

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
MALİYE ANABİLİM DALI
MALİYE PROGRAMI
DOKTORA TEZİ

**KURUMSAL ÇERÇEVEDE E-DEVLET:
DÜNYA UYGULAMALARI IŞIĞINDA
TÜRKİYE ÖRNEĞİ**

Yusuf KARAASLAN

Danışman
Prof. Dr. Coşkun Can AKTAN

Yemin Metni

Doktora Tezi olarak sunduğum “**Kurumsal erevede E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye rneği**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

09 / 06 / 2011

Yusuf KARAASLAN

İmza

**DOKTORA
TEZ ONAY SAYFASI**

2006800186

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : Yusuf KARAASLAN
Tez Başlığı : Kurumsal Çerçevde E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği
Savunma Tarihi : 24.05.2011
Danışmanı : Prof.Dr.Coşkun Can AKTAN

JÜRİ ÜYELERİ

<u>Ünvanı, Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>	<u>İmza</u>
Prof.Dr.Coşkun Can AKTAN	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Prof.Dr.Kamil TÜĞEN	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Dilek DİLEYİCİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Yrd.Doç.Dr.Lale ALKİNOĞLU	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Prof.Dr.Muhammet AKDIŞ	GEDİZ ÜNİVERSİTESİ	

Oybirliği

Oy Çokluğu ()

Yusuf KARAASLAN tarafından hazırlanmış ve sunulmuş "Kurumsal Çerçevde E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği" başlıklı tezi kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Utku UTKULU
Enstitü Müdürü

ÖZET
Doktora Tezi
KURUMSAL ÇERÇEVEDE E-DEVLET:
DÜNYA UYGULAMALARI IŞIĞINDA TÜRKİYE ÖRNEĞİ

Yusuf KARAASLAN

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Maliye anabilim Dalı
Maliye Programı

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler 20. Yüzyılın sonlarında dünyadaki algılarda önemli farklılaşmalara yol açmıştır. Yeni dünya düzen, globalleşmenin ve teknolojinin dinamiğini değiştirmiş, yönetim süreçlerine ve sosyo ekonomik koşullara etki etmiştir. eDevlet, etkinlik, verimlilik, şeffaflık ve katılımcılığın temellerini değiştirmiştir ve bilgi toplumları için bir yönetim modeli olarak tavsiye edilmektedir. Fiziksel avantajları yüksek olan eDönüşüm süreci, devletle vatandaş arasındaki sorunların çözülmesine kurumların daha iyi çalışmasına olanak tanıyarak katkı sağlamaktadır. Bu çalışmanın amacı eDevleti, teorik ve pratik yönü ile farklı bakış açıları ile incelemek ve Türkiye’de gerçekleştirilen uygulamaları değerlendirmektir.

Bu çalışmada eDevlet kurumsal çerçevesi ile irdelenerek dünyanın eDevlet konusunda lider ülkelerinin projeleri, süreçler uygulama ve gelecek vizyonları itibariyle incelenmiş ve BM, DB, OECD ve AB gibi uluslararası kuruluşların eDevlet konusundaki direktifleri incelenmiştir.

Türkiye’nin eDevlet projeleri değerlendirilirken dünya çapında örnek alınan en etkileyici projeler incelenmiştir. Akıllı kartlar ve eİmza gibi eDevletin ortak araçları araştırılmıştır. Dünyada ülkelerinde ve Türkiye’deki eDevlet uygulamaları gelişimlerinin başlangıç aşamalarından itibaren

açıklanmış ve eDevletin etkileri Türkiye özelinde AB ve DPT'den elde edilen projeler temelinde araştırılmıştır. Türkiye kısmı ayrıca hem gerçekleşmiş olan hem de devam etmekte olan uygulamaları içermektedir.

Anahtar kelimeler: İnternet, Bilgi Toplumu, Bilgi Teknolojisi, eDevlet.

ABSTRACT

Doctoral Thesis

E-GOVERNMENT IN THE CONTEXT OF INSTITUTIONAL PERSPECTIVE: WORLD APPLICATIONS AND THE CASE OF TURKEY

Yusuf KARAASLAN

Dokuz Eylül University

Institute of Social Sciences

Department of Public Finance

Public Finance Programme

At the end of the 20th century, the world countries have started to use eGovernment applications to provide public services in a more effective and efficient way by benefiting from developments in information and communication technologies. World economy has witnessed an important change and transformation and the changes in dynamics of technologies has spreaded in administration processes which caused impacts on socioeconomic structures of the societies. With the implementation of eGovernment projects there have been major changes in efficiency, productivity, transparency and participation. This new structure of public administration has presented important expansions for all countries and led them to have resources for reorganization of administrative mechanisms and apparatuses. Countries also have obtained utilities to realize eTransformation processes by means of technical advantages. eGovernment, at the same time, provides important contributions by providing opportunities to government institutions which exists in public organization about the solution of the matters and conflicts. The main aim of this study is, to examine the realization of the theoretical expectations and acquisitions of the eGovernment by examining implementations in Turkey and the various countries with different point of view.

In this study, furthermore, eGovernment is examined by institutional framework, and the leading countries of the World are investigated in respect of their projects, processes, applications and future visions, also directives of the the international organizations such as UN, WB, OECD and EU are examined.

While Turkey's eGovernment projects are being evaluated the most impressive worldwide originated projects are examined. Common instruments of the eGovernment, such as Smart Cards and eSignature are investigated. The developments of the eGovernment applications in world countries and Turkey are examined starting from their initial stages and the impacts of the eGovernment in specific of the Turkey are investigated by the data obtained from EU and SPO projects and reports. The section about Turkey contains both applications which are already realized and ongoing.

Key words: Internet, Information Society, Information Technology, eGovernment.

**KURUMSAL ÇERÇEVEDE E-DEVLET:
DÜNYA UYGULAMALARI IŞIĞINDA
TÜRKİYE ÖRNEĞİ**

İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ	ii
TEZ ONAY SAYFASI	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xii
TABLolar LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

eDEVLETİN KURAMSAL ÇERÇEVESİ

A. eDEVLETİN KAPSAMI	5
1.eDevletin Tanımı	6
2.eDevletin Unsurları	12
3. Mobil Devlet: mDevlet	14
B. eDEVLETİN TARAFLARI	16
1. Devletten Vatandaşa Devlet (G2C)	17
2. Devletten İşletmelere eDevlet (G2B)	20
3. Devletten Devlete eDevlet (G2G)	21
C. eDEVLETİN YARARLARI	22
1. Harcamalarda Tasarruf Sağlaması	22
2. Kağıt İsrafının Önüne Geçmesi	23
3. Tüm Kamu Kurularına Şeffaflık Getirmesi	24
4. Kamuda Daha Etkin ve Kaliteli Hizmet Sunumu	25
5. 7 Gün 24 Saat Hizmet Sunumu	26

6. Vatandaşların Yönetime Katılımını Artırması	27
7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Sağlaması	27
8. Yolsuzlukları Önlemesi	28
9. Bürokrasiyi Ortadan Kaldırması	28
D. eDEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR	29
1.Kişisel ve Kurumsal Gizlilik ve Güvenlik İhlali.....	30
2.Koordinasyon Eksikliği	31
3.Özel Hayatın İhlali	32
4.İşsizliğe Yol Açma Riski	33
5.Sayısal (Dijital) Uçurum Ortaya Çıkarması.....	34
E. eDEVLETE GEÇİŞ AŞAMALARI.....	36
1.Strateji Belirleme	37
2.Entelektüel Altyapının Kurulması	38
3.Proje Ekibinin Kurulması	39
4.Fiziki Altyapının Tesisi	40
5.Hizmet Altyapısının Oluşturulması	41
6.Devlet Zihniyetinde Dönüşüm.....	41

İKİNCİ BÖLÜM

DÜNYADA eDEVLETİN KURUMSAL ÇERÇEVESİNİ BELİRLEYEN ULUSLARARASI KURULUŞLAR ve ÜLKE ÖRNEKLERİ

A.ULUSLARARASI KURULUŞLARIN eDEVLET UYGULAMALARINDAKİ ROLÜ	43
1.Dünya Bankası ve Önerileri	43
2.OECD ve Öngörülleri	48
3.BM'nin Analizleri	51
4.Avrupa Birliği'nde eDevlet Stratejileri	58
a.eAvrupa Programı: Lizbon Stratejisi	59

b. Avrupa+ 2001 Programı	60
c. Avrupa Birliği'nde Öncelikli 20 eDevlet Hizmeti	61
d. i2010 Aksiyon Planı	63
B. eDEVLETE GEÇİŞTE BAŞARILI ÜLKE UYGULAMALARI	73
1. ABD'de eDevlet Uygulamaları: FirstGov	73
a. eDevlete Yönelik Stratejiler	74
b. Başarılı eDevlet Uygulamaları	79
c. eDevlete İlişkin Gelecek Vizyonu	81
2. İngiltere'de eDevlet Uygulamaları: DirectGov	82
a. eDevlete Yönelik Stratejiler	83
b. Başarılı eDevlet Uygulamaları	86
c. eDevlete İlişkin Gelecek Vizyonu	87
3. Güney Kore'de eDevlet Uygulamaları: eGov.go.kr	92
a. eDevlete Yönelik Stratejiler	92
b. Başarılı eDevlet Uygulamaları	93
c. eDevlete İlişkin Gelecek Vizyonu	94
4. Singapur'da eDevlet Uygulamaları: eCitizen	97
a. eDevlete Yönelik Stratejiler	98
b. Başarılı eDevlet Uygulamaları	100
c. eDevlete İlişkin Gelecek Vizyonu	102

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE eDEVLET UYGULAMALARI

ve

PROJEKSİYONLAR

A. TÜRKİYE'DE eDEVLETİN TARİHÇESİ	104
B. TÜRKİYE'DE eDEVLETE GEÇİŞ SEBEPLERİ	110
1. Bilgi Teknolojilerindeki İlerlemelerin Zorlayıcılığı	111
2. Fonksiyonel Devlete Geçiş Süreci	114
3. Yeni Kamu Mali Yönetim Anlayışı	114

C. TÜRKİYE’DE eDEVLET MİMARİSİNİN TASARIMINDAN ve UYGULANMASINDAN SORUMLU KURUMLAR.....	116
1. TÜRKSAT	117
2. TÜBİTAK	118
3. DPT Bilgi Toplumu Dairesi	120
D. eDEVLET’İN ORTAK ARAÇLARI.....	122
1. eİmza: Kamusal İşlemlerde Hukuki Onay	123
2. eKart: Kamu Hizmetlerinde Akıllı Kart (Smart Card) Kullanımı	126
3. eVeri: Veri Ambarı ve Veri Madenciliği	128
4. eNoter: Masrafsız Kamusal Onay Merkezi	130
E. TÜRKİYE’DE UYGULANAN eDEVLET PROJELERİ	132
1. eKimlik: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)	132
2. eİhale: Kamu Alımlarında Etkinlik (EKAP)	137
3. eYargı: Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	140
4. eVergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)	145
5. eBelediye: Yerel Hizmetlerde Kalite	147
6. eSigorta: Merkezi Sosyal Hizmetler Ağı	151
7. eGümrük: Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi (GÜMBS).....	153
8. eEğitim ve eÖğrenme: Zamandan, Mekândan Bağımsız Hızlı Bilgilenme	155
F. TÜRKİYE’NİN eDEVLET KONUSUNDA DÜNYADAKİ YERİ	158
SONUÇ.....	162
KAYNAKÇA	167

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AKS	Adres Kayıt Sistemi
ArGe	Araştırma ve Geliştirme
BİLGE	Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilişim Teknolojileri
DB	Dünya Bankası
DMO	Devlet Malzeme Ofisi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EDI	Electronic Data Interchange
EGAP	E-Government Action Plan
EKAP	Elektronik Kamu Alımları Projesi
EU	European Union
FED	Federal Reserve
G2B	Governmentto Business
G2C	GovernmenttoCitizen
G2G	GovernmenttoGovernment
GİMOP	Gümrük İdaresinin Modernizasyonu
GPEA	GovernmentPaperworkEliminationAct
GSMH	Gayri Safi Milli Hasıla
GÜMBİS	Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi
GÜVAS	Gümrük Veri Ambar Sistemi
IP	Internet Protocol
IRS	InternalRevenue Service
İBB	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
KDV	Katma Değer Vergisi
KOBİ	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletme
KPSS	Kamu Personeli Seçme Sınavı

MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
MEDULA	Medikal Ulak
MERNİS	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
OECD	Organisation of Economic Cooperation and Development
PC	Personal Computer
PTT	Posta Telefon Telgraf
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SPO	State Planning Office
TC	Türkiye Cumhuriyeti
TCDD	Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları
THY	Türk Hava Yolları
TURKSAT	Turkey Satellite and Cable TV Operator
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
UEKAE	Ulusal Elektronik Kriptoloji Araştırma Enstitüsü
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
UN	United Nations
US	United States
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
WB	World Bank

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Avrupa’da eİhale Kullanım Oranları

Tablo 2: Devletin Evrimi

Tablo 3: Türkiye’de gov.tr Uzantılı Web Adresleri Sayısı

Tablo 4: Türkiye’de UYAP Öncesi ve Sonrası Ceza Mahkemeleri İşlem Süreleri

Tablo 5: BM eDevlet Gelişim Endeksi

GİRİŞ

Dünyanın birçok ülkesinde devlet, en büyük işveren, en büyük müşteri, en yüksek hacme sahip ve en çok müşterisi olan bir organizasyon niteliğine sahiptir. Bu geniş kapsam açısından bakıldığında; vatandaşın devletle, devletin özel kuruluşlarla, devletin kendi kurumları arasında ve devletlerin kendi aralarında var olan ilişkilerin düzenlenmesi büyük önem taşımaktadır. Küreselleşen dünyada iletişimin hızlanması, yaygınlaşması ve vazgeçilmez bir hale gelmesinin doğal bir sonucu olarak vatandaşın ve kuruluşların devletten beklentileri giderek artmaktadır. Vatandaşın ve kuruluşların bu artan beklentisinin devlet tarafından geleneksel yöntemlerle karşılanmasını beklemek ise mümkün değildir. Bu nedenle kamu yönetiminin daha etkin ve fonksiyonel bir hale getirilmesi için vatandaşlar ile devlet ve kamu kuruluşlarının kendi arasında bilişim teknolojilerinden daha fazla yararlanmaları bir zorunluluk haline gelmiştir.

Bu açıdan bakıldığında tezin ana problemi devlet mekanizmasında yaşanan tüm ekonomik ve yönetime ait sorunların çözümünde eDevletin ne ölçüde başarılı bir fayda sağlayabileceğidir. Teorik çerçevede incelendiğinde eDevlet birçok yararlar getirmektedir fakat uygulama düzeyinde incelendiğinde beklenen bu yararların gerçekleşmesi söz konusu mudur? Devletin daha etkin kılınmasında eDevletin rolü ne olabilir? Veya eDevlet nerede konumlandırılabilir? Bu soruların cevaplarını bulmak için yapılan araştırmalar neticesinde bulunan yüzlerce kaynaktan bir kısmı kullanılarak elde edilen sonuçlar ve dünya ülkelerinin elde ettiği sonuçlar göstermektedir ki eDevlet kurumsal çerçevede kuramsal çerçevede öngörüldüğü kadar başarılı neticeler alınmasını sağlama kapasitesine sahip olmakta fakat bu başarı ülkelerdeki yönetici iradenin kararlılığı, vatandaşların benimseme konusundaki azmi, iş dünyasının yaygın kullanım konusundaki cesareti ile sınırlı olmaktadır. Türkiye için de aynı durum söz konusudur. Kurumların araştırma raporlarında ve proje bilgilendirme çalışmalarında açıklanan veriler göstermektedir ki eDevlet projeleri Türkiye’de devletin etkin kılınması konusunda etkin bir araçtır ve bu konudaki gayretler hem akademik çalışmalara destekler vererek ve akademik çalışmalardan elde edilen neticelerin kamu sektörü için yol gösterici olacak tedbirlerinin alınmasını

sağlayacak düzenlemelerin yapılması sayesinde hem de aktif politika önlemleri olarak gerçekleştirilmesi konusunda itici birer güçtür olarak varlıklarını göstermektedirler.

Ülkelerin küresel düzeyde varlıklarını ispat etmelerini ve hakim ya da sürükleyici bir konuma gelebilmeleri açısından bilgi, tüm iktisadi faaliyetlerde hayati önemi haiz bulunmakta ve küresel rekabet ortamına ayak uydurabilme açısından bilginin kullanımı ve hatta pazarlanması büyük önem taşımaktadır. Ülkelerin gerek iktisadi alanda varlıklarını garanti almaları ve gerekseküresel düzenin getirdiği sosyal, iktisadi, toplumsal ve kültürel sorunlara çözüm sunulmasındagerçek zamanlı ve doğru bilginin etkin ve verimli bir süreç aracılığı ile doğru yerlerde kullanımı büyük önem kazanmaktadır. Bilginin kendine has doğasından kaynaklanan bu önem derecesi küresel rekabet ortamında ayakta kalarak, mevcut organizasyonelyapıda, süreçlerde ve zihniyetlerde esaslı değişimleri zorunlu kılmaktadır. Bilgi veiletişim teknolojilerinin tüm organizasyonları mecbur bıraktığı bu değişim ve dönüşüm süreci, sadece iktisadi yapılar değil fakat aynı zamanda yaşamın başka bir çok alanını ilgilendiren alanlarda da kendini hissettirerek ülkeleri alışlagelmiş konsept ve kavramlardan çok daha farklı yaklaşımlara ve çözüm arayışlarına sevk etmektedir. Adeta dünyadaki tüm bilgisayarların birbirlerine sanal olarak bağlanmasını sağlayan internet ve bilişim teknolojileri aracılığı ile sadece gelişmiş ülkelerde hizmet kullanımı ve tedarikinde hız ve verim artışı sağlanmakla kalınmamış fakata aynı zamanda ve özellikle gelişmekte olan ülkelerde de bu teknolojileri kullananların sayıları hızla artmakta ve küresel ekonomik ve sosyal yapıya eklemlenme süreci hızla devam etmektedir.

Sunulan kamu hizmetlerinin devlet açısından etkinliği bu büyük organizasyon denetiminin kontrol altına alınmasını kolaylaştırmakla kalmayacak aynı zamanda kamunun işleyiş süreçlerinde de rahatlama ve kolaylıklar sağlayacaktır. Kamu sektöründe gerçekleşen bu büyük dönüşüm sayesinde kamu hizmetlerinde aksamalar ortadan kalkacak ve aksamalar nedeni ile ortaya çıkan zaman kaybı, para israfı ve hesaplanması pek de olası olmayan diğer alternatif maliyetlerin de % 100 olmasa da önemli ölçüde ortadan kalkmasıyla kamu hizmetlerinin büyük oranda etkin sunumu,

Ülkelerin ekonomik ve sosyal yaşam kalitelerinde gerçekleşen iyileşmelerle beraber gelen olumlu dışsalıklar söz konusu olmaktadır.Sayılan bu sebepler dolayısı ile ülkeler, bilgi toplumuna geçiş aşamalarında kamu hizmetlerini, vatandaşlarının ve iş dünyasının ihtiyave beklentilerine uygun olarak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla etkin,hızlı, kaliteli, sürekli, güvenilir, şeffaf ve bütünleşik bir şekilde sunumunabyk önem vermektedirler.ülkelerin bilgi toplumuna geçişini sağlayan bilişim teknolojileri ve uygulamalarının en önemli halkasını oluşturan eDevlet, sadece kamunun sunduğu hizmetlerin elektronik vasıtalarla taşınması anlamına gelmemekte; aynı zamanda verimli iş süreçlerine, kurumlar arası işbirliği yeteneği ve kabiliyetinde ortak bir vizyon geliştirilerek bilgi odaklı kamu yönetimi sisteminin oluşumuna hizmet etmektedir.

Bilişim Teknolojileri (BT) aracılığı ile devlet mekanizmasının işleyişinde ve vatandaşların devletle olan ilişkilerinde önemli değişimler meydana gelmektedir. Bu değişim süreçleri arasında en başta gelenleri devletin artık asla hesap hesap vermeyen bir kurum değil en başta hesap veren, yaptığı her işlemi kamuoyu ile ve birinci derecede ilgili sorumlularla paylaşan, doğal olarak oldukça şeffaf ve verimli bir organizasyon niteliğini haiz bir kurum haline dönüşmesini sağlayan bir yapıya evrilmesidir.eDevletin kendisinden beklenenleri yerine getirebilmek için oldukça büyük bir kurumsal organizasyon olan kamu kurumlarıarasındaki işbirliğinin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Kamu kurumları arasındaki ortak işbirliği süreci sayesinde kurumlardaki ifte yatırımlar ve bilgi akışlarında duallik ortadan kalkmakta, ortak altyapıkullanımıyla kamusal bilgilerin esas olduğu etkin karar alma süreçlerinin tasarımı ortaya çıkmaktadır. Maliyet yönünden etkin ve hizmet yönünden verimli bir eDevlet yapısının kurulmasında nitelikli insankaynağının ve örgütsel kapasitenin geliştirilmesinin önemi büyüktür. Dolayısıyla vatandaşlarını adeta birer müşteri gibi gören devletler daha güvenilir bir niteliğe sahip olmakta ve kurumsal kapasite gelişimini sağlamada önemli mesafeler almaktadırlar.

eDevlet uygulamalarında karşılaşılan en büyük sorun kurumsal kapasitenin gelişimini ileri seviyelere getirmekten sonra bu ileri kapasite düzeyinde çalışacak insan sermayesinin yani nitelikli personelin bulunmasını, eğitilmesini, çalıştırılmasını

ve verimliliklerinin artırılmasını sağlamayacak yapının oluşumunu sağlamaktır. Böyle bir yapı önemli bir zamana, ileri seviyede bir teknolojiye ve özellikle bu uygulamaları kullanabilecek seviyede bilgisayarbilgisini haiz nitelikli, eğitilmiş ve pratik bireylere ihtiyaç duymaktadır. Sayılan bu sebepler eDevletuygulamalarında hataya yer vermeden ihtiyaç duyulan kurumlar için gereken finansal kaynağın temin edilmesini ve ihtiyaç duyulan diğer tüm araç ve gereçlerinin fizibilitesinin iyihazırlanarak şaşmaz bir şekilde planlanmasını gerekli kılmaktadır.eDevlet, vatandaşların doğabilecek tüm sıkıntılarınıkamu bürokrasisine bulaşmadan, kırtasiyeciliğe boğulmadan bulunulan yerden elektronik ortamda ve sanal olarak yapılabilmesine olanak sunması bakımından büyük bir avantaj sunmaktadır.

Temel amacı, kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve daha az maliyetle vatandaşlara sunulmasını sağlamak olan eDevlet vizyonu, özellikle 1990'lı yılların başından itibaren, bilişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunda bir araç olarak nasıl kullanılacağı konusuna ayrı bir önem vererek kamu kurumları arasında bir işbirliği ve koordinasyon vazifesi ifa etme hedefiyle ortaya konmuştur.

Bilgi toplumu olmanın getirdiği bu sürece hızla adaptasyon sağlayan Türkiye belli başlı alanlarda önemli mesafeler alsa da bazı alanlarda oldukça geri konumlarda bulunmaktadır. Başlangıçtan itibaren sürecin planlı bir şekilde götürülmesi Türkiye için önemli bir avantaj sunmaktayken planlama faaliyetlerinin diğer ülkelerin uygulamaya koyduğu başarılı uygulamalar neticesinde gerilerde kalması sistemin eksi yönünü oluşturmaktadır.

Ayrıca kamu kurumlarının bazılarında dünya çapında çok başarılı projeler uygulamaya konulmaktayken bazıları ise eDevlet vizyonu konusundaki yetersizlikleri dolayısı ile başarılı projeler ortaya koyamamaktadırlar. Bu sıkıntıları aşma adına uygulamaya konulan ve halen devme etmekte olan “eDönüşümTürkiye Projesi” merkezi bir veri bankası sunması açısından önemli bir perspektif olarak karşımıza çıkmaktadır. eDönüşüm Türkiye eylem planlarının ve sonuçlarının içerikleri incelendiğinde, Türkiye'nin bilgi toplumuna giden yolda önemli düzenlemeleri yaptığı ancak, başka ülkelerle kıyaslandığındaönemli ölçüde gerilerde

olduğu göze çarpmaktadır. Başarılı ülke uygulamaları; eDevlet yaklaşımının dünyanın diğer ülkeleri açısından da benimsenebileceği ve uygulanabileceği konusunda fikirbirliğine varılmasını sağlamış ve ülkelerin üzerinde önemle durdukları konular arasında ilk sıralara doğru yerleşmeye başlanmıştır.

Türkiye bilgi toplumu olma yolunda attığı adımlarla son yıllarda önemli aşamalar kat etmiştir. Türkiye genelinde başlatılan projelerden bazılarında henüz sonuca ulaşılmasa da çarpıcı sonuçlar elde edilmiş ve dünyada önemli sayılabilecek birtakım projeler hayata geçirilmiştir. Bu projeler, Türkiye'nin eDevlet çalışmalarına öncülük etmiş ve birçok yeni projenin tasarlanmasına örnek olmuştur.

A. eDEVLETİN KAPSAMI

En geniş anlamıyla eDevlet; devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu hizmetler ile, vatandaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik ortamda güvenli ve kesintisiz bir biçimde yürütülmesi olarak algılanmaktadır. eDevlet konusunda dünyaya birçok alanda olduğu gibi öncülük eden Amerika, bu yeni devlet vizyonunun tanımında da zaman içerisinde değişimlerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Amerikan devletinin sebep olduğu bu muazzam bir dönüşüm süreci daha başlangıç aşamasında bulunmaktadır. Kamu yöneticilerinin interneti ve bilgi ve iletişim teknolojilerini koordinasyon, kontrol ve iletişim için kullanmasıyla birçok hizmette kayda değer etkinlikler ve ilerlemeler sağlanmaktadır. Bu gelişmelerin birçoğu beklenmedik birçok alanda yepyeni değişmelerin ve ilerlemelerin bir araya gelmesi ile ortaya çıkacak kazanımların devletlerin organizasyonel yapısında ne tür değişimlere yol açacağı tam olarak tahmin edilememektedir¹. Amerika'nın uygulamaya koyduğu uygulamaların başarısı diğer devletlere de örnek olmaya başlayarak onların de benzer uygulamaları devreye sokmalarına yol açmaktadır. Her ne kadar eDevlet hususunda net bir tanımlama yapmak olası olmasa da Fountain eserlerinde bu alanda önemli çığırklar açarak eDevlet yapısının felsefi ve düşünsel arka planının oluşumunda proje uygulayıcıları ve eDevletin vizyonerleri için önemli açılımlar sunmaktadır.

¹ Jane E. Fountain, "The Virtual State: Transforming American Government?", **National Civic Review**, Vol. 90, no. 3, Fall 2001, p. 244.

Fountain'ın "Sanal Devletin İnşası" adlı eserinde yaptığı tanımlamalar doğrultusunda ABD'nin sanal bir toplumun eşiğinde bulunduğu belirtilmektedir. Devlet, internet anakapılarını özel sektörden ilham alarak kendisine uyarlamış ve internette öğrenciler, emekliler, ufak işletme sahipleri ve benzeri toplumun birçok kesimleri için ihtiyaç duyulan hizmetleri ilgili kamu otoriteleri aracılığı ile sunmaktadır. Devlet bu yapı ile aynı zamanda iş dünyasında geçerli olan 24 saat çalışma prensibini ilke edinmiştir. Vatandaşlar ve şirketler için eHizmetler yaklaşımı ilerleme aşamasındadır ve devlet bu yeni vizyonla gerçek bir dönüşümle yüzleşmektedir. Bu dönüşüm süreci eToplumun ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde kendi mevcut kurumlarını değiştirerek kamu otoriteleri arasında bir koordinasyon sağlamayı içermektedir².

Sanayi toplumunda beden gücünün yerini, bilgi toplumunda beyin gücü almaktadır. Sanayi toplumundaki fabrikaların yerini bilgi toplumunda bilgi kullanımını içeren bilgi ağları ve veri bankaları (iletişim ağ sistemi) almaktadır. Bilgi, dünyanın her tarafında üretilmekte ve iletişim teknolojisi aracılığıyla anında her tarafa yayılmaktadır. Sanayi toplumunda politik sistem temsili demokrasi iken, bilgi toplumunda katılımcı demokrasi anlayışının daha belirgin bir önem kazanacağı düşünülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler neticesinde adına "Tele-Demokrasi" denilen bir değişimin ileriki yıllarda yaşanacağı tahmin edilmektedir³. Bu süreçte artık kamusal hizmetlerin ifasında kamu daha açık, vatandaşlar da kendilerine sunulan hizmetlerde daha rahat ve huzurludur.

1. eDevletin Tanımı

eDevlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması demektir. Bu sayede, Devlet hizmetlerinin vatandaşa en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaştırılması hedeflenmektedir.

² Jane E. Fountain, **Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change**, Bookings Institution Press, Washington, DC, 2001, p. 83.

³Coşkun Can Aktan, ve Tunç M. "Bilgi Toplumu ve Türkiye", **Yeni Türkiye Dergisi**, Mart-Nisan 1998, s.119, 133.

Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini almaya başlayan eDevlet anlayışı ile, her kurumun ve her bireyin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan sistemler ile devlet kurumlarına ve kurumlarca sunulan hizmetlere kolayca erişmesi hedeflenmektedir.

eDevlet kavramı, devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi şeklinde tanımlanabilir. Bu bağlamda, devletlerin en önemli hedeflerinden biri, dünya üzerindeki bilgiye en çabuk, en doğru şekilde ulaşmak ve bu bilgiyi işleyerek toplum tarafından mümkün olan en geniş ölçüde paylaşılmasını sağlamaktır.

Şeffaf, saygın ve güvenilir bir devlet olmanın ön koşulu, yaşananları ve düzenlemeleri halkla, açık olarak paylaşmaktır. Tüm bu süreçler, ancak bilişim teknolojilerinin devlet işleyişinde etkin ve verimli kullanımı ile mümkündür. Bu durumda, kamu sektörünün hizmetleri etkinleştirilerek, topluma en hızlı en açık bir biçimde ulaştırılması zorunlu olmaktadır.

eDevlet mekanizması ile hedeflenen, halkına değişimi iyi anlatmış, eDevlet mekanizması için gereksinim duyulan altyapıyı oluşturmuş, devlet fonksiyonlarını yerine getirenleri gerekli bilgilerle donatmış ve sunduğu hizmetleri bilişim ortamına aktarmış bir devlet yapısına ulaşmaktır.

eDevlet, sadece teknolojiyle sınırlı bir atılım olmayıp, 'değişim süreçlerini esas alan bir yönetim anlayışı konumundadır. Öncelikli olarak devlet kademelerinin büyük bir kesiminde ve ardından da toplum kademelerinin tümünde benimsenmesinin sağlanması, kamu idare mekanizma ve süreçlerinin, eDevlet vizyonu ile şekillendirilerek yeniden yapılandırılmasını gerekli kılmaktadır. Bu açıdan bakıldığında kamu sektöründe ve verimliliğin temininde, vatandaşların devletin işleyiş mekanizmasına katılımının sağlanması, kamuda istihdam edilen bilişim personelinin daha nitelikli bir yapıya kavuşturulması temin edilmelidir.

Devlet aygıtının bünyesinde yer alan BİT yatırımları ve altyapısı rakip ülkelerle kıyaslandığında geri kalmayacak ölçüde iyileştirilmeli ve geliştirilmelidir. Hali hazırda kullanılan teknik altyapının kalitesin artırılarak, nitelikli ve işlevsel çalışmasının sağlanması önemlidir. Kamu kurumlarının hem kendileri arasında hem de diğer ticari organizasyonlarla ve hem de vatandaşlarla olan veri akışlarında standart bir veri paylaşım data transfer mekanizmasının kurulmasının önemi büyüktür. Bu noktada üzerinde önemle durulması gerek nokta kişisel veri mahremiyeti ve kurumsal veri güvenliğinin kabul edilebilir asgari sınırların da altına indirilmesini sağlamaktır.

Diğer bir isimle Dijital Devlet olarak da adlandırılan eDevlet, kurumsal organizasyonlar arasındaki sistemlerin eşanlı olarak ve bir bütünlük içerisinde harmonizasyon içerisinde çalışmasının temin edildiği bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile devletin vatandaşlardan defalarca aynı bilgileri istemek ihtiyacı duymaksızın bir defa girilen verilerin daha sonraki aşamalarda vatandaşlardan talep edilmesi ihtiyacı doğurmaksızın ve vatandaşların da merkezi bir ağ aracılığı ile kamu kurumlarına entegrasyonunu sağlayarak kamusal bilgilere tek elden en doğru ve en hızlı bir şekilde ulaşımının sağlandığı ve nihai aşamada ülkedeki tüm vatandaşların demokrasinin nimetlerinden faydalanmasını sağlayarak kamu kurumlarına ve yöneticilerine hesap sorabildiği ve gerekirse görevden alınmalarını sağlayabildiği bir mekanizmadır. Devlet kurumlarında internetin ve internet bazlı teknolojilerin kullanımının genişlemesiyle birlikte kamunun bilgi transferi konusunda artık enerjisini harcamasına gerek kalmamakta ve merkezi bir ağ aracılığı ile hizmetlerin sunumu mümkün olabilmektedir. Devletin sunduğu hizmetlerin artık özel sektör eliyle sunumunu da sağlayan bu yeni bilgi paylaşım yapısında tek otorite olarak devlet yer almamakta ve kamusal karar süreçlerine vatandaşlar da dahil edilmektedir. Devletler için hayati bir önemi bulunan arşivleme ve kayıt düzeni konusunda da büyük kolaylıklar getiren ve hata paylarını neredeyse sıfırlayan bu yapıda devletin elde etmiş olduğu veriler artık 3. şahıslara firmalara da pazarlanarak veya özel sektör eliyle başka kesimlerin kullanımına açılarak devlet için de ciddi gelirlerin elde edilmesine olanak tanınmış olmaktadır.

eDevlet aynı zamanda demokrasisini oturtmuş modern toplumların devletle birey arası ilişkilerinde, vatandaşların devletlerinden beklediği hizmetlere karşılık devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle sorumlu olduğu vazife ve icraatların yanısıra vatandaşların devlete olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ortamlarında sürekli ve güvenli bir şekilde ifa edilmesini sağlamaktadır.

Benzer bir yaklaşımla eDevletaslında geleneksel devlet modeline göre daha yüksek düzeyde açılımlar sunan, güçlü bir iletişim altyapısına ve uygulamalarına dayanan etkin, verimli, şeffaf ve ışık hızında bir devlet yapısını ifade etmektedir. Aslında burada eDevletvizyonunun kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını en üst seviyeye çıkararak performans ve verimlilik artışı üzerindeki olumlu etkisi daha büyük bir önem taşımaktadır.

Kamuda şeffaflığın temini, daha verimli, daha etkin ve daha hızlı bir sürecin sağlanmasında vatandaşların her aşamada yönetimin her kademesine nüfuzunun sağlanması sayesinde kamu kurumları ile ve aynı zamana diğer ticari organizasyonlar arasında veri transferi oluşturularak iş süreçlerinde ve veri akışlarında tekrarların önlenmesi, devletin hizmet sunduğukesimlerin faaliyetlerinin hızlanması sağlanarak kamu kesiminde karar alma merciinde bulunan kesimlerin veri ve bilgi esaslı karar alma aşamalarının ivedilik esasına göre yeniden yapılandırılması ancak eDevlet süreçlerinin etkin kurularak işletilmesi sayesinde mümkün olmaktadır. Bahsedilen bu unsurların etkin bir şekilde uygulamaya konması halinde ortaya çıkacak kazanımların şu şekillerde sıralanması mümkündür;

- Vatandaşların devletle olan ilişkilerinde ihtiyaç duyduğu bilgilerin tek elden temini sayesinde doğru bilgilere hızla ulaşım mümkün olacaktır.
- Devletin sunmakta olduğu tüm hizmetlerde önemli ölçüde maliyetler düşüşleri ve avantajları sağlanarak kamuda ve kamu ile iş yapma süreçlerinde kayda değer verimlilik artışları yaşanacaktır.
- Bürokrasinin ortadan kalkmasıyla iktisadi gelişmenin sağlanmasında işlem maliyetlerinden önemli ölçülerde tasarruflar sağlanacaktır.

- Kamuda bireylerin sebep olduğu hata ve yanlışlar minimize edilerek kusursuz iş süreçlerine doğru gidişat hızlanacaktır.
- Bürokrasi ve kırtasiyeciliğin beraberinde getirdiği işlem maliyetlerinin de ortadan kalkmasıyla önemli zaman tasarrufları sağlanacaktır.
- Vatandaşların kamusal süreçlerin içerisine dahil edilmesini sağlayan katılımcılık artacaktır.
- Katımcılığın artmasıyla birlikte demokrasinin yerleşmesi kolaylaşacak ve vatandaşların hayat standartlarında ciddi ilerlemeler görülecektir.
- Vatandaşların kendilerinden beklediklerini kurumsal kapasitesi el verdiğince yerine getirme gayretinde olan devlet sayesinde vatandaş memnuniyet ve tatmini yükselecektir.
- Kamusal işlemlerin yürütülmesinde kağıda olan bağımlık ortadan kalkarak kağıt kullanımı düşecektir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutundaki toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım ve benzeri gibi olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır. Hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlanacaktır. Vatandaşın talebi ön plana çıkacaktır. Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir. Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır.

Elektronik devlet ya da kısaca “eDevlet” kavramı, vatandaşların ve aynı zamanda özel kurum ve kuruluşların kamu kurumlarıyla olan mal, hizmet ve bilgi alışverişi şeklindeki ilişki ve işlemlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla elektronik ortamda gerçekleştirilmesi anlamında kullanılmaktadır⁴ ve

eDevlet’in başlıca amaçlarını şu şekilde özetlenebilir⁵:

⁴Coşkun Can Aktan, **Değişim Çağında Devlet**, Çizgi Kitabevi, Konya, 2003, s. 241.

⁵ <http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/kavram.htm> 13.1.2011.

- Kamu yönetiminde saydam bir yapı oluşturmak,
- Vatandaşların kolaylıkla ulaşabileceği bilgiler sunmak,
- Kamusal hizmetlere olan vatandaş taleplerinin acil şekilde karşılanmasını sağlamak,
- Ülkede yaşayan tüm vatandaşların devlete ait kurum ve kuruluşların sunduğu hizmetler hakkında eksiksiz bir şekilde bilgi edinmesini sağlamak,
- Vatandaşların beklentilerini daha etkin değerlendirmek, müşteri memnuniyetini daha net bir şekilde ortaya koymak,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde teledemokrasi anlayışını kurumsallaştırmak; demokratik katılımın önündeki engellerin kaldırılması,
- Kamusal hizmetlerde bürokrasi, kırtasiyecilik gibi gereksiz işlem maliyetlerini azaltmak.

Devletin sunduğu tüm kamusal faaliyetlerdeki israflar savurganlıklar, aşırı, ölçüsüz, keyfi harcamaların ortadan kaldırılmasındaki en önemli araç hiç şüphesiz eDevlettir. Bu yapı ekonomideki etkinsizliklerin kaynağı olan bir çok uygulamanın tekrar kamu yönetiminde yer bulmasını önleyecek ve daha saydam, daha şeffaf, etkin bir kamu yönetiminin sağlanmasında önemli bir araç olacaktır⁶.

Kamu mülkiyetinde gerçek sahip olmadığı için ortak kullanım nedeniyle kaynakların kullanımında özel mülkiyette görüldüğü gibiyeterli özel gösterilmez. Kamusal faaliyetlerde israf ve savurganlıklardan kaynakları işte bu sahihsizliktir. Yöneticiler kendilerine ait olmayan bir kaynağı kendilerini ilgilendirmeyen alanlarda kullanırlarken keyfi davranmakta ve kamu kaynağını isaf etmektedirler⁷. İşte bu nedenlerden ötürü kamu sektöründe insan faktörüne bağlı hataları ortadan kaldırmada eDevlet önemli bir açılım sunmaktadır.

⁶ Coşkun Can Aktan, Serpil Ağcakaya, Dilek Dileyici, **Kamu Maliyesinde Hesapverme Sorumluluğu ve Mali Saydamlık**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstikal Yaşar Vural, Kamu Maliyesinde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 169.

⁷ Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, **Devlet Niçin Başarısız? Kamu Ekonomisindeki Etkinsizliklerin Kaynakları**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstikal Yaşar Vural, Kamu ekonomisi ve Kamu Politikası, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 127.

Sonuç olarak eDevlet yönetiminde tarafsız bir kavram değildir. Sonuçlarla ilgilidir ve bürokratik yönetimin oluşturduğu geleneksel yapı ile müşteri ve sonuç odaklı kamu yönetimini etkin bir şekilde birbirlerine bağlamaktadır. Aynı zamanda politik katılım için yeni formlar ve şekiller sunarak demokratik yönetime katkıda bulunmaktadır⁸.

2. eDevletin Unsurları

eDevlet temel olarak 4 unsurdan oluşmaktadır. Bunlar:

1. Sunum: Birinci unsuru oluşturan bu seviyede internetin devletin yetkili otoriteleri tarafından sunulması söz konusudur. Bireyler ve firmalar ve ilgili tüm kesimler bu aşamda sunulan mevcut içerikler hakkında sadece bilgi sahibi olmaktadır. Bu aşamada iletişim tek taraflıdır ve doğası gereği geneldir. İletişim bilgileri ve önemli merkezi dokümanların sunumundan ibarettir⁹. Bu aşamada amaç, ilgililere bilgi sağlamak, bu iletişim kanalının da kullanıldığını belirtmek ve internet üzerinde mevcudiyeti bildirerek toplumsal bir kabul oluşturmaktır.

2. Etkileşim: İkinci unsur bireyler ve ilgili tüm kesimler için daha spesifik ve faydalı bilgilerin yer aldığı siteleri oluşturmaktır. Websitesinde birçok formun aranması ve bilginin taranması mümkündür. Aynı zamanda eş anlı olarak daha önceden kamu idaresinden istenmek durumunda kalınan formların indirilebilmesine olanak sağlanmaktadır. Bu aşamada bireylerin ihtiyaç duyacağı bilgileri sağlayabileceği diğer kamu otoriteleri ve organizasyonlar için linkler bulunmaktadır¹⁰. Bununla birlikte idare bir karar alımıyla ilgili aksiyona geçmek

⁸ Christian von Haldenwang “Electronic Government (eGovernment) and Development”, **The European Journal of Development Research**, Vol.16, No.2, Summer 2004, p. 419.

⁹Shannon Howle Schelin, **eGovernment: An Overview**, Inside: G. David Garson, Modern Public Information Technology Systems: Issues and Challenges, IGI Publishing, Hershey, 2007, p. 117.

¹⁰Albert Meijer ve Stavros Zouridis, **eGovernment is an Institutional Innovation**, Editors: Victor Bekkers, Hein van Duivenboden, Marcel Thaens, Information and Communication Technology and Public Innovation: assesing the ICT Driven Modernization of Public Administration, IOS Press, Amsterdam, 2006, p. 220.

ihtiyacı duyulduğunda halkla mektuplar ve fiziki ziyaretler gibi geleneksel metotlarla haberleşmeyi sürdürmektedir.

3. Karşılıklı Etkileşim: Bu unsur internetin tek başına kullanılabilen en üst seviyede kullanımının mümkün olduğu aşamayı içermektedir. İş dünyasına ilişkin belirli konular ve belirli diğer unsurlar internet aracılığı ile karşılıklı ve özel olarak gerçekleştirilmektedir. Örnek olarak çalışma izin belgeleri için başvuruda bulunulması, konut izin belgeleri, ehliyetlerinin yenilenmesi ve benzeri uygulamalar gösterilebilir. Vatandaşlarının kendilerinin herhangi bir yardıma ihtiyaç duymadan yararlanabilecekleri hizmetleri kendi başlarına görmeleri bu aşamanın merkezi bir unsurudur¹¹. İnternet aynı zamanda hizmet sunuma ilişkin yeni ve alternatif bir hizmet sunum kanalıdır. Hala tüm dünyada ortak bir hizmet sunumu ana çerçevesi bulunmamaktadır ve devletler bu alandaki faaliyetlerini başka ülkelerin stratejilerini takip ederek, kıyaslamalar yaparak belirlemektedirler.

4. Dönüşüm: Son unsurda ise kamu yönetiminde kamu hizmetlerinin sunumunda bir dönüşüm ve yenilenme söz konusudur. Bu yenilenme aşamasında kamu otoriteleri arasında bilgi, iletişim ve veri kanalları aşamasında tek bir ana yol bulunmaktadır. Böylece hizmetler kamu otoriteleri arasında çok yakın ve sıkı bir işbirliği çerçevesinde yürütülmektedir. Kısaca kamu otoriteleri vatandaşlarla ve hizmet sunduğu tüm kesimler arasında mevcut olan görünmez sınırları ortadan kaldırmıştır¹². Bu durum **kusursuz devlet** şeklinde ifade etmek de mümkündür. Yani ülkedeki tüm taraflar ortak bir ağı kullanarak işlemlerini en hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirmektedirler.

eDevlet aracılığıyla vatandaşa sunulabilecek başlıca hizmetleri şu şekilde sıralayabiliriz:

¹¹Victor Mayer-Schönberger ve David Lazer, **Governance and Information Technology: From Electronic Government to Information Government**, The MIT Press, London, 2007, p. 2.

¹²Andrew Chadwick, **Internet Politics: States, Citizens and New Communication Technologies**, Chapter 8: Executives and Bureaucracies eGovernment, Oxford University Press, New York, 2006, p. 179.

1. Bilgi sağlama veya bilgi verme amacıyla sunulan hizmetler:Haberler, dokümanlar, raporlar, kamu bilgileri, hava durumu ve meteoroloji hizmetleri, yol durumu ve ulaşım bilgileri, döviz kurları, istatistiksel bilgiler, resmi gazete, mevzuat ve kanunlar, sanatsal ve kültürel etkinlikler.

2. Sorgulama ve yanıt alma şeklinde sunulan hizmetler:Sosyal yardımlar, sağlık, aile ve çocuk; eğitim; yerel yönetimler; kurumlara dilekçe vermek; ehliyet, pasaport gibi talepler; telefon başvurusu, nakil ve kapama; iş ve eleman arama; güvenlik ve askerlik; yargı işlemleri; semt, bina, hastane ve benzeri gibi yer sorma işlemleri.

3. Çevrimiçi işlemler olarak sunulan hizmetler:Vergi beyannamesi ve tahakkuk işlemleri, bankacılık işlemleri, sigorta işlemleri, kamu alımları, hastane randevu sistemi, dispanser ve sağlık ocakları, acil yardım, itfaiye ve ambulans hizmetleri, hazine bonoları, devlet tahvili işlemleri, standart, marka ve patent başvurusu, sertifikasyon, bilimsel araştırma formlarına başvuru, öğrenci kredisi başvurusu, okullara başvuru ve kayıt, demokratik yönetim ve seçim, askerlik başvurusu, ulaşım, rezervasyon ve bilet alma.

3. Mobil Devlet: mDevlet

eDevletle ilgili olan vatandaşlar, iş dünyası ve tüm devlet birimlerinin faydalarını geliştirmek üzere mevcut bulunan tüm kablosuz ve mobil teknolojilerin ve uygulamaların ve cihazların ihtiyaçlar doğrultusunda kullanımı için belirlenmiş stratejiler olarak tanımlanabilen mDevlet en yeni teknolojileri bünyesinde barındırdığı için her an değişiklere uğrayan ve yeniliklerin en hızlı gerçekleştiği bir uygulamalar bütünüdür. Her an her yerde ilkesi ile uygulamada kullanılan mobil erişim, artık toplum yaşamının çok doğal bir parçası halini almaktadır. Devletler de faaliyetlerini tüm tarafların talepleri ile uyumlu olacak şekilde bu yeni yaşam tarzına göre dönüştürmek durumunda kalacaklardır¹³.

¹³ Ibrahim Kushchu ve M. Halid Kuscu, **From eGovernment to mGovernment: Facing the Inevitable**, Mobile Government Lab (mGovLab), Japan, 2004, p. 2.

Geniş bir tanımlama ile mDevlet, devletin kamu çalışanlarına, vatandaşlarına, iş dünyasına ve kar amacı gütmeyen organizasyonlara kablosuz iletişim ağı ve cep telefonu, tablet bilgisayarlar, el bilgisayarları gibi mobil her türlü cihazlar ve destek sistemleri aracılığı ile bilgi ve hizmet sunma çaba ve gayretleri olarak tanımlanabilir. Her zaman açık olan ve zamandan ve mekandan bağımsızlık sağlayan mobil cihazlar taşınabilir, hafif ve çok işlevsel olmaları dolayısı ile bir çok kamusal faaliyet için uygulamaların geliştirildiği bir alan haline gelmişlerdir¹⁴.

Karşılaşılan bir acil durum için topluma bilgi sunma hususunda karşılıklı etkileşimin nihai noktasını oluşturan mDevlet ve uygulamaları, henüz başlangıç aşamasında olmasına rağmen bu teknolojinin gelecekte çok büyük mesafeler alacağını yapılan araştırmalar net bir şekilde ortaya koymaktadır.

mDevlet vatandaşların dijital hizmetlere erişimini ve devlet çalışanlarının önemli konulardaki geleneksel çalışma düzenlerini devrimsel bir dönüşüme tabi tutmaktadır. Örneğin avuçiçi bilgisayarlar vasıtası ile devlet müfettişleri sahada inceleme ve denetimlerini yaparken ya da evlerindeyken gerekli verileri cihazlarına girerek görevlerini yerlerine getirebilmektedirler.

Adli makamlar, ekipler halinde gezmekte olan görevli timlere gereken bilgileri radyo dalgaları aracılığı ile dizüstü bilgisayarlarına girerek suç araştırmaları ve sorumlu takibi yapmalarını kolaylaştırabileceklerdir. Ya da cep telefonlarına sahip vatandaşlar trafik kazaları hakkında ilk raporları polis ve hastane ve ambulans gibi ilgili birimlere iletme hususunda fahri birer müfettiş olabileceklerdir. Devletler de doğal afetler, yangınlar, tsunamiler ve terörist faaliyetler gibi acil durum ihbarlı bilgileri vatandaşlarına öncelikli ve acil kodlu olarak iletebilecekleridir.

Akademisyenler ve uygulamacılar mobil teknolojilere daha henüz dikkat çekmiş olsalar da mobil uygulamaların kamu sektörüne getirdiği kolaylıklar ve yenilikler muazzamdır. Kablosuz ağ teknolojilerinin ve mobil araçların kullanımı

¹⁴ M. Halid Kuşçu, İbrahim Kushchu ve Betty Yu, **Introducing Mobile Government**, Editor: İbrahim Kushchu, Mobile Government: An Emerging Direction in eGovernment, IGI Publishing, Hershey, 2007, p. 4.

oranları son yıllarda inanılmaz düzeylerde artış göstermektedir. Kamu kurumları bu teknolojileri hem vatandaşları ve iş dünyası için hem de kendi kurumları arasındaki hızlı bilgi değişimi için kullanmakla birlikte aynı zamanda kar amacı gütmeyen organizasyonlar için de ihtiyaç duyulan veri teminini sağlamak için kullanmaktadır. Ancak bu veri temini kamu kesimi için mobil teknolojilerin ağırlıklı olarak acil durum yönetimi için kullanımı şeklinde sunulmaktadır. Dünyada mDevlet uygulamaları için California, öncü bir rol üstlenmekte aynı zamanda eDevlet çalışmaları için de hem diğer eyaletlere hem de diğer ülkelere yol gösteren bir konumda bulunmaktadır¹⁵.

Teknolojik yeniliklerin odak noktası olan mobil teknolojilerin ve mDevletin beklenen bütün bu olumlu yönlerine rağmen bazı riskler ve tartışmalı konular bu yeni teknolojileri uygulamaya koyma aşamasında olan yöneticiler için kafa karışıklığına yol açmaktadır. mDevlet'le ilgili en önemli şüphelerin başında güvenlik kaygıları, birlikte çalışabilirlik, özel hayat ve kaynak yetersizliği gibi konular gelmektedir. Kablosuz ve mobil teknolojilerin kablolu teknolojilerden daha katma değeri yüksek hizmetler olması, kamu kurumları arasında birlikte çalışabilirliğin temin edilmesine zorunlu kılmakla beraber bu teknolojilerin yüksek maliyetli olmaları ve bu maliyetleri karşılayacak finansal olanakların sınırlı oluşu aynı şekilde karar verme konumundaki kamu mercilerini bekleme durumunda bırakmaktadır.

B. eDEVLETİN TARAFLARI

eDevlet hizmetleri sunulurken her ne kadar devlet merkezi bir kurum olarak vazife ifa etse de en az onu kadar önemli diğer etkileşim unsurları da bulunmaktadır. Bunlar vatandaşlar, işletmeler ve diğer kamu kurumlarıdır.

eDevlet temel olarak merkezi birkamusal organizasyonun öncülüğünde ancak yürütülebilecek bir vizyondur. Bu vizyon içerisinde sadece kamusal olmamakla beraber diğer tüm kamu kurumlarının işbirliğine ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak kamu

¹⁵M. Jae Moon, **From eGovernment to mGovernment? Emerging Practices in the Use of Mobile Technology by State Governments**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004, p. 7.

kurumları hizmet sunarken ilişkide buldukları muhatapları sadece kamu kurumları değildir. Aynı zamanda vatandaşlarla, iş dünyası ile ve hatta başka ülkelerle ilişki ve işbirliği içindedirler. Böyle bir yapı içerisinde kamunun hizmet sunduğu taraflar arasında ne tür bir iletişimin olduğunu bilmek önemlidir. Bu hizmetler toplumun bütün katmanlarına internet aracılığı ile değişik düzeylerde bilgi sunumunu, bilgi paylaşımını, bilgi transferini hatta bilgi üretimini dahi içerebilmektedir çünkü eDevlet bilgi sistemlerinde izole bir yapı değildir. Aksine çok sıkı bir şekilde tüm bilgi sistemleri ile çok yakın ve sıkı bir iletişim içerisinde¹⁶.

Devletin bilgi otoyolu olarak da adlandırılan kanalları kullanarak mümkün olan her şekilde ilgili taraflara ulaşması söz konusudur. Bilgi otoyolu ise, bir ülkenin üniversitelerine, kütüphanelerine, araştırma laboratuvarlarına, işyerlerine, hastanelerine ve evlerine bakır, koaksiyel veya fiber optik kablolarla, uydu veya yayın yoluyla veri, ses ve görüntü türü bilgiler taşıyan; donanım, yazılım ve standartlardan oluşan iletişim sistemleri şeklinde tanımlanmaktadır¹⁷. Devlet vatandaşlarının beklentileri doğrultusunda imkanlarını zorlayarak bu kanallar vasıtasıyla tüm ülke çapında veri iletiminde aracı vazifesi görmektedir.

Bu açıdan bakıldığında devletin irtibat halinde olduğu bu kesimleri tek tek inceleyecek olursak devletin kendi içerisinde ve hatta diğer ülkelerle gerçekleştirdiği ilişkilere devletten devlete eDevlet (G2G), devletin vatandaşları ile gerçekleştirdiği ilişkilere devletten vatandaşlara eDevlet (G2C) ve devletin iş dünyası ile gerçekleştirdiği ilişkilere de devletten iş dünyasına veya işletmelere eDevlet (G2B) adı verilmektedir. Bu ilişkiler bütünü başlıklar halinde şu şekillerde inceleyebiliriz.

1. Devletten Vatandaşa eDevlet (G2C)

Devletin vatandaşlarına sunduğu her türlü hizmet ve karşılıklı etkileşim devletten vatandaşa eDevlet başlığı altında incelenmektedir. Devletten vatandaşlara

¹⁶Inas E. Ezz, **eGovernment Emerging Trends: Organizational Challenges**, Editor:Latif Al-Hakim, Global eGovernment: Theory, Applications and Benchmarking, Idea Group Publishing, Australia, 2007, p. 181.

¹⁷M. Akif Çukurçayır, Esra Çelebi, “Bilgi Toplumu ve eDevletleşme Sürecinde Türkiye”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 9, 2009, s. 64.

eDevlet (G2C), vatandaşların doğumundan ölümüne kadar geçen süre içinde tüm kamu kurum ve kuruluşlarıyla doğan ilişkilerinin mümkün olduğunca eDevlet yoluyla çözüme kavuşturulması olarak da ifade edilebilir.

eDevlet modelinin temelinde devletin kendi işlerini kolaylaştırıp maliyetleri azaltma düşüncesi yanında vatandaşın da her türlü sorununu çözmek bulunduğu için kamunun vatandaşlara sunduğu her türlü hizmetin; nüfus kağıdı alımında, çocuklukta, eğitim çağında, askerlik çağında, vergi ödemelerinde, su parası yatırırken, elektrik borcu öderken, trafik cezası yatırmak gerektiğinde, emlak alım satımında, boşanma işlemlerinde, ölüm halinde cenaze işlemlerinde, pasaport hizmetlerinden, sigortaya, vergiden, nüfus konularına, enformasyona kadar çok çeşitli kamu hizmetlerinin sanal ortamda tüketicilere verilmesidir.

Devletin vatandaşlarına sunabileceği hizmetler çok değişik formlar kazanabilir. Ancak bu hizmetlere ilişkin olarak vatandaşların kabul düzeyi ve sunulan bu hizmetleri benimseme oranı zaman içerisinde sabit kalmamakta sürekli olarak değişmektedir.Devletin vatandaşlarına sunduğu hizmetlere doygunluk düzeyi yükseldikçe vatandaşların beklentilerinin de artması söz konusu olacağı için devlet, katma değeri yüksek ve kaliteli hizmetler sunmak durumunda kalmakta ve vatandaşların adeta birer müşteri gibi algılandığı eDevlet vizyonu çerçevesinde daha yenilikçi yeni hizmetlerin ve servislerin devreye sokulması ihtiyacı gündeme gelmektedir. Bu noktada akla şu soru gelebilir; peki acaba bu noktada online etkileşimin doygunluk seviyesinin temel belirleyicisi nedir? Bu sorunun cevabı vatandaşların teknolojiyi bilme hayatlarına adapte etme ve bilişim teknolojilerini kullanma düzeyleri ile yakından ilgilidir¹⁸. Nelerin mümkün olduğunun temel belirleyicisi teknolojidir ve teknolojik bilgi kullanıcıların hangi seviyelerde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanacaklarını ve buna bağlı olarak oluşan doygunluk seviyelerini belirleyen ana faktördür.

¹⁸ Irma Graafland Essers ve Emile Etedgui, **Benchmarking eGovernment in Europe and the US, Statistical Indicators Benchmarking the Information Society (SIBIS)**, IST-2000-26276RAND Publication, Santa Monica, 2003, p. 18.

Vatandaşların devletle ne şekilde iletişim halinde olduklarını tanımlayan bu iletişim düzeyi, aynı zamanda kamu kurumlarının web sitelerini ne sıklıkla ziyaret ettikleri, ne gibi hizmetlerden yararlandıkları ve ne tür içerikleri öncelikli olarak talep ettiklerini belirleyen analizler doğrultusunda kamu yöneticileri tarafından yeniden belirlenmekte atılacak muhtemel adımlar bu geri bildirimler doğrultusunda atılmaktadır. İlginç olan şudur ki yapılan araştırmalar göstermektedir ki devlet; vatandaşlardan aldıkları geri bildirimler doğrultusunda politikalarını şekillendirirken aynı zamanda vatandaşlarının da gelişmelerine yardımcı olmaktadır¹⁹. Böylece karşılıklı olarak teknolojik bilinç düzeyi yükselmekte, vatandaş memnuniyeti artmakta ve kamu kurumları web sitelerini daha kaliteli hizmet sunar duruma getirebilmektedirler.

Vatandaşlar artık kamusal hizmetlere ilişkin olarak alınan kararlara daha yüksek seviyelerde katılım göstermek istemektedirler. Beklenti düzeylerinin yükselmesi ile birlikte kamu kesimindeki direnç kırılmakta ve artık vatandaş beklentilerine uymayan idari veya mali kararlar alınamaz hale gelmektedir. Vatandaşlar, kullanımına sunulan şeffaf teknolojiler sayesinde seslerini duyurabilmekte ve uzun yıllardan beri devam etmekte olan profesyonel normlar, sosyal sermaye ile ilgili anlayışlar kamu işleri ve yönetimi ile ilgili daha sayılamayacak birçok anlayış değişime ve dönüşüme uğramaktadır. Vatandaşların katılımını artıran mail gönderimi, halk toplantıları ve forumları, yazılı yorumlar gibi birçok internet tabanlı ve hepside birbirinden farklı iletişim kanalları kullanıma sunulmakta ve yasama sürecine artık vatandaşlar da dahil olabilmektedirler. Vatandaş katılımını sağlayan kanallar çok çeşitli olmakla birlikte iletişim kanallarının yaygınlığı problem çözme olanaklarını da artırarak bütçe sürecine dahi müdahale edilebilmesine olanak tanımaktadır²⁰. Yapılan araştırmalar da göstermektedir ki internet kullanımının getirdiği kolaylıklar ve kamusal kararlara

¹⁹ Christopher G. Reddick, "Citizen Interaction With eGovernment: From the Streets to Servers?", **Government Information Quarterly**, Vol:22, 2005, p. 39.

²⁰ John O'Looney, **Using Technology to Increase Citizen Participation in Government: The Use of Models and Simulation**, IBM Center for The Business of Government, Washington, 2003, p. 10.

katılım olanakları sayesinde vatandaşların devlete olan güvenlerinde çok ciddi düzeylerde yükselmeler görülmektedir²¹.

2. Devletten İşletmelere eDevlet (G2B)

Devletin ilişki içerisinde bulunduğu ticari olsun olmasın tüm iş organizasyonları için söz konusu olan devletten işletmelere eDevlet(G2B), özel sektörün ihtiyaç duyduğu kamu ile ilgili faaliyetlerin mümkün olan en yüksek seviyede bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile özellikle internet ve bilgi ağlarını içeren bilgi transferi kanalları ile yürütülmesidir.

Elektronik ortamda vergi, sosyal güvenlik, istatistiki bilgiler gibi işletme ile devletin arasındaki faaliyetlerin sanal ortamda yapılması, izlenmesi, denetlenmesi ve düzenlenmesi, takip edilebilmesi, interaktif hizmetler alınabilmesi, ayrıca, elektronik imza, şifreleme, elektronik noter, onay kurumu, elektronik ticarete kullanılacak standartlar, dış ticaret işlemleri, elektronik gümrükleme, sigortacılık, kamu ihalelerinin elektronik ortamda duyurulması, elektronik ortamda hukuki ve cezai sorumluluğun düzenlenmesi, elektronik sözleşme vb. gibi birçok iş bu kapsama girmektedir. Vergi ödemeleri, bankacılık ve finansmanla ilgili bilgiler, ihracat ve ithalat işlemleri, gümrük işlemleri, sigorta, doğalgaz, elektrik, su ödemesi gibi tüm işlemlerde işletmelerin ihtiyaç duyduğu bilgi ve belgelerin eDevlet ilkeleri doğrultusunda sağlanmasıdır.

Bu iletişim kanallarında devletin rolünü hayati kılan ise teknolojik değişimlerin genelde toplum hayatına ve özelde ise işletmelerin yararına olacak şekilde akılcı, pratik ve dönüştürücü bir zihniyet kurgusu ekseninde sunumunu sağlayacak olan davranış tarzıdır. Kamu sektöründeki bu yaklaşım tarzı aynı kökenden gelen iş sektörlerinde dahi değişimlere yol açmaktadır. Hizmetler sektörü, bankacılık, sigortacılık, bilgi ve iletişim teknolojileri, seyahat acenteleri ve hatta elektronik tedarikçileri için dahi bir dönüşüme uğrama olanağı sunmaktadır. Benzer şekilde kamu sektörünün sunduğu olanaklar sayesinde iş dünyasında işletmeler

²¹Michael Parent, Christine A. Vandebek ve Andrew C. Gemino, "Building Citizen Trust Through eGovernment", **Government Information Quarterly**, Vol:22, 2005, p. 720.

arasındaki ilişkiler dahi kamu alımları örneğinde görülebileceği gibi değişime uğramakta ve toplumdaki aktörlerin devletten beklentileri doğrultusunda şekillenmektedir. Özel sektörde tüketicilerin ve şirketlerin davranışları değiştikçe kamusal bilgi sunumuna ve transferine olan ihtiyaç ve talepler de buna paralel olarak değişime uğramaktadır²².

Her ne kadar devletlerin rollerinde küreselleşme veya modernleşmenin etkisi ile muazzam değişimler yaşansa da devletler geleneksel rol ve fonksiyonlarından kolay kolay vazgeçmemektedirler. Daha açık ve etkileşim odaklı bir iş dünyasının nimetlerinden faydalanmak isteyen devletler, uzun vadeli yaşamlarını ve istikrarlı bir mali yapıyı sürdürmek istiyorlarsa ticari girişimlerin uluslararası pazarlarda başarılı olmalarını teşvik etmeli ve bu yapının istikrarlı bir şekilde sürmesini sağlayacak önlemleri almalıdırlar. Dünya Bankası raporlarına göre dünyada fakirliğin temel sebebi küreselleşmeden ziyade devletlerin, etkin bir global ekonomik entegrasyona katılım için gereken kurumsal çerçeve ve politika önlemlerini almadaki yetersizlikleri ve isteksizliklerinden kaynaklanmaktadır²³. Bu entegrasyona katılımı sağlayarak iş dünyasının beklentilerine cevap verebilecek bir kurumsal altyapının en önemli ayağı eDevlet vizyonunu devletin bir politika aracı olarak etkin bir şekilde uygulamaya koymasındır.

3. Devletten Devlete eDevlet(G2G)

Devletten devlete eDevlet (G2G) kısaca ülkenin farklı birçok bölgesinde bulunan kamusal organizasyonlar ve yerel yönetimlerin sürekli olarak gerçekleştirdikleri raporlama, bilgi transferi ve süregiden veri akışı faaliyetlerinin en kısa zamanda, en verimli ve en etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir.

²²Patrick Dunleavy, Helen Margetts, Simon Bastow ve Jane Tinkler, **New Public Management Is Dead-Long Live Digital-Era Governance**, 2005, p. 478, <http://jpart.oxfordjournals.org>, 29.6.2010.

²³ Francesco Amoretti, "International Organizations ICTs Policies: eDemocracy and eGovernment for Political Development", **Review of Policy Research**, Vol: 24, No: 4, 2007, p. 333.

Kamusal organizasyonlarda eDevletin etkin kullanımı ve tüm kamu birimlerin için yaygınlaştırılması sayesinde başarımlar yani performans düzeylerinde kayda değer ilerlemeler sağlanmaktadır. Aynı zamanda devletin yönetimini sağlayan tüm kademelerinde önemli idari ve mali tasarruflar da sağlanmaktadır. Bu verimlilik artışını sağlayan unsur, veri transferlerinin gereken yerlere gereken zamanda ve ihtiyaç duyulan seviyede ve istenen miktarda sunumunun başarılı bir şekilde yerine getirilmesidir²⁴.

C. eDEVLETİN YARARLARI

Tüm kamu hizmetlerinin elektronik olarak gerçekleştirildiği eDevlet vizyonu binlerce yıldır kamuda hiç görülmedik yenilikleri beraberinde getirmektedir. eDevlet sayesinde vatandaşların, iş dünyasının ve kamusal organizasyonların bizzat kendilerinin sahip olacakları çok önemli kazançlar mevcuttur. Bu kazançlar; harcamalarda önemli ölçüde tasarruf sağlanması, harcama tasarrufu ile birlikte gelen kağıt kullanımının ortadan kalkması, kamu kurumlarına şeffaflık getirmesi, kamuda daha kaliteli ve etkin hizmet sunumu, 7/24 hizmet sunumu, kamusal kararlara vatandaşların da katılımının sağlanması, kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı, yolsuzlukların önlenmesi ve nihai olarak herkesin muhatap olduğu bürokrasinin ortadan kaldırılması şeklinde sıralanabilir.

1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması

Kamu kurumlarında eDevlet sürecine geçilmesiyle birlikte devletin daha önce harcamak durumunda kaldığı önemli miktarlardaki rakamların harcanmasına artık gerek kalmayacaktır. Devletin yürütmekte olduğu hizmetlerin sunumu için harcanmak durumunda kalınan meblağlar daha verimli alanlara kaydırılabilecektir. Kamusal organizasyonlarda tüm tarafların katlanmak zorunda kaldıkları maliyetlerin başında gelen işlem maliyetleri, sunum maliyetleri gibi maliyetler gelmektedir²⁵.

²⁴Marcel C. Obi, **Development and Validation of a Scale for Measuring eGovernment User Satisfaction**, Nova Southeastern University, Dissertation of Philosophy of Doctorate not Editioned, 2009, p. 21.

²⁵Sorin Kertesz, **Cost-Benefit Analysis of eGovernment Investments**, Harvard University Press, Cambridge, 2003, p. 6, 7, 8, 9.

Bunlara ek olarak devletin birçok hizmet için tahsis ettiği personel, bu personel için ayrılan ödemeler, kırtasiye giderleri, oluşturulan büro, ofis ve binalar için yapılan yatırımlar ve eskimeler nedeniyle ortaya çıkan amortismanlar gibi birçok masraf, artık kamu için daha kolay hizmet görme metodu sağlayan eDevlet uygulamaları sayesinde ortadan kalkacaktır.

2. Kağıt İsrafının Önüne Geçmesi

Bilgi ve iletişim teknolojilerini (BİT), etkin bir şekilde kullanabilen kamu kurumları vatandaşların kamusal kararlara katılıcılığını sağlamaktadırlar. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin nihai bir çoklu etkileşimi olan eDevlet sayesinde vatandaşların istek ve beklentilerini daha hızlı ve doğru olarak yerine getirmeyi sağlayan olanaklardan bir diğeri de fiziki olarak kağıt kullanımı sifıra yakın düzeylere indirerek hem bürokrasinin ortadan kalkmasına yol açmakta hem de ekonomik ve çevresel anlamda kaynakların israfının da önüne geçilmesini sağlamaktadır²⁶.

Kağıt israfının önüne geçilmesi ile birlikte hem doğal kaynaklar sömürüden kurtulmuş olmayacak fakat aynı zamanda kağıtla işlem yapan geleneksel bürokrasi anlayışı nedeniyle ortaya çıkan arşivleme ve kayıt tutma ihtiyacının getirdiği daha birçok fazladan maliyetler de ortadan kaldırılmış olacaktır.

İnternetin ortaya çıkmasından sonra geliştirilmesinde de öncü rolü üstlenen Amerika'da eDevletin tam anlamıyla ve etkin bir şekilde kullanımını ve yaygınlaşmasını temin etmek gayesi ile kamu kurumlarında Bürokrasinin Azaltılması'nı amaçlayan ve 2003 yılında çıkarılan yasayla (GPEA: Government Paperwork Elimination Act) tüm kamusal hizmetlerin artık elektronik ortamda icra edilmesi gerektiği hükme bağlanmış ve bu sayede ülkede kağıt kullanımında önemli ölçülerde tasarruflar sağlanmıştır²⁷.

²⁶ Marc Holzer, James Melitski, Seung-Yong Rho ve Richard Schwester, **Restoring Trust in Government: The Potential of Digital Citizen Participation**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004, p. 5.

²⁷ Christiaan Holland, Frank Bongers, Rens Vandeberg, Wouter Keller ve Robbin te Velde, "Measuring and Evaluating eGovernment: Building Blocks and Recommendations for a Standardized

3. Tüm Kamu Kurularına Şeffaflık Getirmesi

Kamu yönetimini bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile dönüştürme veya BİT aracılığı ile yepyeni bir kamusal yönetim modeli getirme iddiasında olan eDevlet, kamu kurumlarına şeffaflık getirerek halk adına kararlar alan idarecilerin aldıkları kararların hesabını vermelerini sağlayacak mekanizmalarında gelişmesinde önemli roller ifa etmektedir. Şeffaflıkla ilgili kanunlar çıkaran birçok ülkede kamuda şeffaflığı sağlamanın tek yolunun eDevletten geçtiği anlaşılmış²⁸ ve eDevleti yaygınlaştırıcı her türlü olanak sonuna kadar zorlanmıştır.

Kamusal hizmetlere daha etkin bir şekilde erişmek gayesinde olan her vatandaş için eDevlet, kamusal hizmetlerin vatandaşlara ulaştırılmasında hizmet içeriği itibari ile zengin bir mönü sunmaktadır. Burada hizmetlerin etkin sunumunu sınırlandıran tek etken teknolojinin izin verdiği azami seviyedir. Devlet bir vergi iadesi, sürücü ehliyet belgesi, doğum ve ölüm vesikası gibi herhangi bir belge vermek istemesi durumunda bu belgelerin temini için sadece internete erişim mevcudiyetinin olması yeterlidir. Hatta böyle bir durumda en etkin ve en verimli kamu hizmetini sunmak isteyen kamu kurumları arasında bile bir rekabetin olması söz konusu olabilecektir²⁹.

OECD'nin hazırlamış olduğu raporların önemli bir kısmında ağırlıklı iyi yönetişimin önemli bir aracı olan eDevlet uygulamalarının aynı zamanda ihtiyaç duyulan idari reformlarda karşılıklı bir bağımlılık oluşturduğu ve şeffaflık sağlamak isteyen bir kamusal organizasyonun eDevlet zihniyeti kurumsal yapısına esaslı bir şekilde yerleştirmesi gerektiği ve bu reformların başında yer alan BİT'lerin önemli reform sağlayıcı araçlar olduğu ifade edilmiştir. Kurum içi sistemlerin

Measuring Tool”, Editor: Mehdi Khosrow-Pour, **Practicing E-Government: A Global Perspective**, Idea Group Publishing, OECD, Hershey, 2005, p. 181.

²⁸ John C. Bertot, Paul T. Jaeger ve Justin M. Grimes, “Using ICTS to Create a Culture of Transparency: eGovernment and Social Media as Openness and Anti-Corruption Tools for Societies”, **Government Information Quarterly**, Vol: 27, 2010, p. 265.

²⁹ Nagy K. Hanna, **Transforming Government and Empowering Communities: The Sri Lankan Experience with eDevelopment**, The International Bank for Reconstruction and Development (The World Bank), Washington DC, 2008, p. 125.

geliştirilmesinde yani mal ve hizmet alım süreçlerinin iyileştirilmesinde, ödemelerde, dahili iletişimde ve finansal yapının bütününde eDevlet, operasyonel seviyede etkinlik ve performans artışı sağlamaktadır³⁰.

4. Kamuda Daha Etkin ve Kaliteli Hizmet Sunumu

Kamu sektöründe dijital devlete geçişilmesiyle birlikte ortak akılla karar alma birçok faktörle meydana gelmektedir. Birincisi kamu kurumlarının kullanabileceği teknolojik olanaklarda inanılmaz bir patlama yaşanmaktadır. Birçok hizmet ve politika enstrümanları coğrafi bilgi sistemlerinde olduğu gibi ayrık teknolojileri birleştirerek³¹ dijital devletin daha etkin kamu hizmeti sunmasına olanak sağlamaktadır.

Bugün kamuda hesapverebilirliği sağlamada ve sonuç odaklı yönetim stratejisi izlemede performans ölçüm kriterlerinin büyük bir payı bulunmaktadır. 1930'larda başlayan performans ölçümlemesi kamu kesiminde yakın zamanda ortaya çıkan ve artık yerleşen hesapverebilirlik, şeffaflık ve kaliteli hizmet sunumu ilkelerinin yerleşmesinde önemli katkılar sunmaktadır. Ancak üzerinde önemle durulması gereken önemli bir nokta da bulunmaktadır ki performans ölçümleri tek başına kalite ölçümlemesi yapamamaktadır. Gerçek bir kıyaslama için kurum birimleri arasındaki ve kurumun önceki yıllardaki bütçelerinin analiz edilmesi, personel saatlerinin değerlendirilmesi, verilen eğitim sürelerinin kıyaslanması gibi birçok faktör kritiğe tabi tutulmalıdır³².

Kamuda hizmetlerin elektronik olarak sunumuyla sağlanan etkinlik düzeyleri yapılan ölçümler, anketler ve vatandaşların yüzlerine yansıyan memnuniyet düzeyleriyle ortaya çıkmaktadır. Etkin ve kaliteli hizmet sunumunu sağlayıcı ölçüm araçları sayesinde vatandaşlar büyük beklentilerle ve iş görme kabiliyetiyle ortaya

³⁰OECD, "The Case for eGovernment: Excerpts from OECD Report The eGovernment Imperative", OECD eGovernment Task Force, **OECD Journal on Budgeting**, Vol: 3, No: 1, Paris, 2003, p. 63.

³¹ Jane E. Fountain, **Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change**, John F. Kennedy School of Government Harvard University Draft Chapter 6, Brookings Institution Forthcoming Press, Washington, 2001, p. 23.

³²Genie N. L. Stowers, **Measuring the Performance of eGovernment**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004, p. 7.

konan eDevlet hizmetlerinin aslında hangilerinin işe yaradığı hangilerinin de işe yaramadığı noktasında devlete ulaştıracakları geri bildirimlerin önemi kamusal kaynaklar gereksiz yere israf olmasını sağlamada büyük ehemmiyeti haizdir.

5. 7 Gün 24 Saat Hizmet Sunumu

Tüm kamu kurumlarının eş güdüm halinde eDevlet sistemlerine geçmesi ile geleneksel kamu yönetimi modeli ciddi anlamda bir dönüşüme uğramaktadır. Önceden sabah sekizden akşam beşe kadar anlayışı çerçevesinde hizmet gören kamu kurumları eDevletin getirdiği teknolojik devrim sayesinde artık 7/24 ilkesi gereğince 7 gün ve 24 saat anlayışını uygulamaya koyarak hizmetlerini kesintisiz ve fasılasız olarak yerine getireceklerdir.

Birbirine entegre edilmiş web servislerinin de kullanıma açılmasıyla ortak bir ana kapıdan kamu kurumlarının tamamına giriş yapma olanağına kavuşan vatandaşlar kamu kurumlarındaki kanuni bir zorunluluk olan mesai saati uygulamasına ihtiyaç duymadan işlemlerini yerine getirebileceklerdir. Web sayesinde vatandaşlarına sayısız düzeyde hizmet sunan eDevlet uygulamaları devletin internet üzerindeki web tabanlı teknolojilerinin de her geçen artmasına yol açmakta ve ihtiyaç duyuldukça hizmet çeşitliliği ve kalitesi artırılmakta ve vatandaşların devletle doğrudan iletişimde bulunarak müşteri odaklı hizmet görmenin yolu açılmış olmakta ve operasyonel ve bürokratik prosedürlerin dönüşümüne zemin hazırlamaktadır³³.

İnternetin vatandaşların aktif bir şekilde kamu hizmetlerinin ne şekilde örüleceğine ilişkin kamusal kararlara katılımında bulunmasına olanak sağlaması kamusal işlerde vatandaşların da her an alınan kararlarda devletle beraber hareket ederek yöneticilerine destek olduğu inancını kuvvetlendirmektedir³⁴.

³³Diana Burley Gant, Jon P. Gant, Craig L. Johnson, **State Web Portals: Delivering and Financing eService**, The Price Waterhouse Coopers Endowment for the Business of Government, Arlington, 2002, p. 10.

³⁴Stephen K. Aikins, **A Comparative Study of Municipal Adoption of Internet-Based Citizen Participation**, Editor: Christopher G. Reddick, Handbook of Research on Strategies for Local

6. Vatandaşların Yönetime Katılımını Artırması

eDevlet girişimlerinin başarısı temelde devleti ile tek vücut olmuş onunla işbirliği halinde beraberce hareket eden vatandaşlık anlayışı ile ancak söz konusudur. Vatandaş katılımını sağlamaya dönük çabalar hayati öneme sahiptir. eDevlet sadece maliyetlerde düşme sağlayan bir hizmet etkinliği yaklaşımı değildir fakat aynı zamanda sıradan insanların da hayatlarını kolaylaştıran çözümler sunan bütüncül bir kamu yönetim faaliyetidir. Vatandaş odaklı bu vizyonu geliştirmek için politika yapıcılar sistemlerini tasarlarlarken sıradan vatandaşların da bu durumu görmezden gelmeyerek ön plana koymalıdır. Tüm bu sayılanların mümkün olması halinde politika yapıcıları ve tasarlayanlar ister kamusal olsun ister kamu dışı olsun tüm paydaşlarını eDevlet organizasyonu ile neyi tasarladıklarını ve neye ulaşmayı amaçladıklarını doğru bir şekilde anlatmalıdırlar. Bu vizyon bir kere açık bir şekilde tanımlandıktan sonra liderler sadece uygulanacak sektör için değil etkilenmesi muhtemel tüm kesimler için tasarımlarının muhtemel etkilerinden ilgili tarafları haberdar etmelidirler.

7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Sağlaması

eDevletin belki de en önemli avantajlarından birisini oluşturan zaman kazandırıcı ve kolaylaştırıcı özelliği, kamusal organizasyonlarda her zaman şikayet edile gelen verimsiz zaman yönetimi ve düşük hızlardan kaynaklanan etkinlik kayıplarını olabildiğince ortadan kaldırarak hem kamu çalışanlarına hem de vatandaşlara büyük kazanımlar sağlamasıdır. Bilgi, iletişim ve etkileşim üçlemesiyle ifade edebileceğimiz eDevlet projesini vazgeçilmez ve çekici kılan bu unsurlar, içerdeki ve dışarıdaki tüm paydaşlarla gerçekleştirilen işlemlerde taraflara inanılmaz kolaylıklar sunmaktadır³⁵. Üstelik kablosuz teknolojilerin de kullanımıyla internet tabanlı araçlar sayesinde geleneksel bilgisayarlardaki anlayış tercine dönerek her

eGovernment Adoption and Implementation: Comparative Studies, IGI Global Publication, Hershey, 2009, p. 211.

³⁵ Victor Bekkers ve Vincent Homburg, "The Myths of eGovernment: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government", **The Information Society**, No: 23, 2007, p. 377.

zaman her yerde emre amade devlet boyutuna taşınan kamu zihniyeti arada hiçbir engel olmadan arzu eden herkese istedikleri her an diledikleri kadar ve talep ettikleri herhangi bir kamu hizmetinden yararlanma olanağı tanımaktadır³⁶.

8. Yolsuzlukları Önlemesi

eDevlet kısaca kamu yönetiminde şeffaflığı sağlamanın bir yoludur. Kamu yöneticileri yönetilenlere bu araçla faaliyetleri hakkında hesap sorma olanağını vermektedirler. Kamu yönetiminde ve kamu mali yönetiminde şeffaflaşma vatandaşları idari süreçler hakkında daha fazla bilgi sahibi yapma ve gerçekleştirilen eylem ve işlemleri izleme imkanının verilmesi ile sağlanmaktadır. Kamuda şeffaflık sağlamanın bir diğer yolu da izleme ve gözetleme sisteminin kurulmasının sağlanmasıdır. Bu sistem sayesinde de kamu hizmetlerini gözetimini üzerine alan kişiler uygulama ve faaliyetlerin ne şekilde gerçekleştiğini kamusal hizmetlerin merkezi yürütme birimi olan kamu hizmetlerine hep beraber ulaşmalarını sağlayan ana kapılar vasıtasıyla sağlamaktadırlar³⁷.

Ekonomik kalkınma en büyük engelleri arasında gösterilen yozlaşmanın önlenmesinde eDevlet konusunda gerçekleştirilecek her türlü girişim önemli destekler sağlayacaktır ve eDevletin yolsuzlukların önlenmesinde ne şekilde kullanılacağına ilişkin proje ve önlemler daha henüz yeterince uygulamaya konulabilmiş değildir³⁸.

9. Bürokrasiyi Ortadan Kaldırması

Devletin en çok şikayet edilen yönünü oluşturan bürokrasi, eDevlet sürecinin kamuya ve topluma getirdiği en büyük yeniliklerdendir. Bu sayede kamu

³⁶ Ai-Mei Chang ve P. K. Kannan, **Preparing for Wireless and Mobile Technologies in Government**, IBM Endowment for The Business of Government, Arlington,2002, p. 8.

³⁷ Helmut Drüke, **Can eGovernment Make Public Governance More Accountable?**,**Public Sector Governance and Accountability Series Performance Accountability and Combating Corruption**, Editor: Anwar Shah, The International Bank For Reconstruction and Development (The World Bank), 2010, p. 63.

³⁸ Thomas Barnebeck Andersen, “eGovernment as an Anti-Corruption Strategy”, **Information Economics and Policy Information Economics and Policy**, Vol: 21, 2009, p. 201.

kurumlarında sıkça rastlanan işleri ağırdan alma ve bugün git yarın gel anlayışı ve sadece tanıdığı ve yakını olanların işlerini gördürdükleri yönetim anlayışı silinerek yerine yepyeni, çok hızlı ve etkin bir iş yapma ve iş görme süreci ortaya çıkmaktadır.

eDevlet süreci ne kolaydır ne de ucuzdur. Zaman ayırmadan önce zaman, kaynak ve ciddi bir politik iradeye ihtiyaç duyulmaktadır. eDevlet, vatandaşlara ve iş dünyasına tüm dünyada uygulama alanı bulmuş bilgi ekonomisi için dönüşüm fırsatı sağlamaktadır. Sahip olunan bu büyük potansiyelin; devletin nasıl işlediği, bilgiyi ne şekilde yönettiği, içsel fonksiyonlarını nasıl gördüğü, vatandaşlarına ve iş dünyasına ne şekilde yardımcı olduğu gibi konularda tam olarak değerlendirilememesi halinde zaman ve para harcanan projelerden beklenen yararların sağlanamaması mümkündür³⁹. Oldukça maliyetli ve uzun soluklu bir süreç olan eDevlet vizyonunda kamu memurları bu seyahate çıkmadan önce karşılaşılabilecekleri muhtemel engelleri daha baştan bilerek adımlarını atmalıdırlar.

D. eDEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

eDevlet vizyonu bir kere başlatıldıktan sonra artık geriye dönüşü mümkün olmayan bir sürece girilmiş olmaktadır. Daha iyi ve daha güzel bir idare için adım atan kamu idaresinin böyle güzel bir yaklaşımdan geri dönmesi söz konusu olmamaktadır. Hatta böyle bir aşamadan sonra geriye doğru gidişe veya atılan adımların geri çekilmesine halklar ve toplumlar izin vermeyecektir. Ancak tüm bu iyiye doğru gidişe karşın hem teorik ve akademik düzeyde hem de pratik ve toplumsal seviyede eDevlet çalışmalarının doğuracağı temel sorunlar listelendiğinde sıralanan maddeler oldukça şaşırtıcı ve korkutucu sonuçların ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Çünkü öncelikli olarak eDevlet uygulamaları başarılı bir sistem tasarımı sürecinden geçirilmeden uygulanırsa ortaya çıkacak olumsuz neticeler her ülkede toplumun tüm katmanlarında ciddi huzursuzlukların doğmasına zemin hazırlayabilecektir. Bu sorunların başında da kurumsal düzeyde verilerin kötü amaçlı kişilerin ellerine geçmesine yol açabilecek bilgi güvenliği zaafı, kurumsal ve

³⁹Pacific Council on International Policy, **Roadmap For eGovernment in the Developing World: 10 Questions eGovernment Leaders Should Ask Themselves**, The Working Group on eGovernment in the Developing World, Los Angeles, 2002, p. 7.

kişisel özel hayatın ihlali, fırsat eşitsizliğinin yol açtığı sayısal (dijital) uçurumun giderilememesi ve işsizlik riski gibi sorunlardır.

1. Kişisel ve Kurumsal Gizlilik ve Güvenlik İhlali

Kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanması, kişisel mahremiyetin sağlanması kadar önemli bir konudur. Devlete olan güvenin sağlanmasında bilgi güvenliğinin sağlanması, şahsi ve kişisel mahremiyetin sağlanması kadar ehemmiyetlidir.

İşletmelerin eDevlet sürecinde ihtiyaç duyduğu işlemler için kamu sektörüne teslim ettiği ticari sır niteliğindeki bilgilerini ve hayati projelerini devletin gereken hayati önlemleri en üst düzeyde alarak bilgi ve veri güvenliğini sağlayacak ileri düzey teknolojiler temin etmesi iş dünyasının beklentileri arasındadır. Aksi durumda hem işletmelerin hem de kamu sektörünün kendisine ait hayati bilgiler kötü amaçla kullanılabilir ya da en azından kamuya açık olmaması gereken bilgiler uluslararası topluma açılacaktır.

Vatandaşlarının güvenini kazanmak isteyen devletler teknolojik yenilikler getirirken çok dikkatli olmalı ve kamu hizmetlerinin sunumuna ilişkin halkın algısını değiştirmek istiyorlarsa mutlaka dikkatlerini halkın güvenini sağlayacak politika önceliklerine doğru kaydırmak durumundadırlar⁴⁰.

eDevletin devlet yönetimindeki ağırlığı arttıkça ve işletmelerin devletle olan ilişkileri eDevletin yoğunluğunun artışına bağlı olarak sıklaştıkça içeriği rekabete konu, telif hakkına sahip ve sır niteliğindeki gizli bilgiler elektronik olarak transfer edilecektir. Bir işletmenin isteyeceği en son şey sadece kendisinin bilmesi gereken hayati düzeydeki bilgilerin rakiplerinin ellerine geçmesidir. Bu noktada devletin, kendisine olan güveni sarsılmamasını hatta pekişmesini sağlayacak yegane çözüm oldukça güvenilir iş ve çözüm ortakları bulması ve olanakları dahilinde güvenlik düzeyi en hassas bilgiler için yazılım ve donanımları kendisinin büyük bir gizlilik

⁴⁰ Celene Navarrete A., **Understanding Trust and its Consequences for eGovernment Transactional Services: A Cross-Cultural Perspective**, Dissertation of Doctorate of Philosophy not editioned, Claremont Graduate University, California 2009, p. 93.

içerisinde üretilmesini temin etmesidir. Sadece işletmeler için değil aynı zamanda vatandaşların da bilgi güvenliği için devlet ciddi derece problemin üzerine eğilmeli ve gereken önlemleri vakit kaybetmeden büyük bir titizlik içinde almalıdır⁴¹.

Güvenli bir elektronik ortamda rahatça bilgi tedarik transferinin sağlanmasına olanak sağlayacak en emin yapı olan devlet, güvenli bir şekilde operasyonda bulunmak için toplumdaki hızlı değişime ayak uyduracak siber güvenlik timleri ve eDevlet müfettişleri oluşturarak muhtemel risklerin önüne geçmeyi kendisine hedef seçmiş olmalıdır⁴².

eDevlette oluşabilecek risklerin önceden görülmesini sağlayacak temel araç güvenlik planlamasıdır. Güvenlik planlaması da bilgi ve iletişim teknolojilerinin ulaşılan en üst kalitede ve sağlanabilecek en yüksek güvenlik seviyesinde sunumunu sağlamakla mümkün olacaktır. Güvenlik planlamaları, bu güvenlik önlemlerini destekleyecek seviyedeki bilgisayarların ve bilişim altyapısının kurulumu ile mümkün olacaktır. Bu noktada sistem tasarımı için ihtiyaç duyulacak en önemli şey kurumsal düzeyde **ortak akıl** ile tasarımları yaparak sonradan doğacak tartışmalara mahal vermeyecek altyapının tesisidir. Gayet açıktır ki böyle bir yapıda işlemleri gerçekleştirecek personelin çok iyi eğitilmiş olması ve standart prosedürler konusunda yüksek düzeyde bilgilendirilmiş olması gerekmektedir⁴³.

2. Koordinasyon Eksikliği

Yanlış anlamalar, yanlış yargılar ve çıkarımlar hatalı iş oryantasyonları ve aşırı yüksek tahminler kamusal yönetimde oldukça sık karşılaşılan yönetim hataları arasında gelmektedir. Politik başarısızlıkların temel kaynakları arasında odaklanma noktasının yanlış seçilmesi, geç uygulama, gerçekçi olmayan hedefler seçilmesi,

⁴¹ Janine S. Hiller ve France Belanger, **Privacy Strategies for Electronic Government**, The Pricewaterhouse Coopers Endowment For the Business of Government, Arlington, 2001, p. 32.

⁴² Donna Evans ve David C. Yen, "eGovernment: Evolving Relationship of Citizens and Government, Domestic, and International Development", **Government Information Quarterly**, Vol: 23, 2006, p. 228.

⁴³ Don Heiman, **Public-Sector Information Security: A Call to Action For Public-Sector CIOs**, IBM Endowment for the Business of Government, Arlington, 2002, p. 13.

vatandaşların elektronik hizmetlere ödeyecekleri tahmin edilen bedelin yüksek belirlenmesi, vatandaşlardan ve kamu kesiminden gelen ciddi dirençler sayılabilir⁴⁴.

Kapsayıcı, elektronik iş süreçlerine tam entegre olmuş bilimsel ve teknik bilgi odaklı bir karar alma mekanizması, her yönü ile ancak kurumsal çerçevede ele alındığında başarılı olacaktır. Bilgiyi ancak dizüstünde tutan organizasyonlar ancak gerçek anlamda kamuya hizmet sunucusu olarak varlıklarını sağlıklı bir şekilde sürdürebileceklerdir.

Aynı zamanda kamusal bilginin nihai kullanıcıları olan akademi, endüstri, kamu kesimi ve yeniden dağıtıcı mekanizmanın en önemli ayağı olarak birer müşteri halini almış vatandaşlar kamusal organizasyondaki bilgi karmaşasından, bilgi kirliliğinden ve koordinasyon eksikliğinden etkilenecek kesimlerdir. Elektronik dünyada birbirinden ayrı uçlarda bulunan bilgilerin derlenmesi, toparlanması ve tek durak halinde topluma sunulması ortak web sitelerinden sunulan ortak web servisleri aracılığı ile mümkün olabilecektir⁴⁵. Böyle bir süreç ancak ve ancak katılımcı tüm tarafların işbirliği halinde ortak bir sorunu çözmek için konu etrafında birleşerek neticeye varma hususunda ciddi bir gayret sarf ederek söz konusu olacaktır.

3. Özel Hayatın İhlali

Kurumsal eDevlet uygulamalarında özel hayatın ihlal edilmesi ciddi bir diğer sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Esas soru ise şudur: veriler ne için toplanacaktır?, bu verilerin kullanımı ve güvenliği nasıl gerçekleştirilecektir? ve kimlerle paylaşılacaktır? Vatandaş güvenliğini birincil düzeyde ilgilendiren bu 3 soru

⁴⁴Helmut Drüke, **Can eGovernment Make Public Governance More Accountable?**, Editor: Anwar Shah, Public Sector Governance and Accountability Series Performance Accountability and Combating Corruption, The International Bank For Reconstruction and Development (The World Bank), 2010, p. 80.

⁴⁵ Thurman L. Whitson ve Lynn Davis, “Best Practices in Electronic Government: Comprehensive Electronic Information Dissemination for Science and Technology”, **Government Information Quarterly**, 18, 2001, p. 85.

özel hayatın ihlali noktasında acilen çözüm bulunması gereken noktalar olarak karşımıza çıkmaktadır⁴⁶.

Burada sorunun iki boyutu ortaya çıkmaktadır. Birincisi mevcut şahsi ve özel bilgilerin güvenli bir şekilde kurumsal düzeyde kaybolmayacak şekilde depolanması ve ikinci olarak da bu bilginin kötü amaçlı kesimlerin ellerine geçmesini engelleyecek şekilde teknolojik, fiziki ve kurumsal altyapıya ilişkin önlemlerin alınmasıdır.

Özel hayatın gizliliğine önem veren devletler vatandaşlarının kendilerine olan güveninin tam sağlamaları halinde toplumda katılımcı demokrasinin artmasıyla birlikte devlette artan özgüven toplumun elektronik işlemlerini daha yüksek kalitede yapmasının da yolunu açacaktır⁴⁷.

Kamudaki karar alma konumundaki yönetim mekanizmalarının eTicaret güvenliği dağıtımını yapan özel sektör temsilcileri ve satıcıları ile biraraya gelerek güven temelli mekanizmalar inşa etmek amacı ile güvenlik ve gizlilik odaklı stratejiler geliştirmek üzere işbirliği yapması ve bu kesimlerin tecrübe ve desteklerinden istifade etmesi, eDevlet hizmetlerinin güvenlik ve gizlilik odaklı sunumunda hayati öneme sahiptir⁴⁸.

4. İşsizliğe Yol Açma Riski

eDevlet projelerinde ortaya çıkan verimlilik ve etkinlikle birlikte işgücünde ciddi bir tasarruf ortaya çıkması olasıdır. Bu durum daha çok insan gücünün yoğun olduğu emek isteyen sektörlerde ve beyinden ziyade emeğin ağırlık kazandığı sektörlerde görülmektedir. Doğal olarak beyin gücüne dayalı entellektüel sermayenin ağırlıkta olmadığı işlerde işsizlik riskinin yüksek düzeylerde olması olasıdır.

⁴⁶ Wing Lam, "Barriers to eGovernment Integration", **The Journal of Enterprise Information Management**, Vol: 18, No: 5, 2005, p. 520.

⁴⁷Caroline J. Tolbert ve Karen Mossberger, "The Effects of eGovernment on Trust and Confidence in Government", **Public Administration Review**, May-June 2006, p. 357.

⁴⁸France Belanger ve Lemuria Carter, "Trust and Risk in eGovernment Adoption", **Journal of Strategic Information Systems**, Vol: 17, 2008, p. 172.

Daha çok yatay entegrasyonun görüldüğü kamusal hizmetlerde ortaya çıkan bu durum, devletin farklı fonksiyonlarını verimlilik ve etkinlik kriter ölçütleri doğrultusunda daha etkin işleyen bir kamusal organizasyon oluşturma çabasının bir tezahürü olarak bilişim teknolojilerinin kullanımıyla ve vatandaşların bu yöndeki beklentileriyle içten dışa doğru stratejisi doğrultusunda şekillenmektedir. Hizmet odaklı yaklaşıma doğru evrilen kamu hizmetlerinde azınlık bir kesimi iş sahibi yapmaktansa büyük bir çoğunluğu oluşturan kesim için yüksek kalitede kamusal hizmetler sağlayabilmek için kamusal organizasyonların herbiri bu aşamada insan güçlerinden bir kısmını feda etmek durumunda kalmaktadırlar⁴⁹.

5. Sayısal (Dijital)Uçurum Ortaya Çıkarması

Bilgi ve iletişim teknolojilerin topluma bıraktığı en kötü miras; nerdeyse her yıl sürekli yenilenmeleri ihtiyacı dolayısıyla ihtiyaç duyulan nakit miktarının toplumun büyük bir kesimi tarafından karşılanamaması ve gelen her yeni teknoloji ile beraber öğrenilmesi gereken teknik bilgisayar bilgisi düzeyindeki artışlardır. Bu duruma literatürde **digital gap** veya **digital divide** ya da Türkçe karşılık olarak **sayısal uçurum** denmektedir. Sayısal uçurum temel olarak toplumdaki bireylerin teknolojik yeniliklerle aralarında bir boşluğun meydana gelmesidir. Literatürdeki yaygın kullanımı ile teknolojinin insan yaşamına getirdiği sosyal ve politik eşitsizliklerdir⁵⁰.

Fırsat eşitsizliğinin giderilememesi ülkede ekonomik kalkınmanın önünde de bir ekonomik engel teşkil eder. Bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırım miktarındaki artış oranı, toplumun çoğunluğunu oluşturan çocuk, yaşlı, sakat, fakir ve kadınlar gibi teknik imkanlardan yoksun kesimler için yapılan yatırım miktarını da doğrudan ele vereceği için belirleyicidir.

⁴⁹Ronnie Park, **Measuring Factors That Influence the Success of eGovernment Initiatives**, Nova Southeastern University Dissertation of Doctorate of Philosophy not Editioned, Michigan, 2007, p. 32.

⁵⁰Natalie Helbig, J. Ramon Gil-Garcia, Enrico Ferro, "Understanding the Complexity of Electronic Government: Implications from the Digital Divide Literature", **Government Information Quarterly**, Vol: 26, 2009, p. 90.

Toplumda gelir düzeyi yüksek kesimlerin teknolojik yeniliklere anında ve en kaliteli cihazlar temin ederek ulaşmaları sayesinde sayısal uçurum gelişmiş veya gelişmemiş tüm ülkelerde hayati bir sorundur. Ülkedeki servetin önemli bir kısmını ellerinde bulunduran elit bir kesim yeni teknolojilere hızla uyum sağlarlarken alt gelir gruplarındaki kesimler daha düşük seviyede bilişim teknolojisi kullanıcıları oldukları için⁵¹bu sorunun süregiden ve kolay kolay kapanmayacak bir problem olarak yapısal sorunlar arasında başköşeye oturacağını tahmin etmek zor olmayacaktır.

Sınıf farklılıkları, ırk farklılıkları, etnik çeşitlilik, coğrafi konum ve diğer birçok faktör insanların teknolojiye uzak kalmasına veya teknolojinin insanlardan uzak kalmasına yol açabilir. Birçok ülkede kamu kurumlarına ait web siteleri yabancı dillerde yayınlanmamaktadır. Bu nedenle daha geniş bir erişim olanağı sağlamak için devletin kurumsal web sitelerini kullanımı yaygın başka dillere de çevirmesi önemlidir. Birçok web sitesinde yabancı dil seçenekleri mevcuttur fakat bu sitelerin önemli birçoğunda sadece bilgi mahiyetinde bilgiler ilgililerin kullanımına sunulmakta ve ana sitedeki önemli bilgilerinbirçoğu tercüme edilememektedir. Devletler web sitelerini bir veya daha fazla dil için tercüme yapma ihtiyacı doğurmayacak düzeyde kullanıma açmalıdır⁵². Bu sayede üzerinde sıkça durulan vatandaş memnuniyeti ve katılımı kavramları gerçek değerini bulacaktır.

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki toplumdaki düşük gelirli, yaşlı, özürli kesimler gibi dezavantajlı grupların interneti benimseme oranları çok daha düşük düzeylerde kalmaktadır. İlginç olan bu kesimlerin toplumda kamu hizmetlerini en yüksek düzeyde kullanan kesimler olmasıdır. Doğal olarak en yüksek düzeydeki faydayı da kendileri sağlamaktadırlar fakat internet erişimine sahip olmadıkları ve bilgi ve iletişim teknolojisi cihazlarını kendi ihtiyaçları doğrultusunda

⁵¹ Lennart Nordfors, Bo Ericso, Hemming Lindell, Gullers Group ve VINNOVA (Swedish Governmental Agency for Innovation Systems), **The Future of eGovernment: Scenarios 2016**, VINNOVA Report VR 2006: 11, Stockholm, 2006, p. 7.

⁵² Darrell M. West, **Improving Technology Utilization in Electronic Government Around the World**, The Brookings Institution, Washington DC, 2008, p. 11.

kullanamadıkları veya etkin olarak kullanamadıkları zaman bu kesimler adeta sanal olarak sanal dünyadan da dışlanmış olmaktadır⁵³.

Gelişmekte olan ülkelerin bazılarında önemli oranlarda özürli bireylerin mevcudiyeti devletleri bu kesimler için politikalar üretmeye itmeli. Gözleri olamayan, ellerini kullanamayan, sağır veya daha farklı özürli bireyler için yazılım, donanım çözümleri ve politika girişimleri ve eğitim konferansları düzenlenmelidir⁵⁴. Devlet toplumun tüm üyelerine fiziksel kapasitelerine bakmadan hizmet sunmalıdır. Kamusal hizmet sunumunda okuma yazma bilmeyen vatandaşlar da ihmal edilmemeli onların da kullanabilecekleri yazılımlar, hizmetler ve servisler devreye sokularak toplumdaki kamu hizmetlerine eşit düzeyde ulaşmamaktan kaynaklanan adaletsizlikler giderilmelidir.

BİT alanında ortaya çıkan uçurumun varlığı ve bu uçurumun gelecek yıllarda önemli tartışma konularından ve küresel sorunlarından biri haline gelme ihtimali, ülkelerin sosyo ekonomik açıdan gelişmeleri için ulusal eStratejiler geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır⁵⁵.

Gelir düzeyi yüksek ve eğitilmiş kesim eDevlet hizmetlerinden daha sık yararlanmaktadır. Ayrıca, gelir ve eğitim düzeyi düşük kesimde bu hizmetlerden yararlanmasını sağlayacak politikalar geliştirilmelidir⁵⁶.

E. eDEVLETE GEÇİŞ AŞAMALARI

eDevlet uygulamasında belki de üzerinde önemle durulmasında gereken en önemli aşama kuruluş veya başlangıç aşamasıdır. Daha ilk başta uygulamalar ne şekilde şekillendirilirse arkası da aynı şekilde geleceği için politika öncelikleri

⁵³Heike Boeltzig ve Doria Pillinger, **Bridging the Digital Divide for Hard to Reach Groups**, IBM Center For The Business of Government, Washington, 2007, p. 8.

⁵⁴The Center for Democracy & Technology, **eGovernment Handbook for Developing Countries**, Washington, 2002, p. 3.

⁵⁵Elif Karakurt Tosun, "Türkiye'de Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) Durumu ve eDönüşüm Projesi", **Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi**, Yıl: 4, Sayı:2, Temmuz 2008, s. 1.

⁵⁶Naci Tolga Saruç, "eDevlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik bir Çalışma", **Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 12, S: 1, 2007, s. 211.

stratejiler ve teknoloji düzeyi, hitap edilecek kitle ve yapılacak uygulamalar çok doğru bir şekilde alanında uzman teknikerlerin görüş ve tecrübeleri doğrultusunda şekillendirilmelidir. Daha sonradan aynı altyapı tekrardan ve yüksek maliyetlerle kurulmak durumunda kalınmaması için başlangıç aşamasının ehemmiyeti büyüktür.

Birçok yüksek teknolojili karmaşık BİT yatırımlarının çekiciliğinin altında büyük bir yalan yatmaktadır. Üstelik bu teknolojilerin önemli bir kısmı da başarısızlıkla sonuçlanmıştır. Devletin topluma takdim ettiği BİT'lerin büyük bir kısmı mesihvari yaklaşımlarla mucizevi anlamlar yüklenen bu yüksek teknolojilerden beklenen neticeleri verememiştir. Bu durum sadece gelişmekte olan ülkeler için değil özellikle gelişmiş ülkeler için geçerlidir. Bazı basit tahminleme metotları ile yapılan araştırmalar göstermiştir ki eDevlet projelerinin %70 ila %80'lik bir kısmı toptan veya kısmen başarısızlığa uğramışlardır. Bu durum çoğunlukla eDevlete hazır olmamadan, aşırı ölçekli yatırımlardan ve tasarı ile gerçeklik arasındaki uçurumdan kaynaklanmaktadır. Bubaşarısızlıklar dünyanın en fakir ülkeleri için oldukça pahalıya mal olmaktadır. Daha ilginç olan ise görünen maliyetlere ek olarak görünmeyen ve hatta gelecekte ortaya çıkması muhtemel zararlar nedeni ile devletin ve nihai olarak beklediği hizmeti alamayan vatandaşların uğradıkları para, zaman, mesai, etkinsizlik ve hatta beklenti kayıplarıdır⁵⁷.

Anılan bu nedenler dolayısıyla eDevlet projelerinin büyük bir titizlikle incelenerek belirlenen teknik ekipler eşliğinde ve sağlam bir politik irade desteği ile uygulanması büyük önem taşımaktadır.

1. Strateji Belirleme

eHedefler belirleyerek yola çıkmak eStratejileri buna göre belirleyerek hareket etmek eDevlete geçiş aşamalarının en önemli ayakları arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Bakanlıklardan telekomünikasyon kurumuna kadar birçok kamu kurumuna gerçekleştirilen eDevlet uygulamalarında altyapı temel olarak büyük

⁵⁷Gianluca C. Misuraca, "eGovernment 2015: Exploring mGovernment Scenarios, Between ICT Driven Experiments and Citizen-Centric Implications", **Technology Analysis & Strategic Management**, Vol: 21, No: 3, 2009, p. 410.

ölçüde aynı taban üzerine oturmakta ve mühendislik çalışmaları benzer yapıları içermektedir. Bir kurumun diğer kurumdan ne şekilde farklı bir hizmet üreteceği strateji farklılıklarında yatmaktadır. Stratejilerdeki belirsizlikleri gidermenin yolu da herkese aynı kalıp yaklaşımını terk etmekten geçmektedir. Ülkelerin strateji üretirken ilham alabilecekleri ülkelerin mevcut olması aslında sevindirici bir gelişmedir çünkü özellikle OECD ülkelerinin yıllar önce oluşturduğu stratejilerden dersler çıkararak ülkelerin daha başarılı örneklerle imza atması olasıdır. Bu yapı aslında Kuzey düşünce tarzının Güney gerçekliğine adapte edilmesidir⁵⁸.

Devletlerin tam anlamı ile eDemokrasi'yi sağlayabilmesi de vatandaşlarının tamamına ulaşabilir olmasından geçmektedir. Tam anlamı ile vatandaşların benimsediği bir eDevlet yaklaşımının benimsenebilmesi için gereken strateji adımları çok fazladır ve uzun soluklu bir süreçle erişilebilecek bu aşamanın uzun zaman içerisinde gerçekleşmesi beklenmektedir⁵⁹.

Sonuç olarak denilebilir ki ancak iyi planlanmış ve iyi desteklenmiş bir sistemde dijital devlet, kamusal faaliyetlere ilişkin fonksiyonlarını etkin bir şekilde sürdürebilecektir⁶⁰.

2. Entelektüel Altyapının Kurulması

Kamu kurumuna ait etkin bir tasarımda bulunmak isteniyorsa öncelikli konu politika tasarımının tanımıdır. Bunu gerçekleştirmenin yolu ise iyi bir entelektüel ekip kurmaktan geçmektedir. eDevlet insiyatiflerinin çoğunlukla daha emekleme aşamasında olduğu söylenebilir. Akademik tartışmalarda eDevlet girişimlerinin nasıl daha iyi geliştirilebileceği tartışılan konular arasındadır. Bunlara ek olarak eDevlet girişimlerinin yaygınlaşmasını tasarlayan zihniyetin oldukça iyi düşünülmesi

⁵⁸Bruno Lanvin, **eStrategies for Development Efficient eStrategies Require Strong Monitoring and Evaluation**, Editor: Robert Schware, eDevelopment: From Excitement to Effectiveness Global Information and Communication Technologies Department, The World Bank, Washington, 2005, p. 48.

⁵⁹Paul T. Jaeger, "The Social Impact of an Accessible eDemocracy: Disability Rights Laws in the Development of the Federal E-Government", **Journal Of Disability Policy Studies**, Vol: 15, No: 1, 2004, p. 24.

⁶⁰M. Asgarkhani, "Digital Government: From Vision to the Reality of Strategy Implementation", **2. International Conference on eGovernance (ICEG)**, Colombo, Infotel Lanka Society, 2004, p. 37.

gerekmektedir. Yerel, merkezi ve ulusal düzeyde kamu kurumlarının web sitelerinin tasarımında entelektüel arka plan ihmal edilmemelidir⁶¹. Web sitelerinin tasarımında nasıl bir yapı güdülecek, vatandaşların hangi beklentilerine hangi ölçülerde yanıt verilecek, hangi hizmetlerden ne ölçüde faydalandırılacak gibi soruların cevaplarını ancak entelektüel düzeyde tasarımlarda bulunan ekip verecektir.

3. Proje Ekibinin Kurulması

Entelektüel seviyede bulunması gereken beyin işçilerinin meslek gruplarına göre ihtiyaç ölçüsünde dengeli dağılımı önemlidir çünkü eDevlet bir proje değil hiçbir zaman bitmeyecek bir vizyondur.

Bu nedenle proje ekibinin düşünsel arka planı geliştirilecek sistem tasarımı için de hayati ehemmiyeti haizdir. Bu paydaşlar topluluğunda müşteriler, yazılım, donanım altyapısından sorumlu birimler, grafik, sayfa ve sunu tasarımcıları, içerik sağlayıcı ve metin geliştiriciler, sürekli eğitim uzmanları, kullanıcı destekleri ve web hosting hizmeti sağlayıcılarının kimler olacağı gibi unsurların tamamı vatandaşlara kaliteli hizmet sunumunda önemli ayaklardır. Boston şehrine ait web sitesi entelektüel altyapı kusursuz tasarlandığında ortaya ne kadar da muazzam bir şaheserin ortaya çıkacağını gösteren en önemli bir gerçek olarak ortada durmaktadır. Aynı zamanda iyi fonlandığı ve iyi tasarlandığı zamankamuya ait bir web sitesinin de ne kadar da mükemmel bir örnek olabileceğini göstermektedir⁶².

Tasarlanan yapının gerçekçi bir şekilde uygulanabilmesi iyi seçilmiş bir proje ekibi ile mümkündür. Açık ve kolay değişmez daimi hedeflerin belirlenmesi ile finansal, kurumsal ve insan kaynakları gibi altyapı unsurları ile birlikte hedefine konsantre olmuş fedakarlık düzeyi yüksek takım çalışmasını benimseyen proje ekipleri sayesinde beklenen olumlu neticelerin alınması olasıdır⁶³.

⁶¹ Duncan Aldrich, John Carlo Bertot ve Charles R. McClure, "eGovernment: Initiatives, Developments, and Issues", **Government Information Quarterly**, Vol: 19, 2002, p. 354.

⁶² Steven Cohen, William Eimicke, **The Use of the Internet in Government Service Delivery**, The Pricewaterhouse Coopers Endowment for The Business of Government, 2001, Arlington, p. 13.

⁶³ Alexander Matthew Settles, **eGovernment Implementation**, Dissertation of Philosophy of Doctorate not Editioned, Michigan, 2007, p. 67.

Çoklu kanallardan verilecek bir hizmetin geliştirilmesi birbirlerinden farklı projelerin mevcudiyetine ihtiyaç duymaktadır. Her bir proje sayesinde hizmetler daha spesifik kanallara doğru yönlendirilmektedir. Her bir projenin farklı ekiplerle geliştirilmesi hizmet geliştirme maliyetlerinin önemli ölçüde artmasına yol açacaktır. Herbir hizmet için destekleyici süreçler, geliştirmelere izin verecek prosedürler açık bırakılmalıdır ki hükümet değişimlerinde ortaya çıkacak yasama değişimlerinden proje ekibi ve doğal olarak proje etkilenmesin ve uzun zamana yayılan bu tarz projeler sekteye uğramasın⁶⁴.

4. Fiziki Altyapının Tesisi

Fiziki altyapının gerektiği şekilde tesis edilmesi başarılı bir kamusal eDevlet projesi için gerekli diğer unsurlardandır. Vatandaşların hazırlanan eDevlet süreçleri ile kendilerini benimsemiş hissedecekleri ve kendilerine ait görecekları kurumsal bir yapı tasarlamak için tüm toplum kesimleri için ortak beklentileri karşılayacak bir web sitesi tasarımı için fiziki sistem kurulumunun titizlikle üzerinde durulması gerekmektedir⁶⁵. eDevlet süreçlerinde bilgi daha uygulama aşamasında faydaya dönüştürülmektedir. Bu nedenle daha kuruluş aşamasında gereken öncelikler ihmal edilmemelidir.

Merkezi bir eDevlet ana kapısı sayesinde kamusal hizmetler eğer iyi tasarlanmışsa etkin bir şekilde yerine getirilebilecek ve tek durak uygulaması sayesinde vatandaşlar başka hiçbir yerde herhangi bir kamu kurumu web sitesini arama ihtiyacı hissetmeden çok da uygun maliyetlerle merkezi bir hizmet sunumunu garanti altına alacaktır⁶⁶. İş dünyası temsilcileri, ziyaretçiler ve yerleşikler kolaylıkla kamusal bilgilere ulaşım sağlayarak hizmet odaklı web siteleri aracılığı ile spesifik

⁶⁴C. Vassilakis, G. Lepouras ve C. Halatsis, "A Knowledge-Based Approach For Developing Multi-Channel eGovernment Services", **Electronic Commerce Research and Applications**, Vol: 6, 2007, p. 114.

⁶⁵Wade R. Rose ve Gerald G. Grant, "Critical Issues Pertaining to the Planning and Implementation of eGovernment Initiatives", **Government Information Quarterly**, Vol: 27, 2010, pp. 26–33. p. 27.

⁶⁶Alfred T. at-Kei Ho, "Reinventing Local Governments and the eGovernment Initiative", **Public Administration Review**, Vol: 62, No: 4, July-August, 2002, p. 436.

ihtiyaçları için devletin ana web kapısında yer alan bir çok siteye girerek erişim sağlayabileceklerdir.

5. Hizmet Altyapısının Oluşturulması

Dijital devlet uygulamalarında sunulacak hizmetlere ilişkin altyapının oluşumu teknik danışmanlık alınmadan yapılması halinde çabaların boşa gitmesine yol açabilecek bir aşamadır. Bu nedenle devletler hizmet altyapısının oluşumu aşamasında çoğunlukla hizmet sunumu alanında profesyonelleşmiş uluslararası kuruluşlardan teknik destek talep etmektedirler.

Toplumda dağınık vaziyette bulunan ve farklı bölgelerde ikamet eden vatandaşlar için katılımcılığın sağlanması önemli olduğundan bu geniş ölçüğe yayılmış nüfusun ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilecek çözümler üretmek de hizmet sağlayıcı ekiplere düşmektedir⁶⁷.

Sunulacak hizmetlere ilişkin bilgi değişimi çift taraflı bir iletişim metodu olması dolayısıyla iki taraf için de bilginin doğruluğunun teyidinde ihtiyaç bulunmadan etkin bir iletişim metoduna ihtiyaçbulunmaktadır. Tek taraflı ya da çift taraflı her türlü iletişim metotlarında eski teknolojilere oranla pek fala bir yenilik görülememekle beraber burada esas olan bilginin ne şekilde kullanılacağı, kimlere hizmet edeceği ve beklentileri ne yönde şekillendireceğidir⁶⁸.

6. Devlet Zihniyetinde Dönüşüm

Herhangi bir program için vizyon çok önemli olsa da tanımlanan süreçler için performans ölçümleri ve stratejiler eDevlet hedeflerine ulaşılabilmesi için

⁶⁷ Schwester, R. W., "Examining the Barriers to eGovernment Adoption", **Electronic Journal of eGovernment**, Vol: 7, No: 1, 2009, p. 115.

⁶⁸Lori Anderson ve Patrick Bishop, "eGovernment to eDemocracy: Communicative Mechanisms of Governance", **Journal of eGovernment**, Vol:2, No:1,2005, p. 18.

önemlidir⁶⁹. Bu açıdan bakıldığında tasarlanan stratejilerin devletin zihniyetinde dönüşüme yol açacak seviyede değişimler getirebileceği akıldan uzak tutulmamalıdır⁷⁰.

İş dünyası kendi müşteri portföyünü kendi belirleme olanağına sahipken devletin hizmet sunduğu vatandaşlarını seçme olanağı bulunmamaktadır. Demokratik süreçler sunmanın maliyetleri tek başına devletin üzerine kalmakta faydaları ise ağırlıklı olarak topluma yayılmaktadır⁷¹.

Son 10-15 yılda kamu sektöründeki gelişmeler ve 2008 yılında yaşanan finansal ve ekonomik krizler devletlerin artık BİT'lerden kamu yönetiminde performansı artırmak amacı ile daha etkin şekilde yararlanması gerektiğini göstermiştir. Bugüne kadar etkin bir şekilde kullanıma sunulmayan eDevlet hizmetlerinin ve kurumsal web sitelerinde yer alan hizmetlerin önemi yeniden keşfedilmiş ve bu hizmetlerin vatandaşlar tarafından benimsenerek etkin bir şekilde kullanımı hususunda gereken çalışmaların yapılması düşünülmektedir⁷².

⁶⁹ Sherri R. Greenberg, **State eGovernment Strategies: Identifying Best Practices and Applications**, Report for the Congressional Research Service Congressional Research Service, Austin, 2006, p. 9.

⁷⁰ Ryad Titah ve Henr Barki, "eGovernment Adoption and Acceptance: A Literature Review and Research Framework", Editor: Donald Norris, **eGovernment Research: Policy and Management**, IGI Publishing, Hershey, 2008, p. 46.

⁷¹ Evan Hill, "Some Thoughts on eDemocracy as an Evolving Concept", **Journal of eGovernment**, Vol: 1 No: 1, 2004, p. 36.

⁷² OECD, **Rethinking eGovernment Services: User-Centred Approaches**, OECD eGovernment Studies, OECD Publishing, France, 2009, p. 11.

İKİNCİ BÖLÜM
DÜNYADA eDEVLETİN KURUMSAL ÇERÇEVESİNİ BELİRLEYEN
ULUSLARARASI KURULUŞLAR
ve
ÜLKE ÖRNEKLERİ

A. ULUSLARARASI KURULUŞLARIN eDEVLET
UYGULAMALARINDAKİ ROLÜ

Uluslararası kuruluşlar kurumsal bünyelere sahip olmaları itibari ile organizasyonların daha standart formlar kazanması için raporlar hazırlamakta ve toplumu, özel sektörü ve kamu sektörünü bilgilendirici ve biçimlendirici rol oynamaktadırlar. eDevlet konusunda hazırladıkları raporları kamuoyuna sunan ve bu konunun yaygınlaşarak dünya kamuoyunda benimsenmesine üst düzeyde yardımcı olan kuruluşlar başta Dünya Bankası olmak üzere BM, OECD ve AB'dir. Bu kuruluşların eDevlet konusundaki görüşleri şöyle sıralanabilir:

1. Dünya Bankası ve Önerileri

Gelişmekte olan ülkeler için el kitabı adlı eserde Dünya Bankası, eDevletin 3 aşaması olduğunu tespit etmiştir. Bu 3 aşama yayın, etkileşim ve karşılıklı etkileşimdir.

Yayın aşamasında otoriteler internet tabanlı elektronik iletişim kanallarını kullanarak mümkün olduğu kadar çok bilgiyi yaymaya çalışmaktadırlar. Yetkililer internet ve diğer elektronik bilgi kanallarını kullanarak olduğunca fazla bilgi yaymak için çalışmaktadırlar. Hizmet, insanların bilgi almak için uzun süre kuyrukta beklemesine gerek kalmadan zorunlu kamu hizmet kanallarını kullanarak ihtiyaç duyulan hizmetlerin geliştirilmesini sağlamak için çalışmaktadır.

Etkileşim aşamasında bilgi yaymaktan ziyade kamu katılımını sağlamayı amaçlayan bir süreç izlenmektedir. Bu gelişim aşamasında halk, kamusal karar alma sürecine iştirak edebilmekte ve internetle beraber diğer kanalları kullanarak dokümanları indirebilmekte ve formları doldurabilmektedirler. Aynı zamanda bu aşamada forumlar düzenleyerek yetkili kamu otoriteleri ile ilgili diğer tüm konularda tartışmalarda bulunmak ve yeni öneriler getirmek olanağına sahip bulunmaktadırlar. Bu aşamanın merkezi bir elmanı ise çift taraflı iletişime geçebilme ve halkın otoritelerle irtibata geçebilme halinde devlete olan güvenlerini artırması ve kamu otoritesinin de kendisine olan özgüven düzeyini yükseltmesidir.

Karşılıklı etkileşim aşamasında ise gelişimin artık tüm yönleriyle internet kanalı ile gerçekleştirilebildiği aşamaya gelmesidir. Hizmetlerin sunumu internet ve ona yakın diğer alternatif bilgi kanalları ile sağlanmaktadır. Bu süreçte önemli derecede maliyet tasarrufları ve kamusal kazançlar sağlanmaktadır. Kamu otoritelerinin faaliyetlerinin ve gücünün otomatik bir mekanizmaya bağlanması sayesinde rüşvet olanakları, kamu hizmetlerine ilişkin şüpheler ve riskler minimize edilmektedir. İnternete erişim sayesinde nüfusun dağınık olarak bulunduğu kırsal alanlarda da kamusal hizmetlerin ilerlemesi sağlanır. Kamu hizmetleri sunumu için açılan internet kapıları devletin halkına karşı daha şeffaflmasını sağlamaktadır⁷³. Karşılıklı etkileşimin söz konusu olduğu bir kamu web adresinde vatandaşlar devlete online olarak ulaşarak kamu hizmetleri için daimi ve doğrudan linkler uzatılmaktadır ve bu aşamada hem kamu sektörü hem de özel sektör için üretkenlik yüksek hız, basitlik ve ucuzluk sayesinde en yüksek seviyede sağlanmaktadır⁷⁴.

Sayısal uçurum kavramı Dünya Bankası ve ona yakın birkaç kuruluş tarafından geliştirilmiştir. Sayısal uçurum kavramı içerik itibariyle sosyoekonomik kalkınma çabasındaki gelişmekte olan ülkelerde bilgi teknolojilerine erişim imkanı olmayan bireylerin kullanılmaktadır. eDevlet kullanım seviyesinin ölçüldüğü eHazırlık indeksi farklı kurumlar ve organizasyonlar için eHazırlık seviyelerini

⁷³ Centre for Democracy and Technology, **The eGovernment Handbook for Developing Countries**, November 2002, p. 3.

⁷⁴ Willy C Isaac, **Performance Measurement for the eGovernment Initiatives: A Comparative Study**, Dissertation of Philosophy of Doctorate, Nova Southeastern University, Michigan, 2007, p. 36.

ölçmek için araçlar üretmektedir. Birçok değişik kategoride sınıflandırılan altyapı, ulaşım, uygulama ve servisler, iktisadilik, devlette, iş dünyasında, evlerde internet kullanımı, teşvikler gibi endüstri önceliklifarklı parametreler, BİT eğitim, işgücü, eTicaret iklimi, siyasi ve finansal istikrar, yabancı yatırımlar, finansal altyapı, yaygınlık, kişi başı kullanım gibi başka değişkenler kullanarak devletlerin bilişim dünyasındaki seviyeleri kıyaslanmaktadır. Sonuç olarak dijital uçurum bu parametrelerdeki ve göstergelerdeki değişim ve farklılıklarla izlenmektedir⁷⁵.

Devletler artan bir trendle BİT'lerin önemli kullanıcıları arasında yer almaya başlamaktadırlar. Özellikle eDevlet konsepti gündeme geldiği zaman internet teknolojilerine yapılan yatırımlar ülkeler için belirleyici olmaktadır. eDevlet insiyatifleri kamu yönetimini daha verimli, daha hesap verebilir ve daha şeffaf yapmayı amaçlayarak kamu hizmetlerinin vatandaşlara ve iş dünyasına temininin geliştirilmesini amaçlamaktadır⁷⁶.

Başarılı eDevlet projelerinde bütçelerinin ortalama yaklaşık %10'u eğitim ve kapasite gelişimi için ayrılmaktadır. Projelerin faydaları hakkındaki farkındalık politik liderler ve halk temsilcileri vasıtasıyla artmakta ve ulaşılan bilgiler toplumla paylaşılmaktadır. Proje yöneticileri için eğitim gerekli ve önemlidir. Projelerin değişkenlerini tanımlayarak danışmanlar ve satıcılarla uzlaşmak ve dış kaynaklı gelişme çabalarını yönetmek gerekmektedir. Projeler için özel olarak hazırlanmış ekipler spesifik uygulamalar için eğitilmelidir. Süpervizörler ve üst yönetici merciler bilginin kullanımı konusunda eğitilmelidirler. Vatandaşlar da online hizmetleri nasıl ve ne şekilde kullanacakları hususunda gerektiği şekilde eğitilmelidirler⁷⁷.

Basit olarak birçok yönetici eDevlet konusunda kaygılarını dile getirmektedirler. Özellikle tam olarak anlamadıkları yepyeni bir alanda yüksek

⁷⁵Princely Ifinedo ve Reggie Davidrajuh, "Digital Divide in Europe: Assessing and Comparing the eReadiness of a Developed and an Emerging Economy in the Nordic Region",**Electronic Government: An International Journal**, Vol: 2, No: 2, 2005, p. 112.

⁷⁶David A. Cieslikowski, Naomi J. Halewood, Kaoru Kimura, Christine Zhen-Wei ve Qiang Key, **Trends in ICT Development, 2009 Information and Communications for Development: Extending Reach and Increasing Impact**, Washington DC, World Bank, 2009, p. 130.

⁷⁷Worldbank, **Building Blocks of eGovernment: Lessons from Developing Countries**, The World Bank Public Sector Premnotes, No: 91, Washington DC, 2004, p.3.

maliyete neden olabilecek hatalara yol açmak istememektedirler. Bazı yöneticiler eDevlet projeleri için ihtiyaç duyulan iş yapma bilgisini sağlayan sistem tasarımı ve donanım belirleme konusunda sözleşme imzalamaktan çekinmektedirler. Ayrıca birçok gelişmekte olan ülkede öngörülemez bütçeler nedeniyle üst yöneticiler sermayelerini böylesine belirsiz bir süreç için ayırmak konusunda tereddüt yaşamaktadırlar. Yöneticiler aynı zamanda politikacıların ve vatandaşların gerçekçi olmayan beklentileri ve hizmet gelişim isteklerinden de kaygı duymaktadırlar⁷⁸.

Küreselleşme süreci, ülkeler arasında gelir farklılıklarına yol açabilmekte ve hatta ülkeler arasında gelir uçurumlarının oluşmasına neden olabilmektedir. Eğer böyle bir netice doğru ise birçok ülke için dijital uçurum bir iç sorun olduğu kadar aynı zamanda bir dış sorun olarak toplumsal yaşama girecektir. Her iki taraftan da bakıldığında eDevlet, gelişmiş, gelişmemiş ya da geçiş aşamasında olsun tüm dünya ülkeleri için gelişim aşamasında olan küresel bilgi toplumları için güçlü bir araç olacaktır.

eDevletin doğrudan etkileri kamuya ve hükümete ait işlerde maliyet etkinliğini sağlayarak faaliyette bulunmayı gerektirmektedir. Kamu alımları, vergi toplama ve gümrük işlemleri gibi alanlarda inanılmaz tasarruflar sağlamaktadır. Özellikle düşük nüfus yoğunluklu alanlarda yaşayan bireylerle ve diğer vatandaşlarla kesilmeyen ve sürekli bir iletişim halinde bulunulmasını sağlamaktadır. Dolaylı etkileri ise doğrudan etkilerden daha az önemli değildir. Kamuya şeffaflık ve hesapverebilirlik getirilmesini sağlamakta ve kamusal karar almada vatandaş katılımı sağlamaktadır. Aynı zamanda yolsuzlukla savaşmada önemli bir araçtır. Yerel eKültürlerin gelişmesini teşvik etmede ve demokrasinin toplumlara yerleşmesini sağlamada etkin bir araçtır. Dünyada insan sermayesi ve enerjisi gibi yüksek miktarlardaki kaynak eDevlet dönüşümü aracılığı ile dünyayı geliştirmek için hareket halindedirler. Bununla birlikte bu gibi kaynaklar ülkelerin gelişmişlik seviyelerini ve fakirlik düzeylerini belirleyen sosyoekonomik gelişim düzeyi itibari ile oldukça kıttır. Bu nedenle bu kaynakların akıllıca ve yüksek başarı sağlayacak şekilde

⁷⁸Worldbank, **Staff Incentives and Project Implementation: Lessons from eGovernment**, The World Bank Public Sector Premnotes, No: 101, Washington DC, 2005, p. 1.

kullanımı büyük önem taşımaktadır⁷⁹. Tüm dünyada eDevlet uygulamalarında elde edilen başarılar ve başarısızlıklar, elde ettikleri tecrübeler sayesinde ulaştıkları kazanımlar diğer ülkeler için bu bilgilerin uygulanması tasarlanan muhtemel eDevlet projelerinin adaptasyonunda hayati öneme sahiptir. eDevlet konusunda bilgi uygulamalardan elde edilen tecrübelerle sağlanmaktadır. Mükemmeliyet de en iyi uygulamalarla elde edilmektedir.

Tüm bu anılan unsurlar neden eDevletin gelişmiş ülke ekonomilerinden sonra diğer dünya ülkelerine sıçradığını daha iyi ifade etmektedir çünkü gelişmekte olan ülkeler artık daha fazla demokrasi, devlet yönetiminde açıklık, şeffaflık, hesap verebilirlik ve yolsuzluk ve rüşvetin sona ermesini istemektedirler ve bunun da yolunun başarılı eDevlet projeleri uygulamaktan geçtiğini görmüşlerdir.

eDevlet dönüşümü için kritik bir başarı faktörü olarak bilinmesi gereken temel argüman, eDevletin sadece mevcut uygulamaların otomasyona bağlamaktan ibaret olmadığıdır. eDevlet daha aslında yöneten ve yönetilenler arasında yeni süreçlerin ve yeni ilişkilerin oluşturulması hakkındadır. eDevlet dönüşümünü sağlamada bazı unsurlar göre çarpmaktadır. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz⁸⁰:

- 1. Liderlik:** Teknoloji ile barışık tüm kamu liderlerinin reforma destek vermeleri ile mümkün olacaktır.
- 2. Stratejik yönetim:** Devletin sınırlı kaynaklarını uygulamak durumunda kaldığı programlardan diğerlerine tercih etmesi gerekmektedir. Bunun için hedeflerin ve program süreçlerinin çok açık bir şekilde netleştirilmesi sağlanmalıdır.

⁷⁹ Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin ve Vivek Chaudhry, **World Bank The eGovernment Handbook for Developing Countries: A Project Of Infodev**, The Center For Democracy & Technology, The World Bank Washington DC, 2002, p. 1.

⁸⁰ Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin ve Vivek Chaudhry, **World Bank The eGovernment Handbook for Developing Countries: A Project Of Infodev**, The Center For Democracy & Technology, The World Bank Washington DC, 2002, p. 11.

3. İşbirliği: Devletler eDevlete erişimi temin etmek için kamu kurumları ile özel sektör ve kar amacı gütmeyen organizasyonlar arasında kaliteyi sağlamak için ortaklıklar kurmak kadar yeni ilişkiler de keşfetmelidir.

4. Vatandaş katılımı: eDevlet girişimlerinin başarısı vatandaş katılımına odaklı projeler üretmekle sağlanabilecektir. Vatandaşların katılımını sağlayacak araçlar arasında sayısal uçurum, okuryazarlık ve erişim olanakları en başta gelmektedir.

5. Kamu politikaları: BİT uygulamaları, yasal engeller ya da politika kısıtlamaları ile karşı karşıya kalabilir. Yasa yapıcılar kanunların elektronik dokümanlar şeklinde sürekli olarak güncellenmesini sağlamalıdır. Proaktif adımlar atarak eDevleti destekleyici politikaları karar süreçlerine dahil etmelidirler. İnternet konusu söz konusu olduğunda gizlilik de bu aşamada en önemli unsurların başında gelmektedir. Devletler sahip oldukları muazzam miktarlardaki kişisel bilgilerden sorumlu muhafızlar olmalıdırlar. Güvenlik maliyetlidir bu nedenle daha tasarım aşamasındayken ortaya çıkabilecek güvenlik ihlalleri devlete olan güvenin kırılmasına yol açacaktır. İnternet teknolojilerinin tasarımında şeffaflık ihmal edilmemelidir. Değişmekte olan yönetim ikliminde planlama ve bütçeleme oldukça zordur. Devlet tasarruf sağlayıcı ve sürdürülebilir programlar üzerinde kafa yormalıdır. İlerleme süreçleri düzenli olarak takip edilmeli ve hedeflenen amaçlara ne ölçüde ulaşılabildiği ve önceden öngörülen takvime ne kadar riayet edildiği sıklıkla gözden geçirilmelidir.

2. OECD ve Öngörülleri

Ülkelerin eDevlet süreçlerindeki ilerleme aşamaları konusunda sıklıkla raporlar hazırlayan bir kurum olarak OECD, akademik alanda gündeme gelen her türlü reform çabalarına uygulanması gerekenleri maddeler halinde, önceliklere göre sıralayarak ve modern yönetim ilkeleri çerçevesinde atılması gereken adımları

belirleyerek devletlerin reform süreçleri için önemli strateji önerilerinde bulunmaktadır.

OECD, özellikle eDevlet konusunda yaptığı çalışmalarda devlet reformuna en çok katkıyı yapacak unsurun eDevlet vizyonu olduğunu sıklıkla dile getirmekte ve bu konu üzerinde sıklıkla durarak dönemler halinde çıkardığı raporlarla hem ülkelerin genel kıyaslamalarını yapmakta hem de gelenen seviyede alınması gereken yeni stratejiler konusunda taktik önerilerinde bulunmaktadır.

Tüm OECD ülkelerinin kamu yönetiminde modernizasyon ve reform çabaları içerisinde olduğunu analizlerinde sıklıkla ortaya koyan OECD, her geçen gün değişmekte olan vatandaşların mali talepleri doğrultusunda reformu sürecinin artık bir defalık değil süreklilik arz eden bir hal aldığını vereform sürecinin daima sistemde yenileme gerektiren ve bitmeyen bir çaba olduğunu belirtmektedir.

İnternet teknolojileri şeffaflığı sağlayarak ve bilgi paylaşımını gerçekleştirerek devletle vatandaşlar arasında sağlam bir güven oluşmasını sağlamaktadır. İyi yönetim için de hayati bir unsur olan devlet ve vatandaş arasındaki güvenin karşılıklı inşası vatandaş katılımını sağlayarak politik kararların alım süreçlerinde açık ve hesapverebilir devletlerin oluşmasına zemin hazırlamakta ve yozlaşmanın önlenmesini teşvik etmeye yardımcı olmaktadır. Bu aşamanın başarı ile gerçekleştirilmesi halinde bireyler seslerini artık daha yüksek seviyelerde duyurabilecekler ve beklentilerini daha gür bir şekilde ifade edebileceklerdir. Vatandaşların cesaretlendirilmesini sağlayacak olan unsur da internet teknolojilerinin yaygınlaşması olacaktır⁸¹.

Yaşanan ekonomik krizler dahi devletlerin eDevlet projelerine ayırdıkları teknolojik yatırım programlarında aksamalara yol açmamıştır. Dünya milli gelirinin yaklaşık üçte birini oluşturan 20 Trilyon \$'dan daha yüksek bir fon paketi son yaşanan ekonomik krizde yaklaşık 50 ülke tarafından piyasaya sunulmuştur. Bu desteğin yaklaşık %90'ı finansal sektörü kurtarmak için ayrılmıştır ve kalan %10'luk

⁸¹OECD, **Checklist for eGovernment Leaders**, Policy Brief, OECD Observer, Paris, 2003, p. 3.

kesim de mali destek paketi olarak kamu harcamaları ve vergi tatilleri için ayrılmıştır⁸². Gerçekten de eDevlet için yapılan harcamalar istikrarlı bir seyir halinde sürdürülmektedir. eDevlet sayesinde elde edilen kazanımlar devletlerin bu projelere olan yatırımlarını aksatmadan sürdürmelerine olanak tanımakta, ulaştıkları verimlilik ve etkinlik kazanımları daha çok tasarruf sağlayan idari politikalar ve kararlar alınmasını sağlayarak vatandaşlarla güven oluşturuucu işbirlikleri kurulmasına olanak sağlamaktadır⁸³.

Yasal ve düzenleyici faaliyetler nedeni ile eDevlet süreci birtakım dışsal engellerle karşılaşabilmektedir. Bütçe kısıtlamaları da eDevlet inisiyatiflerini kısıtlayabilmektedir. Teknolojik değişimlere adapte olması gereken devletler, eDevletin getirdiği yararların, ülkede oluşması mukadder olan sayısal uçurum nedeniyle heba olup gitmesine izin vermemeli veya en azından toplumun geneli için kazanım sağlayıcı politikaların uygulamasını sağlamaya gayret göstermelidir. eDevletin nihai aşaması olan kusursuz uygulama seviyesinde devlet büroları çok sıkı işbirliği içinde çalışacakları için bu seviyeye ulaşmada sayısal uçurumu ortadan kaldırma önemlidir. Bu sorunun çözülmesi ile birlikte oldukça riskli, pahalı ve zor olan eDevlet uygulamalarının birçok sorunu ortadan kaldırılmış olacak ve kamusal kararların artık tek merkezden izlenmesi olanağı sağlanmış olacaktır⁸⁴.

eDevlet bir teknolojik uygulamalar bütününden ziyade yönetimi etkinleştirme aracıdır. Devletler ilerleme sağladıkça daha önceden hedefledikleri ve uygulanması gereken online hizmet hedeflerini daha da yeni boyutlara taşıyarak farklılaştırmakta, çeşitlendirmekte ve zenginleştirmektedirler. Bu düzeyden sonra artık devletler kamu hizmetleri kavramına bütüncül bakarak hizmetlerde yenilik ana görevi çerçevesinde politika uygulamalarını şekillendirmektedirler. Hizmetlerde yenilikler yapma ana düşüncesi etrafında şekillenen yapıda eDevlet temel olarak kamusal hizmetlerin optimum seviyede kullanımını içermektedir. Kusursuz devlet yapısı daha henüz

⁸² United Nations, **United Nations eGovernment Survey 2010: Leveraging eGovernment at a Time of Financial and Economic Crisis**, United Nations Publication, New York, 2010, p. 9.

⁸³ OECD, **The Financial and Economic Crisis: Impact on eGovernment in OECD Countries**, 5'th Ministerial eGovernment Conference, 19-20 November 2010, Sweden, p. 10.

⁸⁴ OECD, **eGovernment Studies: The eGovernment Imperative**, OECD Publications Service, Paris, 2003, p. 19.

hiçbir devletin ulaştığı bir seviye değildir fakat bütün devletlerin hedeflemesi gereken bir nihai seviye olmalıdır. Tüm bu önerilenlere rağmen, ilginçtir ki birçok devlet nihai eDevlet sunum seviyesini kendilerine temel strateji olarak belirlemeleri gerekmesine rağmen bir kısmı anlaşılamayan bazı sebeplerle tasarımlarını eDevletin sadece etkileşim seviyesinde tutmayı tercih etmektedirler⁸⁵. Halbuki eDevletin sağlayacağı inanılmaz kazançları göz ardı etmekte ve aslında kendi geleceklerinde çalmaktadırlar. Halkın kamunun aldığı kararlara kendi görüşlerini de ifade etmelerini sağlamalarından ve uygulamaya sokulacak yaratıcı ve yenilikçi uygulamalarla yaşamlarını kolaylaştırmalarını sağlamak temel hedefi olması gereken devletlerin eDevlet hizmetlerini sınırlı aşamalarda tutmaması gerekmektedir.

Sayılması her ne kadar mümkün olmasa da eDevletin topluma sağlayacağı yararlar çok çeşitlidir. Öncelikle devletin istihdam etmesi gereken memur sayısında ciddi azalmalar sağlanacaktır veya en azından işten çıkarılması söz konusu olmayan kamu çalışanları için daha verimli alanlarda daha verimli işler yapmaları sağlanabilecektir. Daha önceden yüksek maliyeti olan her bir evrak için artık postalama masrafları kalmayacaktır. Kamunun yaptığı milyarlarca işlemin toplamı hesaplandığında ulaşılabilecek tasarruf düzeyi inanılmaz rakamlarla ifade edilebilecektir. Vatandaşların artık işlemlerinin neredeyse tamamı için devlet dairelerine gitmelerine gerek kalmayacaktır. Sıralarda beklemek söz konusu olmayacak vakitlerini daha verimli işler için harcayabileceklerdir⁸⁶. Tüm bu yukarıda sayılanların da ötesinde hesaplanamayacak, muhasebeleştirilemeyecek ve maliyetlendirilemeyecek daha birçok alternatif kazançlar söz konusu olacaktır.

3. BM'nin Analizleri

Birleşmiş Milletler, hazırladığı ilk çalışmalarından birisinde kamudaki ilerlemeler hususunda incelediği eDevleti 5 aşamada incelemektedir. Bu sınıflandırma OECD'nin ve bu konuda ilk defa Gartner'ın yaptığı sınıflandırmalara

⁸⁵ OECD, **OECD eGovernment Studies: eGovernment for Better Government**, OECD Publications Service, Paris, 2005, p. 47.

⁸⁶ OECD, **OECD eGovernment Studies: eGovernment for Better Government**, OECD Publications, Paris, 2005, p. 118, 124.

uyum göstermektedir. Sadece tek farkı Gartner'ın modelinde son aşamanın 2 ayrı yapı halinde incelenmesidir. Son aşama kamu otoriteleri ile şirketler arasındaki tümleşik ilişkiyi göstermektedir. Bu sınıflandırmaya göre eDevletin aşamaları⁸⁷:

- 1. Kuruluş:** Resmi bir online rapor web sitesine konulmuştur. Bilgi sınırlı basit ve durağandır.
- 2. Gelişim:** Kamu kurumları web adresleri kurmaya başlamışlardır. Bilgi artık dinamik bir hal almıştır. İçerik ve bilgiler sıklıkla güncellenmektedir.
- 3. Etkileşim:** Kullanıcılar formları indirebilmektedirler. Memurlara ePosta gönderebilmekte ve mülakatlarda bulunarak taleplerde bulunabilmek mümkündür.
- 4. Karşılıklı Etkileşim:** Kullanıcılar internetteki işlemlerin hepsini rahatlıkla yapabilmektedirler. Hatta hizmetler için ödemede bulunarak finansal ödeme işlemleri yapabilmektedirler.
- 5. Kapsamlı Ağ:** Bu aşamada devlet özellikle özel sektörle yekvücut olmuştur ve ham vatandaşların hem de özel sektörün istek ve beklentileri ışık hızında yerine getirilmektedir.

Tanımından da görüleceği üzere eDevlet, daimi giden bir süreçtir. Dünyadaki ülkelerin herbiri eDevlet olgunluk modellerinin kaynakları ve altyapıları itibari ile farklı bir aşamasında bulunsalar da eDevletin benimsenmesi de olgunluk modelleri çerçevesinde incelenmeye değer yaklaşımlar arasındadır. Birçok çalışma ve tetkik göstermektedir ki devletlerin herbiri gelişmiş olsalar dahi farklı eDevlet aşamalarında bulunmaktadır⁸⁸.

⁸⁷ United Nations, **Global eGovernment Survey 2003**, www.unpan.org/egovernment3.asp (27.6.2010).

⁸⁸ Neeta Verma, Mohan Das VS ve Sonal Kalra, **eGovernment Toolkit for Developing Countries**, UNESCO, New Delhi, 2005, p. 11.

BM açısından bakıldığında eDevletin faydalarının şu şekillerde özetlenmesi mümkündür⁸⁹:

- Kamu hizmet ve bilgileri daha erişilebilir kılınmaktadır.
- Kamusal karar alıcılara ve vekillere ulaşma olanağı artmaktadır.
- İşlemler daha hızlı ve sorunsuz yerine getirilebilmektedir.
- Kamusal operasyonlarda verimlilik artışı sağlanmaktadır.
- Yerel topluluklara ulaşım olanakları gelişmektedir.
- Her zaman her yerde emre amade devlet mümkün olmaktadır.
- Yerel topluluklara hitap olanakları çoğalmaktadır.
- Sivil toplum ve özel sektörle ortaklık fırsatları doğmaktadır.
- Devlete ve yönetime katılımında artışlar yaşanmaktadır.
- Birçok kamu hizmetinin ve işlemlerinin otomasyonu sağlanmaktadır.
- Erişilen hizmetlerle tatmin düzeylerinde artışlar yaşanmaktadır.
- Güçlü bir ulusal aidiyet hissinin yaratılması mümkün olmaktadır.
- Nihai anlamda devlete olan güvende artış sağlanmaktadır.

Devletlerin eDevlet uygulamalarında bulunurken başarılı çalışmalara imza atmaları için sayısız resmi raporlar ve rehberler hazırlanmıştır. Her ne kadar bu rehber araçların bir kısmı yol gösterici olarak başarı ile uygulanmış olsa da bazı eDevlet programları hedeflenen seviyenin altında yer almakta ilk başta öngörülen tasarıların ve söz verilen düzeyin altında kalmaktadırlar. Başarılı uygulama için gereken her türlü kurumsal ve teknik çerçeve yol gösterici raporlar eşliğinde çizilmiş olsa da problemler çoğunlukla uygulamada yaşanmaktadır. Çünkü çok fazla organizasyon uygulama, ilgilenme, hukuki zorunluluklar nedeni ile işe müdahil olmaktadır ve bu sebepler şu şekillerde sınıflandırılabilir⁹⁰:

1. Kurumsal ve Operasyonel Sorunlar

⁸⁹ Richard Labelle, **ICT Policy Formulation and eStrategy Development: A Comprehensive Guidebook, United Nations Asia-Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP)**, Elsevier Publications, New Delhi, 2005, p. 21.

⁹⁰ Stephen A. Ronaghan, **Benchmarking eGovernment: A Global Perspective-Assessing the UN Member States**, United Nations – DPEPA, New York, 2002, p. 2.

- Teknoloji ve altyapı maliyetleri
- 7/24 işlemleri desteklemek için ihtiyaç duyulan kaynak yetersizliği
- Kamu sektöründe müşevvik eksiklikleri
- Kurumsal ve kültürel ihtilaflar
- Kurumsal destek eksikliği

2. İdari Sorunlar

- Yüksek hacimli BİT teknolojilerini yönetmedeki beceriksizlikler
- Tepe ve orta seviye yöneticilerde projeye olan inanç eksikliği
- Yönetimin beklentilerine karşılık dünyanın realitesi
- Liderden kaynaklanan şüphe ve lidere direnç
- Meslek sahiplerinden veya sendikalardan gelen muhalefet
- Yanlış bilgi yönetimi
- Departmanlarda hayati bilginin paylaşılmaması veya yanlış kullanımı
- Kamuda veya özel sektörde köhne ve modası geçmiş idare anlayışı

3. Politik Planlama Sorunları

- Stratejik planlama ve koordinasyon eksikliği
- Politika ve programları kapsamsızlığı ve uygunsuzluğu
- Politika rehberlerinin yokluğu
- Yerel yönetimlerin ihmal edilmesi nedeniyle oluşan darboğazlar

eDevletin sosyal ve iktisadi önemli toplumsal katkıları bulunmaktadır. Bu katkılardan beklenen yararın gerçekleşmesi için uygulamalar dikkatli bir şekilde seçilmeli ve başarılı olacak şekilde faaliyete alınmalıdır. Başarılı eDevlet uygulamaları, devlet yönetimini daha da güçlendirerek fakirliğin azaltılmasına da katkı sağlayacaktır. eDevlet yozlaşma ve fakirlik gibi birçok ülkenin boğuştuğu hayati problemlerin çözümlenmesinde her derde deva olacak bir ilaç olarak görülmemelidir.

Problemler çok kanallı bir aksiyon planına bağlı olarak götürülmelidir. eDevlet reform odaklı yöneticiler için bir başlangıç noktası sunmaktadır. eDevlet kangren halini almış idari yaralara neşter vurulmasını temin ederek statükonun sürmesini isteyen çevrelerin gerçeklerle yüzleşmesini sağlayacaktır. Uygulamadan beklenen başarıların sağlanması ciddi idari çabalarla mümkün olacaktır. Bu çabaların en verimli olanı ise vatandaşların internet kullanımını ve doğal olarak eDevlete olan talep düzeylerini yükseltmektir. Oysa bugün birçok ülkede hala eDevlet uygulamalarında elektronik ödeme uygulamalarına geçilememiştir⁹¹. Teknik olanakların uygulamaya sokularak yaygınlaştırılmasıyla vatandaşlar için kullanım yaygınlığı da beraberinde kendiliğinden gelecektir.

Kamusal faaliyetlere ilişkin programlar sık sık güncellenerek desteklenen verilerle halka duyurulmasına ve devletin ana ağ kapısı (web portal) içerisinde dikkat çekecek bir yerde “demokrasi” başlığı altında sunulmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Kamusal faaliyetlerin halka birincil ağızdan ulaştırılmasını sağlayan bu uygulama, genelde devletin ve özelde hükümetin meşruiyetini destekleyici bir imkan tanıyacaktır. Toplumun tüm kesimlerini demokrasinin ülkede yerleştirilmesi adına sürece dahil etmek amacı ile öğrencilerin ve genç insanların da anlayabilecekleri şekilde metinler, resimler, videolar ve benzer etkileşimli görsel öğeler kurumların sitelerine eklenmelidir⁹².

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin vatandaşların ve küçük yerel kültürlerin gelişimine katkısı büyüktür. Balıkçılar, çiftçiler, çobanlar ormanlık arazilerin ve otlak alanların belirlenmesinde BİT’lerden sıklıkla yararlanmaktadır. Afrika’da sellerin tahmin edilmesi uydu görüntülemesi ile gerçekleştirilmektedir. Fırtına erken uyarı sistemleri sayesinde balıkçılar denizde yön tayininde bulunabilmektedirler. Çevre yönetimi ve yer gözlemleri ile radyo uyarı sistemleri

⁹¹Subhash Bhatnagar ve Indian Institute of Management, **eGovernment, the Citizen and the State: Debating Governance in the Information Age**, A Background Technical Paper for the Proposed UN/DESA Publication-World Public Sector Report for 2003: eGovernment at the Crossroads, Ahmedabad, 2003, p. 24.

⁹²Steven Clift, **eGovernment and Democracy: Representation and Citizen Engagement in the Information Age**, UNPAN/DESA, 2003 World Public Sector Report, 2004, p. 14.

birçok meslek grubuna ihmal edilemez yararlar sağlamaktadır. Yer gözlem istasyonlarından uydular aracılığı ile elde edilen veriler artan bir şekilde veri ağlarına entegre edilmekte ve internet aracılığı ile tüm dünyadaki kullanıcıların sunumuna açılmaktadır. BİT'ler yeni iş olanaklarının yaratılmasına ön ayak olmaktadır. Kadınlar için BİT'ler çağrı merkezleri gibi arka ofis uygulamaları için birer iş kapısı olmuştur. Asya'da kadınların özellikle %35'ine sahip olduğu KOBİ'lerin BİT'lerden yüksek düzeyde yararlanmaları iş yaratma olanakları açısından kayda değer diğer gelişmelerdendir⁹³.

BM'nin Milenyum Deklarasyonu içerisinde yer alan birçok önerinin yerine getirilmesinde eDevlet başat bir rol oynamaktadır. İnsanlara özgür yaşam alanlarının sağlanması, cinsiyet eşitliğinin sağlanarak, kadınların toplumsal konularının yükseltilmesi, fakirlik, açlık ve bulaşıcı hastalıklarla mücadele, sürdürülebilir ekonomik büyümenin sağlanması, gençlere daha uygun ve üretken işlerde çalışma şansı verilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin herkes için ulaşılabilir kılınması, demokrasinin teşviki, hukukun üstünlüğünün sağlanması, insan hak ve özgürlüklerinin sağlanması, doğal afetlerden, soykırımdan ve silahlı çatışmalardan zarar gören tüm bireyler için destek hizmetleri sağlanması, Afrika'da demokrasinin temini, sürdürülebilir büyümenin sağlanarak fakirliğin ortadan kaldırılması gibi BM Milenyum Deklarasyonunda yer alan unsurların önemli bir kısmına çözüm bulmada eDevlet projelerinin muazzam katkıları olacaktır.

Başarılı eDevlet uygulamalarına ulaşmak için BM'nin başarılı eDevlet milenyum rehber ilkeleri⁹⁴ önemli açılımlar sunmaktadır:

1. Kalkınmayı sağlamanın birinci önceliği devlete katılımı sağlamaktır.
2. Politik liderlik için uzun vadeli politik taahhütler verilmelidir.
3. Devlete katılım için etkinlik ve verimlilik kriterleri hayati öneme sahiptir.

⁹³ Richard Labelle, **ICT Policy Formulation and eStrategy Development: A Comprehensive Guidebook**, United Nations Asia-Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP), Elsevier Publications, New Delhi, 2005, p. 19.

⁹⁴ United Nations, **World Public Sector Report 2003: eGovernment at the Crossroads**, United Nations Publication, New York, 2003, p. 9.

Etkin eDevlet stratejileri oluşturmada iş dnyasy, toplum ve devlet için geleneksel sistemlerin iyice gözden geçirilmesinde yararlar bulunmaktadır. Birçok açıdan devletin memurlarını, bu yeni yönetim anlayışını kavrayacak şekilde yeniden bir eğitime tabi tutmasına ihtiyaç vardır. Tüm bu anılan süreçler yasal ve kurumsal çerçeveye desteklenmelidir. Nihai aşama ise devleti iş dnyasına ve halka bilgi sunacak şekilde dijitalleştirmek için ulaşılabilir ve güvenli etkileşim mekanizmaları kurulmalıdır⁹⁵.

eDevler programları; BİT'lerin getireceği muhtemel ekonomik ve sosyal yararlar için bilgi toplumu olma yolunda yönetimi güçlendirici adımları desteklemeli, eDevleti kamu sektöründe yönetişim reformu için kullanmalı, sağlam bir altyapı kurmalı, bilgi toplumunun en önemli ayağı olan katılımcılık için vatandaşları çoklu paydaş modeline dahil etmelidir⁹⁶.

Devletin st yöneticilerinden özel sektör temsilcilerine ve vatandaşlara kadar tüm toplumsal katmanlarda sayısal dijital dnyanın kazanımları ve kayıpları konusunda artmakta olan kaygılar dile getirilmiştir. Dnyadaki ülkelerin çoğunluğu BİT altyapısında büyük yatırımlar gerekleştirseler de dikkatler toplumun ne kadar bu altyapıdan istifade edebildiği noktasından uzaklaşmıştır. Tahminlere göre gelişmekte olan ülkelerin gelişmiş ülkeler kadar iletişim altyapısına yatırım yapmaları halinde bilgi toplumunun kazanımları otomatik olarak vatandaşlara, iş dnyasına ve kamusal organizasyonlara doğru kayacaktır. Aslında **sayısal uçurum** sorunu sadece bağlantı meselesinin zlmesinden başka bir şey deđildir⁹⁷.

Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan ve ülkelerin edevlet konusundaki durumlarını gösteren tablolar oldukça popülerlik kazanmıştır ve ülkeler ve

⁹⁵United Nations, **UN Global eGovernment Survey**, United Nations Publication, New York, 2003, p. 8.

⁹⁶United Nations, **Global eGovernment Readiness Report 2004: Towards Access For Opportunity**, United Nations Publication, No: Unpan/2004/11, New York, 2004, p. 10.

⁹⁷United Nations, **UN Global eGovernment Readiness Report 2005: From eGovernment to eInclusion**, Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management, UNPAN/2005/14, New York, 2005, p. 3.

organizasyonlar arasında rekabetin gerçek durumunu ortaya koyması bakımından yakından takip edilen önemli raporlar arasındadır⁹⁸.

Kamusal mal ve hizmetlerin sunumu, küresel bankacılık, vergileme, göçler, güvenlik, çevresel sorunlar ve global sağlıksistemleri gittikçe daha içiçe geçer hale gelmektedirler. Global bir perspektiften bakıldığında eDevletortaya çıkan değişmelere cevap vermede merkezi bir kapasite ortaya koymaktadır⁹⁹.

2010 yılında yapılan tetkik ve incelemelerden ortaya çıkan sonuçlara göre bilgiler, hizmetler ve sosyal ağlar internet üzerinde kişisel bir dizüstü bilgisayar vasıtasıyla kimsenin küçümsemeye cesaret edemeyeceği bir pratiklikle ve hızla garanti altına alınmaktadır. Bu gelişmelerin çok yakın bir gelecekte orta gelirli ülkelerde de gerçekleşmesi muhtemeldir. Cep telefonları ve kişisel veri asistanları geliştirmekte olan ülkeler için de vatandaş odaklı bir yönetim modeli ortaya koyarak teknolojinin değişen yüzünü ve yenilikçi kapasitesini ortaya koymaktadır¹⁰⁰.

4. Avrupa Birliği'nde eDevlet Stratejileri

4.5 milyon km² lik yüzölçümü ile dünya coğrafyasında ABD'nin yarısı kadar bir yer kaplayan AB, topraklarında 500 milyon civarında nüfusa ev sahipliği yapmaktadır. 16 Trilyon \$'lık milli geliri¹⁰¹ ile toplamda ABD'nin önünde yer alsa da eDevlet çalışmalarına Amerika'dan neredeyse 10 yıl sonra başlayarak ciddi bir fırsatı kaçırmıştır. Bu durumun temel sebebi olarak internetin keşfinden sonra dünyadaki öncü rolünü bir kere daha perçinleyen ABD'ye alternatif bir internet veya bilgi iletişim altyapısı tasarlamak, üretmek ve dünyaya satmak hedefinde olan AB tüm çabalarına, uğraşlarına ve harcadığı onca paraya rağmen amacına ulaşamamış ve

⁹⁸ Xintong Lin, **eGovernment Implementatiton and Practices for Policy Goals: A Methodology and Case Studies**, George Mason University, Dissertaiton of Philosopy of Doctorate not Editioned, Washington DC, 2007, p. 37.

⁹⁹United Nations,**United Nations eGovernment Survey 2008: From eGovernment to Connected Governance**, United Nations Publication, ST/ESA/PAD/SERE/112, New York, 2008, p. 169.

¹⁰⁰United Nations, **United Nations eGovernment Survey 2010: Leveraging eGgovernment at a Time of Financial and Economic Crisis**, United Nations Publication, New York, 2010, p. 3.

¹⁰¹[https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ee.html\(27.2.2011\)](https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ee.html(27.2.2011)).

tüm projelerini iptal ederek ABD'nin açtığı çığırda gitmek zorunda kalmış ve doğal olarak bu süreçte 10 yıl vakit kaybetmiştir.

a. eAvrupa Programı: Lizbon Stratejisi

Avrupa Birliğinde, eDevlet alanında ABD ile olan aradaki farkın kapatılmasına yönelik 1990'lardan itibaren çeşitli girişimler başlatılmıştır. Bu girişimlerden en somut olanı 1998 yılında çalışmaları başlayan ve 1999 yılında Helsinki zirvesinde AB Komisyonuna sunulan eAvrupa girişimidir. Komisyon tarafından bu girişim değerlendirilerek daha üst bir strateji altında yer almasına karar verilmiştir. AB'nin ekonomik sahada 10 yıllık bir dönem için gelecek vizyonunu ortaya koyan bu üst strateji **Lizbon Stratejisi** olarak adlandırılmıştır¹⁰².

eAvrupa Girişimi olarak adlandırılan bu kriterler dizisinin temel amaçları şu şekilde sıralanabilir:

1. Avrupa'daki genç nüfusun sayısal çağa hazırlanması
2. Ucuz internet erişiminin sağlanması
3. eTicaretin hızlandırılması
4. Araştırmacılar ve öğrenciler için hızlı internet tedariki
5. Güvenli elektronik erişim için akıllı kart kullanımının yaygınlaştırılması
6. Yüksek teknoloji üreten/kullanan KOBİ'ler için risk sermayesi oluşumu
7. Özürlüler için eKatılım olanaklarının geliştirilmesi
8. Çevrimiçi sağlık hizmetlerinin tüm toplum için yaygınlaştırılması
9. Akıllı ulaşım hizmetlerinin her ulaşım kademesi için genişletilmesi
10. Devlet hizmetlerinin çevrimiçi olarak sunulması.

AB'de bilgi toplumu stratejisinin Lizbon Stratejisi ifadesi ile tanımlanmasının bir diğer sebebi stratejinin hayata geçirildiği anda dönem başkanı ülkenin Portekiz olması ve Lizbon şehrinin konum itibarıyla ABD'ye en yakın AB'nin başkenti

¹⁰² Seda Akçam, **Avrupa Birliği'nde Bilgi Toplumuna Geçiş Çalışmaları**, TOBB, Ankara, 2006, s. 3.

olması olarak açıklanmaktadır. Lizbon stratejisinin genel çerçevesi şu şekilde ifade edilebilir:

- Ar&Ge ve Bilgi toplumu hedeflerine ulaşarak rekabet gücünün artırılması ve yenilikçiliğin desteklenerek geliştirilmesini sağlayıcı yapısal reform süreçlerinin hızlandırılması ve bilgi odaklı bir ekonomik yapının oluşturulması.
- Avrupa'nın ortaya koyduğu evrensel değerlerin yaygınlaşmasını sağlayarak insan kaynaklarına yapılan yatırımları artırarak toplumsal dışlanmaya karşı mücadele etmek.
- Ekonomik alanda uyumlu bir makroekonomik politikalar dizgesi uygulayarak bünyesi sağlam bir ekonomik yapı ve büyüme olanaklarınınolumlu seyretmesini sağlayacak tedbirlerin alınması.

b. Avrupa+ 2001 Programı

eAvrupa+'nın amaçlarına ulaşılması sınır ötesi ve uluslararası işbirliği yoluyla daha kapsamlı ve hızlı bir biçimde gerçekleşecektir. Bu eylem planının amacı, Lizbon'da belirlenen hedeflere ulaşılmasını sağlamak için gerekli eylemleri tanımlamaktır. Plan, eAvrupa Girişiminde tanımlanan 10 temel amacın, Lizbon Kararları ile Avrupa Parlamentosu ve üye ülkelerden gelen görüşler ışığında revize edilmesiyle ortaya çıkmıştır.

2000 yılında Varşova'da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansı'nda, Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri, 15 AB üyesi ülke tarafından eAvrupa ile ortaya konan girişimin bir parçası olma hususunda uzlaşma sağlanmıştır. Ayrıca AB'nin politik süreçlerine yardımcı olma adına, ortaya konan amaçlara ulaşmayı denemek ve bundan yararlanılacak zeminin yaygınlaştırılmasını sağlamak amacıyla, aday ülkeler olarak her bir ülke kendisi için eAvrupa yaklaşımını esas alan bir Eylem Planı'nı devreye sokma kararı almışlardır. Hazırlanan Eylem Planı 2001 yılında Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilmiştir. eAvrupa+ adı verilen bu girişim sayesinde, eAvrupa'nın öncelikli amaçlarını ve hedefleri aynen korunarak aday ülkelerin her birisinin kendi özel durumuna yönelik 57 farklı eylem planı içeriği devreye

sokulmuştur.eAvrupa gibi, eAvrupa+ Eylem Planı da, aday ülkelerin ekonomileri için yenilik sağlayıcı, modernizasyon getirici, kurumsal kapasite oluşturucu ve ülkelerin rekabet güçlerini geliştirici politik öncelikler devreye sokarak ülkelerin uygulayacakları eylemler için adeta bir tol haritası sunmaktadır. Bu eylemler şöyle sıralanabilir;

- Aday ülkelerin politikalarının ve önceliklerinin bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyumlaştırılmasının sağlanması,
- Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması,
- Aday ülkelerde yer alan her birey için makul fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması,

2002 yılında ortaya konan diğer politikalar bütünü ise eAvrupa 2002 Eylem Planının temel başlıkları altında toplanmaktadır ve belli başlı eylemler şu şekillerde sıralanmaktadır:

1. Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet sunumu
2. Güvenli ağlar ve akıllı kartlar ve akıllı ulaşım sistemleri tedariki
3. İnsan kaynağına yatırım
4. İnternet kullanımının teşviki
5. eTicaretin hızlandırılması
6. Kamu hizmetlerine elektronik erişim
7. Çevrimiçi sağlıkta yenilikçi projeler

c. Avrupa Birliği'nde Öncelikli 20 eDevlet Hizmeti

Vatandaşlara ilişkin 12 ve iş dünyasına ilişkin 8 adet hizmetten oluşan 20 temel hizmet 2001 yılından beri her yıl düzenli olarak ölçülmektedir. %99'unu KOBİ'lerin oluşturduğu AB'deki 12 milyon işletme ve yıllık 1.5 Trilyon \$'lık kamu alımları Avrupa'nın tek pazar entegrasyonundan sağlayacağı fırsatları daha net bir şekilde ortaya koymaktadır. Tasarlandığı ilk günlerden beri ölçülmesi yapılan 20

temel kamu hizmeti tüm Avrupa çapında hizmet sunan 14.000 kamu hizmet sağlayıcısı web siteleri aracılığı ile sürdürülmektedir¹⁰³. AB raporlarında Avrupa Birliği'nin eDevlet hizmetleri 5 aşamalı olgunluk modeli ile izah edilmektedir. Tam online erişim seviyesi de 20 temel kamu hizmetinin 5 aşamalı olgunluk modelinin son aşamasına erişildiğini ifade etmektedir. Bu aşamalar şu şekilde tanımlanabilir:

1. Bilgi sunma
2. Tek taraflı etkileşim
3. Çift taraflı etkileşim
4. Karşılıklı işlemler
5. Hedef otomasyonu

20 Temel Kamu Hizmeti

Vatandaşları ilgilendiren temel hizmetler

1. Gelir vergisi
2. İş arama
3. Sosyal güvenlik primleri (işsizlik, çocuk yardımları, tıbbi ödemeler)
4. Kişisel belgeler (ehliyet ve pasaport)
5. Araç ruhsatı
6. Yapı izni
7. Polise ihbar
8. Halk kütüphaneleri
9. Vesikaları (doğum ve ölüm vesikaları)
10. Üniversite kaydı
11. İkametgah bildirim
12. Sağlıkla ilgili hizmetler

İşletmeleri ilgilendiren temel hizmetler

¹⁰³European Commission, **Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th e Government Benchmark Measurement**, European Commission Directorate General for Information Society and Media, Brussels, 2009, p. 17.

13. Sosyal güvenlik katkıları
14. Kurumlar vergisi
15. Katma Değer Vergisi (KDV)
16. Şirket kuruluş kaydı
17. İstatistiki veriler
18. Gümrük beyannameleri
19. Çevre izin belgeleri
20. Kamu alımları (eİhale)

d. i2010 Aksiyon Planı

AB’de GSMH artışının dörtte biri ve verimliliğin yüzde 40’ının bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilişkili olduğu ifade edilmektedir. i2010 bilgi toplumu ve medya politikalarına yönelik kapsamlı bir stratejidir. Bu çerçevede, ekonomik ve sosyal alanda düzenlemeler, Ar&Ge yatırımları, yenilikçilik ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine ilişkin çeşitli politikalar önerilmektedir. i2010 üç ana bileşenden oluşmaktadır. Bunlar; Bilgi, Yenilikçilik ve Sosyal İçerme bilgi ve iletişim teknolojinin sağladığı olanaklarla kamu hizmetlerinin vatandaşlara yakınlaştırmasıdır.

i2010 Aksiyon Planının Ana Hedefleri şu şekilde sıralanabilir:

1. Hiçbir vatandaşın ihmal edilmemesi
2. Etkinlik ve verimliliği gerçek kılınması
3. Etki düzeyi yüksek hizmetlerin uygulanması
4. Anahtar çözümlerin ortaya konması
5. Avrupa’da katılımcılık ve demokratik karar sürecinin geliştirilmesi

Batı tarzı demokrasilerde 3 tür kamu yönetim modeli bulunmaktadır. Anglo Amerikan, Kuzey ve Kıta Avrupası. Anglo Amerikan tarzı etkinlik, verimlilik ve nakdin önemine vurgu yapmaktadır. Daha çok piyasa mekanizmalarını ve

rekabetçilik normlarını tanıtırarak vatandaşların hizmet sunumu açısından birer müşteriden farklarının olmadığı ve her birerlerinin kamu hizmetleri için muhtemel adaylar oldukları belirtilmektedir. Bu gruba İngiltere ve İrlanda girmektedir. Kuzey ülkeleri ise çoğunlukla vatandaşların istek ve beklentilerini ön plan alan çaba ve çalışmalar içerisindedirler. Yerel yönetimler artık Weber'in bahsettiği merkezi bürokratik karar alma mekanizmasından uzaklaşmışlar ve uzlaşılı kültürünü ve danışma anlayışını yönetim süreçlerinin baştaçı yapmışlardır. Etkinlik ve verimlilik çalışmaları vatandaş arzularını tatmin etmeyi gerekli kılmaktadır. Bu grup ülkeler arasında Danimarka, Norveç, İsveç, Finlandiya ve Hollanda gelmektedir. Kıta Avrupa'sındaki kamu yönetim şekilleri ise idari ve hukuki süreçler etrafında şekillenmektedir. Bu ülkeler kamu reformlarını bürokratik modellerine uydurarak uygulamaktadırlar. Vatandaşların çalışanların güçlendirilmesini ve sağlamak ve hizmet kalitesini gözetmek için devletler daha vatandaş odaklı fakat geleneksel idari yapıları ile uyumlu modeller ortaya koymaktadırlar. Bu grup ülkelerde ise Fransa, Almanya, İtalya, İspanya, Portekiz, Avusturya, Yunanistan ve İsviçre gelmektedir¹⁰⁴.

1960'larda ileri düzeyde endüstrileşmiş ABD, Japonya ve Batı Avrupa toplumlarında belirgin değişimlere Peter F. Drucker gibi entellektüeller "Bilgi Toplumu" adını vermişlerdir.

AB'nin 2010 yılından itibaren dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi ekonomisi haline getirilmesi hedefi doğrultusunda, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak, kamu hizmetlerinin vatandaşlara ve işletmelere daha rahat erişilebilir bir ortamda, şeffaf, etkin, verimli ve ucuz bir şekilde sunulabilmesi için çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmaların bir boyutu, Birlik üyesi devletlerin üzerinde anlaştıkları 20 kamu hizmetinin elektronik ortama taşınması amacına yöneliktir.

Avrupa Lizbon Stratejisi'nin ve i2010 eDevlet Eylem Planı'nın hedeflerini içeren kamu hizmetlerinin online sunumu konusunda ilerlemeler kaydetmektedir. Temel 76 hizmetin online sunumunu içeren bu plan, yıldan yıla sürekli artışlarla

¹⁰⁴Lourdes Torres, "Vicente Pina, Basilio Aceretee, Government Developments on Delivering Public Services Among EU Cities", **Government Information Quarterly**, Vol: 22, 2005, p. 219.

tamamlanmak üzeredir. Tam online hizmet sunumu 2001 yılındaki % 21'lik seviyeden 2009 yılında% 71 seviyesine gelmiştir. Bununla beraber artışlar iş dünyasına ve vatandaşlara sunulan hizmetlerde ciddi farklılıklara gidilmesine yol açmıştır. Doğunluk seviyesi % 91 seviyesine ulaşarak daha önceki kapsam düzeyi olan % 63 oranını aşmıştır. Avrupa nüfusunun yaklaşık olarak %60'ı interneti düzenli bir şekilde kullanmaktadır. Genişbant internete erişim düzeyi ise Avrupa nüfusunun % 94'ü için mümkün olmakla birlikte internet hanelerin % 56'sında ve işletmelerin % 83'ünde kullanılmaktadır. Erişim KDV, kurumlar vergisi, gümrük beyannameleri ve SGK primleri gibi bazı hayati girişimlerde tam online erişim neredeyse her AB ülkesinde sağlanmış bulunmaktadır. Yine de yeni şirket kuruluş kaydı gibi bazı alanlarda her ne kadar Avrupa büyüme ve iş stratejilerinde hayati önemi haiz olarak addedilse de geri kalınmıştır. Avrupa'nın yeni **Avrupa 2020 Stratejisi** BİT'lerin akıllı ve sürdürülebilir bir Avrupa sağlaması için yeni iktisadi stratejiler belirlemektedir¹⁰⁵.

AB'nin eDevlet hedefleri içerisinde en başlarda yer alan eHale uygulamaları konusunda hala çözülememiş bazı problemler bulunmaktadır. Bunlar arasında merkeziyetçilik, entegre bir eHale stratejisinin bulunmaması, eHale mevzuatının karmaşıklığı, özellikle yazılım ve BT için uzmanlaşılacak alanlarda altyapı eksikliği, taraflar arasında uyum eksikliği ve ortak bir Avrupalılık bakış açısı sayılabilir. eHale kullanımından kaynaklanan sorunlar da bulunmaktadır. Bunlar arasında da farkındalık eksikliği, eHale süreçlerinin tam olarak kurumlar ve tedarikçiler arasında anlaşılabilmesi, eİmza ve eSertifika uygulamalarının sınırlı kullanımı, sınırlı genişbant erişimi, eHale mevzuatının tam olarak zorunlu olmayışı, sözleşmeciler taraflar arasında henüz elektronik veri transferi hususunda güvenin yerleşmeyişi ve kağıt tabanlı iletişimin hala yaygın olması sayılabilir.

2006'da vatandaşlar ve işletmeler için etki düzeyi yüksek hizmetler için eDevlet eylem planı hedefleri tayin edilmiştir. Etki düzeyi en yüksek hizmetler arasında eHale 2010 yılına kadar ulaşılması gereken hedefler arasında birinci sıraya yerleştirilmiştir. Plandaki hedeflere göre 2010 yılına kadar kamu alımlarının yasal

¹⁰⁵European Commission, **Europe's Digital Competitiveness Report**, Commission Staff Working Document, Brussels, 2010: 627, Vol: I, 2010, p. 77.

mevzuat elverdiği ölçüde % 100'ünün elektronik olarak yapılmasının temin edilmesi salık verilmektedir. Vatandaşlara dönük etki düzeyi yüksek hizmetlerde de % 50 seviyesinde aktif kullanım düzeyi hedeflenmektedir. Avrupa Birliği'nde kamu gelirlerinin % 45'leri seviyesinde seyreden kamu alımları ve faturalandırma hizmetleri işlem maliyetlerinde önemli düşüslere yol açabileceklerdir¹⁰⁶.

Bugün Avrupa'daki internet kullanım oranlarına baktığımızda nüfusun yaklaşık % 30'unun hala hiçbir şekilde internet kullanmadığı görülmektedir. Yüksek hızlı fiber optik kablo şebekesinin nüfuz oranı % 1 iken Japonya'da bu oran % 12 ve Güney Kore'de % 15 seviyesindedir. Ayrıca AB'nin BİT Ar&Ge harcamaları ABD'nin % 40'ı düzeyindedir. Her ne kadar Avrupa 2010 yılına kadar dünyanın öncü BİT'lerine sahip olma konusunda stratejiler oluşturmuş olmasına rağmen bu hedefi gerçekleştiremeyişinin sebepleri çok çeşitlidir. Bunlar şöyle sırlanabilir¹⁰⁷:

- Çok parçalı dijital pazarlar
- Birlikte çalışılabilirlik eksiklikleri
- Artan siber suçlar
- İnternet ağlarına duyulan güvenin düşüklüğü
- Ağlara yatırımın yetersizliği
- Yetersiz Ar&Ge çalışmaları
- Dijital yetenek ve okuryazarlık eksikliği
- Sosyal değişim sağlayacak fırsatların kaçırılması

AB'nin dijital ajandası ortaya konan AB 2020 hedefleri doğrultusunda, bu 7 problemle baş etme hususunda anahtar fonksiyonu görmektedir.

2008 yılında 2 anahtar politika insiyatifi ortaya konmuştur. Birincisi eSağlık alanında hastaların telesağlık hizmetlerine erişimini sağlamak ve Pazar gelişimini temin etmektir. İkincisi de birlik üyeleri ve Pazar için sınırlar aşan bir sağlık kayıt ve

¹⁰⁶Jeremy Millard, Jamal Shahin ve Kristian Pedersen, **2010 eGovernment Action Plan Progress Study**, European Commission Final Report, 2008/0042, Netherlands, 2009, p. 61.

¹⁰⁷European Commission, **A Digital Agenda for Europe**, Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, The European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: European Commission Report 2010:245, Brussels, 2010, p. 5.

destek sistemlerinin teminini sağlamaktır. eSağlık aynı zamanda komisyonun odaklandığı çekirdek alanlardan birini oluşturmaktadır. AB'nin BİT stratejileri son yıllarda daha global perspektifle çizilmeye başlanmıştır. Bugün o kadar belirgin hale gelmiştir ki liderliğini yürüttüğü alanlarda bile AB artık rekabetçi üstünlüğünü kaybetmeye başlamıştır. Her ne kadar politika hedefleri arasına yer alan genişbant internet yaygınlığında dünya liderliğine oynarken Japonya ve Güney Kore'nin altında yer almaktadır. Aynı şekilde AB'deki mobil iletişim ağları Asya'daki kadar kablosuz iletişime erişme imkanı bulamamıştır. Bunlara ek olarak internet üzerinden içerik sunumunda, yazılım, donanım sağlanmasında ve ağ günlükleri ve sosyal ağlarla örülü yeni etkileşim ikliminde ABD'nin dünya çapında bariz bir üstünlüğü bulunmaktadır¹⁰⁸.

Ağır adımlarla ve yamalarla ilerleyen eDevlet süreci başlangıç, uygulama ve teşvik ve gelişim destek aşamalarında temelde zayıf liderlikten kaynaklanan sıkıntılar yaşamaktadır. Ülkelerde kabiliyet farklılıkları ve eşitsizlikler eDevlet sürecinin benimsenmesini sınırlandırarak parçalamaktadır. Potansiyel eDevlet kullanıcılarının beklentilerini karşılamada karşılaşılan zorluklar eDevlet projelerinin etkin kullanımında zarar vermektedir. İdari ve coğrafi sınırlar, koordinasyon eksikliği, elektronik güvenliklerdeki eksiklikler ve özel yaşamın tehdit altında olması ve yetersiz teknik tasarımlar birlikte çalışılabilirliğin yetersiz olması ile devlete duyulan güveni de zedelemektedir¹⁰⁹.

Üye devletlerde eKatılımı ve sağlayarak dezavantajlı gruplar için daha ulaşılabilir ve kullanıcı dostu web siteleri tasarlamak için yoğun çaba harcanmaktadır. eKatılım sadece bedensel nedenlerle ve sadece kamusal hizmetlerin görülmesini sağlamak değil aynı zamanda teknik imkansızlıklar dolayısı ile işlerini kuramayanlar için de internet aracılığı ile kendi ticari girişimlerini kurma fırsatı vererek girişimcileri cesaretlendirmeyi de içermektedir¹¹⁰.

¹⁰⁸European Commission, **Europe's Digital Competitiveness Report: Main Achievements of the i2010 Strategy 2005-2009**, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2009, p. 14.

¹⁰⁹Rebecca Eynon, **Breaking Barriers to eGovernment: Overcoming Obstacles to Improving European Public Services**, European Commission Report, No: 29172, Oxford, p. 4.

¹¹⁰European Commission, **Europe's Digital Competitiveness Report: Main Achievements of the i2010 Strategy 2005-2009**, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2009, p. 91.

Yukarıda sayılan olumlu gelişmelerin yanında zikredilen zayıf noktalarda göz önünde bulundurulduğunda AB'de 2020'ye doğru kamu sektöründe karşılaşılması muhtemel trendler şöyle özetlenebilir¹¹¹:

- Kamu kurumlarının gelecekte eDevlet projelerini fonlamada zorluklarla karşılaşması olasıdır.
- Kamu idarelerinin vatandaşları için daha az kaynakla daha hacimli ihtiyaçları karşılamak durumunda kalmaları olasıdır.
- Kamu otoritelerinin vatandaşların gittikçe çeşitlenen beklentilerini karşılama hususunda daha fazla çaba göstermeleri gerekecektir.
- Hizmet içermeyen alanlarda dış kaynak kullanımının performans ölçümüne ve yönetimine ve teknolojik ilerlemelere yapılan vurgular artacaktır.
- Kamu hizmetleri vatandaş ve işletme beklentilerini daha iyi karşılamak üzere formüle edilecektir.
- Kamu hizmetlerinin daha iyi sunumu ve kamu harcamalarının daha iyi kontrolü açısından özel sektör organizasyonları ile daha etkin işbirliği hayati öneme sahip olacaktır.
- eDevlet yaygınlaştıkça insanlar tarafından yürütülen basit iş süreçlerinde muazzam azalmalar görülecektir. Kamu kurumları artık işe alımlarda, eğitimlerde ve iş tahsislerinde gittikçe artan bir seviyede bilgi ve iletişim teknolojilerinde ileri düzeyde bilgi sahibi personel alımına girecektir.

Avrupa ajandası için eDevlet daha hala oldukça yenidir. Üye devletler geliştirilen en son bilgi teknolojileri aracılığı ile daha açık, ulaşılabilir ve şeffaf idari süreçlerde bulunmayı taahhüt etmişlerdir. Ancak mevcut durum hedeflenenlerin çok uzağındadır. Koordinasyonu zorlukla yapılan projeler, üye devletlerdeki kötü bireycilik devletlerin durumunu net bir şekilde ortaya koymaktadır¹¹². Statükonun

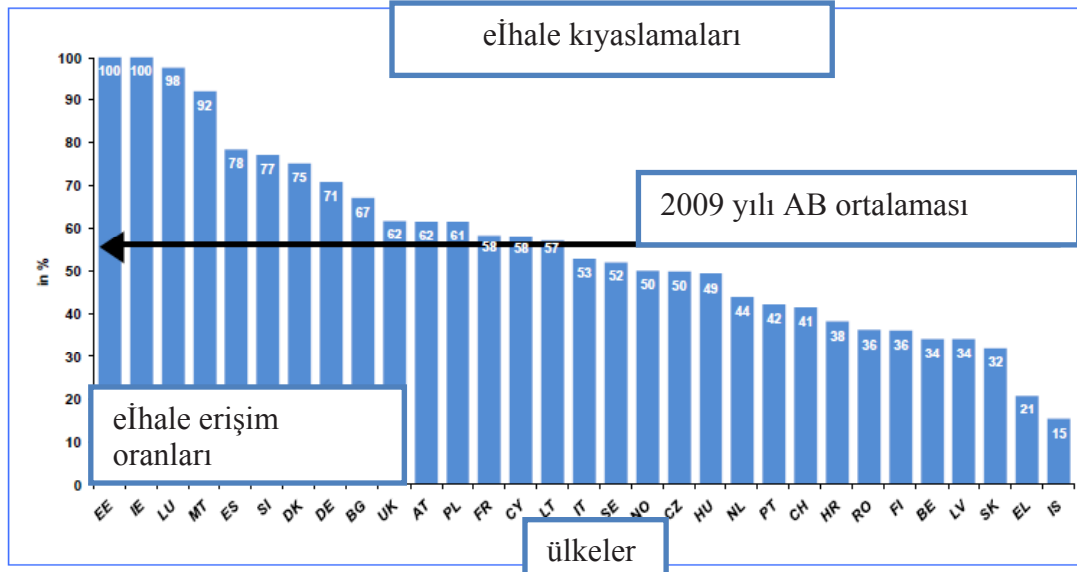
¹¹¹Ioannis Kotsipoulos, Nicholas Paparoidamis, Georgios Kolomvos ve Panagiotis Rentzepopoulos, **Bringing Together and Accelerating E-government Research in the EU**, eGovernment Evolution Towards 2020 Report, European Commission, Brussels, 2009, p. 12.

¹¹²Gerhard Strejcek, "Michael Theil, Technology Push, Legislation Pull? eGovernment in the European Union", **Decision Support Systems**, Vol:34, 2002, p. 305.

hakim olduğu yönetim anlayışları ile eDevlet süreçlerinin ilerlemesinde kayda değer gelişmeler sağlanamamaktadır.

eİhale zaman ve maliyet etkinliği sağlamada eDevlet hizmetleri arasında en önde gelen uygulamadır. AB’de kamu alımları piyasası sınırlar aşan bir yapıya sahiptir. Avrupa komisyonu bu tek pazar piyasasını düzenleyen direktiflerini ve yol gösterici rehberlerinin yayımlayarak eİhale süreçlerini düzene koymaktadır. eİhale süreci alt seviyelerde başarıyla uygulanmaktayken uluslararası seviyede uygulanmaktadır. Bu sorun temelde teknik yapıdan kaynaklanmakta ve birlikte çalışabilirlik ve yasal uyum için gerekli olan eİmza süreçlerinin tam olarak oturtulamamış olmasından kaynaklanmaktadır¹¹³. Tablo 1’den görüleceği üzere AB’de eİhale kullanım oranları ve katılım düzeyi yüksektir. Her ne kadar Birliğe yeni üye olan ülkeler Birliğin kullanım oranını düşürse de Avrupa’da eİhale sunumunu kullanan işletmelerin oranı her geçen yıl artmaktadır.

Tablo 1: Avrupa’da eİhale Kullanım Oranları



Kaynak: Commission Of The European Communities. **Europe's Digital Competitiveness Report, i2010 -ICT Country Profiles** Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, The European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Commission Staff Working Document, Vol: 2, 2009:1104, Brussels, 2009, p. 22.

¹¹³Ralf Cimander, Meik Hansen ve Herbert Kubicek, **Electronic Signatures as Obstacle for Cross-Border eProcurement in Europe: Lessons from the -PROCURE- Project**, Informations Management Institute, Bremen, 2009, p. 7.

Yenilikçi eDevlet süreçleri uygulayabilmede kamu ile vatandaş diyalogunu sağlamak öncelikli politikalar arasında yer almaktadır. Devletler politik karar alma süreçlerine vatandaşların katılımını aşamalı olarak sağlayarak bu konuda iradelerini göstermelidirler. Fransa’da ulusal kamu tartışma ofisleri aracılığı ile vatandaşların altyapı projeleri hakkında görüşlerini bildirdikleri yenilikçi bir web sitesi uygulamaya konmuştur¹¹⁴.

Beklenenlerden daha pahalı olması haline vatandaşlar eDevlet uygulamalarından çekince duyabilmektedirler. Bazı internetten hizmet sunan şirketler eDevlet hizmetlerini bizzat kendileri sunarak devlete göre daha makul ücretler talep etmeyi ummaktadırlar. İngiltere için geçerli olan bu uygulamada özel internet şirketleri devletin sunduğu birtakım hizmetleri devletin sunduğundan daha ucuza sunma taahhüdünde bulunmaktadır. Vatandaşların başka bir tercih hakkı bulunmadığı bu tür hizmetler daha çok pasaport işlemlerinin yürütülmesi ve eski araçlar için yapılan trafiğe uygunluk testleri için geçerlidir¹¹⁵.

Avrupa’da eKatılımcılık çalışmalarında 23 farklı ülke için 255 farklı temel vaka belirlenmiştir. Bu vakalar uluslararası, Avrupa çapında, uluslararası, bölgesel ya da yerel birçok sorun belirlemiş ve 33 farklı dilde dile getirilmiştir. eKatılımcılık uluslararası düzeyde ele alındığında insiyatifler çoğunlukla hükümet dışı organizasyonlar aracılığı ile başlatılmış ve odak noktası bilgi sunumu, topluluklara farkındalık yaratma, işbirliği faaliyetleri gibi tedbirler olan bu faaliyetler sivil toplum örgütleri eli ile yürütülmektedir¹¹⁶.

Paydaşlar devlet yönetiminde önemli pozisyonda bulunan üst düzey kamu görevlileri eDevlet ve kalitesinin artırılmasının ne derecede önemli olduğunun farkında değildirler ve eDevlet çalışmaları ve araştırmaları planlamaları ve faaliyetleri arasında öncelikli sıralarda yer almamaktadır. Gereken önemin

¹¹⁴Ioannis Kotsiopoulos, Nicholas Pappas, Georgios Kolomvos ve Panagiotis Rentzepopoulos, **Bringing Together and Accelerating eGovernment Research in the EU: Innovative Government Maturity and Transfer**, European Commission, Brussels, 2009, p. 16.

¹¹⁵William Heath, **Europe’s Readiness for eGovernment**, Kable Limited Publishing, London, 2000, p. 26.

¹¹⁶European Commission, **European eParticipation Summary Report**, Brussels, 2009, p. 16.

verilmemesi nedeniyle ortaya çıkan bu bakış açısı eDevlet araştırmalarına çok düşük bütçeler ayrılmasına yol açmaktadır¹¹⁷.

eDevlet için ayrılan yatırım tutarlarından iş dünyası, özel sektör ve ticari girişimler için ayrılan bütçe payları, vatandaş hizmetleri ve katılımcılığı için ayrılan paydan daha yüksek düzeylerde seyretmektedir. Örneğin şirket kuruluş işlemlerinin internetten online sunumunu içeren tam online hizmet sunumu ilkeleri arasında yer alan şirket kuruluşları Lizbon Ajandası'nın öncelikleri için de ilk sıralarda yer almaktadır. Toplamda % 79'lar seviyesinden bulunan bu hizmet, Finlandiya, Hollanda, Yunanistan, Bulgaristan, Romanya, Litvanya, Slovakya gibi ülkeler için daha % 50'ler mertebesinde dahi değildir. KDV ve kurumlar vergisi bildirimleri % 100'e yaklaşmakla beraber Avrupa ortalaması eİhale için % 80'ler düzeyinde kalmaktadır¹¹⁸.

Avrupa Komisyonunun eDevlet için sağladığı ciddi fonlar eDevlet hizmetlerini nihai olarak tek bir durak aracılığı ile entegre bir platform üzerinden sunulmasına olanak vermektedir. eDevletin global bir giriş noktası aracılığı ile farklı kamu idarelerinin sundukları bilgiler ve hizmetleri bir arada buluşturmasında birçok kamu kuruluşunun işbirliği halinde bilgi paylaşımında bulunarak değişik görevleri işbirliği halinde yerine getirmeleri gerekmektedir¹¹⁹.

eAçıkartıma süreci dinamik bir süreçtir. eAçıkartırma aracılığı kamusa hizmetlerinin temini büyük kolaylıklar sağlamaktadır.23 üye devletle ilgili olarak yapılan tetkiklerde Belçika haricinde tüm ülkelerin eAçıkartımayı yakında uygulama koyarak bu konuyu politika öncelikleri arasına alacakları görülmüştür. Finlandiya'nın henüz bu konuda ne şekilde karar alacağı belirginleşmemiştir. Üye devletlerin büyük çoğunluğunu oluşturan 18 tanesi dinamik satınalma sistemlerini uygulamaya koymayı düşünürken Fransa, Macaristan, Polonya böyle bir sistemi

¹¹⁷Ioannis Kotsipoulos, Nicholas Paparoidamis, Georgios Kolomvos ve Panagiotis Rentzepopoulos, **Bringing Together and Accelerating eGovernment Research in the EU Policy Issues in eGovernment**, European Commission, Brussels, 2009, p. 44.

¹¹⁸European Commission, **Preparing Europe's Digital Future i2010**, Mid-Term Review:199, Vol: 1-2-3, Official Publications of the European Communities, Belgium, 2008, p. 50.

¹¹⁹Maria A. Wimmer, "European Perspective Towards Online One-Stop Government: the eGOV Project", **Electronic Commerce Research and Applications**, Vol: 1 2002, p. 99.

uygulamayacağını rapor etmiştir. Belçika, Finlandiya, Hollanda, Portekiz dinamik satınalma sisteminin uygulayıp uygulamayacağına daha henüz karar vermemiştir¹²⁰.

Kamu algısı online devletin esas olarak vatandaşların yaşam kalitelerinden tavizler verilmesine yol açan nakit tasarrufu sağlamak olduğu yönündedir. Bu bakış açısı tüm Avrupa genelinde tatminsizlik düzeylerinde ve devlete olan güvende düşüşlerin yaygınlaşmasına yol açmıştır. Avrupa'daki vatandaşların yarıya yakını kamu sitlerini sadece temel işlerini görmek için kullanmaktadır. Ana problem devletin sadece web adresleri açması ile çözülememektedir. Çözüm insanları kamu kurumlarında yerine getirmeyi arzu ettikleri hizmetleri zorlayıcı mekanizmalarla internet üzerinden yapmalarını sağlayacak düzenlemelere olan ihtiyaçtır. İnsanların kamu hizmetlerini online olarak yapmaları halinde ne ile karşılaşacaklarını görmek yerine onları işlemlerini online yapmaya zorlamak gerekmektedir. İşin ilginç yanı kamu hizmetlerine sosyal hizmetlerde olduğu gibi en çok ihtiyaç duyan kesimler aslında bilişim teknolojilerini kullanmayı en az bilen veya hiç bilmeyen insanlardan oluşmasıdır. eDevletin yaygınlaştırılmasında eKapsayıcılık önemlidir ve bu sorunun çözümü için el ele verilmelidir. Tüm kamu hizmetleri vatandaşlar ve işletmelerin karşılamayı arzu ettikleri ve karşılayabilecekleri formatlarda sadece bilgisayarlar aracılığı ile değil gerek mobil telefonlarla gerekse televizyonlar aracılığı ile mümkün olabilecek tüm iletişim kanalları ve cihazları kullanılarak sağlanmıştır¹²¹.

Birçok ekonomist aşırı düzenleyici yapısının AB'nin ABD ile arasının kişi başı gelir rakamları açısından giderek açılmasına yol açtığı konusunda tartışma içerisindeyler. Bu noktada eDevlet, hizmet kanallarının, arz zincirlerinin, uyum ve kontrol mekanizmalarının hizmet kalitesini artırarak işlem zamanlarını kısaltma noktasında kolaylaştırıcı bir anahtar fonksiyonu görmektedir. Birçok gözlemcinin yaptığı tartışmalarda, vatandaşlara ve işletmelere sunulan kamu hizmetlerinden

¹²⁰European Commission, **Impact Assessment: Action Plan on Electronic Public Procurement Part 1: Baseline Analysis**, Brussels, 2004, p.8.

¹²¹Simon Forge, Colin Blackman, Erik Bohlin ve Martin Cave, A Green Knowledge Society **An ICT Policy Agenda to 2015 for Europe's Future Knowledge Society Final Report**, SCF Associates Ltd, Princes, Risborough, 2009p. 47.

kaynaklanan idari yüklerin azaltılmasının devletlerin rekabetçilikleri noktasında büyük öneme sahip olduğunu vurgulamaktadırlar¹²².

B. eDEVLETE GEÇİŞTE BAŞARILI ÜLKE UYGULAMALARI

Dünyadaki başarılı ülke uygulamalarını inceleyerek Türkiye'nin eDevlet noktasında bulunduğu seviyeyi görmek daha kolay olacaktır. Gerçekçi kıyaslamalar yapabilmek için başarılı örnekleri analiz etmek ve uyarlamalarda o ülkelerin yaşadığı sıkıntıları yaşamadan en kısa yoldan netice alacak şekilde politikalar formüle ederek stratejiler geliştirmek önemlidir. Bu açıdan bu bölümde dünyada ekonomik anlamda da lider olan **Amerika** ve Avrupa kıtasının bilimsel, teknolojik ve hizmetler sektörlerinin beyni olan **İngiltere**, 2010 yılı itibariyle eDevlet başarımlar düzeylerinin belirlendiği eHazırlık endeksine göre dünyada 1. seçilen **Güney Kore** ve az nüfuslu, küçük bir ada ülkesi olmasına rağmen gerçekleştirdiği başarılı eDevlet projeleri dünyaya model olmuş ve milli gelirine oranla hiçbir ülkenin başaramadığı eDevlet yazılımları ihraç eden **Singapur** olmak üzere 4 önemli ülke incelenecektir.

1. ABD'de eDevlet Uygulamaları: FirstGov

Dünya ekonomisinin motoru ve öncü günü olan Amerika 2010 yılı sonu itibariyle, 63 Trilyon \$'lık dünya milli gelirinin yaklaşık dörtte birini oluşturan 15 Trilyon \$'lık milli geliri ile dünyanın birçok açıdan itici gücüdür. 10 milyon km² lik yüzölçümü ile topraklarında 320 milyon insanı barındırmaktadır. 2.1 Trilyon \$'lık bütçe gelirine karşılık 3.4 Trilyon \$'lık bütçe gideri ile önemli kamu alımı yapan ülkeler arasında 1. sırada gelmektedir¹²³. ABD 85.000 adet İl, belediye, ilçe, kasaba, mahalle, semt, okul bölgeleri ve özel bölgeler gibi yönetim birimlerinden oluşmaktadır.

¹²²François-Xavier Chevallerau, **The Impact of eGovernment on Competitiveness, Growth and Jobs**, IDABC eGovernment Observatory Background Research Paper, Brussels, 2005, p. 17.

¹²³[https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/us.html\(27.2.2011\)](https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/us.html(27.2.2011)).

a. eDevlete Yönelik Stratejiler

Tarih boyunca devletin en önemli rolünün ve amacının ne olduğu konusunda süregiden bir tartışma bulunmaktadır. Geçmişte devletler her zaman için yenilik çabalarının katalizörü olmuşlardır. Örneğin birçok ülkede demiryolları, otoyollar, eğitim, elektrik ve telekomünikasyon sistemleri devletlerin hayati düzeydeki yardımları ile geliştirilmiştir. Birçok ileri teknoloji ve tıp yenilikleri devlet tarafından fonlanan temel araştırmalarla sağlanmıştır. Örneğin ABD’de ilk telgrafın geliştirilmesi ABD hükümetin desteklemeleri ile olmuştur. Aynı şekilde internet de Amerikan destekli bir program sayesinde icat edilmiştir¹²⁴. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin geldiği son nokta olan internet sayesinde bugün tüm dünyada bilgi her an her yerde nazır ve insanların emrindedir.

İnternet devrimini getirdiği her zaman her yerde emre amade devlet söylemlerinde kendisini bulan eDevlet konsepti, 1990’lardan dünyada daha hiçbir devletin bu teknolojik gelişmelerden haberi yokken başlatılmıştır. Vatandaşlara devlete erişme gücünü veren internet, kamu kurumlarına sanal devlet kurma olanağı tanımıştır. ABD hükümeti ilk olarak students.gov, seniors.gov ve business.gov gibi kapılar açarak oy veren ana gruplara ulaşmıştır. Devletin ulaştığı seviyeyi felsefi arka planı ile inceleyen Jane Fountain tarafından kaleme alınan kitabında başlığını oluşturan “Sanal Devlet” ifadesi internet dünyasında faaliyet gösteren devleti ifade etmek için kullanılan bir mecazdır¹²⁵. ABD tarafından ortaya konan bu girişimi Fountain çok kapsamlı bir bakış açısıyla ve derinlemesine inceleyerek ABD hükümetinin uygulamaları özelinde dünya ülkeleri için önemli açılımlar sunmaktadır.

ABD’de eDevlet çalışmaları Clinton döneminde başlamıştır. Clinton tarafından görevlendirilen Al Gore’un hazırladığı raporda daha iyi çalışan fakat daha düşük maliyete neden olan bir devlet modelinin inşasında bahsedilmektedir. Bu dönemde devlet maliyet düşürücü önlemler almaktan çekinmeyerek kamusal hizmet

¹²⁴ Abhijit Jain, Munir Mandviwalla ve Rajiv D. Banker, **Can Governments Create Universal Internet Access?**, The Philadelphia Municipal Wireless Network Story, IBM Center for The Business of Government, Washington, 2007, p. 9.

¹²⁵ Jane E. Fountain, **Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change**, Bookings Institution Press, Washington, DC, 2001, p. 83.

sunumu müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde vatandaşlara hizmet sunumu üzerinde odaklanmıştır. Özellikle orta yönetim kademelerindeki Federal işgücünün 250.000 kişi azaltılmasının temel sebebi yeni uygulamaya konan bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun bir şekilde artık devlette kullanımıdır. Clinton döneminde yaklaşık 30 sanal ajans kuruluşu gerçekleşmiştir. Federal web sayfalarının ana bir ağdan birbirlerine bağlanmasını sağlamak üzere FirstGov.gov alan adlı Amerikan devlet portalı faaliyete geçirilmiştir.

1993 ile 2001 yılları arasındaki Clinton yönetiminde açılışı gerçekleştirilen web teknolojileri, sosyo ekonomik gelişim sağlamada bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırımların son noktasını oluşturmuştur. Clinton tarafından başlatılan internet devrimi sürecinde “büyük devletler devri artık sona erdi”¹²⁶ sloganı kullanılmıştır¹²⁷.

ABD’deki eDevlet projesi Başkan Yardımcısı Al Gore’un tam yetkili olarak üstlendiği bir projedir. 200 kadar memur 1993 yılında Beyaz Saray’da ABD’de devletin süreçlerini adım adım sorgulayarak önerilerde bulunmuşlardır. Görevli çalışanlar, kamuda iş yapma süreçlerini daha kullanışlı kılma konusundaki önerilerini Başkan Yardımcısı’na 1200 adet somut öneri halinde sunmuşlardır. Bu önerilerin uygulamaya konulmasıyla 108 milyar dolar tasarruf elde edilmesi planlanmıştır. Hedef 137 milyar dolarla aşılmış ve çalışmalar için düşünülen harcama 31 milyar dolarda kalarak beklenenin altında gerçekleşmiş ve işini kaybeden memur sayısı memur sayısının %1,5’ini aşmamıştır¹²⁸.

1996 yılında çıkarılan bir yasa ile ABD, federal birimlerin BT’lere uyum sağlamalarını ve bu teknolojileri temel yönetim aygıtı olarak değerlendirmelerini sağlamıştır. Bu yasayla tüm federal birimlerde BT’leri destekleyecek mimarilerin

¹²⁶ “the era of big government is over”

¹²⁷ Jane E. Fountain, **Bureaucratic Reform and eGovernment in the United States: An Institutional Perspective**, Editors: Andrew Chadwick, Philip N. Howard, The Handbook of Internet Politics, Routledge NCDG Working Paper No: 07-006, New York, 2007, p. 8.

¹²⁸ Ali Akurgal, **Dünyada eDevlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye**, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, Editör: Murat Erdal, İstanbul, 2003, s.134.

projelendirilerek seçim, kontrol ve değerlendirme için entegre edilmeleri gerektiği bildirilmiştir¹²⁹.

Clinton döneminde 1997 yılında çıkarılan başka bir yasa ile Global eTicaret federal devlet tarafından desteklenmektedir. Bu yasayı 1999 yılında çıkarılan ulusal savunma yetki yasası ile ülkedeki bilgi güvenliği garanti altına alınmıştır. 1998 yılında çıkarılan devlette bürokrasinin ortadan kaldırılması yasası ile kurumları 2003 yılına kadar mümkün olan her seviyede eİmza uygulamalarına kendilerini hazırlamalarını yeni yapıya bünyelerini alıştırmalarını ve vatandaşlara bilgilerini açmaları hakkını vermiştir. Bu yasa federal devlette hayati bir rol oynamıştır. Toplumsal ve idari trendler artık kamusal bilgilerin vatandaşlara açılması gerektiğini ortaya koymaya başlamıştır. 1999 yılındaki başkanlık genelgesi ile eDevletle ilgili ana hedefler ve temel vizyon ortaya konmuştur. Bu vizyon içerisinde tek bir devlet ana kapısının oluşturulması da bulunmaktadır. Böylece FirstGov portalı oluşturulmuş ve kamu hizmetlerine tek durak hizmeti ile erişim imkanının yolu açılmıştır. 2000 yılında çıkarılan eİmza kanunu ile dijital imzaların 50 eyaletin her birinde uygulama alanı bulması sağlanmış ve eTicaretin gelişmesi için de önemli bir adım atılmıştır. Bugün federal devlet çalışanları ve devlete mal ve hizmet sağlayan tedarikçilerin büyük çabaları sayesinde şu an çok yoğun olarak kullanılan ve federal, merkezi ve yerel düzeyde 20.000 federal web sitesinin yer aldığı FirstGov devlet portalı yoğun bir şekilde işlemektedir¹³⁰. Federal bilgilere ulaşmada devlet portalı etkin bir araçtır. Talimatlara uygun olarak vatandaşlardan, iş dünyasından ve federe devletlerden oluşan takipçi kitlesine 2.000 websitesi içeriğini bünyesinde barındıran 51 milyon sayfa sunmaktadır¹³¹.

2002 yılında Bush yönetiminde 24 farklı insiyatifi bünyesinde barındıran eDevlet stratejisi halka duyurulmuştur. Bu tarihten sonra artık 1.000 adet devletler arası, 5.600 devlet ve iş dünyası ve vatandaşlar arasında gerçekleşen işlem

¹²⁹ Luis Guijarro, "Interoperability Frameworks and Enterprise Architectures in eGovernment Initiatives in Europe and The United States", **Government Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, p. 98.

¹³⁰ Mark, LaVigne, "Electronic Government: A Vision of a Future That is Already Here"; **Syracuse Law Review**, Volume: 52, Number: 1, Syracuse University Press, 2002, p. 1247.

¹³¹ Genie N. L. Stowers, **The State of Federal Websites: The Pursuit of Excellence**, The PricewaterhouseCoopers Endowment for The Business of Government, Arlington, 2002, p. 9.

onlineolarak sunulmaya başlanmıştır¹³². Bush yönetiminde eDevlet projeleri için 2002 yılında 48 milyar \$ ve 2003 yılında da 52 milyar \$ harcamada bulunulmuştur. Clinton döneminde de yapıldığı gibi tüm çabalar, hedef odaklı eDevlet için sürdürülmektedir¹³³. 2002 yılında Bush döneminde imzalanan eDevlet stratejisinde kişisel gizliliğin korunmasını sağlayacak politikaların uygulanması gündeme alınmış ve kamu kurumları arasında vatandaşlardan toplanan bilgilerin güvenli bir şekilde paylaşımı hususunda özel düzenlemelere gidilmiştir¹³⁴.

ABD'nin federal devlet bilgi teknolojileri yatırım tutarı 2001 yılında 42 milyar \$'dan 2010 yılında 100 milyar \$'a çıkmıştır. Yapılan araştırmalara göre bu harcamanın yaklaşık % 80'i danışmanlara gitmiştir. Teknik danışman ve insan sermayesi, federal devlette ihtiyaç duyulan uzman ihtiyacı arttıkça gittikçe zayıflanmaktadır¹³⁵.

Online olarak devletin üzerine almaması gereken faaliyetlerin neler olduğunu belirlemek ekonomide devletin rolünü belirlemek kadar önemlidir. Amerikan ekonomisinde devlet öncül fakat ikincil bir oynamaktadır. Devletin toprakların %25'ine sahip olduğu Amerika'da bilgi ve iletişim teknolojilerinin ekonomik büyümeye olan katkısı %50'ler seviyesindedir¹³⁶.

Devletin online olarak sunduğu hizmetlerden yararlanmak isteyen Amerikalıların yüzdesi internet kullanıcılarının yüzdesinden fazladır. Amerikalıların %78'i eDevlet kullanımı şiddetle desteklemekte ve başarılı örneklerin hem

¹³²U.S. Office of Management and Budget, **eGovernment Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens**, Washington DC, 2002, p. 3.

¹³³U.S. General Accounting Office, **Electronic Government: Opportunities and Challenges Facing the FirstGov Web Gateway**, GAO-01-087T, Washington DC, 2000, p. 7.

¹³⁴Jensen J. Zhao ve Sherry Y. Zhao, "Opportunities and Threats: A Security Assessment on State eGovernment Websites", **Government Information Quarterly**, Vol: 27, 2010, p. 50.

¹³⁵Jane E. Fountain, **Prospects for The Virtual State**, John F. Kennedy School of Government Harvard University National Science Foundation, 2004, Washington, DC, p. 12.

¹³⁶Joseph E. Stiglitz, Peter R. Orszag, Jonathan M. Orszag, **The Role of Government in a Digital Age**, The Computer & Communications Industry Association (CCIA), 2000, p. 16., <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan002055.pdf>, (27.1.2010.)

kendilerine güvenlerinin artmasında hem de devletlerine olan güvenlerini tazelenmesinde büyük katkılar sağladığını düşünmektedirler¹³⁷.

ABD’de eDevlet hususunda yapılan araştırmalarda görölmüştür incelenen şehirlerin büyük çoğunluğunda ofis ekipmanları alımlarının yarıya yakın bir yüzdeyle elhale aracılığı ile gerçekleştirilmiřtir¹³⁸.

Online hizmetlerde kullanım düzeyini yükselten etkin bilgi mimarisi tasarımı yanında bu bilgilerin organizasyonu ve sunumudur. Ayrıca kullanıcı yardımları ve yönlendirme tuşları, siteye yasallık ve kredibilite sağlayan görsel öğeler ve dezavantajlı kesimler için erişilebilirlik imkanlarının sağlanması da etkin web sitelerinin diğeri özellikleri arasındadır¹³⁹. Ancak ABD’de incelenen website içeriklerinin % 60’ının kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda organize edilmediğı görölmektedir¹⁴⁰.

Devlet faaliyetleri arasında vatandaşları memnun etmeyen bir diğeri gelişme de CIA’nın istihbarat faaliyetlerinde bulunurken elektronik kurabiyeler bıraktığı çalışmalarıdır. CIA’nın Eğitim Bakanlığı, Hazine, Ulaştırma gibi idarelerde kullanıcılarının haberi olmadan ePosta adreslerini topladığı ve 3 federal havacılık kurumunun da kişisel bilgileri toplayarak özel işletmelere pazarladığı ortaya çıkmış ve kişisel güvenliğin ihlal edildiğı konusunda tartışmalar yaşanmıştır.

Dijital uçum ABD için de bir sorun olmaktadır ve devlet bu sorunun çözümü için gerektiğı kadar gayret sarf etmemektedir. 54 milyon civarındaki internete erişme olanağı bulamayan Amerikalı için bilgi ve iletişim teknolojileri ayrı bir önem

¹³⁷Caroline J. Tolbert, Karen Mossberger ve Ramona McNeal, “Institutions, Policy Innovation, and eGovernment in the American States: New Perspectives on eGovernment”, **Public Administration Review**, May-June 2008, p. 549-563. p. 550.

¹³⁸Christopher G. Reddick a, “Two-Stage Model of eGovernment Growth: Thories and Empirical Evidence for US Cities”, **Government Information Quarterly**, Vol: 21, 2004, p. 61.

¹³⁹ Andrew Chadwick, Christopher May, “Interaction Between States and Citizens in the Age of the Internet: eGovernment in the United States, Britain and the European Union, An International Journal of Policy”, **Administration and Institutions**, Vol: 16, No: 2, April 2003, p. 282.

¹⁴⁰Juri Stratford, “Computerized and Networked Government Information Column Developments in US Federal eGovernment Efforts”, **Journal of Government Information**, Vol: 30, 2004, p. 547.

kazanmaktadır¹⁴¹. Web servisleri aracılığı ile raporlar ulaşılabilir olsalar bile kolaylıkla bulunamamakta, devletin ana kapısının ana sayfasına doğrudan link atılmamaktadır. Kurumların sitelerine koydukları faaliyetlerini içeren raporlarda da performans ölçümlerine ilişkin veriler kurumların ancak yarısında mevcut bulunmaktadır¹⁴².

b. Başarılı eDevlet Uygulamaları

ABD’de en başarılı eDevlet uygulamaları arasında en başta IRS’yi saymak doğru bir yaklaşım olacaktır çünkü ülke milli gelirinin % 20’sini oluşturan vergi gelirlerini toplama IRS çok başarılı faaliyetler icra etmektedir ve IRS bu başarısını, büyük ölçüde eDevlet teknolojilerine borçludur. IRS, dünyada kâğıt ortamında en çok bilginin işlendiği bir kurum olarak sayılabilir. Herhangi bir vergiyi öderken kredi kartının kullanılmasına izin verilmesidir. Beyanname başına elektronik işlemlerden doğan maliyetinin 2 dolardan aşağıya indirilmesi, işlemlerin doğru ve hatasız olarak %99 oranında başarılması, IRS’e ve mükelleflere sağlayacağı faydalar şu şekilde özetlenebilir: ücretsiz beyanname verme imkânı, hızlı vergi iadesi alma, beyannamelerde doğruluk, %1 gibi çok az hata payı, otomatik olarak vergilerin hesaplanması, kabul edilmesi ve vadesi geldiği anda elektronik olarak kolayca ödenmesi imkânı ve elektronik imza ile kâğıt kullanımına son verilmesi¹⁴³.

En popüler eDevlet uygulamalarından biri ise arabalara plaka çıkartılma hizmetidir. Normalde bu hizmetin devlete maliyeti 100 dolar iken bu hizmeti internete taşımakla, maliyet 18 sente düşürülmüştür. İsteyen herkes arabasına plaka çıkartabilmekte ve plakalar evlere teslim edilmektedir. ABD’de internet üzerinden bu örneklerle benzer yüzlerce uygulama gerçekleştirilmektedir¹⁴⁴.

¹⁴¹ Paul T. Jaeger, “Beyond Section 508: The Spectrum of Legal Requirements for Accessible eGovernment Web Sites in The United States”, **Journal of Government Information**, Vol: 30, 2004, p. 520.

¹⁴² Mordecai Lee, **eReporting: Strengthening Democratic Accountability**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004, p. 23.

¹⁴³ Semih Bilge, “ABD İç Gelir İdaresinde (IRS) Elektronik Vergi Yönetimi Uygulaması” **Vergi Sorunları Dergisi**, S: 199, Nisan 2005, s. 106.

¹⁴⁴ İbrahim Kırçova, **eDevlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İTO Yayınları, İstanbul, 2003, s. 148.

Birleşik devletlerde eyalet hizmetlerinin online sunulması maliyetlerde %70 tasarruf sağlamıştır. Arizona eyaletinde ruhsat, ehliyet vb. işlemlerin online yenilenmesinin maliyeti işlem başına 2 dolar iken, bu işlemlerin geleneksel olarak sunulmasının maliyeti 7 dolardır. Birleşik Devletlerdeki bazı tahminler yıllık GSYİH'nın % 2 oranında tasarruf sağlandığına işaret etmektedir.

Federal ve merkezi devlet sitelerinin % 90'ında tam online uygulanabilir hizmetler bulunmaktadır. Sıralamalarda en başta gelen ulusal portalların başında USA.gov <http://www.firstgov.gov>, <http://www.irs.gov> başta gelenlerdir. Tarım Bakanlığı, Genel Hizmetler İdaresi, Posta İdaresi, İç Gelir İdaresi, KOBİ İdaresi, Kongre kütüphanesi, Hazine ve FED ön sıralarda yer alan diğer sitelerdir. Bu websitelerinin tamamında yayınlar, veri tabanları, sesli klipler, video klipler, yabancı dil seçenekleri, güvenlik politikası ve gizlilik politikası, işlemlerde dijital imzaya izin verme, kredi kartı ile ödeme, ePosta erişimi, yorum sayfaları, sitenin kişiselleştirilebilmesine olanak verilmesi ve tablet ve cep bilgisayarları ile erişilebilmesi gibi unsurlar kurumsal içeriklerin başarılarını belirleyen diğer unsurlar arasında yer almaktadır¹⁴⁵.

2010 yılındaki dünyadaki tüm kamusal web siteleri arasında 1. sırada yer alan Boston şehri websitesi, <http://www.cityofboston.gov>, sadece görsel tasarımıyla değil, şehirde yaşayan bireylerle kurduğu karşılıklı etkileşim sayesinde bu ödülü almaya hak kazanmıştır.

ABD federal hükümeti yıllık olarak 16 milyar \$'ı bulan fazla mülklerini satılığa çıkarmaktadır. Hem ülke içinde hem ülke dışında başta askeri üsler olmak üzere bir çok kamu birimlerinde devlete ait fazla, kullanılmamış veya eskimiş teknolojik ekipmanlar satılığa çıkarılmakta ve dizüstü bilgisayardan ekranlara, süper bilgisayarlardan, yazıcılara kadar bir dizi ekipman kamu yönetiminde daha etkin ve verimli bir düzeye ulaşmak için ihaleler yönetimi ile satılığa çıkarılmaktadır¹⁴⁶.

¹⁴⁵Darrell M. West, **State and Federal Electronic Government in the United States**, The Brookings Institution Governance Studies, Washington DC, 2008, p. 1.

¹⁴⁶David C. Wyld, **Government Garage Sales: Online Auctions as Tools for Asset Management**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004, p. 30.

c. eDevlete İlişkin Gelecek Vizyonu

Federal devletlerin sahip olduğu web sitelerini müşteri memnuniyeti açısından değerlendiren araştırmalarda başarılı sonuçlara ulaşılmıştır. Devletin işletmelere sunmuş olduğu hizmetlerin büyük çoğunluğundan ticari kullanıcılar memnun kalmışlardır. Online kullanıcılar için olumlu tecrübeler sağlayan arayüzler ve kolay kullanım olanakları yardıma ihtiyaç duyulmadan erişimde bulunulmasını sağlamaktadır. Ticaret izinleri, düzenlemeleri, ticari vergilemeler ve raporlar, devletle iş yapma, istihdam ve işgücü bilgileri, nasıl yeni iş kurulur gibi birçok yardımcı seçenek websitelerinin çoğunda gereken bilgilerle, karşılıklı etkileşim düzeyinde yer almaktadır¹⁴⁷. Anılan unsurlar açısından bakıldığında ABD’de gelecek nesil kamu web sitelerinin içerik açısından işlevselliği daha yukarıya çıkaran yeni projeler halinde ortaya çıkması muhtemel görünmektedir.

Belediyeler çoğunlukla diğer belediyeleri inceleyerek ve kıyaslamalar yaparak kendi websitelerini oluşturmaktadırlar. Belediyeler de merkezi hükümetler düzeyinde olduğu gibi en iyi ve başarılı sonuçlara ulaşmak için teknolojilere yatırım yapmak durumundadırlar. Kıyaslamalar sayesinde belediyelerin teknolojik adaptasyon durumları daha net bir şekilde ortaya çıkmaktadır¹⁴⁸.

Kamu kurumlarının önceleri tekellerinde tuttıkları bilgileri iş dünyasındaki ticari girişimlerle paylaşmaları hem devlet hem de özel sektör için ciddi kazanç imkanları sağlamıştır. Elektronik gıda bankacılığı uygulamasında federal devlet, belediyeler ve marketle bankaların bir araya gelerek oluşturdukları konsorsiyumda ortak bir havuz aracılığı ile gıda temini toplu ve hızlı olarak sağlanabilmektedir¹⁴⁹.

¹⁴⁷Jensen J. Zhao, Allen Truell ve Melody W. Alexander, “Characteristics and Effectiveness of the U.S. State e Government - To - Business Services”, **The Delta Pi Epsilon Journal**, Vol: L, No: 2, Spring/Summer 2008, p. 110.

¹⁴⁸Charles Kaylor, Randy Deshazo ve David Van Eck, “Gauging eGovernment: A Report on Implementing Services among American Cities, **Government Information Quarterly**, Vol: 18, 2001, p. 305.

¹⁴⁹Jane Fedorowicz, Janis L. Gogan ve Christine B. Williams, **The eGovernment Collaboration Challenge: Lessons from Five Case Studies**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2006, p. 7.

Gelecek onyıllarda yerel hizmetlerin öneminin daha da artması ile birlikte yerel hizmet sunumuna olan ihtiyaç daha da artacaktır. Bu nedenle şehirlerdeki yöneticiler de eDevlet hizmetlerinin kendilerine ve vatandaşlarına sağladığı kolaylıklar konusunda hemfikridirler. eDevletin şehirlerin yönetimini kolaylaştırdığı, paydaşların katılımını artırdığı, işbirliklerini kolaylaştırdığı ve satın almaların sorunsuz yapılmasını sağladığı yadsınmaz gerçekliklerdendir. Tüm bu olumlu bakış açısına rağmen eDevletin şehir yönetimlerine neden merkezi hükümette olduğu kadar geniş bir şekilde yaygınlaşmadığı büyük bir sorun olarak ortada durmaktadır. Şehir yöneticileri vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet organlarını içeren potansiyel işbirliği adayları için eDevletin kolaylıklar getirdiği algısını uygulamaya geçirmede pek de istekli olmadıkları düşünülmektedir. Ancak her birerlerinin ortak kanısı işgücü tasarrufu konusunda ulaşılamaz bir araç olduğudur¹⁵⁰.

Websitelerinin kullanılabilirliği konusunda nirengi noktaları bulunarak daha ileri düzeyde tasarımlar yapılması olasıdır. Uzman araştırmacıların görüş ve önerileri doğrultusunda tavsiye edilen standartlara uyulması halinde websitelerinin kullanılabilirliği önemli oranlarda artırılabilir¹⁵¹.

BM'nin hazırladığı küresel eDevlet gelişim endeksinde ABD, 2010 yılına 2. olmuştur¹⁵². Bu durum her zaman birçok alanda önde olan ABD'nin bu alanda da tartışmasız üstünlüğünü göstermektedir. Üstelik ABD, her yıl bu derecesini sürdürmekte hep üst sıralarda yer almaktadır. Önümüzdeki dönemlerde yeni BİT altyapısını ortaya koyarak ABD'nin daha da büyük atılım yapması beklenmektedir.

2. İngiltere'de eDevlet Uygulamaları: DirectGov

63 milyon bireyin yaşadığı İngiltere, 250.000 km² lik yüzölçümü ile ortalama bir ada ülkesidir. 2.3 Trilyon \$'lık milli geliri ile 930 milyar \$'lık bütçe gelirin

¹⁵⁰Christopher G. Reddick ve Howard A. Frank, "The Perceived Impacts of eGovernment on US Cities: A Survey of Florida and Texas City Managers", **Government Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, p. 587.

¹⁵¹David L. Baker, "Advancing eGovernment Performance in The United States Through Enhanced Usability Benchmarks", **Government Information Quarterly**, Vol: 26, 2009, p. 88.

¹⁵²United Nations, **United Nations eGovernment Survey 2010: Leveraging eGovernment at a Time of Financial and Economic Crisis**, United Nations Publication, New York, 2010, p. 60.

karşılık 1.2 Trilyon \$'lık bütçe giderine katlanmaktadır¹⁵³. AB ülkeleri arasında BİT kullanımında, yatırımlarında ve eDevlet uygulamalarının kurumsal düzeyde uygulamasında ve vatandaş memnuniyeti düzeyinde en tepelerde yer almaktadır.

a. eDevlete Yönelik Stratejiler

1999 yılında hem kamu sektörü hem de özel sektör için Devlet Modernizasyonu Eylem Planı hazırlanmıştır. Planda 62 adet taahhüt bulunmaktadır. Devlet Modernizasyonu Planında ilk 2 yıl tek durak hizmetlerin verilebilmesi için devlet anakapısının oluşturulması gerektiği ve eİmza aracılığı ile işlemlerin yapılmasını sağlayacak düzenlemelerin uygulamaya konması gerektiği dile getirilmiştir. 2000 yılında çıkarılan Elektronik İletişim Yasası ve 2002 yılında çıkarılan Elektronik İmza Düzenlemeleri ile elektronik iletişimde elektronik ticaret için elektronik imza vasıtasıyla oluşturulan yasal çerçeve ile güven tesisi amaçlanmaktadır. 2001 yılında eElçi ofisi ePolitika prensipleri yayınlamak bir dizi talimat yayınlamak hükümetteki politika yapıcılarının izlemesi gereken yollar haritalanmış eDünyaya uyum sağlayacak yeni düzenlemelerin etkin bir şekilde uygulanması hedefi güdülmüştür. 2001 yılında devlet anakapısı oluşturularak güvenli kimlik onay mekanizmaları hayata sokularak işlem yapma kabiliyeti güçlü motorlar devreye alınmış tüm kamu birimlerinin bir arada bulunduğu bir merkez oluşturulmuştur. Directgov olarak adlandırılan bu anakapı, İngiltere'nin vatandaşları için birçok hizmeti bir arada sunduğu bir portaldır. 2004 yılında açılışı yapılan Directgov portalı ile İngiltere artık dijitaldünyada yerini almıştır. Son incelenen kayıtlar göstermektedir ki kayıtlı eDevlet portalı kullanıcısı sayısı 14 milyon seviyesindedir. Anakapıda sunulan 150 adet serviste bugüne kadar 30 milyon işlem gerçekleşmiştir. Ayrıca 2006 yılında oluşturulan **Zanzibar** adlı eİhale platformu ile kamu alımları artık bu portal üzerinden yapılır hale gelmiştir¹⁵⁴.

2000 yılında İngiltere hükümeti en yüksek değeri sağlama amacı ile çıkardığı yasa ile kamu sektörü organizasyonlarına ve yerel yönetimlere hizmetlerini daha

¹⁵³<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/uk.html> (27.2.2011).

¹⁵⁴ European Commission, **eGovernment in the United Kingdom: eGovernment Factsheets**, European Union, Brussels, 2009, p. 12.

etkin daha verimli ve daha tatmin edici sağlamaları için sorumluluklar yüklemiştir.¹⁵⁵

24 saat 365 gün hizmet veren İngiltere İç gelir İdaresi ortaya koyduğu eDevlet vizyonu ile önemli kamu kurumları arasındadır. Ancak hizmetlerini elektronik olarak sunarken çoğunluğu açığa çıkan birçok hatalar da yapmıştır fakat hizmete soktuğu sitenin arayüzünü vatandaş ve paydaşlarının beklentileri doğrultusunda yeniden tasarlama hususunda önemli adımlar atarak beklentileri karşılama hususunda gayretli davranmıştır. İngiltere İç Gelir İdaresi, 2003 yılına kadar hizmetlerinin % 50'sini elektronik olarak yapma ve 2005 yılına kadar hizmetlerin % 50 düzeyinde benimsenmesi hedeflerini¹⁵⁶ koymuş ve planlanan zamanlarda planlanan hedefler gerçekleştirilmiştir. İdarenin vatandaşlar tarafından en çok beğenilen hizmeti vergi ödemelerine ilişkin olarak gönderilen ve posta ile yapılan ödemelerde söz konusu olmayan otomatik teyit onaylarıdır.

Elektronik hizmet sunumu devletin kamu hizmetleri reformunu sağlamada temel bir esastır. İngiltere başbakanı 2005 yılına kadar tüm hizmetlerin elektronik olarak verileceği sözünü vererek hayati hizmetlerde yüksek kullanım oranlarına ulaşılacağı garantisini vermiştir. Eğitim ve Yetenekler Bakanlığı, İngiltere online merkezinin eDevlet hizmetlerine destek sağlamak üzere bünyesindeki bilginin önemli bir kısmını aktarmıştır. Bu sayede bugün gov uzantılı kamu adreslerinde 23 milyon civarında sayfa bulunmakta ve yılda yaklaşık 15 milyar Euro tüm kamu hizmetlerinin online sunumu sağlama adına kamu web adresleri için harcanmaktadır¹⁵⁷.

İngiltere eDevlet stratejisi devleti topyekün dönüştürmek üzere kurgulanmıştır. Profesyonelliği artırarak, hizmet paylaşımı ve arka ofis uygulamaları ve kamusal hizmet sunumunu geliştirme odaklı bir edevlet stratejisini izleyen

¹⁵⁵Zahir Irani,Peter E.D. Love,Tony Elliman, Steve Jones veMarinos Themistocleous, "Evaluating eGovernment: Learning from the Experiences of two UK Local Authorities", **Info Systems Journal**, Vol:15, 2005, pp. p. 65.

¹⁵⁶Paul Beynon Davies, "Constructing Electronic Government: The Case of the UK Inland Revenue", **International Journal of Information Management**, Vol: 25, 2005, p. 16.

¹⁵⁷SQW Limited ve MORI Social Research Institute, **UK Online Centres and eGovernment**, Research Report, No: 632, Nottingham, 2005, p. 1.

İngiltere’de strateji Kabine Ofisi kanalı ile merkezi olarak yürütülmektedir. BİT yatırımları milli gelirinin % 3.5’i seviyesindedir. İngiltere 2009 yılı eDevlet kıyaslamalarında güçlü bir performans sergilemiştir. Online erişim imkanında % 100’e erişmiş ve kapsama seviyesinde % 94 düzeyine ulaşmıştır. Vatandaşların kapsanma yüzdesi sadece 2 puan daha alt seviyededir¹⁵⁸.

Araştırmalar göstermektedir ki İngiltere eDevlet bakanlık siteleri yasal zorunluluklara bizzat kendisi uymamakta ve endüstriler için erişilebilirlik rehberlerinde gösterilen noktalara riayet etmemektedir. Birçok site yapılan kontrollerde ortak hataları yapmakta ve dezavantajlı kesimlerin erişim imkanları normal insanlara göre daha düşük seviyelerde kalmaktadır¹⁵⁹.

Sanal bir tek durak ofis uygulaması ile iş ve emeklilik kurumu açtığı www.info4local.gov.uk web adresi ile tüm yerel otoriteler için tek merkezden erişim imkanı sağlanmıştır. Hızlı ve kolay erişimin sağlandığı sitede yerel yönetimlere ilişkin ihtiyaç duyulacak tüm bilgiler merkezi hükümet birimleri tarafından konulmuş bulunmaktadır¹⁶⁰.

eDevlet kapısı İngiltere hükümetinin hizmetlerini vatandaşlara ve iş dünyasına etkin bir şekilde sunmada esaslı bir rol oynamaktadır. Bu ana giriş kapısı sayesinde işlem yapılması ihtiyacı bulunan hiç kamu kurumu için birlikte çalışabilirlik sorunu olmadan tek bir kapıdan verilen giriş onayı ile saplana giriş izni ile işlem yapılacak ve başka hiçbir dijital sertifikaya ihtiyaç duyulmayacaktır¹⁶¹.

İngiltere elektronik devlet müşteri ilişkileri yönetim programları düzenleyerek yerel yönetimlerin sisteme entegre olmalarını sağlamış ve müşteri odaklı yönetim

¹⁵⁸European Commission, **Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th eGovernment Benchmark Measurement**, European Commission Directorate General for Information Society and Media, Brussels, 2009, p. 139.

¹⁵⁹Joanne M. Kuzma, “Accessibility Design Issues with UK eGovernment Sites”, **Government Information Quarterly**, Vol:27, 2010, p. 145.

¹⁶⁰Colin Scott ve Martin Lodge, **From Red Tape to Smart Tape Administrative Simplification in OECD Countries: Administrative Simplification in the United Kingdom**, OECD, Paris, 2003, p. 206.

¹⁶¹European Communities, **Study on Mutual Recognition of eSignatures: Update of Country Profiles UK Country Profile**, IDABC, Brussels, 2009, p. 8.

çerçevesinde açılan çağrı merkezleri ile rutin işlemlerin online olarak yapılması sağlanmıştır. Yerel yönetimler haricinde kalan diğer üst düzey kamu otoriteleri de bu başarılı uygulamalardan sonra müşterileri olarak gördüğü vatandaşlarını memnun etmek ve onları daha iyi anlayabilmek amacı ile müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarını planlamayı düşünmektedirler¹⁶². Artık tüketicilerin birer müşteri haline geldiği dünyamızda özel sektörde bulunan çözümlerin kamu sektörüne uyarlanması, hizmet sunan modern bir topluma ulaşılması açısından bürokratik sorunların giderilmesinde önemli bir araç görevi görmektedir.

b. Başarılı eDevletUygulamaları

İngiltere hükümeti 2010 yılına kadar online kamu hizmetlerinin ülkedeki tüm vatandaşlar için ulaşılabilir olması konusunda kararlıdır. Ücretsiz ya da düşük maliyetli internet hizmetleri İngiltere çapında evler, kütüphaneler, topluluk merkezleri ve kolejler gibi 6.000 noktada faaliyet göstermektedir. İngiltere online hizmet merkezlerine yılda yaklaşık 3 milyon ziyaret gerçekleşmektedir. Evlerinde herhangi bir internet bağlantısına sahip olmayan bireylerin interneti kullanabilmek için yardıma ve teknik eğitime ihtiyaçları bulunmaktadır ve İngiltere online hizmet merkezleri bu vatandaşlar için önemli destekler sunmakta ve internet kullanımının yaygınlaşması hususunda desteklenmektedirler. Temel internet eğitimi verilemeyen merkezlerin sayısı oldukça azdır. Directgov adresi ile vatandaşlarına ulaşan İngiltere hükümeti, milyonlarca vatandaşa ve binlerce iş dünyası liderlerine ve sivil toplum örgütlerine en uygun ve en hızlı kamu sektörü içeriğini internet aracılığı ile sağlamış ve kamusal hizmetlerin online olarak gerçekleşmesini temin etmiştir. Dijital devrimin şüphesiz en yaratıcı yanı kamusal işlemlerin yıllar sonra artık sonu bilinen bir zamanda hızla tamamlanmasıdır. Örneğin kamu portalında online işlem yapanların % 45'i işlemlerini mesai saatlerinin dışında geçen ve geleneksel devlet yönetim sisteminde söz konusu olamayacak şekilde yasal mesai zamanlarında değil, ofis zamanları dışındaki hafta sonlarında ve akşam vakitlerinde gerçekleşmektedir¹⁶³.

¹⁶²Stephen F. King, "Citizens as Customers: Exploring the Future of CRM in UK Local Government", **Government Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, p. 48.

¹⁶³UK National Audit Office, **Government on The Internet: Progress in Delivering Information and Services Online**, Comptroller and Auditor General HC 529 Session 2006-2007, London, 2007, p. 8.

Aynı zamanda bu süreçte herhangi bir yere telefon açarak vakit kaybetmeye veya kamu idarelerinin ofislerine gidip fiziki olarak bulunarak vakit kaybetmeye gerek kalmamaktadır. Devlet ve vergi mükellefleri için online işlem yapmak ve bilgi temin etmek geleneksel metodlara göre çok daha ucuza mal olmaktadır. Örneğin çağrı merkezleri ve ePosta hizmetleri sayesinde biten ofis ziyaretlerinin sağladığı zaman ve sağlık kazancının maliyet veya kazanım hesabını yapmak oldukça zordur hatta imkansızdır.

c. eDevlete İlişkin Gelecek Vizyonu

Dijital ekonomide devletin etkileşimi 4 aşamada gerçekleşmektedir. Kamu; hizmetlerinin sunumu, dijital sistemlerde büyük tedarik, veri ve içerik sahibi ve yetkilisi olma, İngiltere'nin dijital gücünü sağlamada bir merkez olma gibi ana unsurları bünyesinde barındırmaktadır. Dijital Britanya Raporu, hakiki bir devlet olmak için atılması gereken adımları listelemektedir. Sadece internette olmak için değil internetin devleti olmak için temel esaslar çizmektedir. Bu yolculukta çok net bir şekilde görülmektedir ki İngiltere diğer devletlerin oldukça önündedir fakat vatandaşların beklentileri de artmaktadır. İngiltere'nin gelecek 10 yıldaki stratejisini çizen bu rapora göre¹⁶⁴:

- Profesyonel online içeriğe ilişkin yatırımların üçte biri devlet tarafından gerçekleştirilmektedir ve hükümet 2011 yılına kadar vatandaşların % 95'ten daha fazla bir kısmını Directgov web adresinden ticari odaklı businesslink.gov sitesine tüm içerikle beraber aktarmayı hedeflemektedir.
- Directgov adresi her ay 14 milyon ziyaretçi ağırlamaktadır. Online hizmet sunumu ile muazzam kazançlar sağlanmıştır. Bazı kamu hizmetleri neredeyse sadece internete özel bir şekilde kullanılmaktadır.

¹⁶⁴ The Secretary of State for Culture, Media and Sport & Minister for Communications Technology and Broadcasting, **The Digital Britain Final Report**, The Stationery Office Publications, London,2009, p. 24.

- 2012 yılına kadar evrensel 2Mbps genişbant sistemine geçilmesi ile birlikte Kamusal Hizmetlerde Sistem Değişimine geçilmiş olacak ve daha üst düzeydeki servis sunumu için başlangıç yapılmış olacaktır. böylece online işlemlere erişemeyen kesimler için de artık internete erişim bir sorun olmaktan çıkacaktır.
- 2012 yılına kadar Kamusal Hizmetlerde Sistem Değişimi Programı'ndan önce her devlet departmanı en az iki hizmetini bu sistemin bir parçası olmak için aday göstermek zorundadırlar. Kamu alımlarında sanal kamu hizmetleri sunumu için muazzam ilerlemeler kaydedilmiştir.
- Özel sektörün iş aktivitelerini dijital dünyaya göre yeniden düzenleme çabaları artış içerisindedir. Kamu harcamaları üzerindeki baskı, BİT tedariklerinde daha etkin adımlar atmayı gerekli kılmaktadır.
- Bugün İngiltere nüfusunun yarısı interneti, merkezi devlet otoritelerinden bilgi almak, yerel yönetimlerdeki işlerini görmek ya da daha önce geleneksel yollarla yapageldiği işlerini eDevlet kanalını kullanarak işlem yapmak için kullanmaktadırlar.
- Devletin internet stratejilerinin hazırlanmasında iş dünyasının artan beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde teknik ve fiziksel unsurlara yatırımların artırılması gerekmektedir.
- Sistemlerde bütünlük sağlanması açısından odak noktası tek bir merkez olan standart ve sistemler tasarlanmalı ve kurgulanmalıdır.
- BİT yetkililerinin devlete yapılacak tüm BİT tedariklerinde önemli bir denetim mekanizması ile tek yetkili olması sağlanmalıdır.
- Kamu hizmet verileri ve içerikleri dijital ekonomide artan düzeyde büyük bir öneme sahip olduğundan devletin sahip olduğu muazzam bilgi gücünü toplumsal yararlar doğrultusunda kullanmalıdır.

- Yenilikçi bilgiler içeren coğrafi verilerin ticari amaçlarla tüm ilgililerin kullanımına açılması ve bilgilerin yenilikçi kullanımı açısından lisanslamalar önemlidir.

İngiltere Avrupa'da en iyi performans gösteren ülkeler arasındadır. Kıyaslanan birçok göstergede Avrupa ortalamasının üzerindedir. İnternete erişim düzeyi oldukça yüksektir. Haneler tarafından internet hizmetlerinin benimsenilmesi göstergesinde liderliğini sürdürmektedir. eTicaret seviyesindeki düzeyi de oldukça yüksektir ve iş dünyasının benimseme oranı hanelerin biraz altında seyretmektedir. Ayrıca BİT sektörü İngiltere ekonomisinde önemli bir pay sahibidir. Son yayınlanan "Dijital Britanya" raporunda Britanya hükümetinin atacağı adımlar aşama aşama sayılmıştır. BİT sektöründe iktisadi ve sosyal fırsatları artırmak için 4 temel hareket aksiyonu belirlenmiştir bunlar şu şekilde sıralanabilir¹⁶⁵.

- Evrensel bir hizmet sözü vererek 2012 yılına kadar 2 MB/s genişbant hızında verimli ve modern iletişim altyapısı sağlayarak özel sektöre destek olmak
- Genişleyen ticari gelişmelerden faydalanamayacak olanlar için yeni nesil genişbant sistemlerinin gelişimi için yardımlarda bulunmak
- Dijital çağda yaratıcı ve yenilikçi endüstriler için açık ve net yasal çerçeve ve kamu hizmetleri içeriği ile Britanya'nın global bir merkez olmasını sağlamak
- Bireylerin dijital ekonomide büyümelerini temin edecek kabiliyet ve yeteneklerle donanmalarına destek olarak dijital topluma tüm kesimlerin katılımını sağlamak
- Dijital kamu alımları ve dijital kamu hizmetleri sunumu ile vergi mükelleflerine daha gelişmiş ve daha modern bir sistem sunmaktır.
- Departmanlar seviyesinde bir takım organizasyonel engeller eDevletin ilerlemesi önünde setler oluşturmaktadır. Özelde bilgi teknolojilerindeki

¹⁶⁵Commission of The European Communities, **Europe's Digital Competitiveness Report, i2010 - ICT Country Profiles** Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, The European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Commission Staff Working Document, Vol: 2, 2009:1104, Brussels, p. 60.

uzmanlık yetersizlikleri ve kamu çalışanlarına yerleşmiş olan gönülsüzlük internet tabanlı kamusal faaliyetlerin kamuda tam olarak benimsenmesini engellemektedir¹⁶⁶.

Devleti modernleştirme projesi olan İngiltere Beyaz Kitap dokümanında değişim için 10 sürükleyici unsur yer almaktadır¹⁶⁷:

1. İnteraktif olan devlet formları ve diğer süreçler online yardım ve tavsiyelerle doldurulabilme
2. Tüm kamu birimlerinde bilgi yönetimi daha akıllı gerçekleştirilme
3. Devlet hizmet ve fonksiyonlarının servis zincirlerinde özel sektörle ortaklıklar gerçekleştirerek yeniden sunumu
4. En iyi değeri yaratmak için tasarruf için yatırım yap yaklaşımı
5. Devlet sitelerinin ve diğer tüm erişim kapılarının kullanımı
6. Hanelerin elektronik hizmetlere erişimi
7. Kullanıcı dostu, pahalı olmayan ve çok fonksiyonlu teknolojiler
8. Çok amaçlı akıllı kartların yaygın kullanıma sunumu ve benimsenmesi
9. Klavye kabiliyetine ihtiyaç duyulmayan kumanda panelleri, sesli komutlar, dokunmatik ekranlar ve video konferansları
10. Bilgisayarlaşmada bariz artışlar ve ağa bağlı bilgisayarlaşma hakimiyeti

İngiltere’de eDevlet alanında yaptığı çalışmalarla önde gelen akademisyenlerden olan Zahir İrani, eDevletin önündeki engelleri de şu şekillerde sınıflandırmaktadır:

1. eDevlet sürecinde yavaş ve çok parçalı bir yapıdan kaynaklanan liderlik hataları
2. eDevlet yeniliklerine karşı yatırım akışlarını sınırlandıran finansal gecikmeler

¹⁶⁶Helen Margetts, “eGovernment in Britain: A Decade on”, **Parliamentary Affairs**, Vol: 59 No: 2, 2006, p. 262.

¹⁶⁷Zahir İrani ve diğerleri, **tGovernment for Benefit Realisation**, Proceedings of European and Mediterranean Conference on Information Systems, June 24-26 2007, Polytechnic University of Valencia, Spain, 2007, p. 9.

3. Yapılan tercihler nedeni ile dijital uçurumun ortaya çıkması ve eDevletin kabullenilmesinde kullanıcılara özel ihtiyaçların sosyoekonomik farklılıklar nedeni ile karşılanamaması
4. Yasal, idari ve coğrafi bölgelerde zayıf koordinasyon nedeni ile eDevlet ağlarının sağlayacağı faydalardan mahrum kalınması
5. Bilgi paylaşımı ve hizmet sunumu için hazırlanmış yeni online formların işyeri ve organizasyonel esneklik ve adaptasyonu zayıflatması
6. Elektronik ağlarda yetersiz güvenlik ve gizlilik nedeni ile artan güven eksikliği
7. Zayıf teknik tasarımlar dolayısı ile BİT'lerde uyumsuzluk ya da kullanımı zor eDevlet servisleri.

Dünyada devletler dijitalleştirilmiş ve onayları alınmış yepyeni sistemleri vatandaşları ile tanıştırmak için eDevlet uygulamalarının bütün bu yeni hizmetleri bütünleşik halde entegre etmektedirler. Bu yeni uygulamaların ve servislerin en başta gelenleri akıllı kartlar, biyometrik araçlar, internet tabanlı kimlik denetim sistemleri ve CCTV kameralardır. Bu yeni servislerin tanıtılması ile devletler organizasyonlarının modernizasyonunu sağlamakla kalmamakta aynı zamanda vatandaşlarına sundukları hizmetlerin dönüşümünün ve kolaylığının getirdiği avantajlardan yararlanmaktadırlar. İngiltere'de yerel otoriteler 2006 yılında akıllı kartları vatandaşları ile tanıştırmışlar ve 44.000 kişi bu kartları kullanımında gönüllü olmuşlardır. Bu akıllı kartlar aracılığı ile vatandaşlar kütüphanelerden borç alabilme, boş zaman aktivitelerini bu kartlarla gerçekleştirebilme, aldıkları mal ve hizmetleri eCüzdan uygulaması ile bu kartlarla ödeyebilme, ortaokullarda nakitsiz gıda tedariki sağlama, yaş doğrulama gibi olanaklara sahip olmuşlardır. Öğrenciler periyodik olarak nakit yükledikleri akıllı kartlarının eCüzdan kısımlarını otobüs seyahatleri ve yerel marketlere üyelik şeklinde de kullanabilmektedirler. Kart kullanıcıları sadece isim, adres, doğum tarihi, telefon numarası, ePosta adresi, cinsiyet, ırk ve etnik grup gibi temel bilgilerini verdikten sonra kartlara sahip olabilmektedirler. 16 yaşının altındaki vatandaşlar için bir ebeveyn veya bir referans bu kimlik onay işlemleri için devreye girmektedir. Kanunların elverdiği ölçüde akıllı kartlar kurumlar arasında

paylaşmakta ve gelecekteki daha ileri kart uygulamaları için tüm 3. taraflarla çalışılmaktadır¹⁶⁸.

Piyasa odaklı, özel sektör çözümleri gerçek olan ya da öyle algılanan problemlerde kamu sektörü için hayati önem taşımaktadır. BT kapasitesindeki eksikliklerle birleştiğinde kamu politikaları özelleştirmeler yoluyla dışkaynak kullanımını zorunlu kılmaktadır. eDevlet uygulamaları danışmanlık sektörleri için muazzam fırsatlar yaratmakta ve eDevlet politikaları sayesinde sektör daha da güçlenmektedir¹⁶⁹.

3. Güney Kore’de eDevlet Uygulamaları: eGov.go.kr

Güney Kore 100.000 km²’lik yüzölçümü ile 50 milyon nüfusa ev sahipliği yapmaktadır. 1 Trilyon \$’lık milli geliri ile 250 milyar \$ bütçe geliri elde ederken 270 milyar \$ bütçe gideri yapmaktadır¹⁷⁰. 1980’li yıllarda kişi başı 1.000 \$’ın altındaki geliri ile Türkiye ile iktisadi toplumsal gelişmişlik seviyesi itibari ile aynı düzeyde bulunan Güney Kore oluşturduğu piyasa ekonomisinin etkin işleyişini sağlayıcı düzenlemeleri ile iletişim teknolojilerine yaptığı yatırımlarla bugün dünya çapında en az 10 uluslararası işletmeye sahip bir ülke konumundadır. BİT’lerin önemini erken keşfetmesinin yanı sıra bu teknolojileri çok başarılı bir şekilde ve en ileri düzeyde eDevlet uygulamalarına uyarlamasını bilen Güney Kore, Birleşmiş Milletlerin her yıl hazırladığı eHazırlık indeksinde ilk yıllardan beri önde yer almış ve 2010 yılında da 1. sıraya yerleşmiştir.

a. eDevlete Yönelik Stratejiler

Kore’nin eDevlet alanında başarılı olmasını sağlayan temel unsur, 1994 yılında başlayan sosyal kampanyaya dayanır. Kampanya “sanayi devrimine geç kalsak da bilgi toplumu olarak dünyaya önderlik edelim” sloganını temel söylem

¹⁶⁸A. Miriam B. Lips, John A. Taylor ve Joe Organ, “Managing Citizen Identity Information in eGovernment Service Relationships in The UK: The Emergence of a Surveillance State Or a Service State?”, **Public Management Review**, Vol: 11, Issue: 6, 2009, p. 846.

¹⁶⁹Ivan Horrocks, “Experts and eGovernment Power, Influence and the capture of a Policy Domain in the UK”, **Information, Communication & Society**, Vol: 12, No: 1, February 2009, p. 124.

¹⁷⁰<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ks.html> (27.2.2011).

haline getirmiştir. Bu çalışma ciddi bir karşılık bulmuştur. Birçok üniversite ve sivil toplum örgütü bu çağrıya destek vererek toplumun bilinçlenmesi hususunda üzerlerine düşen vazifeleri fazlasıyla yerlerine getirmişler ve Kore'yi bugün dünyanın önde gelen bilgi toplumu haline getirmeyi aynen hedefledikleri gibi başarmışlardır¹⁷¹.

b. Başarılı eDevletUygulamaları

Kore sahip olduğu ve başarılı bir tasarıma sahip ulusal web portalları <http://www.korea.go.kr>, <http://www.epeople.go.kr>, <http://egov.go.kr>, ile vatandaşların tek noktadan erişim imkanı vererek hizmetlerin tek elden sunumunu sağlamaktadır.

Güney Kore'nin bugün bilişim toplumları arasında yer almasını sağlayan itici güç başka ülkeleri kendisi ile kıyaslayarak gerçekleştirdiği kıyaslama stratejisidir. Kore Cumhuriyeti, 1960'lı yıllardan beri Amerika ve Japonya'yı kendisine iktisadi kalkınma için model olarak seçmiştir. 1990'lardan sonra başarıyla uyguladığı ülkeyi bilgisayarlaştırma çabaları neticesinde ülkede büyük dönüşümler sağlamıştır. Amerika'nın aksine oldukça küçük bir ülke olan Kore, kalabalık nüfusa sahip ve bir başkan tarafından yönetilen bir ülkedir. Bu yönü ile Kore federal yapı ile yönetilen Amerika'dan farklılık göstermektedir. Japonya ile ortak coğrafi ve kültürel yapılar gösteren Kore, yaşadığı 10 kayıp yıl dolayısı ile Japonya'nın ciddi derecede önüne geçmiştir. Başkanın bilgi ve iletişim teknolojilerinde gösterdiği güçlü liderlik iradesi sayesinde genişbant teknolojilerine yapılan muazzam yatırımlar aracılığı ile Kore, bilgi teknolojileri alanında önemli atılımlar yaparak dünya lideri olmayı başarmıştır. Artık bu tarihten sonra Kore, İngiltere'yi kendisi ile kıyaslayarak politikalarını şekillendirmektedir¹⁷².

¹⁷¹ Hee Joon Song, **eGovernment in Developing Countries: Lessons Learned from Republic of Korea**, UNESCO, Bangkok, 2006, p. 24.

¹⁷² Hee Joon Song, p. 33.

c. eDevlete İlişkin Gelecek Vizyonu

BM'nin Küresel eDevlet Gelişim Raporunda 2010 yılında 1. seçilen Kore'de İngilizce "ubiquitous" olarak adlandırılan uGovernment yani **emre amade devlet** anlayışına geçilmiştir. Bu süreç Tablo 2'de daha net bir şekilde incelenebilir. Emre amade devlet artık her yönü ile vatandaşları için hizmet veren onların her istek ve beklentisini sorunsuz bir şekilde anında yerine getiren devlettir.

Tablo 2: Devletin Evrimi

	Geleneksel Devlet	eDevlet	Emreamade Devlet
Prensipiler	Bürokratik süreç (Telefon, faks)	Bilgisayar İnternet	Kusursuz erişim
Hizmet zamanı	Günde 8 saat Haftada 5 gün	Günde 24 saat Haftada 7 gün	Günde 24 saat Yılda 364 gün
Hizmet yeri	Kişisel ziyaret Telefon, faks	Vatandaşın evi İnternetli ofis	Müşterinin bulunduğu yer
Hizmet şekli	Ofise ziyaret	Webportalına tuşlamalar	İhtiyaç duyulan hizmete erişim

Kaynak: Hee Joon Song, **eGovernment in Developing Countries: Lessons Learned from Republic of Korea**, UNESCO, Bangkok, 2006, p. 35.

Devlet ihale ofisi 2003 yılında BM kamu hizmetler ödülünü almaya hak kazanmıştır. Ödülün verilmesinde en önemli sebep kamusa eihale hizmetlerindeki mükemmeliyet, verimlilik ve kamu yönetiminin şeffaflığıdır. Bugün devletin online ihale sistemi hiçbir ciddi sıkıntı yaşamadan faaliyetlerini sürdürmektedir¹⁷³.

eDevletle ilgili kurumsal ve yasal düzenlemelerin vakit kaybetmeden acilen yerine getirildiği Kore'de Bilgisayarlaşmanın Sağlanması Yasası 1995 yılında çıkarılmıştır. 1999 yılında eİmza Yasası ve 2001 yılında da Enformasyon ve Bilgi Kaynakları Yönetimi Yasası, Bilgi Güvenliği Yasası, Dijital Uçurum Önlenmesi Yasası, Siber Altyapının Korunması Yasası çıkarılarak bilgi toplumu olma yolunda

¹⁷³Hee Joon Song, p. 36.

yaşanabilecek önemli engeller daha baştan ortadan kaldırılmış ve mevzuatın verdiği yetkiler çerçevesinde BİT yatırımları ve teknolojileri hukuki olarak da desteklenmiştir.

Bireylere kendi gelişimleri için ve iş dünyasına kurumsal rekabet kapasitesi kazandırmak için her an heryerde işlemlerini yapmaya olanak tanıyacak global seviyede en yüksek bilgi güvenliği ve yaşanabilir atmosfer sağlayacak zemin ve ortam sağlanmıştır¹⁷⁴.

eDevlet inisiyatiflerinin amacı sadece kamu hizmetlerini online sunmak değildir. Ana hedef daha çok vatandaşlar tarafından yaygın olarak kullanılacak online hizmetler sunumudur. eDevlet için özel olarak oluşturulan komite 2001 yılında 11 temel eDevlet inisiyatifi oluşturmuştur. İkametgah adresleri, ailevi kayıtlar ve idari kayıtlar vergi ve benzeri diğer dokümanlarla ilişkilendirilerek bu tür bilgilere ihtiyaç duyan tüm kamu kurumları arasında bilgi paylaşımı gerçekleştirilmiştir. Böylece devletle ilgili dökümler, özetler, ikametgah senedi, aile kayıtları, tapu kayıtları gibi 20 tür kağıt belge için artık herhangi bir kamu kurumuna başvuruda bulunmak ve kayıt yapmaya gerek kalmamaktadır. Bunun yerine kamu çalışanları vatandaş kayıtlarına online ulaşarak ilgili tüm kamu hizmetleri online olarak görülmektedir. Artık vatandaşlar vergi beyannamelerini ve vergi iade belgelerini vergi dairesine gitmeden doldurabilmekte, devletle ilgili kağıt belgeler bankalardan dahi elektronik olarak alınabilmektedir. Vergiyle ilgili 100'den fazla idari belge online olarak işlenebilmekte ve harcamalarda yılda yaklaşık 5 milyar \$'lık tasarruf sağlanması öngörülmektedir¹⁷⁵.

Devlet ulusal düzeyde genişbant ağı omurgası için 24 milyar \$ harcamıştır. Özel sektörün kullanımına açılan bu omurga sayesinde hizmet sağlayıcıları genişbant hizmetlerini 30.000 devlet kurumuna ve araştırma enstitüsüne ve 10.000 okula yaygınlaştırmıştır. Kore, harcadığı bu inanılmaz rakamla bilgi ve iletişim

¹⁷⁴Jeongwon Yoon, **Korea's eGovernment Strategy 2007**, National Information Society Agency, Korea, 2007, p. 24.

¹⁷⁵Ahn Moon Suk, **Korea's e-Government: Completion of e-Government Framework**, Special Committee for e-Government Republic of Korea, Seoul, 2003, p. 30.

teknolojilerinin inşasına ve bilgi teknolojilerinin gelişimine önemli katkılarda sunmuştur¹⁷⁶.

Kore’de “vatandaş için devlet” sloganı ile faaliyet gösteren eHizmet servisi (www.egov.go.kr) internet üzerinden devletle işlem yapmak isteyen vatandaşlar için hizmetlerin entegre edildiği bir yapıdır. Bu site yaklaşık 4000 farklı sivil hizmet için 400 farklı kamusal hizmet sunumu yapan bir servistir. Bu portal aynı zamanda vatandaşların birçok konudaki izin belgesi, kimlik doğrulama, sertifika işlemleri için bilgi almalarını idari ve yasal süreçler için bilgi teminini ve sosyal güvenlik primleri ve vergiler için ödemeler yapmalarını sağlayan bir sistemdir. Vatandaşlar aynı zamanda halk oturumları talebinde bulunarak devlet idaresine katılım gösterme fırsatını yakalamaktadırlar. Doküman gönderiminde mükerrerliği önlemek için kurumlar arasında bilgi paylaşımı kurumsallaştırılmıştır¹⁷⁷.

Bir diğer önemli konu da yerel eDevlet liderlerinin yüksek performans düzeyleri için adanmışlık duygusu içinde vatandaşlarına hizmet vermelerinin gerektiğidir. eDevlet yönetim kapasitesi bir kere oluşturulduktan sonra yöneticilerin performans artışı ve eDevlet yenilik çabalarını destekleyici önlemler alıcı faaliyetler içerisine girmeleri gerekmektedir. Hesapverebilirlik, hizmet değerlendirme, performans ölçümü gibi kriterlerin başarılı olarak ölçümünde eDevlet liderleri eğitimin önemini vurgulamalıdır¹⁷⁸.

Kore’de eDevlet konusundaki çalışmalar, devlet sahip olduğu tüm potansiyel değerlendirilerek en üst seviyede gerçekleştirilmektedir¹⁷⁹.

¹⁷⁶Seang Tae, Kim, **Converging eDemocracy and eGovernment Model Toward an Evolutionary Model of e Governance: The Case of South Korea**, ePolicy and eGovernment Institute, Sungkyunkwan, 2004, p. 19.

¹⁷⁷James S L Yong, **Promoting Citizen-Centered Approaches to eGovernment Programmes - Strategies & Perspectives from Asian Economies**, 2nd APEC High-Level Symposium on eGovernment, October 6-8 2004, Acapulco, Mexico, p. 3.

¹⁷⁸Soonhee Kim, “A Case Study of Local eGovernment Performance in South Korea: Do Leadership and Management for Results Matter?”, **International Public Management Review**, Vol: 10, Issue: 1, 2009, p. 186.

¹⁷⁹Hyun Jeong Kim, Gary Pan, Shan Ling Pan, “Managing IT-Enabled Transformation in The Public Sector: A Case Study On E-Government in South Korea”, **Government Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, p. 340.

Kore tecrübesi göstermektedir ki eDevlet uygulamalarında vatandaşların sisteme dahil edilmesi yerel yönetimleri de güçlendirerek devletle yapılan işlemler kaynaklanan işlem maliyetlerinin ortadan kalkmasına ve yeni politika öncelikleri için mevcut uygulamalarda elde edilen verilerin doğru bir şekilde kullanıldığında oldukça olumlu sonuçlar ortaya çıkacağını göstermektedir. Geniş bir aralıkta vatandaşlara sunulan kamusal bilgilerin yerel yönetimlerce de paylaşımının sağlanması karar alma süreçlerinin gelişimi sağlamakla kalmayarak aynı zamanda toplumun yüzleştiği sosyal problemlerle başa çıkılmasında da demokratik süreçler gereği önemli açılımlar sunmaktadır. Vatandaş beklentileri ve talepleri odaklı kamusal servis sunumları idari kararlarda sorumluluk vatandaşlarda kalacağı için huzursuzlukların doğmasını öncelikli olarak engelleyecektir¹⁸⁰.

Bilgi teknolojilerine erişim yaygınlaştıkça Kore’de vatandaşların politika karar süreçlerine katılımları ve seslerini daha yüksek şekilde duyurmaları ve politik olarak daha aktif olmalarının yolu açılmaktadır. Bu durum aksi durumda hiçbir şekilde kamusal kararlara katılmayacak seçmenler ve vatandaşlar için mobil olarak kamusal seçim kampanyalarına ve oylama süreçlerine katılmalarını temin edecektir. Bu nokta kurumsallaşmanın yetersiz olduğu Kore için büyük önem taşımaktadır¹⁸¹.

4. Singapur’da eDevlet Uygulamaları: eCitizen

700 km²’lik yüzölçümü ile topraklarında 5 milyon nüfusu barındıran Singapur, 240 milyar \$’lık milli geliri¹⁸² ile küçük bir ada ülkesidir. Singapur’da nüfusuna oranla inanılmaz boyutta bir mobil iletişim teknolojileri kullanımı mevcuttur. 1 milyondan fazla iPhone kullanıldığı ülkede hem vatandaşlar hem de devlet yenilikçi teknolojileri uygulamada ve tanıtımda o kadar başarılıdır ki ülkede eDevlet faaliyetlerinin önemli bir kısmı hala en zirve ülkelerde bile çok düşük penetrasyonlarda gerçekleştirilen mDevlet uygulamaları eşliğinde sürdürülmektedir.

¹⁸⁰Joon Hyung Lim, “Empowering Citizens’ Voices in Tthe Era of eGovernment: Implications from South Korean Cases”, **Theoretical and Empirical Researches in Urban Management**, Vol: 7, No: 16 August 2010, p. 29.

¹⁸¹Youngmi Kim, “Digital Populism in South Korea?: Internet Culture and the Trouble with Direct Participation”, **Korea Academic Institute Academic Paper Series**, November 2008, Vol: 3, No: 8, p. 5.

¹⁸²<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/sn.html> (27.2.2011).

a. eDevlete Yönelik Stratejiler

Okuryazarlığın % 95 seviyesinde olduğu ve mobil cihaz sayısı 6.5 milyon olan ve % 136'lık bir penetrasyon oranına ulaşılan Singapur'da <http://www.ecitizen.gov.sg> web sayfası ile internette faaliyete gösteren web portalı aracılığı ile mobil hizmetler rahatlıkla görülebilmektedir. Devletin iGov2010 master planına görevatandaşlar ve iş dünyası 300 farklı kamu hizmetine erişerek mobil teknolojilerden faydalanmaktadırlar. Yakın bir gelecekte tren ve otobüs biletlerinin de online ödenebilmesine olanak tanıyacak teknolojileri 7/24 vatandaşlarının kullanımına sunacak olan Singapur, kapıların dahi cep telefonları ile ses komutları veya kablosuz teknolojilere otomatik olarak açılmasını sağlayacak sistemler üzerinde çalışmaktadırlar. Bu teknolojilerin hızla geliştirilebilmesi için devlet BİT işletmeleri ile yakın işbirliği içerisinde çalışmaktadır.

Asya'da gelişmiş bir kaç ülke arasında yer alan Singapur, eDevlet insiyatifinin erken uygulayıcıları arasında yer almaktadır. Web sitesinde sunduğu sistemlerle ileri düzeyde uygulamacı ülkeler arasında yer almaktadır¹⁸³.

2010 yılı içerisinde BİT'ler için 1.1 milyar \$ harcamayı planlayan Singapur mobil hizmetlerde birçok alanda öncülük yapmaktadır. Singapur'da bugün doğum kayıtlarından emeklilik formu doldurmaya kadar çok sayıda işlem elektronik ortama taşınmıştır. Singapur ve Güney Kore arasında BİT alanında gerçekleştirilen ortaklıkla eDevlet alanında birçok proje personel, ekip ve bütçe paylaşımıyla yürütülmektedir.

Singapur'un eDevlete geçiş aşamaları planlı politikalarla gerçekleşmiştir. Bu planlar şu şekilde sınıflandırılabilir¹⁸⁴:

¹⁸³ Krishnamurthy Sriramesh ve Milagros Rivera-Sanchez, "eGovernment in a Corporatist, Communitarian Society: The Case of Singapore", *New Media Society*, Vol: 8, No: 5, 2006, p. 711.

¹⁸⁴ Pauline Tan, *Singapore eGovernment iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government*, ICA Country Report, Singapore, 2007, p. 16.

eDevlet Eylem Planı (2000-2003):

eGAP (e-Government Action Plan), planı Singapur'un eDevlet konusunda dünya çapında liderlik vizyonunu ortaya koyan plandır. Bu planda 6 stratejik plan tanımlanmıştır. Bunlar elektronik hizmet sunumu, bilgi temelli işdünyası, teknoloji deneyimi, operasyonel etkinlik gelişimi, uyumlu ve güçlü BT altyapısı ve BT eğitimidir.

eDevlet Eylem Planı II (2003-2006):

ilk eDevlet eylem planındaki faaliyetlere ek olarak eGAP II, 3 farklı sonuç üzerinde odaklanmıştır. Mutlu müşteriler, bağlantılı vatandaşlar ve kapsamlı devlet. Burada ana odak noktası tarafların birbirlerine çok yakın ve sıkıca bağlanmasını temin etmek ve müşteriler için katma değerli hizmetlerin web servislerine entegrasyonunu sağlayarak vatandaşların daha yakın bir şekilde birbirlerine bağlanmalarını sağlamaktır.

iGov2010 (2006-2010)

iGov2010 ise Singapur hükümetinin 5 yıllık masterplanıdır. Bu plana göre BT'de müşterilerin ve vatandaşların daha yüksek düzeyde tatmin olarak ulaşılan hizmetlerden memnuniyet duymaları amaçlanmaktadır. Bu hedefe ulaşmak için 4 itici güç tanımlanmıştır. eHizmetlerde erişim ve zenginlik artışı, sorumlulukların vatandaşlarla paylaşımı, devlette kapasite ve sinerji oluşturma ve ulusal rekabetçi üstünlüğün sağlanmasıdır.

BT seyahati 1980'lerde başlayan Singapur, Sivil Hizmetlerin Bilgisayarlaştırılması Programı ile birçok kamusal iş fonksiyonu otomatikleştirilmiş ve bürokrasinin ortadan kaldırılması ve operasyonel etkinliğin sağlanması için çalışmalar başlatılmıştır. 1990'larda bilgi teknolojileri ile iletişim teknolojileri bir araya gelerek hizmet sunumu için daha etkin bir yapıyı oluşmasına olanak tanımıştır. Bu teknolojik gelişimler sayesinde ortaya konan eDevlet eylem planları ile

olabildiğince kamu kurumunu web dünyasında yer alması sağlanmış ve ileriki planlarda müşteriler için daha ileri düzeyde hizmet sunumu olanakları tanınmıştır. 2007 yılında yapılan global eDevlet araştırmalarında Singapur 1. seçilmiş ve hizmetlerini tüm dünya ile paylaşma olanağına sahip olmuştur. Singapur ayrıca 2007 Dünya ekonomik Forumu BT Raporu'nda sunduğu kamu hizmetlerinin kalitesi ve içeriği ile özel ilgiye mazhar olmuştur.

b. Başarılı eDevletUygulamaları

eCitizens web adresinde vatandaşlar sitelerini kendi tercihleri doğrultusunda şekillendirerek kişiselleştirebilmekte ve ilgilendikleri alanlardan oluşan bir sıralama yaparak tercih önceliklerini sıralamaların en tepelerine yerleştirebilmektedirler. Singapur çapında 28 tane bulunan “vatandaş bağlantı merkezleri” ile coğrafi erişim imkanı tanınmakta ve sağlanan erişim terminalleri vasıtasıyla eDevlet hizmetlerine erişemeyecek durumda olan vatandaşlar için dahi kamu hizmetlerine erişim olanağı sağlanmaktadır. Ayrıca vatandaş bağlantı noktalarında mobil hizmetlerde büyük hızlarla sağlanmakta 300 mobil hizmet uygulamasına ulaşılabilir¹⁸⁵.

“Singapore One”, genişbant altyapısıyla ulusal düzeyde adanın % 99'una hizmet vermekte ve ofisler, işletmeler, evler, kütüphaneler, topluluk merkezleri gibi pek çok alanda 7.000 farklı erişim noktası ile vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini sorunsuz olarak karşılamaktadır. 2002 yılına kadar okullardaki her 2 öğrenciye bir bilgisayar hedefi koyan Singapur¹⁸⁶ diğer ülkelerle kıyaslandığında bilgisayar sahipliğinde oldukça üst sıralarda yer almaktadır. Tüm bunlar yapılırken insanın teknolojiye hizmet etmesinden teknolojinin insana hizmet etmesi esas alınmalıdır. Küçük bir ada ülkesi olan Singapur'da gerçekleştirilen başarılı eDevlet uygulamaları devletler için birebir uygulama ve başarılı olma imkanı verme olanağından yoksundur. Çünkü her ülkenin iktisadi sosyal ve kültürel yapıları farklıdır. Teknolojik gelişmişlik seviyesi ve eDevlet teknolojilerinin benimsenme kapasitesinin

¹⁸⁵Pauline Tan, **Singapore eGovernment iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government**, ICA Country Report, Singapore, 2007, p. 8.

¹⁸⁶Arun Mahizhnan ve Narayanan Andiappan, **eGovernment: The Singapore**, Tamil Internet, California, 2002, p. 253.

sınırlılığı ülkelerin bu başarılı uygulamaları sadece kendileri için birer kıyaslama olanağıolarak değerlendirmeleri yeterlidir.

Singapur oldukça gelişmiş yazılım endüstrisi sayesinde kamu sektörü için çok ileri düzeyde çözümler sunmaktadır. Hatta bu yazılım çözümlerinin bir kısmı, Orta Doğu, Doğu Asya ve Afrika gibi bölgelere ihraç edilmektedir. Singapur yazılım çözümleri sadece BİT için çözüm sunmakla kalmamakta aynı zamanda sektörde standartları belirlemektedir.

20 yıllık süreçte Singapur hükümeti birçok eDevlet hizmetini uygulamaya koymuştur. Bunlar çok sade bilgi sunumu hizmetlerinden karmaşık ticari iş organizasyonlarını desteklemeye kadar varan bir yelpazede dağılan hizmetlerdir. Devlet girişimleri aynı zamanda hukuki ve tıbbi alanlarda da desteklerde bulunmaktadır.

Singapur eİhale projesi maliye bakanlığı ve BİT idaresi tarafından 2000 yılında sunulan bir uygulamadır. Tek bir durakla tüm kamu kurumları için kamu alımları yapmayı sağlayan sistem, kamu kurumları ile muhtemel tedarikçiler arasında etkin ve verimli bir süreçte kamu lehine tasarruf sağlamayı amaç edinmektedir. eİhale sisteminde mevcut standartlardan farklı bir uygulama bulunmamaktadır. Elektronik imza ve elektronik kimlik doğrulama sistemleri sayesinde artırılan bilgi güvenliği, 60.000 tedarikçi ile 120 kamu kurumu arasında geçen ve yıllık hacmi 10 milyar \$'ı bulan kamu alımlarının gerçekleşmesini sağlamaktadır¹⁸⁷.

eDevletin büyüklüğü konusunda optimal bir düzey belirlenmesi söz konusu değildir. Singapur bu duruma uygun düşen bir ülkedir¹⁸⁸ çünkü yüzölçümü ve nüfusunun düşüklüğü itibari ile böyle ufak bir alanda daha verimli hizmetlerin sağlanabildiği görülmektedir.

¹⁸⁷Soumitra Sharma, "Exploring Best Practices in Public-Private Partnership (PPP) in eGovernment Through Select Asian Case Studies", **The International Information & Library Review**, Vol: 39, 2007, p. 206.

¹⁸⁸Lai Lai Tung ve Olaf Rieck, "Adoption of Electronic Government Services Among Business Organizations in Singapore", **Journal of Strategic Information Systems**, Vol: 14, 2005, p. 436.

c. eDevlete İlişkin Gelecek Vizyonu

“BT2000: Zeki Adanın Oluşumu” belgesinde bilgi teknolojilerinde ulaşmayı hedeflediği noktayı çizen Singapur, dünya çapında ulusal ya da yerelöncü ülke olma iddiasında bulunmaktadır. Bu hedefin gerçekleşmesini sağlayacak master plan hazırlayan Singapur, önümüzdeki 10 yılın eDünyasında kendine önemli bir edinmeyi tasarlamaktadır. 2010 yılına kadar dünyanın en enerjik ve dinamik eDevleti olma hedefini benimseyerek devlet portalında vatan talepleri odaklı bir yaklaşım sergilemekte ve telekomünikasyon sektörlerini liberalleştirmektedir¹⁸⁹. Tasarlanan hedefler doğrultusunda bugün Singapur daha önceki hedeflerini uygulamaya başarıyla koyarak eVatandaş merkezini ihtişamlı bir paydaşlar erişim merkezi haline getirmiştir.

Singapur eDevlet uygulamasında 4 ana ilke esas alınmıştır: bilgi içeriği, BİT altyapısı, eDevlet altyapısı ve eDevletin teşvik ve tanıtımı. Bu 4 temel uygulanacak eDevlet tabanlı yasaların çekirdeğini oluşturmuştur¹⁹⁰.

iGov2010 masterplanının başarıyla tamamlanmasından sonra Singapur’un yeni ulusal masterplanı, iN2015: in twenty-fifteen, şeklinde formüle edilmiştir. Bu yeni masterplana göre Singapur BİT alanındaki başarısını perçinleyerek sonrakiaşamalara taşıyacaktır. Bu masterplanda temel hedefler, iş dünyasının sıçrama yapması, daha akıllı bir iş dünyası ve daha sıkı birbirine bağlanmış bir iş dünyasıdır.

eDevlet uygulamalarının ilk aşamalarında devlet uygulamalarının kullanıcı odaklı olması pek de mümkün olmamaktadır. Uygulamalar tanıtılıp, yaygınlaşıp, benimsedikçe eDevlet hizmetleri içerisinde yer alan hizmetler zamanla

¹⁸⁹ IDEa, **Local eGovernment Nkow: a Worldwide View**, Improvement & Development Agency (IDEa)&Society of Information Technology Management (Socitm), London, 2002, p. 170.

¹⁹⁰E Calvin M.L., Chan, Yimeng Lau ve Shan L. Pan, “eGovernment Implementation: A Macro Analysis of Singapore's eGovernment Initiatives”, **Government Information Quarterly**, Vol: 25, 2008, pp. 239–255. p. 253.

çeşitlendirilmekte ve kullanıcıların beklentileri doğrultusunda ince ayarlarla düzenlenmektedir¹⁹¹.

¹⁹¹Calvin M.L. Chan ve Shan L. Pan, “User Engagement in eGovernment Systems Implementation: A Comparative Case Study of Two Singaporean eGovernment Initiatives”, **Journal of Strategic Information Systems**, Vol: 17, 2008, pp. 124–139. p. 136.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI
ve
PROJEKSİYONLAR

A. TÜRKİYE’DE eDEVLETİN TARİHÇESİ

Ülkemizde yeni bir kavram olan eDevlet, verimliliği artırmak amacıyla ve çağdaş toplum olmanın bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Bu anlamda yönetenlerle yönetilenler arasındaki her türlü ödev ve yükümlülüklerin karşılıklı olarak “dijital ortamda” sürekli ve güvenli bir biçimde gerçekleştirilmesi anlamına gelmektedir.

Kısaca Türkiye’deki eDevlet sürecini inceleyecek olursak Türkiye’de eDevletin Başbakanlık koordinatörlüğünde yürütüldüğü görülmektedir. Başbakanlık sorumluluğunda başlatılan KAMUNET (1998-2002) ve eTürkiye girişimi (2001-2003) Türkiye’de eDevlet konusundaki ilk ve en önemli adımlar olarak nitelendirilebilir. 2003 yılından itibaren eDönüşüm Türkiye Projesi başlatılmış ve bu yönde Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur. Projeyi somutlaştırmak için 73 eylemden oluşan bir Kısa Dönem Eylem Planı Başbakanlık genelgesi ile başlatılmıştır. Projenin üst seviyede yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla eDönüşüm Türkiye İcra Kurulu kurulmuştur. İcra Kurulu, 16 Aralık 2004 tarihli toplantısında e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı’nı kabul etmiştir. Bugüne kadar eDevlet sürecinin geçirdiği aşamaları zaman süzgecinden geçirerek inceleyecek olursak ilk projeler uygulamaya konduktan onlarca yıl sonra tamamlanabilirken sonraki projelerin birkaç yılda neticelenir hale geldiğini görülmektedir.

Türkiye’de her ne kadar merkezi ve sistemli bir eDevlet vizyonu olmasa da değişik kurumların ve bakanlıkların kendi inisiyatifleriyle başlattıkları bireysel eDevlet projeleri de mevcuttur. Bu münferit projelere hem merkezi yönetim birimlerinde hem de vilayet ve yerel yönetim birimlerinde rastlanmaktadır. Bu konudaki ilk ve en büyük merkezi yönetim projesi İçişleri Bakanlığının MERNİS

projesidir¹⁹². 1972’de başlayan MERNİS projesi 30 yıl süren hazırlık çalışmalarının ardından Kasım 2002’de tam olarak kullanılabilir bir sistem haline gelmiştir. MERNİS projesi ile sağ ve ölü 130 milyon Türkiye Cumhuriyeti vatandaşına veri tabanlarında kullanmak üzere birer T.C. kimlik numarası verilmiş, bütün nüfus kayıtları elektronik ortama geçirilerek bir ‘Nüfus Bilgi Bankası’ oluşturulmuştur. Vatandaşlar, elektronik ortamdaki özgül kimlikleri olan bu numaralar sayesinde işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler¹⁹³.

1998 yılında başlatılan İnternet Vergi Dairesi Projesi (VEDOP), Maliye Bakanlığı’nın koordinatörlüğünde Türkiye’nin en prestijli eDevlet projeleri arasındadır. VEDOP, vergi dairelerinde gerçekleşen tüm vergisel işlemlerle ilgili merkezi bir otomasyon sağlamak üzere uygulamaya konmuştur. Aynı yıl her Türk vatandaşına 11 haneli bir kimlik numarası verilerek proje başlatılmıştır¹⁹⁴.

Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) belgesi ile 2002 yılında Acil Eylem planını uygulamaya sokan hükümetin devam etmekte olan ekonomik sıkıntılara çözüm bulmak amacı ile hemen uygulamaya geçirdiği planı AB’ye uyum müktesebatına uyumlu olarak çıkardığı görülmektedir. Planın başlıca amaçlarından birisi eDönüşüm Türkiye Projesi’ni faaliyete sokmaktır. Türkiye’yi en kısa zamanda bilgi toplumu sınıfında yer alan ülkeler arasında dâhil etmeyi hedefleyen planın icrai sorumluluğu Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)’ye verilmiştir. 2003 yılında daha henüz uygulamaya sokulan eDönüşüm Türkiye (eDTr) projesinin amaç ve hedefleri açıklığa kavuşturulmak suretiyle sağlam, gerçekçi ve net hedefler ortaya konmuştur. Projenin başlatılmasından hemen sonra politika koordinasyon sorumluluğu 2003 yılında yeni oluşturulan DPT Bilgi Toplumu Dairesi’ne devredilmiştir. 2003 yılında

¹⁹²A. Ramazan Altınok, **Bilgi Çağında Yeni Yönetim Vizyonu: Belediyelerde Hizmet Etkinliğini Artırıcı Bir Araç Olarak Elektronik Devlet**, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara,2002, s.188.

¹⁹³Serhat Baştan ve Ramazan Gökbnar, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda eDevletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik eDevlet Sistemlerine Doğru”, **D.E.Ü. İİBF Dergisi**, Cilt: 19, Sayı: 1, 2004, s. 83.

¹⁹⁴Fatma Muazzez ve Utku İsmihan, “An Analysis of eGovernment from an Institutional Perspective: The Case of Turkey”, Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV) 12- 13 March 2009, Antalya, **Advances in eGovernment and eGovernance**, Vol: 2, TURKSAT, p. 216.

8 başlık altında 73 eylemin yer aldığı ve 23 tanesi doğrudan eDevletle bağlantılı olan Eylem Planı yayınlanmıştır¹⁹⁵.

2004 yılında işverenler için eBildirge projesi operasyonel hale getirilerek özel sektörde olduğu gibi kamu sektörü için de uygulanabilir hale getirilmiştir. eBildirge uygulaması ile işverenler işçilerine ilişkin sigorta bildirimlerini internet aracılığı ile bildirerek primlerini internet bankacılığı aracılığı ile yatırma imkanına kavuşmuşlardır. 2004 yılında Maliye Bakanlığı ulusal çapta iletişim ağını başlatarak vatandaşların vergi iadelerini eşzamanlı olarak internet aracılığı ile almalarını sağlayan ve kayıtdışı ekonomiyi daraltacak önemli bir adım daha atmıştır. Yaklaşık 52 milyon \$ tutarındaki proje ile 326 vergi dairesinin ulusal çapta entegrasyonu sağlanmıştır. 2005 yılında 50 farklı eylemi içeren eDönüşüm Türkiye 2005 Eylem Planı yayınlanmış ve 2006-2010 dönemini kapsayan Ulusal Bilgi toplumu Stratejisi hazırlanmıştır¹⁹⁶.

Aynı yıl Türkiye'nin ilk eDevlet anakapısı (portal) için Türk Telekom Singapur merkezli eDevlet yazılım temini konusunda uzman CrimsonLogic firması ve Oytex Teknoloji ile 20 milyon € tutarında bir anlaşma imzalamıştır. Anakapı 80 milyon civarındaki Türk vatandaşını tek erişim noktasından eDevlet hizmetlerine ulaşmaya sağlamayı kendisine hedef edinmiştir. 2006 yılında eDevlet anakapısı icra sorumluluğu bir kamu şirketi olan TÜRKİSAT'a devredilmiştir. 2007-2013 dönemini kapsayan 9. Kalkınma Planı'nın yayınlanması ile birlikte eDevlet hedefleri de bu planla uyumlu olarak uygulanmaya başlanmıştır. 2007 yılında yayınlanan küresel eDevlet raporunda Türkiye 198 ülke arasında kamu kurumu web sitelerinin içerik ve sunum kalitesi ile dokuzunculuğa yükselmiştir. 2008 yılında finansmanını Dünya Bankası'nın yaptığı 203 milyon \$ tutarındaki Türkiye Cumhuriyeti Tapu ve Kadastro Modernizasyon Projesi başlatılmıştır. Proje tapu ve kadastro hizmetlerinde verimlilik

¹⁹⁵Hakkı Okan Yeloğlu ve Mustafa Sağsan, "The Diffusion of eGovernment Innovations in Turkey: Resistance or Rapid Adoption", Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV) 12- 13 March 2009, Antalya, **Advances in eGovernment and eGovernance**, Vol: 2, TURKSAT, p. 216.

¹⁹⁶Aytaç Gökmen, "Developments and Prospects in eGovernment Implementations in Turkey", Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV) 12- 13 March 2009, Antalya, **Advances in eGovernment and eGovernance**, Vol: 2, TURKSAT, p. 245.

ve etkinlik sağlamayı temel amaç edinmiştir.18 Aralık 2008 tarihinde eDevlet Kapısı açılmıştır¹⁹⁷.

eDönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, 2003 Türkiye'nin eDönüşümü'ne yönelik tüm projeler eDönüşüm Türkiye Projesi kapsamında yürütülecektir. Bu projenin en üst seviyede izlenmesi ve yönlendirilmesi görevi, Başbakanlık Genelgesi ile oluşturulan e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu'na verilmiştir¹⁹⁸ eDevlet alanında yapılan tüm bu çalışmalara rağmen Türkiye'nin Avrupa Birliği'nin hedeflemiş olduğu 20 temel kamu hizmeti açısından yeterli başarıyı sağlayamamış olduğu görülmektedir¹⁹⁹.

Ülkemizde yeni bir kavram olan eDevlet, verimliliği artırmak amacıyla ve çağdaş toplum olmanın bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Bu anlamda yönetenlerle yönetilenler arasındaki her türlü ödev ve yükümlülüklerin karşılıklı olarak “dijital ortamda” sürekli ve güvenli bir biçimde gerçekleştirilmesi anlamına gelmektedir. Devletin kendi üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirmesini sağlayacak en nihai aşama da bir eDevlet kapısı açarak tüm kamu kurumlarını ortak bir portalda birleştirerek kamu hizmetlerinin sunumunu gerçekleştirmektir.

eDevlet Kapısı, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkanı sağlayan büyük bir internet sitesidir. Kapı'nın amacı kamu hizmetlerini, vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır. eDevlet Kapısı, “**Vatandaş**”, “**İş**” ve “**Devlet**” olmak üzere üç ana bölümden oluşmaktadır. Bu sayede kullanıcılar ihtiyaçları doğrultusundaki hizmetlere kolaylıkla erişebileceklerdir.

eDevlet Kapısı'nın açılmasıyla Türk vatandaşlarının öncelikli olarak bu site aracılığı ile temin edebileceği hizmetler şu şekilde sıralanabilir:

¹⁹⁷European Comission, **eGovernment in Turkey 2010: eGovernment Factsheet**, Brussels, 2010, p. 6,7,8.

¹⁹⁸ DPT, **eDönüşüm Türkiye Projesi: 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı**, DPT Yayınları, Ankara, 2005, s. 7.

¹⁹⁹ Adnan Delikurt, **Türkiye'de eDevlet ve Elektronik Dönüşüm Süreci: Sanayi.Net Uygulaması**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2007, s. 106.

- Her türlü borç sorgulama ve borç ödemesi
- Ptt'ye kayıtlı olan gönderilerin takibi ve temini
- Bakanlıklarda evraklara ilişkin durum takibi
- Avukatlar için mahkemelerde dava dosyası açılması
- Hakimler için mahkeme dava karar süreci için bilgi toplanması
- eBeyanname ile ilgili tüm işlemlerin elektronik olarak yürütülmesi
- Pasaport başvurusunda bulunma ve süre uzatım talebinde bulunma
- Sosyal güvenlik bildirimlerinin yapılması ve ödemelerinin ifası
- Sürücü ehliyet belgesi için başvuruda bulunma ve ehliyet temini
- İş sahibi olmak amacıyla başvuruda bulunma ve takibini yapma
- İşsiz kalınması halinde işsizlik sigortası başvurusunda bulunma
- Epolis ihbar hattı aracılığı ile şüpheli durumların emniyete bildirimini
- Üniversiteye yerleşim sınavları için başvuruda bulunma
- Nüfus bilgilerini içeren kayıt örneği temin etme
- Yargı aracılığı ile adli sicil sabıka kaydı talebinde bulunma
- SGK ile ilgili ilişiklik ve bağıllık belgelerinin temini
- Ulakbim aracılığı ile milli kütüphaneden, üniversite kütüphanelerinden, belediye ve diğer kamu kurumları kütüphanelerinden katalog sorgulama ve tarama
- TCDD, THY, DT gibi taşımacılık kurumlarından online bilet rezervasyonu ve bilet alımı

Türkiye'de eDevlet Kapısı'nın açılması ile sağlanan faydaları şu şekilde sıralanabilir:

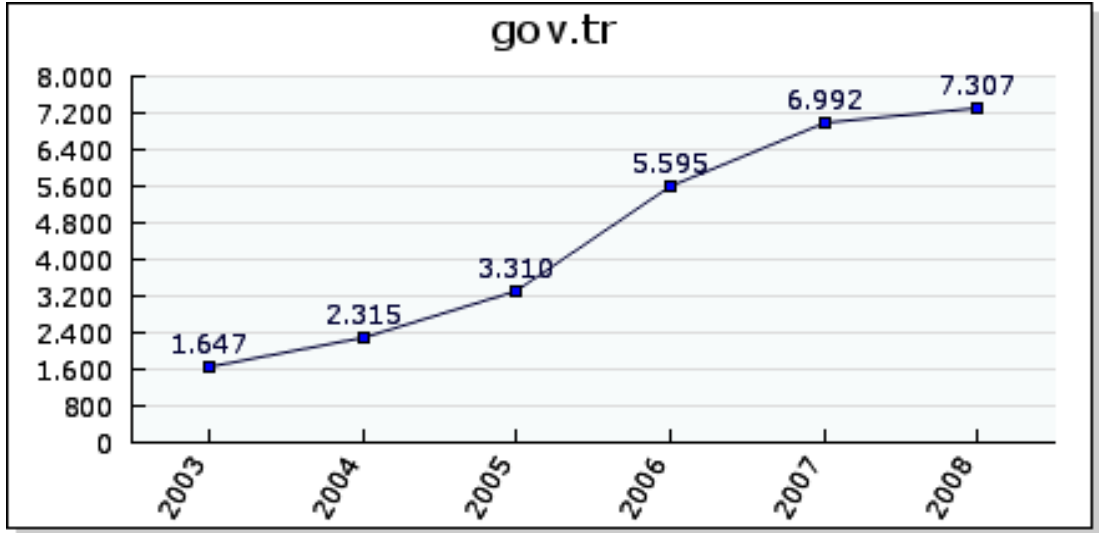
- eDevlet Kapısı sayesinde elektronik ortamdan sunulan kamu hizmetlerine tek bir adresten (www.turkiye.gov.tr) erişim imkanına kavuşulmaktadır.
- Elektronik hizmetler kullanıcılara kapalı zarflar içerisinde temin edilen şifre veya eİmza veya mİmza sayesinde yüksek güvenli bir hizmet mekanizması aracılığı ile sunulmaktadır.

- eDevlet kapısından sunulan 200 civarındaki hizmete tek bir kimlik onayı aracılığı ile başka bir kimlik onayına gerek kalmadan erişilmesi temin edilmektedir.
- Vatandaşlara ait kişisel verilerin korunması ve kişiye özel hizmet tedarikine olanak verilmektedir.
- eDevlet Kapısı, devlet birimlerinin sunduğu her türlü elektronik hizmetlere ve bilgilendirmelere erişim olanağı sağlamaktadır.
- Kurumlar arası koordinasyonu gerekli kılan hallerde kamu kurumları arasında bilgi ve veri paylaşımını sağlayan bir süreç imkanı tanımaktadır.
- Sunulan hizmetlerde ödeme olanağının söz konusu olması halinde basitleştirilmiş ve güvenlik sorunları giderilmiş bir ödeme altyapısı sunmaktadır.

eDevlet Kapısı'nın sunduğu hizmetlerin vatandaşlara, işletmelere ve devlete faydaları şu şekilde sıralanabilir:

- Devletin sunduğu işlemlerin ve kamu hizmetleriyle ilgili dokümanların eDevlet Kapısı üzerinden sunulması neticesinde bürokrasinin azalması
- Geleneksel yöntemde ortaya çıkan iş yığılmalarını ve kuyrukları önlemesi
- 7 gün/24 saat boyunca hızlı, düşük maliyetli ve verimli hizmet verebilmesi
- Devletin sunduğu hizmetlerde şeffaflık ve eşitlik sağlaması
- Kamu kurumları ile özel kuruluşlar arasındaki iletişimde hız ve zaman kazandırması
- Zamandan tasarruf edilmesi ve kâğıt israfının sona erdirmesi.

Tablo 3: Türkiye’de gov.tr Uzantılı Web Adresleri Sayısı



Kaynak: Asım Balcı, *Vatandaş Odaklı Yönetim Uygulamaları ve eDevlet*, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetimsel ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKSAT, Ankara, 2008, s. 151.

Tablo 3’te görüleceği üzere liderliğin TÜRKSAT’ın yaptığı eDevlet anakapısına başvurusu yapılan kamu uzantılı web adreslerinin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Vatandaşlarına ve ilgili taraflara online hizmet sunan kamu kurumlarının sayısı 8.000 seviyesine ulaşmış bulunmaktadır.

B. TÜRKİYE’DE eDEVLETE GEÇİŞ SEBEPLERİ

eDevlet uygulamalarına geçiş ihtiyacı başlangıçta ülkenin iç dinamiklerinin zorlaması ile doğmamıştır. Türkiye’deki iletişim yetersizliğinden yakınan uluslararası firmalar ile ilişkileri güçlendirmek, dış ticarete serbestleşme, rekabet açısından hükümet politikalarına uygunluk göstermek ve sayısal iletişimle kalkınmayı sağlayarak enformasyon toplumu düşüncesini gerçekleştirmek, gelecekte dünyadaki iletişim sistemini oluşturacak teknolojik yapıda yer almak düşünceleri ile sayısal iletişim hükümetlerce desteklenmiştir²⁰⁰. Merkezi bir hükümet desteği olmadan eDevlet projelerinin yürütülmesi olanaklı değildir. Bu açıdan binlerce farklı kurumdan oluşan kamusal organizasyonun etkin bir eDevlet yönetimi

²⁰⁰F. Ece Koroğlu, *Bilgi Toplumu ve eDevlet: TBMM’de ‘Türkiye’de Bilişim Stratejileri ve eTürkiye Genel Görüşmesinin Çözümlemesi*, Ankara Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2004, s. 64.

gerçekleştirmesinde hükümet otoritesinin desteklerinin ötesinde güçlü bir irade göstererek tüm kamu kurumlarına yol gösterici vazife şuuruyla hareket etmesi önemlidir.

Daha önce başka ülkelerin yaşamış olduğu hataları tekrarlamamak için uygulamaya konulacak projeleri öncelik sırasına göre icraat safhasına alması en uygun ve makul yaklaşım olacaktır²⁰¹. Ancak, genellikle birbirinden bağımsız, ülkenin öncelik ve ihtiyaçları yerine, kurumsal öncelik ve ihtiyaçlara dayalı olarak yürütülen eDevlet çalışmaların bilgi toplumuna dönüşüm anlamında beklenen düzeyde etki yaratamadığı görülmüştür²⁰². Gelişmekte olan ülkeler sınıfında yer alan Türkiye, sahip olduğu sınırlı bütçe kaynaklarını ve insan sermayesini verimli kullanma adına eDevlet uygulamalarını daha önce önemli başarılar elde eden ülkelerin tecrübelerinde istifade ederek yerine getirmelidir.

eDevlet uygulamalarının hayata geçirilmesini kaçınılmaz hale getiren gelişmeler gelişmeleri aşağıdaki başlıklarda toplamak mümkündür.

1. Bilgi Teknolojilerindeki İlerlemelerin Zorlayıcılığı

Dünyada değişimin en hızlı gerçekleştiği alan olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan dönüşümler aynen eDevlet projelerine de yansımaktadır. Ülkelerin milli gelirlerinin önemli bir kısmını hizmetler sektörlerinden sağladığı düşünüldüğünde hizmet sektörünün önemi daha iyi anlaşılmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri de hizmetler sektörü içerisinde yer aldığı için devletlerin ilerlemelerinde önemli rolleri olmaktadır. Doğal olarak teknolojilerdeki ilerlemeler devletleri de bu yeni yapılara ayak uydurmak zorunda bırakmaktadır.

Vergi yönetiminde yeni enformasyon teknolojilerinin kullanımı yaygınlaştırılmalıdır. Vergi yönetiminde çağdaş bilgi teknolojilerinin kullanımı hem

²⁰¹ Mete Yıldız, **Peeking into the Blackbox of eGovernment: Evidence from Turkey**, Indiana University, Dissertation of Philosoph of Doctorate not Editioned, Michigan, 2004, p. 77.

²⁰² Demet Dönmez, **Dünyada ve Türkiye’de eDevlet**, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat, 2007, s. 49.

vergi yönetimi için hem de vergi yükümlüleri için büyük kolaylık sağlar. Vergilerle ilgili her türlü borçların internet kanalı ile ödenebilmesi mümkün olmalıdır. Vergi yönetiminde dijitalleşmenin sağlanması vergi dışı piyasa ekonomisinin daraltılması yönünde önemli yararlar sağlayacaktır²⁰³.

Son on yılda sadece ABD’de bilgi teknolojilerine 3 trilyon dolardan fazla harcama yapıldığı tahmin edilmektedir. GSMH’nin %3’ünü bilgi teknolojilerinden sağlayan ABD’nin sağladığı getiri olan 1 trilyon 102 milyar \$ toplam dünya bilgi teknolojileri kazancı ile kıyaslandığında önemli bir rakama tekabül etmektedir. Ülkesinin ekonomik büyümesinin üçte birinin bilgi teknolojilerinden kaynaklandığı²⁰⁴ görülen ABD’nin bilgi teknolojilerine yaptığı yatırımların ekonomik kalkınmasına yaptığı katkı daha net bir şekilde anlaşılmaktadır.

Yararlı bilgileri toplamak, işlemek, düzenlemek, depolamak, bir yerden bir yere aktarmak ve bu bilgilere erişmek için kullanılan bilgi teknolojileri ekonomik yapıda bir dönüşüm yaratmıştır. Doğru ve güncel bilgilere zamanında erişmek, ulusal ve uluslararası pazarlarda rekabet edebilirliğin önemli bir koşulu haline gelmiştir. Bu bakımdan bilgi sektörünün ekonomide oynadığı rol 19. yüzyılda elektriğin yarattığı etkiyle karşılaştırılmakta ve yaşanan değişim buhar gücünden elektrik enerjisine geçiş kadar önemli bulunmaktadır.

Bilgi ekonomisi ve bilgi toplumu hedeflerine ulaşılması, ulusal, bölgesel ve yerel ölçekte bir seferberliği zorunlu kılmaktadır. Bu seferberliğin dinamiklerinin yaratılmasında öncelik siyasi iradeye düşmektedir. Büyük boyutlu ve gerçekçilikten uzak, merkeziyetçi bir biçimde yönetilmeye çalışılan projelerle çok zaman harcanmıştır. Oysa son dönemde bilgi ekonomisine geçişte önemli başarılar kaydetmiş İrlanda, Finlandiya, Güney Kore gibi ülkeler, bu konuyu bir ulusal

²⁰³Coşkun Can Aktan, **Vergi Dışı Piyasa Ekonomisi**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Yaşar Vural, Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 218.

²⁰⁴DPT,**Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, DPT: 2560, ÖİK: 576, Ankara, 2001, s. 5.

seferberlik konusu olarak görebilmiş ve “sıçrama” gerçekleştirmeyi başarmış ülkelerdir²⁰⁵.

Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde ortaya çıkan bu gelişim, devletin geleneksel yapısını son sınırlarına kadar değiştirmeye zorlamaktadır. Bütün diğer etkilerden bağımsız olarak düşünüldüğünde, bu değişim devlet yapısının daha teknoloji yoğun hale gelmesine yol açacak bir gelişmeyi ifade etmektedir. Elektronik devletin teknik bir devlet olması, sadece teknoloji yoğun olması ile açıklanamaz. Merkezi ve yerel yönetimler de dâhil olmak üzere tüm kamu yönetimini içine alan kapsamlı çalışmalar, bugün için birkaç ülke ile sınırlı kalmakla birlikte, diğer ülkelerde ileride bütünleşik sistemin parçalarını oluşturacak olan küçük, yerel, kurumsal çalışmalar yaygınlaşmaktadır. Burada mutlaka göz önünde bulundurulması gereken husus, tasarımın temel ilkelerinden taviz vermemek ve böylece daha sonra birleştirilecek parçaların uyumluluğunu önceden teminat altına almaktır. Bu uyumluluk, daha önce belirtildiği gibi sadece teknolojik uyumluluğu ifade etmemekte, politika, strateji, amaç, hedef, uygulama ve araçlarda uyumluluğu içermektedir²⁰⁶.

BİT alanında dünya sıralamalarında pek de iyi bir yer edinemeyen Türkiye, Bilgi çağı toplumları arasında yerini almayı planlamalı ve 2010 yılına kadar ulusal enformasyon ağına erişim için gerekli olan araçlara sahip olmak isteyen her haneye bu olanağı sağlamayı hedeflemelidir²⁰⁷. Yapılan değerlendirmelerde ortaya çıkan sonuçlar ise beklentilerden çok farklıdır çünkü kamu kurumları, ellerindeki mevcut bilginin büyük bir kısmını hala elektronik ortama girilmemiş durumdadırlar. Bu durum dolayısıyla bilgi birikimleri atıl olarak bekletilmekte, ilgili konularla ilgilenmek isteyenlerin bile kullanımına sunulamamaktadır. Böyle bir sonuç ise ülkemiz açısından büyük ekonomik kayıplar ile sonuçlanmaktadır.

²⁰⁵DPT, **Türkiye’de Bilgi Ekonomisine ve Bilgi Toplumuna Geçiş için Strateji ve Politikalar**, 4. Türkiye İktisat Kongresi 2004, 22. Çalışma Grubu: Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş Raporu, Ankara, 2004, s. 41, 49.

²⁰⁶N. Murat İnce, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar**, DPT, Ankara, 2001, s. 26.

²⁰⁷TÜBİTAK BİLTEN, **TUENA (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı), Sonuç Raporu**, Ankara, 1999, s. 49.

2. Fonksiyonel Devlete Geçiş Süreci

eDevlet, klasik devlet hizmeti anlayışından farklı, çağdaş ve kolay, zaman ve yer sınırlarını ortadan kaldıran, hizmetin alıcısına çabuk ulaştığı bir dönüşümü ve değişimi ifade etmektedir²⁰⁸. Böyle bir süreçte devletin vatandaşlarına daha verimli ve vatandaş beklentilerine daha uyumlu hizmetler sunmasını kolaylaştıracaktır.

Bilgi çağının gerektirdiği kent yaşamını kolaylaştıran planlı ve programlı faaliyetlerin yürütülmesinde belediye ve yerel yönetimlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri sürekli artmakta, devlet hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik, daha düzenli ve sağlıklı bir çevre temel talepler olarak öne çıkmaktadır. Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimleri doğrultusunda eDevlet anlayışı ile problemlere uygun çözümler sunabilmektedir²⁰⁹. Devletlerin de kendilerinden beklenen bu anlayışlara uygun olarak gereken çabaları eDevlet vizyonu doğrultusunda uygulamaya koyması kendisinden beklenen hizmetlerin daha verimli ve hızlı uygulanabilmesi açısından etkili neticelere ulaşılmasını sağlayacaktır.

3. Yeni Kamu Mali Yönetim Anlayışı

Kamu maliyönetim reformu 3 temel hedef üzerine oturmaktadır. Bunlardan birincisi mali disipline uyum, ikincisi kaynakların stratejik önceliklere göre tahsisi ve üçüncüsü de programların etkinliği yani en düşük maliyetle en iyi kamu hizmetini sunmaktır. eDevlet süreci aracılığı ile devletin bütün harcama süreçleri elektronik ortama aktarılmış olması mali etkinliği sağlama en önemli araçlardandır²¹⁰. Bu sayede daha etkin ve verimli bir kamu yönetimine ulaşılması mümkündür.

²⁰⁸ Abdullah Naralan, “Türkiye’de eDevlet Güçlükleri”, *EKEV Akademi Dergisi*, Yıl: 12, Sayı: 37, Güz 2008, s. 40.

²⁰⁹ Hüsnü Erkan ve Diğerleri. **Türkiye İçin Bilgi Bazlı Sürdürülebilir Yenilikçi Sanayileşme Stratejisi**, Ege Genç İşadamları Derneği, İzmir, 2007, s. 123.

²¹⁰ Ahmet Kesik, **Kamu Mali Yönetimi Kapsamında eDevlet Uygulamaları**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetimsel ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKSAT, Ankara, 2008, s. 142.

Kamu yönetiminde modernleşme ve organizasyon kabiliyetlerinin daha fonksiyonel hale gelmesi; etkin, hızlı, erişimi kolay, vatandaşlara ve iş dünyasına verimli kamu hizmetlerinin sunumunu sağlayarak sayısal uçurum (dijital bölünme) sorununun da ortadan kalkmasını sağlayacaktır. Üretim ve istihdam artışı sağlayarak bilgi teknolojilerinin daha geniş bir alanda kullanımını sağlayacaktır. Bilgi teknolojilerinden mümkün olan en üst düzeyde fayda sağlayan iş dünyası ise daha yüksek katma değer yaratarak Türkiye Bilgi Toplumu Strateji'sinde belirlenen hedeflere daha çabuk ulaşılmasını sağlayacaktır²¹¹.

1990'ların başlarındaki devletin yeniden icadı hareketi, bürokratik devletten girişken, katalitik, görev ve müşteri odaklı, sonuçlara dayanan girişimci devlete doğru köklü bir değişimi gerektirmiştir. Bu reformlar, bilgi teknolojisinin yaratıcı bir şekilde kullanılması gerektirmiştir. Elektronik devlet kavramı da bu süreçte doğmuştur. eDevlet, kamu kurumlarının istikrarı yerine hizmetin kullanıcılarına odaklanmayı ilke edinen ve yeni kamu yönetimi tarafından başlatılan değişimlere dayanmıştır²¹².

Kamu maliyesi alanında harcama, vergileme ve borçlanma gibi yetkileri kullanan vekiller, kendilerine yetki ve sorumluluk devreden halka karşı yaptıkları faaliyetlerle ilgili olarak bilgi sunmak zorundadırlar. Bu duruma kamu ekonomisinde hesapverme sorumluluğu adı verilir. Kamu ekonomisinde hesap verme sorumluluğunun bir diğer yönü de mali saydamlıktır²¹³. Hesap verme sorumluluğunu ve mali saydamlığı sağlamada eDevlet etkin bir araç olarak kullanılabilir.

Seçmenlerin maruz kaldığı asimetrik enformasyon sorununun giderilmesinde yönetimde şeffaflık sağlanmasının rolü büyüktür. Bürokraside ve siyasal iktidarın faaliyetlerinde şeffaflığın uygulanabilmesi halinde seçmenler ilgili kurumların

²¹¹Behire Esra Çayhan, "Implementing eGovernment in Turkey: A Comparison of Online Public Service Delivery in Turkey and The European Union", **Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries (EJISDC)**, Vol: 35, I:8, 2008, p. 2.

²¹²Murat Yıldırım, "Kamu Yönetimine Güven: eDevlet Açısından Bir İnceleme", **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 11, Sayı: 1, 2010, s. 12.

²¹³Coşkun Can Aktan, Serpil Ağcakaya, Dilek Dileyici, **Kamu Maliyesinde Hesapverme Sorumluluğu ve Mali Saydamlık**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstikal Yaşar Vural, Kamu Maliyesinde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 169.

faaliyetleri hakkında bilgi edinme hakkına sahip olurlar. Bu yüzden tüm kamu kurumlarının faaliyetlerinin seçmenlere açık olması gerekmektedir. Bunun için kamu kurumlarının belirli aralıklarla faaliyetlerini ve mali yapılarını açıklayan istatistikleri yayınlamaları zorunlu hale getirilmeli ve denetim sonuçları halka açıklanmalıdır²¹⁴.

Hükümetler geçmişe ait, güncel ve geleceğe dönük projeksiyonlarını içeren malifaaliyetlere ilişkin karşılaştırılabilir, kıyaslanabilir, belirli sistematik altında toplanmış istatistiki veri setlerini anlaşılabilir kılarak kamuoyu ile paylaşmalıdır. Merkezi idarenin finansal pozisyonunu daha iyi ortaya koyan daha alt düzeylerdeki kamu kurumlarının da gelir ve giderlerine ilişkin bilgileri kamuoyu ile paylaşmaları sağlanmalıdır²¹⁵. Böylece kamu kurumlarının ne derece etkin bir yapıda faaliyet gösterdiği daha net bir şekilde ortaya çıkacaktır. Bu denetim mekanizmalarının etkin çalışmasını sağlayan temel unsur da eDevlet süreçlerinin denetim mekanizmaları ile uyum içerisinde sunulmasının sağlanmasıdır.

C. TÜRKİYE'DE eDEVLET MİMARİSİNİN TASARIMINDAN VE UYGULANMASINDAN SORUMLU KURUMLAR

Türkiye'de eDevletin tasarımından icrasından sorumlu kurumlar çok farklıdır ancak eDevlete geçiş sürecinde yaşanan birçok sıkıntı kamu otoritelerini mümkün olduğunca az sayıda kamu kurumu ile projeleri yönetme tercihine etmiştir. Koordinasyon konusunda yaşanan sıkıntılar bugün çözülmüştür. eDevlet konusunda yetkili kuruluşlar şu şekilde incelenebilir:

²¹⁴Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, **Siyasal Süreçte Enformasyon Sorunları ve Demokrasinin Başarısızlığı**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Modern Politik İktisat: Kamu Tercihi, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2007, s. 115.

²¹⁵Coşkun Can Aktan, İstiklal Yaşar Vural, **Kurallara Dayalı Ekonomi Politikası Yönetimi: Mali ve Parasal Politikalarda Saydamlığın Oluşturulmasına Yönelik Kurallar**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Yaşar Vural, Kurumsal Maliye Politikası: Ekonomi Politikası Yönetiminde Mali Kurallar ve Kurumlar, Seçkin yayıncılık, Ankara, 2007, s. 193.

1. TÜRKSAT

Türkiye'nin uydu ve kablo operatörü olan ve kamu kuruluşu niteliğine sahip TÜRKSAT, Türkiye'nin eDevlet Kapısı'nın işletilmesinden sorumludur²¹⁶. eDevlet kapısı vatandaşlara, girişimcilere ve diğer kamu kurumlarına tek bir noktadan bağlantı imkanı sağlamaktadır²¹⁷. TÜRKSAT vatandaşların eDevlet tatmin düzeyinin yükseltilmesinde en başta gelen sorumlu kuruluştur²¹⁸. Türkiye'de eDevlet çalışmaları esasen KAMUNET'le başlamıştır ve bu yapı eDevlet kapısının omurgasını oluşturmuştur²¹⁹. TÜRKSAT'ın geliştirdiği yönetim modeli çerçevesinde daha önce internet yönetiminde yaşanan sorunlarla karşılaşılmamış ve ülkede daha etkin bir işleyen internet mekanizmasına işlerlik kazandırılmıştır.

İnternetin kamusal amaçlarla kullanımını garanti altına alma amacıyla denetlenmesi sıkça tartışılan bir konudur. Her ne kadar interneti kontrol etmenin kolay olmadığı ve uluslararası sınır aşan bir yapısı olduğu iddia edilse de aslında denetimi ve kontrolü oldukça kolaydır. Nitekim internet konusunda sıkça sansürlemelere giden Çin, Singapur, Malezya gibi ülkeler düşünüldüğünde interneti sınırlamanın o kadar da zor olmadığı görülmektedir. Devletin kontrolünde olan bu yapının özel sektöre açılması kamusal bir girişim doğrultusunda serbestleştirmeye başlar. Omurgası Amerikan hükümetinin tekelindeyken 1995 yılında özel sektöre devredilen eDevlet altyapısı, kodlama sistemleri ve IP sistematığı bu tarihten sonra

²¹⁶Asım Balcı ve diğerleri, "Spreading Website Usability and Accessibility into Society: Examples from Public and Private Sectors in Turkey", Editors: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the Second International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGEG): Explorations in eGovernment and eGovernance**, 11-12 March 2010, Antalya, Vol: 1, SOBİAD-TURKSAT, p. 141.

²¹⁷European Commission, **eGovernment in Turkey 2010**, eGovernment Factsheet, Brussels, 2010, p. 19.

²¹⁸Asım Balcı, Erhan Kumaş, Hamza Taşdelen, "Citizen Satisfaction Index within the eTransformation Process", Editors: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First International Conference on Social Sciences(ICSS): Studies on Social Sciences**, 21-22 August 2008, İzmir, Vol:1, p. 68.

²¹⁹Özkan Dalbay ve diğerleri, "Content Management System for eGovernment Gateway Project in Turkey: Managing Knowledge or Information, This is the Question", Editors: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First International Conference on Social Sciences(ICSS): Studies on Social Sciences**, 21-22 August 2008, İzmir, SOBİAD-TURKSAT, Vol: 1, p. 98.

özel uygulamaları da kapsayacak şekilde genişletilmiştir²²⁰. Türkiye'de devletin denetiminde olan internetin denetimi Türk Telekom'un özelleştirilmesi sonrası TÜRKSAT'a verilmiş fakat özel sektöre verilen geniş insiyatifleri sağlayan piyasa serbestleştirmeleri ve özelleştirmeler sayesinde yönetim konusunda sıkıntılarla karşılaşılmamıştır.

2003'te Cezayir'de meydana gelen deprem nedeniyle İtalya ile Fas arasında denizaltı fiberoptik internet bağlantısında ortaya çıkan hasar Türkiye'nin internetteki iş hacmini ciddi oranda düşüşe yol açmıştır. ABD ve İngiltere bağlantılarında ciddi hasarların oluşmasına sebep olan bu kesintinin Türkiye'de yarattığı 10 günlük iş hacmi kaybı yaklaşık 600 milyon \$ civarındadır. Türkiye'nin, toplam 1.1GB olan internet yurtdışı çıkış kapasitesininin 0.9 GB'lik bölümünü kullanamaz hale getiren bu arıza, dünya internet ağlarına tek kanaldan bağlanmanın ne derecede sakıncalı olduğunu ortaya koymuş ve alternatif arayışlarına gidilmesine yol açmıştır. Karasal fiberoptik bağlantıların yanında geniş imkânlar sunan **uydu internet bağlantısı** sağlama düşüncesi ortaya çıkmıştır. Bu görüşler doğrultusunda TÜRKSAT Türk uydularının üretimi ve uzaya gönderimi hususlarında strateji değişikliğine giderek bu alandaki hedeflerini öne almıştır.

2. TÜBİTAK

Ülkemizde henüz bilişim alanında politikalar geliştirme, uygulama ve izleme misyonunu bir arada taşıyan en üst düzeyde karar alabilen ve kaynak sağlayan yetkili bir kurumun oluşturulmadığı bilinmektedir. Mevcut durumda her ne kadar temel misyonu doğrudan bilişim ve bilgi toplumunun gelişmesine yönelik olmasa da ülkenin bilim ve teknolojisinin gelişmesine yönelik misyonla kurulan TÜBİTAK bu boşluğu doldurmaya çalışan kurum olarak dikkat çekmektedir. Ülkemizde bilişimin gelişmesine yönelik çalışmalar yürütülse de bu çalışmalar TÜBİTAK'ın misyonu ve

²²⁰ Kenneth C. Laudon, Carol Guercio Traver, **eCommerce: Business, Technology, Society, Governance**, Addison Wesley, New Jersey, 2002, p. 499.

kurumsal yapısı gereği yeterince etkili olamamakta ya da atılan adımlar oldukça sınırlı kalmaktadır²²¹.

TÜBİTAK'ın rolü ancak mevcut süreç itibariyle devletin uygulamakta olduğu politikalar için yol gösterici mahiyette raporlar hazırlamak ve talep edilmesi halinde sektörler için vizyon çizen analizler yapmak olmuştur. TÜBİTAK'ın bulunduğu bu durum itibariyle elini güçlendiren yegane unsur 2001 yılına kadar 10 milyon TL civarında olan bütçesinin ertesi yıl 100 kat artışla 1 milyar TL'ye çıkarılmasıdır. 2011 yılı itibariyle 1.6 milyar gibi muazzam bir bütçeyle faaliyet gösteren TÜBİTAK, ülkedeki bilim ve teknoloji politikaları için Ar&Ge kaynağı oluşturmakla beraber bilişim sektörü için de önemli altyapı faaliyetlerinde bulunmakta ve özellikle Türkiye'nin bilişim altyapısının sağlanmasında çok önemli görevler üstlenmektedir.

TÜBİTAK tarafından yürütülen Vizyon 2023 çalışmaları ve Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararları esas alınarak Ar&Ge ve yenilikçilik stratejileri de entegre edilmiş ve stratejinin bütünlüğü sağlanmıştır. TÜBİTAK 2023 Vizyonu raporunda bilgi toplumuna geçiş için teknolojik altyapının güçlendirilmesi hedefi doğrultusunda alınması gerek temel önlemler şu şeklide sıralanmaktadır²²²:

1. Kullanımı eğitim gerektirmeyen bilgisayarların geliştirilmesi
2. Bilgi yönetimi ve iletiminde yüksek hizmet kalitesinin sağlanması
3. Bilgi toplumunda bilgi güvenliğinin sağlanması
4. Bilgi savaşlarına, elektronik savaşlara hazır olunması
5. Taşıyıcı sistemlerde 4. kuşak gezgin iletişim sistemlerinin geliştirilmesi
6. Geniş Bant İletişim Ağı'nın kurulması
7. İletişimde uydu uygulamalarında yetkinleşilmesi

Bilgi Toplumu Stratejisinde; toplumun temel öğelerini oluşturan vatandaşlar, kamu sektörü ve işletmeler ile bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün mevcut

²²¹Türksel Kaya Benschir, "Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 33, Sayı: 3, Eylül 2000, s. 36.

²²²TÜBİTAK, **Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 Strateji Belgesi**, Ankara, 2004, s. 73, 74.

durumları ve Türkiye'nin 2010 yılında bilgi toplumuna dönüşüm potansiyeli değerlendirilmiş, belirlenen stratejik öncelikler çerçevesinde 2010 yılı için hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için atılması gereken adımlar tespit edilmiştir²²³. Diğer taraftan, stratejinin uygulanmasını güçlendirecek yapılar ile uygulamanın izlenmesi ve değerlendirilmesi amacıyla, ölçümleme kriterleri ve metodolojisi oluşturulmuştur.

TÜBİTAK tarafından yapılan araştırmalarda Türkiye'de bilgi teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlığı hususlarındaki analizler 10 yıl öncesine ait olsa da bugünkü rakamlarla kıyaslandığında pek de başarılı neticeler alınmadığını ortaya koymakta ve aynı sorunların hala devam ettiğini ortaya koymaktadır²²⁴. Raporla göre bilgisayar sahipliğinin toplum içindeki dağılımı dengesizdir. Evrensel erişim hakkı ilkesi gereğince toplumdaki tüm kesimler için teknolojilere erişim kolaylaştırılmalıdır. Teknolojilerde kullanım kolaylığı getirilmelidir. Halkın bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi için yoğun eğitim faaliyetlerine girilmelidir²²⁵. eDevlet yapısında sorumlu bir kuruluş olan TÜBİTAK toplumda katılımcılığın artırılmasında bu yönü ile önemli destekler sunma potansiyeline sahiptir.

3. DPT Bilgi Toplumu Dairesi

eDevlet projesinin uygulanmasında hayati derecede önemi haiz bir diğer kurum olarak DPT, gerçekleştirerek veya planlanan kamu yatırımlarının fizibilitesini yaparak, hazırladığı raporlarla hem iş dünyası için hem de AB süreci için önemli destekler sunarak yardımlarda bulunmaktadır. DPT eDevletin başarı ile uygulanması için Strateji belgesi hazırlamış ve bu stratejilerin gerçekleşmesini sağlayacak eylem planları sunmuş ve eylem planlarının gerçekleştirilme düzeylerini takip için de değerlendirme raporları hazırlamıştır.

²²³Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, Yayın No: DPT 2699, Ankara, 2006, s. 2.

²²⁴Özgür Uçkan, **eDevlet, eDemokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması için Strateji ve Politikalar-1**, 4. Türkiye'de eDevlet Uygulamaları: Mevcut Durum, Literatür Yayınları, No: 95, İstanbul, 2003, s. 281.

²²⁵TÜBİTAK- BİLTEN, **Bilgi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanım Araştırması 2000**, Ankara, 2001, s. 31.

Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesi için ekonominin tüm aktörlerinin bütünsel bir yaklaşımla koordine edilmesi, bu yönde atılacak adımların ve kaynakların aynı amaca yönlendirilerek öngörülen hedeflere ulaşılmasını sağlayacak en önemli araçtır. Eylem Planı, Stratejinin uygulama döneminde hayata geçirilecek faaliyet ve projeleri içermektedir.

Eylem Planı'nda yer verilen 111 eylemin, stratejik öncelikler itibariyle dağılımı şöyledir: “Sosyal Dönüşüm” başlığı altında 14, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu başlığı altında 12, Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü başlığı altında 41, Kamu Yönetiminde Modernizasyon başlığı altında 21, Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü başlığı altında 13, Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri başlığı altında 7 ve Ar&Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi başlığı altında 3 eylem planlanmıştır.

Bu çalışmaların koordinasyonu görevi, 2003 yılı Mart ayında kurulan DPT Bilgi Toplumu Dairesine verilmiştir. Bu çerçevede yürütülen e-Dönüşüm Türkiye çalışmalarının mevcut durumu çalışmanın izleyen kısmında değerlendirilmektedir²²⁶. “Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) Planı”nın genel hatlarıyla, Türkiye'nin mevcut konumuna uygun ve geleceğe yönelik uygulanabilir nitelikte olduğu söylenebilir. Planın temel vurgusu; Türkiye'nin mevcut şartlarda, bilgi toplumu olma hedefinde kararlı bir adaptasyon evresi içerisinde olduğudur²²⁷.

DPT BİT konusunda dönüşüm sağlamak için altyapı yatırımların önemli maddi destekler vermektedir. 2006 yılı için yatırım maliyetlerinin 3 milyar TL civarında olduğu düşünülmektedir. Devam etmekte olan projeler için ileriye yönelik planlar ile mevcut sistemlerin yenilenme ihtiyaçları vb. nedenlerle donanım

²²⁶ Mehmet Devrim Aydın, “eAvrupa+ ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum”, **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Haziran 2005, Cilt: 23, Sayı: 1, s. 294.

²²⁷ M. Burak Buluttekin, “Türkiye'nin Bilgi Toplumu Stratejisi: 2006-2010 Eylem Planı Analizi”, **Akademik Bilişim'09 XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri**, 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 2009, s. 638.

alımlarını kapsayan yıllık projeler de göz önüne alındığında, önümüzdeki yıllarda yıllık ortalama 300 milyon TL'lik ilave bir yatırım gerekeceği öngörülmektedir²²⁸.

DPT'nin belirlemiş olduğu stratejinin öncelikleri şöyle sıralanabilir;

1. Sosyal Dönüşüm
2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu
3. Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü
4. Kamu Yönetiminde Modernizasyon
5. Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü
6. Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri
7. Ar&Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi

Eylem Planı'nın uygulama durumu, eylemler bazında Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı'nca izlenmekte ve belirli aralıklarla eDönüşüm Türkiye İcra Kurulu'na rapor edilmektedir. Her bir eylemin tamamlanma yüzdesi dikkate alınarak hesaplanan ortalama tamamlanma oranı %50 olarak belirlenmiştir²²⁹.

Ülkemizdeki kritik kamu projelerine parasal kaynak sağlayan uluslararası kuruluşlar içerisinde Dünya Bankası, 2005 yıllarına kadar söz konusu %45'in önemli bir kısmı olan 2.52 milyar doları (genel toplamın %40'ını) vermiştir²³⁰. Bu destekler eDevlet projelerinde ilerleme sağlama amacı ile DPT'nin koordinatörlüğünde kullanılmıştır.

D. eDEVLET'İN ORTAK ARAÇLARI

eDevlet kullanımında tüm iktisadi birimlerin, kamu kurumlarının ve vatandaşların kullanabileceği temel elektronik araçlar da olarak adlandırılabilen eDevlet ortak araçları birçok faaliyeti ilgilendirmesi ve temel bir anahtar rolü

²²⁸Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 2006-2010**, Ankara, 2006, s. 20.

²²⁹DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 2006-2010, Değerlendirme Raporu**, Bilgi Toplumu Dairesi, Rapor No: 5, 2010, s. 1.

²³⁰Mete Yıldız, "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin eDevlet Siyasetlerine Etkisi", **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 40, S: 2, Haziran 2007, s. 49.

görmesi itibariyle hizmetlere erişim açısından hayati ehemmiyeti haizdirler²³¹. eDevlet ortak araçlarının kamu sektörünün yaşadığı sorunlara enformasyon ve iletişim teknolojilerinin katalizörlüğü kullanarak çözümler getirilebileceği düşünülmektedir.

1. eİmza: Kamusal İşlemlerde Hukuki Onay

Elektronik imza kavramı çok genel bir tanım olup kişilerin elle atmış olduğu imzaların tarayıcıdan geçirilmiş hali olan sayısallaştırılmış imzaları, kişilerin göz retinası, parmak izi ya da ses gibi biyolojik özelliklerinin kaydedilerek kullanıldığı biyometrik önlemleri içeren elektronik imzaları veya bilginin bütünlüğünü ve tarafların kimliklerinin doğruluğunu sağlayan sayısal imzaları içermektedir. Sayısal imza, imzalanan metine göre farklılık gösterir ve içeriğin matematiksel fonksiyonlardan geçirilerek eşsiz olduğu düşünülen bir değer bulunması sureti ile elde edilir. Yani kişilerin, elle atılan imzada olduğu şekilde tek imzası yoktur; bunun yerine imzalamada kullanılan anahtarları vardır. Elektronik imza kullanıcılarına aşağıda belirtilen üç temel özelliği sağlamaktadır²³²:

- **Veri Bütünlüğü:** Verinin izinsiz ya da yanlışlıkla değiştirilmesini, silinmesini ve veriye ekleme yapılmasını önlemek,
- **Kimlik Doğrulama ve Onaylama:** Mesajın ve mesaj sahibinin iletiminin geçerliliğini sağlamak,
- **İnkâr Edilemezlik:** Bireylerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri işlemleri inkâr etmelerini önlemek.

eİmzanın kullanımının dünya çapında kabul görmesinin ve gittikçe yaygınlaşmasının sebeplerini şöyle sıralayabiliriz²³³;

²³¹ Serhat Baştan, “eDevlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici ve Kısıtlayıcı Etkenler”, **K.M.U. İİBF Dergisi**, Yıl: 10, Sayı: 14, Haziran 2008, s. 9.

²³² Mesut Orta, **Elektronik İmza ve Türkiye’de eİmza Süreci**, TODAİE, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2005, s. 52, 53.

²³³ İsmail Özler, **Bilgi Güvenliği ve Elektronik İmza Kavramları: Ekonomik Boyutlarının İncelenmesi ve Elektronik İmza Uygulamaları**, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dicle Üniversitesi, Diyarbakır, 2007, s. 22.

- eİmza güvenilirdir
- eİmza taklit edilemez
- eİmza yeniden kullanılamaz
- eİmza içeren metin değiştirilemez
- eİmza inkar edilemez.

Karşı tarafa yollanacak mesaj kişinin özel anahtarı ile bazı özel algoritmalar kullanılarak şifrelenir. Bu işlem, kişiye özel dijital imzayı oluşturur. Böylece bilgi transferi sırasında herhangi bir kırılma sonucu bilginin çözülebilmesi engellenir. Karşı taraf, mesajı aldıktan sonra elindeki genel anahtar kodu ile mesajı deşifre eder. Deşifre sonucu, mesajın doğru kişiden geldiğini ve transfer sırasında herhangi bir kırılmaya maruz kalmadığını anlayabilir. Ayrıca ıslak imzalı kağıt belgelerden eİmzalı belgelere geçiş hata oranlarını düşürerek düşük işlem maliyetleri sağlar²³⁴. Elektronik imza güvenli haberleşmenin temelini oluşturur. Oluşan güven ortamı sayesinde eDevletin kullanım oranı ve işlevselliği kullanıma bağlı olarak artacaktır²³⁵.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda yer alan şekliyle elektronik imza; başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi tanımlar. Elektronik İmza Kanunu'nda; güvenli elektronik imza, elle atılan imzaya eşdeğer kabul edilmiş ve elektronik imza ile oluşturulmuş verilerin senet hükmünde olacağı belirtilmiştir. Elektronik imzanın; bankalar ve finans kurumları, şube ağına sahip sigorta şirketleri, kamu kurum ve kuruluşları, holdingler ve diğer büyük şirketler, üniversiteler, yüksek iletişim ve bilgi güvenliği gereksinimi olan organizasyonlar başta olmak üzere orta ve uzun vadede yaygın bir uygulama alanı bulabileceği değerlendirilmektedir. Türkiye'de eİmza kanunu AB direktifleri doğrultusunda tüm maddi ve şekli gerçek hukuk kurallarının aynısına sahip olacak şekilde çıkarılmıştır²³⁶.

²³⁴ Stephen H. Holden, **Understanding Electronic Signatures: The Key to eGovernment, Government Series**, IBM Center for the Business of Government, Washington DC, 2004, p. 8.

²³⁵ N. Hüseyin Kuran, **Türkiye için eDevlet Modeli: Analizi ve Model Önerisi**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005, s. 62.

²³⁶ IDABC, **Turkey Country Profile, Study on Mutual Recognition of eSignatures: Update of Country Profiles**, European Communities, Brussels, 2009, p. 11.

Gerek kamusal gerekse ticari alandaki muhtemel elektronik imza uygulamaları arasında aşağıdakiler sayılabilir:

- Kamu kuruluşlarına yapılan çeşitli başvurular ve yürütülen işlemler
- Her türlü kamusal sınavlar ve pasaport gibi kurumsal başvurular
- Emniyet, Nüfus ve Vatandaşlık gibi kurumlar arası iletişim ve bilgi paylaşımı
- Elektronik yazışma ve sözleşme içeren anlaşmalar
- Sosyal güvenlik uygulamaları ile ilgili bildirimler
- Hastane, eczane, SGK gibi çeşitli sağlık uygulamaları
- Bankacılık işlemleri ile her türlü finansal uygulamalar
- Gelecekte muhtemel elektronik oy verme işlemleri
- Elektronik haberleşmelerde yetkililerden onay alınması
- Sigortacılık işlemleri ve her türlü teminat içeren uygulamalar
- Adli işlemler ve diğer tüm hukuki süreçler
- eBeyanname, eVergi, eHaciz gibi uygulamalar

eİmza kullanımında önemli olan diğer bir husus da, elektronik ortamda işlem gören belgelerin zaman damgası taşımasıdır. Zaman damgası, elektronik verinin, üretildiği, değiştirildiği, gönderildiği, alındığı ve/veya kaydedildiği zamanın tespit edilmesi amacıyla, eİmzayla doğrulanan kaydı ifade etmektedir. Elektronik belgenin hukuki sonuçları itibarıyla çok önemli olmasına rağmen; eİmzaya ilişkin kanun ve yönetmelikte, zaman damgası için sadece bir tanım yapılmış, bu hizmetin yalnızca kullanıcı tarafından talep edilmesi halinde sunulacağı belirtilmiştir. Zaman damgasının kullanıcıların inisiyatifine bırakılması, ileride telafisi güç hukuki sorunlara ve eİmzaya karşı duyulan güvenin sarsılmasına yol açabilecektir. Bu nedenle, hukuki sonuçları da değerlendirilerek, zaman damgası kullanımına ilişkin düzenlemelerin gözden geçirilmesi yerinde olacaktır²³⁷.

²³⁷ Sayıştay Başkanlığı, **eDönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler, Performans Denetimi Raporu**, Ankara, 2006, s. 97.

2. eKart: Kamu Hizmetlerinde Akıllı Kart (Smart Card) Kullanımı

Dijital Kimlik Kartı olarak da ifade edilen Smart Card, günümüzde kullanılan plastik kartlardan farklı olarak içerisinde hafıza ya da işlemci barındıran bir cip içeren ve birçok farklı uygulamada kullanılabilen yeni kart teknolojisidir.

Akıllı Kartlar sayesinde sağlanan faydalar şöyle sıralanabilir;

- Kimlik, kredi kartı, banka kartı, ehliyet, personel kartı, öğrenci kartı, ulaşım kartları ve indirim kartları gibi pek çok kişisel kartın tek bir veri tabanında ve tek bir kartla tedarikini sağlayarak çok amaçlı kullanıma olanak verir
- Bireyler ve kurumlar güvenli erişim kontrolü ve şifreleme sağlarlar
- Bilgi depolama özelliği ile veri karmaşası ortadan kalkar
- Getirdiği kullanım kolaylığı sayesinde yaygın kullanım sağlar
- Çip maliyetlerindeki ucuzluk sayesinde kullanımı yaygınlık getirir
- TV, bilgisayar, mobil cihazlar gibi diğer tüm teknolojilerle uyum içerisinde çalışır

Akıllı kartların sağladığı en önemli katkının çok boyutluluk olması sürpriz sayılmamalıdır çünkü kamu hizmetlerinde Akıllı Kart Kullanımı etkin bir şekilde sağlandığında aşağıda sayılan hizmetler başta olmak üzere birçok hizmetin tek bir karta toplanması mümkün olacaktır. bunlar şöyle sıralanabilir:

- Kimlik Kartı
- Vergi Kartı
- Ehliyet
- Pasaport
- Askeri Kimlik
- Sağlık Hizmetleri Kartı
- Dijital İmza
- Ödemeler

Akıllı kartuygulaması dünya için yabancı bir uygulama değildir. Örneğin Amerikan ordusunda seçilen çeşitli pilot bölgelerde ordu mensuplarına smart kartlar dağıtılmıştır. Bu kartlar üzerine kişilere ait çeşitli bilgiler yüklenmiş, ordu mensuplarının sağlık hizmetleri, bilgisayar ağlarını kullanmaları, güvenlik noktalarından geçişleri, askeri bölge içinde yaptıkları tüm harcamalar ve daha birçok işlem, üzerinde kullanıcının parmak izini de saklayan bu kartlarla sağlanmıştır. Çok başarılı olan uygulama hızla yaygınlaştırılmaktadır.

Elektronik veri, elektronik sözleşme ve elektronik imza kanununda sertifika hizmet sağlayıcıları, test ve onaylama ofisleri ile ilgili esaslar ile bunları denetlemekle görevli kurumun görev ve yetkileri belirlenmiştir. Özel sektör inisiyatifi ile ulusal bir sertifikasyon hizmet sağlayıcısı kuruluş çalışmaları yürütülmektedir²³⁸.

TÜBİTAK bünyesinde bulunan Ulusal Elektronik Kriptoloji Araştırma Enstitüsü (UEKAE) 20 senelik deneyimi ile, tasarımları ile ulusal sertifikasyon mercii olması nedeniyle ağ güvenliği konusunda ülkenin bir sıkıntı yaşamaması beklenmektedir. Akıllı kartlar ve plastik para konusunda ise alt yapı ve üst yapı için birçok kuruluş hazırlıklarını tamamlamıştır²³⁹.

Elektronik vatandaşlık kartları 2007 yılında pilot bir proje olarak uygulamaya sokulmuştur. Elektronik vatandaşlık kartı, biyometrik unsurlarda içerecek şekilde kimlik doğrulama amacı için kullanılmaktadır. Böylece biyometrik veriler de tek bir elektronik karta yüklenerek pilot uygulama eşliğinde sosyal güvenlik sistemlerinde öncelikli olarak uygulanacak ve başarılı neticeler alınması halinde tüm ülkeye yaygınlaştırılması için gereken adımlar atılacaktır²⁴⁰. Elektronik ortamda vatandaşlarına hızlı, kaliteli ve güvenli hizmet vermeyi hedefleyen bir ülkede akıllı kart tabanlı kimlik kartı uygulaması, kabul edilen en yaygın çözümdür²⁴¹.

²³⁸Başbakanlık, **Herkes İçin Bilgi Toplumu: eTürkiye Girişimi, I. Ara Rapor**, Ankara, 2002, s. 65.

²³⁹TÜSİAD, **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye**, İstanbul, 2001, s. 113.

²⁴⁰European Comission, **eGovernment in Turkey 2010, eGovernment Factsheet**, Brussels, 2010, p. 6.

²⁴¹TÜBİTAK-UEKAE, **eDönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı, 6. Eylem Maddesi, Akıllı Kartların Kamuda Kullanımı Konusunda Ön Çalışma Raporu**, Ankara, 2006, s. 5.

3. eVeri: Veri Ambarı ve Veri Madenciliği

Verinin başka bir sisteme girdi olacak şekilde sağlanabilmesi olarak tanımlanan veri ambarı uygulaması, kamu sektöründe depolanan verilerin özel sektörün kullanımına açılması ve sahip olunan muazzam veri tabanının katma değere dönüştürülerek gerçekleştirilen veri madenciliği uygulamaları sayesinde mevcut verilerin ihtiyaç duyan kişi ve kurumların istifadesine sunulmasıdır. Bu süreç içerisinde kamu kurumu sadece mevcut verileri paylaşmakta özel sektör de kullandığı kamu bilgisini katma değeri yüksek ve talep edilen bilgilere dönüştürerek ikincil kullanımla ciddi kazançlar sağlamak ve devlete de gelir kazandırmaktadır.

Kamu sektörü bilgisinin yeniden kullanım yoluyla ekonomiye kazandırılması bilgiye dayalı ekonominin gelişmesine ve kalkınmaya, bilgiye erişimin önündeki kısıtların kaldırılması ise bireylerin ve işletmelerin dönüşümlerini gerçekleştirerek bilgi toplumunun birer parçası olmasına katkı sağlayacaktır. Bu nedenle, konunun dünyadaki gelişmeler ışığında irdelenerek kamu sektörü bilgisinin yeniden kullanımına ilişkin kısıtların ortadan kaldırılması yönünde çalışmaların yapılması büyük önem arz etmektedir Avrupa Birliği'nde devletin kamu bilgileri için yaptığı yatırımın değerinin 9,5 milyar Avro, ekonomide bu bilgilerin katma değerli kullanımı ile yaratılan ekonomik değer ise 68 milyar Avro olduğu tahmini yapılmıştır Amerika Birleşik Devletleri'nde ise tahmini yatırım değeri 19 milyar Avro iken tahmini ekonomik değer 750 milyar Avro'dur²⁴².

Verilerin ilgili kurumlarca toplanıp güncellenmesi ve diğer kurumlarla belirli yetkiler çerçevesinde paylaşılması, Kamu kurumları ile TÜİK arasında elektronik ortamda veri paylaşımı sağlanması, Kamu kaynağı kullanılarak üretilen kamu bilgisinin devlet, işletmeler ve bireyler tarafından ticari veya ticari amaç dışında katma değer yaratılacak şekilde tekrar kullanılmasına yönelik politika belirlenmesi ve AB mevzuatı da dikkate alınarak düzenleme yapılması²⁴³ veri ambarı

²⁴²Dilek Yüksel Civelekve Özlem Aşık, **Kamu Sektörü Bilgisinin Paylaşımı ve Yeniden Kullanımı**, Çalışma Raporu 2, Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2011, s. 5.

²⁴³Mustafa Acar ve Erhan Kumaş, "Türkiye'nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak eDevlet, eDönüşüm ve Entegrasyon Standartları", **2. Ulusal İktisat Kongresi**, 20-22 Şubat 2008, DEÜ İİBF, İzmir, 2008, s. 13.

uygulamasının Türkiye’de kurumsallaşması ve ilgili taraflar için aranan ve istenen verilerin kullanıma sunulmasını sağlayacaktır.

İletişim ve taleplerle ilgili her türlü verinin bulunabildiği veri ambarında şikâyetler ve istekler hususlarında gereken tüm çalışmalar devlete eposta yolu ile bildirilebilmektedir. Böylelikle vatandaşlar beklentilerini daha güvenli ve uygun olarak devlete iletmekte ve ilgili devlet birimleri de talep edilen konu hakkında veri madenciliği metodunu kullanarak veri ambarından ihtiyaç duyulan dataları anlamlı ve işe yarar bütünlüğe dönüştürerek talep edenlere sunmaktadır²⁴⁴.

Her türlü veri iletim metodunun kullanıldığı veri ambarı uygulamalarında verilerin hacimleri itibari ile ePostalar aracılığı ile gönderimi de söz konusudur. Web teknolojileri ve ePosta devlet vatandaş iletişiminde etkileşimi geliştirmede ve etkili kılmada maliyet, hız, süreklilik, erişebilirlik, gizlilik ve güvenilirlik gibi özellikler açısından önemli fırsatlar sunmaktadır. Bu fırsatlardan etkili yararlanabilme ise yeni iletişim araçlarının yapısına ve ruhuna uygun yasal, yönetsel ve örgütsel düzenlemelerin yapılmasına bağlıdır²⁴⁵.

Kamu kurumları arasında veri paylaşımıciddi bir sorun olduğu için kamu kurumları arasında veri paylaşımı sağlayacak ortak bir veri ambarı projesi sayesinde ihtiyaç duyulan veriler istenildiği anda kurumların beklentileri doğrultusunda kullanıma hazır olarak temin edilebilecektir. Bu yüzden veri ve bilgi paylaşımının önündeki yasal engeller kaldırılmalı, bilginin paylaşımsızlığından doğan maliyetler ortaya konulmalıdır²⁴⁶. Böyle bir uygulama gerçekleştirilebildiği takdirde kamu kesiminde koordinasyonsuzluktan kaynaklanan sorunlar da ortadan kalkacaktır.

Veri uygulamalarında istenen verilere istenildiği an ulaşılabilmesi büyük önem taşır. eDevlet uygulamaları üzerinden verilen hizmetlerde sorgular sonuncunda

²⁴⁴Hakki Okan Yeloglu ve Mustafa Sagsan, “The Diffusion of eGovernment Innovations in Turkey: A Conceptual Framework”, **Journal of US-China Public Administration**, Vol: 6, No: 7, Dec. 2009, p. 19.

²⁴⁵Türksel Kaya Bensghir, “Devlet Vatandaş İletişiminde ePosta”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 33, Sayı: 4, Aralık 2000, s. 58.

²⁴⁶Ziya Karakaya ve Diğerleri, **e Devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı**, TBD, Ankara, 2004, s. 20.

elde edilen bilgiler sınıflandırılmalı ve fazladan hiçbir bilgi kullanıcılara verilmemelidir. Bir sorgulama işlemi sonucunda, istenmediği halde kullanıcıya sunulan fazladan bilgi ve bu bilgiler kullanılarak başka bir eDevlet uygulamasından elde edilen birçok kişisel ve kurumsal bilgi ortaya çıkmaktadır. Amerika'daki eDevlet uygulamalarında kullanılan bilgiler birçok yeni kategoriye ayrılmış, böylece vatandaşların sadece istenilen bilgilere ulaşımını sağlamış²⁴⁷.

4. eNoter: Masrafsız Kamusal Onay Merkezi

Bireyleri ve kurumları elektronik ortamdaki işlemlere hukuken bağlayan elektronik imzalar ve simgelemeler, destekleyici belgeleme mekanizmaları olmadan fazla bir anlam ifade etmezler. Bir işlem içinde yer alan taraflara ait bilgilerin doğruluğunu kanıtlamak için güvenilir bir üçüncü şahıs olarak hareket edecek bir yetkiliye ihtiyaç vardır. Bu doğrulama yetkisi, gerçeklere dayanan bir bilginin teyit edilebilir olup olmadığını tespit etmek için bağımsız, güvenilir bir araç olarak rol oynayabilir. Elektronik noter, elektronik işlemlerde güvene temel teşkil etmek bakımından en az altı tip bilgiyi doğrulayabilmelidir. Bunlar tanımlama ve kayıt, kullanıcı özellikleri, standartlara uygunluk, yapılan işlem için yetki, işlemsel bilgi ve tatbik edilebilir yasalardır. Elektronik ticaretin küresel özelliğinden dolayı, elektronik noterlerin uluslararası karşılıklı işbirliği içinde olması ve karşılıklı tanınması gerekmektedir²⁴⁸.

Türkiye'de mevcut noterlik mevzuatında elektronik işlemleri kapsayan bir düzenleme yoktur²⁴⁹. eNoter, eDevlette onay kurumlarının yanı sıra geleneksel noter sistemine benzer şekilde belge ve yetki devri istemlerini onaylayan, işleme zaman boyutunda geçerlilik kazandıran kurumdur. eNoter, eDevlet oluşumunun temel dayanağı olarak görülmektedir.

²⁴⁷ Akın Efendioğlu ve Emre Sezgin, "eDevlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği", *ÇÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 2, 2007, s. 233.

²⁴⁸ Derya Karaca, *Avrupa Birliği'nde eTicaret Kavramı, AB'de ve Türkiye'de Bu Konuda Yapılan Hazırlıklar, Çalışmalar ve eTicaretin Vergilendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2006, s. 59.

²⁴⁹ Fehmi Basaran, *Ekonomik Küreselleme Sürecinde Elektronik Ticaret ve Vergilendirme Sorunları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2002, s. 50.

Elektronik devlette, onay kurumlarını yanı sıra geleneksel noter sistemine benzer şekilde belge ve yetki devri istemlerini onaylayan, işlemin zaman boyutuna geçerlilik kazandıran kurumdur. Zira, elektronik ortamdaki bilgilerin doğruluğunun kanıtlanması için belgeleme yetkililerine ihtiyaç vardır. Elektronik noter sistemi eDevlet oluşumunun temel dayanağı olarak görülmektedir. Belge onaylama ile yetki devri işlemleri eDevlette de yine eNoterler tarafından yürütölmek durumundadır. eNoter sisteminin temel dayanak noktası sayısal kimlik kartlarının oluşturulması ile elektronik imzanın sistemde kullanımının sağlanmasıdır. Sayısal kimlik kartı bir akıllı (smart) kart uygulamasıdır. Sayısal kimlik kartının en belirgin avantajları: Biometrics (biyolojik veriler ve ölçüm sistemleri) teknolojilerinin de kullanımıyla başkası tarafından kullanılmaması, sahte kimliğin önlenmesi ile elektronik veri transferinde güvenliğin sağlanmasıdır²⁵⁰.

Dünyanın birçok ülkesinde kurulmuş bulunan ve dünyada hızla gelişen elektronik ticaret için muhakkak gerekli olan elektronik noterlik ve sayısal imza ile birlikte kurulması zorunlu olan üçüncü güvenilir kişi (onay kurumunun) ülkemizde de bir an önce kurulması ve bunun pilot çalışmaları için gerekli yasal düzenlemenin yapılması gereklidir. Noter; yazılı bir sözleşmeye imza atanın kimliğini belirlemede, bu kişiye imzasını, sözleşmenin içeriğini bilerek attığını teyit ettirmekte, sözleşmenin değiştirilmeden orijinalliğini korumak için kendi mührü ve imzasını sözleşmeye koymakta ve o doküman için bu sözleşmenin olduğunu doğrulamaktadır. ABD'de 2000 tarihinde yürürlüğe giren Federal Elektronik İmza Kanunundan önce; bir ulusal komisyon, özel sektör ve ABD Barosu tarafından hazırlanan Ulusal Elektronik İşlemler Kanun (UETA) taslağı; elektronik imza ve elektronik sözleşmelerin yasallığını kabul etmiştir. İşte bu yasal düzenlemelerin ışığı altında bazı eyaletler, elektronik noter statüsünü, kendi eyalet kanunlarında özel olarak düzenlemeye başlamışlardır²⁵¹.

²⁵⁰ Türkiye Bilişim Derneği (TBD), **Türkiye’de eDevlet Nasıl Olmalı?, Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu**, Ankara, 2001, s. 16.

²⁵¹http://www.merno.org/arge/auhf_elektroniknoterlik.htm

E. TÜRKİYE'DE UYGULANAN eDEVLET PROJELERİ

Birçok kamu kuruluşuna ilgili olduğu alanda yönetim ve gözetimde bulunmak üzere verilen projeler aslında üzerinde uzun yıllardan beri çalışılmakta olan projeler olmakla birlikte uluslararası kuruluşların finansman ve politika uygulama konusundaki destekleri sayesinde önemli seviyelere getirilerek eDönüşüm çabalarının tamamlanması konusunda gereken olanağı sunmuştur.

Devletin hale uygulamakta olduğu yüzlerce proje bulunmaktadır ancak bu projeler arasında bazıları kapsam, ölçek, tasarım ve kullanım itibari ile diğerlerinin önünde yer almakta ve daha kapsamlı projeler olarak diğer projeleri de içermektedirler. Bu projeler ülkenin tamamını ilgilendiren ve ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel birçok yönden dönüşümü sağlayan uygulamalar olarak uygulamaya sokulmuşlardır.

1. eKimlik: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi(MERNİS)

MERNİS olarak ifade edilen Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi Projesi; Nüfus kayıtlarının elektronik ortamda ve merkezi bir sistemde tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaş için çok yönlü olarak analiz edilerek incelenmesine ve değerlendirilmesine ve nüfus hizmetlerinin bu çerçevede düzenlenmesine ilişkin olarak planlanmış bir projedir.

MERNİS projesinin en ileri safhası olan akıllı kartların dağıtımı ile uygulamada ayrı bir aşamaya geçilmiştir. Pilot bölge seçilen Bolu'da ilk olarak 10.000 vatandaşa verilen kimlik kartları ile işlemler artık bu yeni kartlarla gerçekleştirilmektedir. Yakında 300.000 kişiye ulaşması beklenen bu projeye göre vatandaşların tek bir kartla birçok belgeye ihtiyaç duymadan işlemlerini yapmalarının yolu açılmış olmaktadır. Kurumlarca hizmet sunacağı kişilerden veya nüfus idarelerinden nüfus kayıtları ve yerleşim yeri adresi istenmemesi, bu bilgilerin

elektronik ortamda ve 7 gün 24 saat esasına göre çalışan KPS aracılığı ile NVİ Genel Müdürlüğünden kendilerine verilmesidir²⁵². Bu sistemdeki uygulamalar şöyledir:

- Ülkenin iller, ilçeler gibi hem merkezi hem yerel tüm kademelerinde Nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçe birimlerinde nüfusla ilgili işlemlerinin elektronik olarak gerçekleştirilmesi ve merkezi veri tabanının oluşturulması
- Nüfus ve aile istatistiklerinin süratli ve doğru temini
- Türk vatandaşlarına Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmesi
- Taklidi mümkün olmayan ve her an kolayca kullanılabilen modern kimlik kartlarının tedarik edilmesi
- Nüfusa ilişkin her türlü verinin bilgisayar ortamında ilgili kamu kurumlarının ve ihtiyaç duyan özel sektör firmalarının faydasına sunulması
- Kimlik numaralarının değiştirilemesinin söz konusu olmaması
- Adres Kayıt Sistemi oluşturularak elektronik ortamda kurumların paylaşımına açılması,
- Tüm vatandaşlara ilişkin sosyal güvenlik, nüfus, askerlik, vergi, sağlık gibi alanlarda kamunun oluşturacağı bilgilere tek numara ile erişilmesine zemin hazırlaması
- Kimlik numarasının özel bilgilerin yer almaması
- Her Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşına 11 haneli kimlik numarası temini
- Elektronik ortamda anında verilmesi
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünün tüm kamu kurumlarına kağıtşeklinde bildirdiği bilgilerin elektronik olarak iletilmesi
- MERNİS veri tabanı sayesinde tek bir seferde girilen bilgiler aracılığıyla başka kurumlardan gerçekleşecek mükerrer kayıtların engellenerek kaynak ve zaman kullanımında tasarruf sağlanması

²⁵² Menderes Varol, **eSosyal Güvenlik**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmel ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRSAT, Ankara, 2008, s. 177.

Kamu Kurum ve Kuruluşlarının entegre bir eHizmet yapısına ulaşmaları kolaylaştırılanbu sistem, 2000'den fazla kamu kurumunun bu sisteme bağlanarak güncel olarak nüfus bilgilerini bu sistem üzerinden alabilmelerine olanak tanımıştır. MERNİS projesinin getirdiği yenilikler sayesinde sağlanan tek kimlik numarası aracılığı ile kurumlar arasındaki yazışmalarda ciddi azalmalar kaydedilmiştir. Bir çok kamu kurumundan bir kişiye ait bilgilerin tedariki işlemi ortadan kalktığı için süreçler hızlanmışve işlem yapma süreleri kısalmıştır. Kamu kaynaklarının etkin kullanımını sağlayan bu uygulamalar sayesinde;

- Ülke çapında her vatandaşa ilişkin tek bir adres verilmesi sayesinde herkesin birkaç yerde bulunması gibi mükerrer adres kayıtları ortadan kalkmış ve nüfus sayımı ve kamusal bilgi gönderimi konusunda karmaşa ortadan kalkmıştır.
- İnsan emeğinden ve zaman kullanımından önemli tasarruflar sağlanmıştır.
- Kaynak israfının önlenmesi hususunda ciddi bir girişim sağlanmıştır.
- Her anlamda bireylere ilişkin tüm alanlarda güvenilir, doğru ve tek bilgilerin mevcudiyetisayesinde karşılaştırılabilir istatistik üretilmesi mümkün hale gelmiştir.

Şehirlerde ve belediyelerde kent bilgi sisteminin alt yapısının kurularak,şehirler ve bölgeler açısından yatırımların planlanması, kurumların ihtiyaç duyduğu sağlıklı ve güncel bilgi ihtiyacının temini, şehirlerin ve yerleşim yerlerinin nüfus büyüklüklerine göre yapılan belediye olma, İller Bankası'ndan alınan payların dağılımı, milletvekili sayılarının dağılımı gibi çalışmaların yerine getirilmesinde güncel ve sağlıklı verilerin MERNİS projesi kapsamında geliştirilen adres kayıt sisteminden alınarak ilgili yerlerde kullanımı bu projenin ne kadar önemli bir konumda bulunduğunu ortaya koymaktadır.Adrese dayalı sisteme göre işleyen MERNİS projesinin geleneksel nüfus sayımından üstünlükleri şu şekilde sıralanabilir²⁵³:

²⁵³http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Memis_Genel.html (23.10.2010).

Genel Nüfus Sayımı

- Sokağa çıkma yasağının mevcudiyeti
- Nüfus sayımının ayrı bir gün içinde yapılması
- Beyana dayalı olması
- Mükerrerlik riskinin mevcudiyeti
- Adres ile irtibat kurulamaması
- 10 yılda bir uygulanabilmesi
- Kişilerin hazır buldukları yerde sayılması
- Bilgilerin sayım günü erişilebilenlerle sınırlı olması
- Muhtarlıktaki kayıtlarla sayımda ulaşılan bilgiler arasında farklılık
- Kurumsal eDevlet projesi ile irtibat kurulamaması

Yeni Kayıt Sistemi

- Vatandaşların TC Kimlik numaralarını esas alma
- Mükerrer kayıda izin vermemesi
- Sokağa çıkma yasağına ihtiyaç duyulmaması
- Uygulamanın zamana yayılması
- Devamlı olarak güncellemeye olanak tanıma
- Kişilerin daimi adres bilgisilerini esas alma
- Vatandaşların ikamet ettikleri yerde sayılması
- Her zaman kayıt imkanının bulunması
- Muhtarlıktaki kayıt bilgileri ile uyumlu olma
- eDevlet uygulamalarına temel teşkil etme

923 nüfus idaresinde bulunan aile kütüklerindeki bütün nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılma işlemi tamamlanması ile ve her bireye T.C. Kimlik Numarası verilmiştir. MERNİS sayesinde sağlanan avantajları taraflar açısından inceleyecek olursak şöyle sınıflandırabiliriz²⁵⁴:

²⁵⁴Devlet Planlama Teskilatı Müsteşarlığı, **eDevlet Proje ve Uygulamaları**, DPT, Ankara, 2005, s. 65.

Kamu Kuruluşları Yönünden: Kamu kuruluşları vatandaşlarla ilgili işlemleri en kısa zamanda ve etkili şekilde gerçekleştirebileceklerdir. Kamu kuruluşlarının Kimlik Paylaşım Sistemini kullanmaları sonucunda elde edecekleri faydalar çok çeşitlidir.

Ekonomik ve Mali Yönünden: Vergi tahsilatı ve denetimi kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınabilecektir. Diğer taraftan, noter, tapu ve banka işlemlerinde kişi bilgilerine ilişkin sahtecilik kalkacaktır.

Yatırım ve Planlama Yönünden: Yatırımcı kuruluşlar, gelecek için yapacağı yatırım ve planlarda MERNİS veri tabanından bilgileri (istatistikleri) alarak, gerçek bilgiler ışığında doğru planlamalar yapabileceklerdir.

Güvenlik Yönünden: Can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan kişilerin takibi ve yakalanmasında kolaylık sağlanacak, MERNİS veri tabanından kişi kimlik bilgileri tespit edilerek doğru kişiye daha hızlı ulaşılabilecektir.

Askerlik Yönünden: Askerlik çağına gelen kişilerin listeleri sağlıklı ve hızlı bir şekilde MERNİS veri tabanından alınarak askere alma ve asker kaçaklarının takibi kolaylaşacaktır. Ayrıca, yaş gruplarına göre erkek nüfus bilgileri MERNİS veri tabanından elde edilerek, gelecek yıllardaki asker ihtiyacı daha doğru planlanabilecektir.

Sağlık Yönünden: Her vatandaş için sağlık kuruluşlarında açılan dosyalar, T.C. Kimlik Numarası esasına göre açılacağından, kişinin birden fazla sağlık dosyası olmayacak ve sağlık bilgilerinin birleştirilmesi kolaylaşacaktır.

Eğitim Yönünden: Her türlü istatistiki bilgiler alınabileceğinden, planlamalar ve politikalar daha sağlıklı bir biçimde belirlenebilecektir.

Sosyal Güvenlik Yönünden: Vatandaş tek numara taşıyacağından sosyal sigorta kurumu MERNİS veritabanına bağlanarak, elektronik ortamda kişiye ilişkin

bilgileri hızlı ve sağlıklı bir şekilde alabilecek, kişilere ilişkin bilgi eksikliğinden dolayı vatandaşların mağduriyeti önlenebilecek, kurumlar arası yazışmalar azalacaktır.

Adalet Yönünden: Davaların mahkemelerde görülmesi sırasında yapılan kimlik tespitleri MERNİS veri tabanından alınabilecek, böylelikle davaların daha hızlı bir şekilde görülmesi sağlanacaktır.

Seçmen Kütükleri Yönünden:Seçme ve seçilme yaşında bulunan vatandaşların listeleri her an çıkartılabileceğinden, seçmen kütüklerinin düzenlenmesinde kolaylık sağlanacaktır.

2. eİhale: Kamu Alımlarında Etkinlik (EKAP)

eİhalede amaç, optimum fiyat oluşumunu sağlayarak tedarikçilerin tekliflerinin en iyi şekilde değerlendirilmesidir. İnternet teknolojilerinin gelişmeye başladığı 1995 yılında Amerikalı özel şirketle başlayan eİhale süreci devletlerin elektronik teknolojileri bünyelerine adapte etmeye başlamaları ile yaygınlık kazanmıştır. eİhalede internet tabanlı teklif alma ve ters açık artırma, elektronik sipariş, ihale kayıtlarının her an mevcudiyeti ve otomatik alım mekanizmaları gibi bir çok imkan sunma olanağı mevcuttur²⁵⁵.

eİhalede devlet, satın almak istediği ürünün veya hizmetin özelliklerine karar verir ve gerekiyorsa kapsamlı bir şartname hazırlar. Şartnamede eİhale'ye katılmaya uygun tedarikçi firmaların özellikleri belirlenir. Firmalar tekliflerini sunduktan sonra kamu kurumu ihaleyi kazanan firmayla sözleşme imzalar.

eİhale'nin en üst aşaması olan eAçıkartırmada taraflar tamamen online ortamda ve gerçek zamanlı olarak işlemlerini gerçekleştirirler. Katılımcılar kamu kurumunun isteğine bağlı olarak tüm teklifleri, en düşük teklifi, birim fiyatları veya

²⁵⁵M. Jae Moon, **State Government eProcurement in the Information Age: Issues, Practices, and Trends, Advances in State eProcurement**,The PricewaterhouseCoopers Endowment for The Business of Government, Arlington,2002, p. 21.

kendi sıralarını görürler. Ancak katılımcı firmaların kimlikleri gizlidir ve birbirlerine gösterilmez. Verilen teklifler kamu kurumu ve ihaleyi kazanan satıcı firma arasında yapılacak olan gerçek sözleşmeye konu olacak şekilde bağlayıcı niteliktedir.

Elektronik ihale sisteminin ihalelerde daha fazla şeffaflık, hesap verilebilirlik ve özel sektörün daha fazla katılımını sağlayarak yolsuzluğun azaltacağı ve rekabet ortamının iyileştirilmesinin sağlayacağı ve sonuçta toplam tedarik hacminin yaklaşık % 20'si olan 10 milyar dolar kadar yıllık tasarruf getireceği tahmin edilmektedir. eİhale sayesinde devlet geleneksel yöntemle gerçekleştirdiği alımları elektronik olarak yaparak öncelikle ciddi ekonomik tasarruflar sağlayacaktır. eİhale ile şu anda 100.000 olan tedarikçi sayısının 500.000 tedarikçiye kadar çıkması beklenmekte ve böyle bir rekabet ortamında ihalelerde oluşacak fiyat tekliflerinin rekabetçiliği sayesinde yıllık ortalama 5 milyar \$ civarında bir tasarruf sağlanması beklenmektedir. DPT'nin kamuoyuna açıklamadığı Stratejik eylem Planı eklerinde yer alan bu bilgiler Avrupa Birliği'ne göre eİhale uygulamalarında çok gerilerde kalan Türkiye'nin bir an önce bu sisteme geçmesi gerektiğini göstermektedir.

DMO, şu andaki mevcut sitesi üzerinden kırtasiye malzemeleri, bilgisayar, aydınlatma ve temizlik malzemeleri gibi ürünlerin elektronik satışını yapmakta ve online ihale duyuruları bilgisi vermektedir. Kamu alımlarının tam anlamı ile internet üzerinden gerçekleşmesi halinde Devlet Malzeme Ofisi için alımlarda % 5 seviyesinde gerçekleşeceği ve işlem maliyetlerinde % 50 ile %80 tasarruf sağlanacağı hesaplanmaktadır²⁵⁶.

eİhale sürecinin öncelikli olarak uygulanmasına harar verilen sektör sağlık sektörüdür. eİhale öncelikli olarak hastanelerde pilot olarak uygulanacaktır. Daha sonra sistem tüm sektörleri kapsayacak şekilde genişletilecektir. İlaç alımları kamu alımlarının % 30'unu oluşturmakta ve 13 milyar dolar tutmaktadır. BİT alımları ise yaklaşık 2,5 milyar dolar tutmaktadır. Sistem merkezi yönetim ve belediyelerin

²⁵⁶Meltem Yıldırım İmamoğlu, "Evaluation of Turkish eProcurement System According to the Analyze of the Success Factors for EU Countries Process and Tools", Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV): Advances in eGovernment and eGovernance**, 12-13 March 2009, Antalya, Vol: 2, SOBİAD-TURKSAT, p. 277.

alımlarını da kapsayacaktır. Başlangıçtaki sistemin maliyeti 10 milyon dolar olacak ve bunun bir kısmı AB tarafından finanse edilecektir²⁵⁷.

Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP), sayesinde devlet doğrudan elektronik olarak internet üzerinden kamu kurumlarına tedarik sağlama imkanı getirmiştir.

Türkiye’de EKAP hala gelişme aşamasındadır ve kıyaslandığı birçok ülkeye göre oldukça alt seviyelerdedir eİhale sürecinin tam anlamı ile uygulamaya girmesi birkaç yıl daha alacaktır. Devlet 2012 yılına kadar eİhale projesinin tam anlamı ile uygulanabilmesi için çalışmalarını sürdürmektedir²⁵⁸.

EKAP kapsamında eİmza ve mİmzanın kullanımına ve tekliflerin şifrelenmesine ilişkin altyapı ihtiyaçları belirlenmiştir. Sistemlerin çok katmanlı mimari ve yedekli yapıda yapılandırılmasına başlanmıştır. Uygulamanın geliştirilmesinde büyük bir mesafe kat edilmiş, pilot sektörde başlanacak şekilde mal alımları için açık ihale usulünün sayısallaştırılması tamamlanmıştır. Başbakanlığın koordinasyonu ile hazırlanan “e-Devlet Hizmetlerinin Hızlandırılması İçin Bazı Kanunlarda ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Tasarısı”nın yasalaşmasından sonra Ankara’daki dört pilot hastane ile çalışmalara başlanacaktır. Pilot sektör olan tıbbi cihaz sektöründe faaliyet gösteren isteklilere ve idarelere eİhale eğitimi verilmiştir²⁵⁹.

2010 yılında idareler tarafından gerçekleştirilen kamu alımlarına ilişkin, ihale kayıt numarası (İKN) 169.667 olarak gerçekleşmiştir. 31.12.2010 tarihine kadar sözleşme bilgisi gönderilen ve iş başlangıcı 2010 yılı olan ihale sayısı 120.451 dir. Bunların 9.941 adedi kısmi teklife açık ihalelerden oluşmaktadır. Bilgisi gelen sözleşme sayısı toplamı 156.903 olurken, sözleşme bedeli toplamı istisna ve

²⁵⁷OECD, **OECD eDevlet Çalışmaları Türkiye**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, 2007, s. 121, 122.

²⁵⁸ Caggemini, **Digitizing Public Services in Europe: Putting Ambition into Action 9th Benchmark Measurement**, European Commission, Brussels, 2010, p. 238.

²⁵⁹ Kamu İhale Kurumu, **2009 Yılı Faaliyet Raporu**, Yayın No: 26, Ankara, 2010, s. 47.

doğrudan temin yöntemleri ile gerçekleşen kamu alımları dahil olmak üzere 70 milyar liradır²⁶⁰.

3. eYargı: Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

UYAP hızlı, güvenli ve adil bir yargılama sistemi tesis etmek üzere geliştirilen ve Türkiye'deki eDevlet uygulamalarının bir parçasını oluşturan elektronik adalet sistemidir. Merkezi bir bilişim sistemi olarak bütün mahkemeleri, savcılık birimlerini, cezaevlerini, diğer tüm yargı birimlerini ve ilgili devlet kurumlarını kapsamaktadır²⁶¹. UYAP uygulaması Türkiye'nin dünya çapında adını duyurmasını sağlayarak ilk defa bir bilişim teknolojisi ile ön plana çıkmasını temin etmiştir. Tasarım, uygulama ve içeriğinin başarısını görmek üzere Almanya başta olmak üzere birçok Avrupa ülkesinden heyetler Türkiye'ye Adalet Bakanlığı'na gelerek projeyi yakından incelemiştir. Üstelik bu proje akademik araştırmalarda hakkında en rahat ve en genel bilgilerin bulunabildiği bir proje olması itibariyle kamuoyuna ile daha rahat aktarılabilen bir projedir.

Türkiye'deki adli teşkilat incelendiğinde ortaya çıkan yapı şudur:

- 134 Ağır Ceza Merkezi
- 587 ilçede, bulunan Adliye Teşkilatı,
- 25 Bölge idare Mahkemesi,
- 425 Adet Ceza İnfaz ve Tutukevleri,
- 63 Adet Adli Tıp Kurumu Birimi,
- 7751 Birim (Mahkeme, Cumhuriyet Başsavcılığı ve İcra Dairesi),
- 10789 Hakim ve Cumhuriyet savcısı
- 59.037 personel

²⁶⁰Kamu İhale KurumuKamu, **Alımları İzleme Raporu: 2010 Dönem**, Kamu Alımlarını İzleme ve Bilgi Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, 2011, Ankara s.2.

²⁶¹Emin Sadık Aydın ve Muhammet Polat, "How Information Systems Helped Turkish Justice System Speed up? An Anaysis on UYAP's Lawyer Portal and its Benefits", Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV): Advances in eGovernment and eGovernance**, 12- 13 March 2009, Antalya, Vol: 2, SOBIAD-TURKSAT, p. 418, 423.

Böylesine kapsamlı bir yapıda hareket eden Türk yargı sistemi zaman içerisinde kilitlenme noktasına gelmiş ve yapılan çalışmalar neticesinde oluşturulan çok başarılı bir proje ile yargı sürecinin işleyişinden kaynaklanan teknik sorunlar minimuma indirilmiştir. 1 yılda 60 milyon civarında dosyanın işlem gördüğü UYAP sisteminin yararları şu şekilde sıralanabilir²⁶²:

- 60.000 Adalet Bakanlığı personeline hizmet sunulması
- 70.000 avukat ile birlikte tüm vatandaşlara hizmet tedariki
- Sistem entegrasyonu sayesinde işlemlerde hızlanma, güvenlik ve zaman tasarrufu
- Veri paylaşımında etkinlik ve serilik
- Veri bankası ve veri tabanı ile ihtiyaç duyulan bilgilere kolay ulaşım
- Verilerin standardizasyonu sayesinde kurumsal bir yapı oluşturulması
- Erken uyarı sistemleri sayesinde kullanıcın hatalı işlem yapmalarına olanak tanımama
- Belde kayıt düzeni sayesinde vatandaşların tüm adli geçmişlerini görme
- Elektronik ofis ortamının kağıdın yerini alması
- Personelin çalışma saatlerine esneklik kazandırılması
- Adli hataları minimuma indirme
- Cezaevlerinde yönetim problemlerinin ortadan kalkması
- Yetkili mercilerden izin alınması halinde kişilerin tüm dosyalarına erişim
- Yeni yasalarla uyum içerisinde hareket edilmesi
- Çevrimiçi ve tam zamanlı ve etkin iş süreçlerinin sağlanması
- Kağıt ihtiyacının asgari düzeye indirilmesi
- Başka kamu kurumları ile entegrasyon sağlanması
- İhtiyaç duyulan tüm bilgilere her an ulaşma olnağının bulunması

UYAP sayesinde²⁶³;

²⁶²<http://www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html> (27.2.2011)

²⁶³<http://www.uyap.gov.tr/yayinlar/kitap/uyapkitap.pdf> (2.2.2011)

- UYAP sayesinde ihtiyaç duyulan bilgi ve belgenin başka birimden ihtiyacı olan birime fiziki olarak gelmesi için postada geçecek süreden ve kırtasiye masrafları ile posta masraflarından tasarruf sağlanmaktadır
- Sistemde gerçekleştirilen iş akışları, belgeler ve formlar açısından ülke genelini kapsayan standart ve tutarlılık sağlanmakta ve sistemde bulunan önceden hazırlanmış şablonlar sayesinde işlem süreleri kısaltılmaktadır.
- Bilirkişilerin ücretleri ve vergileri merkezi olarak hesaplanabilmektedir.
- Aylar süren işlemler dakika ve saniyeler içinde yapılabilmektedir.
- Sistemde teftiş ve denetim etkin bir şekilde yapılabilmekte, yapılan her işlemin kaydı tutulduğundan yolsuzluklar engellenmektedir.

UYAP'ın işleme geçtiği birimlerdeki hakim ve savcılar ile diğer adalet personelinin, bilgi bankası vasıtasıyla, kanunlar ve ilgili ikincil mevzuata, içtihatlarla ve bunlarla ilgili her türlü değişikliklere anında erişimi sağlanarak araştırma ve karar verme süreçleri hızlandırılmıştır.

- Vatandaşlar, dava bilgilerini ve duruşma günlerini adliyeye gitmeden internetten öğrenebilmektedir.
- Elektronik veya mobil imzaları ile dosyalarını inceleyebilmekteler.
- GSM şirketleri ile yapılan antlaşma sonrasında vatandaşlar kısa mesaj sistemine abone olduklarında haklarında açılan dava ve takipler hakkında kendilerine mesaj gönderilmektedir. Kısa mesaj atarak haklarında açılmış bir dava olup olmadığını sorgulayabilmektedirler.

UYAP projesinde 18.000 masaüstü bilgisayar, 8.000 dizüstü bilgisayar, 9.000 yazıcı ve 450 tarayıcı dâhil donanım kullanılmıştır²⁶⁴. UYAP projesinde ayrıca 4.500.000 kod yazılmış, 3.000 arayüz ve 4.000 rapor ve şablon hazırlanmıştır. Sistemde, mevzuata göre belirlenmiş iş kurallarında usul hataları ve maddi hataları en aza indirerek, kullanıcıların hata yapmasını önleyen toplumda dezavantajlı konumda bulunan bireyler deihmal edilememiş ve onların da işlem yapmalarını sağlayacak sistemler sunulmuştur. Sistemde ayrıca hata yapılmasını önleyecek

²⁶⁴OECD, **eGovernment Studies: Turkey**, OECD, Paris, 2007, p. 132.

mekanizmalar da bulunmaktadır²⁶⁵ ve yargılamanın uzamasını engelleyen 2.300'ü aşan sayıda pop-up uyarıdan oluşan, karar destek sistemi (KDS) bulunmaktadır.

UYAP kapsamında eİmza alt yapısına uygun olarak çalışan, merkez ile taşra arasında tüm evrakların elektronik ortamda alışverişini, yönetimini, arşivlenmesini sağlayan “Doküman Yönetim Sistemi (DYS)” geliştirilmiştir.

UYAP sayesinde 52.500 personele uzaktan eğitim imkanı sağlanmış ve tüm yargı birimleri karasal ve uydu yedekli olmak üzere birbirine bağlanmıştır. Ayrıca savcılıklar, mahkemeler, adli tıp, cezaevleri gibi alt sistemler arasında ve Danıştay, Sayıştay, Yargıtay, adli sicil, MERNİS, tapu kadastro, bakanlıklar ve jandarma arasında entegrasyon sağlanarak kurumlar arasında koordinasyonsuzluktan kaynaklanan sorunlar giderilmiştir²⁶⁶.

MERNİS entegrasyonusayesinde sağlanan kazanımlar şöyle sıralanabilir:

Mernis'ten şu ana kadar yapılan toplam sorgu sayısı : 43.232.110

Mernis'ten yapılan nüfus aile kaydı sorgulaması: 4.666.190

Mernis entegrasyonundan elde edilen maddi kazanç: $4.666.190 \times 9 = 41.995.710$ TL

Mernis entegrasyonun yargının hızlanmasına faydası: Her dosya için ortalama 15 gün

Adli sicil entegrasyonu sayesinde önemli zaman ve nakit tasarrufu sağlanmıştır. Sabıka kayıtlarının, ehliyet kayıtlarının çevrimiçi alınmasının yargının hızlanmasına faydası her dosya için ortalama 15 gün, araçlar üzerine çevrimiçi haciz konulup kaldırılabilmesiuygulaması ile yargı birimleri tarafında müzekkere yazmak sürelerinden ve posta giderlerinden tasarruf edilirken, Trafik Dairesi Başkanlığı

²⁶⁵ Ali Rıza Çam, “SMS Information System: Mobile Access to Justice”, **European Journal of ePractice**, No:10, September 2010, p. 6.

²⁶⁶ Ali Rıza Çam, **UYAP: Ulusal Yargı Ağı Projesi**,Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmel ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKİSAT, Ankara, 2008, s. 169.

bünyesinde bu işte çalışan yaklaşık 2000 kişilik polis memurunun farklı işlerde kullanılabilmesi temin edilecektir.

- Şu ana kadar KİHBİ üzerinden yapılan sorgu sayısı: 1.537.824
- Yapılan sorgulamalarda Cezaevinde olduğu halde arandığı anlaşılan kişi sayısı: 3850
- KİHBİ bünyesinde çalışan personel sayısı: Jandarma (432), Polis (2230)
Toplam: 2662
- Günlük ortalama 1000 civarında yakalama girilmektedir. Sistem tamamen uygulamaya geçtiğinde, kolluk tarafında çalışan 2662 kişi diğer işlerde istihdam edilebilecektir.

Tablo 4: Türkiye’de UYAP Öncesi ve Sonrası Ceza Mahkemeleri İşlem Süreleri

CEZA MAHKEMELERİ		
İŞLEM	UYAP’tan önce	UYAP’tan sonra
Tebliğat Taraf başına	3-5 dk.	3 dk.
Posta tevdi listesi	10-20 dk.	1 dk.
Tüm devir ve istatistik işlemleri	15-20 gün	15-20 dk.
Adli sicilden sabıka kaydı isteme	1-15 gün	1 dk.
Nüfus müdürlüğünden nüfus kaydı isteme	1-15 dk.	1 dk.
Talimat, müzekkere ve dosya gönderme	7-15 gün	1 dk
Devir İşlemleri	15-20 gün	2-3 dk.
Terfi İş Cetvelleri Hazırlama İş	1 gün	0-1 dk.
Adis Formu Hazırlama	1 Hafta	0-5 dk.

Kaynak: Ali kaya, Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) Vizyonu
http://www.juradmin.eu/seminars/Istanbul2009/ist09_uyap.pdf 16.9.2010.

4. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi(VEDOP)

Türk vergi sisteminde tahsilât dönemleri farklı olan çeşitli vergiler bulunmaktadır. Bir işletme, 30'dan fazla vergi beyannamesi hazırlamak ve ayda yaklaşık üç defa beyannameleri vermek için vergi dairelerine gitmek zorunda kalmaktadır. Kâğıt tabanlı bu sistem vergi mükelleflerinin zamanının israf olmasına ve vergi dairesi personelinin verimsiz kullanımına neden olmaktadır.

1995 yılında başlayan proje 75 milyon \$ bütçeye sahiptir. 1998 yılında, VEDOP-I uygulaması ile başlayan Türkiye'nin eVergi süreci iki yıl içerisinde 22 ildeki 155 vergi dairesinin otomasyonu gerçekleştirilerek tamamlanmıştır. VEDOP projesinin ikinci aşaması, 2004 yılında 64 milyon dolarlık bir bütçe ile başlatılmıştır. Sorumlu kurum Maliye Bakanlığı, içinde 44.000 personeli ve 599 vergi dairesi ile yarı özerk bir kurum olan Gelir İdaresi Başkanlığıdır. Sistem içerisinde yer alan yaklaşık 8000 personele 100.000 saat sistem ve kullanımı hakkında eğitim verilmiştir. 500.000 sayfa doküman dağıtılmıştır. 2004 yılında, daha etkin ve mükelleflerine daha iyi hizmet veren bir gelir idaresi oluşturma çalışmalarının devamı olarak projenin ikinci aşaması olan VEDOP-II başlatılmış ve tamamlanmıştır. Projenin üçüncü aşaması olan VEDOP-III 2007 yılında başlamış ve iki yılda tamamlanması planlanmıştır. Bugün sistemde yılda 75 milyon beyanname elektronik ortamda alınarak kâğıt kullanımının tamamen ortadan kaldırılmıştır²⁶⁷.

Vergi dairesi otomasyon projesinin üç amacı vardır:

- Vergi yükünün daha hakkaniyetli bir şekilde dağıtılmasını sağlamak
- Vergi tahsilâtını daha verimli hale getirmek
- Vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet sunmak
- Vergi gelirlerinin tahsilâtı için yapılan giderler azalmıştır

²⁶⁷OECD, **OECD eDevlet Çalışmaları Türkiye**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, 2007, s. 124.

VEDOP III tamamlandığında ise²⁶⁸;

- VEDOP III' te tam otomasyona geçilecek ve on-line çalışma sağlanacak,
- VEDOP III' le birlikte vergi dairelerinin işlemleri anlık izlenecek.
- VEDOP III yapılan işlemleri günlük takibe almış olacak.
- Tüm beyannamelerin durumu anlık olarak tespit edilebilecek.
- Vergi dairelerinde yapılan işlemler anında merkezden görülecek.

2009 yılı içinde 264.103 adet işlemin yapıldığı ve 93.278.036 TL toplam tahsilâtın gerçekleştirildiği VEDOP sisteminde vatandaşların diledikleri gibi sorgulamalar yapması mümkündür. Bu sorgulamalar şu şekilde sıralanabilir;

- Beyannameler
- Tahakkuk Bilgileri
- Tahsilât Bilgileri
- eTahsilât Bilgileri
- Borç Bilgileri
- Sicil Bilgileri
- Ekstre Bilgileri
- Pos Bilgileri
- YMM Sözleşme Bilgileri
- Gümrük Çıkış Beyannameleri
- Belge Basım Bilgileri
- Fatura/Çek Bilgileri
- İşlenemeyen Ödemeler

www.ebeyanname.gov.tr adresi aracılığı ile ulaşılabilen vergi idaresi sayesinde artık vergi dairesine gitmeye gerek kalmamıştır. eBeyanname, maliye için etkin ve eşzamanlı gelir imkanı sağlayan VEDOP projesinin bir alt iş fonksiyonudur. 2004'te ilk aşamada, İnternet Vergi Dairesi web adresi kullanılarak, isteğe bağlı olarak

²⁶⁸ Mahmut Özbek, **eDevlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi**, Gazi Osmanpaşa Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat, 2007, s. 51, 56, 61, 66.

başlatılan ve 03 Mart 2005'te zorunlu hale getirilen eBeyanname, veraset ve intikal vergisi hariç, beyanname verilmesi zorunlu olan tüm vergilerde uygulanmaktadır.2006 yılında Türkiye'de toplam 448 Vergi Dairesinin tamamında resmi olarak tam otomasyona geçilmiştir²⁶⁹. Bu sistem, 2004 yılında ilk kez uygulanmaya başlanmıştır. Beyanname verme işlemleri, vergi dairesine gitmeksizin internet üzerinden gerçekleştirilebilmektedir ve 36 adet beyanname ve bildirim içermektedir. Örneğin 2004 ve 2009 döneminde alınan beyanname toplam 135 milyon adettir. eBeyanname uygulaması sayesinde²⁷⁰:

- Vergi dairelerinin iş yüklerini önemli ölçüde hafifleme
- Tahakkuk işlemlerinde sürat ve doğruluk
- Beyannamelerin elektronik ortamda arşivlenmesi
- Beyanname verme ve ödeme işlemi için vergi dairesine gitme zorunluluğunun kalmaması
- Vergi mükellefleri hakkında önemli bir veri seti oluşumu
- Türkiye Vergi Dairesi'ne giden yolda önemli bir adım

atılmış olmaktadır.

5. eBelediye: Yerel Hizmetlerde Kalite

Belediyeler, klasik belediyeçilik anlayışı ile sağlıklı hizmet üretmelerinin mümkün olmadığını fark etmişler ve bilgiye dayalı, vatandaşın katılımcı olduğu, homojen bir yapıyla sağlıklı hizmet üretme arayışlarına girmişlerdir. Bu açıdan bakıldığında internet, vatandaş ile yerel yönetimler arasında iletişim kurmada kullanılacak en etkin yöntemlerden biridir. İmar Durumu, Yapı Ruhsat, Vize Krokisi, Aplikasyon Krokisi vs. gibi belge taleplerinin internet üzerinden

²⁶⁹ Mehmet Altuğ, **eDevlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları ve Karşılaşılan Sorunlar**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmelik ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKSAT, Ankara, 2008, s. 185.

²⁷⁰ Aykut Hamit Turan ve Ferhat Başkan Özgen, "Türkiye'de eBeyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Ampirik bir Çalışma", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt: 10, sayı: 1, 2009, s. 137.

karşılanması mümkündür²⁷¹. Kullanıcıların parselleri ile bilgileri, söz konusu amaçlar için hazırlanmış olan web sayfalarındaki formlara girmelerinin ardından, otomatik olarak ve anında, istedikleri belgelere ulaşmaları ve çıktısını alabilmeleri, yerel yönetimlerin internet yoluyla verebilecekleri hizmetlerdendir.

eBelediyecilik uygulamalarının anlamlı olabilmesi için bunların daha geniş kapsamlı eDevlet uygulamaları ile eşgüdümlü yürütülmesi gerekir. Hizmetlerin eşgüdümü kadar her iki tarafta toplanan bilgilerin paylaşımı da vatandaşa daha iyi ve kaliteli hizmet götürülmesi açısından çok faydalı olacaktır²⁷². Hem dünya ülkelerinde ve hem de Türkiye’de belli bir örgütsel büyüklüğe sahip, yeterli mali kaynağı, uzman personeli olan ve yeterli teknik alt yapıya sahip belediyelerin eDevlet uygulamalarında belli bir mesafe kat ettikleri görülmektedir²⁷³.

Dijital yapılanma aşamasında mevcut sistemin küçük ölçekli belediyeler açısından birtakım olumsuzluklar taşıdığı görülmektedir. Bunların bazıları şunlardır²⁷⁴.

- Bilişim teknolojisinin yüksek maliyet gerektirmesi ve gelirlerinin düşük olması sebebi ile bu teknolojik maliyeti öz kaynakları ile karşılayamama,
- Düşük gelir ve eğitim gurubuna mensup vatandaşların bu bölgelerde yoğunlaşması,
- Gelir ve eğitim durumu sebebiyle halkın bilişim teknolojisine mesafeli durmasının sayısal uçurumun vatandaşların bu hizmetlerden yararlanma olanağını sınırlandırması,
- Öncelikli olarak çözülmesi gerektiği düşünülen işsizlik ve çözülememiş altyapı sorunları gibi sorunların diğer alanlara yatırımı engellemesi,

²⁷¹ Abdurrahman Geymen ve İsmail Rakıp Karas, “Yerel Yönetimlere Yönelik eBelediye Uygulamaları”, **4. Coğrafi Bilgi Sistemleri Bilisim Günleri**, 13-16 Eylül 2006, Fatih Üniversitesi, İstanbul, 2006, s. 4.

²⁷² Rabia Karakaya Polat, **eBelediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi**, Stratejik Rapor, Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi, İstanbul, 2006, s. 45.

²⁷³ Ali Sahin, “Türkiye’de eBelediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 29, Temmuz-Aralık 2007, s. 184.

²⁷⁴ Özgür Kılıç, **eDevlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği**, Mustafa Kemal Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hatay, 2006, s. 39.

- Vatandaşların yönetime katılım ve yönetimi destekleme veya denetleme konularındaki bilinçsizliği ve isteksizliği

Dünyadaki eDevlet uygulamalarının öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başladığı görülmektedir²⁷⁵. Ancak Türkiye için durum dünya ülkelerinde olduğu gibi değildir. Yerel yönetimler portalı olarak adlandırılan ve yerel yönetimlerin bulunduğu YERELNET 1989 yılında oluşturulmuştur. Yerel yönetim mevzuatının, belediye hizmet kılavuzunun ve ihale ilanlarının yer aldığı portal, Devlet Planlama Teşkilatı tarafından desteklenmektedir. 01.01.2001 itibariyle “yerel net.org.tr.” adıyla uygulamaya geçmiştir²⁷⁶. Mevcut durum itibari ile bugün Türkiye’deki birkaç büyük şehir belediyesi haricinde başarılı belediye web sitelerinin mevcudiyetinden bahsetmek mümkün değildir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi uygulamaları ile bu durumun bir istisnasını oluşturmaktadır.

İBB, web sitesi (www.ibb.gov.tr) 1997 yılında yayına başlamıştır. Altyapıdan ulaşım, sağlıktan çevreye, yerleşim ve imardan kültür ve sanata kadar birçok alanda hizmet veren İBB’nin çalışmalarını başta İstanbul’lular olmak üzere tüm dünyaya açan site, Türkçe ve İngilizce yayın yapmaktadır. Belediyelere ait web siteleri arasında en geniş içeriğe sahip olma özelliği taşıyan site Büyükşehir Belediyesi’nin kurumsal kimliğini, bütçe, yatırım ve projelerini, ihale ilanları ve hizmet alanlarını bütün netliği ve ayrıntısıyla vatandaşın bilgisine sunmaktadır. Bilişim teknolojilerini bünyesinde kurduğu profesyonel ekiplerle günü gününe takip etmekte ve gerek duyulan her alanda sürekli yatırım yapmaktadır. Sayısal ortamda belediyeye bağlı kurumlar kendi aralarında her türlü veri haberleşmesi yapabilmektedir. Belediye ve bağlı kuruluşlarda internet kullanıcı sayısı 3000 olup dolaylı olarak tüm personel bu hizmetlerden faydalanmaktadır²⁷⁷.

²⁷⁵ M. Sinan Başar, Arda Bölükbaş, “Gelişmişlik Göstergeleri ve eDevlet İndeksi”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 14, S: 1, 2010, s. 162.

²⁷⁶ Gülsüm Gürler Hazman, “Afyonkarahisar Belediyesinde eBelediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 7, S: 2, 2005, s. 70.

²⁷⁷ Murat Erdal, “Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması”, **Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi**, 10-11 Mayıs 2002, Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi, İzmit, s. 7.

Belediyelerin eDevlet uygulamaları için bütçelerinden ayırdıkları pay düşüktür. eDevlet uygulamalarının, özellikle interaktif uygulamaların, nüfusu 240.000 olan bir İstanbul ilçe belediyesi için ortalama proje bedelinin 300,000 \$ tutarına mal olması örneğinde olduğu gibi maliyetler yüksek olmaktadır. Belediyelerin çoğunluğunun neden bu tür eDevlet uygulamalarını kullanmadığını açıklar niteliktedir. Mali sorunların temelinde eDevlet uygulamaları için gerekli yazılım ve donanım ihtiyacının yaratacağı yüksek maliyetler nedeniyle belediyeler için eDevlet uygulamaları verimli projeler olarak da görülmemektedir. Zira yoğun nüfusa sahip ilçelerde bile internet üzerinden işlem yapan vatandaş sayısı nüfus sayısına oranla çok azdır. Şişli Belediyesi'nde 271.000 nüfusa karşılık internet üzerinden işlem yapan kişi sayısı ilçe nüfusunun % 1'ini oluşturan 3.000 kişiden oluşmaktadır. Dolayısıyla nüfusun çoğunluğuna ulaşamayan bir hizmet için Belediyeler yatırım yapmaya fazla sıcak bakmamaktadır²⁷⁸. Belediye'nin nüfus ve seçmen sayısı itibarıyla büyüklüğü arttıkça eDevlet uygulamalarına bütçeden ayırdığı pay, sunduğu eDevlet uygulamalarının sayısı ve web sitesinin aylık ortalama ziyaretçi sayısı da artış göstermektedir.

Buna göre nüfus ve seçmen sayısı itibarıyla büyük Belediyelerin küçük olanlara göre eDevlet uygulamalarına daha fazla kaynak ayırdığı, buna paralel olarak sitelerinde vatandaşlara daha fazla eDevlet uygulaması sundukları ve sitelerinin daha fazla ziyaretçiye sahip olduğu ileri sürülebilir. Belediyelerin eDevlet uygulamalarının yetersizliği nedeniyle eDevlet uygulamalarının somut faydalar ortaya çıkarmadığını söylemek mümkündür. Bu doğrultuda belediye yönetimlerine eDevlet uygulamalarına ayırdıkları kaynakların, verimlilik artışı ve maliyet tasarrufu olarak geri dönebilmesi için özellikle belediye çalışanlarının operasyonel yükünü azaltacak interaktif uygulamalara önem vermeleri önerilmektedir.

²⁷⁸ M. Enes Olgun, *Yönetim Açısından eDevlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006, s. 105,106.

6. eSigorta: Merkezi Sosyal Hizmetler Ağı

Türkiye, sosyal güvenlik alanında birçok önemli eDevlet projesini başarıyla hayata geçirmiştir. Yaklaşık 2,4 milyar dolar yatırım maliyeti olan bu projelerin gelecekte 1,2 milyar dolar tasarruf sağlayacağı tahmin edilmektedir²⁷⁹. Sosyal sigorta primleri için geliştirilen e-Bildirge ile, elektronik ortamda bildirim yapılması hizmeti devreye alınmış ve bu yolla büyük kaynak tasarrufu sağlanmıştır. Hâlihazırda 800 bin civarında firma, eBildirge Sistemini aktif olarak kullanmaktadır²⁸⁰.

8.5 milyon emekli ve 16 milyon sigortalıya hizmet veren eBildirge sisteminde sigortalı sayısının çalışan işgücünün yaklaşık yarısını ancak oluşturduğu ülkemizde çalıştığı halde sigortalı olmayan kesimlerin sigorta, emeklilik, işsizlik yardımları ve benzeri sayısız hizmetlerden yararlanması için eSigorta aracılığı ile eBildirge çalışmalarını yoğunlaştırması gerekmektedir. Bu sayede ülkede kayıtdışı ve sigortasız istihdamın önemli ölçüde önüne geçilmesi mümkündür. Türkiye’de eBildirge uygulaması ile geçmişte yaşanan sıkıntılar tamamen ortadan kalkmıştır.

Geçmişte sigortalı hizmet belgelerinin işletme sahibi işverenlerden yılda 3 defa olarak dönem bordrosu halinde istenmesi söz konusu olmaktadır ve her ay ayrıca aylık prim belgesi istenmektedir. Kağıtlara yazılan bilgilerin tekrardan bilgisayar ortamına veri girişi şeklinde işlendiği il müdürlüklerinde veri girişlerinden kaynaklanan esaslı hatalarla karşılaşmaktadır. Ayrıca bu veri girişlerini yerine getirmek amacı ile birçok personel bu işe ayrılmak durumunda kalmaktadır. Bu durum büyük zaman israfına ve personelin yeknesak bir iş yapması dolayısıyla psikolojilerinin bozulmasına ve performanslarının düşmesine yol açmaktadır. Veri girişlerinin oldukça uzun süreler alması dolayısıyla işlemler zaman içerisinde yığılmakta ve belli bir sürede bitmesi gereken işler ileriki zamanlara bırakılmak mecburiyetinde kalmaktadır. Ayrıca işverenler de her ay sosyal güvenlikle ilgili belgelerini iletmek amacı ile her ay bir çalışanını bir gün boyunca oluşan uzun kuyruklarda bekleme pahasına SGK’ya göndermek zorunda kalmaktadır. Neticede sigortalılara ilişkin hizmet bilgilerinin veritabanına aktarılması zamanında

²⁷⁹OECD, **OECD eDevlet Çalışmaları Türkiye**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, 2007, s. 131.

²⁸⁰Devlet Planlama Teşkilatı, **2009-2013 Stratejik Plan**, Ankara, 2009, s. 61.

gerçekleşmediği için kurum tarafından sunulan hizmetlerde büyük aksamalar ve gecikmeler yaşanmaktadır.Kâğıt ortamında alınan belgelerin imhasının hukuken mümkün olmaması nedeniyle ciddi arşivleme maliyetleri oluşmaktadır. Anılan bütün bu nedenler SGK'nın bir kamu kurumu olarak işlemlerini etkin olarak işleyemez, yürütemez hale gelmesine yol açmıştır ve güven ve prestij kaybına da yol açmıştır.

Ancak uygulamaya konan eBildirge sistemi sayesinde bütün bu sorunlar aşılmış ve artık tüm işlemler çok hızlı ve etkin bir şekilde yürütülebilir hale gelmiştir. eBildirge projesi sayesinde SGK ile anlaşmalı 23 banka ile toplantılar yapılarak, tanıtım kampanyasının finansmanı tümüyle bankalar üzerinden sağlanmış ve kurumca kampanya için bütçeden hiçbir kaynak kullanılmamıştır. Etkin tanıtım sayesinde çalışanların büyük çoğunluğu eBildirge sistemine geçerek hem kayıt altına alınmış hem de önemli ölçülerde nakit, zaman, personel, ekipman tasarrufu sağlanmıştır.

Sosyal güvenlik eDevlet projesi sayesinde kurumun iş yükünde %60 civarında azalma olmuş, maddi olarak da sadece bir yılda 360 milyon lira tasarruf elde edilmiştir²⁸¹.

Türkiye'de sosyal güvenlik alanında uygulanmakta olan eBildirge haricindeki diğer projeler; eBorcuyoktur, sağlık provizyon sistemi, MEDULA, Eczane Otomasyon Sistemi ve Optik Provizyon Sistemidir. eBildirge sayesinde elde edilen mali kazançlar kurum ve vatandaşlar açısından 800 milyon lira civarındadır. eBorcuyoktur projesi ile kurum arzu eden işletmelere kamu ihalelerine katılımı zorunlu olan bu belgeyi bizzat kendisi vermektedir. Sağlık provizyon sistemi aracılığı ile vatandaşlar kimlik numaraları aracılığı ile yılda 150 milyon reçete işlenerek karekodla ilaç temini yapılarak eczanelerden provizyon almaktadır ve bu sistem artık eReçeteye imkan tanıyacak düzeye getirilmiştir. MEDULA sayesinde

²⁸¹ Salih Çakıroğlu, **eDevlet**, Beykent Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2005, s. 106.

tüm kamu ya ve özel sektöre ait hastaneler ve tıp merkezleri, işlem ve sorgulamalarını gerçekleştirmektedirler²⁸².

7. eGümrük: Gümrükler Müsteşarlığı Bağlantı Sistemi (GÜMBS)

Kurumun Dünya Bankası kredisiyle finanse edilen Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP) ile esas olarak tüm gümrük idarelerini modernize etmek ve daha etkin kılmak, yasal ticareti kolaylaştırmak ve yasadışı ticareti önlemek, tüm gümrük işlemlerini otomatik hale getirmek suretiyle gümrük işlemlerinde karşılaşılan sorunları gidermek amaçlanmıştır. Projenin hayata geçmesiyle her türlü gümrük işleminin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmış, bu sayede evrak fazlalığı ortadan kalkmış, bürokratik işlemler azalarak gümrük işlemlerinin takibi daha kolay hale gelmiş ve sürekli güncel dış ticaret istatistiklerine ulaşabilmek mümkün olmuştur²⁸³. Proje ile somut olarak;

- Ticaret çevresine daha iyi hizmet verilmesi,
- Gümrük mevzuatının yeknesak uygulanması,
- Daha etkin insan kaynakları yönetimi,
- Dış ticaret istatistiklerinin daha etkin ve hızlı üretilmesi,
- Daha etkin vergi tahsilâtı,
- Gümrük denetimlerinin seçici ancak daha etkin yapılması,
- Gümrük işlemlerinin elektronik ortamda yürütülmesi amaçlanmıştır.

GİMOP'un tam olarak uygulamaya geçmesi ile birlikte daha etkin vergi tahsilâtı, gümrük denetimlerinin daha düzenli yapılması, ticaret erbabına daha iyi hizmet verilmesi, dış ticaret istatistiklerinin daha etkin üretilmesi, personel kaynağının daha iyi kullanılması hedeflenmektedir. Projenin bugüne kadarki bütçesinin 70 milyon dolara ulaştığı düşünülmektedir. Mükellefler bürolarında

²⁸² Menderes Varol, **eSosyal Güvenlik**,Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmel ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRSAT, Ankara, 2008, s. 175, 176.

²⁸³ Murat Erdal, **Elektronik Devlet; eTürkiye ve Kurumsal Dönüşüm**,Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004, s. 170.

hazırladıkları beyannamelerini, uluslararası bir standart olan EDIFACT standardında bir mesajla gümrük bilgisayar sistemine göndermektedirler. Bu mesajları gümrük tarafında işlenmekte, eğer uygun doldurulmuşsa tescili bürodan alabilmektedirler. Yani mükellef hiç gümrüğe gelmeden beyannamesini tescil edebilmektedir²⁸⁴.

GİMOP Projesi çerçevesinde, Türkiye genelinde tüm gümrük idarelerinde operasyonel olarak girilen ithalat, ihracat, transit ve kaçakçılık olaylarına ilişkin bilgilerin Gümrük Müsteşarlığı bünyesinde merkezde oluşturulan bir veri tabanında toplanarak, karar vericilere bilginin hızlı ve sağlıklı iletilmesini sağlayan sisteme GÜVAS (Gümrük Veri Ambar Sistemi) denilmektedir. 2002 yılında tamamlanan sistem, yönetsel kararların alınmasında, kaçakçılık takibatlarında, genel veya bölgesel risk analizi yapılmasında gerekli olan verileri toplamak ve değerlendirmek suretiyle, yöneticilere çok boyutlu analiz yapma olanağını sunmaktadır²⁸⁵.

Gelir İdaresi Başkanlığı ile Gümrükler Genel Müdürlüğü arasında yapılan bir protokol ile, Gümrük çıkış beyannamelerinin Gümrükler Genel Müdürlüğü'nden Gelir İdaresi Başkanlığı bilgi işlem merkezine web tabanlı uygulamalar aracılığıyla elektronik ortamda aktarılması ve vergi dairelerinin bu bilgileri intranet üzerinden sorgulaması imkanı sağlanmıştır²⁸⁶. Bu sistemde aylık 370.000 adet beyanname ıslak imzalı olarak gümrüğe sunulmakta ve 310.800 beyanname de EDI yöntemi ile Gümrük İdaresi'ne sunulmaktadır.

GÜMBS projesine ek olarak Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE) projesi de tüm gümrük işlemlerinin gerçek zamanlı olarak bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlayan bir yazılımdır. Proje kapsamında üretilen BİLGE yazılımı ile toplam 55 gümrük kapısını birbirine ve merkeze bağlayacak projenin ilk pilot çalışması 1998'de İstanbul Atatürk Havalimanı'nda başlatılmıştır. 2001'de

²⁸⁴Önder Canpolat, **eTicaret ve Türkiye'deki Gelişmeler**, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Yayın No: 89, Ankara, 2001, s. 78.

²⁸⁵Devlet Planlama Teskilatı, **eDevlet Proje ve Uygulamaları**, BilgiToplumu Dairesi, Ankara, 2005, s. 32.

²⁸⁶Hakkı Mümin Ay, "Türkiyede Kayıtdışı Ekonomiyi Önlemede Bilgi Ekonomisinin Etkinliği ve Gelir İdaresinin Rolü", **Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı:11, Yıl :9, Aralık 2009, s. 70,

tamamlanan proje ile bugüne dek memurların el ile yaptığı gümrük işlemlerini mükellef elektronik ortamda kendisi yapmaktadır.

2002 yılı sonunda tamamlanan uygulama ile 2008 yılı itibariyle 125 gümrük idaresinde, diğer kurumlar tarafından talep edilen belgeler dışında dış ticaret işlemlerinin % 100'ü elektronik olarak gerçekleştirilmektedir²⁸⁷. Müsteşarlık merkezi ve 68 gümrük idaresinin donanım, yazılım, iletişim ve altyapı ihtiyaçları karşılanmıştır. 68 gümrükte Geniş Alan Ağı (WAN) oluşturmak için istemci/sunucu tabanlı Yerel Alan Ağları (LAN) birbirine bağlanmıştır. Otomasyonun en önemli özelliği, bu sistem altında; ihracat, ithalat ve transit işlemlerinin çevrimiçi ve gerçek zaman dönüşümlerini sağlamak için veri ve işlemlerin dağıtımındır²⁸⁸. Otomasyon yazılımı ile eşyaların gümrük sahasına gelişinden ithalat veya ihracat işlemlerinin tamamlanmasına kadar geçen tüm aşamalarda işlemler gerçek zamanlı olarak bilgisayar ortamında yapılmaktadır.

8. eEğitim ve eÖğrenme: Zamandan, Mekândan Bağımsız Hızlı Bilgilenme

Milli Eğitim Bakanlığı, kapsamlı eOkul projesini 2006 yılında kamuoyuna duyurmuştur. Bu proje çerçevesinde kimlik tanımlama bilgileri MERNİS sisteminde depolanarak öğrencilere ilişkin okul kayıtları ilgili birime aktarılmaktadır. Sistemde her vatandaş için sadece bir numara kullanılmakta ve öğrencinin bir okuldan diğerine nakli elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir. 2007 yılında başlatılan eÖğrenme programı ile sınıflarda BİT tabanlı eğitim ve öğretim materyallerinin bulundurulması amaçlanmıştır. Programını tamamlayan öğretmenler kendi BİT içerikli eğitim materyallerini üreterek, mesai arkadaşları ile paylaşma imkanına sahip olmaktadır²⁸⁹.

²⁸⁷ Nurcan Özyazıcı, **eGümrük: Elektronik Gümrükten Mobil Gümrüğe**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmel ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKİSAT, Ankara, 2008, s. 161.

²⁸⁸ Devlet Planlama Teşkilatı, **eDevlet Proje ve Uygulamaları**, Bilgi Toplumu Dairesi, 2004, Ankara, s. 25.

²⁸⁹ European Commission, **eGovernment in Turkey 2010**, eGovernment Factsheet, Brussels, 2010, p. 7.

eÖğrenim girişimi kamu eğitim sektörünün (ilk ve ortaöğretim) tümünü ele alan büyük, birden çok yıla yayılan bir dönüşüm girişimidir. Amacı, bilgisayar okuryazarlığını artırmak, BİT kullanımını teşvik ederek öğretim yöntemini değiştirmek ve okulların donanımını toplumun yararına kullanmaktır. Bu girişim, ilk ve ortaöğretim düzeyindeki 46.000 devlet okulu ve özel okuldaki 13 milyon öğrenciyi ve yaklaşık 650.000 öğretmeni ilgilendirmektedir. eÖğrenim girişiminin amaçları şunlardır²⁹⁰;

- Okul, öğretmen ve öğrenciler arasında işbirliğini artırmak ve geliştirmek ve okul kaynaklarının toplum tarafından kullanımını sağlamak.
- Öğrenim ortamını eğitsel yazılım, elektronik başvuru materyalleri, uygulama yazılımı ve eğitici oyunlarla zenginleştirerek eğitimin kalitesini yükseltmek.
- BİT eğitimini birinci sınıftan sekizinci sınıfa kadar ilköğretimin tüm kademelerine entegre etmek.
- Her öğrenciye BİT donanımına erişim ve nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sağlamak.
- Öğrencileri problemleri çözmek için uygun şekilde BİT kullanacak becerilerle donatmak.

MEB bu amaçlara yönelik olarak aşağıdaki temel projeleri geliştirmiştir²⁹¹:

1. Tüm okulların İnternete bağlanması. Türkiye’de yaklaşık 46.000 okulda okuyan öğrencilerin % 90’ı 2006 sonunda İnternete bağlanmış olacaktır. 2005 sonu itibarıyla, 21.500 okulun en az 256 Mb kapasiteli DSL İnternet bağlantısı bulunmaktadır. 10 ila 20 öğrencisi olan küçük okullar İnternet erişimi için uydu ya da çevirmeli modem kullanacaklardır.

2. Tüm okullara bilgisayar sağlanması. Avrupa Kalkınma Bankası ve Dünya Bankası 2002’den bu yana okulların bilgisayar ve bilgisayar laboratuvarları ile donatılması için finansman sağlamıştır. Bu çerçevede, her okulda en az bir bilgisayar

²⁹⁰ OECD, 2007, p. 129.

²⁹¹ OECD, **eGovernment Studies: Turkey**, OECD, Paris, 2007, p. 130.

olacaktır. Bu finansman kaynaklarıyla, şimdiye kadar öğrenciler için 65.000, öğretmenler ve idareciler için 5.000 bilgisayar satın alınmıştır.

3. BİT laboratuvarlarının kurulması. Türkiye, Dünya Bankası finansmanı ile daha ileri düzey BİT eğitimi için 22 bilgisayar laboratuvarı oluşturmuştur.

4. Bir eğitim portalı geliştirilmesi. Bu portal velilere bilgi ve destek, öğrencilere de ev ödevlerinde yardım sağlayacaktır.

5. BİT'in müfredat içine alınması. BİT ilköğretim okullarının derslerine dahil edilmiş ve ortaöğretim müfredatına da dahil edilmektedir.

6. Öğretmenlerin BİT'i etkin kullanmaları için eğitilmeleri. Türkiye'de okul bazlı BİT eğitiminin çoğunda "eğitimcileri eğitme" modeli kullanılmaktadır; 460 öğretmen 7.000 öğretmeni ve bunlar da 560.000 öğretmeni bilgisayar kullanımı ve BİT'in müfredata dâhil edilmesi konusunda eğitmişlerdir. 2005 sonunda, 100.000 öğretmen uzaktan öğrenim yoluyla BİT konusunda eğitilmiş olacaktır. Milli Eğitim Bakanlığı öğretmenlere uzmanlaşmış eğitim sağlamak için özel sektör ile de ortaklık kurmuştur. Örneğin, Microsoft öğretmenlere uzaktan eğitim sağlanması yoluyla bu tür bir ortaklıkta bulunmuştur.

7. Öğretmenler için bilgisayar kampanyaları. Öğretmen Notebook Projesi öğretmenlere bilgisayar satın almaları için uygun koşullarda banka kredisi sağlamaktadır. Türkiye'nin eÖğrenim girişimi ciddi bir ilerleme kaydetmiştir. Temel eğitimde neredeyse evrensel bir kayıt ve yeni ve modernleşmiş bir müfredat sonucunu doğurmuştur. Öğretmenler bilgisayar kullanımı ve BİT'in derslere dâhil edilmesi konusunda eğitilmiştir. Öğrenci ve veliler eğitim portalı üzerinden yararlı bilgilere ulaşabilmektedirler. Ancak, Türk BİT Eğitimi Deneyimi raporunda belirtildiği gibi, okullar bazı güçlüklerle karşılaşmaktadır. Bu güçlükler şunlardır²⁹²:

1. Çok az sayıda bilgisayar mevcudiyeti.

²⁹²OECD, **OECD eDevlet Çalışmaları Türkiye**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, 2007, s. 118, 119.

2. BİT eğitimi için çok az sayıda öğretmenin eğitilmiş olması.
3. Başvuru ve eğitim materyallerinin yetersizliği.
4. İnternet bağlantıları, bilgisayar ve ağ bakımı ve teknik destek için kaynak yetersizliği.

Elektronik eğitim kapsamında değerlendirilebilecek bir diğer konu da Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim programıdır. Elektronik eğitim konusunda başarılı bir örnek olarak Anadolu Üniversitesi 1.300.000'den fazla olan öğrencisiyle dünyanın en büyük üniversitesidir ve Türkiye'deki üniversite öğrencilerinin % 42'sine uzaktan eğitim imkânı sunmaktadır²⁹³.

Ulusal entegre eKütüphane sistemi ile 2005 yılından sonra tüm kütüphanecilik hizmetleri tek bir ağ aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. ULAKBİM adı verilen bu ağ sayesinde 400 kütüphane online olarak bağlanmıştır ve kullanıcıların herhangi bir yerdeki kitapları tek bir merkezden taramasına olanak vermektedir²⁹⁴.

F. TÜRKİYE'NİN eDEVLET KONUSUNDA DÜNYADAKİ YERİ

800. 000 km²'lik yaklaşık yüzölçümü ile 78 milyon insana ev sahipliği yapan Türkiye, 1 Trilyon \$'a yaklaşan²⁹⁵ milli geliri ile dünyanın 16. Büyük ekonomisi olmak üzeredir. 160 milyar \$ bütçe gelirin karşılık 190 milyar \$ bütçe giderine sahip olan Türkiye AB'ye uyum çalışmaları çerçevesinde AB müktesebatında önerilen yüzlerce hukuki uyum yasası çıkararak bilgi ve iletişim teknolojilerine uyum sağlama konusunda kararlı adımlar atmıştır. Ancak Türkiye tüm olumlu çabalara ve eDevlet konusunda attığı adımlara rağmen diğer ülkelerin de dahil olduğu

²⁹³Gonca Telli Yamamoto, "eLearning Developments in Türkiye", Editors: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the Second International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGEG); Explorations in eGovernment and eGovernance**, 11-12 March 2010, Antalya, Vol: 2, SOBİAD -TURKSAT, p. 185.

²⁹⁴Muhittin Darıcı, **Kültür Bakanlığı'nda eDevlet Uygulamaları**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmelik ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRSAT, Ankara, 2008, s. 195.

²⁹⁵[https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/tu.html\(27.2.2011\)](https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/tu.html(27.2.2011)).

dinamik bir süreç olan dijital devletler çağında uzun yıllardan beri olduğu gibi hep geri kalmaktadır.

Tablo 5:BM eDevlet Gelişim Endeksi

Ülke	Endeks
1. Kore	1.000
2. ABD	0.87
3. Kanada	0.85
4. İngiltere	0.84
5. Hollanda	0.81
6. Japonya	0.80
7. Norveç	0.80
8. Danimarka	0.78
9. Avustralya	0.78
10.İspanya	0.75
69.Türkiye	0.47

Kaynak:UN,Global eGovernment Survey:eGovernment Development Index, New York, 2010, p. 114.

Dünya çapında ün kazanmış, başarılı bir proje olan UYAP projesi ile Türkiye adından söz ettirse de genel internet ve bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ve eDevlet seviyesi açısından geri sıralarda kalmaktadır. Birleşmiş Milletler tarafından her yıl düzenli olarak hazırlanan eDevlet Gelişim Endeksi'ne göre Türkiye 2010 yılı raporunda ancak 69. olabilmıştır. Bu durum büyük başarılar imza attığı tartışma götürmez kamu kurumları ve sorumlu yöneticileri tarafından ehemmiyetle değerlendirilmelidir.

Capgemini tarafından hazırlanan ve Avrupa'daki eDevlet seviyesinin tüm ülkeler ve adaylar arasında kıyaslandığı 2010 tarihli raporda Türkiye'nin durumu şu şekilde özetlenebilir:²⁹⁶

- Genişbant internet erişimine sahip hane oranı % 34 iken AB27 için %61.
- İşletmelerin genişbant erişimi % 89 iken AB27 için % 86'dır.
- Bireyler tarafından eDevlet kullanım yüzdesi % 11 iken AB için % 41'dir.

²⁹⁶ Capgemini, **Digitizing Public Services in Europe: Putting Ambition into Action 9th Benchmark Measurement**, European Commission, Brussels, 2010, p. 237, 238.

- İşletmeler tarafından eDevlet kullanım yüzdesi % 66 iken AB için bu oran % 75 seviyesindedir.
- BM, eDevlet Gelişim Endeksi'ne göre Türkiye, 2010 yılında 184 ülke arasında 69. olabilmıştır.

Avrupa Komisyonu'nun direktifi ile hazırlanan raporda Türkiye'deki yılın en yaratıcı ve başarılı uygulamaları vergi hizmetleri www.gib.gov.tr, sosyal güvenlik sistemi www.sgk.gov.tr ve UYAP sms servisi www.uyap.gov.tr seçilmiştir.

DPT tarafından hazırlanan Türkiye Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010 Raporu'na göre ise Türkiye'nin durumu şu şekildedir²⁹⁷:

- Türkiye,% 89 oranındaki eDevlet hizmetlerinin tamamen elektronik ortamda sunum düzeyi ile Avrupa ortalamasının üzerinde yer almaktadır.
- % 82 düzeyindeki olgunluk seviyesi ile Türkiye, kıyaslaması yapılan 32 ülke arasında 17. sırada yer almaktadır.
- Online kamu hizmetlerinin kapsamı açısından % 91 seviyesinde bulunan Türkiye, iş dünyasının kapsamı bakımından % 100 düzeyindedir ve bu rakam ile oranı %94 olan AB27+ ortalamasının üzerinde yer almaktadır.
- BİT hizmetlerinin vatandaşları kapsama oranı ise % 85 mertebesinde. % 87 olan AB27+ ortalamasının altında kalmaktadır.
- Hizmet sunumunda şeffaflık seviyesi % 89'dur. AB27+ için % 52'dir.
- Çok kanallı hizmet sunum oranı % 90'dır. AB27+ için % 88'dir.
- Gizlilik ve veri koruma oranı % 78'dir. AB27+ için % 90'dır.

²⁹⁷Undersecretariat for State Planning Organization, **Information Society Statistics of Turkey 2010**, Ankara, 2010, p. 71-79.

- Hizmet kullanım kolaylığı % 94'tür. AB27+ için bu oran % 80'dir.
- Kamu BİT yatırımları milli gelirin % 0.9'u kadar iken AB27 için % 2.4'tür.

SONUÇ

Devletlerin modernleşme ve reform çabalarının son halkasını oluşturan eDevlet vizyonu projeden ziyade uzun soluklu ve bitmeyen bir süreçtir. Bu süreçte her devlet kendisi için bir esas odak noktası belirleyerek bu çekirdek alan etrafında politikalarını şekillendirmektedir. Türkiye'nin uzun yıllardır sürdürdüğü kamuda modernizasyon ve reform çabalarının nihai bir sonuca ulaşması ve etkin bir devlet yapısına ulaşmasında eDevletin çok önemli roller oynayabileceği anlaşılmıştır. Kıyaslamaları yapılan eDevlet alanında öncü ülkelerde dahi sorunlar ve uygulama problemleri, kullanıcı ve vatandaş şikayetleri olduğu görülmüştür. Fakat erişilen olumlu neticeler karşısında eDevletin mümkün olabilecek en yüksek hızda ve en etkin şekilde devlet yapısına uyumunun sağlanarak en güçlü şekilde uygulanmasına büyük ihtiyaç bulunmaktadır. Sayısal uçurum probleminin çözülmesi halinde eDevlet genelde tüm dünya ülkeleri ve özelde Türkiye için büyük kazanımlar sağlayacaktır.

Devletin etkinlik düzeyinin yükselmesini sağlayacak eDevlet projeleri kamuda geleneksel devlet yönetim metodundan kaynaklanan etkinsizlik, rüşvet, yolsuzluk, kayırmacılık, israf, savurganlıklar, adaletsizlikler ve içe kapalılık gibi birçok sorunun ortadan kaldırılmasında önemli açılımlar sunacaktır. Sağlıklı bir eDevlet süreci uygulamasıyla yeni kamu mali yönetimi anlayışının öngördüğü kamuda hesap verebilirlik, şeffaflık, denetim, dışa açıklık, etkinlik, verimlilik gibi modern devlet yönetimi ve mali yönetim anlayışlarının yerleşmesi ve ülkede kalıcı hale gelmesi sağlanacaktır.

Devletlerin sahip olduğu veri tabanları içerisinde en önemli yer işgal eden nüfus ve tapu dairesinin ve vergi idaresinin bilgilerine erişmek ve işlem yapmak birçok ülkede vatandaşların için artık çok doğal hale gelmiştir. Sayısal uçurumun neden olduğu bazı sebepler dolayısıyla her ne kadar uygulamadabazısı sıkıntılar yaşansa da hazırlanmakta olan projeler sayesinde herkesin bu haklardan yararlanması ve mevcut engellerin ortadan kaldırılması yakın bir gelecekte olası görünmektedir. Sayısal uçuruma yol açan en önemli nedenler arasında bilinçsizlik gelmektedir. Vatandaşların önemli bir kısmının devleti kendilerine sunmakta olduğu

bilgileri nasıl ve ne şekilde kullanacaklarını daha henüz tam olarak farketmemelerinin yanı sıra kamu ofislerinde saklanmakta olan halkın kullanımına açık bilginin mahiyeti hakkında tam bir bilgiye sahip olmadıkları görülmektedir. Mevcut internet sitelerinin kullanım oranlarına bakıldığında bu durum daha çarpıcı bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Vatandaşlar bilgiye erişme noktasında harcamak durumunda kaldığı mesiyi geleneksel yöntemlere tercih etmemektedirler. Bilgi edinmek ve yeni uygulamaları öğrenmek için ayrılacak zaman ve çaba pahalı ve psikolojik olarak yıpratıcı addedilmektedir.

Kamu kurumlarının sunmakta olduğu bilgilere erişimi kısıtlayan olgular devlete ait bilgilerin sayısal ortama aktarılması ve bireylerin kamusal enformasyona ağ üzerinden, internet vasıtası ile erişmesini kolaylaştıracak yeni yöntem ve tekniklerin bulunması ile ortadan kaldırılabilmektedir. Muazzam açılımlar sunan bu bilgi dünyasında bireyler ve vatandaşlar evden, ofisten, işyerinden ve internet kafelerden bilgisayar, telefon, mobil cihazlar, cep bilgisayarları, televizyon gibi farklı araçlarla ulaşabilmeye olanağına sahip bulunmaktadırlar. Öte yandan, enformasyona erişebilme olanağı, kamuya ait bilgilerin temininde sayısal ekonominin yönetilmesine kadar giden geniş bir yelpazede işlem yapma olanağı sunmaktadır. Daha önce hayali dahi söz konusu olmayan çoklu ortam araçları sayesinde veri tabanlarının oluşturulması ile ortak girişimlerde bulunulması ve kamu-özel sektör ortaklıklarının kurulmasına olanak tanımaktadır. İnternet üzerinde gerçekleştirilen faaliyetler sayesinde, bilginin doğru olarak paylaşılması mümkün hale gelmektedir. Yasal, hukuki ve yargısal ve yürütmeye dönük icrai tüm kamu kurumları ve kamu güvenliği birimleri internet üzerinden birbirleri ile daha etkin olarak iletişim kurabilmekte ve birbirlerinin bilgilerine kolayca erişebilmektedir. Yönetim içerisinde farklı kurumlarca geliştirilen veri tabanları, multi medyaya dönüştürüldükçe entegre olarak birleştirilmektedir.

Ülkelerde hukuki süreçlerin sürdürülmesi ve kamu güvenlik ağlarının kurulmasında kamu kurumlarının işbirliği halinde faaliyet göstermelerine ihtiyaç bulunmaktadır. Bu ihtiyacı Türkiye’de TÜRKSAT ve TÜBİTAK birlikte büyük ölçüde sağlamış bulunmaktadır. Yakın zaman içerisinde uygulamaya konması

düşünülen parmak izli teknolojiler, çipli kimlik kartları ve mobil teknolojiler gibi uygulamalar küresel çapta Türkiye'nin hakettiği noktaya gelmesini sağlayacaktır. Bu yeni uygulamalar sayesinde uluslararası suç ve terör örgütleri ile mücadele teknolojik olanakların da artması sayesinde devlet yönetimi daha da kolaylaşacak ve kamu düzeninin sağlanmasında ek önlemler alınmasına ihtiyaç kalmayacaktır. Kamu kurumlarının kurduğu sistemler sayesinde toplumda doğal afetlere maruz kalan bölgelere yardım ulaştırma, yardıma muhtaçları tespit etme yardım"ları organize bir biçimde dağıtma, tıbbi müdahale, ilk yardım ve sağlık hizmetleri yeni teknoloji uygulamaları internet kullanımının yaygınlaştırılması ve başarılı eDevlet projeleri ile daha başarılı olarak yerine getirilebilmesi söz konusu olabilecektir.

Kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak mükerrer işlemleri ortadan kaldırmak bürokratik süreçleri azaltmak, devletin sunduğu hizmet kalitesini ve hızını artırmak, hizmetlerin vergi mükelleflerine olan maliyetlerini düşürmek amacıyla kamuda uygulamada bulunan eDevlet projelerine vatandaşlar tarafından benimsenmesi, tanınması ve bilinirliği hususları öncelikli olarak ele alınmalıdır.

Vatandaşların devletin sunmakta olduğu hizmetlerden etkin bir şekilde yararlanmasını sağlamak için web sitelerinin tasarımı kolaylaştırılmalıdır. Kullanıcı odaklı web içerikler sayesinde toplumsal açıdan engelli bireylerin de kamu web sitelerinden yararlanmasını sağlayacak önlemler alınmalıdır.

Sunulan servislerde içeriklerin ve sayfa arayüzlerinin en kolay şekilde kullanımı sağlayacak şekilde tasarlanması sağlanmalıdır.

Uluslararası kuruluşların önerileri doğrultusunda sayısal uçurumu ortadan kaldıracak ve toplumdaki tüm kesimlerin katılımını sağlayacak projeler geliştirilmelidir.

Kamuda sunulan eDevlet projelerinin etkinliğini sağlamaya dönük olarak kamu hizmetlerinin tek kapıdan ve her yönü ile daha etkin sunumu sağlanmalıdır.

Vatandaşların kamusal karar alma süreçlerine daha etkin katılımını sağlayacak politikalar uygulamaya konmalıdır.

Kamu kurumlarının daha şeffaf ve hesapverebilir olmasını sağlama adına kamu kurumlarının web sitelerinde düzenli raporlar kolay açılacak şekilde konulmalıdır.

eHizmetlerin sunumunda kamu web siteleri vatandaşları bürokrasiden kurtarmanın bir aracı olarak vazife görmeli vatandaş odaklı bir yapı ile hareket edilmelidir.

Vatandaş memnuniyetini sağlayacak geri dönüşl ve geri bildirim mekanizmaları sağlanmalıdır.

Etkin bir devlet yapılanmasının en önemli ayağı olan eDevlet uygulamaları için eksik olan diğer yasal düzenlemeler de bir an önce çıkarılmalıdır.

Türkiye’de elektronik devlet uygulamalarında sıklıkla görülen parçalı ve kopuk ortadan kaldırılmalı ve kurumlar arasında işbirliği kapasitesini geliştirici yeni önlem mekanizmaları devreye alınmalıdır.

Bu amaçla acil olarak vatandaşların günlük yaşamda en sık kullandıkları kartların önemli bir kısmını ortadan kaldıracak akıllı kartlar yaygınlaştırılmalıdır. Bu aşamada faaliyete geçilirken kredi kartı, banka kaerti, ehliyet, kimlik kartı, öğrenci kartı ve ulaşım kartı gibi birçok plastik kart ortadan kaldırılarak tüm bu bilgileri bünyesinde barındıracak çipli kartlara geçiş için adımlar atılmalıdır.

Devlet olmanın gereği olan gelir toplamada vatandaşlar için daha makul ve daha ılımlı yöntemler bulunmalı ve internet üzerinden vergi tahsilatını daha kolay hale getirecek yeni yöntemler bulunmalıdır. Bu sayede kayıtdışı ekonominin önemli ölçüde ortadan kalkması sağlanacak ve ülkede vergi tahsilatında yaşanan sorunlar

mümkün olan en düşük seviyelere indirilebilecektir. Geliri artan devletin vatandaşlarına yani müşterilerine daha iyi hizmet etmesi söz konusu olacaktır. Hatta uzun vadede harcamaları ihtiyaç duyduğu fonlardan daha fazlasını toplayan devletin vergi indirimlerine dahi gitmesi söz konusu olacaktır.

Geleneksel devletten eDevlete geçiş sayesinde tüm eski anlayışlar yıkılmaktadır. Vatandaşlarını hizmetkar değil müşterisi olarak gören onların hizmetkârı olan ve memnuniyetleri için tüm yeni projeleri hayata geçiren ve ihtiyaç duyulduğu her an ulaşılabilen bu devlet modelinde bireylerin istedikleri zaman devlete ulaşmaları ve işlemlerini ışık hızında yerine getirerek ihtiyaçlarını görmeleri ve sorunlarını çözmeleri mümkün olacaktır.

KAYNAKÇA

ACAR Mustafa, Erhan Kumaş.“Türkiye’nin Dönüşüm Sürecinde Anahtar Bir Mekanizma Olarak eDevlet, eDönüşüm ve Entegrasyon Standartları”, **2. Ulusal İktisat Kongresi**, 20-22 Şubat 2008, DEÜ İİBF, İzmir, 2008.

AIKINS Stephen K.A **Comparative Study of Municipal Adoption of Internet-Based Citizen Participation**, Editor: Christopher G. Reddick, Handbook of Research on Strategies for Local eGovernment Adoption and Implementation: Comparative Studies, IGI Global Publication, Hershey, 2009.

AKÇAM Seda. **Avrupa Birliği’nde Bilgi Toplumuna Geçiş Çalışmaları**, TOBB, Ankara, 2006.

AKTAN Coşkun Can. **Değişim Çağında Devlet**, Çizgi Kitabevi, Konya, 2003.

AKTAN Coşkun Can, ve Tunç M. “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, **Yeni Türkiye Dergisi**, Mart-Nisan 1998, ss. 117-134.

AKTAN Coşkun Can ve Dilek Dileyici, **Devlet Niçin Başarısız? Kamu Ekonomisindeki Etkinsizliklerin Kaynakları**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Yaşar Vural, Kamu ekonomisi ve Kamu Politikası, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 127.

AKTAN Coşkun Can, Serpil Ağcakaya ve Dilek Dileyici, **Kamu Maliyesinde Hesapverme Sorumluluğu ve Mali Saydamlık**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Yaşar Vural. Kamu Maliyesinde Çağdaş Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 169.

AKTAN Coşkun Can ve Dilek Dileyici. **Siyasal Süreçte Enformasyon Sorunları ve Demokrasinin Başarısızlığı**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Modern Politik İktisat: Kamu Tercihi, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2007, s. 115.

AKTAN Coşkun Can ve İstiklal Yaşar Vural. **Kurallara Dayalı Ekonomi Politikası Yönetimi: Mali ve Parasal Politikalarda Saydamlığın Oluşturulmasına Yönelik Kurallar**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Yaşar Vural, Kurumsal Maliye Politikası: Ekonomi Politikası Yönetiminde Mali Kurallar ve Kurumlar, Seçkin yayıncılık, Ankara, 2007, s. 193.

AKTAN Coşkun Can. **Vergi Dışı Piyasa Ekonomisi**, İçinde: Coşkun Can Aktan, Dilek Dileyici, İstiklal Yaşar Vural, Vergileme Ekonomisi ve Vergileme Psikolojisi, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 218.

AKURGAL Ali. **Dünyada eDevlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye**, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli Kitabı, Editör: Murat Erdal, İstanbul, 2003.

ALDRICH Duncan, John Carlo Bertot ve Charles R. McClure. “eGovernment: Initiatives, Developments, and Issues”, **Government Information Quarterly**, Vol: 19, 2002, pp. 349–355.

ALTINOK A. Ramazan. **Bilgi Çağında Yeni Yönetim Vizyonu: Belediyelerde Hizmet Etkinliğini Artırıcı Bir Araç Olarak Elektronik Devlet**, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2002.

ALTUĞ, Mehmet. **eDevlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları ve Karşılaşılan Sorunlar**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetim ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKSAT, Ankara, 2008.

AMORETTI Francesco. “International Organizations ICTs Policies: eDemocracy and eGovernment for Political Development”, **Review of Policy Research**, Vol: 24, No: 4, 2007, pp. 331-344.

ANDERSEN Thomas Barnebeck. “eGovernment as an Anti-Corruption Strategy”, **Information Economics and Policy Information Economics and Policy**, Vol: 21, 2009, pp. 201–210.

ANDERSON Lori, ve Patrick Bishop. “eGovernment to eDemocracy: Communicative Mechanisms of Governance”, **Journal of eGovernment**, Vol:2, No:1, 2005, pp. 5-26.

ASGARKHANI M. “Digital Government: From Vision to the Reality of Strategy Implementation”, **2. International Conference on E-Governance (ICEG)**, Colombo, Infotel Lanka Society, 2004.

AY Hakkı Mümin. “Türkiyede Kayıtdışı Ekonomiyi Önlemede Bilgi Ekonomisinin Etkinliği ve Gelir İdaresinin Rolü”, **Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı:11, Yıl :9, Aralık 2009, ss.57-82.

AYDIN Emin Sadık ve Muhammet Polat. “How Information Systems Helped Turkish Justice System Speed up? An Anaysis on UYAP’s Lawyer Portal and its Benefits”, Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV): Advances in eGovernment and eGovernance**, 12- 13 March 2009, Antalya, Vol: 2, SOBİAD-TURKSAT.

AYDIN Mehmet Devrim. “eAvrupa+ ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum”, **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Haziran 2005, Cilt: 23, Sayı: 1, ss. 287-331.

BAKER David L. “Advancing eGovernment Performance in The United States Through Enhanced Usability Benchmarks”, **Government Information Quarterly**, Vol: 26, 2009, pp. 82–88.

BALCI Asım ve diğeri. “Spreading Website Usability and Accessibility into Society: Examples from Public and Private Sectors in Turkey”, Editors: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the Second International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGEG): Explorations in eGovernment and eGovernance**, 11-12 March 2010, Antalya, Vol: 1, SOBİAD-TURKSAT, 2010.

BALCI Asım, Erhan Kumaş, Hamza Taşdelen. “Citizen Satisfaction Index within the eTransformation Process”, Editors: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First International Conference on Social Sciences(ICSS): Studies on Social Sciences**, 21-22 August 2008, İzmir, Vol:1, 2008.

BALCI, Asım. **Vatandaş Odaklı Yönetim Uygulamaları ve eDevlet**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetimsel ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKİSAT, Ankara, 2008.

BASARAN Fehmi. **Ekonomik Küreselleşme Sürecinde Elektronik Ticaret ve Vergilendirme Sorunları**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2002.

BAŞAR M. Sinan, Arda Bölükbaş. “Gelişmişlik Göstergeleri ve eDevlet İndeksi”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 14, S: 1, 2010, ss. 157-170.

BAŞBAKANLIK. **Herkes İçin Bilgi Toplumu: eTürkiye Girişimi, I. Ara Rapor**, Ankara, 2002.

BAŞTAN Serhat ve Ramazan Gökbunar. “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda eDevletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik eDevlet Sistemlerine Doğru”, **D.E.Ü. İİBF Dergisi**, Cilt: 19, Sayı: 1, 2004, ss. 71-89.

BAŞTAN Serhat. “eDevlet Yapılanması Ekseninde Kamusal Enformasyon ve İletişim Teknoloji Projelerinin Önündeki İtici ve Kısıtlayıcı Etkenler”, **K.M.U. İİBF Dergisi**, Yıl: 10, Sayı: 14, Haziran 2008, ss. 1-26.

BEKKERS Victor ve Vincent Homburg. “The Myths of eGovernment: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government”, **The Information Society**, No: 23, 2007, pp. 373–382.

BELANGER France, ve Lemuria Carter. “Trust and Risk in eGovernment Adoption”, **Journal of Strategic Information Systems**, Vol: 17, 2008, pp. 165-176.

BENSGHİR Türksel Kaya. “Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 33, Sayı: 3, Eylül 2000, ss. 33-62.

BENSGHİR Türksel Kaya. “Devlet Vatandaş İletişiminde ePosta”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 33, Sayı: 4, Aralık 2000, ss. 49-61.

BERTOT John C., Paul T. Jaeger ve Justin M. Grimes. “Using ICTS to Create a Culture of Transparency: eGovernment and Social Media as Openness and Anti-Corruption Tools for Societies”, **Government Information Quarterly**, Vol: 27, 2010, pp. 264–271.

BHATNAGAR Subhash ve Indian Institute Of Management. **eGovernment, the Citizen and the State: Debating Governance in the Information Age**, A Background Technical Paper for the Proposed UN/DESA Publication-World Public Sector Report for 2003: E-Government at the Crossroads, Ahmedabad, 2003.

BİLGE Semih, “ABD İç Gelir İdaresinde (IRS) Elektronik Vergi Yönetimi Uygulaması” **Vergi Sorunları Dergisi**, S: 199, Nisan 2005, ss. 106-120.

BOELTZIG Heike, ve Doria Pillingi. **Bridging the Digital Divide for Hard to Reach Groups**, IBM Center For The Business of Government, Washington, 2007.

BULUTTEKİN M. Burak. “Türkiye’nin Bilgi Toplumu Stratejisi: 2006-2010 Eylem Planı Analizi”,**Akademik Bilişim’09 XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri**, 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 2009, ss. 629- 640.

CANPOLAT Önder. **eTicaret ve Türkiye’deki Gelişmeler**, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Yayın No: 89, Ankara, 2001.

CAPGEMINI. **Digitizing Public Services in Europe: Putting Ambition into Action 9th Benchmark Measurement**, European Commission, Brussels, 2010.

CENTRE FOR DEMOCRACY AND TECHNOLOGY. **The eGovernment Handbook for Developing Countries**, November 2002.

CHADWICK Andrew. **Internet Politics: States, Citizens and New Communication Technologies**, Chapter 8: Executives and Bureaucracies eGovernment, Oxford University Press, New York, 2006.

CHADWICK Andrew, Christopher May. “Interaction Between States and Citizens in the Age of the Internet: eGovernment in the United States, Britain and the European Union, An International Journal of Policy”, **Administration and Institutions**, Vol: 16, No: 2, April 2003, pp. 271-300.

CHAN Calvin M.L. ve Shan L. Pan. “User Engagement in eGovernment Systems Implementation: A Comparative Case Study of Two Singaporean eGovernment Initiatives”, **Journal of Strategic Information Systems**, Vol: 17, 2008, pp. 124–139.

CHAN Calvin M.L., Yimeng Lau ve Shan L. Pan. “eGovernment Implementation: A Macro Analysis of Singapore's eGovernment Initiatives”, **Government Information Quarterly**, Vol: 25, 2008, pp. 239–255.

CHANG Ai-Mei, P. K. Kannan. **Preparing for Wireless and Mobile Technologies in Government**, IBM Endowment for The Business of Government, Arlington,2002.

CHEVALLERAU François-Xavier. **The Impact of eGovernment on Competitiveness, Growth and Jobs**, IDABC eGovernment Observatory Background Research Paper, Brussels, 2005.

CIESLIKOWSKI David A., Naomi J. Halewood, Kaoru Kimura, Christine Zhen-Wei ve Qiang Key. **Trends in ICT Development, 2009 Information and Communications for Development: Extending Reach and Increasing Impact**, Washington DC, World Bank, 2009.

CIMANDER Ralf, Meik Hansen ve Herbert Kubicek. **Electronic Signatures as Obstacle for Cross-Border eProcurement in Europe: Lessons from the - PROCURE- Project**, Informations Management Institute, Bremen, 2009.

CLIFT Steven. **eGovernment and Democracy: Representation and Citizen Engagement in the Information Age**, UNPAN/ DESA, 2003 World Public Sector Report, 2004.

COHEN Steven, William Eimicke.**The Use of the Internet in Government Service Delivery**, The Pricewaterhouse Coopers Endowment for The Business of Government, Arlington, 2001.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. **Europe's Digital Competitiveness Report, i2010 -ICT Country Profiles** Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, The European Economic and

Social Committee and the Committee of the Regions, Commission Staff Working Document, Vol: 2, 2009:1104, Brussels, 2009.

ÇAKIROGLU Salih. **eDevlet**, Beykent Üniversitesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2005.

ÇAM Ali Rıza, “SMS Information System: Mobile Access to Justice”, **European Journal of ePractice**, No:10, September 2010.

ÇAM, Ali Rıza. **UYAP: Ulusal Yargı Ağı Projesi**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmelik ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKİSAT, Ankara, 2008.

ÇAYHAN Behire Esra. “Implementing eGovernment in Turkey: A Comparison of Online Public Service Delivery in Turkey and The European Union”, **Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries (EJISDC)**, Vol: 35, I:8, 2008, pp. 1-11.

ÇUKURÇAYIR M. Akif, Esra Çelebi. “Bilgi Toplumu ve e-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 9, 2009, ss. 59–82.

DALBAY Özkan ve diğerleri. “Content Management System for eGovernment Gateway Project in Turkey: Managing Knowledge or Information, This is the Question”, Editors: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First International Conference on Social Sciences(ICSS): Studies on Social Sciences**, 21-22 August 2008, İzmir, SOBİAD-TURKSAT, Vol: 1, 2008.

DAVIES Paul Beynon. “Constructing Electronic Government: The Case of the UK Inland Revenue”, **International Journal of Information Management**, Vol: 25, 2005, pp. 3–20.

DELİKURT Adnan. **Türkiye’de eDevlet ve Elektronik Dönüşüm Süreci: Sanayi.Net Uygulaması**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2007.

DİLEK Yüksel Civelek ve Özlem Aşık. **Kamu Sektörü Bilgisinin Paylaşımı ve Yeniden Kullanımı**, Çalışma Raporu 2, Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2011.

DÖNMEZ Demet. **Dünyada ve Türkiye’de eDevlet**, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Tokat, 2007.

DPT. **eDevlet Proje ve Uygulamaları**, DPT, Ankara, 2005.

DPT. **2009-2013 Stratejik Plan**, Ankara, 2009.

DPT. **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, Yayın No: DPT 2699, Ankara, 2006.

DPT. **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 2006-2010**, Ankara, 2006.

DPT. **eDevlet Proje ve Uygulamaları**, Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara, 2004.

DPT. **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 2006-2010, Değerlendirme Raporu**, Bilgi Toplumu Dairesi, Rapor No: 5, 2010.

DPT. **eDönüşüm Türkiye Projesi: 2003-2004 KDPE Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı**, DPT Yayınları, Ankara, 2005.

DPT. **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, DPT: 2560, ÖİK: 576, Ankara, 2001.

DPT. **Türkiye’de Bilgi Ekonomisine ve Bilgi Toplumuna Geçiş için Strateji ve Politikalar**, 4. Türkiye İktisat Kongresi 2004, 22. Çalışma Grubu: Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş Raporu, Ankara, 2004.

DRÜKE Helmut. **Can eGovernment Make Public Governance More Accountable?**, **Public Sector Governance and Accountability Series Performance Accountability and Combating Corruption**, Editor: Anwar Shah, The International Bank For Reconstruction and Development (The World Bank), 2010.

DRÜKE Helmut. **Can eGovernment Make Public Governance More Accountable?**, Editor: Anwar Shah, **Public Sector Governance and Accountability Series Performance Accountability and Combating Corruption**, The International Bank For Reconstruction and Development (The World Bank), 2010.

DUNLEAVY Patrick, Helen Margetts, Simon Bastow ve Jane Tinkler. **New Public Management Is Dead-Long Live Digital-Era Governance**, 2005.
<http://jpart.oxfordjournals.org>, (29.6.2010).

EFENDİOĞLU Akın ve Emre Sezgin. “eDevlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği”, **ÇÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 16, Sayı: 2, 2007, ss. 219-236.

ERDAL Murat. “Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması”, **Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 1. Bilgi ve Ekonomi Kongresi**, 10-11 Mayıs 2002, Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi, İzmit, ss. 165-180.

ERDAL Murat. **Elektronik Devlet; eTürkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004.

Erkan Hüsnü ve Diğerleri. **Türkiye İçin Bilgi Bazlı Sürdürülebilir Yenilikçi Sanayileşme Stratejisi**, Ege Genç İşadamları Derneği, İzmir, 2007.

ESSERS Irma Graafland ve Emile Ettetdgui. **Benchmarking eGovernment in Europe and the US, Statistical Indicators Benchmarking the Information Society (SIBIS)**, IST–2000-26276RAND Publication, Santa Monica, 2003.

EUROPEAN COMMISSION. **eGovernment in Turkey 2010: eGovernment Factsheet**, Brussels, 2010.

EUROPEAN COMMISSION. **eGovernment in Turkey 2010**, eGovernment Factsheet, Brussels, 2010.

EUROPEAN COMMISSION. eGovernment in Turkey 2010, **eGovernment Factsheet**, Brussels, 2010.

EUROPEAN COMMISSION. **eGovernment in Turkey 2010**, eGovernment Factsheet, Brussels, 2010.

EUROPEAN COMMISSION. **A Digital Agenda for Europe**, Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, The European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: European Commission Report 2010:245, Brussels, 2010.

EUROPEAN COMMISSION. **eGovernment in the United Kingdom: eGovernment Factsheets**, European Union, Brussels, 2009.

EUROPEAN COMMISSION. **Europe's Digital Competitiveness Report**, Commission Staff Working Document, Brussels, 2010: 627, Vol: I, 2010.

EUROPEAN COMMISSION. **Europe's Digital Competitiveness Report: Main Achievements of the i2010 Strategy 2005-2009**, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2009.

EUROPEAN COMMISSION. **Europe's Digital Competitiveness Report: Main Achievements of the i2010 Strategy 2005-2009**, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2009.

EUROPEAN COMMISSION. **European eParticipation Summary Report**, Brussels, 2009.

EUROPEAN COMMISSION. **Impact Assessment: Action Plan on Electronic Public Procurement Part 1: Baseline Analysis**, Brussels, 2004.

EUROPEAN COMMISSION. **Preparing Europe's Digital Future i2010**, Mid-Term Review: 199, Vol: 1-2-3, Official Publications of the European Communities, Belgium, 2008.

EUROPEAN COMMISSION. **Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th eGovernment Benchmark Measurement**, European Commission Directorate General for Information Society and Media, Brussels, 2009.

EUROPEAN COMMISSION. **Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th eGovernment Benchmark Measurement**, European Commission Directorate General for Information Society and Media, Brussels, 2009.

EUROPEAN COMMUNITIES. **Study on Mutual Recognition of eSignatures: Update of Country Profiles UK Country Profile**, IDABC, Brussels, 2009.

EVANS Donna, ve David C. Yen. "eGovernment: Evolving Relationship of Citizens and Government, Domestic, and International Development", **Government Information Quarterly**, Vol: 23, 2006, pp. 207–235.

EYNON Rebecca. **Breaking Barriers to eGovernment: Overcoming Obstacles to Improving European Public Services**, European Commission Report, No: 29172, Oxford.

EZZ Inas E. **eGovernment Emerging Trends: Organizational Challenges**, Editor:Latif Al-Hakim, Global eGovernment: Theory, Applications and Benchmarking, Idea Group Publishing, Australia, 2007.

FEDOROWICZ Jane, Janis L. Gogan ve Christine B. Williams. **The eGovernment Collaboration Challenge: Lessons from Five Case Studies**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2006.

FORGE Simon,Colin Blackman,Erik Bohlin veMartin Cave, A Green Knowledge Society. **An ICT Policy Agenda to 2015 for Europe's Future Knowledge Society Final Report**, SCF Associates Ltd, Princes, Risborough, 2009.

FOUNTAIN Jane E. "Bureaucratic Reform and eGovernment in the United States: An Institutional Perspective", Editors: Andrew Chadwick, Philip N. Howard, **The Handbook of Internet Politics**, Routledge NCDG Working Paper No: 07-006, New York, 2007.

FOUNTAIN Jane E. "The Virtual State: Transforming American Government?", **National Civic Review**, Vol. 90, no. 3, Fall 2001, pp. 241-251.

FOUNTAIN Jane E. **Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change**, Bookings Institution Press, Washington DC, 2001.

FOUNTAIN Jane E. **Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change**,John F. Kennedy School of Government Harvard University Draft Chapter 6, Brookings Institution Forthcoming Press, Washington DC, 2001.

FOUNTAIN Jane E. **Prospects for The Virtual State**, John F. Kennedy School of Government Harvard University National Science Foundation, 2004, Washington DC.

GANT Diana Burley, Jon P. Gant, Craig L. Johnson. **State Web Portals: Delivering and Financing eService, The Price Waterhouse Coopers Endowment for the Business of Government**, Arlington, 2002.

GEYMEN Abdurrahman, ve İsmail Rakıp Karas. “Yerel Yönetimlere Yönelik eBelediye Uygulamaları”, **4. Coğrafi Bilgi Sistemleri Bilisim Günleri**, 13-16 Eylül 2006, Fatih Üniversitesi, İstanbul, 2006.

GÖKMEN Aytaç. “Developments and Prospects in eGovernment Implementations in Turkey”, Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV) 12- 13 March 2009, Antalya, **Advances in eGovernment and eGovernance**, Vol: 2, SOBIAD-TURKSAT.

GREENBERG Sherri R. **State eGovernment Strategies: Identifying Best Practices and Applications**, Report for the Congressional Research Service Congressional Research Service, Austin, 2006.

GUIJARRO Luis. “Interoperability Frameworks and Enterprise Architectures in eGovernment Initiatives in Europe and The United States”, **Government Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, pp. 89–101.

HALDENWANG Christian Von. “Electronic Government (E-Government) and Development”, **The European Journal of Development Research**, Vol.16, No.2, Summer 2004, pp. 417-432.

HANNA Nagy K. **Transforming Government and Empowering Communities: The Sri Lankan Experience with eDevelopment**, The International Bank for Reconstruction and Development (The World Bank), Washington DC, 2008.

HAZMAN Gülsüm Gürler. “Afyonkarahisar Belediyesinde eBelediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 7, S: 2, 2005, ss. 65-84.

HEATH William. **Europe’s Readiness for eGovernment**, Kable Limited Publishing, London, 2000.

HEİMAN Don. **Public-Sector Information Security: A Call to Action For Public-Sector CIOs**, IBM Endowment for the Business of Government, Arlington, 2002.

HELBIG Natalie, J. Ramon Gil-Garcia, Enrico Ferro. “Understanding the Complexity of Electronic Government: Implications from the Digital Divide Literature”, **Government Information Quarterly**, Vol: 26, 2009, pp. 89–97.

HILL Evan. “Some Thoughts on eDemocracy as an Evolving Concept”, **Journal of eGovernment**, Vol: 1 No: 1, 2004, pp. 23-39.

HİLLER Janine S., France Belanger. **Privacy Strategies for Electronic Government**, The Pricewaterhouse Coopers Endowment For the Business of Government, Arlington, 2001.

HO Alfred at-Kei. “Reinventing Local Governmentsand the eGovernment Initiative”, **Public Administration Review**, Vol: 62, No: 4, July-August, 2002, pp. 434-444.

HOLDEN Stephen H. **Understanding Electronic Signatures: The Key to eGovernment, Government Series**, IBM Center for the Business of Government, Washington DC, 2004.

HOLLAND Christiaan, Frank Bongers, Rens Vandeberg, Wouter Keller, Robbin te Velde. “Measuring and Evaluating eGovernment: Building Blocks and Recommendations for a Standardized Measuring Tool”, Editor: MEHDİ Khosrow-

Pour, **Practicing E-Government: A Global Perspective**, Idea Group Publishing, OECD, Hershey, 2005.

HOLZER Marc, James Melitski, Seung-Yong Rho ve Richard Schwester. **Restoring Trust in Government: The Potential of Digital Citizen Participation**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004.

HORROCKS Ivan. “Experts and eGovernment Power, Influence and the capture of a Policy Domain in the UK”, **Information, Communication & Society**, Vol: 12, No: 1, February 2009, pp. 110–127.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan002055.pdf>, (27.1.2010.)

<http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/kavram.htm>, (13.1.2011.)

IDABC. **Turkey Country Profile, Study on Mutual Recognition of eSignatures: Update of Country Profiles**, European Communities, Brussels, 2009.

IDeA. **Local eGovernment Nkow: a Worldwide View**, Improvement & Development Agency (IDeA)&Society of Information Technology Management (Socitm), London, 2002.

IFINEDO Princely ve Reggie Davidrajuh. “Digital Divide in Europe: Assessing and Comparing the eReadiness of a Developed and an Emerging Economy in the Nordic Region”, **Electronic Government: An International Journal**, Vol: 2, No: 2, 2005, pp. 111-133.

IRANI Zahir, Peter E.D. Love, Tony Elliman, Steve Jones ve Marinos Themistocleous. “Evaluating eGovernment: Learning from the Experiences of two UK Local Authorities”, **Info Systems Journal**, Vol:15, 2005, pp. 61–82.

İRANİ, Zahir, Sofiane Sahraoui, Sevgi Ozkan, Ahmad Ghoneim ve Tony Elliman. **tGovernment for Benefit Realisation**, Proceedings of European and Mediterranean Conference on Information Systems, June 24-26 2007, Polytechnic University of Valencia, Spain, 2007.

ISAAC Willy C. **Performance Measurement for the eGovernment Initiatives: A Comparative Study**, Dissertation of Philosophy of Doctorate, Nova Southeastern University, Michigan, 2007.

İMAMOĞLU, Meltem Yıldırım. “Evaluation of Turkish eProcurement System According to the Analyze of the Success Factors for EU Countries Process and Tools”, Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV): Advances in eGovernment and eGovernance**, 12- 13 March 2009, Antalya, Vol: 2, SOBİAD-TURKSAT.

İNCE N. Murat. **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT, Ankara, 2001.

JAEGER Paul T. “Beyond Section 508: The Spectrum of Legal Requirements for Accessible eGovernment Web Sites in The United States”, **Journal of Government Information**, Vol: 30, 2004, pp. 518–533.

JAEGER Paul T. “The Social Impact of an Accessible eDemocracy: Disability Rights Laws in the Development of the Federal E-Government”, **Journal Of Disability Policy Studies**, Vol: 15, No: 1, 2004, pp. 19–26.

JAIN Abhijit, Munir Mandviwalla ve Rajiv D. Banker. **Can Governments Create Universal Internet Access?**, The Philadelphia Municipal Wireless Network Story, IBM Center for The Business of Government, Washington, 2007.

JOHN O’Looney. **Using Technology to Increase Citizen Participation in Government: The Use of Models and Simulation**, IBM Center for The Business of Government, Washington, 2003.

KAMU İHALE KURUMU, **2009 Yılı Faaliyet Raporu**,Yayın No: 26, Ankara, 2010.

KAMU İHALE KURUMU, **Kamu Alımları İzleme Raporu: 2010 Dönem**, Kamu Alımlarını İzleme ve Bilgi Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, Ankara,2011.

KARACA Derya.**Avrupa Birliği’nde eTicaret Kavramı, AB’de ve Türkiye’de Bu Konuda Yapılan Hazırlıklar, Çalışmalar ve eTicaretin Vergilendirilmesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2006.

KARAKAYA Ziya ve Diğerleri. **e Devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı**, TBD, Ankara, 2004.

KAYLOR Charles, Randy Deshazo ve David Van Eck. “Gauging eGovernment: A Report on Implementing Services among American Cities, **Government Information Quarterly**, Vol: 18, 2001, pp. 293–307.

KERTESZ Sorin. **Cost-Benefit Analysis of eGovernment Investments**, Harvard University Press, Cambridge, 2003.

KESİK, Ahmet.**Kamu Mali Yönetimi Kapsamında eDevlet Uygulamaları**,Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetimsel ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKSAT, Ankara, 2008.

KHALİL Mohsen A. Bruno D. Lanvin ve Vivek Chaudhry. **World Bank The eGovernment Handbook for Developing Countries: A Project Of Infodev**, The Center For Democracy & Technology, The World BankWashington DC, 2002.

KILIÇ Özgür. **eDevlet Anlayışının Büyükşehir Belediye Yönetimlerinde Uygulanması: Kayseri Büyükşehir Belediyesi Örneği**, Mustafa Kemal Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hatay, 2006.

KIRÇOVA İbrahim. **eDevlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İTO Yayınları, İstanbul, 2003.

KIM Hyun Jeong, Gary Pan, Shan Ling Pan. “Managing IT-Enabled Transformation in The Public Sector: A Case Study On E-Government in South Korea”, **Government Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, pp. 338–352.

KIM Soonhee. “A Case Study of Local eGovernment Performance in South Korea: Do Leadership and Management for Results Matter?”, **International Public Management Review**, Vol: 10, Issue: 1, 2009, pp. 170-199.

KIM Youngmi. “Digital Populism in South Korea?: Internet Culture and the Trouble with Direct Participation”, **Korea Academic Institute Academic Paper Series**, Vol: 3, No: 8, November 2008.

KIM, Seang Tae. **Converging eDemocracy and eGovernment Model Toward an Evolutionary Model of e Governance: The Case of South Korea**, ePolicy and eGovernment Institute, Sungkyunkwan, 2004.

KING Stephen F. “Citizens as Customers: Exploring the Future of CRM in UK Local Government”, **Government Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, pp. 47–63.

KOROĞLU, F. Ece. **Bilgi Toplumu ve eDevlet: TBMM’de ‘Türkiye’de Bilişim Stratejileri ve eTürkiye Genel Görüşmesinin Çözümlemesi**, Ankara Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2004.

KOTSİPOULOS Ioannis, Nicholas Paparoidamis, Georgios Kolomvos ve Panagiotis Rentzepopoulos. **Bringing Together and Accelerating eGovernment Research in the EU: Innovative Government Maturity and Transfer**, European Commission, Brussels, 2009.

KOTSİPOULOS Ioannis, Nicholas Paparoidamis, Georgios Kolomvos ve Panagiotis Rentzepopoulos. **Bringing Together and Accelerating Egovernment Research in the EU**, eGovernment Evolution Towards 2020 Report, European Commission, Brussels, 2009.

KOTSİPOULOS Ioannis, Nicholas Paparoidamis, Georgios Kolomvos ve Panagiotis Rentzepopoulos. **Bringing Together and Accelerating eGovernment Research in the EU Policy Issues in eGovernment**, European Commission, Brussels, 2009.

KURAN N. Hüseyin. **Türkiye için eDevlet Modeli: Analizi ve Model Önerisi**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005.

KUŞÇU M. Halid, İbrahim Kushchu ve Betty Yu. **Introducing Mobile Government**, Editor: İbrahim Kushchu, Mobile Government: An Emerging Direction in eGovernment, IGI Publishing, Hershey, 2007.

KUZMA Joanne M. “Accessibility Design Issues with UK eGovernment Sites”, **Government Information Quarterly**, Vol:27, 2010, pp. 141–146.

LABELLE Richard. **ICT Policy Formulation and eStrategy Development: A Comprehensive Guidebook**, United Nations Asia-Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP), Elsevier Publications, New Delhi, 2005.

LAM Wing. “Barriers to eGovernment Integration”, **The Journal of Enterprise Information Management**, Vol: 18, No: 5, 2005, pp. 511-530.

LANVIN Bruno. **eStrategies for Development Efficient eStrategies Require Strong Monitoring and Evaluation**, Editor: Robert Schware, eDevelopment: From Excitement to Effectiveness Global Information and Communication Technologies Department, The World Bank, Washington, 2005.

LAUDON Kenneth C., Carol Guercio Traver. **eCommerce: Business, Technology, Society, Governance**, Addison Wesley, New Jersey, 2002.

LAVIGNE Mark. "Electronic Government: A Vision of a Future That is Already Here"; **Syracuse Law Review**, Volume: 52, Number: 1, Syracuse University Press, 2002, pp. 1240-1251.

LEE Mordecai. **eReporting: Strengthening Democratic Accountability**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004.

LIM Joon Hyung. "Empowering Citizens' Voices in Tthe Era of eGovernment: Implications from South Korean Cases", **Theoretical and Empirical Researches in Urban Management**, Vol: 7, No: 16 August 2010, pp. 19-31.

LIN Xintong. **eGovernment Implementatiton and Practices for Policy Goals: A Methodology and Case Studies**, George Mason University, Dissertaiton of Philosopy of Doctorate not Editioned, Washington DC, 2007.

LIPS A. Miriam B., John A. Taylor ve Joe Organ. "Managing Citizen Identity Information in eGovernment Service Relationships in The UK: The Emergence of a Surveillance State Or a Service State?", **Public Management Review**, Vol: 11, Issue: 6, 2009, pp. 833–856.

MAHIZHNAN Arun, ve Narayanan Andiappan. **eGovernment: The Singapore**, Tamil Internet, California, 2002, pp. 250-259..

MARGETTS Helen. “eGovernment in Britain: A Decade on”, **Parliamentary Affairs**, Vol: 59 No: 2, 2006, 250–265.

MEIJER Albert ve Stavros Zouridis. **eGovernment is an Institutional Innovation**, Editors: Victor Bekkers, Hein van Duivenboden, Marcel Thaens, Information and Communication Technology and Public Innovation: assesing the ICT Driven Modernization of Public Administration, IOS Press, Amsterdam, 2006, p. 220.

MILLARD Jeremy, Jamal Shahin ve Kristian Pedersen. **2010 eGovernment Action Plan Progress Study**, European Commission Final Report, 2008/0042, Netherlands, 2009.

MISURACA Gianluca C. “eGovernment 2015: Exploring mGovernment Scenarios, Between ICT Driven Experiments and Citizen-Centric Implications”, **Technology Analysis & Strategic Management**, Vol: 21, No: 3, 2009, pp.407–424.

MOON M. Jae. **From eGovernment to mGovernment? Emerging Practices in the Use of Mobile Technology by State Governments**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004.

MOON M. Jae. **State Government eProcurement in the Information Age: Issues, Practices, and Trends, Advances in State eProcurement**, The PricewaterhouseCoopers Endowment for The Business of Government, Arlington, 2002.

MUAZZEZ Fatma ve Utku İsmihan. “An Analsyis of eGovernment from an Institutional Perspective: The Case of Turkey”, Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, Selected Proceedings of the First International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV) 12- 13 March 2009, Antalya, **Advances in eGovernment and eGovernance**, Vol: 2, SOBİAD-TURKSAT, 2009.

NARALAN Abdullah. “Türkiye’de eDevlet Güçlükleri”, **EKEV Akademi Dergisi**, Yıl: 12, Sayı: 37, Güz 2008, ss. 27-40.

NAVARRETE Celene A. **Understanding Trust and its Consequences for eGovernment Transactional Services: A Cross-Cultural Perspective**, Dissertation of Doctorate of Philosophy not editioned, Claremont Graduate University, California 2009.

NORDFORS Lennart, Bo Ericso, Hemming Lindell, Gullers Group ve VINNOVA (Swedish Governmental Agency for Innovation Systems). **The Future of eGovernment: Scenarios 2016**, VINNOVA Report VR 2006: 11, Stockholm, 2006.

OBI Marcel C. **Development and Validation of a Scale for Measuring eGovernment User Satisfaction**, Nova Southeastern University, Dissertation of Philosophy of Doctorate not Editioned, 2009.

OECD. “The Case for eGovernment: Excerpts from OECD Report The eGovernment Imperative”, OECD eGovernment Task Force, **OECD Journal on Budgeting**, Vol: 3, No: 1, Paris, 2003.

OECD. **Checklist for eGovernment Leaders**, Policy Brief, OECD Observer, Paris, 2003.

OECD. **eGovernment Studies: The eGovernment Imperative**, OECD Publications Service, Paris, 2003.

OECD. **eGovernment Studies: Turkey**, OECD, Paris, 2007.

OECD. **OECD eDevlet Çalışmaları Türkiye**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, 2007.

OECD. **OECD eGovernment Studies: eGovernment for Better Government**, OECD Publications, Paris, 2005.

OECD. **Rethinking eGovernment Services: User-Centred Approaches**, OECD eGovernment Studies, OECD Publishing, France, 2009.

OECD. **The Financial and Economic Crisis: Impact on eGovernment in OECD Countries**, 5'th Ministerial eGovernment Conference, 19-20 November 2010, Sweden, 2010.

OLGUN M. Enes. **Yönetim Açısından eDevlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma**, Marmara Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006.

ORTA Mesut. **Elektronik İmza ve Türkiye'de eİmza Süreci**, TODAİE, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2005.

ÖZBEK Mahmut. **eDevlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi**, Gazi Osmanpaşa Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat, 2007.

ÖZLER İsmail. **Bilgi Güvenliği ve Elektronik İmza Kavramları: Ekonomik Boyutlarının İncelenmesi ve Elektronik İmza Uygulamaları**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Diyarbakır, 2007.

ÖZYAZICI, Nurcan. **eGümrük: Elektronik Gümrükten Mobil Gümrüğe**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmelik ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKSAT, Ankara, 2008.

PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY. **Roadmap For eGovernment in the Developing World: 10 Questions eGovernment Leaders**

Should Ask Themselves, The Working Group on eGovernment in the Developing World, Los Angeles, 2002.

PARENT Michael, Christine A. Vandebek ve Andrew C. Gemino. “Building Citizen Trust Through eGovernment”, **Government Information Quarterly**, Vol: 22, 2005, pp. 720–736.

PARK Ronnie. **Measuring Factors That Influence the Success of eGovernment Initiatives**, Nova Southeastern University Dissertation of Doctorate of Philosophy not Editioned, Michigan, 2007.

POLAT Rabia Karakaya. **e-Belediyecilik Kılavuzu: Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi**, Stratejik Rapor, Türkasya Stratejik Araştırmalar Merkezi, İstanbul, 2006.

REDDICK Christopher G.,Howard A. Frank. “The Perceived Impacts of eGovernment on US Cities: A Survey of Florida and Texas City Managers”, **Government Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, pp. 576–594.

REDDICK Christopher G. “Two-Stage Model of eGovernment Growth: Thories and Empirical Evidence for US Cities”, **Government Information Quarterly**, Vol: 21, 2004, pp. 51–64.

REDDICK Christopher G. “Citizen Interaction With eGovernment: From the Streets to Servers?”, **Government Information Quaterly**, Vol:22, 2005, pp. 38–57, p. 39.

RICHARD Labelle. **ICT Policy Formulation and eStrategy Development: A Comprehensive Guidebook**, United Nations Asia-Pacific Development Information Programme (UNDP-APDIP), Elsevier Publications, New Delhi, 2005.

RONAGHAN Stephen A. **Benchmarking eGovernment: A Global Perspective-Assessing the UN Member States**, United Nations – DPEPA, New York, 2002.

ROSE Wade R., ve Gerald G. Grant. “Critical Issues Pertaining to the Planning and Implementation of eGovernment Initiatives”, **Government Information Quarterly**, Vol: 27, 2010, pp. 26–33.

ŞAHİN Ali. “Türkiye’de eBelediye Uygulamaları ve Konya Örneği”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 29, Temmuz-Aralık 2007, ss. 161-189.

SARUÇ Naci Tolga. “eDevlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik bir Çalışma”,**Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi**, C: 12, S: 1, 2007, ss. 191-213.

SAYIŞTAY. **eDönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler, Performans Denetimi Raporu**, Ankara, 2006.

SCHELIN Shannon Howle. **eGovernment: An Overview**, Inside: G. David Garson, Modern Public Information Technology Systems: Issues and Challenges, IGI Publishing, Hershey, 2007.

SCHÖNBERGER Victor Mayer ve David Lazer. **Governance and Information Technology: From Electronic Government to Information Government**, The MIT Press, London, 2007.

SCHWESTER, R. W. “Examining the Barriers to eGovernment Adoption”, **Electronic Journal of eGovernment**, Vol: 7, No: 1, 2009, pp. 113 – 122.

SCOTT Colin ve Martin Lodge. **From Red Tape to Smart Tape Administrative Simplification in OECD Countries: Administrative Simplification in the United Kingdom**, OECD, Paris, 2003.

SETTLES Alexander Matthew. **eGovernment Implementation**, Dissertation of Philosophy of Doctorate not Editioned, Michigan, 2007.

SHARMA Soumitra. “Exploring Best Practices in Public–Private Partnership (PPP) in eGovernment Through Select Asian Case Studies”, *The International Information & Library Review*, Vol: 39, 2007, pp. 203–210.

SONG Hee Joon. **eGovernment in Developing Countries: Lessons Learned from Republic of Korea**, UNESCO, Bangkok, 2006.

SONG Hee Joon. **eGovernment in Developing Countries: Lessons Learned from Republic of Korea**, UNESCO, Bangkok, 2006.

SQW Limited ve MORI Social Research Institute. **UK Online Centres and eGovernment**, Research Report, No: 632, Nottingham, 2005.

SRIRAMESH Krishnamurthy ve Milagros Rivera-Sanchez. “eGovernment in a Corporatist, Communitarian Society: The Case of Singapore”, **New Media Society**, Vol: 8, No: 5, 2006, pp. 707-730.

STIGLITZ Joseph E., Peter R. Orszag ve Jonathan M. Orszag. **The Role of Government in a Digital Age**, The Computer & Communications Industry Association (CCIA), 2000.

STOWERS Genie N. L. **Measuring the Performance of eGovernment**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004.

STOWERS Genie N. L. **The State of Federal Websites: The Pursuit of Excellence**, The PricewaterhouseCoopers Endowment for The Business of Government, Arlington, 2002.

STRATFORD Juri. “Computerized and Networked Government Information Column Developments in US Federal eGovernment Efforts”, **Journal of Government Information**, Vol: 30, 2004, pp. 542–547.

STREJCEK Gerhard. “Michael Theil, Technology Push, Legislation Pull? eGovernment in the European Union”, **Decision Support Systems**, Vol:34, 2002, pp. 305– 313.

SUK Ahn Moon. **Korea’s e-Government: Completion of e-Government Framework**, Special Committee for e-Government Republic of Korea, Seoul, 2003.

TAN Pauline. **Singapore eGovernment iGov2010: From Integrating Services to Integrating Government**, ICA Country Report, Singapore, 2007.

THE CENTER FOR DEMOCRACY & TECHNOLOGY. **eGovernment Handbook for Developing Countries**, Washington, 2002.

The Secretary of State for Culture, Media and Sport & Minister for Communications Technology and Broadcasting. **The Digital Britain Final Report**, The Stationery Office Publications, London, 2009.

TITAH Ryad, ve Henr Barki. “eGovernment Adoption and Acceptance: A Literature Review and Research Framework”, Editor: Donald Norris, **eGovernment Research: Policy and Management**, IGI Publishing, Hershey, 2008.

TOLBERT Caroline J., Karen Mossberger ve Ramona McNeal. “Institutions, Policy Innovation, and eGovernment in the American States: New Perspectives on eGovernment”, **Public Administration Review**, May-June 2008, p. 549-563.

TOLBERT Caroline J., Karen Mossberger. “The Effects of eGovernment on Trust and Confidence in Government”, **Public Administration Review**, May-June 2006, p. 351-362.

TORRES Lourdes. “Vicente Pina, Basilio Acerete, Government Developments on Delivering Public Services Among EU Cities”, **Government Information Quarterly**, Vol: 22, 2005, p. 217–238.

TOSUN Elif Karakurt. “Türkiye’de Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) Durumu ve eDönüşüm Projesi”, **Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi**, Yıl: 4, Sayı:2, Temmuz 2008, ss. 74-79.

TUNG Lai Lai, ve Olaf Rieck. “Adoption of Electronic Government Services Among Business Organizations in Singapore”, **Journal of Strategic Information Systems**, Vol: 14, 2005, pp. 417–440.

TURAN Aykut Hamit., Ferhat Başkan Özgen. “Türkiye’de eBeyanname Sisteminin Benimsenmesi: Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli ile Ampirik bir Çalışma”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt: 10, sayı: 1, 2009, ss. 134-147.

TÜBİTAK BİLTEN. **TUENA (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı), Sonuç Raporu**, Ankara, 1999.

TÜBİTAK- BİLTEN. **Bilgi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanım Araştırması 2000**, Ankara, 2001.

TÜBİTAK, **Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 Strateji Belgesi**, Ankara, 2004.

TÜBİTAK-UEKAE. **eDönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı, 6. Eylem Maddesi, Akıllı Kartların Kamuda Kullanımı Konusunda Ön Çalışma Raporu**, Ankara, 2006.

TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (TBD). **Türkiye’de eDevlet Nasıl Olmalı?, Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu**, Ankara, 2001.

TÜSİAD. **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye**, İstanbul, 2001.

US GENERAL ACCOUNTING OFFICE. **Electronic Government: Opportunities and Challenges Facing the FirstGov Web Gateway**, GAO-01-087T, Washington DC, 2000.

US OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET. **eGovernment Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens**, Washington DC, 2002.

UÇKAN Özgür. **eDevlet, eDemokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması için Strateji ve Politikalar-1**, 4. Türkiye’de eDevlet Uygulamaları: Mevcut Durum, Literatür Yayınları, No: 95, İstanbul, 2003.

UK NATIONAL AUDIT OFFICE. **Government on The Internet: Progress in Delivering Information and Services Online**, Comptroller and Auditor General HC 529 Session 2006-2007, London, 2007.

STATE PLANNING ORGANIZATION. **Information Society Statistics of Turkey 2010**, Ankara, 2010.

UNITED NATIONS. **Global eGovernment Survey 2003**, www.unpan.org/egovernment3.asp, (27.6.2010).

UNITED NATIONS. **Global eGovernment Readiness Report 2004: Towards Access For Opportunity**, United Nations Publication, No: Unpan/2004/11, New York, 2004.

UNITED NATIONS. **UN Global eGovernment Readiness Report 2005: From eGovernment to eInclusion**, Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management, UNPAN/2005/14, New York, 2005.

UNITED NATIONS. **UN Global eGovernment Survey**, United Nations Publication, New York, 2003.

UNITED NATIONS. **United Nations eGovernment Survey 2008: From eGovernment to Connected Governance**, United Nations Publication, ST/ESA/PAD/SERE/112, New York, 2008.

UNITED NATIONS. **United Nations eGovernment Survey 2010: Leveraging eGovernment at a Time of Financial and Economic Crisis**, United Nations Publication, New York, 2010.

UNITED NATIONS. **United Nations eGovernment Survey 2010: Leveraging eGovernment at a Time of Financial and Economic Crisis**, United Nations Publication, New York, 2010.

UNITED NATIONS. **World Public Sector Report 2003: eGovernment at the Crossroads**, United Nations Publication, New York, 2003.

VAROL, Menderes. **eSosyal Güvenlik**, Ulusal eDevlet Konferansı, Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmelik ve İşlevsel Kapasite oluşturma, Ankara, 4-5 Kasım 2008, Ulusal eDevlet Konferansı Bildirileri, TÜRKSAT, Ankara, 2008.

VASSILAKIS C., G. Lepouras ve C. Halatsis. "A Knowledge-Based Approach For Developing Multi-Channel eGovernment Services", **Electronic Commerce Research and Applications**, Vol: 6, 2007, pp. 113–124.

VERMA Neeta, Mohan Das VS ve Sonal Kalra. **eGovernment Toolkit for Developing Countries**, UNESCO, New Delhi, 2005.

WEST Darrell M. **Improving Technology Utilization in Electronic Government Around the World**, The Brookings Institution, Washington DC, 2008.

WEST Darrell M. **State and Federal Electronic Government in the United States**, The Brookings Institution Governance Studies, Washington DC, 2008.

WHITSON Thurman L., ve Lynn Davis. “Best Practices in Electronic Government: Comprehensive Electronic Information Dissemination for Science and Technology”, **Government Information Quarterly**, 18, 2001, pp. 79–91.

WIMMER Maria A. “European Perspective Towards Online One-Stop Government: the eGOV Project”, **Electronic Commerce Research and Applications**, Vol: 1 2002, pp. 92–103.

WORLDBANK. **Building Blocks of eGovernment: Lessons from Developing Countries**, The World Bank Public Sector Premnotes, No: 91, Washington DC, 2004.

WORLDBANK. **Staff Incentives and Project Implementation: Lessons from eGovernment**, The World Bank Public Sector Premnotes, No: 101, Washington DC, 2005.

WYLD David C. **Government Garage Sales: Online Auctions as Tools for Asset Management**, IBM Center for The Business of Government, Washington DC, 2004.

YAMAMOTO Gonca Telli. “eLearning Developments in Türkiye”, Editors: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the Second International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGEG); Explorations in eGovernment and eGovernance**, 11-12 March 2010, Antalya, Vol: 2, SOBİAD –TURKSAT.

YELOGLU Hakki Okan., Mustafa Sağsan. “The Diffusion of eGovernment Innovations in Turkey: A Conceptual Framework”, **Journal of US-China Public Administration**, Vol: 6, No: 7, Dec. 2009, pp. 17-23.

YELOĞLU Hakkı Okan ve Mustafa Sağsan. “The Diffusion of eGovernment Innovations in Turkey: Resistance or Rapid Adoption”, Editors: Ahmet Kaplan, Asım Balcı, Coşkun Can Aktan, Özkan Dalbay, **Selected Proceedings of the First**

International Conference on eGovernment and eGovernance (ICEGOV) 12- 13 March 2009, Antalya, **Advances in eGovernment and eGovernance**, Vol: 2, TURKSAT.

YILDIRIM Murat. “Kamu Yönetimine Güven: eDevlet Açısından Bir İnceleme”,**C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 11, Sayı: 1, 2010, ss. 1-19..

YILDIZ Mete. “eGovernment Research: Reviewing The Literature, Limitations and Ways Forward, Government”, **Information Quarterly**, Vol: 24, 2007, pp. 646–665.

YILDIZ Mete. “Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin eDevlet Siyasetlerine Etkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 40, S: 2, Haziran 2007, ss. 39-55.

YILDIZ Mete. **Peeking into the Blackbox of eGovernment: Evidence from Turkey**, Indiana University, Dissertation of Philosoph of Doctorate not Editioned, Michigan, 2004.

YONG James S. L.**Promoting Citizen-Centered Approaches to eGovernment Programmes - Strategies & Perspectives from Asian Economies**, 2nd APEC High-Level Symposium on eGovernment, October 6-8 2004, Acapulco, Mexico, p. 3.

YOON Jeongwon. **Korea’s eGovernment Strategy 2007**, National Information Society Agency, Korea, 2007.

ZHAO Jensen J. ve Sherry Y. Zhao. “Opportunities and Threats: A Security Assessment on State eGovernment Websites”, **Government Information Quarterly**, Vol: 27, 2010, pp. 49–56.

ZHAO Jensen J., Allen Truell ve Melody W. Alexander. “Characteristics and Effectiveness of the U.S. State e Government - To - Business Services”, **The Delta Pi Epsilon Journal**, Vol: L, No: 2, Spring/Summer 2008, pp. 100-125.