



T.C.
GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET

Hazırlayan
Demet Dönmez

Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Ahmet Özkiraz

TOKAT – 2007

DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: / /

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)	İmzası
Başkan :
Üye :
Üye :
Üye :
Üye :

Bu tez, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun/...../..... tarih ve sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürü:

Mühür
İmza

TEŞEKKÜR

Bu çalışma boyunca yakın ilgi, öneri ve desteklerini esirgemeyen tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Ahmet ÖZKİRAZ'a, anlayış ve rehberliği için Doç. Dr. Fatih YÜKSEL'e teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca yardım ve desteklerini esirgemeyen Ramazan ALTINOK'a öneri ve katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Bugün bulunduğum yerde olmamda emeği geçen bütün hocalarıma, aileme ve özellikle canım anneme sonsuz teşekkürü bir borç bilirim.

Demet DÖNMEZ

2007

ÖZET

Elektronik devlet (e-devlet), kamu hizmetlerinin yapılması ve vatandaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik olanakların kullanılması şeklinde tanımlanabilir.

Bu çalışmada e-devletin gelişim sürecinden başlayarak, e-devletin kuramsal temelleri ortaya konmuş, dünyada ve Türkiye’de e-devlet incelenmiştir. E-devlet sürecinin ilk aşamasını oluşturan bilgi teknolojileri ve internet kullanımı ile bilgi toplumu kavramlarından bahsedilerek dünya ülkelerinin ve Türkiye’nin geldiği noktalar açıklanmaya çalışılmıştır. Türkiye her ne kadar e-devlete geçiş konusunda çeşitli aksaklıklar yaşasa da özellikle son dönemlerde e-devlet konusunda ortaya konulan çalışmalar ve projelerin azımsanamayacak düzeyde olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Toplumu, İnternet, Bilgi Teknolojileri, E-devlet

ABSTRACT

Electronic government (e-government) can be shortly known as an usage of technological possibilities about knowledge and communication matters during making public service and presenting citizens.

In this study, the institutional basics of e-government is exhibited, the e-government in the Turkey and in the world is investigated with starting from development process of e-government. The condition of world countries and Turkey is trying explained with talking about information technologies formed first stage of e-government and information society with using an internet. Especially in last terms, the studies put forward about using e-government and results of projects highly attach importance and reached although Turkey had a problem in passing e-government.

Key words: Information society, Internet, Information Technology, E-government.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	İV
ABSTRACT	V
İÇİNDEKİLER	VI
TABLolar LİSTESİ	Viii
KISALTMALAR LİSTESİ	İX
GİRİŞ	1
LİTERATÜR TARAMASI	3
MATERYAL VE YÖNTEM	6
1.BÖLÜM	7
1.1.E-DEVLET NEDİR?	7
1.2. E-DEVLETİN KURAMSAL TEMELLERİ	9
1.2.1. Aktif Müşteri / Yurttaş	10
1.2.2. Açık Devlet - Entegre Devlet	11
1.2.3. Yatay - Koordineli Ağ Yapılanması	11
1.2.4. Yurttaş – Merkezli Yönetim	12
1.2.5. Yeni Haberleşme Usulleri	12
1.2.6. Üretim ve Dağıtım Kalıplarının Dönüşümü	12
1.3. E-DEVLETİN GELİŞİM SÜRECİ	13
1.3.1. Bilgi Toplumu	13
1.3.2. E-devlet’te İlk Aşama: İnternet	20
1.3.3. Dünyada E-devlet ve Gelişimi	22
1.4. E-DEVLETİN AMAÇLARI	23
1.5. E-DEVLETİN KULLANIM ALANLARI	29

2. BÖLÜM	30
2.1. DÜNYA'DA E-DEVLET	30
2.2. ÜLKE ÖRNEKLERİ	32
2.2.1. ABD	32
2.2.2. SİNGAPUR.....	39
2.2.3. İNGİLTERE.....	41
2.2.4. JAPONYA.....	43
3. BÖLÜM	46
3.1. TÜRKİYE'DE E-DEVLET	46
3.2. BİLGİ TOPLUMU VE 2010 YILINA DOĞRU TÜRKİYE.....	48
3.3. PROJELER	50
3.3.1 Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	50
3.3.2. Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS).....	53
3.3.3.Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP).....	53
3.4. TÜRKİYE E-DEVLETİN NERESİNDE?.....	55
SONUÇ VE ÖNERİLER	57
KAYNAKLAR	61
ÖZGEÇMİŞ	64

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1:Geleneksel Devlet- E-Devlet Karşılaştırması.....	10
Tablo 2: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları	29
Tablo 3: ABD Elektronik Devlet Sitesinde Yer Alan Özelliği Olan Konular Başlığı' nın Kapsamı.....	36
Tablo 4: Ülkelerin Bilgi Toplumuna Hazır Olma Durumu.....	56

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BT	: Bilişim Teknolojileri
DARPA	: Defance Advanced Research Protocol
EFT	: Electronic Funds Transfer
FTA	: Federation of Tax Administrations
GİMOP	: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
IP	: Internet Protocol
IRS	: International Revenue Services
IT	: Information Tecnology
Kamu-BİB	: Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği
KPS	: Kimlik Paylaşım Sistemi
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
NIKHEF	: The National Institute of Nuclear Physics and High Energy Physics
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
STÖ	: Sivil Toplum Örgütü
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TCP	: Transmission Control Protocol Agency
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
UNPAN	: United Nations Online Network in Public Administration and Finance
Vb	: Ve benzerleri
Vd	: Ve diğerleri

GİRİŞ

Günümüzde bilgi, tüm ekonomik aktivitelerde temel girdi olarak kullanılmakta; ülkelerin, gerek küresel rekabet koşullarında rekabet güçlerini artırmaları, gerekse küresel rekabetin getirdiği ekonomik ve sosyal sorunlara çözüm üretmeleri, doğru ve gerçek zamanlı bilginin uygun ve etkin şekilde kullanımına bağımlı hale gelmektedir. Diğer taraftan, bilgiye dayalı rekabet ortamında ayakta kalabilmek, mevcut kurumsal yapı ve anlayışlarda köklü değişiklikleri zorunlu kılmaktadır. Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin tetiklediği bu dönüşüm süreci, ekonomide olduğu kadar yaşamın her alanında kendini hissettirmekte, ülkeleri geleneksel tanımların ve yaklaşımların ötesinde çözüm arayışlarına sevk etmektedir (DPT Kısa Dönem Eylem Planı, 2004: 1).

İnternet ve bilişim teknolojilerinin damgasını vurduğu günümüzde, özellikle gelişmiş ülkelerde bu teknolojileri kullananların sayıları hızla artmaktadır. Türkiye, gelişmiş ülkelerde olduğu kadar olmasa da bu gelişmeye anlamlı ölçülerde tepki vermektedir. Günümüzde e-devlet uygulamalarının tam anlamıyla varlığından söz edemesek de, bir çok ülke bu konuda belirgin yol almış durumdadır. Günümüz teknolojileri e-devletin en iyi biçimde yapılandırılması için gerek mimari, gerekse güvenlik gereksinimlerini karşılayacak bir çok seçenek sunmaktadır (Arifoğlu vd., 2002: 67).

Elektronik devleti yalnızca teknolojik olanakların kullanımı ile sınırlandırmak büyük bir eksiklikten başka bir şey değildir. Çünkü bu uygulamaların aynı zamanda iş süreçlerinin, insan kaynaklarının ve vatandaş potansiyellerinin en iyi seviyede kullanılarak değerlendirilmesini de kapsayan bir felsefe değişimini de içerdiğini göz ardı etmemek gerekir. Bu açıdan bakıldığında vatandaş ürün veya hizmet zincirinin bir

halkası olmakla kalmamakta, yönetim sürecinin bir ortağı haline gelmektedir. İşte bu nedenle bilgi teknolojileri geleneksel bağlamdaki iletişim, danışma ve karar verme mekanizmalarının yeniden tanımlanmasını, kamu görevlilerinin savaş sonrası dönemden kalan rol, süreç ve yapılarını tekrar düşünmelerini gerektirmektedir (Richard, 1999: 73).

Bu çalışmanın konusunu; e-devlet kavramının ve uygulamalarının gelişimini anlatarak Türkiye'deki gelinen noktayı ortaya koymak oluşturmaktadır.

Bu çalışma teorik bir çalışma olup eleştirel kaynak incelemesi şeklindedir. Çalışma İkincil verilere dayanmaktadır. Çalışmada konu ile ilgili daha önce yapılmış olan teorik çalışmalardan faydalanmak için belge tarama tekniği kullanılmıştır. Kütüphanelerden konuyla ilgili Türkçe ve yabancı kitaplara, makalelere, tez tarama merkezlerinden konuyla ilgili yapılmış olan tezlere ve internetten makalelere ulaşılmıştır. Konudaki devam eden projeler incelenmiştir. Gümrük Müsteşarlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü ile görüşülmüş, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) nin yardımına başvurulmuştur.

Bu amaçla çalışmanın ilk bölümünde e-devlet kuramsal temelleri ile birlikte genel olarak tanımlanmış ve geleneksel devlet ve e-devlet arasındaki farklar karşılaştırılarak sunulmuştur. E-devletin gelişim sürecinden bahsedilmiş ve bu süreçte büyük önem arz eden bilgi toplumu ve internet kavramları tartışılmıştır. Son olarak da e-devletin amaçları ve kullanım alanlarına değinilmiştir.

İkinci bölümde dünyadaki e-devlet süreci işlenmiş, ABD başta olmak üzere çeşitli ülke örnekleri ile somutlaştırılmıştır.

Son bölümü ise 'Türkiye'de e-devlet' oluşturmaktadır. MERNİS ile birlikte birkaç proje üzerinde daha durulmuş ve Türkiye'nin e-devletin neresinde olduğu tartışılmıştır.

LİTERATÜR TARAMASI

Timisi N. (2003) “Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi” isimli yapmış olduğu çalışmada, toplumsal iletişim sürecinde teknolojinin yapısal rolünün değerlendirilmesi üzerinde durmuştur. Toplumsal gelişme sürecini anlamada teknolojinin belirleyiciliğine dikkat çeken yaklaşımları özetleyerek, kitle iletişim teknolojilerinin toplumsal gelişme ve demokratikleşmede yeri ve etkilerinin neler olduğu, belli başlı düşünce geleneklerini temsil ettiği düşünülen düşünürlerin yaklaşımları çerçevesinde ele almıştır.

Kuran N.H. (2005) “Türkiye için e-devlet modeli” adlı eserinde, devlet yapısının nasıl e-devlete dönüştürüleceğine yönelik somut bir model ortaya koymuştur. Bunu Türkiye gerçekleriyle pekiştirerek ve mevcut değerleri doğru biçimde kullanarak yapmış, geleceğe yönelik en uygun yol haritası çizmeyi hedeflemiştir. E-devlet modelinin Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın Sanayi.NET projesi ve portalı üzerinde uygulanmasıyla ortaya çıkan sonuçları incelemiştir.

Şentürk Ü.(2003) makalesinde, devlet kurumunu ortaya çıkışını, devleti paradigma değişikliğine zorlayan “dönüştürücü” leri belirlemek ve e-devletin bazı boyutlarını vermeyi amaçlamıştır.

Bensghır T.K. (2000) makalesinde, devlet-vatandaş iletişiminde etkileşimci, katılımcı ve paylaşımcı yönetime katkıda bulunabilecek potansiyeli olan e-posta ve kamu yönetiminde kullanımını incelemiş ve Türkiye’de de e-devlete geçiş süresinde devletin bu yeni aracı etkili kullanabilme ve yönetebilmesine ışık tutacak önerilerde bulunmuştur.

Çayhan E.(2003) makalesinde, e-Avrupa kavramı ve uygulamalarının önemli bir parçası olan e-devlet konusunda Avrupa Birliği’nde ne gibi gelişmeler yaşandığını

incelemiştir.e-Avrupa 2002 Eylem Planı'nda e-devlet ile ilgili ne gibi ilkelerin yer aldığını açıklamakta ve bu ilkelere yönelik e-devlet uygulamalarını değerlendirmektedir.

İnce N.M. (2001) çalışmasında, kamu hizmetlerinin daha iyi ve daha az maliyetle yapılabilmesinin yollarını aramakta ve açıklamaktadır. “Bilgi” ve “elektronik devlet” kavramlarını ele almış, e-devlet yaklaşımının ortaya çıkışına neden olan unsurları açıklamış ve e-devletin temel özelliklerinin neler olduğunu tartışmıştır. Çalışmada e-devlet mimarisinin temel unsurlarını, “e-devlet”in yapılandırılması sırasında aşılması gereken zorluklar üzerinde de ayrıca durmuştur.

Al H. (2002) “ Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi” adlı eserinde, kamu kesimi yönetiminde meydana gelen değişimleri, kamu yönetimi çevresinde meydana gelen değişimlerle ilişkilendirerek incelemiştir. Bu çerçevede kamu yönetimindeki değişimin, boyutu, paradigmatik nitelikte olup olmadığı, değişime yol açan çevresel faktörler ve yeni kamu yönetimi anlayışının yeni toplumsal yapıyla ilişkisini ele almıştır.

Bensghır T.K. (1996) eserini, 1980’li yılların ortalarından beri bilgi teknolojilerine yapılan yatırımların arttığı ve bu teknolojilerin henüz başlangıç düzeyinde olsa da kimi örgütsel değişimlerin ip uçlarını vermeye başladığı varsayımından yola çıkarak hazırlamıştır. Toplumsal gelişme aşamaları, bilgi ve yönetimi, bilgi teknolojileri alanındaki gelişmeler üzerinde durmuş, yönetim destek sistemlerini incelemiş ve bilgi teknolojilerinin örgütler üzerindeki etkilerini tespit etmeye çalışmıştır.

Layne K. ve J.LEE. (2001) makalelerinde, e-devletin görevsel gelişiminden bahsetmişler, kamu yöneticilerine yardım etmek için e-devlet ve organizasyonları

hakkında, e-hükümetin tam fonksiyonu için dört aşamalı bir büyüme modeli ortaya koymuşlardır.

Gupta M.P. ve D. Jana .(2003) makalelerinde, e-hükümet performans ölçümünün önemine değinmişler, e-hükümetin soyut(fark edilemeyen) ve somut faydalarını ölçmek için uygun yerinde bir strateji belirlemeyi önermişlerdir.

Salem J.A. (2003) çalışmasında, kamu ve özel sektörün e-devletteki faydasını incelemiş ve bu konuyla ilgili olarak Doe's PubScience modelini ortaya koymuştur.

Seifert J.W. ve H.Relyea (2004) makalelerinde, ulusal güvenlikte e-devleti, e-hükümetin ulusal güvenlikteki rolü, yeni bilginin sınıflandırılma kategorilerinin doğuşu üzerinde durmuşlar, terörle mücadele için bilgilerin saklanma yerlerinin öneminden bahsetmişlerdir.

Uçkan Ö. (2003) "E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye" adlı eserinde e-devlet kavramını değerlendirmiş ve e-yönetişim kavramının önemini açıklamıştır. E-yönetişim modellerinin gelişiminde en önemli trendlerden biri olarak ortaya çıkan yeni kalkınma stratejilerini ele almış, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine değinmiştir. Türkiye için önerilen e-yönetişim stratejisini, bu stratejinin katılımcı ve kalkınma temelli eksenlerini açıklamıştır.

MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışma İkincil verilere dayanmaktadır. Çalışmada konu ile ilgili daha önce yapılmış olan teorik çalışmalardan faydalanmak için literatür tarama yöntemi kullanılmıştır. Kütüphanelerden konuyla ilgili Türkçe ve yabancı kitaplara, makalelere, tez tarama merkezlerinden konuyla ilgili yapılmış olan tezlere ve internetten makalelere ulaşılmıştır. Konu ile ilgili devam eden projeler incelenmiştir. Gümrük Müsteşarlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü ile görüşülmüş, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) nin yardımına başvurulmuştur.

1.BÖLÜM

1.1.E-DEVLET NEDİR?

En geniş anlamıyla e-devlet; devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu hizmetler ile, vatandaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik ortamda güvenli ve kesintisiz bir biçimde yürütülmesi olarak algılanmaktadır (Erkul, 2004: 212).

Başka bir tanımda “e-devlet , yönetimde bilişim teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir” şeklinde ifade edilmektedir (Kuran, 2005: 11).

Peki nedir “bilgi toplumu”? Herhalde açıklanması gereken kavramlardan ilkidir. Bilgi toplumu, her şeyden önce bilgiye değer veren, kullanmasını bilen ve bilgiyi etkin kullanan toplumdur. Bu toplum, bilgi teknolojilerinden yaygın biçimde yararlanabilen aktif ve edilgenlikten kurtulmuş toplumdur (Kaya Bensghır, 1996: 11). Özellikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde bilgi, güçlü olmanın en önemli parametresi olarak anlamını bulmuştur.

Means ve Schneider (2000: 121) e-devleti devlet kuruluşları ile bu kuruluşların bilgi ve hizmetlerinin üreticiler (diğer devlet kurumları, özel şirketler, vatandaşlar) ve tüketicileri (yine diğer devlet kurumları, özel şirketler vatandaşlar) arasında bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) aracılığıyla kurulan ve sürdürülen ilişkiler olarak tanımlamaktadırlar. Hernon (Duffy, 2000 içinde) ise e-devlet için:

“.....basitçe devlet hizmetlerini müşterilere haftanın yedi günü, 24 saati bilgi teknolojileri yoluyla sunmaktadır. Söz konusu müşteri bir vatandaş, bir özel şirket ve

hatta diğ er bir devlet kurumu olabilir.” tanımını getirmektedir (Aktaran: Yıldız, 2003: 306).

Bu tanımlar bize e-devletin aslında karmaş ık bir yapıda olduğunu göstermektedir. Ve bu durum zaman zaman kavram kargaş asına neden olmaktadır. Yıldız (2003: 306-307) bu belirsizlik ve kargaş anın nedenlerini ş öyle özetlemiştir:

Birinci olarak, e-devlet kullanılan teknoloji değı l, yerine getirilen faaliyet (kamu bilgi ve hizmetlerinin elektronik ortamda aktarımı) etrafında anlaşı lan ve tanımlanan bir kavramdır. Dolayısıyla, e-devlet kavramının mümkün olduğ unca esnek ve muğ lak tanımlanmasının nedeni, kavramın değı ş ik ortam ve ilişkilerde değı ş ik anlamlar kazanmasıdır.

İ kinci olarak, e-devlet kavramı değı ş ik kiş i ve gruplara değı ş ik ş eyler ifade etmektedir. Örneğ in, Perri e-devlet kavramını elektronik ortamda kamu hizmeti sunumu, elektronik demokrasi ve elektronik yönetim olmak üzere üç değı ş ik boyutta tanımlamaktadır (Aktaran: Yıldız, 2003: 306). Prins’e göre, tüm bunlara ek olarak teknolojinin baş döndürücü hızdaki değı ş imi e-devlet kavramının tam olarak anlaşılmasına, bu alandaki kuram ve uygulamaların sınırlamalarını ve yarattığı fırsatları tam anlamıyla kavramamıza fırsat bırakmamaktadır (2003: 306). Bu nedendir ki e-devleti sadece ş effaflık, karş ılıklı etkileş im, katılım gibi belirli alandaki uygulamasına dayanarak tanımlama ç abaları yaygı nlık kazanmaktadır.

Ü çüncü ve son olarak, e-devlet kavramı için, anlamlı bir içeriğ e sahip olmanın yanı sıra, “bilgi yönetimi” veya “bilgi toplumu” kavramları gibi moda bir kavram olmanın beraberinde getirdiğı ‘olduğ undan kapsamlı ve önemli görünme’ durumu da söz konusudur. Bu tür bir kavramsal karmaş a, e-devlet uygulamalarında insanların beklentilerini gerçekçi ölçülerin yukarısına çekmekte ve sırf moda olduğ u için tartışılma

ve uygulanma gibi bir durum ortaya çıkartmaktadır. Öte yandan, moda bir kavram olmanın kişi ve kurumları daha kolayca harekete geçirme anlamında olumlu bir yönü de vardır.

E-devlet ilgili çalışmalarda da, sosyal bilimlerde ortaya çıkan her yeniliği kavramlaştırma çabalarında olduğu gibi, kavramın farklı tanımlamaları ile karşılaşılmakta, henüz açık, net, herkes tarafından kabul edilen bir tanım ortaya konamamaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 98).

E-devlet, vatandaşı ön plana çıkararak ve merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanını verdiği bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu görevlisinin performansını ölçen, iyi performansı ödüllendiren ve yetersiz performansı iyileştirmeye çalışan, kamu hizmeti sürecini sadece kamu kurum ve kuruluşlarının olanakları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil etme gayretinde olan bir yaklaşımdır. Bu bağlamda e-devlet uygulamaları sadece devletin bilgi ve hizmet verdiği kanalları değiştiriyor gibi görünse de değişim çok daha derindir (Yıldız, 2003: 307). Özellikle yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlayan, e-devlet kavramı, bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi ifade eden bir kavramdır (Çukurçayır & Ekşi, 2001: 103).

1.2. E-DEVLETİN KURAMSAL TEMELLERİ

E-devletin kuramsal altyapısını oluşturan kavramların en önemlilerini Ateş (2003: 491) aktif yurttaş, açık devlet, yatay ağ yapılanması, yurttaş merkezlik ve demokrasi, yeni haberleşme usulleri ve üretim ve dağıtım kalıplarının dönüşümü olarak sıralamıştır.

1.2.1. Aktif Müşteri / Yurttaş

Elektronik devlet internet ağı sayesinde kamu yönetimi ile yönetilenler arasında güçlü bir iletişimin varlığını ifade eder. Bu sayede yurttaşlar kamu hizmetleri söz konusu olduğunda, bu hizmetlerden hızlı ve zahmetsiz olarak yararlanmalıdırlar. Buna bağlı olarak da siyasal karar alma sürecinde etkindirler ve sürekli aktif rol oynarlar.

Siyasal karar alma sürecinin aktif bir ögesi olan yurttaş siyasal birimlerin karar üretmelerinde doğrudan etkili bir hale gelecek- benzer biçimde bazı kanun tasarılarında değişiklikler yapabilme, kanunlaşan bir tasarının tekrar görüşülebilmesini sağlama, bazı kanunları referanduma götürme, belirli sayıya ulaşabileceği taktirde parlamentoda yasalaşan bir kanunun veto edebilme gibi çeşitli biçimlerde işleyebilen “halk inisiyatifi” uygulamalarının kurumsallaşmasını (Alkan ve Şimşek, 1998: 180) da sağlayarak etkin bir denetleme mercii haline gelecektir. Bu yönüyle e-devletin temsili demokrasinin geliştirilmesinde öncü bir rol oynayacağını ifade edilmektedir (Ateş, 2003: 491). Tablo 1’de geleneksel devlet ile e-devlet karşılaştırması yapılmış fark açık bir biçimde ortaya konmuştur.

Tablo 1:Geleneksel Devlet- E-Devlet Karşılaştırması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt-Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman-Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi(EFT)
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
Kapalı Toplum	Açık Toplum

Kaynak: <http://enoter-hukuk.tripod.com/ic-e devlet.htm>

1.2.2. Açık Devlet - Entegre Devlet

Küresel entegrasyonu sağlayan bilişim teknolojisinin (BT) özellikle de internetin doğurduğu e-devlet (digital devlet) ulusal bilgi altyapısını oluşturarak birey ile toplumsal kuruluşlar ve diğer kamu kurumları arasında yatay iç-ağ sistemi ile entegre olmuş, bütünleşmiş bir yapıya sahiptir. Bu durum geleneksel düşünce ve iş yapma tarzını değiştirerek kamu işleyişinde ve bürokraside köklü anlayış değişimine yol açmıştır. Öncelikle kamusal iş yapma ve bürokratik süreç yazılı-kağıt temelli olmaktan çıkıp- otomasyon ve ağ teknolojileri sayesinde elektronik bir iletişim haline getirilmiştir. Bu nedenle eski süreç, prosedür ve kurumsal formlar, yazılımlara yüklenmiştir. Bu da geleneksel bürokrasiye son verip, yani bürokratik yapıları engelleyerek (devletin), kurumların veya işletmelerin mali yapılarını değiştirebilmekte ve kaliteli hizmet sunmalarına katkıda bulunmaktadır (Ateş, 2003: 492).

Entegre Devlet, enformasyon teknolojisi ile hükümet programlarının yürütülme ve yönetim stratejisini geliştirebilmesi için de önemli bir veri ambarına sahip olmayı sağlar. Devlet bu bilgi altyapısını kullanarak optimal karar alım sürecine de işlevsellik kazandırmış olur. Artık (bireyler), toplumlar devlet tarafından önceden başarısız bir biçimde gerçekleştirilen hizmetlerin doğru biçimde yerine getirilmesiyle özgüvenini yeniden kazanır (492).

1.2.3. Yatay - Koordineli Ağ Yapılanması

Geleneksel devlet örgütlenmelerinde kurumlar arası bilgi akışı dikey olarak sağlanmaktadır. Bilgi toplumu devletinde bu durum büyük değişiklikler göstermektedir. Artık kurum içersinde koordineli çalışmalar yapılarak yatay süreçlere geçilmiştir. Bunun sebebi ise, çok kademeli işleyişe bir son verip, hizmet kalitesini arttırıp maliyetleri düşürmektir.

1.2.4. Yurttaş – Merkezli Yönetim

Modern ve çağdaş yönetim teknikleri, esnek bürokrasi anlayışını geçerli kılmaktadır. Bu anlayışta yurttaşın hükümet enformasyonuna ağ üzerinden, gelişen çoklu ortam (multimedya) teknolojisi ile erişme olanağı sağlanmıştır. Artık birey sanal ortamda kendi özel ve resmi işlemlerini devlet portallarına girerek veri yüklemek suretiyle halledecek, hantal bürokrasinin bugün git, yarın gel trajedisinden kurtulacaktır (Ateş, 2003: 493).

1.2.5. Yeni Haberleşme Usulleri

Klasik devlet anlayışından farklı olarak, e-devlette tek yönlü bir haberleşme yoktur. İletişim teknolojileri sayesinde bu süreç online* hale gelmiş, haberleşmede de hız ve etkinlik kazandırılmıştır.

Örneğin bir kamyon filosunun, büyük bir bilgisayar sisteminin veya bir binanın satın alınmasında gereken dokümantasyon, artık atomlarla değil, bitler aracılığıyla digital ortamda hazırlanacak, teklifler de bilgisayar ağı üzerinde gönderilecektir. Projeler ise tedarikçi ve bunların kamudaki müşterilerinin aynı anda ağ üzerinde bulunması sayesinde gerçekleştirilecektir. Proje ve hizmetler hakkında bilgi gerektiğinde halka elektronik olarak duyurulmakta ve ulaştırılmaktadır (2003: 493).

1.2.6. Üretim ve Dağıtım Kalıplarının Dönüşümü

Bilgi teknolojisinin gelişimine paralel olarak küresel finans sistemi ve ekonomik yapı da bu değişimden nasibini alacaktır. Bu değişim geleneksel üretim kalıplarını ve ticaret şekillerini (Nakit Akışından – EFT' ye) derinden etkilemiş, olağanüstü hızla büyüyen elektronik ticareti (e-ticareti) doğurmuştur. “İşlemlerin internet veya hiç

*online: internet ağıyla bilgisayarların birbirine bağlı olması anlamına gelmektedir. Online kelimesi Türkçeye “çevrimiçi” olarak çevrilmiştir. (Ayrıntılı bilgi için bakınız Türk Dil Kurumu sözlüğü (www.tdk.gov.tr)

kimsenin özel malı olmayan web* tabanlı sistemlere kaydıran ticari faaliyetler” (Ertaş, 2000) anlamında kullanılan e-ticaret, ekonominin doğası gereği küresel bir boyut almıştır (Ateş, 2003: 493).

1.3. E-DEVLETİN GELİŞİM SÜRECİ

1.3.1. Bilgi Toplumu

E-devletin gelişim sürecinden bahsedebilmemiz için, “ bilgi toplumu ” kavramını kapsamlı bir biçimde değerlendirmemiz gerekmektedir. Bilgi toplumuna geçiş döneminde nelerin ön plana çıktığı, değişimin hangi alanlarda ve ne şekilde olduğu, hangi kavramların öneminin arttığı gibi hususlara değinerek başlanabilir.

Binlerce yıl önce insanlar bir süre göçebe olarak yaşamlarını sürdürdüler. İnsanoğlu daha sonra toprağı işlemeyi öğrendi ve yerleşik hayata geçmeyi tercih etti. Ait hissettikleri toprakların civarında evler inşa ettiler, tarım ve hayvancılıkla uğraşmalarının sonucu olarak ekonominin temellerini atmış oldular. Köyleri ve şehirleri oluşturdular. Ürettikleri ürünleri pazarlara götürerek satmaya başladılar. Bütün bunlar aslında insanoğlunun ilk bilgilerinin sonucuydu. Bu şekilde tarım toplumu oluşmuş oldu. Önceden her toplum kendi ihtiyacını karşılayabiliyorken, daha sonra bu imkansız hale gelmeye başlamıştır. Başlarda bilgi sahibi olmak için sadece deneme-yanılma yöntemi yeterliyken, daha sonra bu şekilde bilgi edinme dönemi yerini sistemli araştırmalara bırakmıştır.

18. Yüzyılda buhar makinesinin bulunmasıyla birlikte yeni enerji kaynakları kullanılmaya başlanmış ve makineleşme de beraberinde gelmiştir. Sosyo-ekonomik hayat teknolojinin de artık yavaş yavaş gelişimiyle değişmeye başlamıştır. Bilimde ortaya çıkan bu yeni gelişmelere paralel olarak seri üretime geçilmiş ve toplumda çeşitli

* web: internet üzerinde kullanılan servislerden yalnızca biridir.

örgütlenmeler meydana gelmiştir. Bütün bunlara da bağlı olarak toplumda ekonomik farklılıklar bariz bir şekilde baş göstermiş ve toplumun yaşadığı bu köklü değişime “sanayi devrimi”, topluma da “sanayi toplumu” denmiştir. Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişte yaşanan köklü değişimler, günümüzde de sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçerken yaşanmaktadır.

Tüm dünyayı kısa zamanda etkisi altına alan bilgi toplumunun temel özelliklerini ise sanayi toplumunun özellikleri ile karşılaştırmalı olarak şu şekilde sınıflandırabiliriz:

* Sanayi toplumunda maddi sermayenin yerini bilgi toplumunda bilgi ve insan sermayesi almaktadır.

* Sanayi toplumunda mal ve hizmet üretiminde gelişmenin başlangıcı olan buhar makinesinin yerini bilgi toplumunda bilgisayarlar almaktadır.

* Sanayi toplumunda beden gücünün yerini, bilgi toplumunda beyin gücü almaktadır.

* Sanayi toplumunda fiziksel ve düşünsel anlamda insan sermayesinin üretime katılımı söz konusu iken, bilgi toplumunda düşünsel anlamda, yükseköğrenim görmüş insan sermayesinin üretime katılımı söz konusudur.

* Sanayi toplumunda sanayi mallarının ve hizmetlerin üretimi yapılmaktadır. Bilgi toplumunda ise bilgi ve teknolojinin üretimi gerçekleşmekte ve bilgi sektörünün ürünü olarak bilgisayar, iletişim ve elektronik araçlar, elektronik haberleşme, robotlar, yeni gelişmiş malzeme teknolojileri gündeme gelmektedir.

* Sanayi toplumundaki fabrikaların yerini bilgi toplumunda bilgi kullanımını içeren bilgi ağları ve veri bankaları (iletişim ağ sistemi) almaktadır. Bilgi, dünyanın her tarafında üretilmekte ve iletişim teknolojisi aracılığıyla anında her tarafa yayılmaktadır.

* Bilgi toplumu işgücünden tasarruf sağlamakta, bu ise kısa dönemde işsizlik, uzun dönemde ise yeni teknolojilerin global etkilerini ortaya çıkarmaktadır.

* Sanayi toplumundaki genel eğitimin yerini bilgi toplumunda eğitimin bireyselleşmesi ve sürekliliği almaktadır.

* Sanayi toplumunda; birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler tarım, sanayi ve hizmetler, bilgi toplumunda birincil, ikincil ve üçüncül sektörlerin yanı sıra dördüncül sektör olan bilgi sektörü ortaya çıkmaktadır.

* Sanayi toplumundaki özel ve kamu iktisadi kuruluşlardan farklı olarak bilgi toplumunda gönüllü kuruluşların önem kazandığını görüyoruz.

* Sanayi toplumunda başlıca üretim faktörleri emek, tabiat, sermaye, girişimci iken, bilgi toplumunda üretim sürecinde bu üretim faktörlerinin yanı sıra beşinci üretim faktörü teknik “bilgi” ön plana çıkmaktadır.

* Sanayi toplumunda üretilen mal ve hizmetlerin kıtlığı söz konusu iken, bilgi toplumunda bilgi kıt değildir. Bilgi, sürekli artmakta ve artan verimler özelliği içermektedir.

* Sanayi toplumunda üretilen mal ve hizmetlerin bir yerden bir yere taşınmasında uzaklık ve maliyet önemli iken, bilgi toplumunda bilgi otoyolları ile tüketici ile bilgi arasındaki uzaklık önemini kaybetmekte ve maliyetler minimuma inmektedir.

* Sanayi toplumunda tüketici taleplerinin karşılanmasında mal ve hizmetlerin hareket edebilirliği oldukça düşük, bilgi toplumunda ise bilginin hareket edebilirliği kolaydır. Bu durum, bilginin sınırsız bir tüketici tarafından tüketilmesine ve yenilikleri teşvik etmesine yol açmaktadır.

* Sanayi toplumunda temel bilgiyi, fizik, kimya bilimleri, bilgi toplumunda ise; kuantum elektroniği, moleküler biyoloji ve çevresel bilimler gibi yeni araştırma alanları oluşturmaktadır.

* Sanayi toplumunda politik sistem temsili demokrasi iken, bilgi toplumunda katılımcı demokrasi anlayışının daha belirgin bir önem kazanacağı düşünülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler neticesinde adına “Tele-Demokrasi” denilen bir değişimin ileriki yıllarda yaşanacağı tahmin edilmektedir (Aktan & Tunç, 1998: 118-134).

Bilgi toplumunu sanayi ve tarım toplumundan ayırt eden önemli farklar vardır. Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş aşaması oldukça uzun zaman almış ve insanlar bu değişimi hemen fark edememiştir. Oysa sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş oldukça hızlı yaşanmakla birlikte, hızlı geçişe rağmen, içinde yaşayan insanlar olarak bizlerin farkında olduğu bir değişim süreci gerçekleşmektedir (Yıldırım, vd., 2003: 5).

Bilgi toplumu olgusuna farklı anlamlar yüklenmiş ve çeşitli tanımları yapılmıştır. Genel anlamda bilgi çağını yakalayan toplumlar bilgi toplumları olarak adlandırılmaktadır. Bilgi toplumu her şeyden önce sadece araştırma geliştirme faaliyetlerinin önem kazandığı bir toplum tipi değildir veya bilgi toplumu sadece bilişim sektörünün önem kazandığı bir toplum da değildir. Bilgi toplumu bir anlayışı, bir nosyonu, bir paradigmayı ifade eder. Bilgi toplumu yeni bir toplumsal yaşam biçimini ifade eder. Ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi anlamda bir toplumsal aşamayı ifade eder (Tutar, 2006: 51).

Tutar öncelikle bu ayrıma dikkati çekmiş ve daha sonra bu ayrıma göre bilgi toplumunun bazı bileşenlerini şu şekilde sıralamıştır:

- * Şüphelenen, sorgulayan, araştıran, katılımcı bireyler (Bireysel Bilinç),
- * Eğitim ve araştırma faaliyetlerinde teknik bilgiye öncelik verilmesi,
- * İngiden üst bilgiye uzanan bilgi işlem faaliyetlerinin önem kazanması,
- * Bilgi üretimi, kullanımı ve aktarımının önem kazanması,
- * Yenilikçi yönetim (innovation) anlayışının benimsenmesi,
- * Sermaye olarak entelektüel sermayenin kullanılması,
- * Bilgi ekonomisi ve elektronik ticaretin geliştirilmesi,
- * Bilginin işlenmesi, üretimi ve yaygınlaştırılmasına dayalı örgütleniş biçimlerinin öneminin kavranması (Tutar, 2006: 51-52).

E-devlet anlayışının temelde üç unsurdan oluştuğu ifade edilmektedir: e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum. Ancak, e-devleti oluştururken, söz konusu unsurlara öncelikler atamak ve “birini tümüyle gerçekleştirmeden (örneğin e-işyerlerini oluşturmadan) e-devlet olmaz” türü yaklaşımlarda bulunmak, e-devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Her bir unsur, kendi içerisinde “e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, birbirlerinden etkilenerek gelişecek ve zamanla e-devlet oluşacaktır (Türkiye Bilişim Şurası, 2002).

a. E-Vatandaş

Öncelikle Bilgi toplumu bireyi (e-vatandaş) geleneksel devlet anlayışında olduğu üzere devletle uyruklu ilişkisi içinde şekillenen bir iletişim içindedir. E-vatandaş bu iletişimi gelişmiş teknolojiyi gündelik hayatında yoğun bir şekilde kullanarak etkileşime çevirmektedir. Bilgi çağını oluşturan ve toplumun ayrılmaz bir parçası olan e-vatandaş, teknolojinin nimetlerinden istifade ederek bilgi altyapısını kolaylıkla kurabilecek, değiştirecek ve kullanabilecektir. Mekanik bir pil haline dönüşecek e-vatandaş aynı zamanda hızla değişen bu yapı karşısında sürekli değişim

ihtiyacı hissedecek, tabiri caizse mevcut duruma göre şarj olmak zorunda kalacaktır. Kısaca “e-vatandaş”, e-kültürü özümsemiş, etkileşimin bilgiyi sürekli oluşturmak ve kullanmaktan geçtiğini öğrenmiş, hazmetmiş ve değişime ayak uydurmuş bireydir.

Devlet vatandaşlığından küresel vatandaşlığa geçen “e-birey”i oluşturan bileşenler ise;

- * Bilgi profesyoneli olabilmek,
- * Yeterli bilgi kaynaklarına sahip bulunmak,
- * Yoğun bilgi ve teknoloji kullanabilmek,
- * Yeni düşünceler, yaklaşımlar oluşturabilmek,
- * Sanal etki, gruplarında tanınabilmek,
- * Bireysel küreselleşmeyi sağlayabilmek,
- * Amaçlara uygun rol üstlenebilmek ve rol dağıtımını yapabilmek olarak

sıralanabilir (Ateş, 2003: 486).

b. E-Şirket

E-devletin kuramsal süreçlerinden birisi de “e-şirket” yani sanal topluluklardır. E-bireylerden oluşan sanal toplulukların en belirleyici özelliği fiziksel ortamda bir araya gelme zorunluluğu olmadan bir düşünce veya aksiyon platformu çerçevesinde bir arada bulunmalarıdır (Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu). Bu toplulukları bir araya getiren teknik ve fonksiyonel altyapı ise çoklu ortam özellikle internet teknolojisidir. Sanal topluluklar gerek kültürel gerekse etnik yapı itibarıyla homojen bir görüntüde olmayıp çok uluslu ve çok kültürlü bir yapıda olabilirler. Etki platformu oldukça geniş bu sosyal bilişim grupları bünyelerinde aktif ve inisiyatif oluşumları da barındırabilirler. Bunların ömürleri de bir günden-yıllara kadar sürebilir. Bunlar Bilgi Çağı'nın sivil toplum kurumları olmaya aday post-bireysel inisiyatif

örgütleridir. Sanal toplulukların sorumlulukları ve hukuki çerçevelerini ise ulusal yasa koyucu birimlerle, uluslar arası hukuki platformda ilke ve kuralların ışığında tespit edilirler. Başka bir deyişle fiziksel ve bürokratik engellerle, sınırsız özgürlük anlayışının evrensel duyarlılık potasında eritilmesi ile oluşan değerler ölçüsü bu örgütlerin sorumluluk çerçevesini oluşturur. Diğer yandan kişilerin sanal dünyaya erişimde kullanacakları bilgisayar ağları veya bilgi oto yollarındaki denetleme ve güvenlik sistemlerinin yetkinliğini, kişileri sorumluluklarına uymaya bir anlamda zorunlu kılmaktadır (Ateş, 2003: 487).

c. E-Kurum

“E-kurum”; devlet kurumlarının kendi otomasyon süreçlerini ve bilgi altyapısını tamamlayarak kurum içi bilgi sistemlerinin iyi bir şekilde kullanabilmeleri, kurumsal hizmetleri etkin ve verimli bir şekilde sunabilen yapıyı oluşturmaları anlamına gelmektedir. “e-kurum” anlayışı esasında devletin topluma yönelik hizmetini etkinleştirecek ve strateji geliştirecek bilgi altyapısının vatandaşlar tarafından güncellenmesine dayanır. Bu suretle vatandaşan-devlete (kamu kurumlarına) bilgi akışı sağlanmış olacak ve bireysel katılım artacaktır. “e-kurum” un bir diğer faydası da devlet kurumlarının veri işlem paylaşımı, veri ambarı oluşturma konularında işbirliği yapmak suretiyle yönetsel entegrasyonu sağlayacak, bu da iş ve veri yinelemesini önleyecektir.

Küresel ve yerel anlamda e-devlet anlayışı;

* Devletten-Vatandaşlara (Government-to- Citizen)

* Devletten-Özel Sektöre (Government-to-Business)

* Devletten-Çalışanlara (Government-to-Employee)

* Devletten-Devlete (Government-to-Government) olan ilişkilerde de farklı

açılımlar getirecektir (2003: 487).

Yıldız (2003) e-devlet kuram ve uygulamalarına kaynaklık eden etmenleri kısaca çevresel, yönetsel ve politik olmak üzere üçe ayırmıştır. Çevresel etmenler; dünya ekonomisinin özellikle gelişmiş ekonomilerin giderek bilgi odaklı hale gelmesidir. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen değişiklik, her geçen gün internet kullanımının artması ve tüm dünyada yaygınlık kazanması e-devlet sürecinin önünü açmıştır.

Yönetsel etkenleri de vatandaşlardan gelen talepler ile biçimlendirmek mümkündür. Özel sektördeki sanal bilgi ve hizmet sunumundaki kolaylık, ucuzluk ve şeffaflık nedeniyle vatandaş benzer bir hizmet standardını devlet örgütlerinden de beklemektedir. Örneğin, banka işlemlerini internet ortamında haftanın 7 günü, günün 24 saati yapabilen bir kişi diğer kamu hizmetlerinden de aynı şekilde faydalanabilmek ve haberdar olmak ister.

Politik olarak da şeffaf ve hesap verir bir şekilde devletlerin halkın siyasi alana katılım ve güvenini artırdığını gözlemlemek olanaklıdır.

1.3.2. E-devlet'te İlk Aşama: İnternet

İnternet, birden çok bilgisayarın bir ağ üzerinden birbirine bağlanması anlamına gelmektedir. Sadece bu tanımdan yola çıkarak, interneti e-devletin ilk aşaması olarak değerlendirmemiz yanlış olmasa gerek. Dünyadaki tüm kurumları birbirine birkaç dakika gibi kısa bir sürede bağlama özelliği ile iletişimin güçlü olmasını sağlar. Başlangıçta askeri amaçlarla kurulan internet daha sonra yaygınlık kazanmış ve Tutar (2006)'ın da ifade ettiği gibi onu tasarlayanların bile düşünemeyeceği bir boyuta ulaşmıştır. Press (2004) de internet kullanımının son yıllardaki önemi üzerinde durmuş ve özellikle gelişmekte olan ülkelerde internetin hayat kalitesini arttırdığını belirtmiştir.

Internet, bir çok bilgisayar sisteminin birbirine bağı olduğu, dünya çapında yaygın olan ve sürekli büyüyen bir iletişim ağıdır. Aynı zamanda, insanların her geçen gün gittikçe artan “üretilen bilgiyi saklama/paylaşma ve ona kolayca ulaşma” istekleri, Internet’i ortaya çıkarmıştır. Bu teknoloji yardımıyla pek çok alandaki bilgilere insanlar kolay, ucuz, hızlı ve güvenli bir şekilde erişebilmektedir. Bilgi ağı üzerindeki bilgi iletimi ve paylaşımı bazı kurallar dahilinde yapılmaktadır. Bu kurallara kısaca “Internet protokolleri”, ya da TCP/IP protokolleri denir. TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), bilgisayarlar ile veri iletme / alma birimleri arasında organizasyonu sağlayan, böylece bir yerden diğerine veri iletişimini olanaklı kılan, pek çok veri iletişim protokolüne verilen genel addır (Tutar, 2006: 150,151).

Internet’in ortaya çıkışı Amerikan Federal Hükümeti Savunma Bakanlığı’nın araştırma ve geliştirme kolu olan “Savunma İleri Düzey Araştırma Projeleri Kurumu’na (DARPA- Defence Advanced Research Project Agency) dayanır. 1969’da çeşitli bilgisayar bilimler ve askeri projelerini desteklemek için Savunma Bakanlığı ARPANET adında Paket Anahtarlamalı Ağ’ı oluşturmaya başladı. Paket Anahtarlamalı Ağ, ABD’deki üniversite ve araştırma kuruluşlarının değişik tipteki bilgisayarlarını da kapsayarak büyüdü. ARPANET 1990 Haziranında kullanımdan kaldırıldı. Yerini ABD, Avrupa, Japonya ve Pasifik ülkelerinde ticari ve hükümet işletimindeki omurgalar (backbone) aldı. ARPANET’in kaldırılmasına rağmen, TCP/IP protokolü kullanılmaya devam etti ve gelişti (2006: 149).

Türkiye’de ilk Internet bağlantısı, 12 Nisan 1993 tarihinde yapılmıştır. İlk yıllarında sadece TÜBİTAK ve üniversitelerin kullanımına izin verilen ve sadece ODTÜ ve Ege Üniversiteleri üzerinden bağlanılan Internet’e bugün her isteyen, istediği Internet Servis sağlayıcı kuruluşlar üzerinden bağlanabilmektedir. Türkiye’de Internet

başlangıçta, tüm dünyada olduğu gibi, bilgi aktarımı amacıyla kullanılmıştır. 1995 yılı içinde, dünyadaki gelişime paralel olarak, Türk girişimcileri de günden güne artan bir talep ile internet ortamını; web sayfaları, elektronik posta ve diğer servisleri ile, kullanıcıların beklentileri doğrultusunda etkileşimli olarak, özellikle tanıtım ve pazarlama için kullanmaya başlamışlardır (149).

1.3.3. Dünyada E-devlet ve Gelişimi

Amerika Birleşik Devletleri (ABD), internet teknolojisi ile ilk olarak 1970’li yılların başında tanışmıştır. ABD, ülke topraklarına karşı yapılacak bir nükleer saldırıyı önlemek için, 1970 yılında yukarıda adı geçen ARPAnet isimli bir projeyi başlattı ve bu proje önce üniversiteler, sonra bazı devlet kuruluşları tarafından kullanılmaya başlandı. Bu teknoloji daha sonra Avrupa’ya geçti artık İnternet adı ile yaygınlaştı.1980’lerde web teknolojisine dönüştü (Başbakanlık, 2003: 6)

20.yüzyılın özellikle son çeyreğinde Bilgi Teknolojileri (BT) alanında yaşanan göz kamaştırıcı teknolojik ve bilimsel gelişmeler, değişimin hızının artık kestirelemediği, yeni bir dünyanın kapılarını açmıştır. Bu dönüşümün bir parçası olarak kamu yönetimlerinde elektronik devlet modeline (e-Government) yönelik çalışmaların 1990’lı yıllarda giderek hızlanmaya başladığı görülmektedir. 1981 yılında Singapur’da ve 1985 yılında ise ABD’de e-devlet projeleri uygulamaya konulmaya başlanmıştır.İngiltere ve Kanada, 90’lı yılların ortasında e-devlet programlarını başlatmıştır. E-devlet uygulamalarının olgunluğu bakımından sırasıyla Kanada, ABD ve Singapur, “yenilikçi liderlik” nitelendirilmesiyle önde bulunmaktadır. Bunları, “vizyon sahibi izleyiciler” kategorisinde Norveç, Avustralya, Finlandiya, Hollanda, İngiltere; “sağlam geliştiriciler” kategorisinde Yeni Zelanda, Hong Kong, Fransa, İspanya, İrlanda, Portekiz, Almanya,Belçika; “platform inşa edenler” kategorisinde ise Japonya,

Brezilya, Malezya, Güney Afrika, İtalya ve Meksika izlemektedir. Dünya Ekonomi Forumu Küresel Bilgi Teknolojisi 2002-2003 Raporu'na göre teknik altyapı göstergeleri yanı sıra hizmet sunumu ve geliştirilmesi, teknoloji üretme yeteneği, insan kaynakları sermayesi, hukuk düzenlemeleri vb. ölçülere göre sıralamada, ilk üç sırayı Finlandiya, ABD ve Singapur almaktadır (Erkul, 2006).

1.4. E-DEVLETİN AMAÇLARI

Küreselleşmenin hızla ilerlediği ve ekonomik anlamda sınırların ortadan kalktığı bir dünyada, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, Türkiye ile diğer gelişmiş ülkeler arasındaki açığı artırmaktadır. Türkiye'nin bu açığı kapatabilmesi ve Bilgi Toplumuna ulaşabilmesi için devletin, gelişmiş teknolojiyi kullanması ve yeni bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir. Bu yapılanma modeli, e-devlet olarak belirtilmektedir. e-devlet ile amaçlananlar;

- * Devletin Şeffaflaşması,
- * Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması,
- * Her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması,
- * Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri yinemesinin önlenmesi,
- * Kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamalarının kolaylaştırılması,
- * Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması olarak özetlenebilir (Başbakanlık, 2002: 212).

Şeffaf devlet, bireyleri, ödediği ve kamu kaynaklarının esas yekününü oluşturan verginin her kuruşunun, neden ve nereye gittiğini bilme hakkına sahip görür. Oy verenler, kamu kaynaklarını siyasi iktidarların düzgün ve verimli bir biçimde kullanıp kullanmadığını sorgulama hakkına sahiptir. Geleceklerinin teminat altına alınabilmesi

için devletin bugünden hangi planlamaları yaptığı, hangi politikaları geliştirdiği ve hangi projeleri ürettiği de, günümüz insanının merak ettiği konular arasındadır. Şeffaflık ve hesap verilebilirlik, sadece devlet ve örgütleri için geçerli değildir. Demokratik süreçte, sürece katkıda bulunan örgütlerin de şeffaf ve hesap verebilir olması gerekmektedir. Vakıflar, dernekler, sivil toplum örgütleri, siyasi partiler, faaliyetleri hakkında geniş toplum kesimlerine muhakkak bilgi vermeli, faaliyetlerini duyurmalı, aynı zamanda bu faaliyetlerine toplum kesiminin katılımını ve desteğini sağlamalıdır. Aldıkları bağış ve yardımları, elde ettikleri gelirleri ve bu gelirleri hangi amaçla, nerelere harcadıklarını, ilgili bütün taraflara duyurmalı; böylece demokratik süreç daha sağlıklı işlemelidir (Yıldırım, vd., 2003: 111-112).

E-devlet uygulamaları amaçlarının başında gelen şeffaflık, devletin verdiği hizmetler konusunda gizlilik sınırlarını oldukça alt seviyeye çekecek ve bilgi edinme hak ve özgürlüğünün de önü açılacaktır. Ve böylece toplumun bütün kesimleri bu bilgilerden faydalanabilecektir. Eryılmaz'ın (1994: 44) da belirttiği gibi yönetim ile vatandaşlar arasındaki suni bariyerler de yavaş yavaş kalkmaya başlayacaktır.

E-devlet uygulamaları kapsamındaki kamu hizmetlerinin bir diğer özelliği, bu hizmetlerin hızının artırılabilmesinin sağlanmasıdır. Hizmetin kalitesini belirleyen en önemli etmenlerden biri, hizmetin sunumundaki hız olduğuna göre e-devlet uygulamalarıyla elektronik kamu hizmetlerinin hızı maksimuma çıkarılmalıdır. Dolayısıyla, vatandaşlar, kısa sürede, beklediği çok fazla sayıda hizmeti alabilecek, tek durak merkezleri gibi uygulamalarla bir platformdan birden fazla hizmete ulaşabilecektir. Klasik kamu hizmetlerinde şikayet edilen en önemli nokta, hizmetlerin geç yürütülmesi iken, e-devlet uygulamalarında, devlet artık vatandaşlarının taleplerini günün her saatinde ve hızlı bir şekilde karşılayabilecektir. Bu durumun ortaya çıkardığı

güven duygusu ve psikolojik rahatlık, sistemin hem siyasal anlamda hem de ekonomik anlamda ferahlamasına yol açarak insanların devletiyle ve yöneticileriyle barışık bir hayat sürmesini sağlayacaktır (Köseçik & Karkın, 2004: 100)

E-devlet uygulamalarının ortaya çıkaracağı bir başka yenilik, mevcut klasik anlayışın eksiği olan kamusal hizmetlerde bütünlük anlayışıdır. Geleneksel anlamda kamu hizmetlerini sunan birimler hem işlevsel, hem örgütsel, hem de hiyerarşik anlamda birbirlerinden bağımsız ve farklı yapı ve ilkelere sahipken, e-devlet uygulamasıyla ortaya bütün birimlerin bir portalda yer alabileceği bir yapı çıkmaktadır. Bunun yanında, kamusal alanla ilgili olarak bireylerin ve vatandaşların, yani hizmetten faydalananların da bir araya gelerek bir bütünlük oluşturması mümkündür (2004: 100). Ortaya çıkan bu bütünlüğe bağlı olarak, kurumlar arası gerekli bilgi alışverişinin etkin bir biçimde yürütülmesiyle iş ve veri yinelenmesi önlenmiş olur.

Bunların gerçekleşmesi durumunda sağlanacak yararlar şunlardır;

- * Zamandan kazanç sağlanacaktır,
- * Maliyetler düşecek ve verimlilik artacaktır,
- * Memnuniyet artacaktır,
- * Ekonomik gelişim desteklenecektir,
- * Hayat kalitesi artacaktır,
- * Bireysel katılım artacaktır,
- * Kağıt bağımlılığı ve kullanımı azalacaktır,
- * Kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve

doğru şekilde ulaşılabilecektir. Böylece insan yanlışları en aza indirilecektir.

* Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutundaki toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı

sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vb. olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır.

* Hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlanacaktır.

* Vatandaşın talebi ön plana çıkacaktır.

* Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir.

* Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır (Başbakanlık, 2002: 212).

Bütün bu faydalar ile birlikte Kuran da e-devlet ile devletin yeniden yapılanması konusuna değinmiştir. Ona göre e-devlet yapılanması, vatandaş-devlet arasındaki ilişkilerin köklü değişimini sağlar. Yeni e-devlet yapılanması, bireylere ve kurumlara daha iyi hizmet verebilmenin yanında, bilgiye dayalı kamu yönetimini de kapsar. Karar alıcılar, e-devlet sayesinde, devletin entegre bir şekilde çalışan tüm kurumlarında dolaşmakta olan bilgiye ulaşabilme imkanına sahip olurlar. Güncellenmiş ve hızlı ulaşılabilen bilgi, beraberinde etkin bir yönetişimi getirecektir. Bilgi çağında devletin kalkınma stratejilerinin bilgiye dayalı bir yönetim tarzı kullanılarak oluşturulması gerekmektedir. Bu da bilgiye 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;

* Kamu kurumları arasında gerçekleştirilecek bütünleşme ile kamu kurumlarının daha verimli çalışabilmesi sağlanacaktır.

* Vergi alan devletten, vatandaşına kaliteli hizmet veren devlete geçiş sağlanacaktır.

* Vatandaşı 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.

* Üretilen teknoloji ağırlıklı projelerin doğru tanımlanması sağlanacaktır.

* Devletin ağır ve hantal görüntüsü gidecek; devlet modern, genç, dinamik ve atak bir yapıya kavuşacaktır.

* 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 (Kuran, 2005: 15-16).

E-devlete geçerken atılması gereken öncelikli adımlar ise şu şekilde sıralanabilir:

Hukuksal Altyapı: Gerekli hukuksal düzenlemelerin yapılması şarttır.

Teknolojik Altyapı: Teknolojik alt yapı tasarımları gerçekleştirilmeli ve uygulamaya hızlı bir şekilde geçilmelidir.

E-devletin Finansmanı: Finansman için klasik bütçe hazırlama usullerinin dışına çıkılmalı ve yeni modeller oluşturulmalıdır.

İnsan: Toplumun düşünülen ve planlanan sistemlere uyumu ve sistemi kullanması için gerekli eğitim sağlanmalı değişim yönetimi gerçekleştirilmelidir.

Hizmet Altyapısını Oluşturmak: Kullanıcıların en verimli ve etkili bir şekilde hizmet alabileceği teknolojiler belirlenmeli ve gerekli alt yapı oluşturulmalıdır.

Hizmet Mekanizmasını Oluşturmak: Servis mekanizmasını oluşturmak, sistem bileşenlerinin bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirir. Bilgiye ulaşma, saklama, paylaşma prensipleri servis mekanizması tarafından belirlenir. E-devlette tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalı ve içerik meydana getirilmelidir.

Güvenlik ve Gizlilik: E-devlet hizmetleri, kullanıcılarının bilgilerini güvenli bir ortamda saklamalı ve kullanıcılar gizlilik prensiplerinin uygulandığından emin olmalıdırlar.

Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi: E-devlet'e geçişte performans değerlendirmesi yapabilmek için kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi gerekmektedir.

Bir Koordinasyon Merkezinin Oluşturulması: En önemli önceliklerden biridir. Bütün Kamu kurumlarının tek bir koordinasyon merkezinden yönetilmesi ve tek bir devlet portalının oluşturulması gerekmektedir. Bunların yanı sıra bir diğer öncelik de sivil toplum örgütleridir (STÖ). E-devlet mekanizmasını işler hale getiren devletler, STÖ'lerden büyük destek almışlardır. Bilgi teknolojilerine dayalı olarak organize olmuş sivil toplum örgütlerinin, Devlet organizasyonlarına katkıları oldukça yüksek boyutlarda olacaktır. Özellikle Devletin bu hizmetleri kullanacak vatandaşlar ile ilgili kararların (mevzuat, kanun, yönetmelik vb.) alınması sürecinde STÖ'lerin desteğini alması hem kararların etkililiğini artıracak, hem de devlet ve vatandaşlar arasında güven duygusunun gelişmesine yardımcı olacaktır.

Yukarıda sayılan nedenlerden ötürü, E-devlet projesi 21. yüzyılda devlet yönetiminde vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2002: 29,30).

1.5. E-DEVLETİN KULLANIM ALANLARI

Kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumuna bakıldığında, elektronik devletin kullanım alanlarını günlük yaşam, uzaktan yönetim ve politik katılım olarak üç başlık altında sınıflandırmak mümkündür.

Tablo 2: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları

	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	* iş hayatı * konut * eğitim * sağlık * kültür * ulaşım çevre vs. hakkında bilgiler	* günlük yaşama ilişkin konularda Danışmanlık * iş ya da konut İlanları * elektronik posta İletişimi	* bilet rezervasyonu * çeşitli programlara Kayıtlar
Uzaktan Yönetim	* kamu hizmetleri rehberi * idari süreçler ve kılavuz * kamu kayıtları ve veri tabanları	* kamu görevlileri ile e- posta İletişimi	* formların elektronik ortamda doldurulması
Politik katılım	* yasal düzenlemeler * meclis kayıtları * siyasi programlar * görüş belgeleri * karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	* siyasi konularla ilgili tartışmalar * politikacılarla e-posta iletişimi	* referandum * seçimler * anketler

Kaynak:Avrupa Komisyonu, 1998. Public Sector Information: A Key Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, (COM 1998: 585)'den aktaran N.Murat İnce, 2001

Tablodaki bilgi verme hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşlarının tek taraflı bilgi vermesine yönelik hizmetleri ifade etmektedir. İletişim hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşları ile tek yönlü bir iletişim sağlayabileceği gibi (matbu formların doldurulması, e-dilekçe, başvuru formları vb.), çift yönlü iletişime de imkan verecek hizmetleri (kurum ve kuruluşlarla bağlantı kurup ilgili konularda görüşmek, on-line soru cevap alabilmek vb.) kapsamaktadır. On-line hizmetler ise, aynı anda, aynı yerde olması gereken işlemlerin elektronik sistemler yardımıyla aynı anda ancak farklı yerlerde bulunan insanların, kurumların ve kuruluşların aynı şeyi bir şekilde paylaşmalarını (Kamu ihalelerine katılım, ücretlerin ve fiyatların, cezaların ödenmesi vb.) anlatmaktadır (Köseçik & Karkın, 2004: 111)

2. BÖLÜM

2.1. DÜNYA'DA E-DEVLET

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 tasarılanmaktadır.

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 yürütülmektedir (Arifoğlu vd., 2002: 37).

İngiltere ve Kanada' da e-devlet çalışmaları doksanlı yılların ortalarında başlatılmıştır. Bu ülkeler e-devlet oluşumunda bu organizasyon içinde yer alan ve/veya etkilenen sivil toplum örgütleri ile yerel yönetimlerin Bilgi Teknolojileri (IT) sektöründen nasıl etkilendiklerini, beklentilerinin ne olduğunu belirleyerek çalışmalarını şekillendirmişlerdir. Dünyadaki e-devlet çalışmalarındaki yaklaşımların şu başlıklar altında ele alındığını görmekteyiz:

- * E-devlet servis önceliklerinin belirlenmesi,
- * E-devlet servislerinin sunulmasında sivil toplum örgütlerinin rolünün daha belirgin olması,
- * Özel sektörün e-devletteki hizmet rolünün yeniden tanımlanması,
- * Sektörler arası güvenli bağların kurulması,

* E-devlet organizasyonu dışında kalan ya da kalmak isteyen bireylerin haklarının korunması (2002: 37).

Dünya çapında e-devlet uygulamalarının durumu hakkında Brown Üniversitesi bünyesinde 2003 yılında yapılmış olan bir araştırmanın sonuçlarına göre, devlet internet sitelerinin yalnızca % 12'sinde sunulan hizmetler tamamen çevrim içi olarak gerçekleştirilmektedir (2001'de bu rakam % 8'dir); en çok kullanılan çevrim içi hizmetler, yayın siparişi, yolculuk rezervasyonları, iş arama ve iş başvurusu, pasaport başvurusu ve sürücü ehliyeti yenileme işlemleridir; devlet sitelerinin % 77'si yayınlara erişim sağlamakta, % 83'ü ise veri bankalarına bağlantı imkanı sunmaktadır; devlet sitelerinin % 14'ü tek duraklı "portal" hizmeti sunmakta ya da bir devlet portalına bağlantı sağlamaktadır; %14'ü mahremiyet politikalarını yayınlarken (2001'de % 6), % 9'u güvenlik politikalarına da yer vermektedir (2001'de % 3); devlet sitelerinin % 33'ü engelli şahıslara erişim imkanı sağlamaktadır (2001'de bu oran % 2'ydi); sitelerin yalnızca % 19'u e-posta cevaplama testinden geçmiş, % 75'i geçememiş, % 6'sında ise e-posta linkleri hatalı ya da geçersizdir; İngilizce e-devlet uygulamalarının baskın dili durumunda olup, çeşitli ulusal devlet sitelerinin % 78'inin İngilizce versiyonları bulunmaktadır (2001'de % 72); devlet sitelerinin % 43'ü iki ya da daha çok dilde bilgi sunmaktadır; ülkeler genel e-devlet performans ölçümlerinde büyük farklılıklar göstermekte olup, en yüksek performans değerine sahip ülkeler, Tayvan, Güney Kore, Kanada, A.B.D, Şili, Avustralya, Çin, İsviçre, İngiltere ve Singapur'dur; dünyada e-devlet uygulamalarının performansı bakımından bölgelere göre de büyük farklılıklar bulunmakta, bu bakımdan Kuzey Amerika başta gelmekte, bu bölgeyi Asya, Batı Avrupa, Doğu Avrupa, Orta Doğu, Güney Amerika, Orta Amerika, Pasifik Okyanusu

Adaları, Rusya ve Orta Asya ve son olarak Afrika izlemekte, ancak her bir bölge 2001 yılına göre çeşitli düzeylerde ilerleme kaydetmektedir (Uçkan, 2003: 73,74).

2.2. ÜLKE ÖRNEKLERİ

2.2.1. ABD

ABD teknoloji sektörü söz konusu olduğunda lider ülke durumunda olduğu kadar e-devlet uygulamalarını da geliştiren ilk ülkedir. Bu uygulamalar, diğer bir çok ülkede olduğu gibi, federal ya da eyalet düzeyinde farklı kamu yönetim birimlerinin inisiyatifiyle başlamıştır.

Bu inisiyatiflerin başında, IRS (Internal Revenue Services), yani Federal Gelirler İdaresi gelmektedir. Vergi tahsilâtı ve beyanname doldurma, çevrimiçi uygulamalarının konusu olan ilk kamu hizmetlerinden biridir. Daha 1985’ ten başlayarak, ABD Vergi İdareleri Federasyonu (FTA) ve IRS “elektronik veri değişimi” teknolojisi ve elektronik fon transferi yöntemiyle tahsilât ve beyanname doldurma işlemlerini kurumsal kullanıcıların hizmetine sokmuştur. Elektronik veri değişimi sistemi, internetten farklı olarak, oldukça maliyetli özel kiralık hatlar (private lease lines) üzerinden özel vergi yazılımlarıyla verilen hizmetleri kapsamaktadır ve halen bazı büyük kurumsal kullanıcılar tarafından güvenlik nedeniyle tercih edilmektedir. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ve yaygınlık kazanmasıyla, bu tür hizmetler internete taşınmış, federal ya da eyalet düzeyinde, mükellef kaydı, beyanname doldurma, hesap denetimi, faturalandırma, kayıt tutma gibi hizmetler çevrimiçi olarak verilmeye başlanmıştır. Hatta internet temelli çağrı merkezleriyle ve “mükellef avukatlığı” sistemiyle mükelleflere kapsamlı müşteri hizmetleri de sunulmaktadır (Uçkan, 2003: 74,75).

ABD’de federal hükümetler Amerika ile ilgili sürekli artan oranda çevrimiçi servisler ve bunun yanında kamu bilincini arttırmak için bu servisleri kullanma imkânları sunar. Yapılan çalışmalar birçok Amerikalının hükümetin web sitelerini kullandığı, vergi harcamalarının ülkenin gelişimi üzerindeki etkisini takip ettiğini ve desteklediğini gösterir (Salem, 2003).

ABD’ deki önemli bir diğer e-devlet uygulaması da 1993 yılında başlatılan ve kamu hizmetlerinin tamamının tek bir web sayfası üzerinden çevrimiçi olarak sunulması hedefini güden “*Access America*” e-devlet programı kapsamında, öncelikle, 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlanmıştır. Önce program kapsamında, “*firstgov*” adlı bir internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir. Program kapsamına geçmeden önce bu internet portalı yani diğer bir ifadeyle ABD’ nin federal elektronik sitesi hakkında ayrıntılı bilgi vermenin doğru olacağı kanısındayız.

Sitenin sıkça sorular sorulan kısmında; projenin temel kurgusu açıklanmaktadır. Buna göre, kullanıcılar sadece bilgi almak istedikleri konuya odaklanmakta, bu konunun hangi kamu yönetimi biriminin görev alanına girdiğini bilmek zorunda kalmamaktadır. Siteye internet üzerinden bağlanan bir kullanıcının önünde ilerlemek için üç seçenek bulunmaktadır; ya arama-sorgulama alanını, ya değişik konu başlıkları alanını ya da federal, eyalet, yerel hükümetler alanını kullanmak. Bu seçeneklere sırayla bakılacak olursa, sıralama en kestirmeden daha az kestirme yöntemine doğru gitmektedir. Örneğin; arama alanından kelime ile arama yapan bir kullanıcı, arama sonucu karşısına çıkan linklerden kendi amacına en uygun olanını seçerek yoluna devam etmektedir. Bununla birlikte, arama alanının kestirme bir yöntem olduğu değerlendirmeye açık bir konudur. Örnek olarak verilmek gerekirse; vergi beyannamesini internet ortamında

vermek isteyen bir kullanıcı, “tax” ibaresi ile arama yaptığında 227 bin, “tax filing” ibaresi ile yaklaşık 37 bin kayıta ulaşmaktadır. Bununla birlikte kullanıcı, İlgi Çekici Konu Başlıkları alanında yer alan “para ve vergi” seçeneğine geçtiğinde daha ikinci ekranda elektronik vergi beyannamesi seçeneği ile karşılaşabilmektedir. Benzer bir örneği iş arayan bir kullanıcı için de tekrarlamak olasıdır. Arama alanında “job” ibaresi ile yaklaşık 475 bin kayıt alınmakta, buna karşın değişik konu başlıkları alanından geçilebilen ikinci ekranda iş arama ile ilgili alana doğrudan ulaşılabilir. Dolayısıyla, İlgi Çekici Konu Başlıkları alanını kullanmanın daha kestirme bir yol olduğu sonucuna varmak mümkündür. İş ile ilgili konuların toplu halde bulunduğu ekrana erişmenin bir başka kolay yolu ise “Özelliği Olan Konular” alanında yer alan “workers.gov” sitesidir (İnce, 2001: 59-60).

Ekranın hemen ilk sırasında yer alan **“Özelliği Olan Konular”** alanı, sitenin ilgi çekici özelliklerinden birini teşkil etmektedir. Bu alanda, sıkça kullanılma ihtiyacı olacağı varsayılan ve çoğunlukla günlük yaşamın bir parçası olan faaliyetler ile ABD Başkanının bir karşılama beyanatına yer verilmiştir. Konuların kullanımı sürekli olarak izlenerek, eskilerin yerine daha çok kullanılacak yenilerine verilmesi ya da mevcutlara ilave olarak yeni konu başlıklarının eklenmesi her zaman mümkündür. Çalışmanın yapıldığı sürede bu alanda yer alan konu başlıkları; olumsuz hava koşulları uyarısı (ABD’ de çok sıklıkla karşılaşılan bir tehdit), okul-eğitim genel başlığı, on-line işlem (genellikle ödeme) yapmayı gerektiren işlemler ve devlet alımlarıdır. Bu alana sonradan ilave edildiği anlaşılan diğer iki konu başlığı ise; harita üzerinden erişilebilen ve eyaletlere ilişkin bilgilere ve istatistiklere ulaşılabilen “mapstats.gov” alt alanı ile iş ile ilgili olabilecek her şeyin toplu halde yer aldığı “workers.gov” alt alanıdır. Workers.gov alanında; iş kurmak, devlet kesiminde ya da askeri kesimde çalışmak, yurt

dışında çalışmak isteyen kullanıcılar ile değiştirmek isteyenlere yardımcı olacak bilgiler ve linkler bulunmaktadır (2001: 60).

Bu projenin temel amacı, kamu alımlarında oluşturulan bu gelişmiş ve hızlı sistem sayesinde, daha rekabetçi bir ortamda, daha kaliteli mal ve hizmeti, daha ucuza sağlamak şeklinde özetlenmektedir. Kullanıcılar, siteyi ziyaret ederek ABD Federal Hükümetinin başta gelen kurumlarının ve onlara bağlı taşra teşkilatlarının yapmayı planladığı kamu alımlarından haberdar olmakta, şartnamelere ulaşabilmekte ve gerekli formları doldurup teklif verebilmektedir. Bunları yapabilmek için daha önce şirkete kaydolmak ve geçerli bir şifre almak gerekmektedir. Bununla birlikte, özet bilgilere erişim her kullanıcı için mümkün olabilmektedir. Ekim 2000 itibariyle site aracılığıyla ihale bilgilerine ulaşılabilen kurumlar şunlardır: Ticaret, Savunma, İçişleri, Adalet, Ulaştırma, Hazine, Sağlık, Yerleşme ve Şehirleşme Bakanlıkları, Federal Mevzuat Sigorta Kurumu, Genel Hizmetler İdaresi, NASA, Ulusal İşçi İlişkileri Kurulu, Nükleer Düzenleme Komisyonu, Barış Kuvvetleri, Sosyal Güvenlik Kurumu, Hava Kuvvetleri, Deniz Kuvvetleri, Emekli İşleri Kurumu, ABD Eximbank (62). ABD Elektronik Devlet sitesinde yer alan “Özelliği Olan Konular” başlığının kapsamı Tablo-3 de ayrıntılı bir biçimde verilmiştir.

Tablo 3: ABD Elektronik Devlet Sitesinde Yer Alan Özelliği Olan Konular Başlığı' nın Kapsamı

Konu Başlığı	Kapsanan Konular
Tarım ve Gıda	Çiftçiler, Gıda, Beslenme
Sanat ve Kültür	Müzeler, Tarih, Yardımlar
Ortak İlgi Alanları	Çocuklar, Özürlüler, Yaşlılar, Emekliler
Tüketici Hiz. ve Güvenlik	Uyarılar, Şikayetler, Güvenli Çalışma Mekanları
Çevre ve Enerji	Çevre, Enerji, Hava
Federal Yardım ve Sigortalar	Sosyal Güvenlik, Medicare (sağlık yardımı)
Sağlıklı Toplum	Sağlık Sigortası, Hastalıklar
Yaşanan Yer ve Toplum	Yaşadığımız Yer, Posta, Acil Durumlar
Öğrenim ve İş	Öğrenciler, İşler, Eğitim
Kütüphane ve Referanslar	Yasalar, Diğer Mevzuat, İstatistikler ve Yayınlar
Para ve Vergi	Para, Vergiler, ABD Bütçesi
Kamu Hizmetleri Olanakları	Kamu İş Olanakları, Gönüllülük
Dinlenme ve Seyahat	Parklar, Pasaport, Hava Trafik Danışma
Bilim ve Teknoloji	Patentler, Uzay, Araştırma, Yardımlar
Dünya'da ABD	Savunma, Ticaret, Göçmenlik, Yardımlar

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

Tabloda verilen konu başlıklarının her birinin altında zengin uygulama alanları mevcuttur. Vatandaşın günlük yaşamında karşılaşılabileceği hemen her türlü soruya karşılık bulması mümkündür. Ve hayatını ne denli ölçüde kolaylaştırdığı da yadsınamaz bir gerçektir.

Bütün bu açıklamalardan sonra “Access America” programının kapsamına bakılacak olursa, şu maddelerle özetlenebilir:

* *Bireylere hizmet*: yurttaşlar için tek duraklı ve kolay erişilebilir, yüksek kalitede hükümet hizmetlerini yaygınlaştırmak,

* *İş dünyasına hizmet*: internet protokollerini kullanarak ve gereksiz bollukta form, bildirim vb. zorunlulukları uygun bir biçimde birleştirip azaltarak iş dünyası üzerindeki aşırı yükü hafifletmek,

* *Federal ve eyaletler arası işler*: eyaletler ve farklı federal kamu yönetim birimleri için, bildirim gerekleri konusunda uyum sağlamak, başta ödenekler olmak üzere performans ölçümü ve sonuçları iyileştirmek,

* *Hükümet içi etkililik ve verimlilik*: stok yönetimi, finansal yönetim ve bilgi yönetimi gibi alanlarda e-işin en iyi uygulamalarını kullanarak, federal kamu yönetiminin performansını iyileştirmek ve maliyetlerini azaltmak (Uçkan, 2003: 75).

2000 yılı sonu itibari ile toplam 40 milyon Amerikalının elektronik olarak devlet ile iletişim kurduğu tahmin edilmektedir. Momentum Araştırma Grubu tarafından Temmuz 2000’de yayınlanan bir araştırmanın bulgularına göre, ABD’deki e-devlet uygulamaları, hem yurttaşlar hem de iş dünyası tarafından yaygın bir kabul görmekte ve geleneksel kamu hizmetlerine nazaran, özellikle verimlilik, zaman kazancı ve maliyet düşüklüğü bakımından tercih edilmektedir; e-devletin yayılımı öğrenim durumuyla doğru orantılıdır; yurttaşların e-devlet uygulamalarına verdiği destek, eyalet ya da yerel düzeyde daha güçlüdür; çevrim içi sunulan hizmetler yurttaşların ve iş dünyasının talep ve beklentilerine uygundur ve bunlar için ödedikleri fiyat makul düzeydedir; kişisel mahremiyete saygı ve güven ise, kullanıcıların e-devlet uygulamalarının uzun vadeli başarısında en hayati faktör olarak gördükleri ve en çok talepte buldukları unsurlar olmaktadır (2003: 76).

Özellikle 11 Eylül 2001 terörist saldırıları sonrasında, “güvenlik” bahanesiyle geliştirilen izleme ve denetim uygulamalarıyla kişisel hak ve özgürlüklerin tehlikeye girdiğini, özellikle de kişisel hayatın mahremiyeti ve kamu yönetiminde saydamlıkla ilgili pek çok kazanımın feda edildiğini savunan çeşitli sivil toplum kuruluşları, Bilgi Özgürlüğü Yasası ile korunan kamu bilgilerine erişim özgürlüğü başta olmak üzere, e-devlet ile ilgili uygulamaların da “güvenlik” paranoyasından olumsuz etkilendiğini ileri sürmekte, e-devletin yalnızca teknik bir modelden ibaret olmadığını, ancak demokratik bir ortamda gelişebileceğini vurgulamaktadırlar. Bush yönetiminin Kasım 2002’ de Senato’dan geçirdiği “2002 Anavatan Güvenlik Yasası”, konumladığı olağanüstü

yetkilerle donatılmış Ulusal Güvenlik Bakanlığı (Homeland Security Department) ile, genel olarak sivil hak ve özgürlüklere yönelik olarak temsil ettiği tehditlerin yanı sıra, açık devlet anlayışının gelişimi, kamu yönetiminde saydamlık ve yurttaşların bilgiye erişim özgürlüğü bakımından kaygı verici kısıtlamalar getirmektedir (77).

ABD İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003’de Başbakan 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: (Kırçova, 2003: 126-128)

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

Bu stratejileri gerçekleştirmeye yönelik e-devlet uygulamaları beş ana başlık altında ele alınmıştır. Bunlar: (Nohutçu ve Demirel, 2005)

1. Devletten şirketlere (G2B) Uygulamalar
2. Devletten devlete (G2G) Uygulamalar
3. Devletin İç Etkinliğini ve Verimliliğini (IEE) Sağlamaya Yönelik Uygulamalar
4. E-devletin başarısına engel olan konulara yönelik projeler (E-onay sistemi, Merkezi yapı, Mimari) şeklinde sıralanmaktadır.
5. E-Yetkilendirme (Authentication).

ABD’deki e-devlet uygulamalarını bu kadar başarılı kılan hususlardan en önemlisi kayıtların elektronik yollarla tutulmasını sağlayan e-imza yasası olarak bilinen

Küresel ve Ulusal Ticarete Elektronik İmza Kanunudur (Demirel, 2003: 5, www.dtm.gov.tr).

2.2.2. SİNGAPUR

Singapur e-devlet vizyonunu en erken geliştiren ülkelerden biridir. Singapur hükümeti, 1981’de, Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma Programı’nı (Civil Service Computerisation Programme) başlatmış ve kamu sektöründe kapsamlı ve esnek çözümler geliştirebilmiştir. Bu programın ikinci adımı 1980’lerin ortalarında ulusal bilişim ve iletişim teknolojisi altyapısının kurulmasıdır. Bu altyapı, bir yandan ülkenin iletişim omurgasını kurarken, öte yandan kamu yönetimi birimlerinin birbirine bağlanması ve tek duraklı kesintisiz hizmet verilmesine doğru evrilmiştir. Bu bağlamda, arazi, insan ve kurum eksenlerinde üç veri dağıtıcısı kurulmuş ve 90’ların başlarına doğru, okulları internet erişimine açan “School Links”, Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi (Integrated Land Use System / ILUS), Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi (One-Stop Change of Address Reporting Services / OSCARS), Ticaret Ağı (TradeNet), Hukuk Ağı (LawNet), Tıp Ağı (MediNet) gibi projeler hayata geçirilmiştir (Uçkan, 2003: 80).

Singapur Bilişim Geliştirme Kurumu (Infocomm Development Authority of Singapore-IDA) tarafından tasarlanan portal, site içerisinde arama yapmak, önerilerde bulunmak ve yardım almak için olanaklar sunulmaktadır. Singapur tek-duraklı vatandaş portalı ile aşağıdaki işlemler yapılabilmektedir: (İnce, 2001: 55)

- * 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.

Singapur'da, kapsamlı bir plan çerçevesinde, önce kamu yönetim birimlerini teker teker ağ sistemine taşıyarak birbirine bağlayan ve yönetim sistemiyle tasarlanmış tek duraklı bir erişim dahilinde hizmetleri çevrim içi ortama taşıyan uzun soluklu bir gelişme gözlenmektedir. Bu planın uygulanabilirliğinin arkasında, bilişim ve iletişim teknolojileri kullanımının yaygınlığı ve sağlam altyapı yatırımları olduğu kadar, ülke nüfusunun küçük olmasının (3,89 milyon) ve GSMH'nin yüksekliğinin de büyük payı vardır. Ancak Singapur'da e-devlet uygulamalarının kullanıcılar arasında hızla yaygınlaşmasının arkasında, ne yazık ki ülkenin demokratik olmayan yönetim yapılanmasının yarattığı mekanizmalarla tüm bu hizmetlerin yurttaşlara dayatılması da yatmaktadır. Bu ülkede e-devlet hizmetleri, kamu alanının tüm diğer birimleri gibi tümüyle merkezi bir yapıda geliştirilmiş olup e-yönetişim vizyonundan hayli uzaktır. SingaporeOne portalını, “dünyanın ilk ulus ölçeğinde sanal kolonizasyonu”, ülkenin ileri teknoloji imajını ise yurttaşların her biri için sahnelenen bir tür “Truman Show” olarak niteleyen yorumlar da mevcuttur (Uçkan, 2003: 81).

Singapur'da, internet erişiminde içerik denetimiyle ilgili olabildiğince baskıcı yasalarla donatılmış, sivil özgürlükler bakımından oldukça kötü üne sahip bir ülkedir. Singapur Yayın Ajansı (Singapore Broadcasting Authority), tüm internet erişimindeki tek otorite konumundadır ve ülkedeki üç internet servis sağlayıcısı doğrudan hükümet denetimindedir. Bu servis sağlayıcılar o kadar ağır yaptırımlar altındadır ki, yalnızca e-mailleri okumakla kalmamakta, kullanıcıların sabit disklerini bile düzenli olarak tarayarak otoritelere rapor etmektedir. Kişisel mahremiyetin, anonim kalma hakkının, düşünce ve ifade özgürlüğünün düzenli olarak çiğnendiği bir ülkede, e-devlet uygulamalarının “teknik başarısının” çok da anlamlı olamayacağı açıktır (2003: 81).

2.2.3. İNGİLTERE

İngiltere de e-devlet konusunda kapsamlı değişimler yaşıyan ülkeler arasındadır. Kurumsal olarak muhafazakar bir yapıya sahip olan devlet kademeleri ve yerel yönetimler bu değişime çok sıcak bakmamanın yanı sıra, karşı koyuş içersindedir. Bu nedenledir ki, değişimin devletin her kademesinde benimsenmesi için rolün büyüğü hükümete düşmektedir.

Kamu yönetiminde e-dönüşümün gerekliliği konusunda kamuoyunun desteğini almış olan Blair hükümeti, kurumsal bünyede karşılaştığı bu direnci kırabilmek için meslek içi eğitim ve yönlendirme programları ile dönüşümü yaratacak kurumları oluşturmaya çalışmıştır. E-devlet alanındaki çalışmalar, 1999 yılının Eylül ayında, Performans ve İnovasyon Birimi'nin (Performance and Innovation Unit) raporunda belirtilen öneriler dikkate alınarak hükümet bünyesinde konumlanan Elektronik Temsilcilik Dairesinin (Office of e-Envoy – OeE) kurulmasıyla dinamik bir ivme kazanmıştır. Bu dairenin kurulmasından önce yürütölen bağımsız çalışmalar bundan böyle belli koordinasyon içinde işletilmeye, ulusal ve yerel ölçekte de yeni projeler üretilmeye başlanmıştır (Uçkan, 2003: 81-85).

İngiltere'de e-devlet konusunda öncü sayılabilecek ilk çalışmalardan biri 1998 yılının Aralık ayında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından yayınlanan “Rekabetçi Geleceğimiz- Bilgi Yönelimli Ekonomiye Kurtarmak” adlı rapordur. Raporda, İngiltere'nin 2002 yılında dünyadaki en rekabetçi ve yenilikçi pazara sahip olmasının yolunun, bilgi teknolojilerinin özel sektör ve devlet uygulamalarında aktif olarak kullanılmasından geçtiği konumlanmıştır. Bu raporda devlete bir takım stratejik görevler de yüklenmektedir. Bu görevler kurumsal anlamda destek ve kurumsal anlamda dönüşüm olarak ikiye ayrılmıştır. İlkinde, devletin e-ticaret yapmak isteyen

firmalara gerekli olan teknik, finansal ve yönetsel desteği vermesi söz konusu iken, ikincisinde, devletin, organizasyonun işleyiş şeklini modernize etme gibi bir sorumluluğu vardır (2003: 83).

Bu raporu tamamlar nitelikteki Mart 1999 tarihli “*Devletin Modernizasyonu*” adlı resmi hükümet belgesinde ise, devletin modernizasyonunun hangi alanlarda ve hangi teknikler kullanarak gerçekleştirilebileceğine işaret edilmektedir. Modernizasyonun uzun soluklu bir süreç olacağı konusunda bir saptamayla başlayan raporda, devlet yönetiminde modernizasyonun ancak bilgi teknolojilerinin aktif olarak kullanılması ile sağlanabileceği vurgulanmaktadır. “*Daha iyi devlet, insanlar için daha iyi yaşanılır bir dünya yaratır*” yaklaşımından yola çıkılan belgede, 2008 yılına kadar tüm kamu kuruluşlarının hizmetlerinin çevrim içi verilmesine yönelik olarak hedef konulmuş ve bunun için mevcut altyapının iyileştirilmesi, dijital imza kullanımının yaygınlaştırılarak güvenliğin sağlanması, web siteleri üzerinden daha fazla işlem yapılabilir hale gelmesi konularına öncelik verileceği belirtilmiştir. Ayrıca yurttaşların bilişim teknolojilerinin kullanımı konusunda eğitilmesi, kamuda, sağlık ve eğitim alanında da bilişim teknolojilerinin yaygınlaştırılması konuları ayrı başlıklar altında değerlendirilmiş ve çeşitli stratejiler geliştirilmiştir. Son olarak raporda, tek duraklı devlet ana kapısından tüm kamu hizmetlerine çevrim içi erişimi sağlamanın yanı sıra, bu portala özel sektör kuruluşlarının da entegre edilmesi temel amaçlardan biri olarak belirlenmiştir (82-83).

Söz konusu belgeyi takiben Performans ve Yenilik Birimi tarafından 2000 yılının sonlarına doğru yayınlanan bir çalışmada ise, bu zamana kadar gerçekleştirilmiş olan tüm e-devlet uygulamalarının bir analizi yapılmış, olumlu ve olumsuz yönleri ile tanımlanmış veya sürmekte olan projeler değerlendirilerek, yol gösterici bir takım stratejilerin geliştirilmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Bu belge ile, elektronik devlette

işlem aşamasına geçiş durumunda olan kurumlara anahtar konularda önerilerde bulunmaktadır. Belgede benimsenen temel yaklaşım, devletin iş dünyasının kurallarına göre hareket etme konumunda olduğudur. Buna göre devlet sürekli bir gelişim yaşayarak, kullanıcı / yurttaş talepleri doğrultusunda hizmet üretmek zorundadır. Bu hedeflerin uygulanmasında görevli birimler olarak Elektronik Temsilcilik Dairesi ve kabinedeki elektronik devletten sorumlu bakan belirlenmiştir. Öncelikli hedef olarak belirlenen noktalar ise özel sektör öncülüğünde rekabetçi bir ortam yaratılarak mevcut altyapının güçlendirilmesi, kullanıcı talepleri doğrultusunda geliştirilecek olan kamu hizmet paketlerinin üretilmesidir. İngiltere elektronik ilk yardım projesi, bu kamu hizmet paketleri arasında dikkat çekmektedir. “E-sağlık” adı altında internet temelli bir hizmet sunmayı amaçlamış olan proje, gerekli olduğunda hasta ve hasta yakınlarına kısa sürede hızlı bir biçimde ulaşmanın yanı sıra, doktorların, hastalarının durumunu internet üzerinden her an izleyebilmelerini de mümkün kılmıştır (83-84).

2.2.4. JAPONYA

Japonya, e-devlete oldukça yavaş bir başlangıç yaptı. 1990 yılının ortalarına doğru birçok Avrupa, Kuzey Amerika ülkesi ve bazı Asya ülkeleri (özellikle Singapur), interneti sadece ulusal ve yerel yönetimler için değil, sivil organizasyonlar için de önemli ölçüde kullanmaya başladılar. Bazı araştırmacılar bunu e-devletin demokratik sürecinin kolaylığını fark ederek “sanal demokrasi” veya “dijital demokrasi” olarak adlandırdılar. Japonya’da her ne kadar sanal demokrasi politik çizgiden uzak olsa da, bu sorunu, mevcut durumunu koruyarak ve alışık olduğu teknolojilerini kullanarak ortadan kaldırdı. Politika ve siyaset çevreleri, 1990 yılının ortalarında, sistematik düşüncenin ve internetin halk yönetiminde ve hükümette kullanılmasına olan ilginin çok az olduğunu

rapor etmekteydi. 1994 yılı Ağustos ayı sonlarında hükümet bu konuyla yakından ilgilenerek, Japonya'nın bilgi toplumu olmasını sağlayacak bir merkez kurdu. O dönemde e-devlet ile ilgili sistematik politikaya dair açık bir delil yoktu. Fakat durum ne olursa olsun bilginin halka dağıtılma gerekliliği ortadaydı (Jain, 2002: 237).

Japon hükümeti 21 Ocak 2001 yılında e-Japonya planını kamuoyuna açıklamış ve giriş bölümünde vizyonunun tanımını yapmıştır. Buna göre, Japonya, herkesin Bilişim – İletişim Teknolojilerinden etkin bir biçimde yararlandığı ve bu teknolojilerin yararlarının toplumun tüm kesimleri tarafından paylaşıldığı gelişen bilgi toplumunu yaratabilmek için devrimci ve bunun yanı sıra gerçekçi eylemleri bir an önce hayata geçirmelidir. Hükümet, beş yıl içinde Japonya'yı dünyanın en gelişmiş bilişim teknolojileri ülkesi haline getireceğini açıklamaktadır (e-Japan Strategy, 2001'den Aktaran. Uçkan,2003: 90).

Japonya'nın e-devlet konusundaki çalışmalarının diğer ülkelere kıyasla geç başlaması ilk bakışta gerilerde kaldığı izlenimini uyandırmış olsa da aslında durum görüldüğünden farklıdır. Japonya'nın planını oldukça geç açıklamasına rağmen koyduğu gerçekçi hedefler, hükümetin kararlı tutumu ve ulaşılan teknolojik yetkinlik düzeyi, planın aksamadan hızla yürürlüğe konulmasını sağlamıştır. Ayrıca hükümet tarafından açıklanan master planından önce, yerel ve merkezi yönetim bünyesinde e-devletin temel yapıtaşlarını oluşturacak çalışmalar bağımsız da olsa yürütülmekteydi (Uçkan, 2003: 90).

Japonya e-devleti hayata geçirmek için belirlediği öncelikleri plana şu şekilde yansıtmıştır:

Geniş anlamda bir birlik sağlanarak iş dünyasının ve yurttaşların büyük bir bölümü e-devlet uygulamalarından yararlanır hale gelmelidir. 2003 Mali yılı sonunda

Japonya'da tüm idari işlerde kağıt tabanlı işlemin ortadan kaldırılması hedeflenmektedir.

Tüm bu hedefler doğrultusunda yapılacak işler de şu şekilde sıralanmaktadır:

* Kamu yönetiminin merkezi ve yerel düzeyde web tabanlı olmasının sağlanması,

* Devletin özel sektörle olan ilişkilerinin web tabanlı olmasının sağlanması,

* İnternet aracılığıyla kamusal bilgilerin yayımlanması ve kullanımının desteklenmesi,

* Yerel yönetimlerin e-dönüşümü gerçekleştirebilmeleri için desteklenmesi (2003: 91).

Japonya söz konusu olduğunda, ülkenin mobil iletişim altyapısının gelişmişliğine ve mobil iletişimin büyüklüğüne dikkat çekmek gerekir. Japonya 2001 yılı rakamlarına göre 55 milyonun üzerinde mobil telefon kullanıcılarına sahiptir. Bu kadar geniş bir kullanım alanı olan mobil teknolojinin, Japonya için kablosuz iletişim teknolojileri yoluyla e-devlet hizmetlerini daha geniş bir kitleyle buluşturma noktasında büyük bir fırsat yarattığı açıktır. Nitekim kablosuz iletişim teknolojilerinin e-devlet uygulamalarında kullanılması yolunda 2002 yılında hazırlanan raporda somut adımlar görülmektedir (90-92).

3. BÖLÜM

3.1. TÜRKİYE'DE E-DEVLET

Türkiye’de e-devlet çalışmaları uzun zaman boyunca kamu kurumlarının bireysel inisiyatifleri düzeyinde kalmıştır. Ancak, 15-16 Haziran 2001’de Göteborg’da yapılan Avrupa Birliği liderler zirvesinde Türkiye de “e-Avrupa+” projesine imza atmış ve daha sonra başbakanlık koordinasyonunda “e-Türkiye” çalışmaları başlatılmıştır. Bu çalışmaların temel hedefi bilgi toplumunun temel altyapısını oluşturma çabaları üzerinde yoğunlaşmaktadır. Örneğin, internetin daha hızlı ve ucuz hale getirilerek internet kullanımının artırılması ve insan kaynaklarına yatırım yapılması çalışmaları bunlar arasındadır (Balcı, 2003: 272).

1998 yılında yayınlanan bir Başbakanlık genelgesiyle gerek “e-Avrupa+” gerekse e-Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-devlete geçiş vizyonunu oluşturmak amacıyla KamuNet Teknik Kurulu oluşturulmuş ve bu kurul 28 Şubat 2002 tarihinde yeni bir örgüt yapısıyla göreve başlamıştır. KamuNet Teknik Kurulunun önemli görevlerinden başlıcası bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin olanaklarından yararlanarak devletin etkin, şeffaf, güvenli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunacak kurumların sanal ortama taşınmasını sağlamak ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkileri elektronik ortamda yürütmek için elektronik bir devlet portalı oluşturmaktır (DPT, 2002).

Söz konusu çalışmalar başlangıç açısından olumlu görülmele birlikte, Türkiye’de halen uygulanmakta olan çevrimiçi kamu hizmeti sunumunun gerçek anlamda elektronik devlet uygulamaları çerçevesinde açıklanamayacağı açıktır. Kamu birimlerinin çabaları bireyseldir ve genellikle tek taraflı bilgi aktarımı şeklindedir. İçerik olarak zengin olan ve “hizmet sunumu-vatandaş talebi” ilişkisini karşılıklı olarak kuran

az sayıda örnek vardır. Hâlihazırda, Türk kamu yönetimi sistemi içerisinde yer alan başlıca kurumlar bir internet web sayfasına sahip bulunmaktadır. Ancak, sunulan hizmetler genellikle kurumun faaliyet alanı ve bununla ilgili diğer konularda bilgi vermek amacına yöneliktir. Bunun dışında (interaktif) hizmet veren kurumlar parmakla sayılacak kadar azdır (İnce, 2001: 70-71).

Birçok ülkede görüldüğü gibi, Türkiye’de de e-devlet dönüşüm sürecinin tetikleyici unsurunun, kamu kurumlarının hızlıca “e-Kurum” niteliğine kavuşarak vatandaşına beklenen hizmetleri elektronik ortamlarda verebilmesi olduğu gerçektir. Devlet bu süreci başarıyla olgunlaştırdığı takdirde örnek olacak ve destek vereceği diğer olmazsa olmaz unsurların yerine getirilmesiyle beklenen “e-devlet” olgusunu yakalayabilecektir. Devletin verdiği hizmetleri, kurumlarının verdiği ortak ya da ardışık hizmetlerinin bütünü olarak e-devlet’te bu ardışık hizmetlerin olabildiğince bağımsız, ancak bütünlük ve tek nokta hizmetiymiş gibi kesintisiz ve tutarlı yapılması önemlidir. Bunu ve e-devlet denildiğinde akla gelebilen hemen bütün işleri başarabilmenin en önemli koşulu ise kurumlar arası bir uyum çerçevesinin varlığı olacaktır (E-Devlet Kamuda Ortak Bilgi- Veri Paylaşımı Gurubu Ön Raporu, 01.02.2007 http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e devlet_kamuda_ortak_veri_paylasimi_son.doc)

Kurumları birbirine bağlayacak ilk adımın şartı şüphesiz internet kullanımınıdır. Ülkemizdeki ilk fiziksel İnternet bağlantısı, 22 Ekim 1992 tarihinde Hollanda’nın NIKHEF Araştırma Merkezi ile ODTÜ arasında yapılmıştır. Genel olarak hayata geçirilmesi ise 12 Nisan 1993’te Tr-Net tarafından sağlanmıştır. Ülkemizde ilk e-devlet uygulamaları ise 2000 yılında başlamıştır. Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan ve 4 Kasım 2003 tarihinde Mexico City’de kamuoyuna açıklanan “2003 Dünya Kamu

Sektörü Raporu: e-Devlet” başlıklı araştırmada ise Türkiye’de her 100 kişiye dūřen bilgisayar sayısının 4 olduğu ve her 100 kişide ancak 7’sinin internete erişebildiği belirtilmektedir (UNPAN, 2003’den Aktaran. Erkul, 2004).

3.2. BİLGİ TOPLUMU VE 2010 YILINA DOĞRU TÜRKİYE

Türkiye’nin bilgi toplumu olma yolundaki mevcut durumu ve hedeflerini değerlendirmek için Devlet Planlama Teşkilatı’nın bu konuda hazırlamış olduğu “Strateji Belgesi”ni incelememizin doğru olacağı kanısındayız.

2000’li yılların başından itibaren bütün dünyada ulusal düzeyde bilgi toplumuna yönelik girişimlerin arttığı gözlemlenmektedir. Çalışmaların büyük bir kısmının önceliği ekonomik ve sosyal fayda yaratmaktır. Kuzey Amerika ülkelerinde bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı olarak sağladığı verimlilik artışı ve ekonomik büyümenin etkisiyle yoğunlaşan bu çabalar içersinde AB de önemli bir aktör olarak yerini almıştır. 2000 yılında Avrupa Konseyi tarafından ortaya konan Lizbon Stratejisi, Avrupa’nın 2010 yılında dünyadaki en rekabetçi, dinamik ve bilgi tabanlı ekonomisi haline gelmesini öngörmektedir (DPT, 2006: 1).

Birleşmiş Milletler tarafından düzenlenen ve birinci aşaması 2003 yılında Cenevre’de, ikinci aşaması 2005 yılında Tunus’ta yapılan ve aralarında Türkiye’nin de yer aldığı 175 ülkenin katılımıyla gerçekleşen Dünya Bilgi Toplumu Zirvesiyle bilgi toplumu olma yönündeki çabalar küresel ölçeğe taşınmıştır.

Bilgi toplumuna yönelik tüm bu girişimlerde ele alınan öncelikli alanlar ve aşılması gereken engeller genellikle aşağıdaki hususlarda yoğunlaşmaktadır:

- * Sürdürülebilir büyüme ve rekabetçiliğin artırılması
- * Yaşam kalitesinin artırılması
- * Sayısal uçurumun önlenmesi

- * İnsan kaynağı yetkinliklerinin ve istihdamın artırılması
- * Kamu hizmetlerinin çoklu platformlardan, vatandaş odaklı ve etkin sunulması
- * E-Ticaretin yaygınlaştırılması
- * Bilgi toplumu uygulamalarında standardizasyon ve güvenliğin sağlanması
- * Pazara uyumlu Ar-Ge ve yenilikçiliğin geliştirilerek değer yaratılması
- * İçeriğin ve bilgi toplumu uygulamalarının zenginleştirilmesi
- * Teknolojilerin yakınsama potansiyelinden faydalanılması
- * Bilgi toplumunun gelişiminde medya kanallarından faydalanılması

Yukarıda sıralanan hususlar, Türkiye açısından da öncelikli alanlar ve aşılması gereken güçlükler olarak değerlendirilmektedir (DPT, 2006: 6).

Avrupa Birliğinin Lizbon Stratejisindeki hedeflerini benimseyen ve bilgi toplumu alanındaki girişimlere taraf olan Türkiye’de bilgi toplumuna dönüşüme yönelik pek çok alanda hâlihazırda devam eden çalışmalar bulunmaktadır. Ancak, genellikle birbirinden bağımsız, ülkenin öncelik ve ihtiyaçları yerine, kurumsal öncelik ve ihtiyaçlara dayalı olarak yürütülen bu çalışmaların bilgi toplumuna dönüşüm anlamında beklenen düzeyde etki yaratamadığı görülmüştür. Bu nedenle, bilgi toplumu olma yolundaki çalışmaların daha bütüncül, ekonomik gelişmeyi ve toplumsal refahı artırmayı temel alan, ülke koşul ve ihtiyaçlarına uygun hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için izlenecek politikaları, yöntem, araç ve kaynakları ortaya koyan bir bilgi toplumu stratejisinin oluşturulmasına yönelik çalışmalar başlatılmıştır. Türkiye, bilgi toplumuna dönüşümde hazırlık aşamasındadır. Bundan sonraki dönemde, Türkiye’nin vatandaşları, kamu ve özel sektör kurumları ile bilgi toplumuna dönüşümünün hızlandırılması, bu konudaki ileri ülkeler düzeyine ulaşması ve uluslararası platformlarda etkili bir oyuncu olması için, mevcut yetkinlik ve kaynaklarını etkin

şekilde kullanarak, öngörülen hedeflere ulaşması gerekmektedir (2006: 7).

3.3. PROJELER

Türkiye, bugün e-devlet söz konusu olduğunda birçok projenin altına imza atmıştır. Değerlendirmelere geçmeden önce, bu projelerin en önemlilerine bakmakta fayda olduğu kanısındayız.

3.3.1 Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü

MERNİS, nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaş için çok yönlü değerlendirmesine ve nüfus hizmetlerinin bu esaslara göre yeniden düzenlenmesine yönelik bir projedir. Veritabanında 120 milyonun üzerinde kayıt bulunan MERNİS projesi Ocak 2003 itibariyle tamamlanmıştır. Proje kapsamında kurumların vatandaşlar için kullandığı farklı numaralar da tekleştirilmiş ve vatandaşların her kurumda kullandıkları farklı numara ve işaretler de sona erdirilmiştir. Projenin amaçları arasında, nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veritabanının oluşturulması, nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması, kamu kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin verilmesi gibi maddeler sayılabilir (DPT, 2005: 63-64).

DPT Bilgi Toplumu Dairesi, MERNİS projesinin faydalarını şu şekilde açıklamıştır: (2005: 64,65)

* *Nüfus İdareleri Yönünden:* Çevrim içi sistemin devreye girmesi ile nüfus olayları kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe müdürlüğünden yapılabilmektedir. Böylece posta ve kırtasiye işlemleri tamamen kalkmış durumdadır.

Merkezi veri tabanının kurulması ile beraber nüfus ve hayat istatistikleri en son

güncellenmiş haliyle birlikte anında alınabilmekte ve ilgili kurumlara gönderilmektedir.

Nüfus işlemlerinde yapılması gereken hukuki denetimler bilgisayar ortamında otomatik olarak yapılmakta ve bilgi tutarsızlıkları önlenmektedir. Ayrıca yapılan tüm işlemler anında merkezden izlenebilmekte ve hatalı işlemler konusunda ilçeler uyarılmaktadır.

* *Vatandaş Yönünden:* Tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinden dolayı zaman kaybı minimize edilmiş olup, üretilen dokümanlardaki bilgi hatası sıfırlanmıştır.

Vatandaşlar nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanlarını anında ikamet ettiği ilçe nüfus idaresinden alabilmektedir. Daha önce elle yazılan nüfus cüzdanları bilgisayardan yazdırılmakta ve elle yapılan hatalar önlenmiş bulunmaktadır.

Kimlik Paylaşım Sisteminin kullanımının yaygınlaşması ile birlikte vatandaşın kamu kuruluşlarındaki işlemleri ayrıca belge istenmeden otomatik olarak gerçekleşecektir.

* *Kamu Kuruluşları Yönünden:* Kamu kuruluşları vatandaşlarla ilgili işlemleri en kısa zamanda ve etkili şekilde gerçekleştirebileceklerdir. Kamu kuruluşlarının Kimlik Paylaşım Sistemini kullanmaları sonucunda elde edecekleri faydalardan bir kısmı şu şekilde belirtilmiştir.

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

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

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

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

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

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

* *Sosyal Güvenlik Yönünden:* Vatandaş; Emekli Sandığı, SSK veya Bağ-Kur'lu olduğunda, tek numara taşınacağından bunların takibi ve sosyal güvenlik kuruluşları arasında geçişlerde hizmetlerin birleştirilmesi kolaylaşacaktır. Sosyal sigorta kurumları MERNİS veritabanına bağlanarak, elektronik ortamda kişiye ilişkin bilgileri hızlı ve sağlıklı bir şekilde alabilecek, kişilere ilişkin bilgi eksikliğinden dolayı vatandaşın mağduriyeti önlenebilecek, kurumlar arası yazışmalar azalacaktır.

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

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

3.3.2. Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)

Proje, kamu kurum ve kuruluşlarınca vatandaşların elektronik ortamdaki kimlik bilgilerine ihtiyaç duyulduğunda, doğrudan ve hızlı bir biçimde erişimlerinin sağlanması için tasarlanmıştır. KPS ile kamu görevi yapan kurum ve kuruluşlara İnternet üzerinden, MERNİS veri tabanına erişim imkânı sağlanacaktır. Sistem ayrı bir veri tabanı üzerinden MERNİS veri tabanından bağımsız olarak çalışacak (KPS Veritabanı), ancak yeterli sıklıkla güncelleme yapılacaktır. Böylelikle, KPS veritabanı üzerinden MERNİS veri tabanına erişim kesinlikle mümkün olamayacaktır. Kurum ve kuruluşlar, veritabanında yaptıkları sorgulamaların sonuçlarını kendi taraflarına aktarabileceklerdir. Aktarılan bu bilgilerin nerede ve nasıl kullanılacağı, yasalar ve saptanacak ilkeler çerçevesinde kurumlar ile yapılacak sözleşmelere göre belirlenecektir. Böylece MERNİS veritabanındaki bilgiler farklı kurumlar tarafından tekrar üretilmeyecek, bu iş için harcanan mesai, teknik araç ve gereç ile iletişim giderlerinden tasarruf edilecektir. Elektronik ortamda hizmet veren devlet kuruluşlarının bütünleşmesi kolaylaşacaktır. İleriki yıllarda bu yapıya, kamu hizmeti veren bankalar, noterler, meslek örgütleri, vakıflar gibi kuruluşların da dahil edilmesi mümkün olacaktır (Kuran, 2005: 26-27).

3.3.3. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)

Gümrük Müsteşarlığı'nın internet sitesinde kurumla ilgili bilgilere ve gümrük mevzuatına yer verilmektedir. Ayrıca dış ticaret istatistikleri, eğitim faaliyetleri, kaçakçılıkla mücadele, Avrupa Birliği, kurum yayınları ve iletişim bilgilerine de ulaşılabilmektedir (www.gumruk.gov.tr). Gümrük işlemleri ile ilgili çok sayıda bilgi içeren site üzerinden, ürünlerin gecikme zammı ve faizi hesaplanabilmektedir. Sitenin e-Gümrük kısmında Özet Beyan ve Detaylı Beyan tescili yapılabilmekte, tescil edilen

beyannamenin çıktısı alınabilmektedir. Bunun için kullanıcı adı ve şifresi alınması gerekmektedir. Elektronik imzanın uygulamaya geçmesi ile birlikte, yükümlülerin gümrük idaresine gelmeden ve gümrük personeli ile görüşmesine gerek kalmadan işlemlerini gerçekleştirmeleri de mümkün olacaktır (Kuran, 2005: 29). Proje ile tüm gümrük idarelerini modernize etmek ve daha etkin kılmak, yasal ticareti kolaylaştırmak ve yasadışı ticareti önlemek, tüm gümrük işlemlerini otomatik hale getirmek suretiyle gümrük işlemlerinde karşılaşılan sorunları gidermek amaçlanmıştır. Projenin hayata geçirilmesiyle her türlü gümrük işleminin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmış, bu sayede evrak fazlalığı ortadan kalkmış, bürokratik işlemler azaldığından gümrük işlemlerinin takibi daha kolay hale gelmiş ve sürekli güncel dış ticaret istatistiklerine ulaşabilmek mümkün olmuştur (DPT, 2005: 30).

Türkiye'nin e-devlet projelerine her geçen yıl daha fazla kaynak ayırdığını, özellikle 2003'ten sonra bu sürecin hızlandığını görüyoruz. E-devlet yatırımları kapsamında Türkiye, 2002 yatırım programında toplam 203 kamu bilgi ve iletişim projesi için 159 milyon dolar ayırırken, 2003 yılında bu rakam yüzde 31 artışla 209 milyon dolara çıkmıştır. Aynı şekilde bu artış 2004 yılında da devam etmiş, yatırım programında 281 milyon dolar kaynak e-devlet projeleri için ayrılmıştır. Bugüne kadar hayata geçirilmiş projeler sayesinde kamu kurum ve kuruluşlarda 3054 web sitesi kurulmuştur. Bunların kurumlara göre dağılımına bakıldığında; merkezi idareye bağlı kamu kuruluşlarına ait "gov.tr" uzantılı 1767 web sitesinin büyük çoğunluğu oluşturduğunu görmekteyiz. Sırasıyla belediyelerin, üniversitelerin, enstitülerin ve askeri hizmetlerin web siteleri, kalan 1287 sitenin kapsamını oluşturmaktadır (Kuran, 2005).

3.4. TÜRKİYE E-DEVLETİN NERESİNDE?

Yapılan çalışmalar, Türkiye’de e-devlet kullanımının diğer ülkelere kıyasla henüz tam olgunlaşmadığını ortaya koymaktadır. Türkiye’de, son dönemlerde e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması için geliştirilen ve e-Türkiye olarak adlandırılan Avrupa Birliği’nin e-Avrupa (*e-Europa*) girişimi kapsamında gelişen proje, e-devlet yöntemlerini kullanma düzeyleri açısından diğer ülkelerle aradaki farkın kapatılması açısından büyük önem taşımaktadır (Kösecik & Karkın, 2004: 115).

Aslında e-Türkiye projesi başlangıç aşamasında olan bir girişimdir. Henüz altyapı, koordinasyon ve katılım gibi konularda yaşanan büyük sıkıntılarla birlikte, bu projenin hayata geçirilmesinin önemi tartışılmazdır. Sanayi Devriminden sonra birçok toplum, 21.Yüzyıldaki hedeflerini bilgi toplumu olmak ideali doğrultusunda biçimlendirmektedir. Bilgi toplumu olabilmenin yolu, bilgiyi üretecek beyinler yetiştirmekten ve üretilen bilginin toplumsal ve ekonomik gelişim için kullanılmasını sağlayacak mekanizmaları oluşturmaktan geçmektedir. Gelişmiş ülkelerde bu mekanizmalar, sermaye birikimi, uzun bir süreci öngören kapsamlı ve gerçekçi bilim ve teknoloji politikaları, araştırma ve geliştirme faaliyetlerine olan yatırımlar gibi avantajlarla daha kolaylıkla uygulamaya konulabilmektedir. Ancak bu bakımdan gelişmiş ülkelerin de eksiklikleri yok değildir. Gelişmiş ülkeler, sanayi devriminden bilişim devrimine geçiş süreci içinde yapısal anlamda bir takım engellerle karşı karşıya kalmaktadır. Buna rağmen bu ülkelerde bilgi toplumu olma hedefine yönelik olarak toplumsal dönüşüm sürekli desteklenmektedir. Uçkan (2003), toplumsal bünyedeki değişikliğin uzun vadeli bir süreç olduğu göz önüne alınırsa, teknolojiyi hayatlarının odağına yerleştirmiş bireylerin sayısının gün geçtikçe artması yapısal değişimlere karşı kökenini teknoloji korkusundan alan direncin kırılmasını sağlayacak bir etki

yaratacağını belirtmiştir (Uçkan, 2003: 163-165).

Ülkelerin bilgi toplumuna hazır olma durumları Tablo-4’de gösterilmiş ve Türkiye’deki durum sayısal değerlerle açıklanmıştır.

Tablo 4: Ülkelerin Bilgi Toplumuna Hazır Olma Durumu

2002 - 2003			2003 - 2004		
SIRA	ÜLKE	PUAN	SIRA	ÜLKE	PUAN
1	Finlandiya	5,92	1	ABD	5,50
2	ABD	5,79	2	Singapur	5,40
3	Singapur	5,74	3	Finlandiya	5,23
4	İsveç	5,58	4	İsveç	5,20
5	İzlanda	5,51	5	Danimarka	5,19
6	Kanada	5,44	6	Kanada	5,07
7	İngiltere	5,35	7	İsviçre	5,06
8	Danimarka	5,33	8	Norveç	5,03
9	Tayvan	5,31	9	Avustralya	4,88
10	Almanya	5,29	10	İzlanda	4,88
...
50	TÜRKİYE	3,57	56	TÜRKİYE	3,32
Toplam 82 ülke			Toplam 102 ülke		

Kaynak:Dünya Ekonomik Forumu

Dünya Ekonomik Forumu tarafından hazırlanan “Küresel Bilgi Teknolojisi” başlıklı raporlarda, ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıklarını 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 kriterler değerlendirilmektedir. 2002-2003 yılı raporunda değerlendirmeye alınan 82 ülke arasında 50’nci sırada yer alan Türkiye, 2003-2004 yılı raporunda değerlendirmeye alınan 102 ülke arasında 56’ncı sırada yer almaktadır (DPT, 2004: 1)

SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşmeyle beraber dünya düzeni değişmiş, bu değişim bütün ülkeleri tamamen etkisi altına almıştır. Hemen her alanda kendini hissettiren bu durum büyük bir dönüşüm sürecinin de başlangıcı olmuştur. Dönüşüm sürecinin en önemli parametresi olan “bilgi”, köklü değişimlere neden olabilen bir güçtür. Çünkü bilgi her şeyi ikame etmektedir. Onu etkin bir şekilde kullanabilen toplumlar, artık sanayi ötesi toplum veya bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadır. Bilgi toplumuna dönüşüm süreci, sanayi toplumuna geçiş sürecine göre daha hızlı olmuştur. Bu toplum, bilgi teknolojilerinden etkin biçimde yararlanmasını bilen, aktif ve edilgenlikten kurtulmuş toplumdur. İnsan ve toplum hayatının her türlü işleyişini etkileyen bilgi ve iletişim teknolojileri, ülkelerin kamu yönetimlerinin işleyişinde de giderek artan bir biçimde ve kaçınılmaz olarak kullanılmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her geçen gün gelişmesiyle halkın devletten daha etkin hizmet almaya yönelik beklentileri de artmıştır. Devlet bu beklentilere cevap vermek adına elektronikleşmek zorunda kalmıştır. E-devlet kamu yönetimi faaliyetleriyle, vatandaşlarla, kamu çalışanlarıyla, işletmelerle ve devletin diğer fonksiyonları ile ilgili her türlü etkileşimin elektronik ortamda gerçekleşmesidir. Klasik devlet anlayışında, hükümet tarafından verilen çeşitli hizmetlerde, vatandaşlar çok fazla bürokratik işlemlerle karşı karşıya kalmaktadır. Basit prosedürler, çalışanlar için uygulanması karmaşık yapılar haline gelmekte ve bunun bir sonucu olarak, işlerin yürütülebilmesi için çok sayıda personel ve memur işe alınmaktadır. Ayrıca, basit işlemler için sayısız formlar ve imzalar gerekebilmekte, bazı durumlarda işlemler aylarca sürmekte ve zaman kaybına yol açmaktadır. Elektronik devletin hayatımıza girmesiyle hem zamandan tasarruf sağlanacak hem de kamu hizmetlerinin etkinliği ve

verimliliği artacaktır. Bu hizmetlerin elektronik ortamda gerçekleşmesi özellikle bu kavramla yeni tanışmış olan Türkiye’de birçok zorluğu beraberinde getirmekte ve çeşitli riskler içermektedir.

Kamu hizmetlerinin çevrimiçi olarak vatandaşa ulaştırılması şeklinde tarif edilen, E-devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin daha verimli, etkin, hızlı, şeffaf, erişilebilir biçimde üretilmesini ve sunulmasını olanaklı kılan; vatandaşın istek ve görüşlerini dikkate alarak daha katılımcı yönetim anlayışını getiren bir model olarak modern kamu yönetim sistemlerince benimsenmektedir. Ancak, uygulama açısından, her yeniliğin ortaya çıkışı ve kabullenilmesi sürecinde yaşanıldığı gibi, e-devlet modelinin uygulanma sürecinde de sorunlar yaşanması kaçınılmazdır. Yasal, teknik altyapı ve sistemin işleyişine ilişkin idari sorunlar, bürokratik direnç, personelin eğitimi ve uyumu, vatandaşın eşit ve yaygın olarak çevrimiçi işlemlere ve hizmetlere erişimi, yeterli mali kaynağın bulunmaması gibi sorunlar ülkemizde e-devlet uygulamalarının önündeki engeller olarak gösterilebilir.

Ülkemiz açısından bilgi toplumuna giden yolda yapılması gerekenler neler olmalıdır? Gelişmiş ülkelerin sanayi devrimi ile yakaladığı dönüşümü çok geriden izleyen, büyük bir bölümünde tarımsal üretim, bölüşüm ve yapılanma modellerinin hüküm sürdüğü, bulunduğu coğrafya ve siyasal kültürü nedeniyle uzun vadeli projeleri hayata geçirebilecek istikrarı yakalayamayan, ulusal bilim ve teknoloji politikasına bir türlü işlerlik kazandıramamış, gelir dağılımı adaletsizliğinin en yoğun biçimde yaşandığı bir ülkede bilgi toplumuna geçmek ve bilişim devrimini yakalamak, “toplumsal sıçrama” olarak nitelendirdiğimiz bir dönüşümün yakalanmasını gerekli kılmaktadır (Uçkan, 2003: 165). Ülkemizde bu konuda gerek merkezi gerekse yerel düzeyde birçok girişim mevcuttur. Ancak yatay koordinasyon yapılanması tam olarak

geliştirilemediğinden ve girişimlerin birbirini ağ etkisi içinde desteklemesi sağlanamadığından bu çabaların büyük bölümü sonuç verememekte veya olması gerektiğinden çok daha uzun bir süreye yayılmaktadır.

Bu çalışmayla dünyadaki e-devlet uygulamaları, e-devlet uygulamalarında Türkiye'nin yeri betimlenmeye çalışılmıştır. Buradaki örnekler dünyada e-devlet konusundaki gelişim eğilimlerini görmemizi sağlamakta ve böylesi önemli gelişmelerin içerisinde yer almamanın geri kalmışlık olacağını göstermektedir. Küreselleşme sürecinin hızla yaşandığı günümüzde toplam ticaret hacminin %35'i teknoloji aracılığı ile yapılmaktadır. Böyle bir ortamda Türkiye'nin de geri kalmaması gerekmektedir.

Temel olarak böylesine köklü değişimlerin karşısında duran en önemli direnç, değişime uyumda çekilen güçluktur. Türkiye gibi genç nüfusa sahip bir ülkenin söz konusu sıkıntıyı yaşaması, ilgisizlik, yararların anlaşılammış olması ve sahiplenme duygusunun eksikliğinden kaynaklanabilir. Bu eksikliklerin ortadan kaldırılması sonucu ülkemiz e-devlet uygulamalarında ciddi bir atılım yapacaktır. Çünkü günümüz dünyasında ülkemizin genç ve dinamik bir nüfusa sahip olması e-devlet uygulamaların başarısı için ciddi bir avantajdır.

Sonuç olarak ülkemizdeki e-devlet uygulamalarının yurt dışındaki uygulamalara eşdeğer olabilmesi için aşağıdaki öneriler getirilebilir.

- ✓ Personelin bu konudaki eğitim sürecinin tamamlanması;
- ✓ E-devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknik alt yapının tamamlanması;
- ✓ Uygulamaların etkinliğini artırmak için gerekli mali kaynağın bulunması;
- ✓ Son birkaç yılda yoğun olarak yapılan yasal düzenlemelerin daha yolun başında olduğun bilincine varılarak bu konudaki ilerlemenin hız kazandırılması;

✓ Diğer taraftan e-devlet uygulamalarında taraf olan vatandaşın da bu konuda ki bilgilerini arttırmaya yönelik projeler geliştirmesi

✓ Ülkede topyekûn e-devlet kültürünü oluşturulması ve geliştirilmesi; sağlanmalıdır.

Yukarıda sayılan öneriler sadece devletin uygulaması gereken görevler değildir. Bu konuda merkezi ve yerel idarelerin yanı sıra sivil toplum kuruluşları, eğitim kurumları ve vatandaş, üzerine düşeni yerine getirmelidir. Böylelikle ülkemiz genç nüfus potansiyelini kullanarak dünyadaki e-devlet uygulamalarında ileri ülkeler seviyesine ulaşacaktır.

KAYNAKLAR

- “E-Devlet Kamuda Ortak Bilgi- Veri Paylaşımı Gurubu Ön Raporu”, 01.02.2007
(http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e devlet_kamuda_ortak_veri_paylasimi_son.doc)
- Aktan, C.C ve M. Tunç (1998), “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, *Yeni Türkiye Dergisi*, Mart- Nisan 1998. s. 118-134
- Ateş, H. (2003), “ “E-Devlet” in Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, *Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongre Kitabı*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Yayın no:319, Ankara.
- Balcı, A. (2003), “E- Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar İçinde* A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk ve B. Coşkun (derleyenler), Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Bensghir, T. K. (1996), *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdare Enstitüsü, 1. baskı, Ankara.
- Çukurçayır, A. ve H. Ekşi (2001), “Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler”, *S.Ü İ.İ.B.F Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Yıl:1, Sayı:1-2, Nisan-Ekim.
- Demirel, İ. (2003), “Elektronik Yaşam ve Ticaretin Hizmetinde veya Siber Uzayda Hukukun Yükselişi”, Hukuk, 28.11.2006. (www.dtm.gov.tr).
- DPT (2002), *KamuNet Teknik Kurulu e-Devlet Çalışmaları*, DPT Yayını, Ankara.
- DPT (2004), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004*, DPT Yayını, Ankara.
- DPT (2005), *e-Devlet Proje ve Uygulamaları*, DPT Yayını, Ankara
- DPT (2006), *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006 – 2010)*, DPT Yayını, Ankara.
- e-Japan Strategy (22 Ocak 2001)

- <http://www.kantei.go.jp/foreign/it/network/0122full>'den Aktaran: Uçkan, Ö. (2003), *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Eryılmaz, B. (1994), *Kamu Yönetimi*, Üniversite Kitabevi, İzmir.
- <http://www.gumruk.gov.tr/>
- İnce, N.M. (2001), *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, DPT Yayını, Ankara.
- Jain, P. (2002), "The Catch-up State: E-government in Japan", *Japanese Studies*, Vol. 22. (3).
- Kırçova, İ. (2003), *E-devlet uygulamaları ve ekonomiye Etkileri*, İTO yayınları, İstanbul.
- Kösecik, M. ve N. Karkın (2004), "Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar", *Kamu Yönetimi İçinde* A. Yılmaz, M. Ökmen (derleyenler), Gazi Kitabevi, Ankara.
- Kuran, N. H. (2005), *Türkiye için e-devlet modeli*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 1. baskı, İstanbul.
- Press, L. (2004), "The Internet in Developing Nations: Grand Challenges", *First Monday*, 9(4), 1-15.
- Richard, E. (1999), "Tools of Governance". *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age* içinde, B.N. Hague ve B.D. Loader, London.
- Salem, J.A. (2003), "Public and private sector interests in e-government: a look at theDOE's PubSCIENCE", *Government Information Quarterly*, 20(4), 13-27.
- TBD ve Kamu-BİB (2002), *e-Devlet Yolunda Türkiye*, A. Arifoğlu, A. Körnes, A. Yazıcı, M.K. Akgül, A. Ayvalı (derleyenler), Yıldız Matbaacılık, Ankara.

- Tutar, H. (2006), *Yönetim Bilgi Sistemi*, Seçkin Yayıncılık, 1. baskı, Ankara.
- Uçkan, Ö. (2003), *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul.
- UNPAN (2003), 2003 World Public Sector Report: E-government'dan Aktaran: Erkul, E. (2004), "Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye'de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları, *II. Kamu Yönetimi Forumu Kongre Kitabı*, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, s. 212-225.
- Yıldırım, H., V. Kaplan, T. Çakmak ve C. C. Üstün (2003), *Her Şeyi e-Leştirdik*, Macar Yayıncılık, 2. baskı, Ankara.
- Yıldız, M. (2003), "Elektronik (E)- Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", *Çağdaş Kamu Yönetimi I* İçinde M. Acar, H. Özgür (derleyenler), Nobel Yayıncılık, Ankara.

ÖZGEÇMİŞ

1981 yılında Kayseri’de doğdu. 1999 yılında Adana Anadolu Lisesinden mezun oldu. Selçuk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümünden 2003 yılında mezun oldu. 2003 Yılında Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim dalında eğitime başladı. 2003 yılının 12. ayında Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalında araştırma görevliliğine başladı. Aynı kurumda halen göreve devam etmektedir.