

T.C.
CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
MALİYE ANA BİLİM DALI
MALİYE TEORİSİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**KAMU HİZMETLERİNİN ETKİN SUNUMUNDA
E-DEVLET UYGULAMALARININ ROLÜ**

HAZIRLAYAN: UĞUR ÇİÇEK

DANIŞMAN: DOÇ.DR. RAMAZAN GÖKBUNAR

MANİSA-2008

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “ **Kamu Hizmetlerinin Etkin Sunumunda E-Devlet Uygulamalarının Rolü**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih 10/01/2008

Adı Soyadı

Uğur ÇİÇEK

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 01/11/2007 tarih ve 21/1 sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Lisans Üstü öğretim Yönetmeliği'nin 24. Maddesi gereğince Enstitümüz Maliye Anabilim Dalı, Maliye Teorisi Yüksek Lisans programı öğrencisi Uğur ÇİÇEK'in "Kamu Hizmetlerinin Etkin Kullanımında Elektronik Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi" Konulu tezi incelenmiş ve aday 10/01/2008 tarihinde saat 10.30'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra...7...dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından jüri üyelerine sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin

BAŞARILI olduğuna	<input checked="" type="checkbox"/>	<u>OY BİRLİĞİ</u>	<input checked="" type="checkbox"/>
DÜZELTME yapılmasına	<input type="checkbox"/> *	<u>OY ÇOKLUĞU</u>	<input type="checkbox"/>
RED edilmesine	<input type="checkbox"/> **	ile karar verilmiştir.	

* Bu halde adaya 3 ay süre verilir.

** Bu halde adayın kaydı silinir.

BAŞKAN
Doç.Dr. Ramazan GÖKBUNAR
(Danışman)

ÜYE
Prof.Dr.Naci Birol MUTER



ÜYE
Prof.Dr.Hüseyin KARAKAYALI



<u>Evet</u>	<u>Hayır</u>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
*** Tez, burs, ödül veya Teşvik prog. (Tüba, Fullbright vb.) aday olabilir	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tez, mutlaka basılmalıdır	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tez, mevcut haliyle basılmalıdır	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tez, gözden geçirildikten sonra basılmalıdır.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tez, basımı gereksizdir.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÖZET

Bilgi ve iletişim teknolojileri birçok alan yanında kamu yönetimi alanında modernleşmeyi ve ilerlemeyi sağlayan temel bir reform olarak algılanan e-devlet alanında da reformları destekleyen bir unsurdur. E-devlet, kısaca kamuda yapılan her işlemin ve kamu kesimi tarafından sunulması gereken servis ve hizmetlerin uygun bilişim teknolojileri kullanılarak elektronik ortama transferi olarak tanımlanabilir. Bununla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanabilmesi için politikacılar ve uygulamacılar tarafından e-devlet ile çıktılarının, risklerin, maliyet ve faydaların daha iyi bilinmesi gerekmektedir. Tek noktadan e-devlet, birleştirilmiş e-devlet gibi değişik modellerle ifade edilen tümleşik bir e-devlet platformunun dağınık haldeki kamu hizmetlerinin elektronik ortamdan etkin sunumunda kaçınılmaz olduğu anlaşılmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte ortaya çıkan e-devlet uygulamalarının, kamu kesiminin yerine getirmekle yükümlü olduğu kamu hizmetlerinin etkin sunumu üzerindeki etkilerini açıklamaktır.

ABSTRACT

Beside many other fields, information and communication is the supporting element of reforms in the field of e-state which is perceived as a basic reform providing modernization and progress in Public Administration field. E-government can be defined briefly, every operation end services which should be given by government using suitable informatics technologies transferring to electronic surroundings. In addition, in order to apply the information and communication technologies, the outcomes, risks, expenses and advantages which are gained by e-state should be known better by politicians and applicants. It is understood that an integrated e-government platform, which is described with different models like joined-up-government, one-stop-government, is the only effective and inevitable way of providing public services through electronic information systems.

The aim of this study is to explain the effects of the e-state applications which appeared with the usage of the information and communication technologies on the public services of which the obligations should be fulfilled by the public sector and its effective presentation.

TABLÖLÄR LİSTESİ

TABLÖLÄR

Tablo 1: Geleneksel Devlet E-Devlet Karşılaştırılması	6
Tablo 2: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları	25
Tablo 3: E-Devletin Yararları	29
Tablo:4 Bazı Ülkelerde E-Devlet Çalışmalarının Başlama Yılları	32
Tablo 5: e-Avrupa 2002 Eylem Planı'nın Temel Başlıkları	43
Tablo 6: e-Avrupa+ Eylem Planı'nın Temel Başlıkları	45
Tablo 7: e-Avrupa 2005 Eylem Planı'nın Hedeflere Göre Dağılımı	47
Tablo 8: Ülkelerin Bilgi Toplumuna Hazır Olma Durumu	63
Tablo 9: Vergi Beyannameleri	71
Tablo 10: Kamu İnternet Sitelerinde Tasarım (%)	83
Tablo 11: Kamu İnternet Sitelerinde Dolaşım (%)	86
Tablo 12: Kamu İnternet Sitelerinde İçerik (%)	89
Tablo 13: Kamu İnternet Sitelerinde Erişebilirlik (%)	91
Tablo 14: Elektronik İşlemler İçin Gerekli Kanunlar	94

ŞEKİLLER

Şekil 1: Elektronik Ortamda Devlet ve Etkileşim Alanları	7
Şekil 2: Doğumdan Ölüme Vatandaş Devlet İlişkileri	9
Şekil 3: E-Devlet Modelinin Olgunlaşma Aşamaları	12

ŞEMALAR

Şema 1: E-Dönüşüm Türkiye Projesi Organizasyon Şeması	60
-------------------------------------------------------	----

GRAFİKLER

Grafik 1: Kamu İnternet Sitelerinin Sayısı	62
Grafik 2: Sabit Telefon Kullanıcılarının Yoğunluğu	65
Grafik 3: Mobil Telefon Abone Yoğunluğu	65
Grafik 4: Kişisel Bilgisayar Kullanıcı Yoğunluğu	66
Grafik 5: İnternet Kullanıcılarının Yoğunluğu	66
Grafik 6: Genişbant Kullanıcı Yoğunluğu	67

KISALTMALAR

(ASPA)	Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu
(BİT)	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
(BM)	Birleşmiş Milletler
(BT)	Bilişim Teknolojileri
(BÜSİS)	Bütçe Sistemi
(DİDİS)	Dış İlişkiler Sistemi
(DÖNERSİS)	İşletmeler Sistemi
(eDTR)	e-Dönüşüm Türkiye Projesi
(ETA)	Elektronik Vergi Dairesi
(HTML)	Hyper Text Markup Language (İnternet üzerinde web sayfası oluşturulması için kullanılan zengin metin biçimleme dili)
(IRS)	Federal Gelirler İdaresi
(İMİSİS)	İdari ve Mali İşler Sistemi
(İLSİS)	İller ve İlçeler Yönetim Bilgi Sistemi
(KDEP)	Kısa Dönem Eylem Planı
(KOBİ)	Küçük Ve Orta Ölçekli İşletmeler
(MEBSİS)	Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi
(MERNİS)	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
(Nİİ)	Ulusal Enformasyon Altyapısı
(PERSİS)	Personel İşlemleri Sistemi
(SAY)	Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi
(SOİSİS)	Sosyal İşler Sistemi
(TODAİE)	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü

(TÜİK)	Türkiye İstatistik Kurumu
(UBK)	Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi
(VEDOP)	Vergi Dairesi Otomasyon Projesi
(YERELBİLGİ)	Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi
(YEREP)	Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi
(YÖSİS)	Yüksek Öğretim Sistemi
(YYAEM)	Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi
(WAI)	Web Access Initiative (İnternet Erişim Girişimi)
(WWW)	World Wide Web (Dünyayı Saran Ağ)
(W3C)	World Wide Web Consortium (Dünya Çapında Ağ Konsorsiyumu)

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
TABLolar LİSTESİ	iii
KISALTMALAR	v
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEVLETİN TEORİK ÇERÇEVESİ

1.1. ELEKTRONİK DEVLET KAVRAMI	3
1.2. ELEKTRONİK DEVLET TEMEL ETKİLEŞİM ALANLARI	7
1.2.1. Elektronik Ortamda Devlet ve Vatandaş Arası (G2C) İlişkiler	8
1.2.2. Elektronik Ortamda Devlet ve İşletmeler Arası (G2B) İlişkiler	9
1.2.3. Elektronik Ortamda Kamu Kurumları Arasındaki (G2G) İlişkiler	10
1.2.4. Elektronik Ortamda Devlet ve Çalışanlar Arasındaki (G2E) İlişkiler	11
1.3. E-DEVLET MODELİNİN OLGUNLAŞMA AŞAMALARI	12
1.3.1. Bilgi Aşaması	13
1.3.2. Etkileşim Aşaması	13
1.3.3. İşlem Aşaması	13
1.3.4. Dönüşüm Aşaması	14
1.4. E-DEVLET MİMARİSİNİN TEMELLERİ	14
1.4.1. Yapılacak İşe İlişkin İlkeler	14
1.4.2. Hizmete İlişkin İlkeler	15
1.4.3. Bilgiye İlişkin İlkeler	15
1.4.4. Uygulamaya İlişkin İlkeler	16
1.4.5. Teknolojiye İlişkin İlkeler	16
1.5. E-DEVLET YAPISINI OLUŞTURAN TEMEL VURGULAR	17
1.5.1. Bilişim Teknolojilerinin Stratejik Kullanımı	17
1.5.1.1. Esnek Yapısı	17
1.5.1.2. Ağ Sistemleri Kurması	17
1.5.1.3. Bilgiyi Paylaşması	18
1.5.1.4. Maliyetleri Düşürmesi	18

1.5.2. İletişimde Bulunmak	18
1.5.3. Verimliliği, Şeffaflığı ve Kalkınmayı Sağlamak	20
1.5.4. Yeniden Yapılanma	21
1.6. E-DEVLETİN YARARLARI	22
1.6.1. E-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı	26
1.6.2. Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesi	26
1.6.3. Devletin Etkinliğinin Artması	27
1.6.4. Vatandaş Katılımının Sağlanması	28
1.6.5. Vatandaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması	28
1.6.6. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi	29
1.7. UYGULAMADA E-DEVLET VE ETKİNLİĞİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER	30
1.7.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı	30
1.7.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre(Ortam)	30
1.7.3. Mali Kaynaklar	30
1.7.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri İle İlişkisi	31
İKİNCİ BÖLÜM	
DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI	
2.1. E-DEVLET UYGULAMALARINA İLİŞKİN ÜLKE ÖRNEKLERİ	32
2.1.1. Amerika Birleşik Devletleri	33
2.1.2. Singapur	35
2.1.3. Danimarka	38
2.1.4. Kanada	40
2.1.5. Avrupa Birliği'nde E-Devlet Uygulamaları	42
2.1.5.1. e-Avrupa 2002 Eylem Planı	42
2.1.5.2. e-Avrupa+ Eylem Planı	44
2.1.5.3. e-Avrupa 2005 Eylem Planı	46
2.2. DÜNYADA E-DEVLET YAPISININ OLUŞTURULMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR	51
2.2.1. Liderlik	51
2.2.2. Eğitim	52
2.2.3. İstihdam	53

2.2.4. Erişim	54
2.2.5. Gizlilik ve Güvenlik	55
2.2.6. Elektronik Kamu Hizmetlerinin Fiyatlandırılması	56
2.2.7. E-Devlet Projesinin Finansmanı	57
2.2.8. Hukuki Düzenlemelerin Yapılması	59

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

3.1. TÜRKİYE'DE E-DEVLETİN GELİŞİM SÜRECİ	60
3.2. TÜRKİYE'NİN E-DÖNÜŞÜMDEKİ KONUMU	62
3.2.1. Sabit Telefon Abone Yoğunluğu	64
3.2.2. Mobil Telefon Abone Yoğunluğu	65
3.2.3. Kişisel Bilgisayar Kullanıcı Yoğunluğu	65
3.2.4. İnternet Kullanıcı Yoğunluğu	66
3.2.5. Genişbant Kullanıcı Yoğunluğu	66
3.3. TÜRKİYE'DE E-DEVLET ALTYAPISINI OLUŞTURAN KAMU PROJE ÖRNEKLERİ	67
3.3.1. Say 2000i: Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi	67
3.3.2. VEDOP I ve VEDOP II Projeleri	68
3.3.3. MEBSİS Projesi	72
3.3.4. MERNİS Projesi	73
3.3.5. Yerel Yönetimlerdeki E-Belediye Projeleri	75
3.3.5.1. YERYÖN Projesi	76
3.3.5.2. YEREP Projesi	77
3.3.5.2.1. İnternet Paylaşım Ağı (YerelNet)	77
3.3.5.2.2. Ders Notları Geliştirmek	77
3.3.5.3. YERELBİLGİ Projesi	78
3.4. TÜRKİYE'DE KAMU İNTERNET SİTELERİNİN DEğERLENDİRİLMESİ	79
3.4.1. Tasarım	81
3.4.1.1. Sade ve Basit Ana Sayfa Tasarımı	81
3.4.1.2. Hareketli Metinlerin Kontrol Edilememesi	81
3.4.1.3. Sayfalarda Standart Yerleşim Düzenleri	82
3.4.1.4. Uygun Sayfa Başlığı Kullanımı	82

3.4.1.5. Metinlerin Okunabilir Olması	82
3.4.1.6. Kolay Site Adı	83
3.4.2. Dolaşım ve Bağlantılar	84
3.4.2.1. Site Haritası Kullanılması	84
3.4.2.2. Ana Sayfa Bağlantısı Bulunması	85
3.4.2.3. Çalışan Linkler	85
3.4.2.4. Uygun Bağlantıların (Link) Kullanımı	85
3.4.3. İçerik	86
3.4.3.1. E-Posta ile Site Sorunu Giderme	86
3.4.3.2. Kurum İletişim Bilgileri	87
3.4.3.3. Kurumsal Bilgiler	87
3.4.3.4. Yabancı Dilde Site Yayını	87
3.4.3.5. Yazdırılabilir Sayfa Dönüşümü	88
3.4.3.6. Dokümanların Alternatif Programlarla Sunumu	88
3.4.3.7. Site İçi Arama Motoru	88
3.4.3.8. Arama Motorunda Gelişmiş Arama Seçeneği	88
3.4.3.9. Güncelleme Tarihinin Belirtilmesi	89
3.4.4. Erişilebilirlik	90
3.4.4.1. Görme Engellilerin Erişebilirliği	90
3.4.4.2. Duyma Engellilerin Erişebilirliği	90
3.4.4.3. Farklı Tarayıcı Kullananların Erişebilirliği	91
3.5. TÜRKİYE’DE E-DEVLETİN ÖNÜNDEKİ FIRSATLAR VE TEHDİTLER	92
3.5.1. Fırsatlar	92
3.5.2. Tehditler	93
3.5.2.1. Hukuki ve Düzenleyici Çerçeveye İlişkin Güçlükler	93
3.5.2.2. Bütçeyle İlgili Güçlükler	94
3.5.2.3. Sayısal Uçurum	95
SONUÇ	96
YARARLANILAN KAYNAKLAR	99

GİRİŞ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi ile değişimin ötesinde bir dönüşüm süreci yaşanmaktadır. Son yıllarda günlük yaşamın hemen her boyutunda karşılaşılan yoğun bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımı sadece bireyleri etkilemekle kalmayıp, devleti de yapısal bir dönüşüme zorlamaktadır. Bu dönüşüm sürecinde, geleneksel hantal ve bürokratik devlet yapısı yerini daha hızlı, çağdaş, şeffaf, katılımcı, müşteri odaklı ve düşük maliyetle çalışan devlet modeline bırakmaktadır. Bilgi teknolojileri ve özellikle internet “vatandaşlığın” tanımını değiştirmekte ve “nettaşlık” olarak ifade edilen kavramla e-demokrasiye farklı bir bakış açısı getirmektedir.

Klasik devlet anlayışında sunulan çeşitli hizmetlerde, vatandaşların çok sayıda bürokratik işlemle karşı karşıya kalması; basit süreçlerin, çalışanlar için uygulanması karmaşık yapılar durumuna gelmesi; hizmetlerin yürütülebilmesi için daha fazla zamana ve elemana gereksinim duyulması, verimsizlik, maliyet artışını beraberinde getirmiştir. Teknolojik ve sosyal gelişmeler geleneksel devlet örgütlenmesinin yetersizliklerini ortaya çıkarmıştır. Bu durum, gelişmiş teknolojinin enstrümanları ile e-devlet örgütlenmesinin olasılığını gündeme getirmiştir. Bilgi teknolojileri kamu sektöründe devletin yapısının değişimini etkileyen temel faktör durumuna gelmiştir. Kamu hizmetlerinin üretiminde artık kağıt parçalar yerine ‘byte’larla çalışılmakta ve veri tabanları, dosya dolaplarının yerini almaktadır. Bu süreçte “klasik devletler”, “e-devlete” dönüşerek hizmet kalitesi ve verimliliği artmaktadır.

E-devlet, kamu hizmetlerinin etkin ve kaliteli sunumunda bilgi teknolojilerinden özellikle de internet uygulamalarından en geniş şekilde yararlanmakta ve kamu hizmetlerini müşterilerine 7 gün 24 saat sunmaktadır. Burada devletin temel unsurları olan vatandaş, özel ve kamu organizasyonları, e-devlette “e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum” biçiminde kendini göstermektedir. E-devlet kamu yönetiminde her türlü faaliyeti, vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimleri, e-devlet uygulamaları

aracılığıyla elektronik ortam üzerine taşımakta, birebir ve aracısız olarak kullanılabilir hale getirmekte, kesintisiz ve güvenli olarak yürütmektedir.

E-devlet modelinde vatandaşların devlet ile ilgili işlemlerinde, başvuru ile sonuç arasındaki tüm aşamaların internet üzerinden takip edilebilmesi önemli bir unsurdur. Gerekli bilginin kolay ve çabuk bir şekilde ilgili kişi veya kurumlarla paylaşılması sürecinde önemli olan nokta, sistemin mevcut düzenden daha verimli çalışmasını sağlamaktır. E-devlet yapısı içinde vatandaşın kamu kurumları ile bire bir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine Kamu Bilgi Otoyolu olarak tanımlanan bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesi ile talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir. Böylece vatandaş, kendisine gerekli olan kamu hizmetini temin edebilmektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde e-devletin teorik çerçevesi; ikinci bölümünde dünyada e-devlet uygulamaları konusunda ülke örnekleri; üçüncü bölümünde ise Türkiye’de e-devlet uygulamaları incelenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEVLETİN TEORİK ÇERÇEVESİ

1.1. ELEKTRONİK DEVLET KAVRAMI

21. yüzyılın toplumsal yapısını ve yaşam tarzını etkileyen en önemli faktörlerden birisi, internetin ve internet sitelerinin temsil ettiği “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” (BİT) olmuştur. Bu teknolojik gelişim; bilginin üretilmesi, saklanması, düzenlenmesi, işlenmesi, taşınması, hizmete sunulması ve kullanılmasında büyük bir değişimi beraberinde getirmiştir. Bilim ve teknoloji alanında görülen bu hızlı değişim, ülkelerin geleceğe yönelik politikalarını da etkilemiş; BİT alt yapısının geliştirilmesi ve bunların yaygın kullanımının teşvik edilmesi, pek çok ülkenin öncelikleri arasına girmiştir.

BİT kontrol, gözetim, iletişim ve bilgi yönetimi yollarıyla yönetimlerinin örgüt içi çalışma mekanizmalarını ve dış ilişkiler düzenini derinden etkileme potansiyeline sahiptir.¹Bilgi toplumuna giden yolda elektronik iletişim sistemlerinin kamu hizmeti açısından taşıdığı yeni perspektiflerin tartışılması büyük önem taşımaktadır. Kamu hizmetinin sunumu, vatandaşlarca bunun algılanması ve karşılıklı iletişim süreçleri üzerinde dikkatle durulması ve yeni fırsatların keşfedilmesi klasik anlamda süregelmekte olan devlet-vatandaş ilişkilerini de yeni boyutlara taşıyacak niteliktedir. Nitekim literatürde e-devletle ilgili yapılan çalışmaların e-yönetişime doğru kayan bir çizgi izlediği gözlenmektedir. Bu ise klasik tek yönlü bir yönetim anlayışından uzaklaşarak karşılıklı etkileşimi önde tutan yeni bir kamu hizmeti anlayışına doğru bir yöneliş anlamına gelmektedir.²

Küreselleşme ile birlikte geleneksel kamu hizmeti sunum şekilleri değişmiş, devletler küresel rekabette kendi pozisyonlarını güçlendirmek ve devam ettirmek için hizmet sunumlarının da artık modernleştirilmesi gerekliliğinin farkına

¹ I. Snellen, “Electronic Governance: Implications for Citizens, Politicians and Public Servants”, **International Review of Administrative Sciens**, 2002, c.68, ss:183-198.

² Asım Balcı, “E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s:266.

varmışlardır. Özellikle 1990'ların sonundaki teknolojik devrim, internet üzerinden hizmet sunmanın mümkün olmasıyla devletin fonksiyonlarında hızlı ve büyük bir dönüşüme neden olmuştur. “e-devlet” olarak adlandırılan yönetsel modelin giderek daha çok devlet ve uluslararası kuruluş nezdinde kabul görmesine ve kamu yönetimlerinin yeniden yapılandırılması arayışlarında baskın seçenek olarak ortaya çıkmasına neden olan bu yeni imkânlar genel hatlarıyla şöyle özetlenebilir:³

- Kamu yönetimlerinin, BİT'nin kullanımıyla daha etkili ve verimli bir işleyişe kavuşturulması,
- Kamu hizmetlerinin yaygınlaştırılması, vatandaşların kamu yönetim birimlerine doğrudan ve etkin erişiminin kolaylaştırılması,
- Vatandaşların kamu organizasyonunun denetim, eleştiri ve iyileştirme sürecine doğrudan katılımına olanak sağlanması,
- Yerel tikanlıkların ve/veya merkezi uygulamaların yerel sonuçlarının değerlendirilmesi sürecinde, vatandaşların “yerinden” ve “dolaysız” katkı ve katılımlarının sağlanması, bölgesel kalkınma hedefleri doğrultusunda, yerel kaynak ve imkânların, ulusal ve uluslararası ekonomiyi entegrasyonunda; pazar işleyişinin şeffaflık ve yüksek performansta gerçekleşmesinde hızlı, dolaysız bir bilgi-katılım-koordinasyon seçeneğinin oluşması.

Ülkeler kendi politik sistemleriyle ilişkili olarak e-devlet tanımını ve bileşenlerini farklı olarak algılamaktadırlar. Haldenwang'a göre, e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin, kamu yönetimi ve politik karar alma sürecinde stratejik ve koordineli olarak kullanımınıdır.⁴ Whitson ve Davis'e göre ise, e-devlet;

³ Özgür Uçkan, **E-devlet E-demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003, s:43.

⁴ Christian Von Haldenwang, “Electronic Government (E-Government) and Development”, **The European Journal of Development Research**, <<http://dx.doi.org/10.1080/0957881042000220886>>, (Erişim, 09.03.2007).

vatandaşlara, sanayi kesimine ve/veya işletmelere, kamu çalışanlarına maliyet-etkin olarak çevrim-içi (on-line) hizmet sunmaktır.⁵

Devlet organizasyonu içinde yürütülen teknolojik ve örgütsel dönüşüm sürecine “geleceğin devleti” olarak da tanımlanan e-devlet (sanal devlet, sayısal-dijital devlet) yapılanması denilmektedir. E-devlet, hükümet içerisinde, hükümet ile yerel düzeylerdeki kuruluşlar, vatandaşlar ve işletmeler arasındaki bilgi alışverişinde, işlemlerde verimlilik, etkinlik, şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlamak; vatandaşları bilgiye erişim ve kullanım yoluyla yetkilendirmek için BİT'nin kullanılmasıdır.⁶

Devletle vatandaş arasındaki ilişkilerin dijital tabana taşınması, e-devlet kavramının sadece bir yönüdür. E-devletle birlikte asıl ortaya çıkan kamusal faaliyetlerin şeffaflaştırılması, vatandaşların ülke yönetimine daha aktif ve etkileşimli katılabilesidir.⁷

E-devlet, genel olarak ele alındığında yeni bir kavram olarak algılansa da, esas itibariyle e-devleti yeni yapan unsurlar; kullanılan araçlar ve bu kavramın altında yatan özelliklerdir. Ne kadar “elektronik” de olsa devlet kavramı, yine de ilk olarak tanımlandığı şeklini aşağı yukarı korumaktadır. Burada yeni olan şey, elektronik devletin, geleneksel devletten farklı olarak işlevini nasıl ve hangi araçlarla yerine getirdiğidir.⁸

E-devlet yapısı içinde, vatandaşların kamu kurumları ile birebir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine, kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve

⁵T.L Whitson, L. Davis, “Best Practices in Electronic Government: Comprehensive Electronic Information Dissemination For Science and Technology”. **Government Information Quarterly**, 2001, 79–91.

⁶ Ramazan Gökbnar, Halit Yanıkkaya, **Etkin Devlet ve Ekonomik Gelişme**, Odak Yayınevi, Ankara, 2004, s:147.

⁷ Ramazan Gökbnar, Serhat Baştan, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, **D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt: 19, Sayı:1,Yıl:2004, s:72.

⁸ Murat İnce, **Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT, Mayıs, 2001, s:22.

bu sistemin yönlendirilmesi ile talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir. Böylece, vatandaşın (ya da kamu hizmetini talep eden herhangi bir tüzel kişinin) bir kamu hizmetine ulaşması için ilgili kamu kurumuna doğrudan erişmesi gerekmekte, aracı durumdaki kamu bilgi sistemi, kullanıcıyı yönlendirmekte ve gerekli kamu hizmetinin sağlanmasını temin etmektedir.⁹ Dolayısıyla e-devlet geleneksel devlete rakip değil fakat, geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin şunuluş şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünüdür.¹⁰

Tablo 1:Geleneksel Devlet E-Devlet Karşılaştırılması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif/Müşteri Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/ Hiyerarşik Yapılanma	Yatay Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit/Çek Akışı	Elektronik Fon Transferi
Tektip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/ Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/ Kesintili Hizmet	Bütünsel/ Sürekli/ Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak:Arif Özsağır, Metin Küllük, “E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi”, <<http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/10.pdf>>, (Erişim Tarihi: 05.11.2006).

Devletin etkinliği ve verimliliğini artırmaya yönelik olarak farklı zamanlarda çeşitli öneriler geliştirilmekle birlikte uygulamada farklı düzeylerde sorunlarla karşılaşmaktadır. Ancak son yıllarda hızlı bir şekilde yaşanan ve bilgi teknolojilerinin iş süreçlerine uyarlanmasıyla ortaya çıkan yeni iş anlayışları bu durumu değiştirmektedir. Devletin sunduğu ürün ve hizmetler içinde bilgi

⁹ İnce, a.g.e., s:24.

¹⁰ Gökbunar ve Başaran, a.g.m., s:73.

teknolojilerinin kullanılmasıyla ilgili gelişmeler devlet yapısını da önemli ölçüde değişime zorlamaktadır. ¹¹

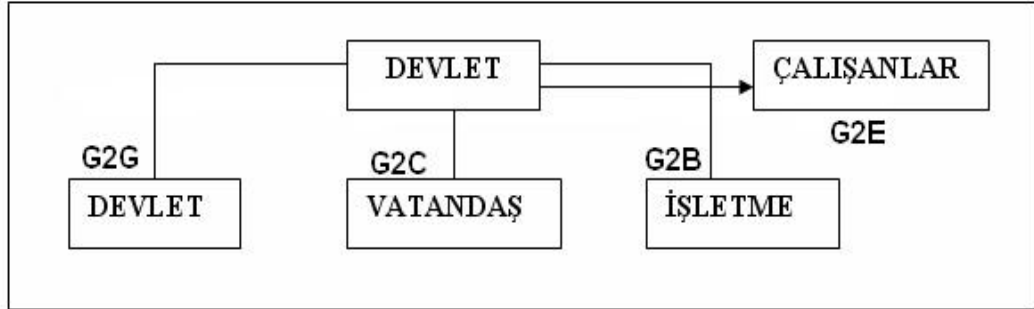
1.2. ELEKTRONİK DEVLET TEMEL ETKİLEŞİM ALANLARI

Yeni teknolojiler kamu yönetiminde geleneksel vatandaş, işletme, çalışanlar ve diğer devlet birimleriyle olan etkileşimleri daha da artırmaktadır (Şekil 1). Elektronik ortamdaki bu yeni etkileşimler: ¹²

- Devlet ile vatandaş arasındaki (government to citizen: G2C) ilişkiler,
- Devlet ile işletmeler arasındaki (government to business: G2B) ilişkiler,
- Kamu birimleri arasındaki (government to government: G2G) ilişkiler,
- Devlet ve çalışanlar arasındaki ilişkiler (government to employee: G2E)

Olmak üzere, dört temel e-devlet etkileşim alanına dayanmaktadır.

Şekil 1: Elektronik Ortamda Devlet (Kamu) ve Etkileşim Alanları



¹¹İbrahim Kırçova, **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No:2003-38, İstanbul, 2003, s:15.

¹² Murat Erdal, **Elektronik Devlet “E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm”**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004, s:4.

1.2.1. Elektronik Ortamda Devlet ve Vatandaş Arası (G2C) İlişkiler

Devlet, yaşamın her aşamasında ilişki kurulan ve hizmet alınan en büyük organizasyondur. Vatandaşın geleneksel devlet anlayışı içerisinde kamu kurum ve kuruluşlarıyla etkileşimi doğumdan önce başlamakta ve ölümden sonra da devam etmektedir.

Doğum öncesi süreçte, “nasıl çocuk sahibi olunur? Sağlıklı hamilelik için uygun koşullar nelerdir? Gebelik döneminde nelere dikkat edilmelidir? Nasıl evlat edinilir?” gibi temel sorulara ilgili bakanlık ve kurumlar (Sağlık Bakanlığı, Üniversite Hastaneleri v.b.), resmi ve yarı resmi kurumların internet sayfaları ile özel kurum ve doktor web sitelerinden yanıt bulunabilir. Doğumla birlikte başlayan süreçte; nüfus kimlik kartının çıkartılması, pasaport, vergi ödemeleri, elektrik, su, doğal gaz harcamalarının internetten izlenmesi, ehliyet, trafik bilgi ve cezaları, çeşitli izin ve belgelerin çıkartılması, resmi kurumlara başvurular ve iş takipleri, evlilik, boşanma, askerlik, emlak alımı, emeklilik, sosyal güvenlik, sigorta, eğitim, sağlık, adalet, e-seçim, e-sayım, e-demokrasi, iletişim, yerel yönetimlerle etkileşimler, hava durumu ve meteoroloji bilgileri, döviz kurları, resmi gazete, istatistiksel bilgilere ulaşma gibi tüm alanlarda etkileşim sağlanmaktadır. Ölüm sonrası süreçte, cenaze işlemleri, ölüm ilan ve kayıtları, veraset, miras, tapu gibi hukuki işlemler ile tamamlanmaktadır.¹³

E-hizmet dışında vatandaşın kendisine sunulan elektronik hizmetleri kullanmasıyla başlayan e-katılım, vatandaşın sorumlulukları kapsamında devlet yönetiminde söz sahibi olma, görüşlerini elektronik ortamda ifade etme, oy verme gibi toplumsal katılımı artırıcı gelişmeleri de beraberinde getirecektir.¹⁴

¹³ Erdal, a.g.e., s:3.

¹⁴ Ali Arifoğlu, **E-Dönüşüm, Yol Haritası, Dünya, Türkiye**, Sas Bilişim Yayınları, Ankara, 2004, s:105.

karşıya kaldığı ve tamamlamakla yükümlü olduğu çeşitli süreçler bulunmaktadır. Kapanma, iflas, devir veya birleşme gibi çeşitli yeni durum ve statüler için devletin ortaya koymuş olduğu hukuksal ve ticari olarak adlandırabileceğimiz tüm zorunluluklar bu kapsam içerisinde değerlendirilmektedir. Kuruluş varlığını sürdürme aşamalarında olduğu gibi bu aşamada da ilgili kurumlardan form ve dilekçelerin doldurulması, gerekli izin ve onayların alınması, ilanların çıkartılması işlemlerini elektronik ortam üzerinden sağlayabilmektedir.¹⁶

1.2.3. Elektronik Ortamda Kamu Kurumları Arasındaki (G2G) İlişkiler

Kamu kurumları arasındaki ilişkiler, gerek tüm kamu yönetim birimleri arasındaki yatay ilişkileri, gerekse merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır.¹⁷

Devletin, şeffaf devlet vizyonuna ulaşabilmesi ve daha verimli çalışmasının yanı sıra, kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması ve bu şekilde her türlü kötüye kullanımın önüne geçilmesi, e-devletin uygulanmasıyla mümkün olabilmektedir. E-devlet anlayışının yaygınlaştırılmasında yaşamsal unsurlar vatandaş, işletme ve kamu birimlerinin, ihtiyaçlarına odaklı hizmet ve çözümlerin yürürlüğe sokulmasında talepkar, gayretli ve takipçi rollerde bulunmalarıdır. Bu bakımdan, devletin tüm faaliyetleriyle, operasyonel olarak e-devlet anlayışına geçebilmesi, uzun dönemli çalışma ve planlamalarla mümkün olmaktadır.¹⁸

Emniyet hizmetlerinde örneğin dolandırıcılık ve cinayetten aranan bir zanlı hakkında derinlemesine araştırma yapılırken, söz konusu kişi ile ilgili olarak sabıka kaydı, askerlik, nüfus ve ikamet, ticaret kayıtları, vergi ödemeleri v.b. bilgiler ile diğer emniyet kurumlarının, sınır kapılarının olaydan haberdar edilmesi ve işbirliği

¹⁶ Serkan Kızılyel, "E-Devlet Güvenliğinin Sağlanmasında İdari Sorumluluk ve Yetki Paylaşımı", **Türk İdare Dergisi**, Eylül 2007, Yıl:79, Sayı:456, s:55.

¹⁷ Uçkan, a.g.e., s:47.

¹⁸ Uçkan, a.g.e., s:47.

konusunda yardım talebinde bulunması, gerçeklerin ortaya çıkarılması ve gerekiyorsa hızlı bir şekilde mahkemeye sevk edilmesi açısından büyük kolaylıklar sağlamaktadır.¹⁹

Kamu kurum ve kuruluşları, 21. yüzyılın bir gereği olarak elektronik ortamda ağırlıklı olarak internet üzerinden gelen istek ve ihtiyaçlar karşısında, kendilerini hızla yeniden yapılandırmakta, ön ve arka ofisleri bu duruma uyum sağlamaktadırlar.

1.2.4. Elektronik Ortamda Devlet ve Çalışanlar Arasındaki (G2E) İlişkiler

Kamu kurum ve kuruluşları, hizmet kalitesini yükseltmek ve maliyet tasarrufu sağlamak amacıyla modern teknolojiyi en iyi şekilde kullanmak istemektedirler. Günümüz kamu anlayışında içsel yapı içerisinde etkinlik ve verimlilik projesinin temel dayanak noktası, bilgisayar ve iletişim teknolojileridir.

İşlemlerin basitleştirilmesi ve hızlandırılmasını hedefleyen e-devlet uygulamaları, kamu çalışanlarına, vatandaşlara veya işletmelere ait bilgilerin elle kaydedilmesini ortadan kaldırmaktadır. Böylelikle monoton ve rutin işlemler ortadan kaldırılırken, işlerini kısa sürede tamamlama fırsatı elde eden kamu çalışanlarına yaratıcılık, yönetime katılma, iş geliştirme ve kişisel gelişim açısından daha fazla zaman kalmaktadır.

Kamu çalışanlarının çıkan her kanun, yönetmelik ve düzenlemelerden haberdar edilmesi, birimler arasında koordinasyonun sağlanması ve sorunların hızlı bir şekilde çözümlenmesinde teknoloji kullanımının ağırlığı hissedilmektedir. Ayrıca kamu çalışma koşulları hakkında ayrıntılı bilgilendirme, maaşlar, izinler, emeklilik planları, sağlık kayıtları gibi kişiye özgü kayıtlar ve kamu personel rejimi ile ilgili sorulara internet kanalıyla cevap bulunabilmektedir. Tüm bu yeni uygulamaların yanında e-devlet çalışanlarına e-egitim, kişisel gelişim araçları,

¹⁹ Erdal, a.g.e., s:4.

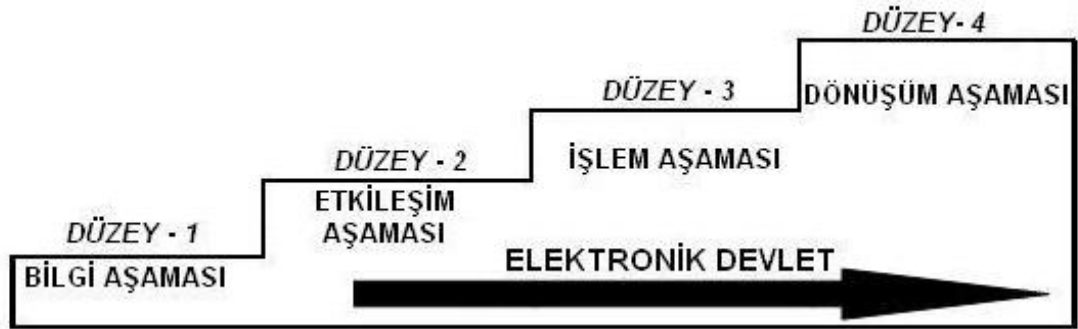
kariyer yönetimi v.b. alanlarda bugüne dek hiç olmadığı kadar yenilikler getirmektedir.

“Parmaklarınızın ucundaki yönetim” ya da “devlet bir tıklama uzaklığında” gibi çarpıcı sloganlarla tanıtımı yapılan e-devlet projeleri²⁰, önce çevrimiçi olarak bilgi erişimi, sonra da kamu yönetimlerini ve hükümetin diğer organlarını birbirine bağlayan devlet portalları yoluyla kamusal işlemlerin çevrimiçi yürütülmesi hedeflerini hayata geçirmeye çalışmakta, uzun vadede ise elektronik seçim anlamına gelen e-oylama sistemlerinin geliştirilmesine odaklanmaktadır.

1.3. E-DEVLET MODELİNİN OLGUNLAŞMA AŞAMALARI

Kamu yönetiminde iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve elektronik dönüşüm uzun dönemli çalışmalarla mümkün olmaktadır. E-devlet anlayış ve uygulamalar için bir dizi gelişim aşamasından geçilmektedir. Bu aşamalar, genellikle bilgi aşaması, etkileşim aşaması, işlem aşaması ve dönüşüm aşaması olarak karşımıza çıkmaktadır.²¹

Şekil 3: E-Devlet Modelinin Olgunlaşma Aşamaları



²⁰Bknz; Access America Initiative, Electronic Government-Serving The Public on its Terms, <<http://www.accessamerica.gov/docs/access.html>>; UK Cabinet Office, “E-government: A Strategic Framework for Public Services in the Information Age”, <<http://www.citu.gov.uk/publications/pdfs/strategy.pdf>> ve “e.gov: Electronic Government Services for the 21st Century,” <<http://www.cabinet-office.gov.uk/innovation/2000/delivery/e-gov.pdf>>.

²¹ Uçkan, a.g.e., s:49.

1.3.1. Bilgi Aşaması

Kamu yönetim biriminin faaliyetleri, sunduğu hizmetler v.b. konularda yurttaşlara ya da kuruluşlara bilgi akışı sağlanır. Bu bilgiler tek yönlü olarak sunulmakta ve henüz herhangi bir etkileşim alanı bulunmamaktadır. Bu ilk aşama genellikle bilgi yüklü bir web sitesine sahip olmaktan ibarettir.²² Buradaki bilginin çeşidi; iletişim adresi, telefon numarası, çalışma gün ve saatleri v.b. dir. Ancak bazı durumlarda web sitelerinde “sık sorulan sorular listesi” gibi yardımcı bir modül de bulunabilmektedir.²³

1.3.2. Etkileşim Aşaması

Kullanıcılar istek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğrudan bilgiye erişim sağlayabilmekte ve ilgili kurumlarla etkileşimlerde bulunabilmektedir. Bu aşamada kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri bilgiyi sorgulayabilir (vergi borcu, nüfus kayıtları, ihale bilgileri v.b.), resmi işlemler için kullanılan çeşitli form ve belgeleri indirebilirler (download) veya uzman yardımı isteyebilirler.²⁴

1.3.3. İşlem Aşaması

Kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim düzeyi artmış ve daha bütünsel bir işlevselliğe kavuşmuştur.²⁵ Bu aşamada kullanıcılar, vergi ödeme, vize alma, pasaport işlemleri, doğum ve ölüm kayıtları, lisanslar, izinler v.b. özel güvenlik ve gizlilik gerektiren kamu hizmetlerinden faydalanabilirler. Web sitelerinin kapsamı genişlemiş ve ana çıkış kapısı (portal) niteliği kazanmıştır. Böylece kullanıcılar kamu internet sitesi aracılığıyla çok geniş bilgi ağına

²² Uçkan, a.g.e., s:49.

²³ Erdal, a.g.e., s:12.

²⁴ Erdal, a.g.e., s:12.

²⁵ Uçkan, a.g.e., s:49.

ulaşmaktadır. Kamu ile olan etkileşimlerde elektronik imzanın, yasallaşması ile birlikte birçok alanda uygulama bulması kaçınılmazdır.²⁶

1.3.4. Dönüşüm Aşaması

Bu son aşamada, elektronik kamu yönetimi, yerel, bölgesel, ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, genel bir kamu ağ omurgası üzerinden birbirine bağlandığı, bütünsel ve kesintisiz bir hizmet sunabildiği, tek duraklı (one-stop) bir yapıdır ve yurttaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilir. Aynı zamanda bu yapı, kamu yönetim birimlerini ulusal, bölgesel ve yerel ölçeklerde birbirine bağlaması bakımından sunduğu yatay koordinasyon imkânlarıyla gayri merkezi yönetsel süreçlerin işleyişini sağlamaktadır. Dönüşüm aşaması, hizmet sağlama etkinliğinin yanı sıra, geliştirilmiş katılım platformlarıyla yurttaşların izleme ve denetim imkânlarını artıracak, kamu yönetimlerini daha katılımcı bir temelde konumlandırarak bir aşama olarak görülmektedir.²⁷

1.4. E-DEVLET MİMARİSİNİN TEMELLERİ

Elektronik devlet yapısının mimarisi 5 temel ilke üzerine kurulacaktır.²⁸

1.4.1. Yapılacak İşe İlişkin İlkeler

- Verilecek kamu hizmeti, müşteri-vatandaşın ihtiyaçlarına göre tasarlanmalıdır.
- Kamu çalışanlarının yeni kurulacak yapının gelişimine katkıları ve bu yapıyı benimsemeleri çok önemlidir.
- Getirilen çözümler adil olarak paylaşılabilir olmalıdır.
- Tüm kamu kurumlarının ve özel sektörün katkıları sağlanmalıdır.

²⁶ Erdal, a.g.e., s:13.

²⁷ Uçkan, a.g.e., s:49.

²⁸ Valerie Sergerie, "Blueprint for Renewing Government Services Using Information Technology" 1999, <www.intergov.gc.ca/docs/fed/blueprint/index.html>, (Aktaran: İnce, a.g.e., s:29).

- Sorumluluklar ve yetkiler, performans ölçümlmelerine olanak sağlayacak şekilde dağıtılmalıdır.

1.4.2. Hizmete İlişkin İlkeler

- Yeni tasarım, kullanım kolaylığı sağlamalıdır. Hizmetin sunumu, mümkün olan en kısa yoldan yapılmalıdır.
- Çeşitli kamu kurumlarının benzer hizmetleri, yine benzer şekillerde verilmelidir.
- Hizmet, mümkün olan her yerden ve her zaman alınabilmelidir.
- Hizmet verilme süreci sürekli izlenerek, sunumundaki aksaklık ve eksikler giderilmelidir.

1.4.3. Bilgiye İlişkin İlkeler

- Kamu bilgileri, her ne şekilde olursa olsun (basılı, sesli, elektronik ya da görsel) önemlidir. Bu bakımdan, bilgi akışı dikkatle tasarlanmalıdır.
- Sunulan tüm bilgiler tanım birliği, birbiriyle tutarlılık ve süreklilik bakımlarından gözden geçirilmelidir.
- Bilgi en yakın kaynaktan toplandıktan sonra, paylaşılmalıdır.
- Mümkün olan her durumda, kamu bilgileri elektronik ortama geçirilmeli ve saklanmalıdır.
- Kamu bilgilerinin güvenliği, gizliliği ve bütünlüğünün korunması için gerekli ve yeterli tüm önlemler alınmalıdır.
- Kamu bilgileri ancak çok gerekli olduğu durumlarda açıklanmamalıdır.
- Kamu bilgilerinin bütünlüğü, tutarlılığı, doğruluğu ve yetkili kılınan kişilerce kullanımının sağlanması için her kamu kurumunda belirli bir birim sorumlu olmalıdır.

1.4.4. Uygulamaya İlişkin İlkeler

Bakım ve yenileme giderlerini azaltmak amacıyla genel işlemler için kurulacak bilgisayar sistemleri kamu kurumlarınca paylaşılabilir.

- Gerekli esnek yapının sağlanabilmesi için bilgisayar sistemleri mümkün olduğunca modüler olmalıdır.
- Uygulamanın yapılacağı alanlarda çalışma protatipleri hazırlamak ve uygulamayı iyileştirmek amacıyla küçük proje ekipleri oluşturulmalıdır.
- Bilgisayar sistemleri ve araçları, bilginin ortak kullanımı ve kolay dağıtımını sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir ya da ortak standart arayüzler (interface) kullanılmalıdır.
- Bilgisayar sistemleri ve araçları, kullanıcılarda bilinen bir araç kullanıldığı hissini uyandıracak şekilde tasarlanmalıdır.

1.4.5. Teknolojiye İlişkin İlkeler

- Yenileme, geliştirme ya da değiştirme aşamalarında sistemin işleyişine en az engel olacak bilgisayar teknolojisi ürünleri kullanılmalıdır.
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir teknolojik gereçler kullanılmalıdır.
- Bilgi işleme, depolama ve iletişim teknolojileri, sonradan yapılacak düzenlemeler sırasında gerektiğinde birbirinden ayrı çalışmasına karar verilen birimlere dağıtılabilmeye olanak vermelidir.
- Erişimi sağlayan bütün istasyonlar, gerekli güvenlik koşulları sağlanmak şartıyla, elektronik kamu ağına bağlı olmalıdır.
- Sistemin altyapı tasarımı, yeterli güvenlik koşullarını sağlamalı ve yönetilebilir nitelikte olmalıdır.

Bu ilkeler, elektronik olarak verilecek hizmetlerin temelini oluşturmaktadır. Uygulama öncesi aşamalarda yapılacaklar, yukarıda sayılan ilkeler göz önünde bulundurularak dikkatle planlanmalıdır.

1.5. E-DEVLET YAPISINI OLUŞTURAN TEMEL VURGULAR

E-Devlet olgusu; bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı, vatandaş ve kurumlarla (özel ve/veya kamu) elektronik ortamda iletişimde bulunmak, verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlamak ve yeniden yapılanma olmak üzere dört önemli noktaya vurgu yapmaktadır.

1.5.1. Bilişim Teknolojilerinin Stratejik Kullanımı

Bilişim teknolojisi doğasında barındırdığı kendine özgü özelliklerinden dolayı, gelişme ve kalkınma hedeflerini yakalamada çok önemli bir rol oynamaktadır. Bilişim teknolojilerine özgü avantajların kullanımı, haberleşme ve bilgi paylaşımı düzeyinin pragmatik bir şekilde artması, yeni sosyal ve ekonomik ağ toplumlarının oluşturulmasını sağlamaktadır. Bilişim teknolojisi bunu sağlarken aşağıda sıralanan kendine özgü özellikleri kullanır:²⁹

1.5.1.1. Esnek Yapısı

Bilişim teknolojisinin kişisel kullanımdan ticari kullanıma kadar birçok alanda uygulanabilmesi mümkündür. Devletler ve toplumdaki birbirinden farklı ihtiyaçların karşılanabilmesi için çok fonksiyonlu, esnek ve özelleştirilebilen bir bilişim teknolojisi yapısı vazgeçilmez bir unsurdur.

1.5.1.2. Ağ Sistemleri Kurması

Bilişim teknolojisi kullanımıyla oluşturulan ağ sistemleri (örn: intranetler, kurumsal geniş alan ağları) ve özellikle de internet sayesinde, bu sistemlere

²⁹ Hüseyin N. Kuran, **Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005, s:13.

bağlanan herkes bilgiyi ve işlemleri kullanmada büyük bir verimlilik elde etmektedir.

1.5.1.3. Bilgiyi Paylaşırması

Bilişim teknolojisi bilgiyi bulunduğu fiziki alandan çıkarıp, ihtiyaç duyan herkese ulaştırabilme özelliğine sahiptir. Bilginin böylesine geniş kesimlere hızlı bir şekilde yayılması sayesinde, bilgiye sahip olma maliyeti de düşmektedir. Dolayısıyla, toplumların küresel anlamda birbirlerine bağlanması, daha bilgili ve akıllı bir topluluk oluşturma yolunda, teorik olarak herkesin aynı bilgiye erişmesini sağlamaktadır.

1.5.1.4. Maliyetleri Düşürmesi

Bilişim teknolojisi “dijital” ve “sanal” yapısı gereği, yapılan işlemlerin marjinal maliyetlerini sıfıra veya çok düşük noktalara çekebilmektedir. Çünkü oluşturulan bir içeriğin veya uygulamanın çoğaltılması çok düşük bir maliyetle, hatta kimi zaman ücretsiz biçimde sağlanabilmektedir. Aynı şekilde, çoğaltılan içeriğin dağıtımını yine sıfıra yakın maliyetlerle yapılabilir. Dolayısıyla, bilişim teknolojisi, bu yapısı sayesinde işlem maliyetlerini radikal bir şekilde düşürebilmektedir.

1.5.2. Vatandaş ve Kurumlarla (Özel ve/veya Kamu) Elektronik Ortamda İletişimde Bulunma

E-Devlet; devletin vatandaşı ve kurumları (özel ve/veya kamu) ile bilgi alışverişinde bulunarak devletin daha rahat ulaşılabilir hale gelmesini sağlamaktadır. Bu amaç için, internet, sabit veya mobil telefonlar ve her türlü kablosuz haberleşme cihazı kullanılabilir. Bu yapı sayesinde devletin kurumları, entegre bir şekilde çalışarak vatandaşlara, diğer tüzel kişilere her zaman ve her yerden daha verimli, daha hızlı bir servis verebilirler. Yeniçağ ile birlikte, ticaretin değişmesi ve sanal ortamda hızlı bir şekilde hareket edebilme yeteneğinin kazanılması, kamu, özel sektör ve bireylerin bu değişen ekonomiye ayak uydurmaları gereğini artırmaktadır.

Bu anlamda, işlemlerin e-leştirilmesi, değişen ekonomik düzende ayakta kalmayı sağlayacaktır. Bu yapı sayesinde:³⁰

- İstenilen yer ve zamanda, devletin sağladığı hizmetlere farklı kanallardan daha kolay erişim imkânı sunulacaktır.
- Kullanıcıların, hizmetlerin geliştirilmesinde etkin rol alması sağlanacaktır.
- Vatandaşına daha etkin ulaşan bir devlet, eğitimden sağlığa kadar birçok alanda başarılı sonuçlar alabilecektir. Daha eğitimli ve sağlıklı bireyler, modern ekonomiye daha kolay ayak uydurabilecek ve daha verimli olabileceklerdir. Bilgiye kolay ve hızlı ulaşabilme olanağı sayesinde, insanlara daha güvenli ve emin bir yaşam biçimi sağlanabilecektir. Kısacası e-devlet modeli, insanların sosyal hayat standartlarını yükseltmede etkili bir araç olarak kullanılabilir.
- Bireylerin devletle ilgili yapısal ve güncel bilgilere erişmesi son derece kolaylaşacaktır. Böylelikle vatandaşlar, gündemden ve devletin yapısından haberdar olacak, etkileşim imkânları sayesinde düşüncelerini özgürce beyan etme fırsatı bulacaklardır. Yani e-devlet, bir anlamda elektronik ortam üzerinde fikir alışverişi sağlayarak, daha katılımcı bir demokratik ortam sunacaktır.
- Devlet ile vatandaş arasında coğrafi kısıtlamalar yüzünden sağlanamayan iletişim ve etkileşim, farklı kanallar üzerinden son derece etkili bir biçimde kurulabilecektir. Dijital uçurum riskine düşülmeden kurulan etkin bir teknoloji altyapısı, bu etkiyi daha fazla artıracaktır.

Yeni sistemle on-line iletişimin yanı sıra yüz yüze ya da telefonla sunulan hizmetlerin de iyileştirilmesi sağlanacaktır. Ayrıca sistemin uygulanmasıyla birlikte, daha etkili iletişim sağlamak için kamuda görevli olan fazla miktardaki ara eleman, farklı alanlarda daha verimli biçimde değerlendirilebilecek ve birebir hizmet sunan

³⁰ Kuran, a.g.e., s:15.

personelin yeterli bilgi ve donanıma sahip bir şekilde yeni sistemde daha kapsamlı bir rol üstlenmesi ile işgücünde etkinlik ve verimlilik sağlayacaktır.³¹

1.5.3.Verimliliği, Şeffaflığı ve Kalkınmayı Sağlama

E-Devlet modelinin getireceği olanaklarla haberleşmenin iyileştirilmesi, işlem ve bilgi tekrarlarının kaldırılarak sanal ortama taşınması, toplumun üzerinde verimlilik ve etkinlik düzeyini artıracaktır. Uygulanacak e-devlet modeli sonucunda kamuda şeffaflığın ve güvenilirliğin çok daha üst seviyelerde tesisi sağlanacak ve bunun sonucunda da devlet içerisinde rüşvet ve diğer yolsuzlukların oluşma riski azalacaktır. Azalan bu risk, vatandaşların devlete olan güvenini güçlendirecek ve onları devletle ilgili her türlü ilişkide daha aktif, daha inançlı ve daha katılımcı kılacaktır. Bu güven artışı, yabancı sermaye için son derece önemlidir. İş ikliminde yaşanan bu şeffaflaşma ve güven yapısı sayesinde, yabancı yatırımcılar yatırımlarını sürekli artırebileceklerdir. Verimliliğin ve kalkınmanın sağlanmasıyla.³²

- Eğitim seviyesi artacak ve ulusal bilgi uçurumu azaltılacaktır.
- Sağlık, eğitim, altyapı gibi temel hizmetlerin, ülkenin her yerine eşit bir biçimde ve daha kolay ulaştırılması mümkün olacaktır.
- Birçok kanaldan daha ucuz ve daha etkili hizmet sunumu yapılabilecektir.
- Ortak hizmetlerin daha ekonomik verilebilmesi sağlanacaktır.
- İşlem maliyetleri azaltılacaktır.
- Azalan bürokrasi sonucunda iç ve dış ticaret teşvik edilecektir.
- Daha istikrarlı bir ekonomik ortam oluşturulacaktır.
- Vergi ve diğer kamu gelirleri daha verimli toplanabilecektir.
- İşsizliğin azaltılması sağlanacaktır.

³¹ Hakan Altıntaş, “Sanal Bürokrasiden E-Devlete Teorik Yaklaşımlar”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F., İzmit, 2003, s:23.

³² Kuran, a.g.e., s:15.

1.5.4. Yeniden Yapılanma

E-Devlet yapılanması, vatandaş-devlet arasındaki ilişkilerin köklü değişimini sağlamaktadır. Yeniden yapılanma, bireylere ve kurumlara daha iyi hizmet verebilmenin yanında, bilgiye dayalı kamu yönetimini de kapsamaktadır. Karar alıcılar, e-devlet sayesinde, devletin entegre bir şekilde çalışan tüm kurumlarında dolaşmakta olan bilgiye ulaşabilme imkanına sahip olmakta. güncellenmiş ve hızlı ulaşabilen bilgi, beraberinde etkin bir yönetimi getirmektedir. Bilgi çağında devletin kalkınma stratejilerinin bilgiye dayalı bir yönetim tarzı kullanılarak oluşturulması gerekmektedir. Bu da bilgiyi ve bilgiyi etkin kullanmaya dayalı bir yapıyı “akıllı devlet”in temelini oluşturur. “akıllı devlet” ise, bilginin en önemli değer haline geldiği dijital çağın vazgeçilmez bir unsurudur. Yeniden yapılanmanın sağlanmasıyla:³³

- Kamu kurumları arasında gerçekleştirilecek entegrasyon ile kamu kurumlarının daha verimli çalışabilmesi sağlanacaktır.
- Vergi alan devletten, vatandaşına kaliteli hizmet veren devlete geçiş sağlanacaktır.
- Vatandaşları ile daha iyi haberleşebilen bir kamu sektörü meydana gelecektir.
- Merkezi devlet anlayışı terk edilerek, vatandaş odaklı bir yapılanma sağlanacaktır.
- Sabah 8, akşam 5 olarak bilinen kamu çalışma anlayışı değiştirilerek, 7/24 çalışan e-memurlar yetiştirilecektir.
- Üretilecek teknoloji ağırlıklı projelerin doğru tanımlanması sağlanacaktır.
- Devletin ağır ve hantal görüntüsü gidecek; modern, genç, dinamik ve atak bir yapıya kavuşacaktır.

³³ Kuran, a.g.e., s:17.

- Modüler bir yapı sunduğu için birçok yatırımın tekrar tekrar kullanılabilmesi sağlanacak ve kurumlar arasında mükerrerlik önlenecektir.
- Modelin hayata geçirilmesinde geliştirilecek bir standart, teknik altyapı ve bilgi birikimi birçok projenin hatasız hayata geçmesini sağlayacaktır.

1.6. E-DEVLETİN YARARLARI

Tüm dünyada, kamu kurumlarının vatandaşlara verdikleri kamu hizmetlerinin hızla internete taşınmasıyla, e-devlet modelinin ortaya çıktığı söylenebilir. Bu modelde kamu sektörünün işleyiş verimliliği büyük ölçüde artarken, devlet-vatandaş ilişkisi de farklılaşmaktadır. İş ve ticaret yapma biçimlerini değiştiren internetin, artık devlet kurumlarının işleyiş ve hizmet anlayışını da değiştirmekte olduğunu iddia etmek, abartıya kaçan bir değerlendirme olmasa gerektir.

Değişik açılardan bakıldığında e-devletle ulaşılabilecek faydaların listesi oldukça kabarık gözükmektedir. Örgütlerde yönetsel etkinlik ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi e-devlet uygulamaları ile kolaylıkla artırılabilir. Spesifik olarak, iç örgütsel işleyiş bağlamında enformasyon ve iletişim teknolojileri yoluyla etkinlik ve etkenliğe ulaşmak için bilgilerin toplanması, depolanması, organize halinde tutulması ve kolayca ulaşılarak yönetilebilmesi konularında büyük olanaklar sağlanmaktadır. Örgütün kendi çevresi ile ilişkileri düzeyinde ele alındığında da bu teknolojilerin kullanımının çok şey ifade ettiğini görmek mümkündür. Örneğin bilgisayar teknolojileri bir kamu örgütünün vatandaşlarla, diğer kamu örgütleriyle ve iş çevreleri ile bağlantısını kurmada etkin bir yöntem olarak kullanılabilir. Bu anlamda yeni teknolojilerin bir iletişim ve halkla ilişkiler aracı olduğu da söylenebilir. Bilginin dış çevreyle paylaşılması, interaktif hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, vatandaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, değişik düşüncelerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına vatandaş mekanizmalarına vatandaş katılımını artırma gibi

uygulamalar kamu hizmetlerinde e-devlet anlayışının olumlu yönleri arasında gösterilebilir.³⁴

E-devlet uygulamaları ile birlikte, hükümetler daha sağlam alt yapılarla daha verimli hizmetler sunarken, ülke ekonomileri de daha rekabetçi olabilmektedir. Vatandaş ise, ulaşmak istediği bilgi veya resmi belgelere, daha az bürokratik işleme daha hızlı ulaşmakta ve dolayısıyla devletin karar mekanizmalarında daha aktif yer alabilmektedirler. Bilgi erişimde internet kolaylığı, beraberinde devlet için saydamlaşmayı da getirmektedir.³⁵

E-Devletin uygulamasının yaygınlaştırılmasının vatandaşlar açısından en önemli faydası, karşılarında dokunulmaz ve erişilmez bir devlet değil, her zaman bilgi alabilecekleri, etkileşime girebilecekleri, idealinde tek noktadan bütün kurumlarına ulaşabilecekleri bir devletin bulunmasıdır. Devletin bürokratik yapılanmasının en azından hizmet sunma aşamasında devreden çıkarılması, sorulara yanıt alma ve hizmetleri elde etme sürelerini kısaltacak, bilgiye erişim konusunda şehir ile kırsal kesim arasındaki fark azalacaktır. Böylece bilginin merkezi olan şehirlere uzak olmanın dezavantajları ortadan kalkmış olacaktır.³⁶

Enformasyon teknolojisinin kamu hizmetlerinde de kullanılması kamudaki personel yapısını da derinden etkileyebilecek potansiyellere sahiptir. Düşük yetenek gerektiren alt kademe memurlarına ve orta düzey yöneticilerine bu uygulamalar sonucu devletin az gereksinim duyacağı söylenebilir. Ancak, öte yandan da programlama, sistem analizi, yardım masaları gibi alanlarda çalışacak enformasyon teknolojisi uzmanlarına daha fazla gereksinim duyulacağı açıktır. Bu ise kamu sektörü personel yapısının ve çalışma kültürünün değişmesi gereği anlamına gelmektedir. İleri teknoloji alanında çalışan kişiler katı hiyerarşik yapının egemen olduğu örgütlerden daha çok esnek çalışma koşullarının geçerli olduğu, insan

³⁴ Balcı, a.g.m., s:268.

³⁵ Nevzat Saygıhoğlu, Selçuk Arı, **Etkin Devlet**, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2003, s:157.

³⁶ Oktay Özger, “E-Devlet Uygulamalarının Avantajlarıyla Daha İyi Bir Yaşam”, **Gov.tr Dergisi**, Sayı:2, 2003, ss:2-3.

ilişkilerine daha çok önem veren ve tatmin edici ücretler sunan örgütleri seçmektedirler. Sonuçta, bu tür personele gereksinim duyan kamu sektörünün belirtilen bu taleplere duyarsız kalması beklenemez ve bir şekilde onlara çekici gelebilecek çalışma koşullarının kamuda oluşturulması gerekmektedir.

Bu tür e-devlet uygulamaları sonucu maliyetlerde düşme, hizmetlerde çabukluk, yolsuzluğun önlenmesi, vatandaşların kamu sektörü ile ilgili bilgilere daha geniş bir şekilde ulaşımı, kamu örgütlerinde yenileşme, açıklığın ve hesap verebilirliğin artması, otoriter eğilimlerin azaltılması, sivil toplumun ve demokrasinin güçlendirilmesi gibi pozitif değerlere ulaşılması mümkündür. Kamu hizmetlerine on-line bağlantı sağlanabilen herhangi bir yerden ve günün 24 saati ulaşabilmek söz konusu olabilecektir. Yine bu çalışmalar, kamusal bir işin tamamlanması için yüz yüze görüşme gereğini ve sayısını da azaltabilecek potansiyellere sahiptir. Nitekim birçok özel ve kamu sektörü örgütü maliyeti yüksek olan insan kaynaklarını yerini enformasyon teknolojisinin yeni olanaklarıyla kapatma yolunu seçmektedirler. Böylece yüz yüze görüşmenin maliyeti ve uğranılan zaman kaybı otomasyona bağlanmış hizmetlerle azaltılmaktadır. Bu ise, alt bürokratlarla birebir kurulan ilişkilerden enformasyon teknolojisi ile yenilenmiş yeni olanakları geçiş anlamına gelmektedir.³⁷

Vatandaşlar e- devlet uygulamaları sonucu bilgisayar ekranlarına, konuşan makinelere, bilgi veren kiosklara ve telefonla yönlendirilen servislere uzanan örneklerde olduğu gibi kamu hizmetinin değişen yüzü ve yeni olanakları ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Örneğin, ABD'nin Arizona Eyaleti'nde hukuksal sorunları olan vatandaşlar, bir avukata gitmek yerine şehirde üç değişik noktaya yerleştirilen bilgisayar kiosklarına başvurarak en çok karşılaşılan sorunlar hakkında bilgi sahibi olabilir, mahkemeye başvuruda kullanılabilecek dilekçeleri yazdırabilir ve iflas konusunda öneriler alabilirler. California'da ise iş imkânlarının düzenli olarak sunulduğu, doğum sertifikalarının temin edilebildiği, eyalet kamu hizmetleri hakkında bilgi alınabildiği başka bir kiosk sistemi hizmet sunmaktadır.

³⁷ Balcı, a.g.m., s:268.

Massachusetts’de ise vergi mükellefleri beyannamelerini ev telefonları tuşlarını kullanarak doldurabilmektedirler.³⁸

Tablo 2: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları

	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-Line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	İş Hayatı, Konut, Eğitim Sağlık, Kültür, Ulaşım Çevre vs. Hakkında Bilgiler	*Günlük Yaşama İlişkin Konularda Danışmanlık *İş ya da Konut İlanları *E-Posta İletişimi	*Bilet Rezervasyonu *Çeşitli Programlara Kayıtlar
Uzaktan Yönetim	*Kamu Hizmetlerinin Rehberi *İdari Süreçler için Kılavuz *Kamu Kayıtları ve Seri Tabanlar	*Kamu Görevlileri ile E-Posta İletişimi	*Formların Elektronik Ortamda Doldurulması
Politik Katılım	*Yasal Düzenlemeler, *İdari Süreçler için Kılavuz *Siyasi Programlar *Görüş Belgeleri *Karar Alma Sürecinde Hazırlanan Belgeler	*Siyasi Konularla İlgili Tartışmalar *Politikacılarla E-Posta İletişimi	*Referandum *Seçimler *Anketler

Avrupa Komisyonu’na göre e-devletin sunabileceği hizmet alanlarını; günlük yaşamı etkileyen eğitim, sağlık, ulaşım gibi en basit hizmetlerden, politik katılımı artırmaya yönelik olan ve e-demokrasi olarak da adlandırılan daha karmaşık yapıdaki kamu hizmetlerine kadar geniş bir alana yayılmaktadır. Her ülkede bunların uygulama oranları ve yaygınlık dereceleri farklılıklar arz etmektedir. Bunların yanı sıra, e-demokrasi konularının uygulanabilirlik durumları halen akademik ortamlarda da tartışılmaktadır. Yeni teknolojilerin bir taraftan katılımcılık ve çoğolculuğu artırması yönleriyle demokrasiyi geliştirici yanları bulunmasına rağmen, yanlış amaçlar için kullanılması durumunda kontrol, izleme ve baskı oluşturma potansiyelleri de bulunmaktadır. Bu iki konunun değişik örneklerine farklı ülkelerdeki uygulamalarda rastlamak mümkündür.³⁹

³⁸ Balcı, a.g.m., s:269.

³⁹ Balcı, a.g.m., s:269.

Başarılı bir e-devlet modelinin ülkenin ekonomik kalkınmasından sosyo-kültürel gelişmesine, yaşam kalitesinin artmasından, katılımcı demokrasinin güçlenmesine kadar sayısız yararları vardır. Bunlardan başlıcaları şunlardır:⁴⁰

1.6.1. E-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı

Yerel ve uluslararası ağ sistemleri sayesinde ortaya çıkan iş modelleri ekonominin mikro bilimleri olan şirketlerin kârlılık, verimlilik ve etkinlik sorunlarını büyük ölçüde çözmüştür. Ağ teknolojilerinin iş dünyasına uyarlanmasıyla ortaya çıkan yeni durumda şirketler yeni pazarlara ulaşmış, yeni müşteriler bulmuş ve ülkelerine daha fazla döviz kazandırmaya başlamışlardır.⁴¹

E-devlet sayesinde devletin işlevlerini devam ettirerek küçülmesi yani giderlerini kısması büyük kazançlar getirebilecek, bürokrasinin yavaşlattığı ve hantallaştırdığı devlet yapısı, özel sektörün önünü açacak esnek yapıya kavuşarak, üretim ve yatırımlara daha hızlı uyum sağlayabilecek ve destek verebilecektir. Sonuçta devlete olan güvenin artması vergi toplamayı kolaylaştıracak, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasını sağlayacaktır.⁴²

1.6.2. Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesi

Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi bütün devlet yapılarının ortak sorunlarından birisidir. Hizmet eden organizasyonun çok sayıda ve birbirinden farklı hizmetleri birlikte ya da ayrı ayrı sunma durumunda çoğu zaman yetersizlikler yaşaması doğaldır. Kamu hizmetleri, doğası gereği belli bir zamana ve olaya bağımlı değildir. Ne zaman talep edileceğini önceden kestirmek güç olabilir. Bu nedenle optimal bir hizmet organizasyonu yaratmak konusunda başarılı olmak zordur. Ayrıca kamu hizmetlerinin çeşitli dönemler itibarıyla, farklı yoğunlukta talep edilmesi doğaldır. Yaz aylarında tatil amacıyla yurt dışına çıkışların artması nedeniyle pasaport talebinin arttığı bilinmektedir. Benzer şekilde, konut ve otomobil

⁴⁰ Demokaan Demirel, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:61,Nisan-Haziran 2006, ss:93-95.

⁴¹ Kırçova,a.g.e., s:24.

⁴² Özsağır ve Küllük, a.g.m., s:5.

satışlarının yaz aylarında hareketlenmesi nedeniyle bu alanlarda ihtiyaç duyulan kamu hizmetine talep artmaktadır.⁴³ Devletin tüm alanlarda aynı ölçüde başarılı olmak gibi bir yükümlülüğü bulunmaktadır. Aksi takdirde, vatandaş-devlet ilişkilerinde sorunlar yaşanmaktadır. Bu nedenle, devletin yapılandırılmasında ağ teknolojilerinin sağladığı imkânların önemi artmaktadır.

E-devletin sunduğu imkânlarla kamusal mal ve hizmetler daha ucuz ve çabuk sağlanır. E-devletten beklenen yarar, faydası maliyetini aşacak bir yenilenmedir.⁴⁴ Hızlı ve kısa sürede sonuç veren e-devlet, tüm bürokratik zorlamalar yüzünden vatandaşlar tarafından ulaşılamayan evrakların olduğu, yavaş işleyen bir kurum olarak nitelendirilen devleti, hızlı ve verimli sonuçların alındığı bir kuruma dönüştürerek ona artı bir saygınlık kazandırır.⁴⁵

1.6.3. Devletin Etkinliğinin Artması

E-devlet diğer iş modellerinde olduğu gibi zaman, mekan ve maliyet unsurlarını optimal bir şekilde birleştirerek devlet etkinliğini artırmaktadır. Daha fazla sayıda vatandaşa, eş zamanlı olarak aynı kalitede hizmet vermek ancak bu yolla sağlanabilecektir.⁴⁶ Böylece baskıcı, kompleksli, kendini ispatlama adına trajediye dönüşen memur davranışları disipline edilebilmekte, vatandaşın kendi işlemini kendi yapması fazla istihdamı önlemektedir.

E-devletin özel sektör idare metotları ve becerilerinden faydalanmasının kamuda düşük verimlilik ve idareden kaynaklanan etkisizliği azaltmada etkili olduğu da bilinmektedir.⁴⁷

⁴³ Kırçova, a.g.e., s:26.

⁴⁴ Mahmut Bilen ve Cahit Şanver, “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet”, <[http:// www. nvi. gov .tr/ attached/NVI/ makale/7. pdf](http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/7.pdf)>, (Erişim Tarihi:04.11.2006).

⁴⁵ Demirel, a.g.m., s:92.

⁴⁶ Kırçova, a.g.e., s:27.

⁴⁷ Demirel, a.g.m., s:93.

1.6.4. Vatandaş Katılımının Sağlanması

E-devlet, vatandaşlarını büyük bir sosyal grubun bir parçası olarak değil, ayrı bütünler olarak görmeyi esas kabul eden bir organizasyondur. Dolayısıyla yeni bir toplum anlayışının ve vatandaş gücünün de sembolüdür. Devletin içinden ve dışından bilgilerin düzenli olarak akışını sağlayarak toplumun demokratikleşmesinde önemli bir rol üstlenmiş olan e-devletin, her düzeyde vatandaşın yönetime katılımını sağlaması beklenmektedir.

E-devlette, kamu girişimlerine ve yatırımlarına halkın katılımı için “elektronik duyurular”, “elektronik mail grupları” oluşturabilir ve önemli meselelerde sanal düşünce kuruluşları aracılığıyla “elektronik beyin fırtınası” da denenebilir.

Elektronik oylar aracılığı ile halkın belirli konularda görüşü alınarak, “sanal çıkar grupları”, “sanal lobiler” oluşturularak düşünceler ve projeler geliştirilebilir. Hatta bunlar sosyal gelişim ve kalkınmaya katkı sağlayacak hale getirilebilir. Sonuçta, İnternet tabanlı devlet sayesinde bireyler bilgisayar aracılığıyla yönetime katılım olgusunun aktif bir ögesi durumuna gelecektir.⁴⁸

1.6.5. Vatandaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması

Geleneksel devlet organizasyonlarının temel sorunlarından birisi de vatandaş-devlet etkileşiminin yaratılmasında karşılaşılan güçlüklerdir. Devlet organizasyonu, genellikle tek yönlü olarak düzenlenmekte ve yukarıdan aşağıya bir hiyerarşik yapı arz etmektedir. Bu durumda, vatandaşların yönetime ve yönetim süreçlerine katılımı ile ortaya çıkan bilginin paylaşımı konusunda sorunlar yaşanmaktadır. Oysa elektronik ortamda, iletişim iki yönlü olduğundan hemen her konuda devlet-vatandaş ve devlet-kurumlar işbirliği tesis etmek son derece kolay olmaktadır.⁴⁹

⁴⁸ Demirel, a.g.m., s:93.

⁴⁹ Kırçova, a.g.e., s:29.

E-devletin kamu kesimi yönetimine müşteri ilişkileri, müşteri odaklılık, rekabet kavramlarını getirerek, yönetimin bürokratik yapısını da e-bürokrasi adı verilen yeni bir forma sokmaktadır. E-devlet devletle halkın bütünleşmesini sağlar. İyi yönetimlerde devlet ve halk güveni temeldir. Bilgi sistemleri topluma politika oluşturma aşamasında, görüş sorulmasında, açık ve hesap verebilir devlet oluşturmada yardımcı olur. E-devlet halkın sesini duyarak ve katılımını sağlayarak politikalarını ona göre şekillendirir.

1.6.6. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi

Devletin her kurum ve kuruluşuna zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilen, taleplerini ifade eden, kendisine sunulan hizmetlere erişebilen vatandaşlar daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadır. Tablo 3’de e-devletin vatandaş ve kamu personeli için yararları özet halinde sunulmaktadır.

Tablo 3 : E-Devletin Yararları

VATANDAŞ İÇİN	KAMU PERSONELİ İÇİN
Self Servis: Kendi kendine bilgiye erişim	Self Servis: Dış görevler ve iletişimde azalma
Daha İyi Erişim: Bilgiyi bulma ve kullanmada kolaylık	Daha İyi Erişim: Klasik yöntemlerle bilgi temininde azalma
Derhal Servis: Hızlı çözümler ve sonuç	Derhal Servis: Gecikmelerin azalması
Artan İyi Niyet: Vatandaş devlete pozitif bakacak	Artan Vatandaş Memnuniyeti: Daha iyi hizmet sunumunun sonucu
Artan Hesap Sorabilirlik: Vatandaşın yönetime aktif katılım	İletişimdeki Gelişme: Yönetici ve dış kurumlarla daha etkin ve hızlı gelişme
Zaman ve Mekan Bağımsızlığı: İstenilen yer ve zamanda bilgiye erişim	İç İşlemlerdeki Gelişme: İş yapma biçimlerinde değişim

Kaynak : Demirel, a.g.m., s:95.

1.7. UYGULAMADA E-DEVLET VE ETKİNLİĞİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER

E-devlet uygulamasının yaygınlaşmasına yol açan faktörleri, telekomünikasyon altyapısı, yasal-düzenleyici ortam, mali kaynaklar ve kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile olan bağlılığı olmak üzere dört temel başlık altında toplamak mümkündür.⁵⁰

1.7.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı

Telekomünikasyon altyapısı, gelişmekte olan bir ülkede en önemli etmenlerden biridir. Bir ülkede Digital networkler olmadan e-devlete girmek mümkün değildir. Ülkenin fiziksel durumu ve telekomünikasyon altyapısını anlama uygun amaç ve parametreleri doğru olarak belirlemede önemlidir. E-devlete giden önemli ilk adım basitçe faks makinesidir.

1.7.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre (Ortam)

Özellikle özel yatırımları ve rekabeti geliştiren bir faktördür. Telekomünikasyon altyapısındaki genişleme ya da yükselme oldukça büyük yatırımlar gerektirir. Oysa birçok gelişmekte olan ülke hükümeti bu açıdan uygun durumda değildir. Özel yatırımları teşvik etmek için yasal ve düzenleyici reformlar yapmak gerekir. Ayrıca, kanunlar ve düzenlemeler yerel telekomünikasyon ve internet servis sağlayıcıları arasındaki rekabeti yükseltebilir.

1.7.3. Mali Kaynaklar

Kamu kurumları kamusal hizmetleri on-line sağlarsa, kendilerini güvende hissetmeleri için hazine tarafından desteklenmeleri gerekir. E-hizmet teslimi tamamen fonlanmaz ise, kamu kurumları hizmetleri sunmak için fiyat talep edecekler ya da hizmet teslimi özel sektör tarafından yerine getirilecektir. Özel ve

⁵⁰Ahmet Ulusoy, Birol Karakurt, “Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu”, <[http:// www. nvi. gov .tr/ attached/NVI/ makale/2.pdf](http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/2.pdf)>, (Erişim Tarihi:04.11.2006).

kamusal düzenlemeler ya da ücret yapısı, e-devletin pozitif etkilerinin devam etmesi için güçlendirilmelidir. Örneğin; Birleşik devletlerde e-devlet alt yapısının güçlendirilmesi ve vatandaşların ihtiyaçlarının daha etkin karşılanması için oluşturulan birimlere önemli miktarlarda kaynak aktarılmıştır. Oluşturulan Bilgi Teknolojileri Fonu'na 2002'den 2004'e kadar her yıl için 200 milyon dolar ödenek verilmiştir. Federal web sitesi portalı için 2002 yılında 15 milyon dolar ödenek ayrılmıştır. Singapur'da hükümet e-devlet projesinin daha da geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için 855 milyon dolar ayırmıştır.

1.7.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri İle İlişkisi

E-devletin etkinliğini anlama organizasyonun bilgi teknolojileri ile olan ilişkilerine bağlıdır. Kamusal organizasyonların etkinliği ise, organizasyonel yönetim kalitesi ve organizasyon üyelerinin performansına bağlıdır. Buna göre, e-devletin etkinliğini belirleyen faktörleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Organizasyonun bilgi sistemlerine bağlılığı,
- Bilgi sistemi organizasyonunun bireylerin taleplerini karşılayıp karşılayamadığının farkına varılması,
- Organizasyon tarafından sağlanan bilginin kalitesi,
- Teknolojik yeniliklere adaptasyon için istemcilerden gelen baskıların miktarı,
- Organizasyon ile dışsal aktörler arasındaki bilgi paylaşımının derecesi,
- İç politik destek ile yasal sınırlamaların derecesine bağlıdır.

E-devlet uygulamasının etkinliğini ve uygulama başarısını belirleyen diğer unsurlar olarak; profesyoneller ve derneklerin yaklaşımları, kamu sektöründe özellikle bilgi teknolojilerini geliştirme konusundaki teşvikler, büyük bilgisayar projelerinin yönetiminde satış sonrası hizmet için politik rehberlik, program ve politikaların devamı ve anlaşılabilirliğine ilişkin istekler, liderlerin programa olan güvenleri, kurumsal destek, devlet daireleri arasındaki koordinasyon, e-devlet alt yapısına ilişkin hız, derinlik ve anlaşılabilirlik sayılabilir.

İKİNCİ BÖLÜM

DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI

2.1. E-DEVLET UYGULAMALARINA İLİŞKİN ÜLKE ÖRNEKLERİ

20. yüzyılın özellikle son çeyreğinde bilgi teknolojileri alanında yaşanan göz kamaştırıcı teknolojik ve bilimsel gelişmeler, değişim hızının artık kestirilemediği, yeni bir dünyanın kapılarını açmıştır. Bu dönüşümün bir parçası olarak kamu yönetimlerinde e-devlet modeline yönelik çalışmaların 1990'lı yıllarda giderek hızlanmaya başladığı görülmektedir.⁵¹

Tablo:4 Bazı Ülkelerde E-Devlet Çalışmalarının Başlama Yılları

Ülke	Başlama Yılı
Avusturya	1994
ABD	1994
Danimarka	1994
Fransa	1994
Finlandiya	1995
İtalya	1995
Yunanistan	1995
Singapur	1996
İngiltere	1996
Portekiz	1996
Almanya	1996
Belçika	1997
İrlanda	1997
Kanada	1998
İspanya	1998
Türkiye	1998

Kaynak: Arifoğlu, a.g.e., s:145.

Dünya'daki e-devlet yaklaşımları öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. Diğer yandan Batı toplumundaki devlet vatandaş ilişkisinde var olan “beyan edilen bilginin doğru olduğu” güvenine dayalı ilişki, e-devlete geçişi kolaylaştırmakta ve kurulan güvenlik sistemi yalnızca bilgilerin yetkili olmayanlarca kullanılmaması üzerine ya da bozulmaları önlemek üzerine

⁵¹ Erkul R. Erdem, “Dünyada kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları”, **II. Kamu Yönetimi Forumu**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, 2004, s:217.

tasarlanmaktadır. Gelişmiş ülkelerde e-devlet servisleri ve uygulamaları konusunda birçok üniversitede araştırma projeleri başlatılmıştır. Örneğin, Washington State, California, Texas ve Boston Üniversiteleri'nde konu ile ilgili önemli projeler yürütmektedir. Dünya ülkelerinde e-devlet çalışmalarının başlangıcının, 90'lı yılların ikinci yarısına denk geldiği gözlenmektedir(Tablo:4).

Birleşmiş Milletler (BM) ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (ASPA) tarafından dünya çapında yapılan bir araştırmada, e-devlet uygulamaları beş farklı düzeye ayrılarak ülkelerin bunları uygulama durumları incelenmektedir. Buna göre; 190 BM üyesi ülkeden % 11'i e-devlet uygulamalarından hiç birisini gerçekleştirilmekte, %17'si başlangıç düzeyinde (emerging), %34'ü ileri düzeyde (enhanced), % 29'u interaktif olarak ve % 9'u da on-line parasal işlem yapabilme olanağı sağlayan (transactional) bir düzeyde e-devlet olanaklarını kullanmaktadırlar. Yönetimsel sınırları aşan bir biçimde e-devleti uygulama olarak belirlenen en üst düzeyde (seamless) hiçbir devlet bulunmazken, e-devlet uygulamaları açısından ABD lider konumundadır.⁵² Uluslararası danışmanlık şirketi Accenture'nin Ocak 2001 Raporu'na göre, e-devlet uygulamalarında yenilikçi liderler kategorisinde dört ülke yer almaktadır. Bunlar; ABD, Singapur, Danimarka ve Kanada'dır.⁵³

2.1.1. Amerika Birleşik Devletleri

Amerika internet kullanıcıları bakımından dünyanın en gelişmiş ülkeleri arasında yer almaktadır. ABD'de, internet kullanıcılarının % 60'ı kamu internet sitelerini kullanmaktadır.⁵⁴

E-devlet uygulamaları açısından internet, ABD'de 1960'ların sonlarında devreye girişinden 1993'te Ulusal Enformasyon Altyapısı'nın (NII) oluşturulmasına gelinceye kadar teste tabi tutulmuştur. Ancak Federal Hükümetin BİT'yi yönetim yeteneğinin artırılması amacıyla kullanmaya, vatandaşla devlet arasındaki ilişkilerin

⁵²Balcı, a.g.e., s:270.

⁵³ Subhash Bhatnagar, **E-Government "From Vision to Implementation"**, Sage Publications India, 2004, 32.

⁵³ Uçkan, a.g.e., ss:85-86.

⁵⁴ Kırçova, a.g.e., s:125.

bu yolla ne ölçüde kurulabileceğini sınamaya başlaması, internetin önce ABD üniversitelerinin sonra da genel kullanıcıların ticari kullanıma açılmasıyla olmuştur.⁵⁵

ABD'deki e-devlet uygulamaları pek çok ülkede olduğu gibi ilk olarak eyaletler düzeyinde farklı kamu yönetimi birimlerinin inisiyatifi ile başlamıştır. Söz konusu kurumların başında Federal Gelirler İdaresi (IRS) yer almaktadır. Vergi tahsilatı ve beyanname doldurma, çevrimiçi uygulamaların konusu olan ilk kamu hizmetlerinden biridir. ABD'de tüm bireyler, yıllık gelir vergisi beyannamelerini, elektronik ortamda doldurabilmektedirler.

Gelirler Genel Müdürlüğü, 1985'ten beri bu elektronik uygulamayı yürütmektedir. Yani ABD 20 yılı aşkın bir süredir elektronik beyanname uygulamasını kullanmaktadır.⁵⁶ Bu faaliyetler IRS'nin bir parçası olarak kurulan, Elektronik Vergi Dairesi (ETA) aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. 1985 yılından 1999 yılına gelindiğinde her dört gelir vergisi beyannamesinden birisi elektronik olarak doldurulmaya başlamıştır. 2001 yılında ise 40 milyondan fazla kişi e-beyanname yöntemini tercih etmiştir.⁵⁷ Bu uygulamadaki önemli bir nokta da, hata oranının kağıtla doldurulan beyannamelerde % 20, elektronik başvuruda ise %1 olarak gerçekleşmesidir. Bu hataların azalması, IRS'nin önemli ölçüde tasarruf yapmasına dolaylı da olsa katkıda bulunmaktadır. Ayrıca mükelleflerin, beyannamelerini kağıtla doldurmaları halinde katlanacakları maliyet, 2\$ 63 Cent iken, elektronik ortamda bu işlemin maliyeti yalnızca 67 Cent'tir. Bu yüzden elektronik uygulamaların kullanım oranı oldukça yüksektir.⁵⁸

ABD'de 1993'te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrimiçi sunulması hedefini güden "Access America" e-devlet Programı kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal

⁵⁵ Nurcan Törenli, "e-Devlet'in Ekonomi-Politığıne Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda "Sanallaşan" Kamu Hizmetleri", **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, 60-1, s:204.

⁵⁶ Holden Stephen H., "E-Devlet Uygulaması ve Ölçümü", **Emniyet Genel Müdürlüğü 2. Polis Bilişim Sempozyumu**, 14-15 Nisan 2005, Ankara, s:189.

⁵⁷ Gül, a.g.m., s:38.

⁵⁸ Holden, a.g.m., s:192.

bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlandırılmıştır. Program kapsamında “firstgov” adlı internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir.⁵⁹

ABD İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003’de Başkan tarafından onaylanan “E-Devlet Stratejileri Raporu” da devletin vatandaşlara hizmet verme ve/veya onlarla birlikte çalışılma yöntemlerini e-devlet stratejilerini geliştirmek yoluyla iyileştirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. ABD’ nin e-devlet stratejileri üç temel üzerine kuruludur.⁶⁰

- Bürokrasi merkezli değil, vatandaş odaklı devlet,
- Sonuç odaklı devlet,
- Yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet.

Bu stratejileri gerçekleştirmeye yönelik e-devlet uygulamaları beş ana başlık altında ele alınmıştır. Bunlar:

- Devletten şirketlere (G2B) Uygulamalar,
- Devletten devlete (G2G) Uygulamalar,
- Devletin iç etkinliği ve verimliliğini (IEE) sağlamaya yönelik uygulamalar,
- E-devletin başarısına engel olan konulara yönelik projeler (E-onay Sistemi, Merkezi Yapı, Mimari),
- E-Yetkilendirme (Authentication) şeklinde sıralanmaktadır.

2.1.2. Singapur

Singapur, e-devlet uygulamasında başta gelen ülkelerden birisi olmuştur. Bunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının çok yaygın olması (nüfusun yaklaşık olarak % 50’si PC sahibi, her dört kişiden biri internet abonesi), nüfusun az

⁵⁹Nohutçu Ahmet, Demirel Demokaan, “Dünyada E-devlet Uygulamaları”, <[http:// www. nvi. gov .tr/ attached/NVI/ makale/3.pdf](http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/3.pdf)>, (Erişim Tarihi:06.11.2006).

⁶⁰ Demirel, a.g.e., s:102.

olması (3,89 milyon) ve buna bağılı olarak da kamu yönetimindeki sorunların daha kolay çözülebilmesinin rolü olduğu düşünölmektedir.⁶¹

Singapur, 1980 yılında Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi'ni kurarak, sistematik ve planlı bir şekilde bilişim teknolojilerini öлке içinde yaygınlaştırmıştır. Kurulan komite, beş yıllık bir plan yaparak ölkenin her kesimini bilgisayar kullanımına özendirmiş ve eğitmiştir. Bilgisayar kullanımının artması, bilgi teknolojisi sektörünü geliştirmiş ve Singapur'u dünyada bu sektörde, üreten bir öлке haline getirmiştir.⁶² Amerikan Genel Hizmetler İdaresi, 1999 yılı araştırmasında, Singapur'un e-devlet internet sitesini, dünyadaki en gelişmiş entegre hizmet örneği ilan etmiştir.⁶³

Singapur Bilişim Geliştirme Kurulu (Infocom Development Authority of Singapore-IDA) tarafından tasarlanan portal, site içerisinde arama yapmak, önerilerde bulunmak ve yardım almak için olanaklar sunmaktadır.

Singapur tek-duraklı vatandaş portalı ile aşığıdaki işlemler yapılabilmektedir:⁶⁴

- Yaşamın çeşitli safhalarında hangi süreçlerin bilinmesi ve uygulanması gerektiği,
- Daha geniş ve detaylı bilgi için nereye ve kime başvurulması gerektiği,
- Çeşitli on-line hizmetler,
- Ticari işletmelerin hizmetleri ile ilgili bilgiler.

⁶¹ İnce, a.g.e., s:55.

⁶² Kuran , a.g.e., s:33.

⁶³ Ulusoy ve Karakurt , a.g.m., s:141.

⁶⁴ İnce, a.g.e., s:55.

Singapur'daki e-devlete yönelik hazırlanan planlar:⁶⁵

i. Ulusal Bilgisayarlaştırma Planı (1980-1985): Bu plan, geleneksel iş fonksiyonlarını otomatikleştirmeye, kağıda dayalı çalışmayı azaltmaya, kamu hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımı artırmaya odaklanmıştır.

ii. Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı (1986-1991): Bilgi teknolojilerine ilişkin stratejilerin gelişmesiyle tek duraklı kesintisiz hizmet verilmesine doğru bir yönetim olmuş bu plan doğrultusunda Okul linkleri, Ticaret Ağı, Hukuk Ağı, Tıp Ağı, Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi, Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi gibi projeler hayata geçirilmiştir.

iii. Bilgi Teknolojileri 2000 (1999-1992): Singapur'da yaşam kalitesini geliştirici hizmetler (ekonomiyi geliştirme, Singapurluların potansiyelini artırma, Toplulukları yerel ve global olarak internete bağlama vb.) üzerinde durulmuştur.

Özellikle hızlı ve güvenli geniş bant teknolojisini kullanan, bilgi, alış verişi, kültür-sanat vb. işlevleri entegre eden "Singapore One" geniş bant girişimi⁶⁶ interaktif multimedya uygulamaları ve hizmetlerini Singapur'daki tüm ev işletme ve okullara yaygınlaştırmıştır.

iv. Infocomm 21 (2000-2003): Bilgi teknolojileri ve telekomünikasyon kavramlarının birbiriyle bütünleşmesi Singapur'da başarılı bir e-devlet ve e-toplum geliştirmeyi amaçlayan Infocomm 21 master planının 2000 yılında başlatılmasını sağlamıştır.

v. Bağlı Singapur (2003-): Şu an yürürlükte bulunan bu plan Infocomm'u yeni değerler üretmekte ve yaşamı zenginleştirmek hususunda yeni fikirleri gündeme getiren bir araç olarak görmektedir. E-devlet ikinci eylem planı (2003-2006) da Infocomm'u müşterilerin ve internete bağlı vatandaşların memnuniyetini sağlayan bir plan olarak geliştirmek istemektedir.

⁶⁵ Demirel, a.g.m., ss:106-107.

⁶⁶ Bknz.; <http://s-one.net.sg>

1980’de Ulusal Bilgisayarlaştırma Planı çerçevesinde Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi (UBK) kurularak, sistematik ve planlı bir şekilde BİT’ni ülke içinde yaygınlaştırmıştır. Kurulan komite, beş yıllık bir plan yaparak ülkenin her kesimini bilgisayar kullanımına özendirmiş ve eğitmiştir. Bilgisayar kullanımının artması, BİT sektörünü geliştirmiş ve Singapur’u dünyada bu sektörde üreten bir ülke haline getirmiştir.⁶⁷

2.1.3. Danimarka

E-devlet uygulamaları konusunda en önde giden ülkelerden birisi olan Danimarka, bu alanda yaptığı çalışmalarla önemli işler başarmıştır. 2002 yılında yapılan bir araştırmaya⁶⁸ göre online olarak verilmesi mümkün olan 165 hizmetin 162’sini (% 98) ağ üzerinden vermeyi başaran Danimarka’nın hizmet olgunluk ölçütü % 62 civarındadır. Vatandaşlara yönelik müşteri ilişkileri yönetimi projelerinde de % 10 luk bir gelişme sağlamıştır.

Danimarka e-devlet uygulamalarında daha çok kamu özel kesim birlikteliğine ağırlık vermiştir. Bu alandaki sınırlı deneyimine karşın ortak çıkarların yaratacağı katma değerleri arttırmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır.

Avrupa Birliği ülkeleri içinde e-devlet uygulamaları bakımından en önde giden ülkelerden birisi olan Danimarka ile ilgili diğer göstergeler aşağıdaki gibidir:⁶⁹

- Danimarkalıların % 70’i kişisel bilgisayara sahiptir,
- Danimarkalıların % 50’si evlerinde internet bağlantısına sahiptir,
- Toplam nüfusun % 64’ü evlerinden, işyerlerinden ya da okullardan internete girebilmektedir,
- 4 kişiden fazla işgöreni olan şirketlerden % 81’i internet erişimine sahiptir. Bu şirketlerden % 52’sinin kendilerine ait web sitesi bulunmaktadır,

⁶⁷ Kuran, a.g.e., s:33.

⁶⁸ Taylor Nielsen Sofrez, **Global E-Commerce Report**, 2002.

⁶⁹ Kırçova, a.g.e., s:152.

- Bütün bakanlıklar ve kamu birimlerinin ve de ülke çapındaki 275 belediyenin kendilerine ait birer web sitesi bulunmaktadır,
- Kamu kurumlarının % 82'sinin e-posta adresi bulunmaktadır.

Danimarka e-devlet uygulamalarına başlarken kendisine hedef olarak şu ana konuları belirlemiştir:⁷⁰

- Ağ toplumu oluşturmada e-devletin aktif rol almasını,
- Kamu sektörünün ağ ortamında çalışması ve iletişim kurmasını,
- Kamu hizmetlerinin tek bir merkezden vatandaşlara ve kurumlara çok geniş kapsamlı olarak sunulmasını,
- Kamu sektörünün görevlerinin kullanıldıkları her yerde en iyi yoldan yerine getirilmesini sağlamak.

Yukarıdaki verilerin gösterdiği gibi, Danimarka e-devlet yolunda niceliksel olarak önemli bir aşama kaydetmiş bulunmaktadır. Ancak ülkenin e-devlete geçiş aşamasını tamamladığını söylemek de abartılı olacaktır. Tüm bu veriler Danimarka'nın e-devlet yolunda atacağı adımları kolaylaştıran bir durumun yansıması olarak değerlendirilmelidir.

Danimarka'nın e-devlet ve bilgi toplumu olma yolundaki çalışmaları:⁷¹

i. Danimarka İnternette (Denmark on The Internet): Hükümet tarafından Ekim 2000 tarihinde açıklanan eylem planı ile kamuoyuna duyurulan projede, bilgi toplumuna geçiş aşamasında kamu sektörünün öncü rol oynaması gereğinden hareket edilmiştir. Eylem planında, kamu sektöründe kaliteli hizmet, şeffaflık, etkililik ve iletişimde güvenlik konuları tartışmaya açılmıştır.

Proje hedefleri dâhilinde kamu sektörünün en çok ihtiyaç duyduğu ve elektronik ticaret yapmaya en uygun 22 ürün kategorisi saptanarak, 2001 ve 2002 yılları içinde bu ürünlerin sadece e-satınalma yoluyla tedarik edilmesi sağlanmıştır.

⁷⁰ Bhatnagar, a.g.m., s:39.

⁷¹ Uçkan, a.g.e., ss:85-86.

ii. E-Devlet Projesi (Project E-Government): 2001 yılında başlatılan bu proje ile, merkezi hükümet, bölgesel ve yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ile sıkı bir işbirliği, ortak karar alma ve eylemde bulunma anlayışı ile kamu sektöründe e-devlet mekanizmalarını geliştirmek hedeflenmiştir.

Projenin yürütme kurulu, ortak karar alma ve işbirliği anlayışına uygun olarak beş bakanlık sekreteri, Danimarka Yerel İdareler ve Danimarka Bölge Konseyleri Başkanları, Kopenhag ve Frederiksberg Belediye Başkanlarından oluşmaktadır. Projenin hedefleri şu şekilde belirlenmiştir:⁷²

- E-devlet aktif olarak bilgi toplumunun gelişimine katkıda bulunmalı,
- Kamu sektörü çalışmalarını ve iletişimini elektronik olarak yürütmeli,
- Kamu sektörü hizmetlerini bir nokta içinde birçok kanaldan vatandaşlara ve özel sektöre ulaştırmalıdır.

2.1.4. Kanada

Kanada, bilişim ve iletişim teknolojilerinin yaygınlığıyla öne çıkan ülkelerden biridir. Yetişkin nüfusun % 67'sinden fazlası internet kullanmakta ve haftada ortalama 9 saat internete bağlanmaktadır. Büyük işletmelerin hemen hemen tamamı ve küçük işletmelerin % 70'ine yakını internete bağlıdır.⁷³ Ayrıca Kanadalı vatandaşlar kamu hizmetlerinden faydalanmak üzere internet kullanma konusunda en istekli grubu oluşturmaktadır. Yapılan araştırmalara göre, Ocak 2003'te Kanadalı internet kullanıcılarının % 70'i bir önceki yıl içinde, en az bir kez Kanada Devleti'nin internet sitesini⁷⁴ ziyaret etmiştir. Herhangi bir online hizmet kullananların da % 80'i aynı hizmeti tekrar kullanacaklarını ifade etmişlerdir.⁷⁵

Son yıllarda Kanada'nın "dünyanın en bağlı ülkelerinden birisi" olmasını sağlayan birkaç program yürütülmüştür. Bunlar (Okul Ağı) "SchoolNet" ve (Topluluk Erişimi) "Community Access" programlarıdır. Okul Ağı programı her

⁷² Uçkan, a.g.e., s:87.

⁷³ Uçkan, a.g.e., s:78.

⁷⁴ Bknz.; <http://www.canada.gc.ca>

⁷⁵ Kırçova, a.g.e., s:153.

okulun, Topluluk Erişimi Programı kütüphaneler ve sivil toplum merkezlerinin internete bağlanmasını sağlamak amacıyla geliştirilmiştir.⁷⁶

Kanada, e-devlet hizmetlerini vatandaşa daha iyi götürmek için başlatılan iddialı bir dönüşüm sürecinin bir parçası olarak görülmektedir. Bu nedenle istikrarlı bir başarı grafiği yakalamıştır. Accenture'ın Raporu'na göre, Kanada'nın e-devlet hizmetleri müşteri vizyonu, verilen hizmetlerin performansını ölçme yöntemleri, değişik ve birbirine entegre kanallarla, bütünsel bir sistemle hizmetin götürülmesiyle diğer ülkelerden farklılaşmaktadır.⁷⁷

Kanada Devleti'nin resmi internet sitesi adresinden erişilen e-devlet hizmetlerinden en yaygın üç tanesi, "Canada Benefits"⁷⁸, "GST/HST Netfile"⁷⁹ ve "Filing Centre"⁸⁰ hizmetleridir. Bu üç hizmet ile ilgili özellikler aşağıdaki gibidir.⁸¹

i. Canada Benefits: Site bireylere özel hak ve kazanımlar hakkında devlet genelinde bilgi alacağı bir internet kapısı olarak hizmet vermektedir. Sitede bireylere sağlanan federal, bölgesel ve lokal yardım programları hakkında bilgilere yer verilmektedir. Devlet öğrenci kredileri, kamu emeklilik planları, sosyal sigortalar, işsizlik sigortası, ev yardımı, sosyal yardım konuları gibi konular bu sitede yer almaktadır.

ii. GST/HST Netfile: Netfile Kanada, e-devletin sunduğu elektronik vergi formu doldurma opsiyonlarından birisi olarak hizmet vermektedir. Bu hizmet vatandaşların kişisel kazanç beyanlarının ve yardımların geri dönüşü için doldurulan dosyaları direkt Kanada Gümrük ve Gelir Dairesi'ne gönderme imkânı sağlamaktadır.

iii. Filing Centre: Kanada özel sektör şirketlerinin kuruluştan başlamak üzere iş genişletme, yeni pazarlara girme, şirketleşme, tasfiye gibi iş hayatı ile

⁷⁶ <http://kamubib.tbd.org.tr> (6.4.2005).

⁷⁷ Nohutçu ve Demirel, a.g.m., s:2.

⁷⁸ Bknz.; <http://www.canadabenefits.gc.ca>

⁷⁹ <http://www.cra-arc.gc.ca>

⁸⁰ Bknz.; <http://strategis.ic.gc.ca>

⁸¹ Kırçova, a.g.e., s:154.

ilgili olarak bilgi alabilecekleri bir e-devlet hizmetidir. Bu hizmetin verilmesinde görevli kişi sayısı 4.000'in üzerindedir. Sisteme kayıtlı 5.000'den fazla şirket hakkında ürün ve hizmet bilgileri bu sitede yer almaktadır. 30.000 üyeye her hafta düzenli olarak haber mektubu gönderilmek suretiyle, çeşitli bilgiler iletilmektedir. 2 milyondan fazla belgenin on-line olarak saklandığı bir veri tabanına, üye olan kullanıcılar erişebilmektedir.

2.1.5. Avrupa Birliği'nde E-Devlet Uygulamaları

23-24 Mart 2000 tarihlerinde Lizbon'da yapılan Avrupa Konseyi Toplantısı'nda, 15 AB ülkesinin hükümet ve devlet başkanları, Avrupa'nın gelecek on yılda "Dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi" haline gelmesi hedefini koymuşlardır. Bu hedef, Avrupa'nın bir an önce bilgi tabanlı ekonominin, özellikle de internetin sağladığı fırsatlardan sonuna dek yararlanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu hedefi gerçekleştirmek için devlet ve hükümet başkanları, Avrupa Konseyini ve Komisyonunu, e-Avrupa Girişimi ve Lizbon Stratejisiyle uyumlu ve kapsamlı bir eylem planını ulusal girişimleri göz önüne alarak en üst düzeyde koordinasyon içinde hazırlamakla görevlendirmiştir.

Komisyon, e-Avrupa'nın ilk aşaması olan e-Avrupa 2002 Eylem Planı'nın taslağını 24 Mayıs 2000 tarihinde tamamlamıştır. Taslak, üye ülkeler tarafından tartışılmış ve 19-20 Haziran 2002'de Feira'da düzenlenen Konsey toplantısında 64 hedefden oluşan ve 2002 sonuna kadar tamamlanması öngörülen e-Avrupa Eylem Planı 2002 kabul edilmiştir.

2.1.5.1. e-Avrupa 2002 Eylem Planı

e-Avrupa 2002 Eylem Planı'nın temel başlıkları ve her başlıkta yer alan eylem sayıları Tablo 5' deki gibi belirlenmiştir.

Bu eylem planının amacı, Lizbon Avrupa Konseyi'nde öngörülen hedeflere ulaşılmasını sağlamak için gerekli eylemleri tanımlamaktır. Plan, e-Avrupa girişiminde tanımlanan 10 temel amacın, Lizbon Avrupa Konseyi Kararları ile

Avrupa Parlamentosu ve üye ülkelerden gelen görüşler ışığında revize edilmesiyle ortaya çıkmıştır.

Tablo 5: e-Avrupa 2002 Eylem Planı'nın Temel Başlıkları

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

Kaynak: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eAvrupa/euindex_2.html (11.07.2005).

Lizbon Avrupa Konseyi bilgi tabanlı ekonomiye dönüşümdeki ilerlemenin belirgin ölçüleme kriterleriyle izlenmesini ve ölçülmesini öngörmüştür. Yapılan çalışmalar neticesinde, ölçülemelerde 23 temel göstergenin kullanılması karara bağlamıştır. Bu göstergeler, e-Avrupa'nın temel hedef alanlarındaki ilerlemeleri temsil etmeleri için seçilmiş, ülkeler arası karşılaştırmayı mümkün kılan göstergelerdir.

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

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

2.1.5.2. e-Avrupa+ Eylem Planı

11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova'da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansı'nda, Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri, 15 AB ülkesi tarafından Lizbon'da ortaya konulan stratejik hedefi benimsemiş; 15 AB ülkesinin e-Avrupa ile ortaya koyduğu girişimin bir parçası olma konusunda uzlaşmış ve AB'nin politik kararlılığına destek olarak, belirtilen bu iddialı hedefe ulaşmayı denemek ve bundan yararlanılacak zemini genişletmek amacıyla, aday ülkeler olarak kendileri için “e-Avrupa benzeri bir Eylem Planı”nı hazırlamaya karar vermişlerdir. Hazırlanan Eylem Planı Haziran 2001'de Göteborg'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilmiştir. e-Avrupa+ adı verilen bu girişim, e-Avrupa'nın öncelikli amaçlarını ve hedeflerini yansıtmakta ve aday ülkelerin özel durumlarına yönelik 57 adet eylem sunmaktadır. E-Avrupa gibi, e-Avrupa+ Eylem Planı da, aday ülkelerin ekonomilerinin yenilenmesinin ve modernizasyonunun hızlandırılmasını, kurumsallıklarının ve yeteneklerinin artırılmasının desteklenmesini, genel rekabet güçlerini geliştirmeyi amaçlamakta, bu yönde aday ülkelerin özel durumlarını gözönüne alan eylemler sunmaktadır. e-Avrupa+ Eylem Planı'nın temel başlıkları ve her başlıkta yer alan eylem sayıları Tablo 6'daki gibidir.

Aday ülkeler, e-Avrupa+ Girişimi'nin ortaya koyduğu hedeflere ulaşmak için; üye ülkelerle aralarındaki ekonomik, sosyal ve endüstriyel koşullardaki belirgin farklılıkların bilinciyle, ortak bir tarih olarak 2003 yılı üzerinde uzlaşmışlardır.

Ayrıca, e-Avrupa ile e-Avrupa+ arasında izleme ve değerlendirme amacıyla veri karşılaştırması yapılabilmesi için, 15 AB ülkesinin e-Avrupa için seçtiği ve kabul ettiği göstergeler kabul edilmiştir. Ancak, e-Avrupa, AB'de telekomünikasyon sektörünün liberalizasyonunun tamamlandığı, 1998 telekom müktesebatının uyarlandığı ve uygulandığı ve neredeyse bütün hanelerin telefon erişimine sahip olduğu bir dönemde yürürlüğe girmiştir. Aday ülkelerde ise durum

aynı değildir. Dolayısıyla, e-Avrupa+ Eylem Planı'na bu 3 ögeyle ilgili olarak, “Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması” adında bir bölüm eklenmiştir. Bu bölüme yönelik raporlama ve izleme için ek göstergeler kullanılmıştır.

Tablo 6: e-Avrupa+ Eylem Planı'nın Temel Başlıkları

	BAŞLIK	Eylem Sayısı
1.	Bilgi Toplumunun Temel Yapı Taşlarını Oluşturma Çalışmalarının Hızlandırılması	4
	a) Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması b) Bilgi Toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama	3 1
2.	Daha Ucuz, Daha Hızlı, Daha Güvenli İnternet	18
	a) Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi	6
	b) Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar	5 7
3.	İnsan Kaynağına Yatırım	17
	a) Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması	5
	b) Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü c) Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı	7 5
4.	İnternet Kullanımının Teşvik Edilmesi	18
	a) E-Ticaretin hızlandırılması	4
	b) Elektronik devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim	7
	c) Çevrimiçi sağlık	3
	d) Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği	2
	e) Akıllı ulaşım sistemleri	1
f) Çevrimiçi çevre	1	

Kaynak: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eAvrupa/euindex_3.html (11.07.2005).

Avrupa Komisyonu, Şubat 2001'de Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye'ye, bu ortak eylem planının oluşturulmasında diğer aday ülkelere katılmaları için davette bulunmuştur. Türkiye bu girişime aynı yıl içerisinde taraf olmuştur. Avrupa Birliği'nin iktisadi alanda yürüttüğü en önemli proje olan eAvrupa Girişimi

ve bununla bağlantılı olarak aday ülkeler tarafından başlatılan eAvrupa+ Girişimi ile Türkiye, bilgi toplumu olma yolunda yürüttüğü çalışmaları hızlandırmıştır.⁸²

2.1.5.3. e-Avrupa 2005 Eylem Planı

E-Avrupa 2002 kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda, hemen hemen tüm iş dünyasının ve okulların internet erişimi sağlanmış, internet erişimine sahip hane halkı sayısı üç katına çıkarılmış ve Avrupa dünyadaki en hızlı araştırma ağına sahip olmuştur. Ayrıca, elektronik haberleşme alanındaki yasal çerçeve çizilmiş ve e-ticaret alanında önemli yasal düzenlemeler yapılmıştır. Fakat, internetin etkin kullanımı, erişim kadar hızlı bir gelişme gösterememiştir. Bu nedenle yeni politikalar, BİT kullanımının yüksek kaliteli alt yapı, çekici servisler ve uygulamalar ve kurumsal yapıların değiştirilmesiyle desteklenmesine yönelmiştir.

Bu gelişmelerin sonucunda, Avrupa Konseyi Mart 2002'de Barcelona'da düzenlenen toplantısında, Komisyonu “Genişbant erişimin ve kullanımın 2005 yılına kadar Birlik bünyesinde yoğunlaştırılması, İnternet Protokolü İpv6'nın geliştirilmesi, ağ ve bilgi güvenliği, e-Devlet, e-Eğitim, e-Sağlık ve e-İş” konularına odaklanmış yeni bir eylem planını hazırlamakla görevlendirmiştir. Haziran 2002'de, Sevilla Avrupa konseyi toplantısında 2005 yılında tamamlanması öngörülen e-Avrupa 2005 Eylem Planı kabul edilmiştir. e-Avrupa 2005 Eylem Planının temel hedefleri şunlardır:⁸³

- e-Devlet, e-Eğitim ve e-Sağlık başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunumu,
- Dinamik e-İş ortamının yaratılması.

Bunları mümkün kılacak;

- Rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi,
- Güvenli bilgi alt yapısının oluşturulması.

⁸² <http://www.edevlet.net/eAvrupa.htm> (Erişim Tarihi: 17.08.2006).

⁸³ Ahmet Apan, “Avrupa Birliği ve E-Devlet (E-Avrupa 2005)”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı:77, Haziran 2005, s:71.

E-Avrupa 2005 Eylem Planı'nın toplam 28 eylemi Tablo 7'de de görüldüğü üzere; e-devlet, e-eğitim, e-sağlık, dinamik e-iş ortamının yaratılması, rekabetçi fiyatlarla yaygın bant erişiminin sağlanması ve güvenli bilgi alt yapısı oluşturulması başlıkları altında dağıtılmaktadır.

Tablo 7: e-Avrupa 2005 Eylem Planı'nın Hedeflere Göre Dağılımı

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

Kaynak: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eAvrupa/euindex_4.html (11.07.2005).

E-Devlet, 2005 Eylem Planının önemli bir bileşenidir, çünkü hükümeti online hale getirmenin bir aracıdır. Kamu sektörü, hem bilgi sağlayan hem de bu bilgiyi vatandaşlara ulaştırmak için geniş bant talebinde bulunan bir müşteri konumu dolayısıyla bir katalizör görevi üstlenebilir. Bugün, kamu sektörü Avrupa'daki en büyük sahip ve içerik üreticisi durumundadır. Bu nedenle, katma değer hizmetleri için kamu sektörü bilgisini yeniden kullanmada büyük bir potansiyele sahip durumdadır.

2005 Eylem Planı aynı zamanda e-Devlet için mutfaktakilerin önemine de vurgu yapmaktadır. Buradaki amaç, merkezi, bölgesel ve yerel kurumlardaki büroların yeterliliğini geliştirerek, ön saflarda vatandaşlarla yüz yüze gelen hizmetleri veren bürolar için gerekli kolaylığı sağlamaktır. E-devlete ilişkin eylemler aşağıdaki gibidir:⁸⁴

- 2003'te Komisyon, AB ülkeleri içerisinde vatandaşlara ve şirketlere milli e-devlet hizmetlerinin sağlanmasını temin etmek için, ortak teknik

⁸⁴ Apan, a.g.m., s:71.

özellikleri de içeren bir “Ortak Çalışma Çerçevesi” önerisinde bulunmuştur.

- 2004’te AB Hükümetleri interaktif olarak 20 temel hizmetin* İnternet’ten verilmesini sağlamışlardır. Buna özel ilgiye muhtaç olan vatandaşların garantili erişimi de dahildir.
- 2005’in sonuna kadar, AB ülkesi ülkeler kamusal tedariklerin önemli bir bölümünü elektronik olarak sağlayacaktır.

Eğer AB, 2010 yılına kadar dünyadaki en rekabetçi bilgiye dayalı ekonomi olacaksa, etkin bir eğitim stratejisinin de olması gerekir. Vatandaşların eğitim ve yaşam boyu öğrenim becerilerini geliştirmek her ülkedeki eğitimden sorumlu makamların görevidir, ancak Avrupa genelindeki “e-Öğrenme” hareketi AB içerisinde öğrenimin yeni online yollarını geliştirmeye adanmıştır.

Mart 2002’deki Barcelona Zirvesi’nde AB Devlet ya da Hükümet Başkanları 2003’ün sonuna kadar AB okullarındaki her 15 öğrenciye eğitim amaçlı

* * *Devletlerin hayatın daha kolay olması seçtiği bu 20 tür hizmet şunlardır (Sosyal güvenlik yardımları tek maddede ele alınmıştır.):

A-Vatandaşlar İçin Kamu Hizmetleri;

- 1-Gelir vergileri: bildirim, vergi matrahı tebliği
- 2-İş ofisleri tarafından verilen iş arama hizmetleri
- 3-Sosyal güvenlik yardımları (işsizlik yardımı, aile ödeneği, tıbbi yardımlar, öğrenci ödenekleri)
- 4-Kişisel belgeler (pasaport, ehliyet)
- 5-Araç ruhsatnamesi (yeni, 2. el ve ithal araçlar)
- 6-Yapı inşa izni
- 7-Polise yapılan bildirimler (örneğin hırsızlık olduğunda)
- 8-Halk kütüphaneleri (kataloglardaki kitapların var olup olmadığı, arama motorları)

B-Şirketler İçin Kamu Hizmetleri

- 1-Çalışanlar için sosyal katkılar
- 2-Kurumlar vergisi: bildirimi, tebligat
- 3-KDV: bildirim, tebligat
- 4-Yeni şirketlerin kaydı
- 5-İstatistik Kurumuna veri verilmesi
- 6-Gümrük bildirimi
- 7-Ortamla ilgili izinler (raporlama dahil)
- 8-Kamu ihaleleri.

bir bilgisayar düşmesi hedefini koymuşlardır. E-öğrenmeye ilişkin eylemler aşağıdaki gibidir.⁸⁵

- AB Hükümetleri 2005'in sonuna kadar tüm okullarda ve üniversitelerde geniş bant İnternet erişimini sağlamanın yollarını aramalıdır.
- 2002'de AB, 2004-2006 arası e-Öğrenme Eylem Planı'nı yürütebilmek için bir e-Öğrenme Programı başlatmıştır.
- 2003'te AB Hükümetleri bilgi toplumunda istihdam edilmelerini kolaylaştırmak için yetişkinlere eğitim programları başlatmıştır.

Dijital teknolojiler, aile hekiminden Sağlık Bakanlığı'na kadar, her seviyede sağlık yönetimi için elzem hale gelmiştir. Dijital teknolojilerin maliyeti düşürme, uzaktan sağlık yardımı sağlama, sağlıkla ilgili kayıtları danışılmasına ihtiyaç duyulacak kişilerin erişimine açma gibi potansiyel kolaylıkları vardır. Bunlar, gereksiz çabalardan kaçınılmasına fırsat verecektir. Örneğin, farklı 2 doktor aynı bilgiye ihtiyaç duyuyor diye aynı tıbbi muayeneye 2 defa maruz kalınmasına gerek kalmayacaktır.

E-Avrupa bu çabaların sonuçlarının 2005 yılında sonuçları görülebilecek şekilde bir stratejide birleştirecek bir çerçeve sağlamaktadır. E-sağlığa ilişkin eylemler aşağıdaki gibidir.⁸⁶

- 2003 İlkbaharında AB Komisyonu en iyi uygulamaların paylaşılması ve ortak standartlar konulması için elektronik sağlık kartları uygulamasını tanıtmıştır.
- 2005'in sonuna kadar, AB Hükümetleri hastaneler, laboratuvarlar ve konutlarla bağlantılı sağlık bilgi şebekelerini geliştirmiştir.

⁸⁵ Apan, a.g.m., s:72.

⁸⁶ Apan, a.g.m., s:73.

- 2005'in sonuna kadar, AB Komisyonu ve AB Hükümetleri sağlıklı yaşam ve hastalıkların önlenmesi, elektronik sağlık kayıtları, e-Geri ödeme v.b. dahil online sağlık hizmetleri provizyon sistemini kurmuşlardır.

E-iş hem e-Ticaret (İnternet'te alış ve satışı) hem de dijital teknolojilerin en iyi şekilde kullanılması için iş sürecinde gerekli yapılanmayı sağlamak anlamına gelmektedir. E-İş'in tam olarak kapsadığı geleneksel iş prosedürleri, ürünler ve hizmetlerin bilgi teknolojileri sayesinde dönüşümüdür. E-işe ilişkin eylemler aşağıdaki gibidir:⁸⁷

- 2003'te bir e-İş zirvesi düzenlenerek iş çevrelerinden yüksek temsilcilerin e-İş ile ilgili karşılaştığı zorluklar tanımlanmaya çalışılmıştır.
- Komisyon 2003'te küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ) dijital teknolojileri ve süreci ele almalarını teşvik için bir e-İş destekleme ağı kurmuştur.
- Özel sektör 2003'te e-İş ile ilgili geçiş, güvenlik, e-imza, alım ve ödeme sorunlarına ortak bir çözüm geliştirme yolunda adımlar atmıştır.
- 2003'te Komisyon AB çapında İnternet'le ilgili anlaşmazlıkların çözümü için bir sistem oluşturmanın yollarını aramaya başlamıştır.

E-Avrupa 2005 Eylem Planı'nın iyi uygulanabilmesi için paydaşlarla çalışmaya önem verildiğinden, komite altında iki birim (chamber) oluşturulmuştur.

Birinci Birim, AB düzeyinde bilgi toplumu politikalarının tartışıldığı bir platformdur. AB Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğünün politika belirleme faaliyetlerine paralel gündemle çalışmaktadır. Üyeleri Genel Müdür düzeyinde bir

⁸⁷ Apan, a.g.m., s:74.

ülke temsilcisi ile bir yedek temsilciden oluşan bu birimin çalışmalarına Türkiye'den katılım sağlanmaktadır.

İkinci Birim ise, akademik çevre, tüketici grupları, diğer sosyal taraflar ve özel sektörden kendi tecrübe ve bilgi birikimine dayalı olarak seçilen 40 üyeden oluşmaktadır. E-Avrupa 2005 Eylem Planına ilişkin teknik hususlarda uzun dönemli fırsat ve perspektifler üzerinde çalışarak birinci birime rapor sunmaktadır. Bu gruba Türkiye'den katılım yoktur.

Ayrıca, Danışma Grubu'nun 3 tane alt grubu vardır. Bunlar; devletin geliştirilmesi ve kamu idarelerinin vatandaş ve iş dünyasına elektronik hizmetler aracılığı ile daha yaklaştırılmasını amaçlayan E-Devlet Alt Çalışma Grubu, e-Avrupa 2005'te yer alan yaygın ve ekonomik genişbant erişimi ile bilgi toplumu potansiyelinin gerçekleştirilebilmesi temel hedefine yönelik çalışmalar yapan Genişbant Alt Çalışma Grubu ve eAvrupa 2005 için bilgi toplumu ölçütlerinin belirlenmesi ve bu ölçütlere uygun şekilde bilgilerin toplanmasını amaçlayan Ölçütler (Benchmarking) Alt Çalışma Grubudur. Tüm alt çalışma gruplarına Türkiye'den katılım sağlanmaktadır.

2.2. DÜNYADA E-DEVLET YAPISININ OLUŞTURULMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

2.2.1. Liderlik

Lider inisiyatifinin bir sorun odağı olarak tanımlanması ve ilk sırada sayılması tesadüfi değildir. İdeal bir idari sistemde liderlik unsuru, pek çok gelişmenin sağlanabilmesi açısından gerekli koşulların başında gelmektedir. Etkin değişim programları ve projeleri, açık, aktif ve görünen bir liderlik gerektirir. Güçlü liderlik, değişim proje ve programlarının itici gücüdür. Bir değişim programının her bir parçasının yürütülmesinin, bu parçaların proje yöneticilerinin liderliğine ihtiyaç gösterdiği genellikle kabul edilmektedir. Amaçlanan faydaların elde edilebilmesini temin açısından, değişimin tüm unsurlarının tek bir kişi tarafından bir araya getirilmesi ve sahiplenilmesi şarttır. Proje ve programların bu şekilde tek bir

sahibinin olması başarı için garanti değilken, böyle bir sahibinin olmaması başarısızlık ihtimalini önemli oranda artırır.⁸⁸

Kamu yönetiminin işleyişini geleneksel usullerden çıkartarak çağın gereklerine uygun bir sisteme kavuşturmak, seçmenlerden gelen daha iyi yönetim taleplerini karşılayabilmek için öncelikle liderlerin e-devlet fikrine yakınlaşması kaçınılmaz görülmektedir. Bu konuda ilerlemiş birçok ülkede, elektronik devlet uygulamalarına geçiş lider inisiyatifi ile başlatılmış ve sürdürülmüştür. Böylece, sorumlu ve ilgili kurumlar ile bu kurumların idarecileri belirlenmiş bir görev dağılımı çerçevesinde teknolojinin sunduğu imkânların kamu yönetiminin çeşitli alanlarında (eğitim, sağlık vb.) ve elektronik ticaretin geliştirilmesi amacıyla nasıl kullanılabilceği konusunda fikir sahibi olmuşlar, çeşitli çalışmalar başlatmışlar ve bu çalışmalarda önemli ilerlemeler elde etmişlerdir.⁸⁹

2.2.2. Eğitim

Geleneksel devlette olduğu gibi elektronik devlette de her şey insan içindir. Elektronik devlet sisteminin iki ucunda da insan unsuru bulunacaktır ve gelişme iki taraflı olacaktır. Dolayısıyla, elektronik devletin iki tarafındaki kişilerin de, yani hem kamu hizmetini sunan kamu çalışanlarının, hem de bu hizmete erişmek isteyenlerin eğitime, yeteneklerini geliştirmeye ve yeni sisteme adapte olmak için zamana ihtiyaçları vardır. Eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirmeyi de içine alan ve uzun süre gerektiren bir süreçtir. Elektronik devlet açısından ise eğitim, aynı zamanda kullanıcılar ve uygulayıcılar için yeni sisteme adaptasyon süreci olup, zaman ve finansman boyutlarını da içeren bir unsurdur.⁹⁰

Uygulayıcıların BİT'ye adaptasyonu ve bu yönde uzmanlaşmaları zaman alacaktır. Ayrıca, geliştirilecek süreç yeni bir kamu yönetimi anlayışını da beraberinde getireceğinden kamu çalışanlarının eğitimi ve uyumunun beklenenden

⁸⁸ Hasan Gül, "Kamu Kurumlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (E-Devlet)", **Maliye Dergisi**, Sayı:140, Mayıs-Ağustos 2006, s:26.

⁸⁹ İnce, a.g.e., s:30.

⁹⁰ İnce, a.g.e., s:31.

daha uzun bir süreye yayılacağı öngörülebilir. Geleneksel bürokrasinin usulleri ve araçları ile çalışmaya alışmış olan bir kitlenin, yeni bir sisteme kısa sürede tümüyle uyum sağlaması beklenmemelidir. Bu bakımdan, uygulayıcıların eğitim ihtiyacı yoğun ve sistemli hizmet içi programlarla giderilmeli, eğitimin sürekliliği sağlanmalıdır.

2.2.3.İstihdam

E-devlet açısından istihdam sorunu, esas itibarıyla eğitim süreci ile birlikte düşünülmesi gereken bir husustur. Bir başka ifadeyle, geçmiş oldukları eğitim süreci sayesinde BİT konusunda yeteneklerini geliştirmiş olan bireyler, elektronik devletin gerektirdiği yetenekler konusunda da nitelikli olacaklar ve iş bulmaları kolaylaşacaktır. "Yeni ekonomi" olarak ifade edilen bilgi ekonomisinde, diğer alanlarda olduğu gibi kamu sektöründe de artık gerek duyulmayan işler giderek kaybolacak, bunların yerini yeni iş tanımları ve yeni işler alacaktır.

E-devlet, yapısı ve işleyişi göz önüne alındığında nitelikli personel istihdamını gerektiren bir oluşumdur. Buna uygun olarak eğitim görececek kişilerin e-devlet içerisinde gerekli işlere yerleştirilmeleri de zaman alacak bir süreçtir. Yeni sisteme yeterince uyum sağlayamayan personelin işten uzaklaştırılması çoğu zaman pratik olarak mümkün olmayacağından, istihdam sorununun bu boyutu da düşünülmelidir. Ayrıca, daha az personele ihtiyaç duyan ve esnek zamanlı çalışma açısından da uygun olan e-devlet yapısı, özellikle işsizlikle ilgili sorunları bulunan ülkeler açısından sorunun bir başka boyutunu daha düşündürmektedir. E-devlet yapısı, kamuda yeni iş alanları açmakla birlikte, geleneksel usullerle ve emek yoğun yöntemlerle yapılan pek çok işin de ortadan kalkmasına neden olacaktır. Söz konusu hizmetleri görmekte olan personelin yeniden iş bulması gereği, işsizlik oranını daha da artırabilecektir. Bu faktörler, 20 nci yüzyılın başlarında yaşanan sanayi devriminin etkilerine benzer şekilde etkiler yaratarak, e-devletin ve e-ticaretin gelişmesi karşısında sosyo-psikolojik bir engel oluşturabilir. E-ticaretin (doğuracağı benzer istihdam sorunlarından dolayı bu kavramı "elektronik devlet" olarak da okumak mümkündür) istihdam üzerindeki etkisi, genel olarak artan talep ve

verimliliğin yaratacağı doğrudan ve dolaylı yeni iş alanları ile kaybedilen iş alanları arasındaki dengeye bağlı olacaktır. Ancak, her ne olursa olsun gelecekte bilgisayar kullanma becerisine sahip ve ağ teknolojilerine yatkın olanların iş bulma şansları diğerlerine oranla çok daha fazla olacaktır. Hatta yeni terminolojiyle ifade edilirse, her iki kitle arasında bunları birbirinden kesin olarak ayıran bir "sayısal duvar-digital wall" oluşacaktır.⁹¹

Sayısal duvar, BİT kullanma konusunda yetenekleri gelişmiş olan birey ya da toplumlar ile gelişmemiş olanlar arasında bulunduğu varsayılan görünmez bir duvar olarak kabul edilmekte ve bu duvarın boyutları her geçen gün daha da büyümektedir.

2.2.4. Erişim

E-devlet, büyük oranda bütünleşik ve açık bir iletişim ağı üzerinde bilginin dağıtılması, toplanması, işlenmesi, iletilmesi şeklinde çalışan bir örgütlenmedir. Dolayısıyla, ağa erişim imkânlarının iyileştirilmesi; yüksek maliyetli ve yüksek kapasiteli geniş bant aralığına sahip iletişim ağlarının kurulmasını gerektirmektedir. Ayrıca pek çok ülkede başlatıldığı gibi, sadece bireysel kullanım (ev ya da bürodan kullanım) için değil, kamunun ortak kullanımına açık, merkezi kolay ulaşılabilir yerlerde, ulusal bilgi ağına erişim istasyonlarının kurulması ve yaygınlaştırılması da gerekecektir. Mükemmel bir kamu ağı kurulmuş olsa bile, vatandaşlar için buna erişim imkânı yeterli şekilde yaratılmadığı sürece, beklenen etkinlik ve verimlilik sağlanamayacaktır.

Yönetim birimleri web sayfalarında ne kadar yararlı bilgi ve hizmetler sunarlarsa sunsunlar, vatandaşlar bu sayfalara ilgi duymadığı ya da erişemediği sürece internet ve e-devlet görece zengin, eğitilmiş bir azınlığın tekelinde kalacak, büyük ihtimalle yönetsel ve/veya siyasi bir olumlu etki yaratmayacaktır. Bilgisayara erişim okul, kütüphane, belediye gibi kamu mekânlarına ücretsiz ya da cüzi ücretli kamu terminalleri koyarak ya da internet kafeleri bir takım yasal ve kurumsal

⁹¹ İnce, a.g.e., s:33.

düzenlemelerle bir kamu politikası bir aracı olarak kullanılarak mümkün olabilir. Bilişim okuryazarlığını artırmak amacına ise yaygın ve örgün eğitim sistemlerine bilişim konularının daha çok katılması suretiyle erişilebilir.⁹²

Ağa erişimin, bir bilgisayara ve ağ erişimine sahip olma zorunluluğundan kurtarılması ve böylece imkânların fiziki olarak artırılması konusunda gelişmeler sürmektedir. "Kiosk" olarak tabir edilen ve uzun bir süredir ülkemizde de kullanılmakta olan otomatik para çekme makinelerine (ATM) benzer şekilde çalışan merkeze bağlı terminaller sayesinde, bir bilgisayara sahip olmadan da vergi, su, gaz vs. ödentilerinin yapılması, dilekçe vermek, sigorta işlemleri vb. gibi kamu hizmetlerinin sunulması mümkün olmaktadır. Bu sistemin yaygınlaşması için, vatandaşların bilgisayar kullanmaya yatkınlığını artıracak şekilde eğitimin gerekliliği konusu burada yeniden karşımıza çıkmaktadır.⁹³

2.2.5. Gizlilik ve Güvenlik

Gizlilik ilkesinin elektronik ortamlarda korunması konusu, en çok endişe yaratan alanların başında gelmektedir. Sorunun giderilmesindeki zorluklar, kullanıcıların neden olabileceği insan kaynaklı hataların yanı sıra, gizliliğin sağlanması için gerekli yasal ve teknik araçların yeterli olmadığı endişesinden de kaynaklanmaktadır.

Devlet ve vatandaş ilişkisinde tarafların birbirlerine güvenmesi ilişkiler kolaylaştıran ve zenginleştiren olmazsa olmaz bir ögedir. Bu bağlamda, vatandaşın devlete güvenmediği bir ortamda sanal bilgi ve hizmetlerin kök salamayacağı kolayca öngörülebilir. Örneğin; vatandaşların ekonomik uğraşlarının kayıt altına alınma korkusu ile yanlış ve tutarsız beyanlar vermesi, kamu kuruluşlarının ortak veri tabanları kullanmasının yararlarını azaltabilir. Benzer şekilde, e-devletin

⁹² Mete Yıldız, "Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Nobel Yayınları, Ankara, 2003, s:314.

⁹³ İnce, a.g.e., s:35.

güvenirligi için devletin vatandaşların kişisel bilgilerini toplanma amacı dışında kullanmaması ve bu bilgilerin gizliliğini korumaya dikkat etmesi de önemlidir.⁹⁴

Günümüz teknolojisi ile elektronik ortamda gerekli önlemlerin alınmadığı durumlarda, kişisel bilgilerin söz konusu bireyin rızası ve bilgisi dışında ele geçirilmesi mümkündür. Buradaki "kişisel bilgi" ifadesi sadece gerçek kişilerin ad, unvan, sağlık, finansal vb. bilgilerini değil, şirketlere ait idari, teknik ya da ticari bilgiyi de içermektedir. Kişisel bilgilerin toplanması (hatta rızaları olmadan ele geçirilmesi) ve pazarlanması, giderek önemli bir ekonomik sektör haline gelmektedir. Bunun önlenmesine ilişkin olarak açılmış ve kazanılmış davalar ile halen sürmekte olan davalar vardır. Karşı yöntemler geliştirilmiş olmakla birlikte, internet ağında dolaşan kullanıcılara ait bilgilerin kullanıcıların bilgisi ve rızası olmadan toplanması teknik olarak mümkündür. Kişisel tercihlerin saptanması, kullanıcı profilinin belirlenmesi, özellikle gelir, yaş vs. gibi belirli parametrelere sahip gruplara hitap eden ya da etmeyi planlayan firmalar için eş bulunmaz bilgilerdir. Elektronik ortamda gerçekleştirilen sözleşmelerde kişisel bilgilerin birçok şekillerde yer alması gerekli olduğundan, bu bilginin bilgi sağlayıcıların rızası olmaksızın alınması, saklanması, el değiştirmesi ve yayılmasının da önlenmesi gerekmektedir.⁹⁵

2.2.6. Elektronik Kamu Hizmetlerinin Fiyatlandırılması

Bir kamu kurumunun elektronik ortamda sunacağı hizmetin fiyatı (belirli bir ücret karşılığı olacak ise) belirlenmeden önce, ilgili kamu kurumunun elektronik ortamda verebileceği hizmetlerin belirlenmesi ve daha sonra da fiyatlandırma usulünün seçilmesi gerekmektedir. Sözgelimi, ilgili kamu kurumunun geleneksel yöntemlerle beş değişik hizmet vermekte olduğunu varsayalım. Bu hizmetlerin tümünün elektronik ortamda verilebilme olasılığı nedir? Hizmetin doğasından kaynaklanan nedenlerle bu hizmetlerinin tümünü elektronik ortamda kullanıcılara ulaştırılması mümkün olacak mıdır? Buna imkân vermeyen hizmetlerin bazı

⁹⁴ Yıldız, a.g.m., s:315.

⁹⁵ İnce, a.g.e., s:36.

bölümlerinin elektronik ortama taşınması mümkün müdür? Geleneksel yöntemlerle belirli bir kalitede ve maliyetle ortaya konulan, fiyatı buna göre belirlenmiş olan hizmetlerin, elektronik ortamda daha az maliyetle yerine getirilebilmesi durumunda, hizmeti elektronik olarak satın almanın fiyatı daha düşük olarak belirlenirse, aynı hizmeti geleneksel yöntemlerle satın alanlara haksızlık yapılmış olacaktır. Bununla birlikte, başlangıçta haksızlık yapıyor gibi görülse de hizmetin elektronik ortamda daha ucuza sunulması sayesinde elektronik işlemler teşvik edilmiş olacaktır. Doğal olarak, elektronik ortamda işlem maliyeti (transaction cost) daha düşük olacağından kullanıcı açısından da hizmetin görülmesi daha ucuza mal olacaktır. Fiyatlar, geleneksel yöntemlere göre belirlendiğinde ise bilgi teknolojisinin sağlayacağı yüksek verimlilik faydasından vazgeçilmiş olacaktır. Dolayısıyla, her bir hizmetin yeniden tanımlanması, değerlendirilmesi ve her iki kitleyi de haksızlığa uğratmayacak hizmet fiyatının belirlenmesi gerekecektir.⁹⁶

Hangi hizmetlerin elektronik ortamda herhangi bir ücret talep edilmeden sunulabileceği, hangilerinin ise yukarıdaki görüş çerçevesinde ortaya çıkacak belirli bir bedelle verilebileceğinin belirlenmesi konusu ayrıca değerlendirilmelidir. Örneğin, sadece bilgi alış-verişi şeklinde gerçekleşen bir hizmet sunumu ve alımı ücretsiz iken, trafik cezalarının ağ üzerinden ödenmesinde belirli bir bedel uygulanabilir. Ayrıca, merkezi ya da yerel çeşitli kamu kurumlarınca verilecek benzer hizmetlerin de benzer fiyatlandırma politikaları çerçevesinde fiyatlandırılması ve uygulanması gerekecektir. Dolayısıyla, tüm kamu kurumlarını kapsayacak ortak bir fiyatlandırma politikası geliştirilmesi önemlidir.

2.2.7. E-Devlet Projesinin Finansmanı

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve daha önce kâğıt üzerinde yapılan işlemlerin büyük bir kısmının uzaktan erişimli bilgisayarlar aracılığıyla yapılmaya başlanması, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerinin ve usullerinin yoğun olarak kullanılmasını gerektirir. Bu, aynı zamanda bilgisayar ve ağ teknolojileri ile çeşitli konularda uzmanlaşmış olan işgücünün istihdamı ve

⁹⁶ İnce, a.g.e., s:37.

sayısız form ve evrakın bilgisayar ortamına aktarılması anlamına gelmektedir. E-devlete geçiş için ihtiyaç duyulan finansal kaynağın ne kadar olacağı kesin olarak belirlenememekle birlikte, on milyarlarca dolarla ölçülebileceği düşünülmektedir. Gerekli finansman kaynağının zamanında sağlanamaması, bu ve buna benzer projelerin hayata geçmesini yollara yayabilmektedir.⁹⁷

E-devlet çok ciddi finans kaynaklarının yatırıma dönüştürülmesini gerektirdiği için klasik bütçe hazırlama usulleri dışında yeni modeller oluşturmaktadır. E-devlet yatırımları bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de ilgilendiren bir yaklaşım gerektirir.

Finansman sorununu çözücü yaklaşımlarının başında, e-devlet servislerinin sunulduğu ortamlara alınacak ticari reklâmlar, servisleri kullanmak isteyen kullanıcıların üyelik sistemiyle belli bir ücret ödenmesi ya da kamu hizmetlerini on-line talep edenlerden işlem başına belirli bir ücret talep edilmesi gelmektedir.⁹⁸

Dünyada e-devletin finansmanı konusunda belli başlı iki ayrı akım göze çarpmaktadır. Birinci akımın savunucuları, e-devletin bir kamu hizmeti olduğunu, dolayısıyla e-devlet giderlerinin vergi gelirleri ile karşılanabileceğini iddia etmektedirler. Diğer akımın taraftarları ise, vatandaşların e-devlet aracılığıyla elde ettiği bilgi ve hizmetler için bir ücret ödenmesini savunmaktadırlar. Bu görüşün başka çeşidi ise kurumsal kullanıcılardan alınan ek bir ücretin bireysel kullanıcıları sübvanses etmesi yoluyla bir tür çapraz finansman uygulamasının hayata geçirilmesidir. Bu iki yaklaşımın kesiştiği noktada ise sanal bilgi ve hizmetlerin çoğunun ücretsiz olduğu; buna karşılık bazılarının kullanımının ücrete tabi kılındığı karma sistemler bulunmaktadır. Örneğin; ABD'nin Indiana Eyaleti'nin resmi web sayfası olan "Access Indiana" adresinde ehliyet ve ruhsat yenileme gibi işlemlerden alınan küçük bir ücret, ücretsiz olarak verilen birçok bilgi ve hizmetin finansmanına katkıda bulunmaktadır. Eyaletin çeşitli kurumlarında çalışan temsilcilerden oluşan bir üst kurul, herhangi bir bilgi veya hizmetin ücretli veya ücretsiz olacağına karar

⁹⁷ İnce, a.g.e., s:40.

⁹⁸ Demirel, a.g.m., s:100.

vermekte; hizmetin ücretli olmasına karar verilirse ücret miktarını belirlemektedir. Bu kurulun uyduğu en önemli kural, bir kamu bilgi veya hizmeti internet kullanımını öncesi ücretsiz ise, bu hizmetin internet aracılığıyla sunumun ücretli hale getirilemeyeceğidir. Ancak, eskiden beri ücretli olan bir hizmetin eski fiyatına ‘internet yoluyla kullanmanın kolaylığı’ karşılığında ek bir miktar da katılmaktadır. Tamamen ücretsiz kurumsal web sayfalarına örnek olarak da Türkiye’de yerel yönetimlerin sanal buluşma ve bilgi alışverişi adresi olan YerelNEt verilebilir.⁹⁹

2.2.8. Hukuki Düzenlemelerin Yapılması

Elektronik devlet yapılanmasını gerçekleştirmek için yeni yasal düzenlemelere gereksinim duyulmaktadır. Aslında, bu düzenlemelerin eksikliği elektronik devletin önündeki en büyük engeller arasındadır. Öncelikle, internet hizmetlerinin herkes tarafından erişilebilir düzeye getirilmesi, ardından iletişim piyasasının serbestleştirmeye doğru yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. Bu yapılmadığı sürece, katılımın gerçek anlamıyla oluşturulması mümkün olmayacaktır.

Elektronik imza ve onay kurumlarına ilişkin altyapının oluşturulması için yeni yasal düzenlemelere de ihtiyaç bulunmaktadır. Elektronik imza yasası çıkarılmadan elektronik devlet uygulamalarının pratik anlamda gerçekleşmesi olanaksızdır. Elektronik devlet uygulamalarının başarıyla gerçekleştirilebilmesi için; çözüm bekleyen konulardan birisi de kişisel bilgilerin korunmasına yönelik yasal düzenlemelerin yapılmasıdır.¹⁰⁰

⁹⁹ Yıldız, a.g.m., s:315.

¹⁰⁰ Ercan Alptürk, “İnternet ve Etkin Devlet”, <www.ceterisparibus.net>, (Erişim Tarihi: 11. 07. 2005).

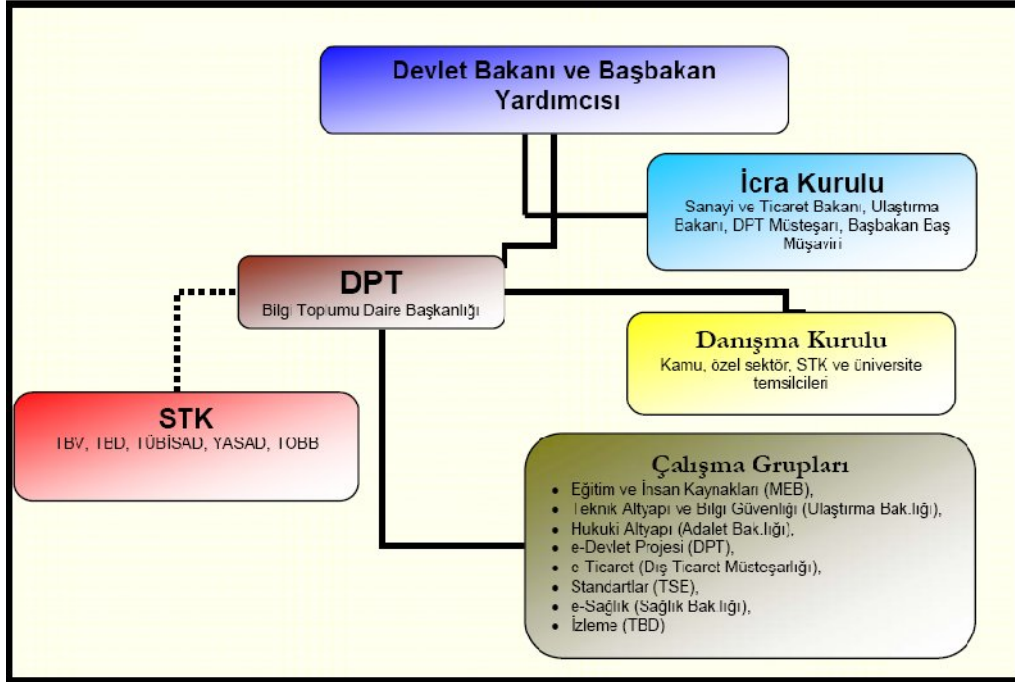
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

3.1. TÜRKİYE'DE E-DEVLETİN GELİŞİM SÜRECİ

BİT alanında dünyada yaşanan gelişmeler, ülkemize de yansımış; 90'lı yıllardan itibaren birçok kurumda bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturulmaya ve bilgisayar ortamında bilgi saklanmaya başlanılmıştır. Yapısı itibarıyla üretim ve verimliliğin artmasına katkıda bulunması ve teknolojik, ekonomik, sosyal gelişmeleri teşvik etmesi beklenen bilgi toplumu oluşturmaya yönelik hedefler 2000'li yıllarda hükümet politikalarında yerini almıştır.

Şema 1: e-Dönüşüm Türkiye Projesi Organizasyon Şeması



Kaynak: T.C Sayıştay Başkanlığı, E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler, Performans Denetimi Raporu, Haziran 2006, s:26.

Ülkemizde 2003 yılında, bilgi toplumu olma vizyonu ile geliştirilen, DPT koordinasyonunda yürütülmek üzere, e-Dönüşüm Türkiye (eDTR) Projesi başlatılmıştır. Bu proje ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ile

kurumsal altyapısının oluşturulmasına yönelik tüm iş ve işlemlerin izlenmesi görevi, eDTr Projesi İcra Kurulu'na verilmiştir. Daha önce e-Türkiye Girişimi kapsamında oluşturulan çalışma grupları yeniden düzenlenmiş ve sayısı azaltılmıştır. eDTr Projesinin yürütülmesi için (Şema 1'de) gösterilen kurumları içeren bir organizasyon yapısı oluşturulmuştur. Ayrıca, 73 eylemden oluşan eDTr Projesi'nin 2003–2004 Kısa Dönem Eylem Planı'nda (KDEP) hayata geçirilmesi öngörülmüştür. eDTR projesi ile:¹⁰¹

- BİT alanındaki gelişmelerden vatandaşların, işletmelerin ve kamu kurumlarının en üst düzeyde faydalanmalarının sağlanması,
- Vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla, katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısının oluşturulması,
- BİT politikaları ve mevzuatının öncelikle AB müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi amaçlanmaktadır.

eDTR Projesi kapsamında DPT Müsteşarlığı'nın koordinatörlüğünde, AB'nin e-Avrupa+ eylem planının hedefleri ile uyumlu, 2003-2005 yıllarını kapsayan iki eylem planı hazırlamıştır. Tablo 5'de (bknz s:56) görüldüğü üzere, e-Avrupa+ Eylem Planı'nın hedefleri temel olarak internet altyapısının oluşturulması ve kullanımı üzerine odaklanmış; kamu hizmetlerine elektronik erişim, kısaca e-devlet de önemli hedefler arasında yerini almıştır.

DPT Müsteşarlığı'na iletilecek BİT yatırımı niteliğindeki tüm proje tekliflerinin öncelikle stratejik olarak Ulusal Plan ve Programlar, Bilgi Toplumu Stratejisi¹⁰², Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politika Belgesi¹⁰³, e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile ilgili diğer mevzuat ve varsa kurumsal strateji ve önceliklere uyumlu olarak hazırlanması esastır. Ayrıca, BİT projelerinin teknik olarak, DPT

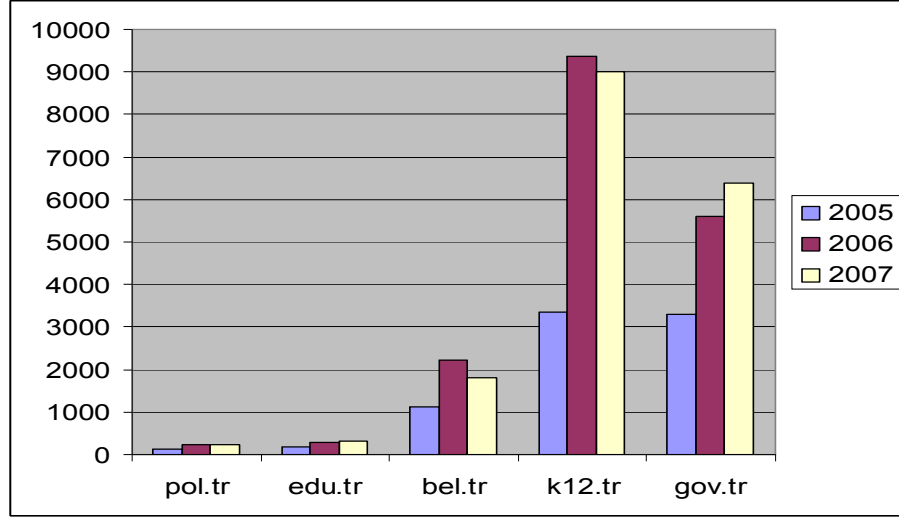
¹⁰¹ T.C. Sayıştay Başkanlığı, "E-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri", **Performans Denetim Raporu**, Ankara, 2006, s:10.

¹⁰² <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/btstrateji/>

¹⁰³ http://www.bilgitoplumu.gov.tr/duyuru/IcraKurulu/10062004_IcraKurulu_VI_KararEki.pdf

Müsteşarlığı tarafından her yıl yenilenen “Yatırım Programı Hazırlama Rehberi”¹⁰⁴ ile sağlıklı bir e-devlet altyapısının oluşturulması, kurumlar arası bilgi paylaşımının ve birlikte çalışabilirliğin sağlanması amacıyla oluşturulan “Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi”ne uygun şekilde hazırlanması zorunludur.

Grafik 1: Kamu İnternet Sitelerinin Sayısı



Kaynak: www.nic.tr (26.06.2007).

Ülkemizde Ocak 2007 yılı itibarıyla, kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait toplam 17755 internet sitesi bulunmaktadır. Bunlar merkezi idare ve bağlı kuruluşların ‘gov.tr’ uzantılı 6396; yerel yönetimlerin ‘bel.tr’ uzantılı 1797; ilk ve orta dereceli okulların ‘k12.tr’ uzantılı 8997; üniversite ve enstitülerin ‘edu.tr’ uzantılı 319 ve asayiş hizmetlerinin ‘pol.tr’ uzantılı 246 siteden oluşmaktadır (Grafik 1).

3.2. TÜRKİYE’NİN E-DÖNÜŞÜMDEKİ KONUMU

Ülkemizde kamu kurumlarının, internet sitesi oluşturma çabaları 1990’lı yıllardan beri süregelmektedir. Gelişen teknolojik imkânlar ve buna paralel olarak e-ortamın hizmet sunumuna sağlayacağı faydalar, kamu kurumlarının internet ortamından hizmet sunmaya yönelik faaliyetlerine hız kazandırmaları sağlanmıştır.

¹⁰⁴ <http://www.dpt.gov.tr/kamuyat/>

Bu süreçte birçok kurum birbirinden bağımsız olarak, merkezi bir koordinasyondan uzak bir şekilde, kurum yöneticilerinin inisiyatifiyle internet sitelerini oluşturmuştur. Bu durum, internet sitelerinden sunulacak aynı nitelikteki hizmetler için, her bir kurumun ayrı ayrı faaliyette bulunmasına yol açmıştır. Bu süreç; eşgüdüm içerisinde olmayan, birbirinden bağımsız hareket eden ve ortak bir politikası olmayan bir yapı ortaya çıkarmıştır.

Tablo 8: Ülkelerin Bilgi Toplumuna Hazır Olma Durumu

2004 – 2005			2005 – 2006			2006 - 2007		
SIRA	ÜLKE	PUAN	SIRA	ÜLKE	PUAN	SIRA	ÜLKE	PUAN
1	Singapur	1,73	1	ABD	2,02	1	Danimarka	5,71
2	İzlanda	1,66	2	Singapur	1,89	2	İsveç	5,66
3	Finlandiya	1,62	3	Danimarka	1,8	3	Singapur	5,6
4	Danimarka	1,6	4	İzlanda	1,78	4	Finlandiya	5,59
5	ABD	1,58	5	Finlandiya	1,72	5	İsviçre	5,58
6	İsveç	1,53	6	Kanada	1,54	6	Hollanda	5,54
7	HongKong	1,39	7	Tayvan	1,51	7	ABD	5,54
8	Japonya	1,35	8	İsveç	1,49	8	İzlanda	5,5
9	İsviçre	1,3	9	İsviçre	1,48	9	İngiltere	5,45
10	Kanada	1,27	10	İngiltere	1,44	10	Norveç	5,42
...
52	TÜRKİYE	-0,14	48	TÜRKİYE	0	52	TÜRKİYE	3,86
Toplam 104 ülke			Toplam 115 ülke			Toplam 122 ülke		

Kaynak: www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp

Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum) tarafından 2001 yılından bu yana hazırlanan “Küresel Bilgi Teknolojisi” raporlarında, ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıkları ve bu konudaki çeşitli göstergeleri dikkate alarak bir sıralama yapılmaktadır. Bu sıralamanın yapılmasında, teknik altyapı göstergeleri kadar, ülkelerin hizmetlerin sunumu ve geliştirilmesindeki durumu, teknoloji üretme yetenekleri, insan sermayesi, hukuki düzenlemeleri gibi pek çok kriter değerlendirilmektedir. Türkiye, 2004–2005 yılı raporunda değerlendirmeye alınan 104 ülke arasında 52'nci sırada, 2005–2006 yılı raporunda 115 ülke arasında 48'nci sırada yer alırken, 2006–2007 raporunda 122 ülke arasında 52'nci sırada yer almıştır. İlk on sırada yer alan ülkeler ve Türkiye'nin sıralamadaki yeri Tablo 8'de verilmektedir.

BİT sektörü 2001 yılı krizi sonrasındaki istikrarlı büyümesini devam ettirmektedir. 2006 yılı sonu itibarıyla telekomünikasyon sektörünün 12,5 milyar ABD Doları, bilgi teknolojileri sektörünün ise 4,3 milyar ABD Doları pazar büyüklüğüne ulaştığı tahmin edilmektedir. 2005 yılındaki BİT pazarının, yaklaşık 11,5 milyar dolarlık kısmını telekomünikasyon sektörü, geri kalan 3,6 milyar dolarlık bölümünü ise bilgi teknolojileri oluşturmaktadır.¹⁰⁵ 2005 yılında kamunun BİT yatırımlarına tahsis etmiş olduğu ödenek 459 milyon dolardır. Bu rakam, 2006 yılında yaklaşık 588 milyon dolara, 2007 yılında ise 555 milyon dolara ulaşmıştır.

Sabit telefon sayısı doyuma ulaşmış olmasına karşın mobil telefon abone sayısında artış sürmektedir. Genişbant abone sayısında oldukça hızlı bir büyüme yaşanmakta, ancak ulaşılan abone yoğunluk oranı AB ve OECD ortalamalarının oldukça altında kalmaktadır.

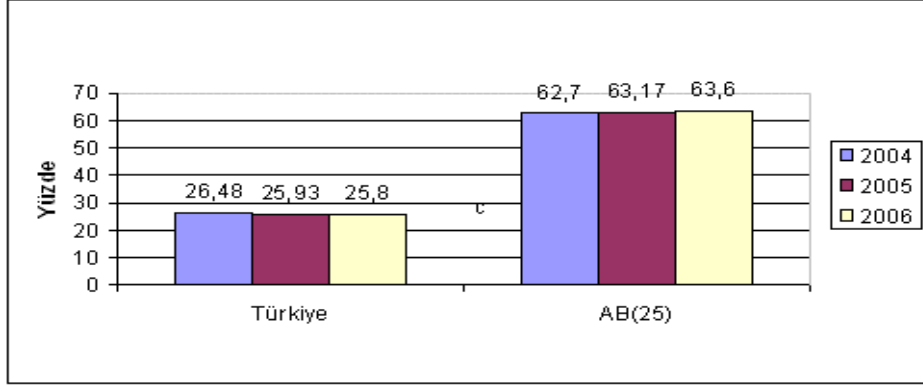
BİT alanında önemli ve temel göstergeler olarak kabul edilen sabit telefon, mobil telefon, kişisel bilgisayar kullanıcı yoğunluğu, internet kullanıcı yoğunluğu ve genişbant abone yoğunluğuna ait Türkiye ve AB üyesi ülkelerin 2004-2006 yılı değerleri aşağıda verilmektedir.

3.2.1. Sabit Telefon Abone Yoğunluğu

Ülkemizde, Avrupa genelinde de yaşanan sabit telefon aboneleri sayısında doygunluk seviyesine ulaşılması ve mobil haberleşmenin daha yaygın olarak kullanılması eğilimi etkili olmakta ve büyük bölümünde Türk Telekom'un tekel olarak hizmet sunduğu ses iletimi piyasasında abone sayısı durağanlık göstermektedir. Ülkemizde 2006 yılı sonunda sabit telefon abone yoğunluğu yüzde 25,8 iken, AB üyesi ülkelerde bu oran yüzde 63,6'dır.

¹⁰⁵ <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp>

Grafik 2: Sabit Telefon Kullanıcılarının Yoğunluğu

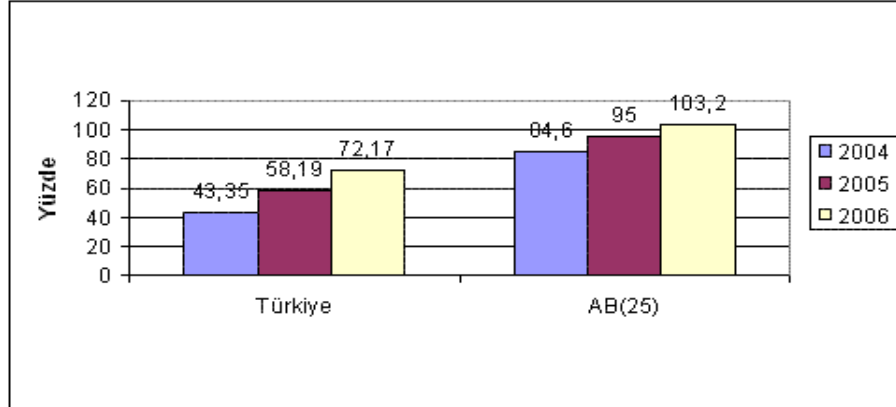


Kaynak: www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp

3.2.2. Mobil Telefon Abone Yoğunluğu

1994 yılından bu yana faaliyette olan GSM şebekesi son yıllarda hızlı bir büyüme göstermiştir. 2005 yılında yaklaşık 43,6 milyon olan abone sayısı 2006 yılında yaklaşık 52,6 milyona ulaşmıştır. AB’de ise bu oran Ekim 2006 itibariyle yüzde 103 seviyesindedir.

Grafik 3: Mobil Telefon Abone Yoğunluğu

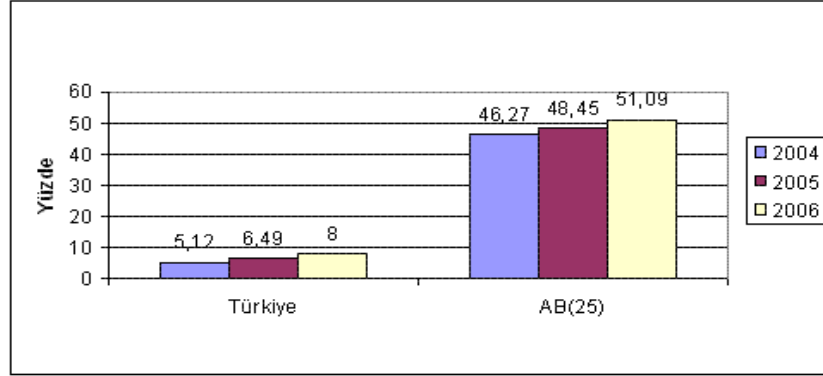


Kaynak: www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp

3.2.3. Kişisel Bilgisayar Kullanıcı Yoğunluğu

Kişisel bilgisayar kullanımı son yıllarda hızla artmasına rağmen 2006 yılında 100 kişiye düşen 8 bilgisayar ile Türkiye, AB'ye üye ülkelere kıyasla oldukça geride kalmaktadır.

Grafik 4: Kişisel Bilgisayar Kullanıcı Yoğunluğu

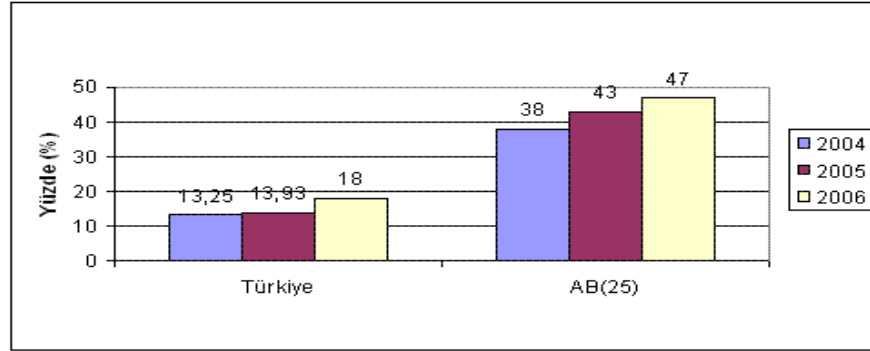


Kaynak: www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp

3.2.4. İnternet Kullanıcı Yoğunluğu

Son yıllarda hızla gelişen genişbant altyapısı ve eğitim, e-devlet ve e-ticaret gibi alanlarda yaygınlaşan uygulamalar, internet kullanımına olan talebi artırmaktadır. İşyeri, internet cafe ve okul gibi internetin yaygın kullanıldığı mekânların yanı sıra düşen kişisel bilgisayar fiyatları ve düzenlenen ADSL kampanyalar ile özellikle evlerde internet kullanımının yaygınlaştığı görülmektedir.

Grafik 5: İnternet Kulacılarının Yoğunluğu



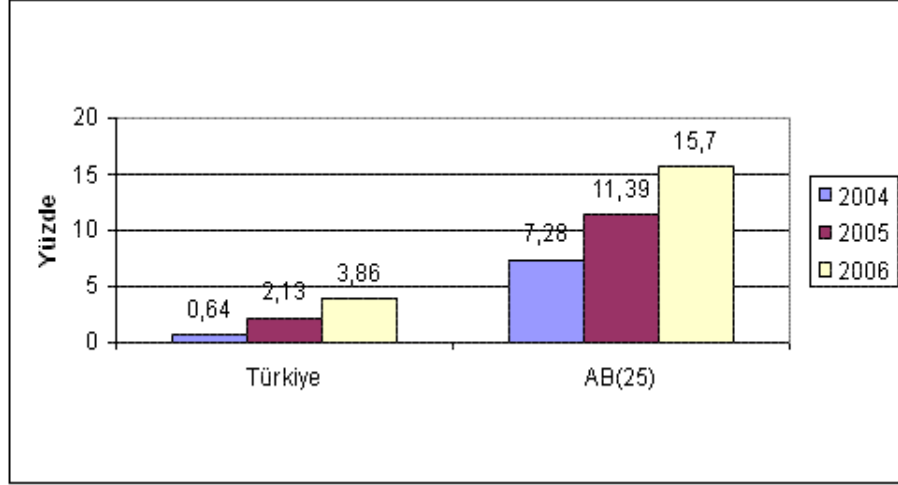
Kaynak: www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp

3.2.5. Genişbant Kullanıcı Yoğunluğu

Son yıllardaki hızla gelişen ADSL altyapısı genişbant kullanıcı sayısını hızla artırmıştır. 2006 yılı sonunda yaklaşık 2,773 milyona ulaşan genişbant abone sayısı ile yüzde 3,86 genişbant abone yoğunluğuna ulaşılmıştır. Genişbant abone yoğunluğu AB üyesi ülkelerde 2006'da yüzde 15,7 düzeyine ulaşmıştır. Ülkemizde

yerel ağın paylaşıma açılması ile alternatif işletmecilerin de faaliyet göstereceği genişbant pazarı önümüzdeki dönemde de hızlı büyümesini devam ettirecektir.

Grafik 6: Genişbant Kullanıcı Yoğunluğu



Kaynak: www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp

3.3. TÜRKİYE'DE E-DEVLET ALTYAPISINI OLUŞTURAN KAMU PROJE ÖRNEKLERİ

3.3.1. Say 2000i: Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi

Ülkemizin en büyük web tabanlı kamu bilişimi projesi olan SAY 2000i, T.C Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü'nün bir projesi olup, yurt çapında bütün saymanlıkları merkeze ve birbirlerine bağlayan sanal bir ağ oluşturmaktadır. Bu proje çerçevesinde devletin gider ve gelirlerini belirleyen 1500 saymanlık otomasyona geçecek, devletin muhasebe bilgileri günlük olarak izlenebilecek, dolayısıyla her düzeyde kamu maliyesi kararlarına güncellenmiş bilgi ile destek olacak bir sistem meydana çıkacaktır. Ayrıca, bu sistem ile tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgilerinin ve sağlık harcamalarını merkezi olarak denetimi ve yönetimi mümkün hale gelecektir. Kısacası SAY 2000i projesi, kamu sektörünün ekonomik anlamda merkezi denetimine imkân veren, otomasyonu, para yönetiminde etkinliği, şeffaflığı ve kolaylığı amaçlayan bir çalışmadır. Bu projenin gelecekte devletin yeniden yapılanma çalışmalarına büyük katkı sağlayacağı da

öngörülebilir. SAY 2000i projesinin tasarım olarak açık sistemlere dayalı olması da sistemi sürekli yenilenebilir yaptığından projeye artı değer katmaktadır.¹⁰⁶

Maliye Bakanlığı Muhasebat Müdürlüğü'nün 3 Mart 1999 tarihinde başlattığı bu projenin hedefleri şunlardır:¹⁰⁷

- Yurt çapında devletin giderlerini yapan ve gelirlerini toplayan 1500 civarında saymanlığın tamamının 2001 yılı sonuna kadar otomasyona geçirilmesi,
- Devletin muhasebe bilgilerinin günlük olarak izlenebilmesi,
- Devletin özel sektör şirketlerinin standartlarında mali tablolar üretebilmesi,
- Ekonomi yönetimine etkin karar destek mekanizmaları sunulması,
- Tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgilerinin merkezi bir veri tabanında tutulması ve maaşların merkezden hesaplanabilmesi,
- Sağlık harcamalarının merkezi ve veri tabanı üzerinden izlenebilmesi,
- Güncel sorunlara kısa vadeli çözümler üretilmesi.

Bu proje; büyüklük ve kapsam açısından ülkemizdeki en büyük web tabanlı kamu projesidir.

3.3.2. VEDOP I ve VEDOP II Projeleri

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi-1 (VEDOP I) 1998 yılında başlatılmıştır. Bu proje ile evrak girişlerinden başlayarak, tahakkuk, tahsilât, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalarca yapılan vergi tahsilâtlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması gerçekleştirilmektedir.

Maliye Bakanlığı'nın Siemens Business Services ile uygulamaya koyduğu VEDOP-II ile ise, Türkiye'deki Vergi Daireleri'nin işlemlerini internet üzerinden

¹⁰⁶ Yıldız, a.g.m., s:312.

¹⁰⁷ Nohutçu ve Demirel, a.g.m., s:42.

yapmasına olanak sağlayacak bir ağ kuruluyor. VEDOP-II kapsamında geliştirilen e-beyanname uygulaması ile vatandaşların vergi beyannamelerini internet üzerinden verebilmesi mümkün hale getirilmektedir. Bu uygulama ile mükelleflerin beyanname vermek için Vergi Daireleri'ne gitmeleri zorunluluğu ortadan kalkarak zaman, iş gücü ve maliyet tasarrufu sağlanması beklenmektedir.¹⁰⁸

E-beyanname uygulamasına ek olarak internet aracılığıyla güvenli erişimi destekleyen şifrelendirilmiş veri transferi ve sayısal imza kullanımı Açık Anahtar Altyapısı kullanılarak mümkün hale getirilmektedir.

VEDOP Projesi ile vergi gelirlerinin daha etkin toplanmasının vergi dairelerine gelen mükelleflerinin işlemlerinin rahat bir ortamda ve daha kısa sürede bitirilmesi ve vergi dairesi personelinin işlemlerini yaparken teknolojik imkânlardan daha çok yararlanması beklenmektedir. Gelirler Genel Müdürlüğü'nün web sitesinden erişilebilen internet vergi dairesi kanalı ile bilgi sorgulamasını yapabilmek için, mükelleflerin VEDOP kapsamındaki vergi dairelerinde kayıtlı mükellef olmaları, Gelirler Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan taahhütnameleri imzalayıp müdürlükçe kendilerine tahsis edilecek kullanıcı kodu ve şifreye sahip olmaları gerekmektedir. VEDOP Projesi kapsamında belirtilen bu gerekleri yerine getiren mükellefler şu bilgileri sorgulayabilmektedirler:¹⁰⁹

- Vergi Dairesi'nde mevcut mükellef kimlik bilgileri,
- Yıllık beyan edilen vergilerde vergilendirme dönemine, aylık vergilerde vergilendirme dönemlerine ait beyan edilen vergilerle ilgili tahakkuk, tahsilât, vadesi gelmeyen borç bilgileri,
- Bu dönemlerle ilgili olarak verilen ek beyanlar ve vergi inceleme sonuçlarına göre ikmalen ve re'sen tarh edilen vergilerle ilgili tahakkuk, tahsilât, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgileri,
- Son 1 ay içindeki tahakkuk, tahsilât ve düzeltme işlemleri,
- 15 gün içinde beyan edilmesi gereken vergiler ile ilgili borç takvimi,

¹⁰⁸ Nohutçu ve Demirel, a.g.m., s:41.

¹⁰⁹ Uçkan, a.g.e., s:292.

- 414 Seri No'lu Tahsilât Genel Gereği tecil imkânlarından faydalanmış olan mükellefin yeniden yapılandırılmış ödeme planı ve yapmış olduğu taksit ödemeleri,
- Yurt Dışı Çıkış Yasağı ile ilgili detay bilgileri.

Türk vergi sisteminde tahsilat dönemleri farklı olan çeşitli vergiler bulunmaktadır. Bir işletme 30'dan fazla vergi beyannamesi hazırlamak ve ayda yaklaşık 3 defa beyannameleri vermek için Vergi Daireleri'ne gitmek zorunda kalmaktadır. Kağıt tabanlı bu sistem vergi mükelleflerinin zamanının israf olmasına ve Vergi Dairesi personelinin verimsiz kullanımına neden olmaktadır. Vergi Dairesi otomasyon projesinin üç amacı vardır: vergi yükünün daha hakkaniyetli bir şekilde dağıtılmasını sağlamak, vergi tahsilatını daha verimli hale getirmek ve vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet sunmak. Proje şunları geliştirmeyi amaçlamaktadır:¹¹⁰

- Bir Ağ: Tüm vergi daireleri arasında yüksek hızda iletişim sağlanması.
- e-Beyanname: Tüm vergi beyannamelerin elektronik yoldan alınması.
- Daha İyi Hizmet: Vergi mükelleflerine verilen hizmetin kalitesinin artırılması.
- E-Vergi Tahsilatı: Elektronik vergi tahsilatının (bankalar aracılığıyla) teşvik edilmesi.
- Veri Deposu: Vergi depolarını ve denetim stratejilerini iyileştirecek bilgilerin oluşturulması ve beyan edilmeyen vergilerin belirlenmesi.
- Vergi Mükellefi Çağrı Merkezi: Soruları cevaplama ve vergi mükelleflerine yardımcı olma.
- İnternet Vergi Dairesi: Çevrimiçi vergi dairesi.

Bu proje, vergi mükelleflerinin Gelir Vergisi, Kurumlar Vergisi, Katma Değer Vergisi, Özel Tüketim Vergisi, Damga Vergisi ve Banka Sigorta Muamele

¹¹⁰ OECD, **E-devlet Çalışmaları Türkiye**, DPT Müsteşarlığı, 2007, s:124.

Vergisi dahil farklı türde vergi beyannamelerinin elektronik olarak verilmesini mümkün kılmaktadır.

2004 yılında, vergi mükellefleri tarafından 688.574 e-beyanname verilmiştir; bu, Tablo 9’da gösterilen 3 tür vergi için Vergi Daireleri’ne verilen toplam beyanname sayısının % 23’ne karşılık gelmektedir. 2005 yılında verilen e-beyanname sayısı yaklaşık 2 katına çıkmış ve e-beyannamelerin toplam beyannamelere oranı % 48’e yükselmiştir.

Tablo 9: Vergi Beyannameleri

Yıllar	2004		2005	
Beyannameler	e-Beyannameler	Toplam Beyannameler	e-Beyannameler	Toplam Beyannameler
Vatandaşların Yıllık Gelir Vergisi Beyannameler	375.202 (%22)	1.675.500	937.935 (%55)	1.706.674
Gayrimenkul Sermaye İradı	12.350 (%2)	622.837	56.521 (%9)	631.967
Yıllık Kurumlar Vergisi Beyannameleri	301.022 (%53)	570.450	415.668 (%69)	598.447
TOPLAM	688.574 (%23)	2.962.665	1.410.125 (%48)	2.937.088

Kaynak: Maliye Bakanlığı

Haziran 2006 itibarıyla, 599 Vergi Dairesi’nden 469’u (% 78) ağa bağlıdır. Bu girişim şu sonuçları doğurmuştur:¹¹¹

- Vergi mükelleflerine sunulan hizmetlerin kalitesi ve erişilebilirliği artmıştır.
- E-beyanname sayesinde Vergi Daireleri’nde sıra beklenerek harcanan zaman azalmıştır.
- Gelir İdaresi kullanıcıların yılda 1.485.000 işgünü tasarruf sağladığını hesaplamıştır.
- 2005 yılı itibarıyla, 36.858 muhasebeci ve mali müşavirden 32.659’u (% 89) e-beyanname için şifre almıştır.

¹¹¹ DPT Müsteşarlığı, a.g.e., s:125.

- Vergi gelirlerinin tahsilatı için yapılan giderler azalmıştır. Vergi Daireleri ile vergi geliri tahsilatının birim maliyeti 2 \$ iken bankalar aracılığıyla tahsilatın beyanname başına maliyetin 0,35 \$'dır. 2005 yılında, vergi gelirlerinin % 65'i bankalar aracılığıyla tahsil edilmiştir.
- Ofis malzemelerinde (bilgisayar donanımı, kağıt, kartuş) yılda 3 milyon doların üzerinde tasarruf sağlanmıştır.
- Beyannameler artık elektronik olduğundan beyannameleri arşivlemek için ihtiyaç duyulan alan azalmıştır.

3.3.3. MEBSİS Projesi

Milli Eğitimi Geliştirme Projesi kapsamında uygulamaya geçirilen ve e-devlete ulaşma adımlarının en önemlilerinden biri de, Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBSİS)'dir. MEBSİS'in hayata geçirilmesi öğretmen planlaması, ataması, yer değiştirmesi v.b. işlemlerine düzen ve hız kazandırılmasını amaçlayan 1987 yılında başlatılan Personel İşlemleri Sistemi (PERSİS) ile mümkün olmuştur. Bu nedenle çeşitli alt sistemler oluşturulmuş ve bakanlık birimlerinin hizmetine alınmıştır. Bu alt sistemler; Yüksek Öğretim Sistemi (YÖSİS), Dış İlişkiler Sistemi (DİDİS), Bütçe Sistemi (BÜSİS), İdari ve Mali İşler Sistemi (İMİSİS), İller ve İlçeler Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS), İşletmeler Sistemi (DÖNERSİS), Sosyal İşler Sistemi (SOİSİS)'tir.

Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) tarafından yürütülen bir diğer girişim olan, e-öğrenim girişimi kamu eğitim sektörünün (ilk ve orta öğretim) tümünü ele alan büyük, birden çok yıla yaygın 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 rakamla 650.000 öğretmeni ilgilendirmektedir.¹¹²

¹¹² DPT Müsteşarlığı, a.g.e., s:118.

MEB e-öğrenimin bu iddialı ve kapsamlı yaklaşımını BİT'nin öğrenciler tarafından nasıl kullanılacağına odaklanarak, öğretmenlerin eğitimini ve okul müfredatının ve öğretim yöntemlerinin değiştirilmesini kapsayacak şekilde tasarlamıştır. Bu tarz bir yaklaşımın sadece okullara bilgisayar dağıtmaktan daha etkili olacağı düşünülmektedir. E-öğrenim girişiminin amaçları şunlardır:¹¹³

- Okul, öğretmen ve öğrenciler arasında işbirliğini artırmak, 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 vermek.
- Öğrencilere problemleri çözmek için uygun şekilde BİT kullanacak becerilerle donatmak.
- Öğretmenleri müfredat geliştirme, öğrencileri değerlendirme, öğretim yöntemlerini güncelleme v.b. için BİT fırsatlarını değerlendirmeye teşvik etmek.
- Okullarda idari görevler için BİT kullanımını sağlamak.

3.3.4. MERNİS Projesi

Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Türkiye'de yer alan kamu kurumlarının vatandaşı tanımlamayı ve kimliğini onaylamayı "TC Kimlik Numarası"nın üretilmesi ile çözmeyi hedefleyen bir projedir. Devamında bu bilgilerin rasyonel bir biçimde paylaşımı için gerekli olan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Bilgisi Paylaşım Altyapı Projesi'ni de hayata geçirmek üzere gerekli

¹¹³ DPT Müsteşarlığı, a.g.e., s:118.

çalışmalar başlatılmıştır. Kurumlarda yürütülmekte olan bu projeye yönelik yüksek seviyede ilgi ve istek olduğu da memnuniyetle gözlemlenmiştir.¹¹⁴

1587 sayılı Nüfus Kanununun 15.11.1984 gün ve 3080 sayılı kanunla eklenen ek 4. maddesinde; “İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi’nin uygulamasına geçilen yerlerden başlamak üzere, Türk vatandaşları ile Türkiye’de nüfus kaydı tutulan yabancılara nüfus kütüklerinde bilgi alışverişini kolaylaştırmaya ve kamu kuruluşlarında tutulan kayıtlar arasında bağ oluşturmaya esas olacak bir kamu kurum ve kuruluşlarının kayıtlarında esas alınacağı” hükme bağlanmıştır.

MERNİS Projesi, tüm yurttaşların kimlik bilgilerinin ortak bir veri tabanında toplanarak her bir yurttaşın verilecek kimlik numarası ile bu bilgilere erişimin yetkili kurumlarca sağlanması mantığına dayanmaktadır. MERNİS Projesi’nin sadece bir bölümünün bu kadar uzun süre içerisinde tamamlanabilmesinin nedeni, projenin çok zor hayata geçirilebilir olması ya da büyük bir kaynağa ihtiyaç duyulması değildir. MERNİS Projesi, siyasal iradenin bilim ve teknoloji yatırımına verdiği önem ve teknoloji öngörüsü bakımından içinde bulunduğu durumu sergileyen acı bir deneyimdir. MERNİS Projesi kapsamında hayatta olan olmayan ayırımı yapılmadan 120 Milyon kişiye 11 haneli bir kimlik numarası verilmiştir.¹¹⁵

MERNİS Projesinin amaçlarını genel olarak şu şekilde sıralamak mümkündür:¹¹⁶

- Nüfus ve vatandaşlık işlerinin modernize edilmesi,
- Elektronik veri tabanının oluşturulması,
- Nüfus kayıtlarının elektronik ortamda tutulması,
- Vatandaşlık hizmetlerinin optimizasyonu,

¹¹⁴ H. Tuğba Eroğlu, “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı 62, Temmuz-Eylül 2006, s:85.

¹¹⁵ Uçkan, a.g.e., s:290.

¹¹⁶ Eroğlu, a.g.m., s:89.

- Kalıcı kimlik numaralarının verilmesi,
- İstatistik üretiminin otomasyonu,
- Diğer kuruluşlara verilen bilgi hizmetlerinin geliştirilmesi,
- Ulusal ağın kurulması,
- Sayısallaştırma alt sisteminin oluşturulması,
- Kişisel kimlik numaralarının verilmesi,
- Sahtecilik ve dolandırıcılığı azaltan yeni nüfus cüzdanlarının hazırlanması.

Proje, Türkiye’de yer alan kamu kurumlarının vatandaşı tanımlamakta ve kimliğini teyit etmekte yaşadığı sıkıntıyı çözmüş, devlet, vatandaşını tanıma ve tanıma, vatandaşa kendisini belgeleme olanağı çağdaş bir sistem içinde sağlamıştır. Bu açıdan proje, özel ve kamu sektöründeki tüm işleyişi değiştirecek çok önemli bir sürecin ilk yapıtaşı olarak e-Türkiye bilgi sisteminin önemli bir parçası olacaktır.

3.3.5. Yerel Yönetimlerdeki E-Belediye Projeleri

Türkiye’deki yerel yönetimler bünyesinde internet kullanımı şu an için belediyelere özgüdür. Belediyeler internet üzerinde web sayfaları oluşturmak suretiyle kişi ve kurumlara bilgi ve hizmet sunmaktadırlar. Henüz belediyeler tek başlarına, diğer yerel yönetim birimleriyle eşgüdüksüz olarak web sayfası oluşturma aşamasındadırlar. Yerel yönetimlerde bilgisayarlaşma yaygın olarak sağlanmış durumdadır. Buna karşın bünye içi otomasyon düzeyi oldukça sınırlıdır. Yerel yönetimlerin internet erişimi düşük, kendi bünyelerini internete taşıma oranlarıysa çok düşüktür. Yerel yönetimler ile merkezi yönetim kurum ve kuruluşları arasındaki iletişim ve ilişkiler henüz Internet üzerine taşınmamıştır.¹¹⁷

Yerel yönetimlerin e-devlet çabalarını başarılı kılmak için sanal bilgi ve hizmetlere talep duyulması ve bu faaliyetlerin finansmanı sorununun aşılması gerekmektedir. Bu bölümde yerel yönetimlere ilişkin başlıca e-devlet projeleri uygulamalarına değinilmiştir.

¹¹⁷ Nohutçu ve Demirel, a.g.m., s:46.

3.3.5.1. YERYÖN Projesi

Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi, YERYÖN 1998-2001 yıllarında gerçekleştirilen geniş kapsamlı bir araştırma çalışmasıdır. Araştırma, Devlet Planlama Teşkilatı Yıllık Yatırım Programları'nda yer almış ve genel bütçeden finanse edilmiştir.

Araştırma, 20. yüzyılın sonunda Türkiye yerel yönetim sisteminin çok boyutlu fotoğrafını çekmekte ve geleceğe 21. yüzyıl başında sistemin yapısına ilişkin bir tür belge dizisi bırakmaktadır. Araştırmanın amacı, kısa erimde günlük sorunları çözmek üzere görüş ve öneri geliştirmek değil, sistemin yapısal özellikleri ile sorunlarını ortaya koymak ve 21. yüzyılın gereklerini karşılayacak model üzerine fikir geliştirmek olarak belirlenmiştir.¹¹⁸

Bu araştırma sonucunda aşağıdaki faaliyetlerin yürütülmesi amaçlanmıştır:

- Belediye Personel Sistemi
- Su Hizmetlilerinin Yönetimi
- Yerel Temsil
- Çöp Hizmetlerinin Yönetimi
- Mali Yapı
- İmar Hizmetlerinin Yönetimi
- Zabıta Hizmetleri
- Eğitim ve Sağlıkta Yerelleşme Sorunu
- İtfaiye ve Acil Yardım Hizmetleri
- Yerel Yönetim Modeli

¹¹⁸ <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yeryon.php>, (Erişim Tarihi: 18.11.2006).

3.3.5.2. YEREP Projesi

Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi, (YEREP) 1999-2001 yıllarında yürütülmek üzere planlanmış ve DPT Yıllık Yatırım Programlarında yer alarak genel bütçeden finanse edilmiş bir çalışmadır.

Projenin iki amacı vardır. Birincisi, yerel yönetimlere ilişkin veri, bilgi, deneyimin sunulabileceği bir internet paylaşım ağı kurmak; ikincisi yerel yönetimlere dönük eğitim çalışmalarında gerek derslik ortamında gerekse kendi kendine eğitim yönteminde kullanılmak üzere ders notları geliştirmek.¹¹⁹

3.3.5.2.1. İnternet Paylaşım Ağı (YerelNet)

YerelNet sitesi için ön çalışmalar 1999 yılında başlatılmış, kurulum işleri 2000 yılında gerçekleştirilmiştir. YerelNet, yerel yönetimler konusunda çalışanların ulaşmak ve kullanılabilir hale getirmek için çok zaman harcadıkları rakamsal verilerden yine serbestçe yararlanmalarını sağlamak ilkesine göre kurulmuş bulunmaktadır. Kullanıcılar, sitedeki her türlü veri ve bilgiyi serbest, kolay ve paket programlara aktararak kullanabileceklerdir.

YerelNet, YYAEM bünyesinde on yıldan fazla zamandır yaratılan birikimi ve YERYÖN araştırması ile elde edilmiş olan verileri sunarak başlamaktadır. Ancak amaçlanan, etkileşimli bir site olarak genişlemesidir. Belediyelerin kendileri ile ilgili veri ve bilgileri internet üzerinden doğrudan girebilecekleri kimlik yapısı kurulmuştur.

3.3.5.2.2. Ders Notları Geliştirmek

YEREP çalışmasının ikinci amacı, özellikle belediye yöneticilerine dönük olarak ders notları geliştirmek olarak belirlenmiştir. Ders notlarının, açılan seminerlerde malzeme olarak kullanılmanın yanı sıra, bir tür uzaktan eğitim malzemesi niteliği taşıması amaçlanmıştır. Ders notları bir basılı çıktı ile CD olarak

¹¹⁹ <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerrep.php>

hazırlanmaktadır. İlk çalışma belediye personel yöneticilerine dönük olarak gerçekleştirilmiştir.

Ders notları akademisyen ve bürokrat uzmanlardan oluşan program geliştirme kurulu eliyle hazırlanmakta, master kopya üretimi Anadolu Üniversitesi tarafından yapılmaktadır. Üretilen malzemenin internet üzerinden sunumu da tasarlanmaktadır.

3.3.5.3. YERELBİLGİ Projesi

İçişleri Bakanlığının önerisi üzerine Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE)-YYAEM tarafından "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" (YERELBİLGİ Projesi) hazırlanmış ve proje iki kurum arasında imzalanan bir protokol ile 4 Nisan 2001'den başlayarak yürürlüğe girmiştir.

YERELBİLGİ Projesi, yerel yönetimlerle ilgili olan verileri elektronik ortamda toplayarak, bu verilerin politika geliştirme ve karar alma sürecine yardımcı olacak şekilde derlenmesi ve bunların analitik sorgulamaya tabi tutulmasını hedeflemektedir.¹²⁰

Çalışmanın içeriği, somut olarak, il özel idaresi, belediye, köy, yerel yönetim birlikleri ile bunların kurdukları işletme, döner sermaye-fon, şirket ve vakıflara ilişkin kurumsal bilgiler ile bunlar tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin temel verilerin, internet teknolojisi kullanılarak toplanması ve kurumlar, iller ve ülke düzeylerinde değerlendirilmesidir. Toplanacak bilgiler politika üretici ve karar verici makamların yanı sıra İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün www.mahalli-idareler.gov.tr adresinden kamuoyunun da bilgisine sunulacaktır.

Ülkemizde 81 il özel idaresi, 3226 belediye, 34.600 köy, 1000'in üzerinde yerel yönetim birliği, belediye bünyesinde bilinmeyen sayıda işletme, döner sermaye ve fon birimi, çoğunluğu belediyelere ait 1000' e yakın şirket, 50' ye yakın vakıf bulunmaktadır.

¹²⁰ Nohutçu ve Demirel, a.g.m., s:48.

İşletme, döner sermaye, fonlar ile şirket ve vakıf oluşumları, yerel yönetimler alanında önemli bir yer tutmakla birlikte en az bilinen ve ülke genelinde en az bilgi derlenmiş olan konulardandır. Oysa günümüzde bu formlar, kamu hizmetinin görülmesinde son derece önemli hale gelmiştir. Bu yönetim varlıklarının doğru ve güvenilir bilgisine erişilmedikçe, daha verimli ve amaca uygun çalışmalarını sağlayacak hukuksal düzenlemelerin yapılması da güçleşmektedir. Örneğin; belediyelerde işletme - döner sermaye ve fon gibi kuruluşlardan en çok verim almayı sağlayacak uygun büyüklük ve gelişmişlik derecesi nedir? Ya da bir belediyenin su hizmetlerini görmek için su işletmesi kurması hangi nüfus eşiğinden başlayarak verimliliği artırır? Verimliliği artırmaya dönük bu ve benzeri sorulara açık karşılıklar bulabilmek, mevcut durumun net bir resmine sahip olmaktan geçmektedir.

Yerel yönetim kesin hesapları ülke genelinde değerlendirilmek istendiğinde, bu işlem ancak, TÜİK tarafından yalnızca ana kalemleri gösteren istatistik amaçlı yayınlar üzerinden yapılabilen ve bu istatistikler iki-üç yıllık bir gecikme ile elde edilebilmektedir. YERELBİLGİ Projesi, verileri istatistiksel amaçlarla değil, analitik değerlendirmeler yapmak amacıyla toplamayı ve gecikmeleri ortadan kaldırarak güncelliği yakalamayı sağlayacaktır. Böylece, Çevre Temizlik Vergisi ile Emlak Vergisi'ni bütçe tahmini, tahakkuk rakamları ve tahsil edilen rakamlar temelinde; farklı bölgeler, farklı nüfus büyüklüğüne sahip belediyeler arasında karşılaştırmalı biçimde analiz etmek mümkün olabilecektir. Böyle bir analiz, yerel gelir kalemleri ile ilgili olarak ülke koşullarına en uygun politikaların geliştirilmesini mümkün kılacaktır.¹²¹

3.4. TÜRKİYE'DE KAMU İNTERNET SİTELERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kamu kurumlarının internet siteleri, e-devlet hizmetlerinin vatandaşların kullanımına uygun olup olmadığı ve kurumların e-ortamda hizmet sunma beceri ve

¹²¹ <http://www.yerelnet.org.tr/yyaem/yerelbilgi.php>

deneyimleri için bir göstergedir. Bilindiği üzere hızlı, güvenli ve kolay kullanılabilir olan internet siteleri, vatandaşın e-hizmetlere talebini artıracaktır.

T.C. Sayıştay Başkanlığı'nın Haziran 2006'da hazırladığı "e-Devlete Geçişte Kamu İnternet Siteleri" adlı Performans Denetim Raporu'nda, 32 adet kurumsal internet sitesi üzerinde tasarım, dolaşım, içerik ve erişebilirlik kriterleri dikkate alınarak bir test çalışması yapılmış ve sonuçlar açıklanmıştır.

Değerlendirilmeye alınan kamu internet siteleri;

1. T.C. BAŞBAKANLIK	www.basbakanlik.gov.tr
2. TC. ADALET BAKANLIĞI	www.adalet.gov.tr
3. T.C. MİLLİ SAVUNMA BAKANLIĞI	www.msb.gov.tr
4. T.C. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI	www.icisleri.gov.tr
5. T.C. DIŞİŞLERİ BAKANLIĞI	www.disisleri.gov.tr
6. T.C. MALİYE BAKANLIĞI	www.maliye.gov.tr
7. T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI	www.meb.gov.tr
8. T.C. BAYINDIRLIK BAKANLIĞI	www.bayindirlik.gov.tr
9. T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI	www.saglik.gov.tr
10. T.C. ULAŞTIRMA BAKANLIĞI	www.ubak.gov.tr
11. T.C. TARIM VE KÖYİŞLERİ BAKANLIĞI	www.tarim.gov.tr
12. T.C. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI	www.calisma.gov.tr
13. T.C. SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI	www.sanayi.gov.tr
14. T.C. ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI	www.enerji.gov.tr
15. T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI	www.kulturturizm.gov.tr
16. T.C. ÇEVRE VE ORMAN BAKANLIĞI	www.cevreorman.gov.tr
17. T.C. BAŞBAKANLIK HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI	www.hazine.gov.tr
18. T.C. BAŞBAKANLIK GÜMRÜK MÜSTEŞARLIĞI	www.gumruk.gov.tr
19. T.C. BAŞBAKANLIK DENİZCİLİK MÜSTEŞARLIĞI	www.denizcilik.gov.tr
20. T.C. BAŞBAKANLIK DIŞ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI	www.dtm.gov.tr
21. T.C. DİYANET İŞLERİ BAŞKANLIĞI	www.diyamet.gov.tr
22. T.C. BAŞBAKANLIK DEVLET PERSONEL BAŞKANLIĞI	www.basbakanlik-dpb.gov.tr
23. T.C. TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	www.tapu.gov.tr
24. T.C. DEVLET ARŞİVLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	www.devletarsivleri.gov.tr
25. T.C. BAŞBAKANLIK TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU	www.die.gov.tr
26. T.C. BAŞBAKANLIK DPT MÜSTEŞARLIĞI	www.dpt.gov.tr
27. T.C. DEVLET METEOROLOJİ İŞLERİ GEN. MÜD.	www.meteor.gov.tr
28. T.C. EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	www.emniyet.gov.tr
29. T.C. BAĞKUR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	www.bagkur.gov.tr
30. T.C. EMEKLİ SANDIĞI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	www.emekli.gov.tr
31. T.C. SOSYAL SİGORTALAR KURUMU	www.ssk.gov.tr
32. T.C. GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI	www.gib.gov.tr

olarak belirtilmiştir.

3.4.1. Tasarım

Tasarım, internet sitesinin görüntülenen sayfasının, çeşitli web araçlarının da yardımıyla, menü ve erişim yapısının kullanımı kolay, bilgiye en kısa yolla ulaşılabilecek, işlevsel ve hızlı bir yapıda oluşturulmasıdır. İnternet siteleri içeriğinin, kullanıcıya sunum biçimi olarak ifade edilebilecek olan tasarım, internet sitesinden sunulan bilgiler ve etkileşimli hizmetlerden en verimli şekilde yararlanılması bakımından son derece önemlidir. Sayıştay'ın hazırladığı rapor dikkate alınarak kamu internet sitelerinin tasarımı 6 kriter üzerinden değerlendirilerek sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

3.4.1.1. Sade ve Basit Ana Sayfa Tasarımı

Ana sayfa, ayrıntılı bilgilerden daha çok, tüm sitenin genel içeriğini ve menü yapısını gösterecek şekilde, sade ve basit düzenlenmelidir. Ana sayfada detaylı ve fazla bilginin verilmesi, kullanıcının genel olarak siteyi kolay tanıma, kullanma ve hizmetlerden yararlanabilme konusundaki beklentilerini olumsuz etkileyecektir. Sayfa düzeni karışık olmamalı, sitenin menü yapısı açık bir şekilde yer almalıdır. Bu özellikler dikkate alındığında, 32 kamu internet sitesinin ortalama %48 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

3.4.1.2. Hareketli Metinlerin Kontrol Edilememesi

Zaman zaman çok fazla bilginin tasniflenerek, aynı sayfada bir arada sunulması ihtiyacı ortaya çıkabilmektedir. Örneğin; kuruma ilişkin haberler tarih sırasına göre aşağıdan yukarıya doğru kayan metinler şeklinde sunulabilmektedir. Zorunlu olduğu takdirde başvurulabilecek bu teknolojiye, kullanıcının kayıp giden metinleri imleç ile kontrol edebilmesi ve akışı durdurabilmesi, kullanım kolaylığı açısından büyük faydalar sağlayacaktır. Aksi takdirde hareketli metin içinde yavaş ve dikkatli okunması gereken bölümler hızlı bir şekilde akıp geçtiği zaman, kullanıcının aynı metni tekrar görmesi için uzun süre beklemesi gerekebilecektir ki; bu durum internette hız konusunda saniyelerin bile önem kazandığı günümüzde zaman kaybına yol açacak ve kullanıcı memnuniyetini düşürecektir. Rapor

sonuçlarına göre; kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar, değerlendirme kapsamındaki kurumların %31'inde kullanılmakta olup, bu durum internet sitelerinin kullanılabilirliğine olumsuz etki yapmaktadır.

3.4.1.3. Sayfalarda Standart Yerleşim Düzenleri

Kullanım kolaylığı açısından bir başka tasarım kuralı ise, yerleşim düzeninin tüm sayfalarda aynı olması gerekliliğidir. Yani ana sayfanın genel tasarım özelliklerinin (başlık, menü yapısı, kurum logosu, renk, metin, kullanılan web araçlarının tür ve özellikleri, vb.) diğer sayfalara da yansıtılması gerekmektedir. Dolayısıyla site içinde bir sayfadan başka bir sayfaya geçen bir kullanıcı, aynı site içinde bulunduğu izlenimini hiç yitirmeyecek ve bulunduğu yeni sayfada, aradığı bilgiyi nerede ve nasıl bulacağını kolayca tahmin edebilecektir. Rapor sonuçlarına göre, kurumların % 69'u, sayfalardaki yerleşim düzeninin site içindeki tüm sayfalarda aynı olması gereği kuralına riayet ederek, kullanıcılar adına kolaylık sağlamış, geri kalan % 31'i ise bu kriteri yeterince uygulamamıştır.

3.4.1.4. Uygun Sayfa Başlığı Kullanımı

Site içindeki her sayfada, o sayfanın genel içeriğine ilişkin bir başlık bulunması da, kullanımı kolaylaştıran bir başka tasarım kriteridir. Sayfa başlığı, hem sistematik bir menü/indeks yapısının oluşturulmasını sağlamakta, hem de kullanıcının, o an bulunduğu sayfanın genel içeriği hakkında kısa sürede bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır. Hazırlanan rapora göre, kurum internet sitelerinin % 94'ünde bu kriterin sağlandığı görülmüştür.

3.4.1.5. Metinlerin Okunabilir Olması

Kullanım kolaylığı açısından önemli bir konu da, sitedeki metinlerde uygun yazı karakteri (font) ve büyüklüğünün kullanılmasıdır. Özellikle görme yeteneği zayıf olan kullanıcılar açısından rahat okumayı sağlayacak, yaygın kullanılan bir yazı karakteri ve metin büyüklüğü seçilmelidir. Okumayı güçleştirecek italik ve süslü yazıların kullanılmasından, gerekmedikçe kaçınılmalıdır. Performans denetim

raporunda, metinlerin okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olması konusunda, kamu internet sitelerinde ortalama % 54 seviyesinde bir uygunluk sağlandığı; geri kalan önemli sayılabilecek bir kısımda ise, bu hususta yeterli özen gösterilmediği görülmüştür.

3.4.1.6. Kolay Site Adı

Elbette ki, bir internet sitesine ulaşım için en önemli husus, sitenin internet adresinin kullanıcı tarafından bilinmesidir. Adresi bilinmeyen internet sitesine, başka sitelerden verilen linkler dışında ulaşılması mümkün olmayacaktır. Bu nedenle sitenin isminin kullanıcının hafızasında kalacak, açık ve kolay uygulanır şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Hatta sitenin ismini önceden hiç duymamış bir kullanıcı, kurum isminden hareketle site ismini kolayca tahmin edebilmelidir. Bu şekilde internet sitesi ismini açık, kolay ve akılda kalıcı olarak tespit eden kurum oranı % 84 iken, <http://www.basbakanlik-dpb.gov.tr/>, www.meteor.gov.tr/ gibi 5 sitenin adı, bu kriter kapsamında rapor hazırlayan kullanıcılar tarafından yeterli görülmemiştir.

Tablo 10: Kamu İnternet Sitelerinde Tasarım (%)

Tasarım Kriterleri	Oran (%)
Kolay Site İsmi	84
Metinlerin Okunabilir Olması	54
Uygun Sayfa Başlığı Kullanımı	94
Sayfalarda Standart Yerleşim Düzenleri	69
Kontrolsüz Kayan Metin Kullanılmaması	69
Ana Sayfa Tasarımı	48

Kaynak: Sayıştay Performans Denetim Raporu, Haziran 2006.

Kamu İnternet sitelerinin tasarımı; yerleşim düzeni, menüler, yazıların kolay okunabilirliği, başlıklar vb. konuları bakımından kullanım kolaylığı sağlayacak şekilde gerçekleştirilmelidir. Sadece estetik kaygılarla yapılmış bir tasarım, internet sitesinin sadece güzel görünmesine katkıda bulunmakla birlikte, kullanım kolaylığı, hız ve fonksiyonellik açısından sorunlar doğmasına yol açabilecektir. Bu denetim kapsamında, düzgün, hızlı ve kolay kullanımı sağlamaya

uygun olup olmadığı açısından değerlendirmek üzere, 32 kamu kurumunun internet sayfalarının ortalama % 54 oranında tasarım kriterlerine uygun olduğu görülmüştür. Gereksiz ve uygun olmayan simge kullanımı, bilgi formlarında yeterli açıklama bulunmaması ve gereksiz web araçlarına yer verilmesi gibi konular tasarım açısından kamu internet sitelerinin en zayıf olduğu alanlar olarak ortaya çıkmaktadır. Buna karşılık, her pencerede başlık kullanılması, web sayfası isminin açık ve akılda kalıcı bir şekilde belirlenmesi ve yerleşim düzeninin bütün sayfalarda aynı olması gibi özellikler açısından internet sitelerinin daha iyi durumda oldukları görülmektedir. Site tasarımı açısından diğer kurumların siteleri ile karşılaştırıldığında; % 71,9 oranı ile Dışişleri Bakanlığı, % 67 ile Bayındırlık ve İskan Bakanlığı, % 66 ile Çevre ve Orman Bakanlığı ve % 70 ile SSK Genel Müdürlüğü görece iyi örnekler olarak ortaya çıkmaktadır (Tablo 10).

3.4.2. Dolaşım ve Bağlantılar

İnternette kullanıcı memnuniyeti açısından dikkate alınması gereken konulardan birisi de, sitenin internette dolaşımı kolay kılacak şekilde kurulmuş olmasıdır. Kısaca dolaşım, bir sitenin farklı siteler ve/veya aynı site içindeki farklı sayfalar arasındaki gezinmelere verilen addır.

Sunulan bilginin zihinsel bir modelinin oluşturulmasını, neyin nerede bulunacağını ve neye tıklandığında kullanıcının karşısına neyin çıkacağını anlamasını sağlar. İyi dolaşım, gitmek istenilen yere hızlı bir şekilde ulaşılmasını ve sitenin dört bir yanına kolay erişim sağlayacaktır. Dolaşım konusunda kamu siteleri, toplam 4 kriter çerçevesinde incelenmiştir.¹²²

3.4.2.1. Site Haritası Kullanılması

Site içi dolaşımı kolaylaştıran en önemli araçlardan birisi, site haritasıdır. Site haritası, birden fazla sayfayı içeren sitelerde, hangi sayfa ve alt sayfada, ne tür

¹²² Sayıştay Performans Denetim Raporu, Haziran 2006.

bilgiler olduğunu ya da kısaca sayfa başlıklarını gösteren ve bu başlıklara linklerle ulaşılmasını sağlayan bağlantılı bir içindekiler tablosudur.

32 kuruma ait internet siteleri üzerinde, kurumların %53'ünün internet sitesi ana sayfasında site haritasına yer vererek gezinebilirliğin sağlanmasına katkıda buldukları, buna karşılık %47 gibi önemli bir kısmının site haritasını ihmal ettikleri görülmüştür.

3.4.2.2. Ana Sayfa Bağlantısı Bulunması

Site içi dolaşımı kolaylaştıran bir başka etken ise, site içindeki herhangi bir sayfadan, site ana sayfasına tek tıklamayla ulaşılabilmesine imkân sağlayan bir ana sayfa bağlantısının olmasıdır. Büyük sitelerde kullanıcılar, site ana sayfasından çok uzaklaşmış oldukları takdirde, tekrar ana sayfaya dönmek, onlar için zaman alıcı ve sorunlu olabilecektir. Bu nedenle ana sayfa bağlantı düğmesi, kullanıcının tek bir tıklama ile ana sayfaya ulaşmasına imkân verecektir. 32 kamu internet sitesinin ortalama %56 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

3.4.2.3. Çalışan Linkler

Öte yandan sitede yer alan linklerin arızalı ya da kullanıma kapalı olması, kolay dolaşım ve işlevselliği önemli ölçüde azaltacaktır. 32 kamu internet sitesinin ortalama % 57 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

3.4.2.4. Uygun Bağlantıların (Link) Kullanımı

Sitede bağlantı kullanımında en önemli husus, sitenin genel içeriğine ve muhtemel kullanıcı profiline uygun bir bağlantı portföyüne yer verilmesidir. Bu anlamda gerekli bağlantılara sayfada yer verilmemesi, kullanıcı beklentilerini olumsuz etkileyecektir. Sitedeki gereksiz bağlantılar ise, hem sayfada yer işgal edecek, hem de sitenin yüklenme hızını olumsuz etkileyecektir. 32 kamu internet sitesinin ortalama % 54 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

Kamu kurumlarının internet sitelerinin, kullanıcıların internette ve site içinde kolaylıkla dolaşmalarını sağlayacak şekilde hazırlanmış olmaları önem taşımaktadır. Bağlantıların çeşitliliği beklentileri karşılamalı ve bu bağlantılar erişilebilir olmalıdır. Düzgün, hızlı ve kolay kullanımı sağlamaya elverişli olup olmadığı açısından değerlendirmek üzere, 32 kamu kurumunun internet sayfalarının ortalama % 55 oranında dolaşım kriterlerine uygun olduğu görülmüştür. Bağlantıların konu ile ilgili ve erişilebilir olması açısından sitelerin görece iyi oldukları ortaya çıkmaktadır (Tablo 11).

Tablo 11: Kamu İnternet Sitelerinde Dolaşım (%)

Dolaşım Kriterleri	Oran (%)
Uygun Link Kullanımı	62
Çalışan Linkler	57
Ana Sayfa Bağlantısı Bulunması	56
Site Haritası Kullanılması	53

Kaynak: Sayıştay Performans Denetim Raporu, Haziran 2006.

3.4.3. İçerik

İçerik, internet sitelerinden sunulan bilgi ve hizmetlerin bütünüdür. Kurumların yasal yetki ve sorumluluk alanlarına bağlı olarak sunmaları gereken bilgi ve hizmet düzeyleri, internet sitelerinin içeriğini belirleyecektir. İçeriğin doğruluğu, güncelliği, anlaşılabilirliği, doyuruculuğu, kolay ve yaygın erişilebilirliği ve yazım yanlışları içermemesi oldukça önemlidir.

Site içeriği ile ilgili olarak toplam 9 kriter belirlenmiş olup, bu kriterler aşağıda değerlendirilmiştir:¹²³

3.4.3.1. E-Posta ile Site Sorunu Giderme

Benzer şekilde; çeşitli nedenlerle telefon iletişimi sağlayamayan kullanıcıların, talep ettikleri bilgi ve yardımı mail yoluyla isteyerek sorunun çözülmesi yönündeki beklentilerinin karşılanması gerekebilir. Örneğin; mesai saati dışında sitede karşılaşılan bir sorun nedeniyle, o an için telefon irtibatı kurulabilecek

¹²³ Sayıştay Performans Denetim Raporu, Haziran 2006.

bir yetkiliye ulaşılamaması vb. durumlar. Sitesinde, internet sitesinin kullanımı ile ilgili olarak e-posta iletişimi sağlayan kurum oranı % 44'tür.

3.4.3.2. Kurum İletişim Bilgileri

Diğer taraftan, her sitede bulunması gereken temel bilgilerden birisi, ilgili kuruma ilişkin çeşitli iletişim bilgileridir. Kurumsal bilgiler; internet sitesi ve kurum hizmetleri açısından katılımcılığın, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin artırılması ve vatandaş odaklı kurum bilincinin gelişmesi açısından önemlidir. Öncelikle, merkez ve taşradaki kuruma bağlı bütün birimlerin e-posta, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır. Rapora göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama % 42 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

3.4.3.3. Kurumsal Bilgiler

Günümüzün teknolojik gelişmeleri doğrultusunda bilgiye en hızlı ulaşmanın yolu kuşkusuz internet siteleridir. Bu bağlamda ihtiyaç duyulması halinde bir kurum ile ilgili her türlü bilgi için, öncelikle başvurulacak kaynak da, o kurumun internet sitesi olacaktır. Teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb. kurumsal bilgileri içerme konusunda kurum sitelerinin ortalama % 60 puan aldıkları görülmüş olup, bu oranın artırılması internet sitesi kimliğinin oluşturulması bakımından önemlidir.

3.4.3.4. Yabancı Dilde Site Yayını

İletişim çağını yaşadığımız günümüzde, bazı kullanıcıların (özellikle yabancılar) sitedeki bilgileri Türkçe dışındaki bir dilde talep etmesi artık olağan hale gelmiştir. Nitekim günümüzde birden fazla dilde yayın yapan site sayısında önemli artışlar olduğu görülmektedir. Dil seçiminde, kuşkusuz kurumun faaliyet ve sorumluluk alanlarının dikkate alınması gerekecektir. İncelenen 32 kurum sitesinin; 11'i Türkçe dışında bir başka dilde, 3'ü iki yabancı dilde, 1'i (Kültür ve Turizm Bakanlığı) ise altı farklı dilde hazırlanmış olup, Türkçe dışında yabancı dilde yayın yapan kurum siteleri, toplamda % 55 puan ortalamasına sahiptir.

3.4.3.5. Yazdırılabilir Sayfa Dönüşümü

Hizmetlerin kalite seviyesinin sağlanmasında bir başka kriter de yazdırılabilir sayfa dönüşümü olup olmadığıdır. Yazdırılabilir sayfa dönüşümü; sitede, sayfa biçimlendirilmesi yapılmamış bir formatta yer alan metinlerin, kullanıcı tarafından talep edilmesi halinde, yaygın olarak kullanılan standart kâğıt boyutuna (A4) otomatik bir şekilde dönüştürülmesi ve yazdırılmaya hazır hale getirilmesi demektir. Hazırlanan raporda, 32 kamu internet sitesinin bu kritere ortalama sadece % 21 seviyesinde uygunluk gösterebildiği görülmektedir.

3.4.3.6. Dokümanların Alternatif Programlarla Sunumu

İnternette yer alan bilgiler çeşitli standartlar nedeniyle daha çok HTML formunda veya “MS-word” formatında siteden sunulmaktadır. Ancak çeşitli nedenlerle kullanıcılar, bazı dokümanları HTML veya “MSword” dışındaki program türlerinde (örneğin PDF, Excel, vb.) de elde etmeye ihtiyaç duyabilirler. Kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak ve teknoloji bağımlılığı oluşturmamak amacıyla, alternatif program hizmetinin verilmesi önem taşımaktadır. Hazırlanan raporda bu kritere göre kurumların aldıkları olumlu puanların ortalaması % 45’de kalmıştır.

3.4.3.7. Site İçi Arama Motoru

Fazla sayıda sayfayı barındıran büyük sitelerde, aranılan bir bilginin, sitenin hangi sayfasında olduğunu anlayabilmek genelde zor olmaktadır. Özellikle daha önce siteyi sık ziyaret etmemiş kullanıcılar açısından bu konu daha da önem arz etmektedir. Bu nedenle, etkili bir site içi arama motoru, iyi bir kamu internet sitesi için oldukça önemlidir. Performans denetim raporuna göre, kurumların % 69’u internet sitesinde site içi arama motoruna yer vermiştir.

3.4.3.8. Arama Motorunda Gelişmiş Arama Seçeneği

Site içi arama motorlarının bazı türleri, içinde bulunan “gelişmiş arama” seçeneği ile aranılan bilginin daha kolay ve sınıflandırılmış bir şekilde

bulunabilmesine yardımcı olabilmektedir. Site içi arama motoru kullanan 22 kurum sitesi içinde gelişmiş arama seçeneği bulunan kurum sayısı % 64'te kalmıştır.

3.4.3.9. Güncelleme Tarihinin Belirtilmesi

İnternet sitelerinin güncel olması, siteden edinilecek bilgi ve belgenin geçerliliğinin onaylanması ve kullanıcı memnuniyeti açısından önemli konulardan birisidir. Ancak genelde siteler her gün yenilenmemektedir. Bu nedenle, sitedeki en son güncellemenin hangi tarihte yapıldığının belirtilmesi gerekmektedir. Buna karşılık, internet sitesinde güncelleme tarihi belirtilmesi konusunda kurumlar ortalama % 36 puan alabilmişlerdir.

Tablo 12: Kamu İnternet Sitelerinde İçerik (%)

İçerik Kriterleri	Oranlar (%)
Güncelleme Tarihinin Belirtilmesi	36
Arama Motorunda Melişmiş Arama Seçeneği	44
Site İçi Arama Motoru	69
Alternatif Doküman Programları	45
Yazdırılabilir Sayfa Dönüşümü	21
Yabancı Dilden Site Yayını	55
Kurumsal Bilgiler	60
Kurum İletişim Bilgileri	42
e-Mail İle Site Sorun Giderme	44

Kaynak: Sayıştay Performans Denetim Raporu, Haziran 2006.

İçerik, kurumsal bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamdan yeterli seviyede sunumu ve kullanıcının bu bilgi ve hizmetlerden tatmin olması açısından önem taşımaktadır. Kullanıcının talep etmediği bilgilerle doldurulmuş ya da mevcut bilgilerin etkin bir şekilde sunulmadığı siteler, hem kurumsal faaliyetlerin elektronik ortama taşınması hem de kullanıcı memnuniyeti açısından yeterli fayda sağlamayacaktır. Dolayısıyla bu tür sitelerin kullanım seviyeleri de önemli ölçüde düşük kalacaktır. Kurum internet sitelerinin, içerik açısından yukarıdaki niteliklere sahip olup olmadıkları, toplam 9 kriter çerçevesinde değerlendirilmiş ve 32 kamu kurumunun internet sayfalarının bu kriterlere ortalama % 40 oranında uygun olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlardan, kurum sitelerinin özellikle, yazdırılabilir sayfa dönüşümü, üye kaydı, telefonla site yardımı gibi, vatandaş memnuniyeti ile

doğrudan ilgili olan konularda daha fazla gelişme göstermeleri gerektiği anlaşılmaktadır (Tablo 12).

3.4.4. Erişilebilirlik

W3C tarafından belirlenen WAI standartlarına göre erişilebilirlik; görme ve duyma engelli kullanıcılar ile değişik internet tarayıcı programlarına sahip kullanıcıların, kurum internet sitelerinden faydalanabilmesi konusunda bir engel bulunmamasıdır.

3.4.4.1. Görme Engellilerin Erişebilirliği

Bu konudaki ilk kriter, görme engellilerin erişilebilirliği üzerinedir. Görme engelliler için, bilgisayar ortamındaki yazılı metinleri sesli olarak okuyabilen programlar mevcuttur. Ancak, bu programların internet sitesinde kullanılabilmesi için sitenin bu programın kullanılmasına teknik olarak uyumlu olması gerekmektedir. Bu nedenle sitedeki bilgilerin destek programları aracılığıyla sesli olarak okunabilmesine imkân veren bir teknikte, site hazırlanmalıdır. Değerlendirilen kurum sitelerinin sadece %9'unun, görme engelliler açısından erişilebilir/kullanılabilir bir şekilde hazırlanmış olduğu görülmüştür.

3.4.4.2. Duyma Engellilerin Erişebilirliği

Erişilebilirliğin bir başka kriteri ise, duyma engelliler açısından kullanım kolaylığının mümkün olan en üst seviyeye çıkarılmasıdır. Bunu sağlamanın yolu ise, sitede mümkün olduğu kadar bilgi ve hizmetlerin sesli sunulmaması, sesli sunum gerekli ise, bunların ayrıca metin, resim, animasyon vb. araçlarla desteklenmesidir. Rapor sonuçlarına göre, kamu kurumlarının hiçbir bilgi ya da hizmeti, sadece sesli olarak sunmadıkları için duyma engelliler açısından sorun yaratabilecek bir husus tespit edilmemiştir. Kurumların bu kriterden tam puan (% 100) aldıkları görülmüştür.

3.4.4.3. Farklı Tarayıcı Kullananların Erişebilirliği

Erişilebilirlik konusundaki bir başka kısıt ise, günümüzde farklı teknoloji ve standartlara göre hazırlanmış Internet Explorer, Mozilla, Opera, Netscape, vb. çok sayıda internet tarayıcı (browser) programının kullanılmasına karşılık, sitelerin bu tarayıcıların bir kısmında düzgün çalışmamasıdır. Söz konusu tarayıcı programlar; sitede mevcut bilgi ve hizmetlerin ekrana yansıtılmasında, okunmasında, menü yapısında, bağlantılarda, sayfa yapısında vs. kullanıcıya farklı sonuçlar üretebilmektedir. Örneğin kimi tarayıcılar, resim formatındaki bilgileri algılayamamakta, sadece metin formatındaki bilgileri gösterebilmektedir. Bu durum kullanıcıyı belli tarayıcı kullanmaya mecbur bırakarak, teknolojik bağımlılığa yol açacaktır.

Tablo 13: Kamu İnternet Sitelerinde Erişebilirlik (%)

Erişebilirlik Kriterleri	Oran (%)
Farklı Tarayıcı Kullananların Erişebilirliği	58
Duyuma Engellilerin Erişebilirliği	100
Görme Engellilerin Erişebilirliği	9

Kaynak: Sayıştay Performans Denetim Raporu, Haziran 2006.

Kamu kurumlarının internet sitelerinin, tüm kullanıcıların internette ve site içinde kolaylıkla erişimlerini sağlayacak şekilde hazırlanmış olması önem taşımaktadır. Mevcut kamu internet sitelerinde bilgi ve hizmetlerin, özellikle görme engellilerin erişebilecekleri şekilde sunulmadığı görülmektedir. Ayrıca değişik tarayıcılarla kamu internet sitelerine düzgün bir şekilde erişim de sağlanamamaktadır. Düzgün, hızlı ve kolay kullanımı sağlamaya elverişli olup olmadığı açısından değerlendirmek üzere, 32 kamu kurumunun internet sayfalarının ortalama % 57 oranında erişilebilirlik kriterlerine uygun olduğu görülmüştür. Bu sonuç göstermektedir ki, kamu kurum sitelerinin, ulaşmak isteyen tüm kullanıcılara hitap edebilecek ve kullanıcıları belli teknolojileri kullanmak zorunda bırakmayacak şekilde gözden geçirilerek erişilebilirliğe ilişkin eksikliklerinin giderilmesi gerekmektedir (Tablo 13).

3.5. TÜRKİYE'DE E-DEVLETİN ÖNÜNDEKİ FIRSATLAR VE TEHDİTLER

3.5.1. Fırsatlar

Tüm dünyada, kamu kurumlarının vatandaşlara verdikleri kamu hizmetlerinin hızla internete taşınmasıyla, e-devlet modelinin ortaya çıktığı söylenebilir. Bu modelde kamu sektörünün işleyiş verimliliği büyük ölçüde artarken, devlet-vatandaş ilişkisi de farklılaşmaktadır. İş ve ticaret yapma biçimlerini değiştiren internetin, artık kamu kurumlarının işleyiş ve hizmet anlayışını da değiştirdiği görülmektedir.

Uygulanan e-devlet projeleri ile, kamu hizmetleri daha etkin ve daha düşük maliyetlerle sunulabilmektedir. Ülkemizde özellikle sosyal güvenlik alanında meydana gelen gelişmeler ve vergi beyannamelerinin internet ortamına taşınması sonucunda gözle görünür bir tasarruf sağlanmıştır.

Sosyal güvenlik alanında e-bildirge, e-sağlık, online tahsilat, e-karne, e-borcu yoktur projeleri ile bir dijital devrim gerçekleştirilmiştir. E-bildirge SSK Sigorta Müdürlüklerinde ay sonlarında meydana gelen bildirim kuyruklarının önlenmesi ve iş kayıplarının giderilmesi için elektronik ortamda bildirimlerin verilmesi projesidir. E-bildirge ve ona bağlı alt projeler sayesinde 900 bin işyeri, 4,3 milyon emekli, 7 milyon çalışan ve bunların yakınlarıyla 50 milyonu ilgilendiren SSK, iki yılda 2 milyar dolar tasarruf sağlamıştır. Borcu yoktur belgesi için çekilen günlük 50 bin fakstan ve bu işle görevli 5 bin çalışandan tasarruf edilirken, e-bildirge öncesinde kuyruklarda geçen 900 bin işgünü kaybı önlenmiştir. Bankaların SSK'ya off-line ödemelerinden ortaya çıkan 500 milyar YTL lik havuz hesabı ortadan kalkmıştır. Dahası, bildirimler için alınan aylık 5,2 milyon evrakın e-ortamda alınmasıyla birlikte, iki yılda 700 ton kağıt tasarrufu gerçekleşmiştir.¹²⁴

Ülkemizde son iki yıl içerisinde, haksız yere ya da sahte sağlık karnesi kullanan onbinlerce kişi e-devlet uygulamaları sayesinde yakalanarak karneleri iptal

¹²⁴ Fatih Uğur, "Kuyrukları Bitiren Girişimciler", <http://www.aksiyon.com.tr/detay.php?id=23452>, (30.12.2007).

edilmiştir. İptal edilen bu karnelerle tedavi gören yüzbinlerce kişinin neden olduğu 2 milyar YTL'lik zarar da ortadan kalkmış oldu. Ayrıca bildirge ve bordroların işverenlerce kuruma teslimiyle birlikte, bunları bilgisayarlara giren 2 bin personelden de tasarruf edilmiştir.¹²⁵

Türkiye’de gerçekleştirilen bir diğer uygulama da e-beyanname sistemidir. Bu sistemle İnternet Vergi Dairesi yaklaşık 2,5 milyon kullanıcıya hizmet vermektedir. Tipik bir vergi mükellefinin yılda 30 ile 50 arası beyanname ve bildirim vermekle yükümlü olduğu gözönüne alındığında, 2,5 milyon kullanıcı ile e-beyanname sistemi her yıl yaklaşık 6 bin ton kağıt tasarrufu sağlayacaktır ki ekonomik değerinin (3 milyon dolar/yıl) yanı sıra bu yılda yaklaşık 117 bin ağacın yaşaması anlamına gelmektedir. Ayrıca, vergi dairelerinde beyanname kabul ve tahakkuk işlemlerinin otomatik yapılması sonucunda yılda 14 bin çalışan boyutunda bir personel gücü tasarruf edilecek ve bu personel banko işlemleri yerine ihtisas gerektiren “Back Office” işlemlerinde kullanılabilir. Bu işgücü tasarrufunun parasal boyutu yılda 4,2 milyon dolar olarak hesaplanmaktadır.¹²⁶

3.5.2. Tehditler

Türkiye, birçok ülkede olduğu gibi, e-devletin uygulanmasında bazı güçlüklerle karşılaşmaktadır. Mevzuat sınırlamaları, bütçe sorunları, internet erişimi, altyapı ve BİT yetenekleri bu güçlükler arasında sayılabilir.

3.5.2.1. Hukuki ve Düzenleyici Çerçeveye İlişkin Tehditler

Diğer OECD ülkeleri deneyimlerinin gösterdiği gibi, e-devlet girişimlerinin ve süreçlerinin başarısı devletin bunların işlerliği için uygun bir hukuki çerçeve sağlamasına bağlıdır. Elektronik iletişim ve işlemler, ıslak imza ve kâğıt tabanlı işlemleri düzenleyen mevcut kanunlarda revizyonlar yapılmasını ve elektronik ortamdaki kişisel verilerin gizliliğini sağlamak için yeni kanunlar çıkarılmasını gerektirmektedir. Tablo 14’te Türkiye’de elektronik veri ve hizmetleri düzenlemek

¹²⁵ Uğur, a.g.m., s:3.

¹²⁶ inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/138.doc

için gerekli olan başlıca kanunlar gösterilmektedir. Telekomünikasyon altyapısı ve özelleştirme, e-fatura ve e-ihale ile ilgili AB Direktifleri de bu konuyla ilgilidir. Türkiye'nin elektronik işlemlere ilişkin hukuki çerçevesi kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanunu haricinde tamamlanmıştır. Bu hukuki çerçeve, AB müktesebatı tarafından da zorunlu tutulmaktadır. Kanun tasarısında öngörülen Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından uygulanacak olan kişisel verilerin korunmasına ilişkin kanunun kısa bir süre içinde çıkartılması beklenmektedir.

Tablo 14: Elektronik İşlemler İçin Gerekli Kanunlar

Hukuki başlık	Türk hukukuna dahil edildi mi?
e-İmza	Evet
e-Sözleşme	Evet
Kayıtların gizliliği	Evet
Elektronik işlemlerin güvenliği	Evet
Fikri mülkiyet	Evet
Bilgi edinme hakkı kanunu	Evet
Tüketicilerin korunması	Evet
Kişisel verilerin korunması	Hayır
İnternet servis sağlayıcıları	Evet

Kaynak: DPT Müsteşarlığı, a.g.e., s:36.

Türkiye'nin kamu kesimi diğer ülkelerin düzenleyici bir çerçeve ile ele alabileceği hususlarda kanun çıkarma geleneğine sahiptir. Bu durum, Meclisi uygun hukuki/düzenleyici çerçeveyi sağlama sürecinin önemli bir parçası haline getirdiğinden değişikliklerin hızını düşürmektedir. Şaşırtıcı olmayan bir şekilde, OECD tarafından yapılan bir anket sonucunda, anketini cevaplayanların % 80'inden fazlası e-devlet süreçleriyle ilgili ek mevzuata ihtiyaç olduğunu düşünmektedir.¹²⁷

3.5.2.2 Bütçeyle İlgili Tehditler

Strateji ve planların hayata geçirilmesi ve gerekli kaynakların tahsisi devlet bütçesi süreci ile gerçekleşir. Merkezi yönetim GSYİH' nın yaklaşık % 30'unu kontrol etmektedir. Yerel yönetimler toplam birincil kamu harcamalarında e-devlet için kısıtlı bir finansmana imkân veren yaklaşık % 10'luk bir paya sahiptir.

¹²⁷ OECD, E-devlet Çalışmaları Türkiye, DPT Müsteşarlığı, 2007, s:36.

2002 Yatırım Programında, toplam ödenek tutarı 800 milyon dolar olan 203 kamu BİT yatırım projesi için yıllık 159 milyon dolar harcama yapılmıştır. 2005 yılında ise toplam 200 proje için 386 milyon dolar yıllık ödenek ayrılmıştır. Yatırım ve işletme giderlerinden oluşan 2005 yılı toplam harcaması bilinmemektedir.

Türkiye'deki e-devlet projeleri kurumların genel bütçeleri, birkaç kurum tarafından karma finansman, uluslararası kuruluşlar ve kullanım ücretleri gibi farklı kaynaklardan finanse edilmektedir. OECD anketini cevaplandıran merkezi yönetim temsilcilerinin % 80'inden fazlasının e-devlet projelerini genel bütçeden finanse ettiklerini göstermektedir. Anketi cevaplandıran merkezi yönetim temsilcilerinin % 20'sinden biraz fazlası uluslararası kuruluşlardan finansman sağlandığını belirtmiştir.

DPT hazırladığı kılavuz ile faydaları, maliyetleri ve riskleri belirlemek için (olurluk incelemesi dâhil) bir fizibilite incelemesi yapılması gerektiğini belirtmekle birlikte, bu edilmeyeceğine ve faydaları arttırmak, maliyetleri düşürmek ya da riskleri azaltmak için projede değişiklik yapılması gerekip gerekmediğine karar vermek için önemli bir araç sağlamaktadır. Önemli e-hizmetleri olan merkezi yönetim kurumlarına ilişkin OECD anketi az sayıda kurumun (cevap veren 23 kuruluştan 4'ü) e-hizmet projeleri için fizibilite etüdü hazırladığını ortaya koymuştur.

3.5.2.3. Sayısal Uçurum

Sayısal uçurum, vatandaşların bilgisayar ve bilgi okuryazarlığı ve internet erişimleri arasındaki farklılıkları belirtir. Daha kapsanmış bir toplum yaratmak ve e-hizmetlerden faydalanmayı arttırmak için hükümet, e-devlet hizmetlerini tüm vatandaşlara ulaştırmayı amaçlayan stratejiler geliştirmelidir. İlk ve ortaöğretim okullarında bilgisayar okuryazarlığını arttırmak açısından önemli çabalar sarf edilmiştir. Bazı okullarda vatandaşların okul bilgisayarlarına erişimine izin verilmektedir. Ama kapsanmış bir toplum hedefine erişmek için daha çok şey yapılması gereklidir. Öğretmenlerin bilgisayar edinmelerine yardım eden yenilikçi

bir program diğer çalışan gruplarına da yaygınlaştırılabilir. KOSGEB'in kk girişimler için verdiği eğitime benzer şekilde internet kafeler aracılığıyla ya da uzaktan eğitim yoluyla eğitim programları oluşturulabilir. Sivil toplum kuruluşları ve özel sektör ile internet eğitimi ve erişimi sağlamak için ortaklıklar kurulabilir.¹²⁸

SONUÇ

20. yüzyıl “güçlü devlet güçlü teknoloji” ilkesinin literatüre yerleştiği bir dönem olmuştur. BİT'nin sunduğu imkânlar gerçekten önemli dönüşümler yaratacak boyutta olmuştur. Özellikle e-devlet dönüşümü ile pek çok kazanımlar sağlanmıştır.

E-devlet uygulamalarıyla daha fazla vatandaşa eş zamanlı olarak aynı kalitede hizmet verilerek maliyetler düşmekte; tekrarlar, aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kağıda dayalı işlemler önemli lde azalmakta; harcamalarda tasarruf sağlanabilmekte; kağıt üzerinde yapılan oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük, belediye hizmetleri gibi işlemler elektronik ortama aktarılacak analize edilebilir duruma getirilebilmekte, hizmetler belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılabilmekte; şeffaflık ve güvenirlik artmakta ve devletle ilgili her türlü ilişkide vatandaşlar daha aktif olabilmektedirler.

E-devlet uygulamalarının yararlarının oluşması için güçlü bir eğitim gerekmektedir. Hem vatandaşların hem de uzmanların öncelikle e-devlet nedir ne değildir konusunda eğitilmesi gerekmektedir. Ancak bunun yanında e-devlet ona eşlik eden BİT uygulamalarının art niyetli kişiler tarafından kötüye kullanılabilmesi riski de bulunmaktadır. Devlet kurumlarına elektronik bilgi havuzlarındaki bireylere ait özel bilgilerin, güvenlik zaafaları nedeniyle kötü niyetli insanlar tarafından ele geçirilip kullanılması, e-devlet uygulamalarına duyulan güveni sarsacak biçimde oldukça önemli sorunlar yaratabilir. Vatandaş memnuniyetini artırmak için meydana getirilmiş, kimilerine göre yeni bir tür zgrlğn (Digital zgrlk) ilk adımı olan

¹²⁸ OECD, **E-devlet alışmaları Türkiye**, DPT Müsteşarlığı, 2007, s:38.

internet ve bilişim teknolojilerinin otoriter/totaliter bir devlet sisteminde, toplum içindeki herkesin numaralandırılıp izlendiği bir “açık hapisane” yaratma amacıyla kullanılma riski, her zaman için söz konusu olabilir. Ancak bireyin haklarını güvence altına alan yasal düzenlemeler ve ağır yaptırımları olan bir yasal çerçeve ile bu korkuları büyük ölçüde ortadan kaldırmak imkan dahilindedir.

E-devlet; kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin artması, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin teşvik edilmesi, vergi gelirlerinin artırılması, yolsuzluğun azaltılması gibi hedeflerin gerçekleştirilmesinde önemli bir araç olarak görülmektedir. Adalet, eğitim ve altyapı hizmetleri gibi, büyüme için kritik olan temel kamu hizmetlerinin sunumunda kalitenin hızlı bir şekilde yükseltilmesi e-devlet uygulamaları ile mümkün olabilecektir.

İnternet erişiminin henüz toplumun sadece yüzde 20’sini kapsadığı ülkemizde vatandaşların elektronik kamu hizmetlerine erişim ve kullanımları düşük düzeylerde dir. Vatandaşa yönelik e-devlet hizmetlerinin yaygınlaşması için internet erişiminin hızlandırılması ve erişim maliyetlerinin düşürülmesi gerekmektedir.

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması için havuç-sopa yaklaşımının benimsenmesi gerekmektedir. Kullanıcı odaklı e-hizmetler sunarak, potansiyel kullanıcılara hizmeti elektronik ortamda almanın avantajları gösterilirken (havuç), bazı işlemler için de elektronik ortamın kullanımını zorunlu kılınması (sopa) suretiyle e-hizmetlerin kullanımı artacaktır. İş dünyasındaki yüksek internet yoğunluğu gözönüne alındığında, vergi beyanları, e-ihale ve bazı prim ödemelerinde elektronik etkileşimi mecburi kılarak daha fazla tasarruf sağlayabilir. Devlet daha hızlı hizmet sunulması, ödemelerin daha hızlı yapılması ve harçlarda indirimle gidilmesi gibi araçları kullanmayı da değerlendirebilir.

Sonuç olarak bugün için artık devletlerin ve toplumların, e-devlet uygulamalarından kaçınmaları veya karşı çıkmaları olanaksızdır. Çünkü 21. yüzyılda çağdaş devlet olma düzeyi, e-devlet alanındaki uygulamaların güvenliği ve gücü ile ölçülmeye başlanmıştır. Herşeye rağmen çağdaş devlet olabilmenin yolu, e-devlet

uygulamalarından geçmektedir. Gelişen ve değişen dünyaya devletler ve toplumlar uyum sağlamak zorundadır ve bu da ancak e-devlet dönüşümünü gerçekleştirmekle mümkün olabilecektir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- ALPTÜRK, Ercan, “İnternet ve Etkin Devlet”, <www.ceterisparibus.net>, (Erişim Tarihi 11.07.2005).
- ALTINTAŞ, Hakan, “Sanal Bürokrasiden E-Devlete Teorik Yaklaşımlar”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F., İzmit, 2003.
- ARİFOĞLU, Ali, **E-Dönüşüm, Yol Haritası, Dünya, Türkiye**, Sas Bilişim Yayınları, Ankara, 2004.
- APAN, Ahmet, “Avrupa Birliği ve E-Devlet (E-Avrupa 2005)”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı:77, Haziran 2005.
- BALCI, Asım, “E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003.
- BHATNAGAR, Subhash, **E-Government “From Vision to Implementation**, Sage Publications India, 2004.
- BİLEN, Mahmut, ŞANVER, Cahit, “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet”, <http:// www. nvi. gov .tr/ attached/NVI/ makale/7.pdf>, (Erişim Tarihi:04.11.2006).
- DEMİREL, Demokaan, “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:61, Nisan- Haziran 2006.
- ERDAL, Murat, **Elektronik Devlet “E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm”**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004.
- EROĞLU, H. Tuğba “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı 62, Temmuz-Eylül 2006.
- GÖKBUNAR, Ramazan, BAŞTAN, Serhat, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, **D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt: 19, Sayı:1, Yıl:2004.
- GÖKBUNAR, Ramazan, YANIKKAYA, Halit, **Etkin Devlet ve Ekonomik Gelişme**, Odak Yayınevi, Ankara, 2004.

- GÜL, Hasan, “Kamu Kurumlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (E-Devlet)”, **Maliye Dergisi**, Sayı:140, Mayıs-Ağustos 2002.
- HALDENWANG, Christian, V., Electronic Government (E-Government) and Development, **The European Journal of Development Research**, <<http://dx.doi.org/10.1080/0957881042000220886>>, (Erişim Tarihi: 09.03.2007).
- İNCE, Murat, **Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar**, DPT, Mayıs, 2001.
- KIRÇOVA, İbrahim, **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul Ticaret Odası, Yayın: 2003-38, İstanbul, 2003.
- KIZILYEL, Serkan, “E-Devlet Güvenliğinin Sağlanmasında İdari Sorumluluk ve Yetki Paylaşımı”, **Türk İdare Dergisi**, Eylül 2007, Yıl:79, Sayı:456.
- KURAN, Hüseyin N. , **Türkiye İçin E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005.
- NOHUTÇU, Ahmet, “Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit, 2002.
- NOHUTÇU, Ahmet, DEMİREL, Demokan, “Dünyada E-devlet Uygulamaları”, <<http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/3.pdf>>, (Erişim Tarihi:06.11.2006).
- OECD, **E-devlet Çalışmaları Türkiye**, DPT Müsteşarlığı, 2007.
- ÖZGER, Oktay, “E-Devlet Uygulamalarının Avantajlarıyla Daha İyi Bir Yaşam”, **Gov.tr Dergisi**, Sayı:2, 2003.
- ÖZSAĞIR, Arif, KÜLLÜK, Metin, “E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi”, <<http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/10.pdf>>, (Erişim Tarihi:05.11.2006).
- R. ERDEM, Erkul, “Dünyada kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları”, **II. Kamu Yönetimi Forumu**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, 2004.

- SAYGILIOĞLU, Nevzat, ARI, Selçuk, **Etkin Devlet**, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2003.
- SNELLEN, I., “Electronic Governance: Impications for Citizens, Politicians and Public Servants”, **International Rewiew of Administrative Sciens**, 2002.
- STEPHEN, Holden, “E-Devlet Uygulaması ve Ölçümü”, Emniyet Genel Müdürlüğü **2. Polis Bilişim Sempozyumu**, 14-15 Nisan 2005, Ankara.
- TAYLOR Nielsen Sofrez, **Global E-Commerce Report**, 2002.
- T.C Sayıştay Başkanlığı, E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler, **Performans Denetimi Raporu**, Haziran 2006.
- T.C. Sayıştay Başkanlığı, “e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri”, **Performans Denetim Raporu**, Ankara, 2006.
- TÖRENLİ, Nurcan, “e-Devlet’in Ekonomi-Politikine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda “Sanallaşan” Kamu Hizmetleri”, **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, 60-1.
- UÇKAN, Özgür, **E-devlet E-demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003.
- UĞUR, Fatih, “Kuyrukları Bitiren Girişimciler”, <http://www.aksiyon.com.tr /detay.php?id=23452>, (30.12.2007).
- ULUSOY,Ahmet, KARAKURT, Birol, “Türkiye!nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu”, <[http:// www. nvi. gov .tr/ attached/NVI/ makale/2.pdf](http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/2.pdf)>, (Erişim Tarihi:04.11.2006).
- YILDIZ, Mete, “Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Nobel Yayınları, Ankara, 2003.
- WHITSON, T.L, DAVIS, L, “Best Practices in Electronic Government: Comprehensive Electronic Information Dissemination for Science and Technology”. **Government InformationQuarterly**, 2001.

İNTERNET SİTELERİ

<http://www.accessamerica.gov>

[http:// www.adalet.gov.tr](http://www.adalet.gov.tr)

<http:// www.bagkur.gov.tr>

<http:// www.basbakanlik.gov.tr>

<http:// www.bayindirlik.gov.tr>

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>

<http:// www.calisma.gov.tr>

<http://www.canadabenefits.gc.ca>

<http://www.cra-arc.gc.ca>

<http:// www.cevreorman.gov.tr>

<http:// www.denizcilik.gov.tr>

<http:// www.devletarsivleri.gov.tr>

<http://www.digitaldevlet.net>

<http:// www.disisleri.gov.tr>

<http:// www.diyonet.gov.tr>

<http://www.dpt.gov.tr>

<http:// www.dtm.gov.tr>

<http://ec.europa.eu>

<http://www.e-devlet.com>

<http:// www.emekli.gov.tr>

<http:// www.emniyet.gov.tr>

<http:// www.enerji.gov.tr>

<http://www.firstgov.gov>
[http:// www.gib.gov.tr](http://www.gib.gov.tr)
[http:// www.gumruk.gov.tr](http://www.gumruk.gov.tr)
[http:// www.hazine.gov.tr](http://www.hazine.gov.tr)
[http:// www.icisleri.gov.tr](http://www.icisleri.gov.tr)
<http://www.kamubib.tbd.org.tr>
[http:// www.kulturturizm.gov.tr](http://www.kulturturizm.gov.tr)
<http://www.mahalli-idareler.gov.tr>
<http://www.maliye.gov.tr>
[http://www. meb.gov.tr](http://www.meb.gov.tr)
[http:// www.meteor.gov.tr](http://www.meteor.gov.tr)
[http:// www.msb.gov.tr](http://www.msb.gov.tr)
<http://www.nic.tr>
[http:// www.nvi.gov.tr](http://www.nvi.gov.tr)
[http:// www.saglik.gov.tr](http://www.saglik.gov.tr)
[http:// www.sanayi.gov.tr](http://www.sanayi.gov.tr)
<http://www.sayistay.gov.tr>
<http://strategis.ic.gc.ca>
<http://s-one.net.sg>
[http:// www.ssk.gov.tr](http://www.ssk.gov.tr)
[http:// www.tapu.gov.tr](http://www.tapu.gov.tr)
[http:// www.ubak.gov.tr](http://www.ubak.gov.tr)
<http://www.yerelnet.org.tr>