

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
(YÖNETİM BİLİMLERİ) ANABİLİM DALI**

**E-DEVLET KAVRAMI VE UYGULAMALARI:
EMNİYET TEŞKİLATI ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Hakan KAHRAMAN

Ankara-2014

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
(YÖNETİM BİLİMLERİ) ANABİLİM DALI**

**E-DEVLET KAVRAMI VE UYGULAMALARI:
EMNİYET TEŞKİLATI ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Hakan KAHRAMAN

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Gamze Yücesan ÖZDEMİR

Ankara-2014

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI

E-DEVLET KAVRAMI VE UYGULAMALARI:
EMNİYET TEŞKİLATI ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Gamze YÜCESAN ÖZDEMİR

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı

İmzası

Prof. Dr. Ahmet Alpay DİKMEN

.....

Prof. Dr. Gamze Yücesan ÖZDEMİR

.....

Yrd. Doç. Dr. Can Umut ÇİNER

.....

Tez Sınavı Tarihi 16.04.2014

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasının temel amacı e-devletle ilgili olarak literatürde var olan tartışmalara katkıda bulunmakla beraber Emniyet Teşkilatı'nda mevcut olan e-devlet uygulamalarının; hedefler ve sonuçlar bakımından analizini yaparak Türk Kamu Yönetimi E-devlet yapısında yaşanan sorunları tartışmak ve çözüme yönelik tespitlerde bulunmaktır. Çalışma sırasında konu ile ilgili yerli ve yabancı dilde literatür taraması yapılmış; internet, görsel-yazılı basın gibi çeşitli iletişim araçları takip edilmiş ve bunlardan elde edilen veriler yeri geldikçe ele alınıp değerlendirilmiş ve Emniyet Teşkilatı personeliyle mülakatlar yapılmıştır.

Tezin hazırlanmasında tecrübesi ve bilgi birikimiyle bana yol gösteren, yorumlarını esirgemeyen tez danışmanım Prof. Dr. Gamze Yücesan ÖZDEMİR' e, bilimi destekleme programı aracılığıyla maddi olarak desteklerini sunan Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumuna (TÜBİTAK), tezimi yazmamda yardımcı olan Emniyet Teşkilatı personeline ve aileme çok teşekkür ederim.

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AFIS	Automated Fingerprint Identification System (Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi)
ASBİS	Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	Bilgi İletişim Teknolojileri
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
BTT	Bilgi Toplumu Teknolojileri
CCD	Charge Coupled Device
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EBDYS	Elektronik Belge ve Dokümantasyon Yönetim Sistemi
EGM	Emniyet Genel Müdürlüğü
EKAP	Ekonomik Kamu Alımları Platformu
ERA	Europe Research Area (Avrupa Araştırma Alanı)
ETTK	Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu'nun
GIS	Geographic Information System (Coğrafi Bilgi Sistemleri)
GPRS	General Packet Radio Service
GSYİH	Gayri Safi Yurtiçi Hasılası
G2B	Government to Businesses (Devlet'ten İş Dünyasına)
G2C	Government to Citizens (Devlet'ten Vatandaş'a)
G2G	Government to Government (Devlet'ten Devlet'e)
G8	Group of Eight
ICAO	International Civil Aviation Organisation (Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü)

IDA	Interchange of Data Between Administrations (İdareler Arası Veri Değişim Programı)
ITU	International Telecommunications Union (Uluslararası Telekomünikasyon Birliği)
KPL-NET	Kriminal Polis Laboratuvarları Ağı
KYR	Kamu Yönetim Reformu
MAKS	Mekânsal Adres Kayıt Sistemi
MB	Maliye Bakanlığı
MERNİS	Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MERSİS	Merkezi Sicil Kayıt Sistemi
MGK	Milli Güvenlik Kurulu
MIS	Management Information System (Bilgi Yönetim Sistemleri)
MOBESE	Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu
MODNIS	Monitoring e-europe 2005 Ation Plan, Disseminaion of good practices and Improvement of Network and Information Security
MSB	Milli Savunma Bakanlığı
NSA	National Security Agency (Ulusal Güvenlik Ajansı)
ODTÜ	Ortadoğu Teknik Üniversitesi
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü bazen de İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı)
ÖSYM	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
PBS	Personel Bilgi Sistemi
PHARE	Ekonomilerini Yapılandırmak İçin Yardım
POLNET	Polis Bilgisayar Ağı Projesi
PTT	Posta Telefon Telgraf
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SPK	Sermaye Piyasası Kurulu
TAKBİS	Tapu Kadastro Bilgi Sistemi

TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TBS	Trafik Bilgi Sistemi
TBV	Türkiye Bilişim Vakfı
TEM	Terörle Mücadele Birimleri
TİB	Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı
TRANSPOL	Polis Bilgisayar ve İletişim Network Yapısı
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TUYİP	Terörle Mücadele Uygulama Yönetimi ve İstatistik Projesi
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜSİAD	Türk Sanayici ve İşadamları Derneği
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi
7ÇP	Yedinci Çerçeve Programı

TABLolar

Tablo 1: E-devlet Uygulama Türleri ve İçerik Türü

Tablo 2: E-devlet Alanında Gelişmeler ve Hedefler

ŞEKİLLER

Şekil 1: E-devlet ve Geleneksel Devlet'te Devlet-Vatandaş İlişkileri

Şekil-2: Dünya'da Coğrafi Bölgelere Göre İnternet Kullanıcısı Dağılımı

Şekil 3: Dünya'da Coğrafi Bölgelere Göre İnternet Kullanma Oranları

Şekil 4: Mobese Çalışma Sistemi ve Bileşenleri

Şekil 5: EGM E-devlet Bilşim Şeması

Şekil 6 :ASBİS Bilgi Paylaşım Ağı İşlem Şeması

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	I
KISALTMALAR	II
TABLolar	V
ŞEKİLLER	V
İÇİNDEKİLER	VI
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1. ENFORMASYON TOPLUMU'NUN DEVLETİ: E-DEVLET.....	8
2. E-DEVLET'İN E-KAVRAMLARI.....	16
2.1. E-demokrasi, E-yönetişim	17
2.2. E-dönüşüm.....	21
3. E-DEVLET TANIMLAMALARI	22
3.1. E-devlet Bilgi Temelinde Bir Devlettir.	22
3.2. E-devlet Teknik Bir Devlettir.	25
3.3. E-devlet Yeni Bir Yönetim Biçimidir.	26
4. E-DEVLET'İN UYGULAMA SÜRECİ VE TEMEL ETKİLEŞİM ALANLARI	29
4.1. Devlet'ten Devlete (G2G)	30
4.2. Devlet'ten Vatandaşa (G2C)	32
4.3. Devlet'ten İş Dünyasına (G2B)	34
5. E-DEVLET'İN AMAÇLARI.....	35
5.1. Şeffaf Yönetim ve Kamuda Bürokrasinin Azaltılması.....	36
5.2. Kesintisiz Biçimde Hızlı ve Etkin Hizmet-Hizmette Üretkenlik ve Verimlilik	38
5.3. Vatandaş'ın Yönetime Etkin Katılımı	41
6. E-DEVLET UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR	42
6.1. Yapısal-Teknik Sorunlar	43
6.2. İktisadi ve Toplumsal Sorunlar	46
6.3. Bilgi Güvenliği İle İlgili Sorunlar	55
6.4. Yasal ve Yönetimsel Sorunlar	57

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE E-DEVLET UYGULAMALARI

1. TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE E-DEVLET UYGULAMALARI GELİŞİM SÜRECİ	61
1.1. Kalkınma Planlarında E-devlet.....	65
1.2. Hükümet Programlarında E-devlet.....	71
1.3. E-avrupa Kapsamında E-devlet.....	76
1.4. E-dönüşüm Türkiye Projesi.....	86
2. TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE E-DEVLET UYGULAMALARI	90
2.1. E-devlet Ana Kapısı Projesi	91
2.2. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP).....	95
2.3. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) PROJESİ.....	101
3. TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE E-DEVLET UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR	106

III.BÖLÜM

EMNİYET TEŞKİLATINDAKİ E-DEVLET UYGULAMALARI

1. BİLGİ TOPLUMU'NUN POLİSİ :E-POLİS	120
2. EMNİYET TEŞKİLATI'NDA E-POLİS'E GEÇİŞ SÜRECİ.....	123
3. TEMEL ETKİLEŞİM ALANLARI İŞİĞİNDE EMNİYET TEŞKİLATINDA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	124
3.1. E-Polis Ana Kapısı Polis Bilgi Sistemi (POLNET)	125
3.2. Devlet'ten Devlete: Kurumsal Hafızanın Oluşumu	131
3.3. Devlet'ten Vatandaşa E-Devlet Uygulamaları: Vatandaş Memnuniyeti mi Kamu Hizmeti mi?	145
4. E-DEVLETİN AMAÇLARI AÇISINDAN EMNİYET TEŞKİLATINDA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	149
4.1. Bürokrasinin Azaltılması ve Şeffaf Yönetim Tartışmaları.....	151
4.2. Etkin ve Verimlilik Karmaşasında 7 Gün 24 Saat Kesintisiz Hizmet.....	154
4.3. Güvenlik Hizmetlerinde Yeni Trend: Yönetime Etkin Katılım E-yurttaş –E-devlet	157
5. EMNİYET TEŞKİLATI E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR	160
6. EMNİYET TEŞKİLATI E-DEVLET UYGULAMALARININ TÜRK KAMU YÖNETİMİ E-DEVLET YAPILANMASINDAKİ YERİ.....	171

SONUÇ	178
KAYNAKÇA	190
EKLER	204
EK-1: EGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Personeli Mülakat Formu ...	204
EK-2: E-devlet Uygulayıcısı Konumunda Bulunan Personel Mülakat Formu	205
EK-3: Görüşmelerde Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı Yöneticilerine Yöneltelen Sorular:	206
EK-4: Emniyet Teşkilatı'nda Çeşitli Kademelerde E-Devlet Uygulamaları Kullanıcılarına Yöneltelen Sorular:	207
EK-5: BM E-devlet Gelişim İndeksi	208
EK-6: Emniyet Genel Müdürlüğü Teşkilat Yapısı	213
ÖZET	214
ABSTRACT	216

GİRİŞ

80'li yıllar, neoliberal akımların etkisiyle kamu yönetimi alanına işletme biliminden verimlilik, etkinlik ve yönetim gibi kavramların transfer edildiği dönem olmuştur. İşletme biliminin kesintisiz ve daha verimli bir üretimi hayata geçirmeye yönelik özel sektörün iş süreçlerinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerin'den (BİT) faydalanması; e-iş, e-ticaret gibi yeni kavramların ortaya çıkarmıştır. Bu değişim rüzgarı özel sektörle sınırlı kalmayarak kamu hizmetlerinin yürütülmesinde de etkisini kısa zamanda göstermiş ve kamu hizmetlerinin BİT kullanılarak yürütülmesi anlamına gelen e-devleti meydana getirmiştir.

E-devlet; devlet-vatandaş, devlet-devlet ve devlet-işletmeler olmak üzere üç temel alanda bütün iş ve işlemlerle, devletin sunduğu hizmetlerin, bilgisayar ve iletişim teknolojileri kullanılarak yapılacağı yeni bir süreci ifade etmektedir. Bu yeni süreçte e-devlet; kamu yönetiminde köklü bir dönüşüm ve değişimin aracı olarak görev yapmaktadır. E-devlet'e geçişi hedefleyen yönetimlerde; özel sektörden devşirilen verimlilik, etkinlik ve yönetim gibi kavramların kamusal alanda e-devlet uygulamaları üzerinden hayata geçirileceğine inanılmaktadır. Bu bağlamda e-devlet ile ilgili olarak en temel tartışmalardan birisi e-devletin vaat ettiği ideallere ne derece ulaşıp ulaşmadığı konusuna odaklanmaktadır. E-devlet'e geçişi sadece teknolojik bir yenilik olarak düşünmek sığ bir değerlendirme yapmamıza neden olacaktır. Bu nedenle e-devletin sosyo-teknik bir olgu olarak kabul edilmesi, teknolojik yönünün yanında toplumsal, ekonomik ve yönetsel etkileriyle birlikte ele alınmasını gerektirmektedir. Bu tez Türk Kamu Yönetimindeki E-devlet yapısını, literatürde var olan e-devlet tartışmaları üzerinden ele alarak, Emniyet Teşkilatı örneği üzerinden mevcut uygulamaların artı ve eksi yönlerinin ortaya çıkarılmasına katkıda

bulunmaktadır. Yönetim yalnızca kamuya ait bir kavram olmayıp multidisipliner bir bilim dalıdır. Ancak konumuz itibarıyla yönetimdeki bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle yaşanan dönüşümün sonucu olarak ortaya çıkan e-devlet, sadece kamu yönetimi ile ilgili olduğundan özel sektör araştırmanın konusu dışında bırakılmıştır.

Tezin önemi 3 başlık altında ifade edilecektir. İlk olarak bu tez e-devlete yönelik teknolojinin ön planda tutulduğu diğer tezlerden farklı olarak, e-devleti yönetim perspektifinde amaçlar ve sonuçlar bağlamında ortaya çıkan gri alanlar üzerinden tartışmakta olduğu için önemlidir. Literatürde birçok yayın konuyu sadece elektronik bir dönüşümün kamu yönetimindeki yansıması olarak görmesine rağmen; tezde e-devlet uygulamalarına özellikle yönetim ve bilgi güvenliği bağlamında eleştirel bir bakış açısının geliştirilmiş olması, e-devlet uygulamalarında yaşanan sorunların çözümüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İkinci olarak tez Türk Kamu Yönetimi E-devlet sürecinin anlaşılması bakımından e-devlet uygulamalarının Avrupa Birliği (AB) süreci çerçevesinde ithal edilişiyle başlayan, sırasıyla kalkınma planlarında ve hükümet programlarında yer almasıyla devam eden tarihi sürecin incelenmesi bakımından önem arz etmektedir. AB kapsamında yapılan birçok projeye Türkiye dâhil olmuş veya dâhil olma taahhüdünde bulunmuştur. Bu taahhütler ve zorunluluklar Türk Kamu Yönetimi'ni doğrudan etkileyerek ulusal kalkınma planlarında ve ilerleyen zamanlarda hükümet programlarında boy göstermeye başlamıştır. AB sürecinde batılı ülkelerden devşirilen e-devlet sistemlerinin Türk Kamu Yönetimi'nin yapısı ile gen uyumsuzluğu yaşaması ve sorunlu alanların anlaşılması bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

Son olarak tez Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamalarını öngörülen hedeflere ne ölçüde ulaşıldığının kurum personeli ile yapılan mülakatlar neticesinde değerlendirmesini yaparak; hâlihazırda yürütülen e-devlet projelerinin uygulamasında yaşanan sorunların ve çözüm önerilerinin ortaya konulması bakımından önem arz etmektedir.

E-devletle ilgili literatürde üç farklı yaklaşım tarzı ön plana çıkmaktadır. Birinci grup yaklaşımlar; e-devleti teknik bir icat olarak internetten veya bilgi ağları üzerinden sunulan çevrim içi hizmetler olarak ifade eden yaklaşımlardır. İkinci grup yaklaşımlar; e-devleti devlette bilgi iletişim teknolojileri kullanımına odaklanan bilgi temelli yaklaşımlardır. Üçüncü grup yaklaşımlara göre e-devlet; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla kamu yönetiminde bir dönüşüm gücü (kapasitesi) veya bilgi ve iletişim teknolojileri ekseninde inşa edilen yeni devlet şekli olarak tarif edilmektedir.

E-devlet ile ilgili bu yaklaşımlara en önemli eleştiri ekonomi politiği alanından gelmektedir. Bu yaklaşıma göre kapitalizmin değişen ekonomi politikasının kamu yönetimi alanında bir yansıması olarak e-devlet ortaya çıkmıştır. Kapitalizmin değişen ekonomi-politiği geçmişte yaşanan krizlerin daha kolay aşılması için icat ettiği küreselleşme, serbest mal ve hizmet ticareti, uluslararası sermayenin serbest dolaşımı gibi mekanizmaların ulus devletin getirdiği, getirebileceği kısıtlarla engellenmediği yeni bir birikim düzenine, e-kapitalizme dolayısıyla e-devlete gereksinim duymaktadır. Tezde bu yaklaşıma e-devlet tartışmalarında yer verilmiş olup ayrı bir konu başlığı açılmamıştır.

E-devlet ile ilgili ilk üç yaklaşımda kaynakların birçoğu e-devletin modern dünyanın yeni yönetim şekli olarak hantal bir işleyişe sahip klasik kamu yönetiminin çaresi olduğu ön yargısıyla yazılmıştır. Burada e-devlete geçişte yaşanacak sorunlar sadece teknik boyutlarıyla bahsedilmekte olup e-devlet uygulamalarında istenilen hedeflere ne ölçüde ulaşıp ulaşılmadığı ile ilgili değerlendirmelere yer verilmemektedir. Ancak e-devlete ilişkin somut ve objektif bir değerlendirme yapılabilmesinin yolu tam olarak bu karşılaştırmanın yapılmasıyla mümkün olacaktır. Nitekim Türkiye'deki birçok e-devlet uygulamasında beklenti ve ortaya çıkan sonuçlar analiz edildiğinde ortayattartışmalı alanların çıktığı görülmektedir.

Tezin temel amacı; e-devletle ilgili olarak bu tartışmalara katkı sağlamakla beraber Emniyet Teşkilatı'nda mevcut olan e-devlet uygulamalarının hedefler ve sonuçlar bakımından analizini yaparak Türk Kamu Yönetimi E-devlet yapısında yaşanan sorunları tartışmak ve çözüme yönelik tespitlerde bulunmaktır. Tezin ikincil amacı Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamalarını suçla mücadele, kurumsal hafızanın oluşturulması, bilgi güvenliği, e-devlet idealleri üzerinden olumlu-olumsuz yönleriyle tartışarak, Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamalarını Türk Kamu Yönetimi E-devlet yapılanmasındaki yerini ortaya koymaktır.

Bu amaçlara yönelik olarak tezde şu sorulara cevap aranmaktadır. E-devlet bilgi temelli bir devleti mi, teknik bir devleti mi yoksa yeni bir yönetim biçimini mi ifade etmektedir? E-devlet temelde neyi hedeflemektedir? Hantal bürokrasiye karşı hız ve etkinliği, kapalı kapılar arkasındaki yönetime karşı şeffaflığı savunan, daha az personel ve daha az maliyetle daha çok hizmet sunumunu öngören, vatandaş ve devleti hiç olmadıkları kadar yakınlaştırmayı hedef gösteren e-devletin, gerçekten

bütün sorunları çözüme kavuşturacak sihirli bir değnek midir? Emniyet Teşkilatı E-polis Ana Kapısını oluşturan POLNET nedir? Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamalarında devletten- devlete, devletten-vatandaşa etkileşimde bulunan e-devlet uygulamaları nelerdir? E-devlet uygulamaları Emniyet Teşkilatı özelinde değerlendirildiğinde uygulamada istenilen hedeflere ne ölçüde ulaşabilmektedir? Türk Kamu Yönetimi E-devlet Uygulamalarının en temel sorunlarını neler oluşturmaktadır? Bilgi güvenliği kapsamında Türk Kamu Yönetimi E-devlet Uygulamaları ne derece güven vermektedir? Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamalarında yaşanan sorunlar Türk Kamu Yönetiminde yaşanan sorunlara paralellik göstermekte midir? Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamalarında öncelik kamu yararı mı, yoksa vatandaş memnuniyeti midir? Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamalarının suçun meydana gelmeden önlenmesi anlamına gelen proaktif polislik bağlamında herhangi bir hedefi bulunmakta mıdır? Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamaları Türk Kamu Yönetimi E-devlet Yapılanmasındaki yeri nedir?

Tezde yöntem olarak, teorik altyapının oluşturulmasında; yerli ve yabancı dilde literatür taraması yapılmış; e-devlet ile ilgili kitap, makale, panel, sempozyum ve konferansların sonunda yayınlanan bildiri ve doküman, süreli yayınlar, internet, görsel-yazılı basın gibi çeşitli iletişim araçları takip edilmiş ve emniyet intranet ağ sayfalarından yararlanılmıştır. Bu kaynaklardan edinilen bilgiler ışığında; e-devlet ile ilgili verilere ulaşıp, e-devlet genel hatlarıyla ortaya konulmuştur. Emniyet Teşkilatı e-devlet uygulamalarıyla ilgili alan yazınında bulunan kaynakların taranmasına ek olarak, pratikte uygulamaların işleyişi ile ilgili bilgi edinmek ve konuyu çok yönlü değerlendirebilmek amacıyla Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı'nda çeşitli kademelerde bulunan personelle (EK-1) ve çeşitli birimlerde

uygulayıcı konumunda bulunan personelle (EK-2) görüşmeler gerçekleştirilmiş ve görüşmelerde EK-3 ve EK-4'te yer alan derinlemesine mülakat soru formları kullanılmıştır.

Tezin birinci bölümünde; e-devlet olgusu kavramsal olarak ele alınmakta, geniş bir perspektifte konunun daha iyi anlaşılabilmesi adına e-devlet ile bağlantılı ve birbirinin tamamlayıcısı niteliğinde olan e-kavramlara yer verilmekte, yine bu bölümde e-devletin tanımlamaları, uygulama süreci ve etkileşim alanlarından bahsedilmekte ve e-devletin temel olarak ulaşmaya çalıştığı amaçları ile sürece ilişkin yaşanan sorunlar literatürde var olan farklı yaklaşımlar ışığında ele alınmaktadır.

Tezin ikinci bölümünde; Türkiye'de e-devletin gelişim süreci bir plan çerçevesinde sistematik olarak işlenmektedir. E-devletin kalkınma planlarında yer almasından, hükümet programlarına yansımaya kadar geçirdiği değişim ve bu sürecin temel motivasyonunu oluşturan Avrupa Birliği Projeleri sürecinden sırasıyla bahsedilmektedir. Türkiye'de büyük çapta e-devlet uygulamalarına somut örnekler ele alınarak Türk Kamu Yönetimi'nde e-devletin ne aşamada olduğu ve hangi koşullarda ne gibi değişimler yaşandığının incelendiği bu bölümde, Türk Kamu Yönetimi'nde e-devlet uygulamasında karşılaşılan sorunlar birinci bölümdeki teorik altyapı üzerinden tartışılmaktadır.

Tezin üçüncü ve son bölümünde; Emniyet Teşkilatı'ndaki aktif olarak kullanılan e-devlet uygulamaları yapı, işleyiş ve amaçları bakımından ayrıntılı olarak değerlendirilmektedir. Bu bölümde tümdengelim metoduyla ilk iki bölümde elde edilen somut bilgi ve metalar ışığında Emniyet Teşkilatı'ndaki e-devlet uygulamalarını ön görülen hedefler ve sonuçlar bakımından tartışılmakta ve

uygulamaya dönük olarak ortaya çıkan sorunların tespitinin yapılarak çözüme katkıda bulunmaktadır. Son olarak Emniyet Teşkilatı'ndaki E-devlet Uygulamalarının Türk Kamu Yönetimi E-devlet Yapılanması içerisindeki yeri tespit edilmeye çalışılmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.ENFORMASYON TOPLUMU’NUN DEVLETİ: E-DEVLET

Bilgi, insanlığın varoluşundan itibaren var olmakla birlikte buhar makinesinin icadı ile başlayan endüstriyel devrim; bilginin ön plana çıkmasını sağlamıştır. Ancak 21. yüzyılda bilgi kavramı değişen anlam ve içeriği ile karşımıza çıkmış; yeni gelişen teknolojiler değişen gereksinimler ve artan nüfus; bilgiye olan gereksinimi, bilgi kullanımını ve bilgi yönetimini ön plana çıkarmıştır. Bu eğilim tüm dünyada enformasyon toplumuna geçiş olarak değerlendirilmektedir.¹

Ancak teknoloji alanında ortaya çıkan yenilikler genelde olumlu bir değişimi ifade etmekle birlikte, toplumsal alanda bazı radikal dönüşümlere de yol açmakta; enformasyon toplumu gibi iyimserlik kokan kavramlar, iktidarların ve egemen kesimlerin toplum üzerindeki denetimi ele geçirme amaçlı uygulamalarıyla birlikte gözetim toplumunun habercileri haline gelmektedir. Orwell ve Foucault gibi düşünürlerin gözetim üzerine kurulu disiplinler toplumları, telekomünikasyon ve uydu çağının teknolojik olanaklarıyla daha da belirginleşmekte ve netlik kazanmaktadır. Bu durum aynı zamanda, gözetim toplumunun çok yakın olduğu yönündeki öngörülerini de yansıtmaktadır.²

Yaşadığımız dönem “enformasyon toplumu”, “kapitalist ötesi toplum”, “yeni ekonomi”, “bilgi çağı” gibi terimlerle nitelendirilmektedir. Günlük yaşamda yoğun bilgi kullanımı, üretimde kas ya da makine gücüne oranla bilginin gücünden de

¹M.Tekin ve E.Çiçek, **Bilgi Çağında Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumu**, <http://bilgitoplumu.blogspot.com/>, 07.08.2012.

²U. Dolgun, “Gözetim Toplumunun Yükselişi: Enformasyon Toplumundan Gözetim Toplumuna”, **Çanakkale 18 Mart Üni. Yönetim Bilimleri Dergisi**, S.1-3, 2004.

yararlanılması, bilginin işlenmesinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin (BİT) ağırlıklı olarak kullanılması yaşadığımız çağın bilgi çağı olarak adlandırılmasına neden olmuştur.³

Bilgi çağının isim babası Toffler toplumsal bir hastalık olarak tanımladığı az gelişmişliğin artan bilgi-iletişim miktarı ve akışıyla tedavi edilebileceği görüşündedir. Geri kalmışlığın faili, her iki durumda da geleneksel ya da bilgisiz kalmaya devam eden, küreselleşmeye inat ulusal karakterde ısrar eden az gelişmiş ülkelerin kendisidir.⁴ Ancak bu durumdan kurtulmak için yeni bir fırsat doğmuştur. Enformasyon toplumuna giden 'BİT treni', isteyen her toplumu parasını ödeyip, bilet almak ve yolculuk kurallarına uygun davranmak koşuluyla gelişmişler istasyonuna götürmek üzere sefere konmuş bulunmaktadır. Kısacası enformasyon toplumsal bağlamından koparılmış, sermaye emeğin yerini almış, kapitalizme (sanayi toplumu) özgü iktidar-sömürü ilişkileri bol, ucuz, kullanıldıkça çoğalan enformasyon 'girdisi' ile aşılmış, yeni bir toplum tipi hayal olmaktan çıkmıştır. Bu noktada enformasyon toplumu söylemi, e-devlet yaklaşımına iki önemli katkı yapmaktadır: Emeğin yerini alan enformasyon, bürokratik iktidar dahil iktidar-sömürü ilişkilerinin bittiği yanılması; sermayenin yerini alan enformasyon, gelişmenin bu yeni kaynakla mümkün olduğu yanılması beslemektedir.⁵

³F. Webster, "The information society: conceptions and critique"(Ed: Allen Kent) **Encyclopedia of Library and Information Science**, New York: Marcel Dekker, Cilt. 58, Sayı. 21, 1996, s. 74-112.

⁴Alvin Toffler, **Üçüncü Dalga**, (Çev., Ali Seden), Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1981, s.198-280.

⁵Nurcan Törel, "E-devlet 'in Ekonomi Politikğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda Sanallaşan Kamu Hizmetleri", **Ankara Üni. S.B.F.Dergisi**,S. 60-1, Ankara, 2003, s.215-223.

Enformasyon toplumunda sanayileşme dönemi sonrası birey; üretim girdisi olarak mekanik bir çarkın parçası olarak görüldüğü Ford'un seri üretim tezgâhlarından; bilgisi ve ilişkileri ile kapital üretimine hizmet eden, eğitilmesi ve motive edilmesi gereken, entelektüel bir sermaye haline gelmiştir. Enformasyon toplumunda endüstri çağının kimi üretim mekânlarının yerini bilgi merkezlerinin ve ağ ortamlarının almasıyla; fiziksel emeğin ikamesi, zihinsel emeğin ikamesi şekline dönüştürmüştür.⁶Bu bağlamda enformasyon toplumu teknolojinin desteğinde iktidarın yeniden inşası, ideolojik anlamda kapitalizmin nihai zaferini ilan etmeye, "emek-değer" kuramı yerine "bilgi-değer" kuramını ikame etmeye endekslenmiştir.

Klasik toplumdan enformasyon toplumuna geçişte birçok faktör bulunmaktadır. Burada geniş yankı uyandıran büyük etkenler kadar, küçük görülen etkenler de oldukça önemli olmuştur. Çünkü insanlık tarihini değiştiren bazen büyük olaylar ve buluşlar olurken, bazen de küçük şeylerdir. Hızla değişmekte olan bir toplumda, yaşamın anlamını kavrayabilmek için “küçük değişimler” düzeyinde de neler olup bittiğini anlamamız gerekmektedir.⁷ Üretim araçlarının kullanımından, devlet idari yapılarına kadar; her alanı ufak çaplı ya da radikal değişime sevk eden bu dinamiklere kısaca değinmek, faydalı olacaktır.

Küresel düzeyde değişim dinamiklerini sırasıyla ifade etmekte yarar vardır.⁸ İlk dinamik ekonomik değişimlerdir. Dünya küreselleşirken ekonomide serbestleşme, özelleşme, bölgeselleşme, gönüllüleşme ve nüfusun büyük çoğunluğu için

⁶Mahmut Bilen ve Cahit Sanver, “ Genişleyen Devletin Bunalımı ve E- Devlet” , **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, İzmit, Mayıs 2002, s.101.

⁷Toffler, **Üçüncü Dalga**, s.198-280.

⁸Akif Çukurçayır ve E. Çelebi, “Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, C. 5, S. 9, 2009, s. 59-82.

yoksullaşma, küçük bir kesimi için de zenginleşmesi sonucu söz konusu olmaktadır. Diğer bir dinamik olan sosyo-kültürel değişim ise kentleşme, ulus-devletleşme, bireyselleşme, yabancılaşmayla birlikte, din ve laiklik gibi kurumların farklı anlamlar kazanmasına neden olmaktadır. Dünya nüfusu artmış, yoksulluk, işsizlik ve göç belirleyici olmaya başlamıştır. Nüfusun homojenliği daha da azalmış, benzeşme yerini farklılaşmaya bırakmıştır. Siyasal değişimin dinamiklerini ise demokratikleşme, sivilleşme ve yerelleşme oluşturmaktadır.

Özellikle enformasyon toplumunun ne ölçüde sağlanabildiğinin ve bilişim sistemlerinin dünyayı nasıl yönlendirebildiğinin anlaşılabilmesi açısından en önemli değişim, teknoloji alanında yaşanan değişimlerdir. Söz konusu teknolojiler üretim ilişkilerinden organizasyon yapılarına, meslek bilgisinden sorumluluk anlayışına kadar birçok alanı derinden etkilemektedir. Bu bakımdan teknolojik değişim çağa adını veren bilginin en yaygın ve etkin kullanım alanı ve aracı olarak nitelendirilmektedir.⁹

Diğer bir değişim dalgası çevre merkezli olarak gerçekleşmiştir. Bugün doğanın ve çevrenin kirlenmesi, küresel ısınma, iklim değişikliği, erozyon, çölleşme, biyolojik çeşitliliğin tahribi, dolayısıyla da beslenme güvenliğinin giderek azalması gözlemlenmektedir. Ekolojik değişim yalnızca doğal süreçlerdeki değişim değildir, aynı zamanda sosyal doku, mekânsal yerleşimler ve göçler vb. değişimleri de içermektedir. Özellikle az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde nüfusun hızla artması ile birlikte gelen sorunlar ve gelişmiş ülkelerde genç nüfusun azalması ile yaşlı nüfusun artması yönünde demografik değişimler yaşanmaktadır.

⁹ Çukurçayır ve Çelebi, **Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme**, s. 59-82.

Bilgi çağı olarak adlandırılan bu yeni sosyal süreç gelişen enformasyon teknolojisine bağlı olarak dünyayı küçülmüş global bir köy haline getirmiştir. Yeni dünyada gelişen teknoloji ve iletişimin sınırları aşması, insanların istedikleri an istedikleri yerle anında haberleşebilmesine ve istedikleri bilgiyi çok kısa sürede elde edebilmesine imkân sağlamıştır. Gelişen iletişim teknolojisi dünyanın en kapalı toplumlarına bile (İran dini lideri Ayetullah Hamaney'in twitter hesabı bulunması, arap baharında facebook-twitter etkisi) nüfuz edilebilmektedir. Bilgi çağı elektronik altyapısı ile hızlandırdığı etkileşim ve akış trafiğini dünyanın küreselleşmesi hizmetine vermiş görünmektedir. Küreselleşme en genel tanımıyla ülkeler arası mal hizmet uluslararası sermaye akımları ve teknolojik gelişimin artması ve serbestleşmesi biçiminde ifade edilmektedir. Küreselleşme olgusu çoğunlukla, kapitalist ekonominin ekonomik krizlere çözüm olarak ürettiği yeni bir üretim ve ticaret yöntemi olarak görülmektedir. Bu bakımdan bilgi teknolojisinin kontrolünü elinde tutan ülkeler ve buralarda filizlenen çok uluslu şirketler; zaman geçtikçe ekonomi başta olmak üzere pek çok alanda kontrolü ellerinde tutma imkânı elde etmişlerdir. Bu alanlardan bir tanesininde kamu yönetimi oluşturmaktadır.

Enformasyon toplumu sosyoloğu Manuel Castells, küresel ağ etkisinin yarattığı paradigma dönüşümünü şu sözcüklerle karakterize etmektedir: “Küreselleşme, hükümetleri, kültürleri ve kurumsal yapıları farklı biçimlerde birbirlerine bağlayan, enstrümantal bir enformasyon ağıyla harekete geçirilmektedir.”¹⁰ Yönetimde bilginin öncül hale gelmesi devletin yerel-merkezi bütün unsurlarıyla elektronikleşmesine kapı aralamış ve elektronik devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Elektronik devletten söz edilirken Dünyada “*electronic government*” “*e-government*”, “*digital government*”,

¹⁰VIII. Türkiye’de İnternet Konferansı, 19-21 Aralık 2002.

“online government”, “wired go-vernment”, “virtual government”; Ülkemizde ise “e-devlet”, “elektronik devlet”, “dijital devlet” gibi kavramlar kullanılmaktadır.¹¹

E-devlet kavramının ortaya çıkışı batılı kaynaklara göre 1960’lı yıllara dayanmaktadır. Bu tarihlerde Amerikan Ordusu veri toplama amacıyla organizasyon içindeki bilgi ve öz kaynakların paylaşımına imkân veren intranet uygulamasını geliştirmiştir. Daha sonra bilgi alış verişi eyaletler arasında da kurulan sistemle ağ üzerinden sağlanmaya başlanmıştır. Dünyadaki e-devlet uygulamaları öncelikli olarak yerel yönetimlerde başlamıştır.¹²

E-devlet uygulamalarının en önemli finansörü konumunda bulunan Dünya bankası e-devlet kavramını şu şekilde açıklamıştır:

“E-devlet: Vatandaşlar, işletmeler ve hükümetin diğer kolları arasındaki ilişkileri bilgi teknolojilerine dönüştürme yeteneğine sahip devlet kurumları (örneğin, Geniş Alan Ağları, İnternet ve Mobil Bilgi İşlem gibi) anlamına gelir. E-devlet vatandaşlara devlet hizmetlerinin daha iyi ulaşımı, devletin verimli iş ve sanayi ile gelişmiş etkileşimine, vatandaşın bilgi, ya da daha devlet yönetimine erişim yoluyla katılımının güçlendirilmesini sağlamaktadır. Bu teknolojiler farklı alanlarda çeşitli hizmetlerde gerçekleştirilebilir. Temel faydaları daha az yolsuzluk, daha şeffaf, daha esnek bir yapı ile üretimde gelir artışı ve / veya maliyetin düşürülmesidir.”

Nitekim dünya bankasının e-devlet tanımlaması sadece teknik bir yapıdan bahsetmeyip üretim-maliyet ve katılım gibi yönetim ve ekonomiye ilişkin kavramları da içermektedir. Devletin ve demokrasinin başına “elektronik” anlamını ifade eden

¹¹Ali Karagülmez, “Elektronik Devlet Kavramı”, **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD)**,Y.1, S.2, Temmuz 2010, s.455.

¹²**Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, T.C. Başbakanlık ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, Ankara, 10-12 Mayıs 2002, s.186.

bir “e-“ öneki getirerek önerilen model, genellikle sanıldığı gibi “teknik” bir icattan, gerçekleşen bir “bilim-kurgu” ürününden ya da “yeni ekonomi” olarak adlandırılan bilgi ekonomisi modellerinin kamusal alana uyarlanmasından ibaret değildir. Tersine, bu model öncelikle siyasi, sonra da sosyo-ekonomik bir bağlamın zoruyla geliştirilmiştir.¹³

E-devlet’in değişik kaynaklarda yapılmış birçok tanımı bulunmaktadır. Tanımlar literatür ve bilim insanları arasında da halen var olan tartışmanın bir ürünü olarak üç ana başlık altında toplanmaktadır. Birinci grup tanımlamalara göre, e-devleti teknik bir icat olarak internetten sunulan çevrim içi hizmetleri ifade eden tanımlamalardır. Bu kapsamda genel olarak literatürdeki e-devlet tanımlamalarına örnekler verecek olursak; internet temelinde yapılmış olan e-devlet tanımlamasına göre: E-devlet, elektronik bir müzakere (e-danışma) gibi faaliyete dayanan internet ya da diğer ağ yapılarındaki online hizmet sunumu¹⁴ manasına gelmektedir.

İkinci grup tanımlar e-devlet, devlette BİT kullanımınıdır. Bu tanımlarda odak noktası genellikle hizmetlerin sunumu ve süreçler olduğu için geniş olarak e-devlet; devletin bütün faaliyetlerini kapsamaktadır. İkinci grup tanımlamalara göre e-devletten kavram olarak anlaşılması gereken; devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin; karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir. Özellikle yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlayan, e-devlet kavramı, bütünleşmiş strateji, süreç,

¹³Özgür Uçkan, “E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü”, **Stradigma.com Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi**, S.5, Haziran 2003, s. 1.

¹⁴Karagülmez, **Elektronik Devlet Kavramı**, s.456.

organizasyon ve teknolojiyi ifade eden bir kavram olarak tanımlanmaktadır.¹⁵ Diğer bir tanımda ise “E-devlet kamu yönetiminde her türlü faaliyetin, vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerinin elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracısız olarak kullanılabilir hale gelmesidir.”¹⁶

Üçüncü grup tanımlar ise e-devlet, kamu yönetiminin BİT kullanılarak dönüştürülme kapasitesi ve BİT etrafında yapılandırılan yeni bir devlet tipidir. Bu yaklaşımda genellikle internet kullanımı ön plandadır. Üçüncü grup tanımlamalara göre: E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla kamu yönetiminde bir dönüşüm gücü (kapasitesi) ya da aslında bilgi ve iletişim teknolojileri ekseninde inşa edilen yeni devlet şekli olarak tarif edilir.¹⁷

Sonuç olarak e-devlet devlet-vatandaş ilişkilerini ara aşamalardan, kırtasiyecilik türü formalitelerden, biçimsel-dile özgü sınırlamalardan, bekletmeye odaklı zaman anlayışından, belli idari kademelerin iş takip büroları gibi kullanılmasından BİT desteğiyle mümkün olduğunca arındırarak bunlara hız ve akışkanlık kazandırmaya, iş yükünü azaltmaya odaklı yeni teknik bir yönetimi çağrıştırmaktadır.¹⁸ Ancak e-devlet tanımlamaları bu nokta da sorunludur ve en başta siyasi- idari yönetimin iş yükü sabit değildir. Toplumsal yapı geliştikçe, ekonomik faaliyetler çeşitlendikçe, uluslararası ilişkiler arttıkça, rekabet kızıştıkça yeni sorunlar ortaya çıkar. Bireyleri

¹⁵A. Çukurçayır, ve H. Ekşi, “Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler”, **S.Ü İ.İ.B.F Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Y.1, S.1-2, Nisan-Ekim2001, s.103.

¹⁶Mehmet Çelen, “E-Belediye’de Kent Bilgi Sistemi Uygulamaları ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışmaları”, **Elektronik Devlet Paneli**, (Editör: Murat Erdal), İstanbul. 2003, s.5.

¹⁷Ari-Veikko Anntiroiko, “Introductory Chapter A Brief Introduction to the Field of E-Government”, **Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications**, United States of America, IGI Global, 2008.

¹⁸Törel, **E-devlet’in Ekonomi Politikğine Giriş**, s.215-223.

takip ve denetim gereksinimi artar, kamu yönetimi daha da karmaşıklaşır. Bürokrasiye temel oluşturan iş bölümü, uzmanlaşma, hiyerarşik yapılanma daha da önem kazanır, kamuyla bürokrasi arasındaki ayırım derinleşir, bürokratların iktidarı güçlenir.

2. E-DEVLET'İN E-KAVRAMLARI

20. yüzyılın sonlarında toplumsal yaşama dair her hizmet, başına bir "e" öneki getirilerek adlandırılmaya başlanmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaya aday her hizmet "e"leştirilmiştir.¹⁹ "E" harfi, kullanıldığı her alanda "elektronik" ya da "dijital" ile ilgili bir etkinliği çağrıştırmaktadır.²⁰

E-devletin yanı sıra önüne "e" takısı getirilerek elektronikleştirilmek istenen toplumsal yaşama ilişkin etkinlikler bu takıyı almakla (e-ticaret, e-iş, e-sağlık, e-eğitim vb.) ortaya çıkışlarına temel oluşturan dinamiklerden bağımsız hale gelmemekte, insanlığın hizmetine adanmış uygulamalar biçimine bürünmemektedirler. Bu kavramlar kapitalist sistemin ekonomi-politiği içinde, sistemi değişen koşullara hızla ve fazla tepki yaratmadan uyarlamak gibi bir işleve sahiptirler. Dolayısıyla bu nitelikler dikkate alınmadan alınıp uygulanacak, böhürlenilecek, istatistiki sıralamalarda üste çıktık alta düştük diye sevinip-üzülecek durumlar değildir.²¹

E-devlet kavramının kapsamını belirleme bakımından diğer "e" öneki alan dijital kavramlar ele alınarak, hepsinin temelde bir e-dönüşüme hizmet ettiğinin anlaşılması

¹⁹A. Arifoğlu, **E-Dönüşüm Yol Haritası, Dünya, Türkiye**, Sas Bilişim Yayınları, Ankara 2004, s.7.

²⁰**A.g.e.**,s.3.

²¹Törel, **E-devlet'in Ekonomi Politikğine Giriş**, s.215-223.

için; e-devletin temelde yönetsel bakımdan ulaşmayı hedeflediği e-demokrasi ve e-yönetişim kavramları ve son olarak e-dönüşüm kavramı sırasıyla incelenecektir.

2.1. E-demokrasi, E-yönetişim

E-devlet; kamu hizmetlerinin sunulmasında bir yeniden yapılanmayı, tüm hizmet ve iş süreçlerinin değişip yeniden tanımlanmasını öngörmektedir. Bu yeniden yapılanmanın temel kavramları ise; e-yönetişim ve e-demokrasidir. Kısaca halkın yönetime katılması olarak tanımlanan demokrasi kavramı ile ilişkili olan e-demokrasi kamu kurum ve kuruluşları, seçilmişler (parlamento, hükümet ve muhalefet) ve seçmenler (vatandaşlar) arasındaki tüm elektronik biçimlerde etkileşim şekillerini kapsayan süreç ve yapılar bütünüdür.²²

E-demokrasi, demokrasinin tanımı ve işleyişi itibariyle parçaları olan hükümetler, halkın temsilcileri, medya, siyasal partiler ve çıkar grupları, sivil toplum örgütleri, uluslararası yönetsel kuruluşlar ve yurttaşlarca BİT' in yerel, bölgesel, ulusal ve küresel ölçeklerde karar alma süreçlerinde kullanılması olarak da tanımlanabilir.²³ E-demokrasi ile ilgili yapılan bu tanımlamalar kamusal alanın elektronik ortamda yeniden inşası yanında, çok seslilik ile farklılaşmalara dayalı olarak 'gerçek demokrasi' gibi vaatleri de içinde barındırmakla birlikte; yeterli bir donanım ve eğitim alt yapısına sahip olmayanları feda ederek bilgi aristokrasisine yol açması, dijital tiranlar doğurması ve iktidarların çok seslilik ile farklılaşmaları denetleme eğilimleri sonucunda gözetim pratiklerini en üst noktalara taşıması gibi kaygılara yol açmaktadır. Bu bağlamda teknolojinin yol açtığı dönüşümden kimlerin kazançlı ve

²²http://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/mod_resource/content/1/E-devlet, 10.09.2012.

²³Steven Clift, **E-Democracy, E-Government and Public Net-Work**, 2003, <http://www.publicus.net/articles/edempubli network.html>, 15.12.2012.

kimlerin zararlı çıkacağı; vaat edilen demokratikleşmeden nüfusun tamamının mı yoksa en son donanıma sahip olan belli kesimlerin mi yararlanacağı; toplumda adaletsizliklere yol açan kaynakların azalma mı yoksa artış mı göstereceği ve karar mekanizmasının kim(ler)de olacağı gibi sorular önem kazanmaktadır.²⁴Nitekim bilişim dünyasının egemenleri çok uluslu şirketlerin, bu süreçte ulusal düzeyde politika yapım süreçlerine daha etkin katılımının yanı sıra, bilgi sistemlerinin güvenlik zaafırları birlikte düşünüldüğünde; e-demokrasinin istismar alanlarını artıracaklarını söylemek pek de zor görünmemektedir.

E-devlet sürecindeki en alt düzey, kamu örgütlerinde yeni bir yapılanmaya başvurmaksızın bilgi ve iletişim teknolojilerinin var olan düzene uyumlaştırılmasını ifade etmektedir. Bu aşamada tek yönlü bir bilgi akışı söz konusudur. İkinci aşamada kamu örgütleri, dışarıyla etkileşime geçerken hizmet ve bilgi sunumuna yönelik dışarıdan gelen beklenti ya da sorunlara karşı duyarlı hale gelmektedir. Üçüncü ve dördüncü aşamalarda kamu örgütlerinde hızlı, ekonomik ve etkin bir hizmet sunumuna yönelik; yönetsel açıdan yeniden yapılanmaya gidilmektedir. Son aşamada ise kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması sürecine devletin yanı sıra özelsektör ve sivil toplum dâhil edilmek istenmektedir. E-yönetişim kavramı da bu son aşamada hayat bulmaktadır.²⁵

Bu bağlamda yönetişim anlayışının, kamu yönetim reformları ya da yeniden yapılandırma girişimleri için taşıdığı önem açıktır. Kamu yönetiminde egemen olan "organizasyon ve yöntem" anlayışı, son yıllarda yerini giderek iş dünyasının "toplum

²⁴Langdon Winner, 'Siberliter Söylemler ve Cemaatin Başarı Şansı', **Cogito Dergisi**, Çev: Mehmet Küçük, Kış 2002, Sayı: 30, s. 151.

²⁵Murat Yıldırım, "Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme", **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C. 11, S. 1, 2010, s.5.

kalite" ve "müşteri memnuniyeti" hedefleriyle iş gören ve paydaşların katılımına dayanan verimlilik yönetimi anlayışına bırakmış; yurttaş, memnuniyeti hedeflenen "müşteri" olarak görülmeye başlanmıştır.²⁶ Yönetişim bu bakımdan herhangi bir kurum veya sistem içerisinde yer alan tüm birey ve unsurların karar mekanizmalarına katılmalarını ifade etmektedir. Yönetişim doğrudan gelişen iletişim teknolojilerine atıfta bulunmamaktadır.²⁷ E-yönetişim devlet-odaklı ve devletten diğerlerine akan tek yönlü bir bilgi ve hizmet akışı şemasını değil, yatay koordinasyon ve etkileşim yapısıyla ilgili tüm tarafların ağ biçimindeki yapılanmalar içerisinde, karar alma süreçlerine etkin katılımını öngören, bu yönüyle de kamu yönetimi açısından yeni bir paradigma olarak nitelenebilecek bir yönetim modelini ifade etmektedir. ²⁸ Bir yönetim modeli olarak e-devletin nihai hedefi, "e-demokrasi" olarak konumlanmaktadır.²⁹

E-demokrasi ve e-yönetişime en önemli eleştiri bu kavramların kalkınmacı politikaların ulus devletler üzerindeki neoliberal değişimlerin inşa aracı olduğu iddiasıdır. Bu bağlamda neo-liberal akımlar yeniden yapılanmanın, liberal demokratik siyasa alanında 'demokrasinin demokratikleşmesi' olarak tanımlanabilecek e-demokrasi önermesini ve bu yolda yeni yönetim biçimi olarak e-yönetişimi sunmaktadır. Refah devletinin ve 'ulusal kalkınmacı' politikaların doğrudan ve

²⁶Ana Maria Moreira, Mathias Möller, Gregory Gerhardt and Andreas Ladner, "E-Society and E-Democracy", **EGovernment Symposium, 18–20 November, 2009**, Malmö: The Swedish EU Presidency, s. 1-50.

²⁷Gilbert Cathia Riley and M. A. Law, "The Changing Role of the Citizen in the E-Governance", **E-Democracy Equation**, www.electronicgov.net, 20.09.2012.

²⁸İbrahim Saylan, "İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı? Türkiye ve İtalya Örnekleri Çerçevesinde e-Devlet Uygulamaları", **Amme İdaresi Dergisi**, C. 42, S. 3, Eylül 2009, s.146.

²⁹E-Democracy Team - the Office of the E-Envoy (England), "E-Government in the Service of Democracy", **International Council for Information Technology in Government Administration**, ICA Information No:74, Haziran 2001.

dolaylı olarak ortaya çıkardığı kamu hizmetlerinden ve gereksinim duyduğu kamusal mülkiyet biçimlerinden vazgeçilmesini talep eden küreselleşme, bu bağlamda ulus-devletin merkezi yapısı ve bu merkezi yapının yarattığı sınırlılıklardan da sıkıntı duymaktadır. Nitekim, bu sıkıntıyı giderecek yeni ‘demokratik’ açılımları içeren formüller de, merkezi yapının yarattığı baskıdan yılan tüm kesimleri kapsayacak bir ‘bütünlük’ ve hız içinde sunulmaktadır. Neo-liberalizmin öne sürdüğü, ‘*good governance*’ (iyi yönetim), e-devlet, e-yönetişim, e-demokrasi vb. değişim öneren yönetim biçimleri ulus-devlet içerisinde merkezin ağırlığını ve gücünü küresel sermaye lehine değiştirmenin bir aracı olarak kullanılmaktadır.³⁰

Nitekim halkın yönetime doğrudan katılımını sağlayan yönetim formülleri olarak gündeme gelen bu mekanizmalar, temsili demokrasinin sınırlılıklarını ortadan kaldırmak bir yana, kimin katılacağı, hangi koşullarda katılacağı, hangi aşamada katılacağı gibi son derece temel bir takım konularda önceden hazırlanmış bir çerçeve içerisinde katılımı tanımlamaktadır. Tüm bu mekanizmalar, ulus devlet içerisinde bir bütün oluşturan yasama, yürütme ve yargı süreçlerini, parçalayarak, ‘özerk ve bağımlı’ yerel, bölgesel, ulusal, uluslararası ve ulusaşırı alanlar oluşturarak kamusal bütünlüğü bozan, aşındıran ve dolayısıyla hesap verilebilirliği bir anlamda ortadan kaldıran bir yapıyı oluşturabilmektedir.³¹ Devletin yeniden yapılandırıldığı bu süreçte, haklarının gaspı karşısında bireyin hesap sorabileceği mekanizmalar da ulus devletin sınırları dışına çıkarılmıştır.

³⁰Göktürk Tol, Deniz Eren ”Küreselleşme, Yeni Uluslararası Akımlar ve Uluslararası İlişkiler Disiplinine Etkileri” **ODTÜ Uluslararası İlişkiler Konferansı**, 2002,“<http://www.ir.metu.edu.tr/conference/papers/tol-gokturk.pdf>

³¹**A.g.e.**

2.2. E-dönüşüm

E-dönüşüm kavramı e-devlet kavramından daha önce ortaya çıkmıştır. Özellikle büyük ölçekli uluslararası düzeyde çalışan işletmeler, elektronik ticareti geliştirmenin yanı sıra kendi iç yapılarını yeniden yapılandırarak elektronik iş süreçleri teşkil etmişlerdir. Kamu kurumlarında ise, benzer şekilde iş süreçlerinde bilgisayarları kullanma eğilimi 1980-2000’li yıllarda yoğun olarak görülmektedir. Genel olarak e-dönüşümün tanımı bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanarak, mevcut kültürün, iş modelinin, iş süreçlerinin, ürün ve hizmetlerin; çalışan, vatandaş, iş ortakları ve diğer tüm sosyal paydaşlarının yararına, bir bütünlük içerisinde değiştirilmesi olarak yapılmaktadır.³²

E-dönüşüm’ün toplumun, işletmelerin, devlet kurumlarının ve devletin elektronik ortamda iş yapılabilir hale dönüştürmesinin yanında, toplumun da bu dönüşüme ayak uydurabilecek şekilde hazırlanması ve toplum bireylerinin eğitilerek, maddi güçleri artırılarak, yönlendirilerek, farkındalıkları artırılarak, e-hizmetlere girişleri hukuksal ve fiili olarak kolaylaştırılarak enformasyon toplumuna dönüşümünün sağlanması anlamını içermektedir.³³

E-dönüşüm tanımlardan da anlaşılacağı üzere bilgi teknolojilerinin bütün sosyal hayata birey ve toplumu merkeze alacak şekilde bütünüyle hakim olması idealini taşımaktadır. Ancak bu dönüşüm toplumdaki her bireyi teknolojiyi tüketme zorunluluğu olan birer müşteri pozisyonuna sokacaktır. Teknoloji bağımlısı haline getirilen bireyler bilgi teknolojilerinin kendisine çizdiği sanal dünya üzerinden

³²Arifoğlu, **E-Dönüşüm Yol Haritası**, s.5.

³³Murat Erdal, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında E-Kültürün Yeri”, **2. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi Yayınları, Kocaeli, 2003, s.539-548.

kendini konumlandırarak, bu süreç sadece kamu hizmetlerin sunumu ile sınırlı kalmayıp vatandaşlık görevlerinin de bilgi sistemleri üzerinden yerine getireceği yeni bir yönetim modelini oluşturacaktır.

3. E-DEVLET TANIMLAMALARI

E-devlet'in literatürdeki yaygın olarak kullanılan tanımlarına bakıldığında üç farklı tanımlama ile karşı karşıya kalınmaktadır. Literatürde yaşanan bu karmaşa temelde e-devletin muhtevası, hizmetin sunumu ve hedefledikleri sonuçlar bakımından da ayrılmıştır. E-devlet içinde var olduğumuz bilgi çağında enformasyon toplumuyla, insanların yüzyıllar öncesinde kendi iradelerini sınırlayarak oluşturmuş oldukları devlet mekanizmasıyla arasındaki ilişkilerin teknolojinin kullanımıyla dijital ortamda sağlanması olarak ifade edilmektedir. Bu bağlamda e-devletin temel özelliklerinden birincisi “bilgi temelli olma”, hizmetin sunumu ve teknolojik araçların kullanılması bakımından değerlendirildiğinde ikincisi “teknik bir yapıya sahip olması” olurken, üçüncüsü neo-liberal ilkeler ışığında merkeziyetçi yapıya sahip ulus devletinin temel yapı taşı olan bürokraside yaşanan dönüşüm ele alındığında “yeni bir yönetim biçimi” olarak ifade edilmektedir.

3.1. E-devlet Bilgi Temelinde Bir Devlettir.

İnsanlık, 20. Yüzyılın sonlarına doğru bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi büyük bir değişim, değişimin ötesinde bir dönüşüm sürecindedir. Yeni toplum, bilgi etrafında örgütlenmiş durumdadır. Sanayi toplumunda ön planda olan “maddi ürünlerin üretimi” yerine, enformasyon toplumunda bilgi teknolojileri kullanımı

sonucunda “bilginin üretimi” önem kazanmaktadır.³⁴ Bu kapsamda bilginin üretimi kadar bilginin depolanması ve taraflar arasında paylaşımı da ön plana çıkmaktadır. Bir ülkenin bilgi altyapısı, o ülkedeki mevcut bilgi kaynaklarının depolanmasının, işlenmesinin ve hizmete sunulmasının sağlanmasından oluşur. Bilginin toplanması, işlenmesi ve dağıtımını kolaylaştıran unsurlar ise enformasyon toplumunun altyapı parametreleri olarak adlandırılmaktadır.³⁵ Ayrıca, bilgi altyapısı, o ülkedeki teknolojilerin bilgi kaynaklarına nasıl yansıdığını bilgi sistemlerini de kullanarak araştırmayı gerektirir. Bu çaba, bir ülkedeki mevcut bilginin işlenmesine, depolanmasına, bir yerden bir yere iletilmesine ve bu bilgilere gerektiğinde erişilmesine olanak sağlayan teknolojileri içermektedir. Ulusal bilgi altyapısı o ülkedeki bilgi otoyollarından da oluşmaktadır. Bilgi otoyolu ise, bir ülkenin üniversitelerine, kütüphanelerine, araştırma laboratuvarlarına, işyerlerine, hastanelerine ve evlerine bakır, koaksiyel veya fiber optik kablolarla, uydu veya yayın yoluyla veri, ses ve görüntü türü bilgiler taşıyan; donanım, yazılım ve standartlardan oluşan iletişim sistemleri şeklinde tanımlanmaktadır.³⁶ Ayrıca ulusal bilgi otoyolunun teknik altyapısından faydalanarak bilgi kaynaklarının ve bilgi sistemlerinin hizmete sunulması görevini de üstlenmektedirler.

BİT toplumsal yaşama ilişkin bilgi, algı ve pratiklerimiz üzerinde kökten değişikliklere neden olmaktadır. Enformasyon Toplumu’nda toplumsal yaşamın pek çok alanı gibi siyasal alan da gerek birey ile devlet, gerek bireyler arası, gerekse kurumlar arası karşılıklı ilişkiler bağlamında bu değişikliklerden gözle görülür bir

³⁴Adem Öğüt, **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Basımevi, Ankara, 2003,s.43-45.

³⁵Cihan Dura ve Hayriye Atik, **Bilgi Toplumu-Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2002, s.176.

³⁶Çukurçayır ve Çelebi, **Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme**, s. 59-82.

biçimde etkilenmektedir.³⁷ Bu bakımdan paydaşlar arasındaki iletişim kanalları eskiden olduğu gibi mekanik bir yapıdan, BİT 'in etkin kullanımı sayesinde dijital platformlara kaymıştır.³⁸

Birey ile devlet arasında bu bilgi ağını kurma görevi e-devletin ortaya çıkmasına neden olmuştur. E-devlet birey ile devlet arasında kurulmuş dijital bir köprü konumundadır. Elektronik devlet yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile birebir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir.³⁹

Bu tanımlamalar en temelde bilgi güvenliğinin ne şekilde sağlanacağı ve verilerin üzerinden aktığı bilgi ağlarını denetleyecek mekanizmalardan bahsetmemesi bakımından sorunludur. Bilgi güvenliği açıklarının bireysel anlamda vatandaşın kişisel verilerinin çalınması ve zarar göremesi sonucunu doğurabilecek olup; kamusal anlamda devlet kurumlarından elde edilen verilerin ulusal güvenlik ve milli ekonomiye zarar verilebilecek durumları ortaya çıkarması muhtemeldir. Diğer bir konu ise devletin vatandaşın bütün bilgilerinin yüklendiği dijital ağlardaki kontrol etme arzusunu ve gözetim fonksiyonunu denetleyecek denetleme mekanizmalarının bulunmamasıdır.

³⁷Saylan, **İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı?** ,s.142.

³⁸Öğüt, **Bilgi Çağında Yönetim**, s.44-45.

³⁹Murat N. İnce, “**Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**”, ekutup.dpt.gov.tr. 25.10.2012, s.23-24.

3.2. E-devlet Teknik Bir Devlettir.

1990'larda internetin kullanılmaya başlaması ile dünya ülkelerinin enformasyon toplumunu tanımlamaya yönelik çalışmalara hız verildiği göze çarpmaktadır. İnternet'in sağlayacağı yararlar öncelikle özel sektör tarafından fark edilmiş ve işletmeler internet siteleri oluşturmaya başlamışlardır. Hemen sonrasında kamu kurumları da hizmet vermek için interneti kullanabileceklerini fark etmiş ve internet sitelerini oluşturmaya başlamışlardır. Oluşturulan internet siteleri önceleri sadece bilgi vermek amacıyla kurulmuşken sonraları hizmet verme amacına dönük bir değişim ve e-devlete atılan birer adım olmuşlardır.⁴⁰ İnternet siteleri ve teknolojik gelişmeler sayesinde üretilen hizmetler daha geniş kitlelere ulaşmakta ve böylece maliyeti de düşmektedir. Gelişmiş bir iletişim yapısı, bilgiye hızlı erişim ile birlikte bilginin paylaşımı ve işlenmesini daha da kolaylaştıracaktır.⁴¹

Teknik açıdan e-devlet tanımlamaları teknolojiye odaklanır. E-devlet teknik olarak, online bilgi teknolojisiyle kamunun işlerinin hızlı ve doğru bir şekilde yapılmasını desteklemektir. E-devlet, hizmetler ve bilginin sunumu için internet ve diğer elektronik aygıtları kullanan kamu sektörünü işaret eder.⁴²

Bilgi ve internet çağında teknolojik araçların devlet yönetiminde yaygın olarak kullanılmaktadır. Temelde bilginin taraflar arasında paylaşımını ve etkili bir karşılıklı iletişimin sağlanabilmesi e-devletin temel görevleridir. E-devlet'in hizmet sunumunda bilgisayar teknolojisi ve iletişimin ve bilginin globalleşmesini sağlayan

⁴⁰**Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, DPT Yayın No: 2699, Ankara, 2006, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/btstrateji/Strateji_Belgesi.pdf 27.10.2012.

⁴¹**Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı E-Türkiye Girişimi Eylem Planı**, 2003, s.11, <http://www.onlineticaret.net/site/page.asp>, 25.10.2012.

⁴²Karagölmez, **Elektronik Devlet Kavramı Türkiye**, s.457.

internetin temel aktörler olduğu aşikârdır. Ancak internet ve teknolojinin yaygın kullanımı, özelde bireyi genelde ülkeye, teknolojiyi üreten ülkelerin ve çok uluslu şirketlerin bir numaralı müşterisi olmaktan nasıl alıkoyacaktır. Teknolojiyi temel alan bu yaklaşımın internet ve bilgi teknolojilerinin güvenliği ile ilgili önermelerde bulunmaması ve e-devlet uygulamasını sadece hizmet sunum tekniği olarak dar bir bakış açısıyla ele alması bakımından eksik kalmaktadır.

3.3. E-devlet Yeni Bir Yönetim Biçimidir.

Yönetim sanatının temelinde bilgi, özellikle de ekonomi politika bilgisi vardır. Ulusdevletleri ortaya çıkaran süreçte de; devletin artık üzerini kapladığı topraktan çok, bu toprak üzerinde yaşayan nüfusun, bu nüfus içerisindeki ekonomik-politik ilişkilerin bilgisini yönetimin hizmetine vermesi önemli bir rol oynamıştır. Küreselleşme süreci içerisinde bu ekonomi politik bilgisinin giderek artan bir biçimde paylaşımına açılması ise, aynı ulus devletlerin egemenlik alanını daraltmıştır. Çünkü bilginin paylaşımı, iktidarın paylaşımıdır.⁴³

Bu bağlamda e-devletiyeni bir yönetim biçimi olarak ifade edenlere göre e-devlet; gayri-merkezi ve yatay eşgüdüme dayalı katılımcı organizasyon modeli olarak ağ yönetişimi (e-yönetişim) temelinde örgütlenmiş, tüm kamu yönetim birimlerinin birbirleri arasında bağlantılı ve yurttaşların erişimine açık olduğu, BİT 'in etkin kullanımı ile kamu hizmetlerinin en az maliyet ve emek karşılığında en kaliteli biçimde üretilmesini sağlayan; yani, fiyat/kalite performansı ölçütlerine uygun bir biçimde yedi gün/yirmi dört saat hizmet sürekliliğine sahip, nihai hedefi yurttaşların

⁴³Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli**, s.2.

demokratik sürece katılım imkânlarının güçlendirilmesi bakımından e-demokrasinin tesisi olan bir kamu yönetimi biçimi olarak tanımlanmaktadır.⁴⁴

Tanımdan da anlaşılacağı gibi e-yönetişim devlet-odaklı ve devletten diğerlerine akan tek yönlü bir bilgi ve hizmet akışı şemasını değil, yatay koordinasyon ve etkileşim yapısıyla ilgili tüm tarafların ağ biçimindeki yapılanmalar içerisinde karar alma süreçlerine etkin katılımını öngören, bu yönüyle de kamu yönetimi açısından yeni bir paradigma olarak nitelenebilecek bir yönetim modeli olduğu ifade edilmektedir. Bir başka deyişle gerek barındırdığı bilgi ve iletişim olanakları gerekse ağ yapısı dolayısıyla adem-i merkezileştirme, şeffaflaştırma, hesap sorma ve verme aracı olarak kullanılma potansiyeline sahip olan BİT egemen, hiyerarşik-merkezi yönetim anlayışının yerini alabilecek e-yönetişim modelinin hayata geçirilmesi hedeflemektedir.⁴⁵

Literatürde birçok tanım da e-devletin yeni bir yönetim modeli içerdiği konusunda hemfikirdir. Buna göre 2003 yılında ABD’de resmî bir komite e-devleti, e-iletişim, bilgi ve iletişim altyapısına dayandırılan kamu hizmetleri vasıtasıyla kamu yönetiminin etkinliği ve şeffaflığı ile demokrasi için vatandaşların ihtiyaçlarına pozitif şekilde karşılık veren bir devlet şekli olarak tanımlamıştır.⁴⁶ Avrupa Birliği’nin e-devlet tanımlaması ise “Bilgi ve iletişim teknolojisi, demokrasiyi güçlendirmeye, e-toplumu geliştirmeye, farkındalığı, ilgiyi ve Avrupa’da demokratik katılımı geliştirmeye yardım edebilir. E-devlet ise bu boyutları geliştirmek zorunda

⁴⁴Özgür Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, 2003,s.3. http://www.edevlet.net/eTurkiye/E-devlet_E-demokrasi_ve_Turkiye.pdf, 25.11.2012.

⁴⁵Mete Yıldız , “Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler”, **Amme İdaresi Dergisi**, C.35, S.2, Haziran 2002, s. 77-92, <http://www.edevlet.net/eTurkiye/-internetkafeler.pdf>, 27.11.2012.

⁴⁶**The Presidential Committee on Government Innovation and Decentralization (PCGID) 2003.**

olan bir yapıyı ifade etmektedir.”⁴⁷şeklindedir. Birleşmiş Milletler Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü ise “E-devleti bilgi ve iletişim teknolojisi ve özellikle internet kullanılarak, daha iyi bir devlet seviyesini başarmak için sadece bir araç” olarak tanımlamıştır.⁴⁸

E-devlet’in mimarı olan batının ve çok uluslu şirketlerin tanımlarından da açıkça anlaşılacağı üzere e-devlet’e yönelik en gerçekçi yaklaşım yeni bir yönetim modeli olduğudur. Diğer yaklaşımlarda gizlenmeye çalışılan asıl amaç bu yaklaşımda net bir şekilde ifade edilmiştir. Buna göre e-devlet devletin daha şeffaf, paylaşımcı ve âdem-i merkeziyetçi bir yapıya bürünerek yönetimin taraflar arasında paylaştırıldığı (*good governance*) yönetim kavramıyla; devletin siyasal sistemine yönelik olarak kapsamlı bir değişimi öngören e-demokrasinin hayata geçirilmesini hedefleyen bir yönetimi⁴⁹ ifade etmektedir.

Bu tanımlamaya yöneltilen en temel eleştiri e-devlet’in gerçekte neyi hedeflediğiyle ilgilidir. Bu eleştirilerin brçoğunu e-devlet’in küresel sermayenin ideallerine hizmet ettiği noktasındadır. Buna göre uluslararası baki grupları ve gelişmiş ülkeler ulus devletlerin sınırlarını tam anlamıyla küresel sermayeye açılmasını sağlayacak olan esnek sınırların olduğu bir dünyayı dijital ağlar üzerinden e-devlet sistemleriyle inşa etmeye çalışmaktadır. Nitekim bu önerme e-devlet sistemlerinin katılımcılık tatrişmaları üzerinden yerel düzeyde alınacak kararlara uluslararası baskı gruplarının

⁴⁷Shin Young-Jin and Kim Seang-Tae, “E-Government Concepts, Measures, and Best Practicies”, **Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications**, United States of America, IGI Global, 2008, s.35..

⁴⁸**The E-Government Imperative**, OECD, Egovernment More Than An Automation Of Government Services, Information Society Commission, October 2003.

⁴⁹E-Democracy Team, **E-Government in the Service of Democracy**, Haziran 2001.

ve sivil toplum örgütlerinin katılmasını hedeflediği gerçeğiyle birlikte değerlendirildiğinde daha da anlam kazanmaktadır.

4. E-DEVLET'İN UYGULAMA SÜRECİ VE TEMEL ETKİLEŞİM ALANLARI

E-devlet'in uygulama süreci ve etkileşim alanları ülkeden ülkeye farklılıklar göstermektedir. Örneğin Çin'de e-devlet uygulamaları için temelde yürütülen “Çevrimiçi Hükümet Projesi” sekiz ana başlıkta yürütülmektedir. Bunlar sırasıyla; çevrimiçi elektronik bilgi değişimi, çevrimiçi hükümet ihale sistemi, çevrimiçi yardım ödeme sistemi elektronik dağıtım, danışma merkezi, elektronik evrak yönetimi ve dağıtımı, elektronik vergi ve dijital kimliktir.⁵⁰

ABD'de ise e-devlet uygulamaları ve etkileşim alanları temel olarak üç ana başlık altında toplanmaktadır. Bunlar aşağıda tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1 :E-devlet Uygulama Türleri ve İçerik Türü

Devlet - Devlet	Kamu Kurumları Arası İletişim
	Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim
Devlet - Vatandaş	Bilgilendirme
	Vergi
	Sağlık
	Eğitim
Devlet - İş Dünyası	Kültür
	Destek programları
	Düzenlemeler
	Tavsiye ve Yol Göstermeler
	Vergi

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

⁵⁰X. Chengyu, “E-Government in China, Present and Future”, **International of E-administration for the benefit of citizens Symposium**, Paris, Ocak 2002.

- Devlet-Devlet (*G2G*)
- Devlet-Vatandaş (*G2C*)
- Devlet-İş Dünyası (*G2B*)

Literatürde en yaygın kabul gören e-devlet sınıflandırması Amerikanvari sistem olduğundan çalışmada bu başlıklara yer verilecektir.

4.1. Devlet'ten Devlete (*G2G*)

Bu modelde devlet daireleri arasında ve devlet düzeyleri arasındaki hizmet sunumu programlarının birleştirilmesi, elektronik bilgi paylaşımı ve entegrasyonunu gerektirir. Temel olarak ABD'de bu uygulamanın genel amacı, vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet vermek amacıyla ulusal hükümet, eyalet yönetimleri ve yerel yönetimlerin birlikte daha uyumlu çalışmasını sağlamaktır. Giderek artan doğru ve hızlı bilgi ihtiyacı, bilgilerin yerel ve ulusal yönetimler arasında paylaşılması ihtiyacı kapsamında, bilgiler raporlaştırılarak paylaşılacaktır. Bu gelişme yerel ve eyalet yönetimleri ile ulusal hükümete birçok konuda fayda sağlaması amaçlanmıştır.⁵¹

Bu uygulama ülkemizde ve diğer birçok ülkede kamu kurumları arasındaki gerek yatay ilişkileri, gerekse dikey ilişkileri kapsamaktadır. Devlet kurumları arasındaki işbirliği, eşgüdüm, koordinasyon, bilgi ve belge akışı için ihtiyaç duyulan ağ sistemi devletten devlete uygulamalar içindedir. Devletin şeffaflaşması ve devlet kurumları arasındaki bilgi bütünlüğünün sağlanması açısından bu uygulamalar vazgeçilmez görülmektedir.

⁵¹Akın Efendioğlu ve Emre Sezgin, "E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C. 16, S. 2, 2007, s.219-236.

Devlet kurumlarının fonksiyonlarını yerine getirirken çeşitli kurumlarla aynı veri tabanını paylaşması gerekmektedir. Bunun için de kurumların birbirine entegre edilmesi, ortak bir alt yapının oluşturulması gerekmektedir. Bu tür işbirliğini mümkün kılan ortak bir veri tabanı oluşturmak için farklı kaynaklardan gelen bilgilerin bir ortamda toplanması, ayıklanması, sınıflanması ve tanımlanması gerekmektedir. Bu yolla oluşturulan profiller sayesinde bilginin sürekli güncellenmesi sorunu ortadan kalkacak ve sağlıklı bir veri tabanından daha etkili hizmet sunumu gerçekleştirilebilecektir.⁵²

Bilgi, kaynağından sürekli izlenerek güncellenmelidir. İkinci aşama olarak bu bilgilerin ulaşımına yardım edecek e-devlet portalının bir mantık çerçevesinde oluşturulması gerekmektedir. Burada devlet bünyesindeki insan kaynaklarının teknik ve fonksiyonel altyapısının da iyi değerlendirilmesi zaruridir. Bu modelde devlet daireleri arasında ve devlet düzeyleri arasındaki hizmet sunumu programlarının birleştirilmesi, elektronik bilgi paylaşımı ve entegrasyonu gereklidir.⁵³

Çevrimiçi e-devlet servislerinin önündeki en büyük engel, kültürel direnç olarak gösterilmektedir.⁵⁴ Bilgi teknolojileri konusunda yeterli düzeyde bilgi sahibi olmayan veya yönetsel kültür gereği güçlü merkeziyetçi yapıya sahip olan kamu kurumpersonelinden elektronik servislerin kullanımına tepkiler oluşmaktadır. Elektronik servisler bugün birçok kurumun intranet ağı içerisinde var olmakla

⁵²**Web Based Survey on Electronic Public Services**, [http:// www.edevlet.net/rapor](http://www.edevlet.net/rapor) ve <http://www.edevlet.net/yayin.htm>. 25.12.2012.

⁵³M. Özbek, **E-Devlet Ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında “Vedop” Projesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Osman Paşa Üniversitesi, Tokat, 2007 .s.13.

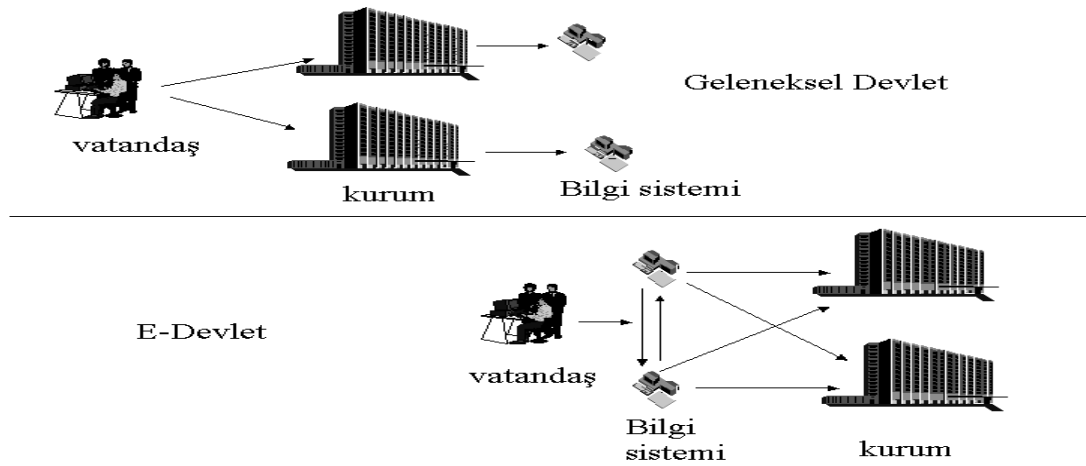
⁵⁴Murat Erdal, **Elektronik Devlet E-Türkiye Ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004, s.34.

birlikte burada ön plana çıkan bir başka husus da kamu kurumları arasındaki elektronik bilgi ağının ve veri tabanlarının güvenliğinin nasıl sağlanacağıdır.

4.2. Devlet'ten Vatandaşa (G2C)

E-devlet klasik devletten aşağıda belirtildiği üzere devlet vatandaş arasındaki ilişkiler bakımından farklılık arz etmektedir. Klasik devlet kamu görevlileri aracılığıyla yürütülen kamu hizmeti e-devlette yerini teknik boyutta olan bilgisayarlara ve bilgi sistemlerine bırakmıştır.

Şekil 1: E-devlet ve Geleneksel Devlet'te Devlet-Vatandaş İlişkileri



Kaynak: **Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, T.C.

Başbakanlık ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, Ankara, 10-12 Mayıs 2002, s.187.

Devlet ile vatandaş arasındaki ilişki bireyin doğumundan önce başlayıp ölümüyle sona ermeyen bir sürece sahiptir. Devlet'in vatandaşla arasındaki iş ve işlemlerini elektronik ortamda yürütmek için oluşturulan sistem; e-devleti oluşumunda en önemli etken olmuştur. Ancak devlet ve vatandaş arasındaki bu ilişkilerin bilgi ve teknoloji üzerinden yürütülmesinde belli başlı sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bunların

başında halkın bilgi seviyesi ve e-kültür gelmektedir. İkincil olarak ise her vatandaşın bilgi ve iletişim teknolojilerine ulaşma imkânlarının eşit olmayışı gelmektedir. Bilgisayara ulaşımın sınırlı olduğu mekânlarda bütün kamu hizmetlerinin elektronikleşmesi önemli bir açmazı da beraberinde getirecektir.

Vatandaşın temel ihtiyacı; kolay, güvenli ve erişilebilir işlemler olarak ortaya çıkmaktadır. Bu yöndeki ilk adımlar vatandaşın elektronik veri dağıtımını kabul etmesi ile başlamaktadır. Elektronik hizmetlere erişirken kullanılacak yöntemler ve teknolojiler çok çeşitlidir ve gün geçtikçe yeni yöntemler ve teknolojiler bunlara ilave edilmektedir. Yüzlerce kamu kurumu ve kuruluşunun çoğunluğunun *web* sayfası olduğu bir devlette; vatandaşın bilgiye ulaşma süreci uzamakta ve aradığını bulma ihtimali azalmaktadır. İnternet sayfalarının bazıları bilgi verme amaçlıyken, bazıları bir takım servisler sunmaktadır. Birçok kurum ve kuruluş, aynı içerikteki bilgileri farklı biçimlerde istemekte, bu şekilde hem işlevsel farklılık yaratmakta hem de vatandaş yormaktadır. E-devlet Ana Kapıları, vatandaşa tek kapıdan giriş, kolay işlem ve arama yapma gibi olanaklar sağlamaktadır.⁵⁵

21. yüzyıl başında devlet ile vatandaş arasında bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile sunulan servislere örnek verecek olursak ilk olarak, bilgi sağlama/verme amacıyla sunulan hizmetler şu şekilde sıralanmaktadır: haberler, dokümanlar, raporlar, kamu bilgileri, hava durumu ve meteoroloji hizmetleri, döviz kurları, istatistikî bilgiler, resmi gazete, mevzuat ve kanunlar, sanatsal ve kültürel etkinlikler vb. olup sorgulama ve cevap alma şeklinde sunulan hizmetler ise sosyal yardımlar, sağlık, aile

⁵⁵P. Schubert and U. Hausler, "E-Government Meets E-Business: A Portal Site for Startup Companies in Switzerland", **Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences**, IEEE Computer Society, Los Alamitos, California, 2001, s.1700.

ve çocuk, eğitim, yerel yönetimler, kurumlara dilekçe vermek, ehliyet, pasaport vb. talepler, telefon müracaat, nakil ve kapama, iş/eleman arama, güvenlik ve askerlik, yargı işlemleri gibi işlemlerden oluşmaktadır. Son olarak çevrimiçi işlemler olarak sunulan hizmetler ise vergi beyannamesi ve tahakkuk işlemleri, bankacılık işlemleri, sigorta işlemleri, kamu alımları, hastane randevu sistemi, dispanser ve sağlık ocakları, devlet tahvili işlemleri, standart, marka, patent başvurusu, bilimsel araştırma formlarına başvuru, öğrenci kredisi başvurusu, okullara başvuru ve kayıt, demokratik yönetim ve seçim, askerlik başvurusu, rezervasyon vb. olarak sıralanabilir.⁵⁶ Bütün bu hizmetler temelde kamu hizmetlerinin hızlandırılmasına ve kırtasiyecilik anlamında bürokrasinin azaltılmasına yönelik olarak e-devletin sadece teknik yönünü teşkil etmektedir.

4.3. Devlet'ten İş Dünyasına (G2B)

Küresel ekonomide bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemini artıran bir dizi değişim olmuştur. Bunlar genelde mallar ile hizmetler ticareti arasındaki farkın ortadan kalkması ve hizmetlerin kendilerine dolaşacak bir altyapı aramasından kaynaklanmaktadır. Mal ve hizmetlerin ulus devlet sınırlarını aşarak serbest dolaşımı dünya ticaretin en önemli sorunu olarak görülmüştür. E-ticaret başlığı altında özel sektörün iş ve işlemleri de dijital dünyadan payını almıştır. Bu kapsamda devletin özel sektöre teşvik edici müdahaleler de bulunarak alan yaratmasını savunan neoliberal akımların bir tezahürü olarak e-devlet yapılanmasında, devletin iş dünyasıyla arasındaki iş ve işlemler de dijital hale dönüştürülmüştür. Örneğin yeni kurulmak istenen bir işyeri için; bir yardımcı aracı ya da avukat ihtiyacı ortadan

⁵⁶A. Kuloğlu, **E-Devleti Tetikleyici Öncelikli Projelerin Hayata Geçirilmesi: Bilgi Çağı İçin Kartopu Etkisi**, <http://www.belgeler.com/blg/13v9/e devlet- ve-turkiye-uygulamalari>, 30.12.2012.

kalkacak, şirket kurulması için gerekli olan en son kural ve açıklamalar www.regulations.gov adresinden öğrenilebilecektir. Online vergilendirme işlemleri yine bu program altında gerçekleştirilecektir. İhracat formları ve yerleşke bilgileri bu program altında gerçekleştirilereklerdir.⁵⁷

Kamu alımları tarzı ticari kuruluşlardan vatandaşlara ya da kamu kuruluşlarından ticari kuruluşlara doğru gelişen tüm ticari ilişkileri içerdiği gibi sivil toplum kuruluşları veya diğer toplumsal oluşumlarda dâhil olmak üzere tüm kuruluşlarla olan ilişkilerde bu kapsamda değerlendirilmektedir.⁵⁸

5. E-DEVLET'İN AMAÇLARI

E-devletin temelde üç amaca yönelik olarak ortaya çıkmıştır. Bunlar; kamusal hizmetleri yaygın ve erişilebilir hale getirmek, hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerini daha etkin değerlendirmek ve katılımcı yurttaşlığın önünü açmak, devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemesini sağlamaktır.⁵⁹ Bu amaçlar temelde bilim adamlarının e-devletin tanımlamasında yaşadıkları farklılaşmaların bir tezahürü olarak meydana gelmiştir. Bununla birlikte kamu yönetiminde şeffaflık, bürokrasinin azalması, hızın artırılması, üretkenlik ve verimlilik, kesintisiz hizmet, vatandaşın yönetime etkin katılımı, herkese eşit hizmet, etkin ve hızlı denetim e-devletin amaçları arasında sayılmakta ve e-devlet bu neo-liberal kavramlarla enformasyon toplumunun yönetim örgütlenmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Aşağıda bu kavramlara başlıklar halinde değinilecektir.

⁵⁷Efendioğlu ve Sezgin, **E-devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği**,s.219-236.

⁵⁸Uçkan, **E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye**, s.3-10.

⁵⁹Ahmet Buke, **E-Devlet Kavramı ve Türkiye'de E-Devlet**, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir Ticaret Odası, 2002, s.3, <http://www.edevlet.net/eTürkiye/edevletd.pdf>, 16.02.2013.

5.1. Şeffaf Yönetim ve Kamuda Bürokrasinin Azaltılması

Günümüz toplumlarında, dışa açıklık eğilimi ağır basmaktadır. Dünyadaki demokratik gelişmeler, idareyi daha açık olmaya zorlamaktadır. Toplumların demokratikleşmesi, idarenin halkla ilişkisini geliştirme çalışmalarına katkıda bulunmaktadır. İdarenin içinde bulunduğu çevrenin değişimine uyum sağlayabilme çabasının bir gereği ve sonucu olarak, idare, demokratikleşmeyle birlikte açılmaya yönelmektedir.⁶⁰ İdarenin dışa açıklığı; toplumla iletişim kurması, onun katılımının sağlaması ve saydam bir yönetim ortaya konması açısından bir zorunluluktur. Aşırı kapalı bir idare çevreyle iletişim kuramaz, dolayısıyla çevresinden bilgi edinme olanağı kalmaz. Bu durum, idarenin toplumsal etkinliğini yitirmesine ve çalışmalarını yürütememesine neden olur. Böyle bir idare, toplumun isteklerine karşı duyarsızlaşır. Oysa idarenin karar ve uygulamaları yönetilenleri etkilediği için onların isteklerine duyarlı olmak idarenin işleyişine olumlu yansır. Bu nedenle, idare, çevreyle iletişim kurmalı ve ona karşı belli derecede açık olmalıdır.⁶¹

E-devlet uygulamaları ile şeffaf yönetim anlayışının hâkim olması amaçlanmaktadır. Bu konuyla ilgili olarak her türlü bilgiye elektronik ortamda ulaşılmasının “şeffaf devlet”, dolayısıyla “halk için var olan devlet” anlayışını da beraberinde getireceği, şeffaflığın, yapılan işler ve hizmetlerle ilgili gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştıracacağı yönünde yaklaşımlar ortaya konmaktadır.⁶²

⁶⁰Acar Örnek, **Kamu Yönetimi**, İstanbul: Meram Yay.,1998, s.22.

⁶¹**A.g.e.**, s.22.

⁶²Muhammet Kösecik ve Naci Karkın, “E-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar,” **Kamu Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya**, (Ed. Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen), Ankara: Gazi Kitabevi, 2004, s. 99.

E-devlet'in amaçlarından biri olan şeffaf devlet yapılanması halkın vergilerinin nerelere harcandığının halk tarafından bilinmesi temelinde kurgulanmaktadır. Bu nedenle devletin vatandaşını yapmış olduğu hizmetler veya diğer iş ve işlemlerle ilgili olarak hesap verebilmesi gerekmektedir. 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 duyurmalıdır.⁶³

Ancak kamu hizmetlerinin yürütülmesinde şeffaflık ve hesap verilebilirlik yöneticilerin karar alırken tarafsızlıklarının korunması için gerekli olan gizliliğini ortadan kaldıracak ve yöneticiler üzerinde baskı gruplarının etkinliğini artıracaktır. Gizlilik, idareyi bu baskılardan korumak için gerekli olup özellikle milli güvenlik ve milli sermayeye ilişkin konularda gizliliğin yöneticiler tarafından tarafsız bir karar alınabilmesi bakımından zorunludur. E-devlet uygulamaları amaçlarının başında gelen şeffaflık, devletin verdiği hizmetler konusunda gizlilik sınırlarını kaldıracak bilgi edinme hak ve özgürlüğünün de önü açılacaktır.

Klasik kamu yönetimi biçimine getirilen en önemli eleştirilerin başında hantal bürokrasi ve kırtasiyecilik kavramları gelmektedir. Kamu yönetimi alanında üretilen bütün yeniliklerin temelde hedefi hantal bürokrasiyi ve kırtasiyeciliği engellemek

⁶³H. Yıldırım, V. Kaplan, T. Çakmak ve C. C. Üstün, **Her Şeyi E-leştirdik**, Macar Yayıncılık, 2. baskı, Ankara, 2003, s.111-112.

olarak karşımıza çıkar. Bu bağlamda e-devletin temel hedefinin küçük ölçekte kamu bürokrasisinin büyük ölçekte devlet yapısının dönüştürülmesi olduğu gerçeği, e-devletin en önemli amaçlarından birini kamu bürokrasisinin azaltılması ve kırtasiyecilikten kurtulma olarak tanımlamıştır.

Şeffaf yönetim bürokrasi içi yeni bir tanımlama yapmakta iken tartışmasız e-devletin sınırlı olsada başarılı sayıldığı alanlardan birisi kırtasiyecilik anlamında bürokrasinin azaltılmasıdır. Bürokrasi, kelime kökeni olarak incelendiğinde “büro” ve iktidar anlamına gelen “*cratie*” dan oluşmaktadır. Türk toplumunda bürokrasi denince akla; kurumların işleyişini aksatan, vatandaşı bekleten, gecikmelere ve kaynak israfına neden olan kamu yönetimi gelmektedir. Bürokrasi ile ilgili bu algılama, bürokratik yapılardan ve kurallardan mı, yoksa kamu görevlilerinin yetersizliğinden, dikkatsizliğinden, kötü niyetinden, aldırmaçlığından ve tarafgirliğinden mi kaynaklandığının iyi irdelenmesi gerekmektedir.⁶⁴ Bürokrasi, rasyonel usullerle işlediğinde Weberyen bürokrasinin olumlu yönlerinin ön plana çıktığı aşikârdır. Eğer, bürokrasinin olumsuzlukları söz konusu ise, sistemi işletenlerde ve sistemden faydalananlarda bu sorunun cevabının aranması gerekmektedir. Bu noktada kamu bürokrasinin azaltılması kavramı kırtasiyeciliğin ve kamu hizmetlerinin sunumundaki yavaşlığın giderilmesi olarak anlaşılmalıdır.

5.2.Kesintisiz Biçimde Hızlı ve Etkin Hizmet-Hizmette Üretkenlik ve Verimlilik

Bilgi teknolojileri ve internet vasıtasıyla bilgi alışverişi ve iletişim dünyada en hızlı karşılanabilen ihtiyaçtır. E-devlet’te ise bunun karşılığı kamu hizmetlerinin sunumunun kesintisiz ve 7 gün 24 saat olarak tanımlanmıştır. Bilgi ve hizmetlerin bu

⁶⁴Bilal Eryılmaz, **Bürokrasi ve Siyaset**, İstanbul: Alfa yayınları, 2002, s.11.

denli hızlı aktığı sanal dünya da yeni bir sorun olarak bilgi güvenliği ve sanal korsanlık konuları ortaya çıkmıştır. Ancak bütün bunlara rağmen pratik olarak değerlendirildiğinde kamunun vatandaşlara 8-5 mesai saatleri dışında da hizmet sunabilmesi teknolojinin imkânlarının olumlu yönlerini ön plana çıkarmaktadır.

Klasik kamu hizmetlerinde şikâyet edilen noktalardan birisi hizmetlerin geç yürümesi iken, e-devlet uygulamalarında, devlet artık vatandaşlarının taleplerini günün her saatinde hızlı ve etkin bir şekilde karşılayacaktır. Bu durumun devlete karşı güven duygusu ve psikolojik rahatlığa neden olacağı düşünülmektedir.⁶⁵ Ancak devletin sanal bir ortama taşındığı bu sistemde vatandaşlarının bilgisine ulaşmayı ve onları denetleme içgüdüleriyle hareket eden otoriter yönetimlerin işleri daha da kolaylaşacaktır. Vatandaşa 7 gün 24 saat bir tık kadar uzak olan kamu hizmetleri devletin istihbarat ve güvenlik hizmeti üreten kurumlarına da bir o kadar yakınlaşacaktır. Vatandaşların özel bilgilerinin devletin kamu kurumlarınca çok kolay bir şekilde elde edilebiliyor olması; vatandaşın devlete güveninden ziyade korku duymasına da yol açabilecektir. Bu durum denetim ve gözetim toplumunun dijital dünya üzerinden yenden kurgulanması olarak da düşünülebilir.

İşletme teorilerine göre geçmişten günümüze insanoğlunun ortak paydası üretkenlik ve verimlilik arayışı olmuştur. Buna göre verimliliği sağlayabilmek için dönüşebilmek ve zamana ayak uydurabilmek şarttır; bu da önce düşüncede, sonra yapıda dönüşebilmek demektir. Bu yüzden dönüşüm kaçınılmazdır. Kişiler, kurumlar ve devletler dönüşüm süreci içerisinde. Devletler daha verimli olmak ve

⁶⁵Erdoğan Uzun, “E-Devlet Kapsamında E-Belediyecilik ve Bir Uygulama”, **Edirne, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi**, 2003, s.6-7.

enformasyon toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilmek için dönüşmektedirler. Bu noktada e-devlet aslında bir vizyondur ve devletin vatandaşlarına daha etkin hizmet verebilmesi için gerekli bir araçtır. Bu kavram devlete yeni bir tanım getirmemektedir. Ancak, devletin işleyişini ve şeklini farklı bir boyuta taşımaktadır.⁶⁶

İşletme teorileri açısından vatandaş devletten kaliteli ve hızlı hizmet bekler, ama aynı zamanda hizmetin düşük maliyetle sunulmasını ister. Çünkü hizmetin ana finansörü vergi, yani vatandaşın kendisidir. E-devlet ile ağ teknolojileri devlet hizmetlerinin iyileştirilmesinde önemli bir işleve sahip olacaktır. Hizmetler hem hızlı, hem düşük maliyetli hem de kaliteli bir şekilde yerine getirilebilecektir.⁶⁷

Devletin bir işletme perspektifine oturtulduğu ve özel sektördeki gibi verim ve üretkenlik arayışının, müşteri olarak görülen vatandaşa ekonomik olarak sunumunu hedefleyen bir denklemin, e-devletin temel hedeflerinden olduğu görülmektedir. Ancak işletme biliminin ilkeleri ile milli güvenlik, milli ekonomi, milli eğitim gibi kamu hizmetlerinin ne şekilde değerlendirileceği en önemli tartışma konusudur. Girdi çıktı üzerinden en uygun fiyat araştırmasına ve bunu elde edecek yöntemlere odaklanan üretkenlik ve verimlilik ilkelerinin kamu menfaati ön planda tutulması gereken kamusal hizmetlerde nasıl başarı ölçütü olacağı en temel sorundur. Nitekim e-devlet üzerinden sayılar üzerinden istatistiksel bir verimlilik arayışı nitelik ve kaliteden yoksun kamu hizmeti tehlikesini beraberinde getirecektir.

⁶⁶N. Hüseyin Kuran, **Devlet Babadan E-Devlet'e Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2005, s.7.

⁶⁷Atilla Uğur ve İbrahim Çütçü, "E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi", **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, C.1, S.2, 2009, s.8.

5.3. Vatandaş'ın Yönetime Etkin Katılımı

E-devlet'in en baştan itibaren belirtildiği üzere nihai hedefi e-dönüşümü sağlayarak e-demokrasiyi gerçekleştirmektir. E-demokrasi kavramı içerisinde temelde iki şeyi amaçlamaktadır: Birincisi; politik süreç ve kamu hizmetleri hakkındaki bilgilere vatandaş erişiminin sağlanması, ikincisi ise bilgiye pasif erişimden, aktif vatandaş katılımına geçilmesidir. Bu yüzden en önemli hedeflerinden birisi vatandaşların karar alma süreçlerine ve politika oluşturulmasına katkı sağlayabilecekleri ve söz sahibi olabilecekleri yeni bir modelin oluşturulması gerekliliğidir. Halkın internet üzerinden oy kullanmak üzere yerel düzeyde e-seçimlerin yapıldığı Avrupa ülkeleri mevcuttur. ABD'de belirli eyaletlerin yerel yönetimlerinde halkın yönetime doğrudan katılabildiği ve bölgesel yönetimin politikalarına doğrudan müdahale edebildikleri bilinmektedir.

E-devlet ile kullanıcılara sağlanan kolaylıkların vatandaşlar ile devlet arasında etkileşimli bir ilişki yaratabileceği öngörülmektedir.⁶⁸ Acil konularda gerekli olabilecek kamuoyu yoklamaları, internet ortamında yapıldığı takdirde kısa sürede fikirlerin alınıp değerlendirilmesi mümkün olacaktır.⁶⁹

Demokrasinin demokratikleştirilmesi söylemiyle literatüre dâhil olan e-demokrasi kavramı halkın antik yunan çağındaki Atina senatosuna katılımının günümüz itibari ile ayırım gözetmeksizin yansıması olarak ifade edilebilir. Ancak kamu politikası üretimine bu katılımın günümüz dünyasında sadece halk tarafından olmayıp özel sektörün, sendikaların, (Sivil Toplum Kuruluşları) STK'ların ve çok uluslu

⁶⁸Europe's Information Society Thematic Portal, "About E-Government," http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/about_us/index_en.htm, 20.12.2012.

⁶⁹Ercan Alptürk, "İnternet Ve Etkin Devlet", **Vergi Sorunları**, S. 168, Eylül, 2002, s.34.

şirketlerin de sürece dâhil olacağı düşünüldüğünde; temsili demokrasi krizi olarak belirtilen mevcut yönetimdeki sorunların, bu uygulamalarla özel sektör denetiminde milli olmaktan uzak bir kamu yönetim şeklini ortaya çıkarması ihtimalide göz önünde bulundurulmalıdır.

E-demokrasi söylemlerine eleştiren gruplarinternet gibi bilgi teknolojilerinin tek başına katılımcı bir demokrasiyegeçiş anahtarı olamayacağını, tam aksine kurulu düzenleri pekiştirici bir etki' ortaya çıkartacağını ileri sürmektedirler.⁷⁰ Bu bağlamda internetin yol açtığı dönüşümden kimlerin kazançlı ve kimlerin zararlı çıkacağı; vaat edilen demokratikleşmeden nüfusun tamamının mı yoksa en son donanıma sahip olan belli kesimlerin mi yararlanacağı; toplumda adaletsizliklere yol açan kaynakların azalma mı yoksa artış mı göstereceği ve karar mekanizmasının kim(ler)de olacağı gibi sorular önem kazanmaktadır. Kitle demokrasileri, sürekli olarak gözetim ihtiyacı duymaktadır. İktidarı elinde tutma ve yönetme açısından, karmaşık toplumların idaresinde bilgi teknolojilerinin her türlü alt yapısını hazırladığı gözetim mekanizmaları, toplumsal denetimin standart araçları haline gelirlir.⁷¹

6. E-DEVLET UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Bilgi iletişim teknolojilerinin hızlı bir biçimde gelişmesiyle klasik kamu bürokrasisinin hantallığının karşısında alternatif bir model olarak öne sürülen, kimine göre sadece devletin teknik boyutunu, kimine göre ise yönetimin kendisini oluşturduğu varsayılan elektronik devlet uygulamaları; birçok alanda sorunları ve

⁷⁰Frances Cairncross, **The Death of Distance: How the Communications Revolution Is Changing our Lives**, Orion Business Book, London, 1997, s. 14.

⁷¹Krishan Kumar, **Sanayi Sonrası Toplumdan Post-Modern Topluma Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları**, (Çev: Mehmet Küçük), Ankara: Dost Kitabevi, 1999, s. 45- 48.

eksiklikleri de beraberinde getirmektedir. Bu sorunların, bazen yönetimden, bazen vatandaşlardan, bazen de bilgi ve iletişim sisteminin iç işleyişinden kaynaklandığı görülmektedir.

Bu bölümde e-devlet uygulamasında karşılaşılan sorunlar yapısal-teknik, iktisadi-toplumsal, bilgi güvenliği ve yasal-yönetimsel sorunlar olmak üzere dört ana başlık altında anlatılacaktır.

6.1. Yapısal-Teknik Sorunlar

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılması yönetim açısından daha düşük bir maliyete ve vatandaşa yönelik daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimini sağlarken, vatandaşlar açısından da daha az maliyet, daha fazla memnuniyet ve daha etkin katılım anlamına gelmektedir.⁷²

Bilgi teknolojileri ile ilgili her geçen gün yenilikler ortaya çıkmaktadır. Bu yeniliklere en kısa sürede e-devlet altyapısının da uyarlanması gerekmektedir. Çünkü elektronik devlet uygulamaları, teknolojiye dayanan uygulamalardır. Bu nedenle e-devlet uygulamalarında teknik altyapı konusunda herhangi bir sorunla karşılaşılması sistemin işleyişini büyük ölçüde zorlaştıracaktır.⁷³ Dolayısıyla bu veya buna benzer olumsuzlukların yaşanmaması için teknolojik altyapı konusunda ciddi yatırımlar yapılması gerekmektedir. Ayrıca servis sağlayıcı ve kullanıcıların veri tabanlarının birbiriyle uyumlu olması da sistemin kullanılması açısından önem arz etmektedir.⁷⁴

⁷²Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, s.112.

⁷³Ali Şahin, **Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**, 1.Baskı, Çizgi Kitabevi, Konya, 2008, s.118.

⁷⁴Naci Karkın, **Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2003, s.49.

Altyapı; mevcut bilgilerin işlenmesi, depolanması, bir yerden bir yere iletilmesi ve bu bilgilere gerektiğinde erişilmesine olanak sağlayan teknolojileri, kuralları, standartları ve politikaları kapsamaktadır. Çevrimiçi hizmetlere geçerken, teknolojik altyapı tasarımları gerçekleştirilmeli ve hızla uygulama planı hazırlanmalıdır. Kullanıcıların en verimli şekilde hizmet alabilecekleri teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır. Bunun yolu da ülkenin ulaşılması en zor köşelerine kadar uzanan bir iletişim altyapısının kurulması olarak ifade edilmektedir.

21. yüzyıl başında iletişim altyapısı üzerinden son kullanıcıya hızlı ve kesintisiz internet, veri iletimi, ses ve video gibi çoklu ortam adı verilen hizmetler ulaştırılırken, altyapıdaki darboğazın tespit edilmesi ve aşılması amacıyla bir kısım yeni teknolojiler geliştirilmekte ve kullanılmaktadır.⁷⁵ Özellikle iş dünyasında hızlı ve kesintisiz internet erişime sahip olmak artık zorunluluk arz etmektedir. Toplumun bütün kesimlerinde internet üzerinden bilgiye daha hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşabilmek ve çoklu ortam hizmetlerinden uygun fiyatlarla yararlanmak, bilgi çağının gereklerinden biri olmuştur.⁷⁶ Elektronik devlet; esas itibariyle, bütünleşik ve açık bir ağ yapılanması içerisinde çalışmak zorunda olduğu için, ağa erişim imkânlarının iyileştirilmesi ve artırılması, yüksek kapasiteli ve geniş bant aralığına sahip teknolojiler yerleştirilerek ülkenin her tarafından bu ağ üzerinde bilginin dağıtılması, işlenmesi, toplanması, paylaşılması, iletilmesi sağlanmalıdır.

E-devlet uygulamalarında yaşanan teknik sorunların en başında ‘ulusal bilgi ağı ve altyapısı’ sorunu gelmektedir. Bu sorunun büyüklüğünü anlamanın en kolay yolu

⁷⁵Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, 2001, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf>, 09.12.2012.

⁷⁶Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı **E-Türkiye Girişimi Eylem Planı**, 2003, s.11.

'*digital divide*' ile tanımlanan sayısal uçurumun hacmidir. Ulusal bilgi altyapısı bakımından uluslar ve bölgeler arası oluşan farklılıklar, sayısal uçurumun boyutu hakkında da bize fikir verecektir.

Birleşmiş Milletler Örgütü'nün bilgi ve iletişim teknolojileri ajansı olan Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) tarafından 2007 yılında yürütülen bir araştırmada zengin ülkeler ile fakir ülkeler arasındaki sayısal uçurumun tahmin edilenden daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'nin yaptığı bu araştırmadan elde edilen sayısal uçurumla ilgili veriler temel başlıklar halinde şöyle sıralanabilir:⁷⁷ Her 100 Afrikalıdan dördünden daha azı, ABD(Amerika Birleşik Devletleri), Kanada, İngiltere, Almanya, Fransa, İtalya, Japonya ve Rusya'dan oluşan G8 (Grup of Eight) Grubu ülkelerinde yaşayanlardan her iki kişiden biri internet kullanıyor. G8 ülkelerinin nüfusu dünya nüfusunun yüzde 15'i olmasına karşın bu ülkelerde internet kullananların sayıları dünyada internet kullananların yüzde 45'ini oluşturuyor. 2004-2005 büyüme oranına göre 2010 yılında gelişmekte olan ülkelerdeki nüfusun yüzde 25'inden azının çevrimiçinde olacağı beklenirken bu oran daha 2005 yılında gelişmiş ülkelerde yüzde 55'e ulaştı. Dünyadaki köylerin yüzde 30'una doğru dürüst telefon hizmetlerinin ulaşamadığı hesaplanıyor. Afrika'da kurulu 27 milyon sabit telefon hatlarının yüzde 79'u bu kıtadaki 54 ülkenin sadece altısında bulunuyor. Yüksek gelirli ülkelerde nüfusun yüzde 13'ü geniş banda erişirken, gelişmekte olan ülkelerde bu oran sifıra yakın. 30 ülkenin bazılarının toplam nüfusu tek bir 10 Mbps uluslararası bağlantıdan yararlanırken, zengin ülkelerde tüketiciler kendi kişisel 10 Mbps bağlantılarını çok uygun fiyatlarla satın

⁷⁷TOBB Bilgi Hizmetleri Dairesi Sayısal Uçurum Araştırması, **Aylık Bilişim Teknolojileri Haber Bülteni**, Y.2, S. 21, Eylül 2007, s.2.

alabiliyorlar. Yapılan araştırma şimdiye kadar geçen zaman içerisinde durumun değişmediğini ve hatta makasın gittikçe açıldığı konusunda fikir vermektedir.

Ancak yapısal ve teknik bu sorunların giderilmesi üzere internet ve teknolojinin yaygın kullanımı, özelde bireyi genelde geliştirmekte olan ülkeleri teknolojiyi üreten ülkelerin ve çok uluslu şirketlerin bir numaralı müşterisi konumuna sokmaktadır. E-devlet'e sorunsuz bir geçiş yapabilmek için yapılması gereken teknolojik ve bilişim altyapısının eksiksiz bir şekilde kurulması masumane bir amaç olarak görülmekte iken; diğer yandan ülke sermayesinin dış devletler ve çok uluslu şirketlerce sömürülmesi riskinde beraberinde getirmektedir.

6.2. İktisadi ve Toplumsal Sorunlar

E-devlet temel amaçlarından birisini klasik kamu yönetimindeki kırtasiyeciliğin azaltılarak daha verimli ve az maliyetli olarak kamu hizmetlerinin vatandaşlara ulaşmasını sağlamak olarak belirlemektedir. Bu ideal uygulamanın hayata geçirildiği ülkelerin mevcut gelişmişlik yapılarına göre çok farklı sonuçların ortaya çıkmasına neden oldu. Gelişmiş ülkelerin mevcut bilişim altyapılarının var oluşu e-devlet uygulamalarının bürokrasideki harcamalarının azalmasına yol açarken, geliştirmekte olan ülkelere mevcut altyapının oluşturulmasına yönelik ortaya çıkan maliyet zarar dengesini ikinci yönde bozularak geniş çapta harcamaların yapılmasını zorunlu kılan bütçe düzenlemelerine neden olmuştur. Kamudaki büyük ölçekli ve karmaşık örgütler için altyapı kurulumu ve işletilmesi, ciddi kurumsal kapasite gerektirmektedir. Yeni yazılım, donanım vs. için ciddi miktarda kurulum maliyetleri

bulunmaktadır. Özellikle az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde otomasyon; kamu çalışanlarını maliyetli donanımla değiştirmek anlamına gelmektedir.⁷⁸

E-devlet, hizmetleri teknolojik olarak online (çevrimiçi) şekilde yerine getirdiği ve sürekli olarak kendini yenileyen bir proje olduğundan bu projenin finansmanının sağlanması gerekmektedir.⁷⁹ E-devlet sistemini uygulama aşamasında klasik bütçeleme yöntemiyle finanse etmek, yani devletin bir yıl sonra satın alacaklarının listesi yapılarak ona göre ödenek tahsisi edilmesi bir takım aksaklıklara neden olabilmektedir. Bu projelerin devamlılığını sağlamak için gelişen teknolojilere, uzman ve tecrübeli personele ihtiyaç duyulduğu zaman bu eksikliklerin hızlı bir şekilde giderilmesi gerekebilir. Bu yüzden klasik bütçeleme yönteminin yanında e-devlet gibi projeler için farklı bütçeleme yöntemlerine başvurulması gerekir.⁸⁰

Diğer bir görüşe göre gelişmekte olan ülkelerde bilgi teknolojilerine yapılan yatırımların geri dönüşleri oldukça yetersizdir.⁸¹ Gelişmekte olan ülkelerde bilgi teknolojileri yatırımlarında istikrar sağlanamamasının nedeni, bu ülkelerin bir yandan teknolojiyi izlemeye ve üretmeye çalışırken bir yandan da sosyo-ekonomik çıkmazların etkisinde kalmalarıdır.⁸² E-devlet uygulamaları ile ilgili gelişmekte olan ülkeler bakımından göze çarpan diğer bir sorun ise bu ülkelerin teknolojiyi “üreten”

⁷⁸Andrew Chadwick, **Internet Politics, States, Citizens and New Communication Technologies**, Oxford University Press, New York, , 2006, s. 187-188.

⁷⁹T.C Sayıştay Başkanlığı, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler”, **Performans Denetimi Raporu**, Ankara, 2006,s.106.

⁸⁰Kadri Pamukoğlu, “Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması”, (Ed. K. Marquardt ve Orhan Gökçe), **E-Devlet: Gerçek ya da Hayal**, Birinci Basım, Çizgi Kitabevi, Konya, 2008, s.156-157.

⁸¹Madon Shirin, “The Internet and Socioeconomic Development: Exploring the Interaction”, **Information, Technology & People**, C.3, S.2, 2000, s.85-101.

⁸²Mustafa K. Öktem ve Uğur Ömürgönlüşen, **Kamu Yönetimi, Gelişimi ve Güncel Sorunları**, İmaj Yayınevi, Ankara, 2004, s.143.

olmaktan çok “tüketen” konumunda olmalarıdır. Bu durum, Türkiye gibi ülkeleri yazılım ve donanım tedariki açısından dış ülkelere bağımlı kılmaktadır.⁸³

Bir başka sorunsal ise e-devlet projelerinin hayata geçirilme başarı oranlarında ve hedeflenen maliyet ve sürelerin tutturulamamasından kaynaklanmaktadır. Bilgi teknolojisi projelerindeki başarısızlıklarla ilgili dünya istatistikleri gerçekten çarpıcı rakamlarla ortaya konulmaktadır. 2003 yılındaki tahminler, Batı Avrupa’daki e-devlet projelerinde ki başarısızlıkların yıllık maliyetinin toplam 140 milyar ABDdolarını bulduğunu ve ABD bu maliyetin herhangi bir yıl için yaklaşık 150 milyar ABD doları olduğunu göstermektedir. Yüksek düzeydeki e-devlet proje başarısızlıklarından birisi İngiltere’deki libra isimli projede yaşanmıştır. Libra’nın amacı mahkemelerdeki ofis otomasyonunu gerçekleştirmek ve mahkemelerin diğer adli birimlerle olan bilgi alış verişinin sağlamak üzere bir sistem kurmaktı. 1998 yılında imzalanan ilk kontratta 184 milyon paund maliyet öngörüsüne rağmen proje tamamlandığında toplam maliyetin 318 milyon paundu geçmiş projenin geliştirilmesi 8 yıldan fazla bir zaman almıştı.⁸⁴ Gelişmekte olan ülkelerdeki e-devlet projeleri üzerinde yapılan araştırmaların sonuçları neticesinde bu ülkelerdeki e-devlet projelerinin tahminen %35’inin tamamen başarısız, %50’sinin kısmen başarısız ve sadece %15’inin başarılı olduğu ortaya çıkmaktadır.⁸⁵

E-devlet’in finansmanı ile ilgili diğer bir problemlili konu, proje ve hizmet finansmanlarının kaynakları ile ilgili sorunlardır. Proje finansmanları genel olarak

⁸³Duygu Apak, **E-Government Applications and Methodologies: Turkey on The E-Government Way**, <http://www.stps.metu.edu.tr/stpswp/series05/0507.pdf>, 14.12.2012.

⁸⁴D.Dalcher ve A.Genus, “Introduction: Avoiding IS/IT Implementation Failure”, **Technology Analysis and Strategic Management**, V.15(4), p.403-407.

⁸⁵R.Heeks, “Most E-Government for Development Projects Fail. How Can Risks be Reduced?”, **Institute for Development Policy and Management**, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAFRAD/UNPAN011226.pdf>, 20.10.2013.

Dünya Bankası gibi kuruluşlardan alınan kredilerle sağlanmaktadır.⁸⁶ Bu şekilde finansman sağlamak hem dışa bağımlılığı arttırmakta, hem de uygulamaların niteliğinde de bu kuruluşların etkisini arttırmaktadır.

E-devlet, bir taraftan kamu yönetiminin daha gelişmiş hizmet sunabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmasına olanak tanırken, bir yandan da bilgisayar, yazılım, donanım, iletişim teknolojileri sektörünün ve devletin faaliyetlerin üzerindeki ilgisini arttırmaktadır. Bu tedarikçilerle yakın iletişim ve işbirliği içerisinde çalışmak zorunda kalındığından, devletten ticari bir işletme işleyişine sahip olması beklenmektedir. Aynı zamanda, özel sektörün e-devlet alanında devlete destek vermesinin yanında, devletten bazı hizmetlerin de özel sektör tarafından yerine getirilmesini gerçekleştirebilecek bir açılım beklenmektedir.⁸⁷ Bu durum e-devletin teknik boyutunun yönetim alanı üzerinden gelişimini sağlayarak yeni bir yönetim modeli oluşumuna öncülük edecektir. E-devlet teknolojinin kullanılması ihtiyacını özel sektörden karşılayacak, gelecekte özelleştirmeler vasıtasıyla kamu hizmetlerinin bir kısmı özel sektör aracılığıyla gerçekleştirilecektir. Bu dönüşüm kamuda küresel sermayenin hedeflediği işletmecî devlet modeline geçişin habercisidir.

Dijital bölünme ya da dijital uçurum olarak adlandırılan bilişim ve iletişim teknolojilerine erişimde eşitsiz dağılım;demokrasinin demokratileştirilmesi idealinin hayata geçirilmesinin olduğu kadar, e-devlet mekanizmalarının tam anlamıyla işlev

⁸⁶Arif Özsağır ve Metin Küllük, **E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi**, www.bilgiyonetiimi.com, 26.11.2012.

⁸⁷Joseph A.Salem, "Public and Private Sector Interests In E-Government: A Look at The DOE's Pubscience", **Government Information Quarterly** 20, s.14, 2003.

göstermesinin de önündeki en büyük engel olarak ortaya çıkmaktadır.⁸⁸ Bu soruna etkili çözümler geliştirilmezse, hem e-devlet ile amaçlanan kamu yönetiminin hem de e-demokrasi idealinin, bir avuç bilişim seçkininden başka kimseye faydası olmayacak adaletsiz bir durum yaratacağı ve demokrasi krizini derinleştireceği açıktır.⁸⁹ Nitekim e-demokrasi ideali bile başlı başına sorunlu bir kavram olduğu daha önceki bölümlerde ayrıntılı olarak tartışılmıştır.

Hükümetlerin ve hükümetler arası kuruluşların, gerek e-devlet ve e-demokrasi, konusunda yaptıkları çalışmaların büyük bir bölümünü dijital bölünmenin önlenmesi sorununa adanmışlardır.⁹⁰ Kısa vadeli olarak çözüm önerileri, internete kamusal erişimi artıracak olan kütüphane, okul vb. halka açık mekânlarda internet erişiminin sağlanmasını ve kamusal erişim noktalarının oluşturulmasını kapsarken, uzun vadede ise, bilişim ve iletişim teknolojilerinin altyapısına yeterli yatırım yaparak ve internet erişimini ucuzlatarak herkes için ulaşılabilir kılmak konusuna odaklanmaktadır.⁹¹ Dünyada da dijital eşitsizliğin boyutları her geçen gün artmaktadır. Coğrafi bölgelere göre internet kullanıcılarının kıtalara dağılımı aşağıdaki gibidir.

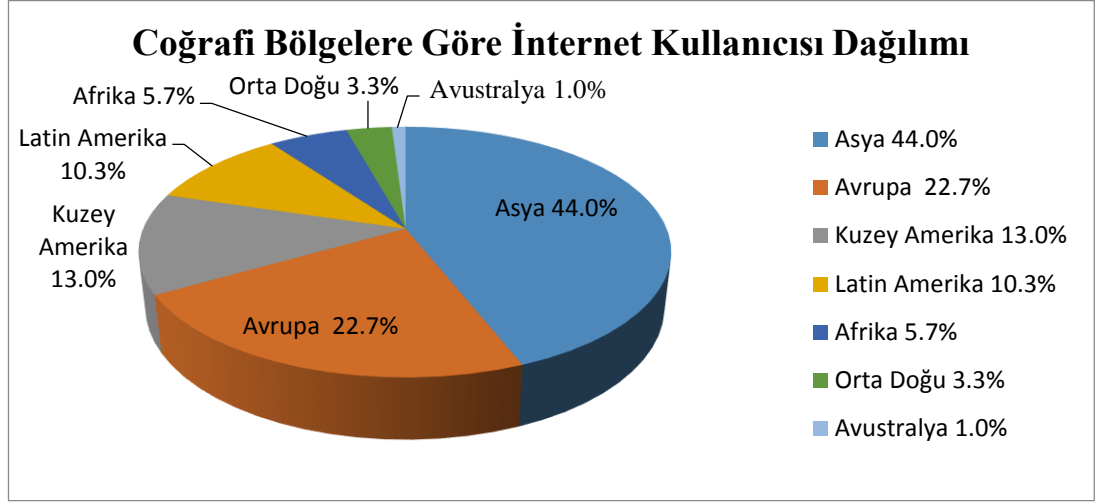
⁸⁸Sen. Patrick J. Leahy, D-Vt. ve Rep. Robert Goodlatte, R-Va, “The Internet And The Future Of Democratic Governance,” Internet Policy Institute, <http://www.internetpolicy.org/> ; Dave Carter, “Digital democracy or information aristocracy?: Economic regeneration and the information economy,” **The Governance of Cyberspace: Politics, Technology and Global Restructuring**, s.136-152, 05.12.2012.

⁸⁹Uçkan, **E-devlet, E-demokrasi ve E-Yönetişim Modeli**, 04.12.2012.

⁹⁰Ulusal ve uluslararası ölçekte mevcut durum ve örnekler için bkz. Digital Divide Network, <http://digitaldividenetwork.org> ; bu konuda kalkınma eksenli bir stratejik yaklaşım için bkz. Markle Foundation-Accenture-UNDP, *Creating A Development Dynamic: Final Report of the Digital Opportunity Initiative*, Temmuz 2001; bir sivil toplum yaklaşımı örneği için bkz. The Public Voice, “The Public Voice and the Digital Divide: A Report to the DOT Force”, Mart 2001.

⁹¹Küreselleşme çerçevesinde, uluslararası finans çevrelerinde olduğu gibi yeni ekonominin neoliberal söylemce de giderek dışlanan sosyal devlet kavramının, konu bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması olunca, önemi ve gerekliliğinin tartışılmaz hale gelmesi ilginçtir.

Şekil-2: Dünya’da Coğrafi Bölgelere Göre İnternet Kullanıcısı Dağılımı



Kaynak : www.internetworldstats.com/stats.htm, 31 Mart 2011, 2,095,006,005 internet kullanıcısına dayandırılarak Miniwatts Şirketi tarafından yapılmıştır. 12.04.2013.

Yukarıdaki grafikten hareketle e-devletin anlamı, teknolojiyi üreten, gelir ve eğitim düzeyi açık ara yüksek olan gelişmiş ülkeler ile bu teknolojileri elde etmede gelişmiş ülkelere bağımlı olan, eğitim ve gelir düzeyi düşük az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler açısından oldukça farklıdır. Bilgi ekonomisi ve enformasyon toplumu olarak adlandırılan yeni düzenin yarattığı bu sınıflaşma, teknolojinin yüksek teknik bilgi gerektirmesinden ve maliyetli olmasından ötürü kaçınılmazdır. Teknolojiyi kullanma, ayrı bir kişisel donanım ve belli bir eğitim ve de gelir düzeyi gerektirmektedir. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde ciddi boyutlarda seyreden sosyo-ekonomik uçuruma sosyo-teknolojik bir uçurum daha eklenmektedir. Bu durum, e-devlet uygulamalarına erişim önündeki önemli bir engeldir.

Manchester Üniversitesi'nden Richard Heeks'in 2003 yılında yaptığı bir araştırmaya⁹² göre, gelişme yolundaki ülkelerde yapılan e-devlet uygulamalarının yüzde 35'i tam bir başarısızlıkla sonuçlanmakta, başka bir ifadeyle e-devlet ya hiç uygulanmamakta ya da uygulanmasına başlandıktan hemen sonra terk edilmektedir. Uygulamaların yüzde 50'si ise kısmi başarısızlığa uğramakta, yani benimsenen hedeflere ya ulaşamamakta ya da hedeflerin dışında, beklenmeyen bambaşka sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Sadece yüzde 15'in başarıya ulaştığını ortaya koyan bu sonuçlara varmak için kullanılan metodoloji hakkında tereddütler ifade edilmekle birlikte, e-devletle parlak başarıların yanı sıra "anıtsal" başarısızlıklar da sergilendiği kaydedilmektedir.⁹³ Bu ülkelerin ekonomik kaynakları kıt olduğundan bu tür projelerin gerektirdiği gibi, yüksek meblağlara ulaşan ödenekler ayırıp bunları israf etmeleri de mümkün değildir.⁹⁴

Dijital uçurum, ABD'den Avrupa Birliği'ne kadar birçok ülkede önemli sorunlardan biridir. Toplumun küçük bir kesimi BİT'ine erişerek dünya bilgi ağına katılırken, geri kalan büyük çoğunluk bu ağın dışında kalmaktadır. Dijital uçurum, bilgi çağında "enformasyon zenginleri - enformasyon yoksulları" olarak iki parçalı bir toplum yaratma tehlikesini beraberinde getirmiştir. Çünkü eğitimden iş bulmaya, üretimden tüketime kadar ekonomik ve sosyal içerikli pek çok işlem artık elektronik ağlar üzerinden yürütülmektedir. Ancak, yoksulluk sınırında yaşayan büyük kitleler, ağır

⁹²Richard Heeks, **E-Government for Development: Success and Failure Rates of E-Government in Developing/Transitional Countries: Overview**, <http://www.egov4dev.org/topic1smry.htm>, University of Manchester, 2003,05.12.2012.

⁹³**E-Development: From Excitement to Effectiveness**, (Ed. Robert Schwarc), prepared for the World Summit on the Information Society, Tunis, The World Bank Group, Washington D.C., s.79, November 2005.

⁹⁴Danish Dada, "The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review", **IDPM i-Government Working Paper**, No.14, University of Manchester, 2003, s.2.

bir dışlanmışlık duygusu içinde bu tür gelişmeleri uzaktan seyredebilmektedir.⁹⁵Dijital uçurumun azaltılması için altyapının kuvvetlendirilmesi, BİT'e erişimin yaygınlaştırılması ve bireylerin bu konuda yeteneklerinin geliştirilmesi birçok ülkenin genel enformasyon politikaları arasında yer almaktadır.⁹⁶

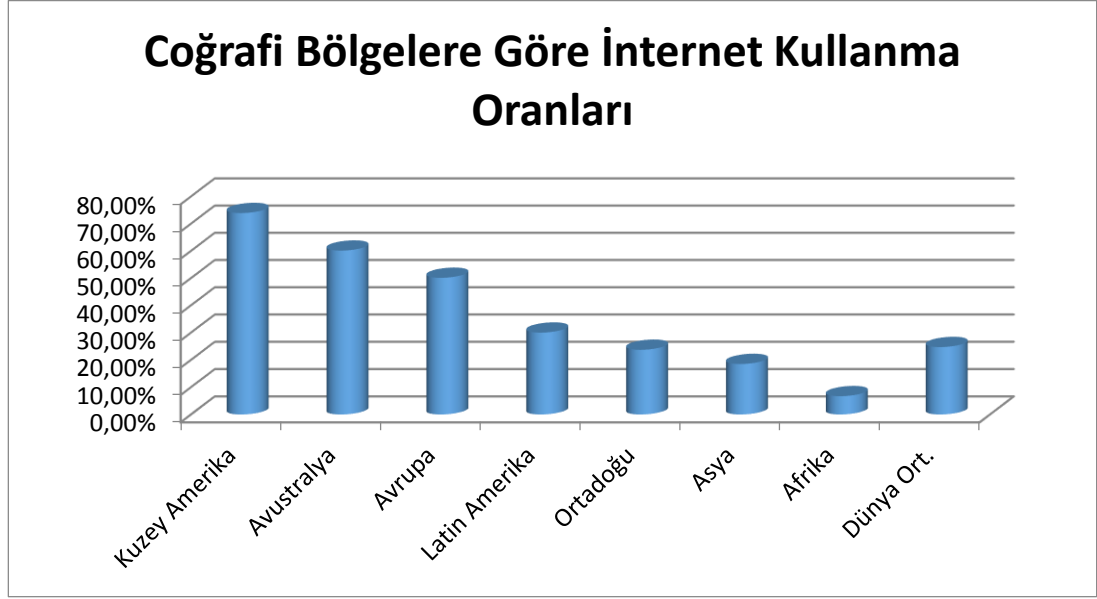
Sonuç olarak, enformasyontoplumuna erişmek yolunda söz konusu eşitsizliklerin giderilmesi büyük önem arz etmektedir. Çünkü enformasyontoplumuna giden yol, gelir ve eğitim seviyesi düşük insanların da, bir şekilde ulusal ve uluslararası bilgi ağlarına dâhil edilmesinden geçmektedir.⁹⁷ Bilişim uçurumunun aydınlık tarafında teknolojiye erişmede ve onu kullanmada avantajlı bireyler ve gruplar vardır. Bu konuda yapılan araştırmalar, erkeklerin, gençlerin, kentsel alanlarda yaşayanların, iyi eğitilmiş ve iyi para kazanan, fiziksel sağlığı yerinde olan grupların bilişim uçurumunun aydınlık tarafında olduğunu göstermektedir. Kadınlar, yaşlılar, iyi eğitilmiş olmayan ve kazancı düşük olanlar, kırsal alanlarda yaşayanlar ve engelliler ise karanlık taraftadır. Bu bireysel düzeye ek olarak bölgesel ve küresel ölçekte de teknolojiye erişimde ciddi farklılıklar yaşanmaktadır. Aşağıdaki grafikte coğrafi bölgelere göre internete giriş istatistikleri verilmiştir.

⁹⁵Lütfü Öztürk, “Türkiye’de Dijital Eşitsizlik: Tübitak-Bülten Anketleri Üzerine Bir Değerlendirme”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 24, Ocak - Haziran 2005, s. 111-131.

⁹⁶D. Campbell, “Can the Digital Divide Be Contained?”, **International Labour Review**, s.119-141, 2001.

⁹⁷**A.g.m.**, s.115.

Şekil 3: Dünya’da Coğrafi Bölgelere Göre İnternet Kullanma Oranları



Kaynak: www.internetworldstats.com/stats.htm, Miniwatts Şirketi tarafından Nüfus Oranları 6,767,805,208 kişilik dünya nüfusuna ve 1,668,870,408 kişilik tahmini internet kullanıcı sayısına dayandırılarak yapılmıştır. 12.04.2013.

Gelişmiş ülkelerle gelişme yolundaki ülkeler arasında BİT alanındaki büyük farklılıklar olarak kısaca tanımlayabileceğimiz dijital uçurum sadece ülkeler arasında değil, aynı ülkenin içindeki çeşitli bölgeler arasında da mevcuttur.⁹⁸ Aynı ülke içinde, metropoliten bölgelerdeki teknoloji kullanımı yoğunluğu, diğer kentsel kesimlerde azalmakta, kırsal kesimlerde ise çok düşük kalmaktadır. Teknoloji eğitilmiş elitlerin oyuncağı haline gelirken eğitimsiz yoksullar çoğu zaman teknolojinin sağladığı imkânların farkında bile değildir.

⁹⁸Türkiye’deki bölgesel ekonomik eşitsizliklere karşı BİT kullanılarak alınabilecek tedbirlere bir örnek olarak bkz. Fuat Varol Alişan, “**Bilgi Temelli Kalkınma Modellerinin Diyarbakır’a Uygulanabilirliği**”, <http://www.tubiderbd.com>, 12.12.2012.

6.3. Bilgi Güvenliği İle İlgili Sorunlar

Güvenlik, bir varlığın meydana gelebilecek bir takım zararlardan korunması olarak ifade edilen bir süreçtir. Ancak bilgi karşımıza çok farklı şekillerde çıkabilmektedir. Esas olarak bilginin durduğu yerde ve hareket halindeyken güvenliğinden bahsetmek daha doğru olacaktır. Bilginin durduğu yerdeki güvenliğinden kasıt, daha çok veri güvenliği ile ifade edilirken, bilginin hareket halindeyken güvenliğinden kasıt ise bilgisayar ağlarının güvenliğidir. Ayrıca bilgi güvenliği denildiğinde bilginin gizliliği, bütünlüğu, erişilebilirliği gibi nitelikleri üzerinde durmak gerekmektedir.⁹⁹

İçinde bulunduğumuz çağın bilgi çağı olmasının nedenlerinden biri, günlük yaşam içinde bilgi gereksiniminin ve öneminin çok artmış olmasıdır. Bilgi gereksiniminin bu kadar ön plana çıkması bilginin düzenli bir biçimde saklanması ve gerektiğinde saklanan bilgilerin içinden istenilen bilginin tekrar alınarak işleme konulması gereksinimini de beraberinde getirmektedir.

Yapılması gereken düzenlemelerin önemli bir boyutunun bilgi güvenliği ve gizlilik olduğu düşünülmektedir. E-devlet uygulamalarındaki bilgi sistem güvenliği, dokümanların ve elektronik ortamdaki bilgilerin güvenliği üzerine kurulmuştur.¹⁰⁰E-devlet uygulamalarının kullanıldığı veri tabanlarından, düşmanların devletin zayıf yönlerini algılayabilmeleri ve saldırı planlarını buna göre yapmaları mümkündür. Çünkü-devlet sistemi içerisinde vatandaşların kimlik bilgilerinden, adreslerine, sağlık bilgilerinden, eğitim bilgilerine, adli sicil bilgilerinden, mal varlıklarına kadar

⁹⁹Bora Güngören, **Bilgi Güvenliği Nedir?**,http://www.emo.org.tr/ekler/1440ca9ca2c5e0b_ek.pdf?dergi=2, 17/02/2013.

¹⁰⁰D. Spinellis, S. Kokolakis ve S. Gritzalis,. **Security Requirements, Risk And Recommendation For Small Enterprise And Home Office Environments Information Management & Computer Security**, s. 121-128, 1999.

birçok veri internet ortamında oluşturuluş sistemler tarafından yönetilmektedir. Bu istemler uygulamada kamu bürokrasisini hızlandırdığı gerçeği göz ardı edilmemesine karşın internet korsanları yahut yabancı devletler tarafından bu sanal hafızanın ele geçirilebilmesi olasıdır. İnternet korsanları bugün birçok vatandaşın kimlik ve adres bilgilerini çok kolay bir şekilde e-devlet sistemlerinden edinebilmektedir.¹⁰¹ Sorunun diğer bir boyutu ise kurumlar ve devlet tarafında gerçekleşmektedir. Kamu kurumları birçok iş ve işlemini e-devlet üzerinden yürütmektedir. Bu kapsamda hem bu kurumlarımızın vatandaşa hizmet vermek amaçlı internet sitelerinde hem de kendi iç ağlarında kullandıkları veri ve bilgi paylaşım ağlarında devletin gizli birçok bilgi ve verisi bulunmaktadır.

Devletlerin bu tür durumlara karşı güvenlik politikaları üretmeleri gerekmektedir. E-devlet uygulamalarının en önemli öğelerinden biri kişisel bilgilerin doğru olması ve yapılan işlemlerin güvenli bir ortamda gerçekleştirilmesidir. Kullanıcıların topladıkları bilgiler, bunları kullanma şekilleri ve yaptıkları tüm işlemlerin gizli kalması ve dışarı sızdırılmaması gibi önlemleri içeren koruma politikası, kullanıcının yapmak istediği işlem ile ilgili olarak yalnızca gerekli bilgileri girmesi, o anki işlemle ilgili olmayan şahsi bilgileri girmek zorunda bırakılmaması olarak ifade edilen yeterlilik politikası ve e-devlet uygulamaları üzerinden yapılan tüm işlemlerin güvenliğinin sağlanması ve dışarıdan oluşabilecek tüm ataklara karşı güvenlik duvarlarının oluşturulmasını da kapsayan sistem güvenliği politikası sorunun çözümü adına birlikte uygulanması gerekmektedir.¹⁰²

¹⁰¹E.L. Halchin,. “Electronic Government: Government Capability and Terrorist Resource”, **Government Information Quarterly** 21,s. 406–419, 2004.

¹⁰²M. Şener ve A. Paşayığıt, **E-Devlette Kalite, Güvenlik ve Kişisel Gizlilik**, İstanbul Teknik Üniversitesi, EMOS Proje Yarışması, İstanbul, Şubat 2006.

Bilgi güvenliği; e-devlet sisteminde en çok baş ağrıtan sorun olarak göze çarpmaktadır. Dijital veriler üzerinden yönetilmek istenen kamunun bütün bilgi ve verilerinin üzerinde bulunduğu ağların güvenliğinin ne derece sağlandığına yönelik derin şüpheler mevcuttur. Microsoft, Oracle, IBM, Apple gibi teknolojiyi üreten ve yön veren şirketlerin ve ABD merkezi haber alma servisi CIA'in bile siber saldırılara maruz kalarak büyük zararlar gördüğü dijital dünyada; vatandaşların ve kamunun bilgilerini e-devlet sistemi içerisinde tam anlamıyla korunduğunu düşünmek fazla iyimserlik içermektedir.

6.4. Yasal ve Yönetmelik Sorunlar

E-devlet'in önündeki en büyük engellerden birini yasal sorunlar oluşturmaktadır. Bütün dünyadaki e-devlet uygulamalarında böyle bir sorunla genel anlamda karşılaşmaktadır. Fakat hiçbir ülke tam anlamıyla bu sorunları çözebilmiş değildir. Her ne kadar konuyla ilgili bir takım düzenlemeler ve önermeler yapılmış ise de bunlar henüz küresel ve ulusal anlamda tamamen kabul görmüş ve uygulamaya konmuş değildir. Genel olarak yapılan yasal düzenlemelerde tartışmaya açık olan konular sırasıyla; elektronik ortamda iletilen bilgilerin kesinlikle bunları gönderen kuruma veya kişiye ait olduğunu doğrulayacak, verinin başkası tarafından yollanmadığını garanti edecek dijitalimza (e-imza) uygulamasının kullanımının kurumların ikincil düzenlemelerinde yeterince yaygınlaşmaması, geleneksel noterlere benzer şekilde elektronik ortamda belge ve yetki devri taleplerini kamu adına onaylayacak olan e-noter kurumunun oluşturulamaması, elektronik ortamda gönderici ve alıcıların kimliklerinin tanımlanması amacıyla hazırlanan sayısal

sertifikaların belirlenen kurum ve kuruluşlara dağıtılmasını üstlenecek bir e-onay kurumunun var olmayışıdır.

E-devlet'in hukuki veya yasal sorunları aşmasında bir diğer önemli nokta da yapılacak düzenlemelerin eş zamanlı ve uyumlu olmaları gereğidir. Sorun alanları birbirleriyle olan ilgileri bakımından birbirlerinden zaman zaman yaklaşıp uzaklaşsa da, bunların çözümlenmesinde dikkat edilmesi gereken önemli unsurlardan biri çeşitli alanlarda yapılacak düzenlemelerin uyumlu olması, diğeri de çoğu zaman aynı anda yapılmaları gereğidir.¹⁰³ Örneğin, kişisel bilgilerin gizliliği yasal olarak koruma altına alınmadan sözleşme hukukunda elektronik imza ile ilgili olarak yapılacak düzenlemeler, yapılan işlemin doğası gereği sözleşme üzerinde birçok kişisel ya da ticari bilgi el değiştireceğinden yasal sorunlara neden olabilecektir. Bir başka örneğe göre, elektronik imza verilmesi ile ilgili işlemleri yürütmek üzere oluşturulması gereken onay kurumlarının idari ve yasal altyapısı hazır olmadan elektronik imza mevzuatının düzenlenmesi, mevcut düzenlemenin güvenilirliğinin sorgulanmasına neden olmaktadır.¹⁰⁴

Bilginin üretilmesi, işlenmesi, depolanması ve iletilmesinde yaşanan gelişmeler geleneksel, ekonomik, toplumsal, siyasal ve yönetim yapılarını değiştirmekte; bilişim çağı olarak da adlandırılan bu değişim-dönüşüm süreci uygulana gelen mevcut hukuk kurallarını zorlamakta, enformasyon toplumundaki ilişkileri düzenleyecek olan yeni ve köklü değişiklikleri içeren yasal düzenlemelerin yapılmasını ve var olanların

¹⁰³E-Devletin hukuki etkileri konusunda daha fazla bilgi için bkz. Vahdettin Aydın ve Emin Sadık Aydın "Kamu Yönetimi Reformu, E-Devlet Türkiye Uygulamaları ve Hukuki Etkileri", **4. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Sakarya: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları, 2005.

¹⁰⁴Murat İnce, "E-Devletin Hukuki Yönü", **Bilişim Şurası Bildirileri**, 2002, www.bilisimsurasi.org.tr/dosyalar/104.doc, 15.03.2013.

gözden geçirilmesine ihtiyaç göstermektedir. E-devlet projesi kapsamında hukuki alt yapı çalışmalarının amacı; işte bu değişim-dönüşüm sürecini başlatacak hukuki altyapının kurulması için ihtiyaç duyulan yasa tasarı taslakları ile daha alt düzenlemeleri hazırlamak veya hazırlanmasına yardımcı olmak ve yetkili makamlara sunmaktır.¹⁰⁵

Devletler, vatandaşlarına karşı üstlenmiş olduğu hizmetleri kamu yönetimi dediğimiz bürokratik örgütler ile yerine getirmektedirler.¹⁰⁶ İdari sorunlar da e-devlet uygulamalarının diğer ucunda bulunan bürokratları ve yönetimin diğer kademelerinde bulunan insanların karşılaşacakları ve dolayısıyla topluma yansıtacak olan sorun kümelerini oluşturmaktadır. E-devlete yönelik bütün sorun alanlarının çözümü, genel olarak yapısal anlamda değişiklik gerektirdiği için bunların çözümleri tabii ki kısa zamanda olmayacaktır. Bilgi iletişim teknolojileri e-devlet sistemi içerisinde alt kademeleri karar alma bakımından daha aktif bir konuma getirecektir. Yönetim süreci içerisinde bilgi aynı anda birçok kademede birlikte yer alacağından karar alma mekanizmaları daha hızlı işleyebilecektir. Ancak bu durum kamusal hizmetin amaca uygun olarak hızlı planlanmasının yanında işletmeden doğmuş bir kavram olan esnek-yatay hiyerarşi anlayışının kurumlara yerleşmesinin önünü açmaktadır.¹⁰⁷

E-devlet ile ilgili literatürdeki fikir ayrılığı e-devletin karşılaşacağı yönetsel sorunlarda da kendisini göstermektedir. E-devlet'in kırtasiyecilik anlamında bürokrasiden itibarla tanımlayan teoriye göre yönetsel en büyük sorunlardan ilki

¹⁰⁵**Herkes İçin Bilgi Toplumu**, Ankara: T.C. Başbakanlık Yayınları, 2002. s.30.

¹⁰⁶Eryılmaz, **Bürokrasi ve Siyaset**, 2008.

¹⁰⁷Türksel K.Bensghir, "Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta", **Amme İdaresi Dergisi**, C.33, S. 4, 2000, s.6-49.

“liderlik inisiyatifi” olarak tanımlanmaktadır. Bu anlayışa göre e-devlet gibi bir yeniliğin etkin bir başarıya kavuşabilmesi için siyasi iradenin desteği de gereklidir. Bürokratlar “büro maksimizasyonu” olarak adlandırılan, yani hem maddi hem de manevi anlamda kendi çıkarlarını arttırma eğilimlerini e-devlet içerisinde de devam ettirmek isteyebilirler.¹⁰⁸ Çünkü her hangi bir reformun veya değişikliğin kabul görerek başarılı olmasının ilk şartı bu değişikliği onaylayan bir siyasi iradenin gerekliliğidir. E-devlet konusunda da durum farklı değil hatta durum biraz daha liderlik olgusuna yapılan vurguyla belirtilmektedir. E-devlet uygulamalarının başarılı olup olamayacağı konusunda halkın inancı çok önemli olduğu ifade edilmektedir.

E-devlet’in yeni bir yönetim modeli öngörüsünde uluslararası güçlerin ülke yönetimlerini yeniden biçimlendirme şekli olarak tanımlayan bakış açısına göre; e-devlet uygulamalarının temel amacının küreselleşen bir dünyada ulusal ve uluslararası ölçekte para, bilgiler, işlemler ve insanların üzerinde daha sıkı bir denetim kurulmasını sağlamaktır.¹⁰⁹ Diğer bir deyişle, kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının temel işlevlerinden biri, ekonomik, toplumsal ve yönetsel olgular üzerinde denetim kurmak veya mevcut denetim gücünü arttırmaktır. Bu denetim diğer bir boyutuyla ele alındığında, devletin vatandaşları üzerinde bütün bilgilerine istediği zaman ulaşabildiği ve bütün faaliyetlerini dijital sistemler üzerinden sürekli denetleyebildiği bir yapıya içermektedir. Bu durum, alan yazınında “e-devletin denetim işlevi” olarak adlandırılmaktadır.

¹⁰⁸Kösecik ve Karkın, **E-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar**, s.99.

¹⁰⁹Mete Yıldız, “Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Sayı.40, 2007,s. 39-55.

II.BÖLÜM

TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE E-DEVLET UYGULAMALARI

1. TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE E-DEVLET UYGULAMALARI GELİŞİM SÜRECİ

Dünya ekonomisindeki globalleşme ve bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sonucu, bilginin üretilmesi, işlenmesi, erişilmesi, paylaşılması ve kullanılması rekabetin ve sosyo-ekonomik gelişmenin itici gücü olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri, gelişen küresel ekonomi; ülkelere gelişme ve uluslararası rekabet yarışında büyük fırsatlar sunmakla beraber, yeni tehditleri de beraberinde getirmiştir. Bilgiyi üreten, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin olarak kullanan ülkeler sağladıkları verimlilik artışıyla uluslararası rekabette avantaj sağlamışlardır. Bu araçtan etkin olarak yararlanamayan ülkeler ise bu yarışın dışında kalma tehdidiyle karşı karşıya kalmışlardır.¹¹⁰

Türkiye'de e-devlete geçiş süreci başlangıcı yani e-dönüşüm 1980'li yıllar ile birlikte yaşanmaya başlamıştır. Bu dönemde ekonomik politikalar daha liberal bir yön kazanırken devlet yapısında değişim yapılmasına ilişkin olarak ilk çalışmalar başlamıştır. 1990 ve 2000 yılları arasında teknoloji ve bilim politikaları yeniden biçimlenmeye başlamış ve e-devlet uygulamalarına geçiş süreci gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde dünyada yaşanmaya başlayan bilgi ve teknoloji eksenli büyük dönüşüm Türkiye'yi de çok yoğun biçimde etkilemiştir. Bu çerçevede önemsenmesi gereken ilk büyük projelerden birisi Dünya Bankasının desteği ile 1993 yılında geliştirilen "Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon" projesidir. Aynı yıl Türkiye ilk defa

¹¹⁰**E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı**, DPT Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara 2005, s. 2, <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/aep/e-dtr/2005.pdf>, 20.05.2013.

internet ile tanışmıştır. 12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ'den Ankara – Washington arasında kiralık hat kurularak bağlantı sağlanmıştır. Sonrasında ise çok hızlı bir yaygınlaşma sürecine girilmiştir.¹¹¹

Türkiye'de bilim ve teknolojinin belirli bir sistematik çerçevesinde ele alınışı ilk kez üniversiteler dışında bir yapının 1963 yılında (Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu) TÜBİTAK'ın kurulmasıyla başlanılmıştır. Türkiye'nin ilk kapsamlı bilim ve teknoloji politikası çalışması 1983 yılında gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın sonucunda (Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu) BTYK kurulmuştur.¹¹²

Türkiye'de bilim ve teknoloji politikalarının oluşturulduğu en üst düzeydeki karar alma mekanizması olan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) tarafından 1997 yılında alınan bazı kararlar; Türkiye açısından aslında çok kısa sayılabilecek bir sürede düşünce dönüşümünün yaşandığını ve e-devlet vizyonuna uygun bazı hamlelerin planlandığını göstermektedir. Kurulun 1997 yılında ülkede bilgi alt yapısının kurulmasına ilişkin aldığı kararlar şu şekilde sıralanmaktadır:

- Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı'nın (TUENA) hazırlanması;
- Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi'nin (ULAKBİM) kurulması;
- Elektronik Ticaret Ağı'nın kurulması.

Avrupa Komisyonu'nun Şubat 2001 'de Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye'ye e-avrupa benzeri bir eylem planının oluşturulması için davette bulunması

¹¹¹N. Törenli, "Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye", **Bilim ve Sanat Dergisi**, Ankara, 2004, s. 207.

¹¹²TÜBİTAK, **Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 Strateji Belgesi**, Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu, Kasım 2004, www.tubitak.gov.tr, 23.05.2013.

üzerine 23-24 Mart 2001’de e-avrupa+ girişimi görüşülüp onaylanmış, 15-16 Haziran 2001 tarihinde e-avrupa+ girişimine katıldığımız resmen bildirilmiştir. Türkiye, e-avrupa+ girişiminde en son katılan ülke konumundadır. 1998 yılında yayınlanan bir Başbakanlık genelgesiyle gerek “e-avrupa+” gerekse e-Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-devlete geçiş vizyonunu oluşturmak amacıyla Kamu Net Teknik Kurulu oluşturulmuş ve bu kurul 28 Şubat 2002 tarihinde yeni bir örgüt yapısıyla göreve başlamıştır. Kamu Net Teknik Kurulunun önemli görevlerinden başlıcası enformasyon 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.¹¹³

“E-Türkiye” adı verilen bu çalışmada temel amaç enformasyon toplumunun temelini oluşturmak olarak belirtilmiştir. Çalışmanın önceliklerinden birisi kullanıcı sayısının ve internet kullanımının işlevselliğinin artırılmasıdır. Bu süreç içerisinde 2002 yılında Kamu Net Teknik Kurulu’nun örgüt yapısında da önemli değişiklikler yapılmıştır. Benzer bir şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını kolaylaştırmak ve devlet-vatandaş arasındaki ilişkiyi elektronik ortama taşımak amacıyla bir devlet portalının oluşturulmasına karar verilmiştir.¹¹⁴ Bu dönem içinde birçok proje planlanmış ya da uygulamaya konulmuş olmakla birlikte bunlardan en

¹¹³Kamu Net Teknik Kurulu E-devlet Çalışmaları, DPT Yayını, Ankara, 2002.

¹¹⁴E. Yüçetürk, “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği”, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=225, 25.05.2013.

önemlisi E-Dönüşüm Türkiye Projesi'dir.¹¹⁵ Bu dönüşüm projesi ile birlikte birçok e-devlet uygulamasının temeli atılmış ve faaliyetler başlamıştır.

E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin ve 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu" nun hızlandırıcı etki yapması ile ülkemizde kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait internet sitesi sayısı hızla artmıştır. Bu artış beraberinde tüm uygulamaların verimli ve hızlı bir şekilde yürütülebilmesine ilişkin bir çalışmanın yapılması gerekliliğini de ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda çok sayıda hizmeti de içerecek olan bir ulusal portalın oluşturulması gerekliliği de ortaya koyulmuştur.¹¹⁶

Türkiye'de e-devlet süreçlerinde yeni geliştirilen bu projeler dışında bilgilendirme amaçlı, basit, yetersiz ve birbirinden kopuk e-hizmetler verilmektedir. Yüzlerce kamu kuruluşunun *web* sitesi bulunmaktadır. Kurumların hazırladıkları *web* sayfaları, çoğunlukla statik bilgiler içermekte ve kurumsal bazda bilgilendirme yapılmaktadır. Kurumlar arası iletişim kurma, bilgilendirme ve etkileşimli hizmet servisleri çok az seviyededir. Kurumlar bilgilendirme konusunda nispeten yeterli olsa da e-hizmet alanında çok yetersizdir.¹¹⁷

Son zamanlarda Türkiye'de e-devlet projelerine olan önem ağırlık kazanmakta, birçok proje üniversite ve çeşitli kamu kuruluşları tarafından yürütülmektedir. Ama yine de dünya ölçeğine bakıldığından işlerlik kazanmış projeler kısıtlı sayıdadır. Hayata geçirilerek hizmet veren bazı e-devlet projeleri; Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi, Vergi Daireleri Otomasyonu (VEDOP

¹¹⁵DPT, "E-dönüşüm Türkiye Projesi ve E-devlet'e Geçiş Çalışmaları", Eylül, 2003.

¹¹⁶DPT, **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, Eylül, 2005, s. 1. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400_Eylem32.pdf 17.07.2013.

¹¹⁷A.g.e., s.1.

I-II-III), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Saymanlık Otomasyonu Sistemi(Say 2000i), Polis Bilgisayar Ağı (POLNET), e-bildirge ve Başbakanlık Mevzuat Bilgi Sistemidir.¹¹⁸

BİT alanında dünyadaki gelişmeler, ülkemize de yansımış; 90'lı yıllardan itibaren, birçok kurumda bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturulmaya ve bilgisayar ortamında bilgi saklanmaya başlamıştır. Yapısı itibarıyla üretim ve verimliliğin artırmasına katkıda bulunması ve teknolojik, ekonomik, sosyal gelişmeleri teşvik etmesi beklenen enformasyon toplumu oluşturmaya yönelik hedefler ise, "e-avrupa+" girişimine katılacağımızın açıklanmasıyla birlikte, 2000'li yıllarda hükümet politikalarında yerini almıştır.¹¹⁹ Bu bağlamda ülkemizde e-devlete yönelik gelişmelerin kalkınma planlarında, hükümet programlarında, e-avrupa+ kapsamında ve e-devlete yönelik en kapsamlı uygulama olan "E-Dönüşüm Türkiye Projesi" kapsamında detaylı başlıklar halinde incelemek, e-devlet projesiyle ülkemizde hedeflenen değişikliklerin neler olduğunu ortaya koymak bakımından önemlidir.

1.1. Kalkınma Planlarında E-devlet

Türkiye'de bilim ve teknoloji alanında belirli bir politika izleme arayışı ve ilk politika formülasyonları Kalkınma Planları Dönemi ile birlikte başlamıştır. TÜBİTAK'ın kurulmasını sağlayan Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'ndaki (1963-67) ilke ile, izlenecek politikanın ana hatlarını da belirlenmiştir. Daha sonraki plân dokümanlarında İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nın (1968-72) son yıllarına ait Yıllık Programlarda ve Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (1973-77) teknolojik

¹¹⁸Hüseyin Çetin, Okan Aydoğan ve Zerrin Ertuğrul, **E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri**, Telekomünikasyon Kurumu, Ankara 2002, s.6.

¹¹⁹T.C Sayıştay Başkanlığı, "E-devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri " **2006 Yılı Performans Denetimi Raporları**, Ankara, 2006, s.9.

gelişme ve teknoloji transferi konuları da ele alınmış ve arge kavramı ilk bu kalkınma planında yer almıştır. Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (1979-83) ilk kez, teknoloji politikalarından söz edilmiş, teknoloji politikalarının sanayi, istihdam ve yatırım politikalarıyla birlikte bir bütün olarak ele alınması ve belli sektörlerin kendi teknolojilerini üretecek biçimde geliştirilmesi öngörülmüş kurumlar arge faaliyetlerinde yetersiz oldukları belirtilmiştir. 1960'lı ve 1970'li yıllarda, bilim ve teknoloji alanında izlenen ana politika, doğa bilimlerinde temel ve uygulamalı araştırmaların desteklenmesi olmuştur.¹²⁰

Beşinci beş yıllık kalkınma planında (1985-1989) daha önceki planlarda olduğu gibi araştırmanın, geliştirmenin ve teknolojik gelişmenin ekonomik ve sosyal yönden değişimin yön gösterici ve itici gücü olduğu belirtilmiştir. Bu nedenle teknoloji yeni ve ileri teknolojinin ülke koşullarına uyarlanmasında özel sektör kuruluşların teşvik edilmesine ilişkin politika ve önlemlerin hızla uygulamaya konulacağı belirtilmektedir. Böylelikle özel sektör kamusal alanda ilk kazanımını elde etmiştir.¹²¹

Altıncı beş yıllık kalkınma planında (1990-1994) toplumun enformasyon toplumu haline getirilmesi ve kitle haberleşme araçlarından yararlanarak arge altyapısının kurulması amacıyla personel sayısının artırılması çalışmalarına ağırlık verilmiştir. Ayrıca teknoloji üretimine geçilmesi ve elde edilen bilgi ve teknolojileri yaygınlaştırılması ilke olarak belirlenmiştir. Ülkemize internetin geç girmesinden kaynaklı bilgi açığının kapatılmasının yolları üzerinde durulmuş. Öte yandan “bilgisayar okur-yazarlığının” bütün eğitim düzeylerinde ve karar verme yetkisine

¹²⁰<http://www.inovasyon.org/html/AYK.Sabanci.ForesightMay01ekI.htm>, 05.05.2013.

¹²¹<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan5.pdf>, 07.05.2013.

sahip yönetim kadrolarında artırılması ve yaygınlaştırılması, bu amaca ulaşmak için örgün ve hizmet içi eğitim yanında Radyo-TV'den yararlanılması planlanmıştır.¹²²

Yedinci beş yıllık kalkınma planında (1996-2000) yeni teknolojilerin, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmenin, ekonomik sosyal yaşamdaki değişimin nesnel tabanını oluşturduğu belirtilmiştir; bu amaca yönelik üniversiteler ve kamu kurumlarının koordinasyon içerisinde çalışması gerektiği ifade edilmiştir.¹²³

Sekizinci (2001-2005) beş yıllık kalkınma planında ülkemizin rekabet gücünü artırmanın ve enformasyon toplumuna dönüşümü hızlandıracak teknolojik gelişmelerin temel hedef olduğu belirtilmiştir. Bu hedef doğrultusunda planda; bilimsel ve teknolojik gelişmelerin desteklenmesi, teknolojik gelişme için gerekli fiziki, beşeri ve hukuki altyapının gelişmesi, ulusal yenilikçi buluş sisteminin güçlendirilmesi, araştırma ve geliştirmeye yönelik devlet yatırımlarının artırılması ve plan dönemi içinde arge faaliyetlerinin Gayri Safi Yurtiçi Hasılası (GSYİH) içindeki payının %1,5'e çıkarılması, tekno-parkların desteklenmesi, üniversitelerin bilimsel araştırma faaliyetlerinin desteklenmesi öngörülmüştür. Bunların yanında; bilgi ve iletişim teknolojileri açısından rekabet gücünün artırılması, hukuki ve kurumsal yapının geliştirilmesi ve insan gücü eğitimine önem verilmesi, ulusal bilgi altyapısının geliştirilerek bilgiye erişimin kolaylaştırılması, internet erişim kapasitesinin uluslararası standartlara yükseltilmesi hedefleri ortaya konulmuştur.¹²⁴ Hedeflerine bakıldığında Sekizinci Kalkınma Planı'nın e-devlet yapılanması için gereken temel unsurları içerdiği görülmektedir.

¹²²<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan6.pdf>, 07.05.2013.

¹²³<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/viii/plan7.pdf>, 08.05.2013.

¹²⁴T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, Ankara, 2000.

Dokuzuncu(2007-2013) kalkınma planı 7 yıllık dönemi kapsamakta olup halen yürürlüktedir. Türkiye, AB süreci mali yıl hedeflerini gözeterek 7 yıllık dönemi kapsayan Dokuzuncu Kalkınma Planı ile eğitim, sağlık, ulaştırma ve haberleşme alanlarında devletin hâkim rolünün devam etmesinin yanı sıra, köklü özelleştirme politikalarının sürdüğü, sanayi, bilgi ve telekomünikasyon alanlarında argenin önünün açıldığı, kişi başına düşen milli gelirin 10 bin doları geçtiği yeni bir kalkınma vizyonu ve Türkiye hedefi ile hazırlanmıştır.E-devlet kavramsal olarak ilk defa bu kalkınma planında yer almış olup e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve etkinleştirilmesi başlığı altında detaylandırılmıştır. Burada e-devlet şeffaf, güvenilir, olarak tek bir kapıdan farklı platformlardan bütünleşik şekilde sunulacaktır.¹²⁵

Diğer bir maddede kamunun yapılandırılmasında etkin bir araç olarak kullanılacak yerel yönetimler de dâhil olmak üzere esnek, kaliteli, etkili, hızlı ve birlikte çalışabilir nitelikte hizmet sunabilen iyi yönetim ilkelerinin benimsendiği kamu yönetim yapısına destek olunacaktır. Ayrıca bilgi paylaşımında kişisel bilgi mahremiyetinin gözetilmesinin ilkesel bir tutum olarak gözetilmiştir. Bu kapsamda bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik yasal düzenlemeler yapıp güvenli kamu ağı ve olağanüstü durum merkezi oluşturulacak, kamuda e-imza kullanımı yaygınlaştırılacaktır. Yerel yönetimlerce elektronik ortamda hizmet sunumları gerçekleştirilecek ve halkın yönetime yerel bazda etkin katılımı sağlanacaktır. Dokuzuncu Kalkınma Planı'ndakamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen münferit e-devlet çalışmaları ve E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin yürütülmesine özel

¹²⁵<http://www.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13744/plan9.pdf>, 12.05.2013.

önem verilmiş e-imza ve bilgi edinme hakkındaki yasalar hayata geçirilmiştir. MERNİS ve UYAP gibi projeler hayata geçirilerek yeni projeler teşvik edilmiştir.¹²⁶

2014-2018 yıllarını kapsayan 10. Beş yıllık kalkınma planı taslağına göre etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaç olarak belirlenmiştir.¹²⁷

Tablo 2: E-devlet Alanında Gelişmeler ve Hedefler

	2011	2013	2018
E-devlet Hizmetlerini Kullanan Bireyler (%)	26,7[2]	45,1	48,0	65,0
E-devlet Hizmetlerini Kullanan Girişimler (%)	66,2	81,5[4]	85,0	90,0
E-devlet Hizmetleri Memnuniyet Oranı (%)	95,0[6]	94,4	97,5	98,0
E-devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı (Milyon Kişi)	0,01	13,8	15,0	30,0
E-devlet Kapısından Sunulan Hizmet Sayısı	22[7]	547	700	3.000

Kaynak: 2012 yılı verileri TÜİK ve TÜRKSAT'a aittir. 2013 ve 2018 yılı verileri Onuncu Kalkınma Planı tahminleridir.

10. beş yıllık kalkınma planında hedefler sırasıyla; e-devlet çalışmaları etkin kamu yönetimi bakış açısıyla yürütülecek, kurumlar üstü ve kurumlar arası düzeyde güçlü bir yönetim ve koordinasyon yapısına kavuşturulacaktır. Mahalli idareler de dâhil

¹²⁶ A.g.k.

¹²⁷ <http://istihbaratsahasi.wordpress.com/2013/07/14/teknoloji-10cu-kalkinma-planinda-bilisim-ve-telekom-sektorunun-yeri-3-e-devlet-uygulamalari/>, 14.05.2013.

olmak üzere kamuda ortak uygulamalar yaygınlaştırılacaktır. Bu kapsamda Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS), Ekonomik Kamu Alımları Platformu (EKAP), Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Altyapısı ve Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetim Merkezi projelerinin tamamlanmasına öncelik verilecektir. Kurumsal e-devlet projeleri oluşturulacak ortak eylem planları çerçevesinde sürdürülecektir. Devlet uygulama ve hizmetlerinin geliştirilmesine ve E-devlet Kapısına taşınmasına devam edilecektir. Yeni kimlik kartının tüm vatandaşlara dağıtımı tamamlanacak ve e-devlet hizmetlerinde yaygın kullanımı sağlanacaktır. Kamu kurumları arasındaki resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılmasına imkân tanıyan E-yazışma Projesi yaygınlaştırılacaktır. Büyük ölçekli e-devlet projeleri yürüten kurumlar başta olmak üzere kamu kuruluşlarında, kurumsal stratejik planlarla uyumlu bilgi teknolojisi stratejisi hazırlanması yaklaşımı benimsenecektir. Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi güvenliği ve kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin hukuki, idari ve teknik düzenlemeler gerçekleştirilecektir. Açık kaynak kodlu yazılımlar, büyük veri, bulut bilişim, yeşil bilişim, mobil platform, nesnelerin interneti gibi ürün, hizmet ve yönelimler değerlendirilerek kamu için uygun olabilecek çözümler hayata geçirilecektir.¹²⁸

Kalkınma planları kronolojik açıdan ele alındığında 8. beş yıllık kalkınma planına kadar e-devlet kavramı planların içerik kısmında yer almamış olup daha çok bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler, bilgisayar okur yazarlığı, rekabet gücünün artırılmasına yönelik teknoloji üretimi ve özel sektörün bu konuya teşvik edilmesi gibi bilgi ve teknik temelde bir hedef öngörüsünde bulunmaktadır. Sekizinci beş

¹²⁸A.g.k.

yıllık kalkınma planıyla birlikte e-devletin altyapısı oluşturulmuş,9. beş yıllık kalkınma planı ve taslak halinde bulunan onuncu kalkınma planlarında e-devletin yalnızca teknik boyutu bulunmadığı; temel amacın etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir, iyi yönetim ilkelerine sahip bir kamu yönetiminin oluşturularak yerel yönetimlerden başlamak üzere kamuhizmetlerinin elektronik ortamda sunulduğu, vatandaşların ve baskı gruplarının karar alma süreçlerine etki ettiği, neoliberal bir yönetim modeli hedeflenmektedir.

1.2. Hükümet Programlarında E-devlet

E-devlete geçiş için olmazsa olmaz şartların yerine getirilmesi ülkelerin politika belirleyicilerine, siyasi karar alıcılara düşmektedir. Yönetimler, kamu yararını gözeterek idare ettikleri yönetilenleri her alanda ileriye taşımakla yükümlüdürler. İktidar sahipleri, egemen oldukları kamu kudretiyle, ülke ve toplum için en doğru programı yapmak ve tam anlamıyla uygulamak ve uygulatmak zorundadırlar. Ülkemizde e-devlet çalışma ve uygulamalarına yönelik ilk adımlar Kamu-Net projesi ile 1998 yılında atılmıştır.¹²⁹

Türk Kamu Yönetimi'nde e-devlet uygulamalarının gelişim sürecini irdelerken, kalkınma planlarından sonra bugüne kadar görev yapmış hükümetlerin programlarında da bu konuyu aramak gerekmektedir. E-devlet'e geçiş sürecinde geldiğimiz veya gelmeye çalıştığımız yerin tespitinde, ülkemizi yönetme yetkisine sahip olmuş hükümetlerin e-devlet konusunda geçmişten günümüze yardımcı olacak çalışmaları ya da en azından hedeflerinin olup olmadığının bilinmesi gerekmektedir.

¹²⁹Z. Alkış ve A. Şişman, E-Devlet Ana Giriş Kapısı ve Alt Giriş Kapıları, **TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası 10. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı**, Ankara, 28 Mart - 1 Nisan 2005.

Bu bağlamda bilgi teknolojilerinin ülkemizde kalkınma planlarına dâhil olduğu 57. Hükümet Programı'ndan başlanarak son beş hükümet programı¹³⁰ irdelenecek ve e-devlete yönelik yapılmış olan çalışmalara yer verilecektir.

57. Koalisyon Hükümeti'nin 4 Haziran 1999'da açıklamış olduğu hükümet programında e-devlete yönelik olarak doğrudan bir ifade yer almamaktadır. Yerel ve merkezi kamu kurum ve kuruluşlarının daha süratli, etkin ve ekonomik çalışmasını sağlamak amacıyla ileri elektronik teknolojilerden yararlanılacağı, bu amaçla, gerekli iletişim ağı alt yapısının projelendirilmesi ve uygulanması, bütün kamu kurum ve kuruluşlarının kendi görev alanlarındaki bilgi alt yapısının oluşturulması ve ülke çapındaki söz konusu iletişim ağına bağlanmasına ilişkin projelerin koordinasyonu ve izlenmesinin etkin biçimde yürütüleceğini ifade edilmiştir.¹³¹ Bu bakımdan hükümet programı e-devlete yönelik temel unsurları içeren ilk hükümet programı olması açısından önem teşkil etmektedir. Bu hükümet döneminde Türkiye e-avrupa AB'ye üye ülkelerin e-avrupa projesinin bir kanadı olan ve aday ülkelerin benimsediği "e-avrupa+" programı çerçevesinde Türkiye kendi eylem planını Haziran 2001de açıklayarak takvime bağlamıştır. Açıklanan eylem planında ulusal akademik ağın iyileştirilmesi, ucuz ve kesintisiz internet hizmetinin yaygınlaştırılması, tüm okullara ve öğretmenlere bilgisayar ve internet olanağının sağlanması ve bilişim konusunda gerekli yasal düzenlemelerin yapılması hedeflenmiştir. E-devlet çalışmaları ve uygulamalarına yönelik 19 Haziran 2002

¹³⁰Ayrıntılı bilgi için bkz. Hükümet Programları; yürütme organının siyasi kanadını oluşturan bakanlar kurulunun, ulusal ve uluslararası konulara yaklaşımının ana çizgilerini taşıyan ve uygulamayı hedeflediği temel siyasaları içeren belgelerdir. TODAİE, **Kamu Yönetimi Sözlüğü**, Ankara, 1998, s.100.

¹³¹**57. Koalisyon Hükümet Programı**, 4 Haziran 1999, <http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP57.htm>, 18.05.2013.

tarihinde yayınlanan “e-Türkiye” konulu 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesinde konu şu şekilde ifade edilmektedir:

“Ülkemizin en önemli milli hedeflerinden biri olan çağdaş uygarlık düzeyine ulaşmak için; rekabetçi, dinamik ve bilgiye dayalı ekonomiye sahip olunması ve enformasyon toplumuna dönüşümün sağlanması gerekmektedir. Gerekli stratejilerin belirlenip, ulusal bilgi politikasının oluşturulması ve uygulanması amacıyla e-Türkiye’nin gerçekleştirilmesi Hükümetimizin önemli öncelikleri arasında yer almaktadır.”

23 Kasım 2002 yılında açıklanan 58. Hükümet Programı’nda kamu kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojileri azami ölçüde kullanılarak, e-devlet uygulamasının yaygınlaştırılacağı; kırtasiyecilik ve verimsizliğin azaltılması amacıyla usullerin sadeleştirileceğinden bahsedilmiştir. 58.Hükümet’in e-devlet yolunda en büyük adımı şüphesiz E-dönüşüm Türkiye Projesi olmuştur. 27 Şubat 2003 tarihinde yayınlanan “E-dönüşüm Türkiye Projesi” konulu 2003/12 sayılı genelgede; vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit işsüreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturmak hedeflenmiştir. Bu hedefi gerçekleştirmek üzere, Acil Eylem Planı’nda KYR (Kamu Yönetim Reformu) 22 kodlu “E-dönüşüm Türkiye” projesine yer verilmiş, söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı görevlendirilmiştir. Bu görevin yerine getirilmesi amacıyla DPT bünyesinde 21 Mart 2003 tarihinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur.¹³²

¹³²<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTM5JIBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEITSEVEX1ZFUINJT04=>,20.05.2013.

Bir yıl sonrasında 14 Mart 2003 tarihinde göreve başlayan 19 Mart 2003'de (Türkiye Büyük Millet Meclisi) TBMM Genel Kurulu'nda Başbakan tarafından okunan 59. Hükümet Programı'nda e-devlet uygulamalarına yönelik olarak çeşitli konulara yer verilmiştir. Hükümet programında; bilgi edinme hakkının toplumun bütün kesimlerine yaygınlaştırılmasını sağlamak için Vatandaşın Bilgi Edinme Hakkı Kanunu çıkarılacağı, yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak, kamu kuruluşlarının hizmet ve işlemleri halka duyurulacağı, yönetimde şeffaflık sağlanacağı, kamu kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojileri azami ölçüde kullanılarak, e-devlet uygulanması yaygınlaştırılacağı belirtilmiş, yargı organları arasında kurulacak bir bilgi ağıyla, adli sistemi enformasyon toplumuna taşıyacak bir düzen oluşturulacağı bu çerçevede hazırlanan Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) yılsonunda tamamlanacağı ve Adalet Bakanlığı içerisindeki en büyük ödeneğin UYAP projesine ayrıldığı ifade edilmiştir. 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi'yle E-dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya konmuştur.¹³³ Bu dönemin e-devlete geçişte en önemli gelişmelerinden birisini de Ocak 2004 tarih 25355 sayılı resmi gazetede yayımlanan elektronik imza yasası oluşturmuştur.¹³⁴

29. Ağustos 2007 yılında görev başı yapan 60. Hükümet Programı'nda mahkemelerin elektronik arşiv imkânlarından daha verimli bir şekilde yararlanması sağlanarak gerekli bilgi ve belgeler ile emsal kararlara zamanında erişim daha etkili hale getirileceği, yargı organları arasında kurulan bilgi ağının geliştirileceği belirtilmiştir.

60. Hükümetin görev süresince geçerli olan eylem planında Devlet Planlama

¹³³**58. Hükümet Programı**, <http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP58.htm>, 22.05.2013.

¹³⁴**59. Hükümet Programı**, <http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP59.htm>, 24.05.2013.

Teşkilatı(DPT) sorumluluğunda kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu eylem başlığı altında yapılacaklar aşağıdaki gibi sıralanmıştır.¹³⁵

“Elektronik ortamda sunulması mümkün olan tüm kamu hizmetleri Bilgi Toplumu Stratejisinde yer alan ilke, öncelik ve hedefler gözetilerek, elektronik ortama taşınacaktır. E-dönüşüm Türkiye Projesi, belirlenen yol haritasına uygun olarak hızla ve faydaları vatandaş memnuniyeti üzerinden ölçülerek hayata geçirilecektir. Bu süreçte, elektronik imza, elektronik yazışma, elektronik iş ve belge yönetim sistemi tüm merkezi idareler için standart olarak uygulamaya konulacak; e-devletin etkin olarak işletilebilmesi için gerekli ortak veri ve iletişim altyapıları, vatandaş ihtiyaçlarına göre yeniden tanımlanmış iş süreçleri, nitelikli insan kaynağı ve örgütsel kapasitenin oluşturulması sağlanacaktır. Ayrıca, kişisel bilgilerin gizliliğine ilişkin yasal düzenlemelerle vatandaşlarımızın mahremiyeti güvence altına alınacaktır. Bunların yanı sıra, elektronik kamu hizmetlerine farklı platformlardan ve tek noktadan ulaşılabilecek E-devlet Ana Kapısı faaliyete geçirilecek ve sunulan hizmet sayısı artırılabilecektir. E-devlet Kapısı; güvenlik, kimlik doğrulama, ödeme gibi ortak hizmetlerin sunumu ve mobil hizmet platformu işlevlerini de yerine getirecektir.”

60. Hükümet döneminin e-devlete yönelik en önemli adımı DPT'nin kaldırılarak yerine 03.06.2011 tarihli 6223 sayılı kanun ile Kalkınma Bakanlığı'nın kurulması olmuştur. E-devlet'e geçiş yolunda sekreteryalık hizmeti gören ve buna yönelik plan ve projeler hazırlayarak kurumlar arası eşgüdümü sağlama görevi bürokrasiden alınarak doğrudan siyasete verilmiştir. Yine bu dönemde çalışmanın ilerleyen

¹³⁵60. Hükümet Eylem Planları, http://www.byegm.gov.tr/docs/60_Hukümet_prog.pdf, 27.05.2013.

kısımlarında ayrıntılarıyla bahsedilecek olan E-devlet Ana Kapısı projesi hayata geçirilmiştir.¹³⁶

6 Temmuz 2011’de göreve gelen ve halen görevde olan mevcut 61. Hükümet Programı’nda E-devlet Ana Kapısı Projesi desteklenerek birçok kamu hizmetinin bu portal üzerinden yürütüleceği, elektronik vatandaşlık kartı projesiyle bütün vatandaşların evlerinden kamu hizmetlerine sanal ortam üzerinden ulaşabilecekleri hedef olarak ifade edilmektedir.¹³⁷ Kamuda tüm yazışmaların elektronik ortamda yapılmasını sağlayarak kâğıtsız ofis döneminin başlatılacağı belirtilmektedir. Bu dönemde E-dönüşüm Türkiye projesi kapsamında e-devlete geçiş büyük ölçüde tamamlanması programın e-devlete yönelik en büyük hedefi olarak karşımıza çıkmaktadır.¹³⁸

Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde Türkiye’de e-devletin gelişim sürecinde başat aktör olan AB’nin sanal dünya ortaklığını temsil eden e-avrupa girişimi ve süregelen projelerinden bahsedilecek ve e-avrupaya geçişte halen yürürlükte olan E-dönüşüm Türkiye Projesi Türkiye’de e-devletin gelişimini daha iyi anlaşılması adına detaylı olarak ele alınacaktır.

1.3. E-avrupa Kapsamında E-devlet

23 – 24 Mart 2000’de Lizbon’da toplanan Avrupa Konseyi zirvesinde Avrupa Konseyi Aralık 1999’da Avrupa Komisyonu tarafından benimsenen e-avrupa

¹³⁶60. Hükümet Programı, <http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP58.htm>, 27.05.2013.

¹³⁷61. Hükümet Programı, <http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP58.htm>, 27.05.2013.

¹³⁸61. Hükümet Eylem Planları, http://www.byegm.gov.tr/docs/60_Hukümet_prog.pdf, 27.05.2013.

girişimini geliştirerek desteklemeye karar verdi ve Avrupa'yı gelecek on yılda "Dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisini yapmak." gibi çok iddialı bir hedef belirledi. Daha sonra, Avrupa'daki her vatandaşın, her okulun, her şirketin, her hükümetin ve yönetimin en kısa zamanda internete bağlanabilmelerinin gerekliliğine işaret eden e-avrupa girişiminin hayata geçirilmesine yönelik olarak Haziran 2000'deki Feira AB Konseyinde E-avrupa 2002 Eylem Planı kabul edildi. E-avrupa 2002 eylem planı birinci olarak ucuz, hızlı ve güvenli internet, ucuz ve hızlı internet erişimi, (Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı internet, güvenli ağlar ve akıllı kartlar) ikinci olarak insanlara ve becerilere yatırım (Avrupa gençliğini dijital çağa taşımak, bilgi tabanlı ekonomi içinde için de çalışmak, bilgi ekonomisine herkesin katılımı), üçüncü olarak internet kullanımını özendirme (Elektronik ticareti hızlandırmak, e-devlet: kamu hizmetlerine elektronik erişim, elektronik sağlık, küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğini yaratmak, akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri) amaçlarına yönelik hazırlandı.¹³⁹

Mart 2000'de Lizbon'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında, Avrupa Birliği'nin Dünyanın en rekabetçi ekonomisi olmasına yönelik Lizbon Stratejisi ortaya konmuştur. Bu stratejinin temel hedeflerinden biri şu şekilde ifade edilmiştir:

"Rekabetçi, dinamik, bilgi tabanlı ekonomiye geçişin altyapısının oluşturulmasına yönelik ekonomik temel oluşturmak. Vurgu, enformasyon toplumdaki değişikliklere uyum sağlanması gereği ve araştırma ve geliştirme desteklenmesidir."¹⁴⁰

¹³⁹Uçkan, **E-devlet, E-demokrasi ve Türkiye**, s.129.

¹⁴⁰<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eAvrupa/eulizbon.html>, 07.06.2013.

2001 yılının kasım ayında, e-avrupa 2002 programının “Avrupa gençliğini dijital çağa taşımak” eylem alanındaki gelişmeleri yansıtan ölçme ve değerlendirme raporu yayınlanmıştır. Şubat 2002 tarihinde yayınlanan ölçme ve değerlendirme raporu ise internet kullanım hacmi de dâhil olmak üzere Feira da kabul edilen e-avrupa 2002 eylem planında belirlenen 3 temel başlık olan “daha ucuz ve hızlı internet”, “insanlara ve becerilere yatırım” “internet kullanımının özendirilmesi” alanlarındaki gelişmeleri aktarmaktadır. Bu iki rapora göre tüm alanlardaki hissedilir bir gelişme gösterilmesine rağmen e-avrupa 2002 eylem planında belirlenen hedeflere tam anlamıyla ulaşamamıştır. E-devlet konusunda yaşanan aksaklıklar, dijital bölünme, elektronik ticaretin istenilen düzeyde yaygınlaştırılmaması, e-öğrenim ve bilgisayar okuryazarlığı konularında yeterince ilerleme kaydedilememesi gibi saptamalar bu konuların birliğin e-avrupa 2005 programında öncelik tanıyacağı alanlar olarak tespit edilmiştir. E-avrupa 2005’in ardından, “i2010: Büyüme ve İstihdam için Avrupa Bilgi Toplumu Stratejisi kabul edilmiştir. Bu stratejide de enformasyon toplumunun geliştirilmesine yönelik politikalar ele alınmıştır.¹⁴¹

Eğitimden sağlığa, akıllı ulaşımdan elektronik ticarete, özürülülerin internet kullanılabilirliğinden yüksek teknolojide Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelere kadar geniş bir yelpazeye sahip olan e-avrupa girişimine Türkiye, en son başvuran ülke konumundadır. Herkes için enformasyon toplumunu amaçlayan e-avrupa, bütün Avrupalıların enformasyon toplumu oluşturması için bazı öncelikli alanlar ve bunlarla ilgili amaçlar tespit etmiştir. Her vatandaşı, okulu, evi, işi ve idari yapıyı internete

¹⁴¹Uçkan, **a.g.m.** s.156.

getirmek; dijital okuryazarlığı geliştirmek ve üye ülkelerin ve avrupa vatandaşlarının internet erişimlerini kolaylaştırmak gibi hususlara öncelik vermektedir.¹⁴²

E-avrupa sürecinin Türkiye’de uygulanma süreci Avrupa Komisyonu Şubat 2001 tarihinde Türkiye’yi de e-avrupa eylem planına davet etmesiyle başladı. Türkiye 15-16 Haziran 2001’de gerçekleştirilen AB Liderler Zirvesi’nde e-avrupa projesine imza atarak Başbakanlık Koordinasyonunda e-Türkiye çalışması başlatıldı.¹⁴³ Türkiye’de e-avrupa+ girişiminde katılma çalışmaları da çok hızlı gelişmiştir. Bu gelişme süreci ise 11 Nisan 2001 Dışışleri Bakanları toplantısında 27 kamu kurumu temsilcisi ile yapılan toplantıda, Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) nun odak olması ve katılma yönünde hazırlık yapılması kabul edildi. 24 Nisan 2001’de yapılan TÜBİTAK toplantısında; TÜBİTAK’ın hazırlıkları gözden geçirildi ve Türkiye’deki sorumlu taraflar (aktörler) ve hedef tarihler belirlenerek ve 15-16 Haziran tarihlerinde yapılan Göteborg Zirvesinde Türkiye ve AB’nin Türkiye’nin katılma kararını karşılıklı olarak duyuruldu.¹⁴⁴

E-avrupa+ programına 2001’in Aralık ayında Başbakanlık koordinasyonunda kurulan 13 çalışma gurubu ile e-Türkiye projesi başlatılarak; bu proje dâhilinde ilk ilerleme raporu hazırlanmış ve birliğe iletilmiştir.¹⁴⁵ 3 Mayıs 2001 tarihinde Brüksel’de yapılan teknik düzeydeki toplantıya ülkemiz adına TÜBİTAK katılmıştır. Toplantı sonunda taslak eylem planında belirlenenlere ek olarak fon kullanımı için ek bir paragraf konmuş ve hedef tarih ibaresi ülkemiz özellikleri açısından yeniden yorumlanmıştır. Eylemler için kaynaklar ise, ülke kaynakları, Orta ve Doğu Avrupa

¹⁴²www.abgs.gov.tr, 10.06.2013.

¹⁴³Erdal, **Elektronik Devlet E-Türkiye**, s.57.

¹⁴⁴Atilla Elçi, “E-avrupa’dan E-Türkiye’ye”, **E-Türkiye ve Geleceğin Meslekleri Paneli 14 Mayıs 2002**, Haliç Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2002, s.6.

¹⁴⁵Uçkan, **a.g.e.**, s.158.

ülkeleri için Polonya ve Macaristan Ekonomilerini Yapılandırmak İçin Yardım (PHARE), Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi için esnek uygulamalar olarak belirlenmiştir. E-avrupa girişiminin Türkiye'ye getirdikleri temel olarak eğitim alanında internet kullanımı, iletişim altyapısı ve elektronik ticaretin yaygın kullanımı ve devletin şeffaflaşması olarak bir dizi sayılmaktadır.¹⁴⁶

Türkiye'de Avrupa eksenli diğer girişimler de bulunmaktadır. Aşağıda sırasıyla bu girişimlerin temel amaçlarından ve Türkiye'nin bu çalışmalar ne zaman katıldığı hakkında özet bilgiler verilecektir.

İdareler Arası Veri Değişim Programı (IDA); Lizbon Stratejisi hedeflerinin gerçekleştirilmesi ile de çok yakından ilişkili olan IDA Programı (*Interchange of Data Between Administrations*) 1995 yılında hayata geçirilmiştir. Program, internet ve internetle ilgili ürünlerdeki ilerlemeler aracılığıyla ağlar arasında birlikte çalışabilirliği geliştirmek amacıyla faaliyetlerine başlamıştır. Program Öncelikli alanlarda sektörel ağ uygulamalarının desteklenmesi, birlikte çalışabilirlik için tedbirlerin alınması sağlanan yararların topluluk sanayisine ve vatandaşlarına yaygınlaştırılması ulusal kurumlarla işbirliği diğer AB Programlarıyla işbirliği olmak üzere beş ana faaliyet alanı kapsamında yürütülmüştür. Türkiye'nin, IDA Programına 2004 tarihinde üye olmuştur. Program, 2004 yılı sonunda tamamlanmış olup,

¹⁴⁶Ayrıntılı bilgi için bkz. Eğitim alanında internet kullanımı yaygınlaşacak, internet üzerinden eğitim verilebilecek. Kişisel bilgiyi değiştirilemez ve taklit edilemez biçimde barındıran kartlar geliştirilecek ve bu kartlarla sahtecilik önlenebilecek. İletişim alt yapısının gelişimi ile evden çalışmak mümkün hale gelecek. Tek bir cihazla hem çalışma hem de iletişim sağlanabilecek. İnternet üzerinden alışveriş mümkün olacak ve elektronik ticaret yaygınlaşacak. Kişisel sağlık bilgileri özel elektronik kartlarla her yere taşınabilecek. Devlette şeffaflık ve açıklık sağlanacak. Türkçe web sitelerinin artması ile pek çok bilgiye ulaşılabilecek. Ulaşımında kolaylık ve gerekli bilgilere ulaşılabilirlik sağlanacak. Çevrenin izlenmesiyle tehlikeli durumlarda anında müdahale yapılabilecek.

çalışmalara IDABC (Pan-Avrupa e-devlet Hizmetlerin İdareler, İş Dünyası ve Vatandaşlarla Birlikte İşler Sunumu) Programı altında devam edilmektedir.¹⁴⁷

MODNIS (*Monitoring e-europe 2005 Action Plan, Dissemination of good practices and Improvement of Network and Information Security*); 2003-2005 yıllarını kapsayan dönemde, Avrupa Komisyonu Kararı ile hayata geçen MODNIS Programı E-avrupa 2005 Eylem Planı'nın uygulamasına finansal destek sağlamak amacıyla tasarlanmıştır. Bu bağlamda Veri toplama ve E-avrupa 2005 Eylem Planı'nın göstergelerine dayalı analiz yapmak için performans izleme ve karşılaştırması, E-avrupa 2005 Eylem Planı'nın uygulamasına katkıda bulunmak amacıyla ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde en iyi örnekleri belirlemek ve E-avrupa 2005 Eylem Planı kapsamında işbirliğini arttırmak için konferanslara, seminerlere ve atölye çalışmalarına destek vermek için en iyi örneklerin yaygınlaştırılması, sosyal ve iktisadi konularda çalışan uzman kişileri desteklemek E-avrupa Yönlendirme Komitesini (E-avrupa Danışma Grubu) desteklemek için analizler ve stratejik tartışmalar ve ağ ve bilgi güvenliğinin iyileştirilmesi olmak üzere 4 temel hedefi vardır. 25 milyon avro bütçeli bu programa Türkiye katılma niyeti belirtmiş ama henüz taraf değildir.¹⁴⁸

E-ten (Trans-Avrupa Telekomünikasyon Ağları): E-ten Programı, AB'nin Lizbon hedeflerine paralel olarak Avrupa'nın enformasyon toplumuna dönüştürülmesini hedefleyen strateji ve girişimlerinin tamamlayıcı bir parçasını teşkil etmektedir. Avrupa Birliği'nin enformasyon toplumuna yönelik finansal destek programlarından

¹⁴⁷<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MyZQQUdFSUQ9OTEmUEFHRVZFUINJT049LTEMTU9ERT1QVUJMSV>, 12.06.2013.

¹⁴⁸A.g.k.

biri olan E-ten Programı Avrupa çapında telekomünikasyon altyapısının geliştirilmesi amacıyla başlatılmış olup mevcut durumda bu altyapı üzerinden Avrupa çapında hizmet sunumunu desteklemeyi amaçlamaktadır.¹⁴⁹

Program e-devlet, e-sağlık, e-içerme, e-öğrenme ve küçük, orta ve büyük işletmelerin bilgi ekonomisine entegrasyonu gibi geniş bir çerçevedeki projelere destek vermektedir. Türkiye bu programa da üye olmayıp katılma niyetinde olduğunu belirtmiştir.¹⁵⁰

E-content (Sayısal İçerik)Programı; “Küresel Ağlarda Avrupa Sayısal İçeriğinin Kullanımını ve Gelişimini Desteklemeye ve Dil Çeşitliliğini Teşvik Etmeye Yönelik Çok Yıllı Program” olarak da bilinen Sayısal İçerik Programı, 2000 tarihinde AB Konseyi Kararı ile hayata geçmiştir. Program, 2001-2004 yıllarında uygulanmıştır. Program ilkeleri çerçevesinde, elektronik (sayısal) içerik; kamu ya da özel sektör tarafından üretilen, toplanan ve dağıtımı yapılan sayısallaştırılmış her türlü bilgiyi ifade etmektedir. Programın genel amacı; kamu kurumlarının ürettiği, topladığı ve yaydığı bilginin özel sektör tarafından yeniden ve farklı yöntemlerle işlenerek katma değerli ekonomik değere dönüştürülmesi, böylece ekonomiye katkı sağlanması, bunların yanı sıra Avrupa Birliği’ne üye olan ve üye olma yolundaki ülkeler arasında kültürel farklılıkların neden olduğu engellerin aşılması ve bu suretle Avrupa Birliği’ne entegrasyon sürecine hizmet edilmesi olarak tanımlanmaktadır.¹⁵¹

Türkiye, programa 2003 tarihinde üye olmuştur. Program Komitesi tarafından her yıl yenilenen çağrı dönemlerinden sadece son ikisine katılmak mümkün olabilmektedir. Bu

¹⁴⁹<http://europa.eu.int/eten>, 14.06.2013.

¹⁵⁰<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MyZQQUdFSUQ9ODgmUEFHRVZFUINJT049LTEMtU9ERT1QVUJMSVNIRURfVks>,15.06.2013.

¹⁵¹**A.g.k.**

dönemde, Türkiye'den katılımcıların içinde bulunduğu proje teklifleri, nitelik ve nicelik olarak yeterli seviyeye ulaşmamıştır. Türkiye; bir öncekinin devamı niteliğinde olan ve 2005-2008 döneminde uygulanacağı öngörülen e-contentplus adındaki yeni programa taraf olmamıştır.¹⁵²

İ2010 Büyüme ve İstihdam için Avrupa Enformasyon Toplumu; Avrupa Birliği E-avrupa 2005 Eylem Planı'nın tamamlanmasının ardından "i2010 Büyüme ve İstihdam için Avrupa Enformasyon Toplumu" stratejisini kabul etmiştir. Strateji, üç "i" politika önceliğine dayanmaktadır. Birinci "i" *information* Tek Avrupa Bilgi Alanını (*Single European Information Space*) ifade etmektedir. Buna göre AB içinde enformasyon toplumu ve medya hizmetlerinde açık ve rekabetçi tek pazarın oluşturulması. Teknolojik dönüşümün politika dönüşümüyle desteklenmesi için, komisyon tarafından; 2005 yılında etkin bir yönetim politikası geliştirilmesi, görsel-işitsel medya hizmetlerine ilişkin kuralların ve elektronik haberleşmeye ilişkin düzenleyici çerçevenin güncellenmesi, 2006 yılında güvenli bir enformasyon toplumu için strateji geliştirilmesi amaçlanmıştır. İkinci "i" ise Yenilikçilik ve Araştırma Yatırımını (*Innovation and Investment in Research*) tanımlamaktadır. Bu bölümde AB bilgi ve iletişim teknolojileri araştırma yatırımlarının yüzde 80 oranında artırılması ve yüksek performans sağlanması amaçlanmıştır. Üçüncü "i" ise Kapsayıcı Avrupa enformasyon toplumunu (*Inclusion, better public services and quality of life*) ifade etmektedir. Bu kısımda ise daha kaliteli ve kapsamlı kamu

¹⁵²A.g.k.

hizmeti sunan ve yaşam kalitesini artıran bir enformasyon toplumu hedeflenerek buna dönük eylemlerin hayata geçirilmesi amaçlanmıştır.¹⁵³

AB Altıncı Çerçeve Programı; Avrupa Birliği, Birliğin araştırma politikasını gözden geçirerek, bilimsel mükemmeliyet ve rekabet edebilirliği sağlamak amacıyla Avrupa Araştırma Alanı (ERA) yaratılmasını hedeflemiştir. Bu programın temel hedefi ERA'nın gerçekleştirilmesine katkıda bulunmaktır. Program kapsamında aşağıda belirtilen yedi temel öncelikli alanda araştırmalar desteklenmiştir. Bunlar Yaşam bilimleri, genom bilim ve sağlık için biyo-teknoloji, enformasyon toplumu teknolojileri, nano-teknoloji ve nano-bilimler, bilgi tabanlı çok fonksiyonlu malzemeler, yeni üretim süreçleri ve araçları, havacılık ve uzay, gıda kalitesi ve güvenilirliği, sürdürülebilir kalkınma, bilgiye dayalı toplumda yurttaşlık ve yönetişimdir. Ekim 2002 yılında Türkiye programa taraf olmuş ve programın koordinasyonu TÜBİTAK tarafından yürütülmüştür. Türkiye programa 175 milyon avrosu yerli kaynaklardan olmak üzere yaklaşık 230 milyon avro düzeyinde katkı sağlamıştır. Program 2006 yılı sonunda tamamlanmıştır.¹⁵⁴

AB Yedinci Çerçeve Programı; 2007–2013 yılları arasında yedi yıllık bir dönemi kapsayan yedinci çerçeve programı, Avrupa enformasyon toplumu ve ekonomisinin yaratılmasında en önemli unsurlardan biri olarak değerlendirilen Avrupa Araştırma Alanının kurulmasını sağlayacak temel araç olarak görülmektedir. Bu program altıncı çerçeve programının devamı niteliğinde olup Bilgi Toplumu Teknolojileri (BTT) tematik alanının adı Bilgi ve İletişim Teknolojileri olarak değiştirilmiş, fakat

¹⁵³<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/making-i2010-work-creating-value-research-and-innovation>, 17.06.2013.

¹⁵⁴<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MyZQQUdFSUQ9ODYmUEFHRVZFUINJT049LTEMTU9ERT1QVUJMSVNIRURfVkvSU>, 18.06.2013.

alana ilişkin köklü değişiklikler yapılmamıştır. Bu alanda AB'nin ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde gelecekteki gelişmelere hâkim olması amaçlanmıştır. Bu çerçevede yürütülecek çalışmalar, bilgi ve iletişim sahasında AB'nin bilimsel ve teknolojik düzeyini güçlendirmesi, BİT aracılığı ile yenilikçiliğin artırılması, bu alanda ortaya çıkacak yeniliklerin en hızlı şekilde iş dünyasına, endüstriye ve kamuya yansımaları sağlayacak şekilde adaptasyonunu hedeflenmektedir.

7ÇP (Yedinci Çerçeve Programı); Avrupa araştırma altyapısına ilişkin belirlenen dört temel bileşene karşılık gelecek işbirliği, fikirler, toplum ve kapasiteler/altyapılar olmak üzere dört ana programdan müteşekkildir. Türkiye'nin programa katılımı Haziran 2007 tarihinde olmuştur. Programın koordinasyon görevi TÜBİTAK tarafından yürütülmektedir.¹⁵⁵

Rekabet Edebilirlik ve Yenilik Çerçeve Programı (*Competitiveness and Innovation Framework Programme - CIP*); Avrupa'da rekabetçiliği ve yenilikçiliği destekleyerek, etkin enerji kullanımını ve sürdürülebilir büyümeyi sağlamak amacıyla, daha önce uygulanmış olan İşletme ve Girişimcilik Çok Yıllı Programı, Yaşam Çevre Programı, E-ten, E-content ve MODNİS gibi destek programlarını tek bir çerçeve altında bir araya getiren bir programdır. Ayrıca, Yedinci Çerçeve Programı kapsamında yürütülecek olan Araştırma ve Teknolojik Gelişme Projeleri'nden ayrı olmakla birlikte, bu kapsamdaki çalışmaları tamamlayıcı niteliktedir. 3.621 milyon avroluk bütçesi ile 2007-2013 yılları arasında uygulanacak olan programın temel amaçları Avrupa'da başta KOBİ'ler olmak üzere rekabet ve

¹⁵⁵A.g.k.

yenilikçilik kapasitesinin artırılması, sürdürülebilir büyümeyi ve sayısal içermeyi sağlamış bir enformasyon toplumunun oluşumunun hızlandırılması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımının sağlanması, yeni ve yenilenebilir enerji kullanımının artırılması ve etkin enerji tüketiminin sağlanması olarak belirlenmiştir.¹⁵⁶

Türkiye Şubat 2001’de dâhil olduğu e-avrupa süreci boyunca yukarıda bahsedilen birçok AB programına ya katılmış ya da katılma niyetinde olmuştur. Temel olarak ülkemizdeki e-devlet sürecinin gelişimi bu projeler kapsamında AB’ye uyum kapsamında değerlendirilmiştir. TÜBİTAK’ın yürüttüğü bu projeler birliğe üyelik şartlarını 1963’ten beri yerine getirmeye çabalayan Türkiye için yeni bir saha meydana getirmiştir. Türkiye’nin e-avrupa+ girişimine yönelik ilerleme bilgileri 2004 yılındaki raporda yer almaktadır. Son on yılda Türkiye’de enformasyon toplumu olma ve e-devlet alanında önemli gelişmeler kaydedildiği şüphesizdir. Ancak Birleşmiş Milletler E-devlet Araştırması 2012’de Türkiye e-devlet gelişim indeksinde 69. sıradan 80. sıraya kadar gerileyerek son yıllarda ki hızlı yükselişini devam ettirememiştir.¹⁵⁷ İstatistiğe göre Türkiye bölge ortalamasının altında kalarak 17 ülke arasında 10. sırada yer almış ve Avrupa ülkeleriyle arasındaki makas daha da açılmıştır.

1.4. E-dönüşüm Türkiye Projesi

Önceki dönemlerde, farklı isimler altında yürütülen çalışmalar, ülkenin öncelik ve ihtiyaçları yerine genellikle birbirinden bağımsız ve kurumsal öncelik ve ihtiyaçlara

¹⁵⁶ **A.g.k.**

¹⁵⁷ Ayrıntılı bilgi için bkz. EK-5’te yer alan BM E-devlet Gelişim İndeksi.

dayalı olarak ön plana çıkmış ve çoğunlukla istikrarsızlık ortamında uygulama imkânı bulamamıştır. Enformasyon toplumu olma yolundaki çalışmaların daha entegre, ülkeye ekonomik katma değer kazandırmayı ve toplumsal refahı artırmayı öncelikli gören, somut hedefleri olan ve katılımcı bir yaklaşımla ele alınarak yürütülmesi ihtiyacı, yeni bir kurumsal yapının oluşturulması gereğini ortaya çıkarmıştır.

3 Kasım 2002 seçimleri sonrasında oluşan 58. Hükümet tarafından hazırlanan ve 59. Hükümet tarafından da aynen sadık kalınan Acil Eylem Planı, enformasyon toplumuna geçiş sürecini ve bu sürecin önemli unsurlarından biri olan e-devlet uygulamalarını bütüncül bir yaklaşımla ele alan “E-dönüşüm Türkiye Projesi” ne yer vermiş ve projenin yürütülmesiyle ilgili olarak Devlet Planlama Teşkilatı’nı görevlendirmiştir. E-dönüşüm Türkiye Projesi’nin koordinasyonunu yürütmek, kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımları arasında eşgüdüm sağlamak ve enformasyon toplumu olma yolunda atılması gereken adımlara ilişkin stratejileri belirlemek üzere 2003 yılı Mart ayında DPT bünyesinde (Kalkınma Bakanlığı içerisinde çalışmaktadır.) Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) kurulmuştur.¹⁵⁸

27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan Başbakanlık Genelgesi ile E-dönüşüm Türkiye Projesi’nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir. Genelgede birçok hedefi içermekte olup E-dönüşüm Türkiye Projesi ana hedefi vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve

¹⁵⁸<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=>, 19.06.2013.

basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması olarak belirlemiştir.¹⁵⁹

E-dönüşüm Türkiye Projesi'ne ilişkin Başbakanlık Genelgesinde bugüne kadar yürütülen "E-Türkiye Girişimi" yukarıdaki hedefler ışığında yeniden gözden geçirilerek, "E-dönüşüm Türkiye Projesi bünyesinde bütüncül bir anlayışla sürdürüleceği ve projenin genel olarak demokratikleşme, özel olarak ise kamu yönetimi reformu çerçevesinde yürütüleceği, bu bağlamda değişik reform projeleri ile karşılıklı etkileri dikkate alınarak hayata geçirileceği belirtilmektedir. E-dönüşüm Türkiye projesi kapsamında yukarıda sayılan amaçları gerçekleştirmek üzere mevcut durum değerlendirmesi yapılarak E-dönüşüm Ulusal Eylem Planı hazırlanacak ve eylem planının hayata geçirilmesi sağlanacaktır. Bu amaçla, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı bünyesinde doğrudan bir müsteşar yardımcısına bağlı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Ayrıca, söz konusu genelgede ifade edildiği şekilde, E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin üst düzeyde yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla, ilgili müsteşar yardımcıları ve sivil toplum kuruluşlarının başkanları ya da üst düzey temsilcilerinden meydana gelen bir Danışma Kurulu oluşturulmuştur.¹⁶⁰

E-dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2003/12 ve 2003/48 sayılı Genelgelerle oluşturulan E-dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması, 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yeniden düzenlenmiştir. Bu kapsamda, Türkiye'nin enformasyon toplumuna dönüşüm sürecinde görev alması öngörülen başlıca

¹⁵⁹**E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı**, s. 2.

¹⁶⁰<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=>, 19.06.2013.

kurumsal yapılar olarak E-dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, Dönüşüm Liderleri Kurulu ve E-dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu yer alır.

E-dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, E-dönüşüm Türkiye Projesinin yürütülmesi ve Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması sürecinde en üst düzeyde politika belirleme ve karar alma, değerlendirme ve yönlendirmeden sorumlu kuruldur. Kurulda, kamu kurumlarını eskiden DPT'den sorumlu bakan halihazırda Kalkınma Bakanı, Milli Eğitim Bakanı, Ulaştırma Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, Başbakanlık Müsteşarı, İçişleri Bakanlığı Müsteşarı, Maliye Bakanlığı Müsteşarı ve Başbakanlık Baş müşaviri temsil eder.¹⁶¹

Dönüşüm Liderleri Kurulu, kurumlar arası işbirliğinin sağlanması ile ortak ilke ve standartların uygulanması ve enformasyon toplumuna dönüşüm sürecinde stratejinin etkin şekilde hayata geçirilmesinden sorumlu kuruldur. E-dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu, Türkiye'nin enformasyon toplumuna dönüşüm çalışmalarında ve Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması sürecinde kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, üniversiteler, özel sektör ve ilgili sivil toplum kuruluşlarının görüş ve önerilerinin ortak bir zeminde paylaşılması ve değerlendirilmesinden sorumlu kuruldur.¹⁶²

Bütün bu düzenlemeler sonucunda Bilgi ve İletişim Teknolojileri alanında yıllardan bu yana yapılan çalışmalardan sonra kamuda ilk defa e-dönüşüm konusunda muhatap alınabilecek bir birim oluşturuldu. Geçmişte Başbakanlığa bağlı bir istişarî kuruluş olan DPT Müsteşarlığı icracı bir kuruluş değilse de, DPT bünyesinde oluşturulan bu

¹⁶¹ A.g.k.

¹⁶² A.g.k.

birimin kendiliğinden icraat yapması beklenmeyeceği, buna karşılık, icracı kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak bakımından önemli bir işlevi yerine getireceği düşünülmüştü. 2011 yılı sonrasında ise bu görev doğrudan Kalkınma Bakanlığı'na devredildi.

Türkiye e-avrupa girişimi ekseninde ülke genelinde başlatmış olduğu dönüşümün adını E-dönüşüm Türkiye olarak ifade etmiştir. Bu kapsamda hem e-avrupa+ projesi çerçevesinde hem e-avrupa programlarındaki değer kriterlerine ulaşılması, e-dönüşümün devlet politikası haline gelebilmesi ve kamudaki teknolojik dönüşümün yönetim, şeffaflık gibi ilkeler perspektifinde yeniden değerlendirilmesi için kapsamlı bir değişim ve gelişim hedeflenmiştir. Bu hedefler doğrultusunda ülkemizde Dünya Ekonomi Forumu tarafından 2001 yılından bu yana hazırlanan "Küresel Bilgi Teknolojisi" raporlarında Türkiye son yıllarda 2001 sonrası bilgi, teknoloji ve teknoloji okuryazarlığı ve e-devlet konularında gösterdiği hızlı gelişimi devam ettiremediği görülmektedir. Türkiye Dünya Ekonomik Forumu 2013 (*Networked Readiness*) verilerine göre Türkiye geçen seneye göre yedi basamak ilerleyerek 45. sıraya yükselmiştir.¹⁶³ Ancak bu tablo Türkiye'nin halen AB ülkeleri seviyesinde bir bilgi çağını yaşamadığını ve buna yönelik adımların sadece yasal düzenlemeler üzerinden yapılarak enformasyon toplumu oluşturmanın temelinde bireyin eğitiminin ön plana çıkmamasının sonuçları olduğu değerlendirilmektedir.

2. TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE E-DEVLET UYGULAMALARI

Bu bölümde Emniyet Teşkilatı'ndaki e-devlet uygulamalarına geçilmeden önce hem Türk Kamu Yönetimi'nde önemli e-devlet uygulamaları olan hem de konusu

¹⁶³<http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/gitr-platform>, 19.06.2013.

itibarıyla emniyet hizmetlerinde kullanılan sistemlerle paralel çalışan, E-devlet Ana kapısı Projesi, Ulusal Yargı Ağı (UYAP) ve Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) uygulamalarından bahsedilecektir.

2.1. E-devlet Ana Kapısı Projesi

Türkiye’de e-devlet uygulamaları ile ilgili çalışmaların en önemli sorunlarından birisi koordinasyon ve entegrasyon ihtiyacının tam olarak giderilememesi oluşturmaktadır. Her kamu kurumu kendi bünyesi içerisinde bir projeye sahip olmakla birlikte kamu kurumları arasında tam entegre bir sistem mevcut değildir. Kamu kurumları bu amaca yönelik olarak 1998-2002 yılları arasında eşgüdümü sağlamak amacıyla Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı Projesi’nden (KamuNet), kurumlar arası iletişimsizlik ve eşgüdüm eksiklikleriyle sonuç alınamamıştır.¹⁶⁴

Birçok kurum e-devlet geliştirme faaliyetlerine bilgi sağlamaya yönelik internet siteleri oluşturarak başlamıştır. Türkiye’de 12 Temmuz 2006 tarihi itibarıyla kamu kuruluşlarına ait 10.677 internet sitesi vardır. Bunlardan 3.812 tanesi (yüzde 36) merkezi yönetim, 1.353 tanesi (yüzde 13) yerel yönetim ve 5144 tanesi (yüzde 48) de eğitim kurumlarına aittir. Aynı şekilde, ABD’de 2003 yılında federal hükümete ait 22.000 internet sitesinde 35 milyondan fazla internet sayfası bulunmaktaydı. Bu kadar yüksek hacim kullanıcıların bilgi ve hizmetleri bulmasını zorlaştırmakta dijital bir bürokrasinin oluşmasını sağlamaktaydı. Amerikan federal hükümeti güçlü bir arama motoru ve çoklu gezinti araçları olan bir ulusal portal açarak bilgiye erişimi daha kolay hale getirdi. Birçok ülke, kullanıcıların devletin internet sitelerinde arama

¹⁶⁴Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ankara: Nobel Yayıncılık, Ekim.2003.s.11.

ve gezinti yapmalarını kolaylaştırmak için, çok sayıdaki internet sitesini bu tip portallarda birleştirmektedir.¹⁶⁵

Ulusal portallar tasarım bakımından büyük farklılıklar göstermektedir. Bazı ülkeler devletin çevrim içi alanında gezinti için birden fazla tek durak portallar oluştururken, bazıları da devlet tarafından sunulan tüm bilgi ve hizmetlere tek bir ağ geçidinden erişim sağlamıştır. Bazı ülkeler tüm kesimler için tek ulusal portalı tercih ederken bazıları da vatandaşlar, işletmeler ve devlet gibi her ana kullanıcı kesimi için ayrı birer ulusal portal kurmaktadır. Türkiye de, 2005 sonlarında, vatandaşların ve işletmelerin devlet ile etkileşimde bulunabilecekleri ve işlem yapabilecekleri tek duraklı bir ağ geçidi (E-devlet Kapısı) oluşturmak üzere yükleniciyle sözleşme imzalamıştır.¹⁶⁶

E-devlet Kapısı kamu hizmetlerinin tek kapıdan (portal) sunulmasını ve kullanıcıların Devlet hizmetlerine elektronik ortamdan hızlı ve etkin bir şekilde erişimini sağlayan bir platformdur. “www.turkiye.gov.tr” adresi üzerinden hizmet veren E-devlet Kapısı sayesinde pek çok kamu hizmetine tek bir noktadan ve tek bir kimlik doğrulaması ile ulaşmak mümkündür.¹⁶⁷ Hedef Avrupa Birliğinin enformasyon toplumu ve e-devlet standartlarına uygun ve hem teknolojik olarak hem de kalite olarak daha gelişmiş bir e-devlet mimarisinin oluşturulması ve vatandaşlara 7/24 kesintisiz hizmet sunulması için gerekli çalışmaların yapılmasıdır. Türkiye'nin

¹⁶⁵OECD, **E-devlet Çalışmaları ve Türkiye**, DPT, 2007, s.70.

¹⁶⁶**A.g.e.**, s.70.

¹⁶⁷<http://www.turksat.com.tr/content/view/108/221/>, 27.06.2013.

enformasyon toplumuna geçiş surecinde önemli bir gelişme olan E-devlet Kapısı, 18 Aralık 2008 tarihinde kullanıma girmiştir.¹⁶⁸

Kullanılabilirlik kavramı birçok dış ülkede (zellikle Kanada, İngiltere ve ABD), tasarım sureci içine yerleşmiş bir kavram olmasına rağmen, Türkiye’de bu kavram, *web* sitelerin bir ürün olarak görünmemesi, kullanıcı-sistem ilişkisinin önemsenmemesi ve *web* site yapım aşamasındaki planlama eksikliği ve yetersizliği nedeni ile göz ardı edilmekte ya da yeterince uygulanmamaktadır. Toplumun tüm kesimlerini hedef kitle olarak alan E-devlet Kapısı, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik konularına önem vermesi gerekmektedir. E-devlet kapısı projesinde düşük seviyede eğitimi olandan, zrl vatandaşına kadar her türlü kişinin ihtiyaç duyduğu bilgi veya hizmete rahatça zaman kaybetmeden ulaşabilmesi, etkin ve verimli bir sistem sunulabilmesi için kullanılabilirlik testleri yapılması zorunlu bir ihtiyaç olarak belirlenmelidir.¹⁶⁹

Vatandaşın karşısına tek bir devlet olgusu ile çıkmayı hedefleyen E-devlet Kapısı Projesi, sadece internet ile değil farklı iletişim araçlarıyla da vatandaşlara ulaşabilecektir. Diğer bir önemli nokta da, E-devlet Kapısı Projesi sayesinde elektronik iletişim standartlarının oluşturulması konusunda kaydedilen gelişme olacaktır. Her kurumun, kendi uzmanlık alanındaki verinin sahibi olarak kendi bilgilerini güncellemesi ile kurumlar arasındaki iletişimi de elektronik ortama taşıyacak ve kğit transferlerine son vereceğini düşündürmektedir.

¹⁶⁸ A.g.k.

¹⁶⁹ E-devlet Yolunda E-devlet Kapısı Projesi, <http://edevlet.turksat.com.tr/v2/>, 28.06.2013.

E-devlet Kapısı'nda verilen hizmetler 3 ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar e-devletin temel etkileşim alanları olan devletten devlete, devletten vatandaşa, devletten işletmelere başlıkları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tasnif ışığında yürütülen hizmetlere kısaca göz atılacak olursa, vatandaş (devletten-vatandaşa) başlığı altındaki yapılabilecek işlemler: Eğitim, Askerlik ve Seferberlik, Doğum, İş ve kariyer, Sosyal Güvenlik, Aile, Sağlık, Özürlü Vatandaşlar, Seyahat ve Turizm, Kültür-Sanat ve Spor, Trafik, Yasal İşlemler, Haklar ve Korunması vb. olarak sıralanmaktadır. Devlet (devletten-devlete) Başlığı altında yapılabilecek işlemler: Cumhurbaşkanlığı, TBMM, Başbakanlık, Genelkurmay Başkanlığı, Adli ve İdari Yargı, Araştırma ve İstatistikler, Bilim ve Teknoloji, İş vb. başlıklardan oluşmaktadır. İşletme (devletten-işletmelere) başlığı altında yapılabilecek işlemler ise Devlet Sözleşme ve İhaleleri, Eğitim, Enerji, Doğal Kaynaklar ve Çevre, Kültür ve Turizm, Savunma ve Güvenlik, Sağlık, Tarım, Uluslararası İlişkiler ve Konular, Mevzuat. İşletmenin Doğuşu ve Feshi, Sektörler, İşletmelerin Büyüme ve Gelişimi, Bağış, Destek ve Krediler, Dış Ticaret, Elektronik Ticaret, Yatırım ve Sermaye, Vergi, Devlet İhaleleri, Ekonomi ve Finans, İş ve Kariyer başlıkları olarak belirlenmiştir.¹⁷⁰

Türkiye'de e-hizmete dönüştürülerek E-devlet Kapısı üzerinden verilebilecek kamu hizmetlerinin bir envanterinin çıkarılması, önceliklerinin belirlenmesi, bu hizmetlerin verilmesinde rol alan kurumların E-devlet Kapısı açısından değerlendirilmesi ve genişleme planlaması yapılmasına imkân sağlayacak verilerin üretilmesi adına fizibilite çalışmaları ise devam etmektedir. Hâlihazırda 38 devlet kurumu¹⁷¹ ve

¹⁷⁰<https://www.turkiye.gov.tr/>,29.06.2013.

¹⁷¹Ayrıntı için bkz. <https://www.turkiye.gov.tr/>,29.06.2013.

belediyelerin bir kısmı yüzlerce kamu hizmetini e-devlet kapısı üzerinden tek bir şifre ile sağlamaktadırlar.¹⁷²

E-devlet kapısı bütüncül yapı ve kamu kurumlarının sağlamış olduğu hizmetlerin standardizasyonu açısından önemli bir gelişmedir. Kamu kurumları hem kendi aralarındaki iş ve işlemlerde daha pratik ve etkin bir hizmet yürütecek hem de kırtasiyecilik anlamındaki bürokrasi de azalış meydana gelecektir. Bu durum vatandaş devlet ilişkilerinde de aynen geçerlidir. Ancak uygulamaya geçilmesinin üzerinden uzun bir süre geçmesine rağmen halen birçok vatandaşın bu hizmetten haberdar olmadığı veya bu teknolojiyi kullanacak bilgi ve birikimde bulunmadığı yahut gerekli bilgi teknolojilerine sahip olmadığı gözlemlenmektedir. Buna ilişkin temel sorun vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri konularında eğitilmiş olmamalarıdır. E-devlet'e giden yolda en önemli adımlardan olan E-devlet Kapısı Projesi'nde bilgi güvenliğinin ne ölçüde sağlandığı ise en önemli tartışma konusudur. TÜBİTAK'ın yapmış olduğu siber tatbikatlar sonucu birçok devlet kurumunun internet sitesinin çökmesi, bilgi ve teknoloji çağında en büyük tehdidin yine bilgi ve teknoloji olduğunu açıkça ortaya koymuştur.

2.2. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Ulusal Yargı Ağı Projesi, yargı birimlerinin ve Adalet Bakanlığının merkez birimlerinin iş süreçlerini hızlandırmayı, güvenilirliğini arttırmayı ve kurumu kâğıtsız ortama taşımayı hedefleyen bir bilgi sistemidir.¹⁷³ Adalet Bakanlığı tarafından Bakanlık Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm Mahkemeleri, Cumhuriyet

¹⁷²Ceren Tutkun, **Devletin Kısa Yolu**, s.1-5, <http://inet.org.tr/inetconf12/bildiri/41.doc>, 30.06.2013.

¹⁷³Ali Rıza Çam, **UYAP**, 2008, <http://www.edevletkonferansi.org/sunumlar.html>, 01.07.2013.

Başsavcılıklarını, Adli Tıp, Ceza ve Tevkif evleri ile İcra Dairelerini içine alacak şekilde, bilgisayar ağı kurma ve bu sayede Bakanlık Merkez ve Taşra Birimleri arasında bilgi alışverişinin elektronik ortama taşınması, vatandaşa internet üzerinden hizmet sağlanması, harici birimlerden beklenen bilgilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır edilmesi gibi hedeflerle Ulusal Yargı Ağı Projesi hayata geçirilmiştir.¹⁷⁴

UYAP 2000 yılında başlatılmıştır. İlk aşama; personel, bütçe, sağlık ve maliye gibi Adalet Bakanlığı idari işlevlerinin otomasyonu ve belge yönetim sistemi geliştirilmesini içermektedir. Bu aşama, 2001 yılında tamamlanmıştır. İkinci aşama, ağ imkânlarının illere yaygınlaştırılmasını kapsamaktadır. Proje kapsamındaki vatandaş portalı, vatandaşların davaları ve adli işlemleri takip etmelerini sağlamaktadır. Ağın, adalet sisteminin diğer kısımlarına yaygınlaştırılması devam etmektedir.¹⁷⁵ Bu kapsamda UYAP birinci aşamada, birim bazlı değil fonksiyon bazlı ve birbiriyle tamamen entegre 32 altbilgi sistemi için 203 alt modül geliştirilmiştir. Birim faaliyetleri belirli bir sıra içinde sürdürülerek, birimler arası entegrasyon sağlanmıştır.¹⁷⁶ UYAP kapsamında Adalet Bakanlığı'nın merkez ve taşra kadrolarının tümünde kapsamlı donanımsal değişiklikler ve geliştirmeler yapılmıştır.¹⁷⁷

¹⁷⁴www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html, 02.07.2013.

¹⁷⁵ **OECD E-Government Studies, Turkey**, ISBN 978-92-64-02844-9, 2007.

¹⁷⁶ **Ulusal Yargı Ağı Projesi**, <http://www.uyap.gov.tr/sempozyum/sempozyum/uyapvizyon.htm>, 04.07.2013.

¹⁷⁷ Ayrıntılı bilgi için bkz. Ulusal Yargı Ağı Projesi uygulamaları doğrultusunda; yargı birimlerinin ve Adalet Bakanlığının merkez ve taşra birimlerini daktilodan kurtarmak ve kağıtsız ofis mantığındaki e-devlet uygulamalarına taşıyabilmek için 26.833 masa üstü bilgisayar, 15.265 adet lazer yazıcı, 418 adet renkli yazıcı, kesif ve otopsilerde kullanılmak üzere 2.800 adet taşınabilir laptop yazıcısı, 3.937 adet tarayıcı, 5.000 adet kesintisiz güç kaynağı 90 büyük adliye binasında merkezi online kesintisiz güç kaynağı kurulumu yapılmış, 817 kampüs birimde toplam 43.260 adet data ve elektrik hattı çekilerek yerel

UYAP'ın Adalet Bakanlığı bağlı ve ilgili birimlere yaygınlaşmasının sağlanması ve e-devlet sistemi ile bütünleşmesi açısından uydu bağlantılarının yapılması amacıyla Türksat Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş. ile imzalanan protokol kapsamında 600'ü aşkın yerin kurulumu tamamlanarak ve faaliyete geçirilmiş, bu fonksiyonları yerine getirmek üzere oluşturulan Merkezi Sistem ve Acil Durum Merkezi (*Disaster Recovery*), 35.000'in üzerinde Adalet Bakanlığı kullanıcılarına, 40.000'nin üzerinde avukata ve tüm vatandaşlara hizmet verecek kapasiteye ulaşmıştır.¹⁷⁸ UYAP yazılımları, 2003 yılı Eylül ayı itibariyle kullanıma girdi. Yazılım geliştirimi tamamlandıktan sonra sahadaki uzman kullanıcıların geliştirme ortamında kullanımına ve eleştirilerine açıldı. Gerçek kullanıcılarla laboratuvar ortamında 2004 yılı başına kadar yoğun testlerden geçirildi. Bu testlerde tamamlandıktan sonra pilot ve test birimlerinde gerçek ortamda 1 yıllık teste tabi tutuldu. 2004 yılı başından itibaren pilot ve test birimlerde 344 mahkemede testlere başlandı. Proje 2005 yılı itibariyle ülke geneline yaygınlaştırılmaya başlandı. 2005 yılında 507 mahkeme, 2006 yılında 1.147 mahkeme işleme alındı.¹⁷⁹

Proje, başından beri e-devletin e-adalet bölümü olarak ele alınmıştır. Bu amaçla diğer kurum ve kuruluşlarla entegrasyon çalışmalarına başlanmıştır. Bu kapsamda, öncelikle Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü tarafından tutulan sabıka kayıtlarına, UYAP uygulamaları üzerinden anında erişim sağlanmıştır. Emniyet Genel Müdürlüğü ile yapılan ortak çalışmalar sonucu POLNET ile entegrasyona gidilmiştir. Halen UYAP Projesi, MERNİS, POLNET, (Posta Telefon Telgraf) PTT,

bilgisayar ağı (lan) tesis edilmiş, Hâkim ve Cumhuriyet Savcılarına 10.967 adet diz üstü bilgisayarı dağıtılmıştır. <http://www.uyap.gov.tr>, 05.07.2013.

¹⁷⁸A.g.k.

¹⁷⁹Ulusal Yargı Ağı Projesi, <http://www.uyap.gov.tr>, 07.07.2013.

AKBANK, Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), ADLİ SİCİL sistemlerine entegre olmuş bir şekilde aktif olarak çalışmaktadır.¹⁸⁰

Mevcut UYAP gelişim projelerinden olan Kolluk Portal Projesi ile kolluk birimlerine intikal eden tüm adli olayların kendilerine sunulacak UYAP ekranları vasıtası ile doğrudan UYAP bilişim sistemine aktarılması ve işlemi tamamlananların elektronik imza ile imzalanmak suretiyle doğrudan ilgili Cumhuriyet Savcılığı iş listesine düşmesi ve bu sayede soruşturma işlemlerine hız kazandırma yanında, tüm süreçlerin elektronik ortama aktarılması ve kişi/taf bilgilerinin kollukça girilmiş olması ve gerekli fiziki evrakların da kolluk birimince taranarak sisteme aktarılmış olması hedeflenmektedir. Bu sayede kolluk ile adliye arasındaki tüm yazışmalar elektronik ortama dökülecektir.¹⁸¹Diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla tam entegrasyon, kağıtsız ofis ortamı işlemlerin verilebilmesi, projenin orta ve uzun vadede hedefleri arasındadır.¹⁸²UYAP'ın toplam maliyeti, 160 milyon dolar olarak tahmin edilmektedir.¹⁸³

UYAP projesinde karşılaşılan sorunlar temelde 3 ana başlık altında yer almaktadır. Bu bölümde projenin uygulama safhasında yaşanan sorunlar ana başlıklar halinde aktarılmaya çalışılacaktır.

Sistemin Oluşturulması ve Kabul edilmesi Aşamasında Yaşanan Sorunlar: Bilindiği üzere tüm projelerin başarısı uygulayıcılarınca benimsenmesine bağlıdır. Adalet Bakanlığı'nca anılan projeye bu boyutta öncelik ve hız tanınmasının gerekçeleri arasında Avrupa Birliği'ne (AB) giriş sürecinde yerine getirilmesi gereken

¹⁸⁰Çam, UYAP, 2008.

¹⁸¹<http://www.uyap.gov.tr/projeler/p5.html>, 12.05.2013.

¹⁸²DPT, E-devlet Proje ve Uygulamaları, Ankara, Eylül 2005.

¹⁸³OECD E-Government Studies, Turkey, ISBN 978-92-64-02844-9, 2007.

yükümlülükler ileri sürülmekte iken, Sayıştay raporları ve DPT kaynaklarından edinilen bilgi ışığında; gerek AB'nin kendisi için belirlediği üç yıllık E-avrupa 2002 Eylem Planı ve E-avrupa 2005 Eylem Planlarında, gerekse aday ülkeler için belirlediği E-avrupa+ Eylem Planlarında öncelik verilen konular arasında adalet hizmetlerinin yer almadığı görülmektedir.¹⁸⁴

Projenin başlangıcında pilot iller belirlenerek bu illerde bir süre denendikten sonra adım adım tüm ülkede yaygınlaştırılması amaçlanırken, yeterli süre geçirilmeden, pilot denemeden elde edilen olumlu ve olumsuz veriler kamuoyu, yargı erkleri ile paylaşılmaksızın aceleciyle yaygınlaştırılma çabası da bu sistemin sindirilmesi ve sahiplenilmesinin önünde ciddi bir engel oluşturmaktadır.¹⁸⁵

Güvenlik Sorunları: E-devlet uygulamasına geçmek için öncelikle; tüm ülkeyi kapsayan bir master planın, tüm kurumlar bakımından bir eşgüdüm ve iş akışı planının yapılması ancak hepsinden önemlisi bilgi ve iletişim güvenliğinin tam anlamıyla sağlanması gerekmektedir.¹⁸⁶ UYAP sistemi ciddi güvenlik zafiyeti taşıırken dosyalardaki tüm belgelerin sanal ortamda depolanmasının, savcı ve hâkimlerce her türlü yazışmanın sistem üzerinden yapılmasının istenmesi, mahkemelerin ise kararların yazımı da dâhil olmak üzere her türlü faaliyetini Adalet Bakanlığı'nın ve bu projeyi kuran şirketin kontrolündeki bir merkezden kontrol edilen sistem kapsamında yapmaya zorlanması, yargının bağımsızlığı ilkesi, bu ilkenin getiriliş amacı olan davanın taraflarına hukuksal güvenlik, koruma ve eşit koşulların sağlanması prensipleri yönünden ciddi sorunlar içermektedir. Bu husus,

¹⁸⁴www.bilgitoplumu.gov.tr/DocumentView.aspx?value, 13.05.2013.

¹⁸⁵Fethi Sayın, **UYAP Sorunları**, <http://www.yarsav.org.tr/index.php?p=179>, 14.05.2013.

¹⁸⁶**A.g.k.**

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nca yapılan açıklamada da yer almaktadır.¹⁸⁷

Ağır mesleki koşulları nedeniyle bilişim teknolojilerine uyum sağlamakta zorlanan bazı yargı mensupları yargısal faaliyetin eski usulde yürütülmesine karşın, kendilerine ait şifre, kalem personeline verilmek suretiyle tüm işlemler UYAP üzerinden yürütülüyormuş izlenimi verildiği, bunun da bir güvenlik zafiyeti doğurduğu, Bakanlığın eleştirilere sıcak bakmaması sonucu, resmi yoldan yansımayan bu durum nedeniyle görünüşte UYAP'ın başarıyla uygulandığı belirtilen pek çok yerde aksi bir durumun mevcut olduğu bilinmektedir.¹⁸⁸

Verimlilik ve Yargısal Faaliyete Katkı Bakımından Yaşanan Sorunlar: UYAP söylenilenin aksine yargısal faaliyetleri kolaylaştırmak ve hızlandırmak yerine tam tersi sonuçlar doğurmuştur. Bu konuda İstanbul Barosu Başkanınca yapılan açıklama ve medyaya yansıyan haberlerden avukatlar arasında UYAP'ın Avukatlara Yargıda İstirap Projesi olarak adlandırılmaya başlandığı, sıradan bir davayı açmak için sistemde kilitlenme olduğu an saatlerce kuyrukta beklemek zorunda kaldıkları, aynı şekilde duruşma anında sistemdeki bir aksamanın duruşmanın yapılamamasına yol açtığı şeklinde pek çok eleştiriye yer verilmiştir.¹⁸⁹

¹⁸⁷Ayrıntılı bilgi için bkz. Gelişmiş ülkelerde kamu bilişim sistemlerinin güvenliği, bu amaç için kurulmuş kurum veya kuruluşlar tarafından denetlenmektedir. Örneğin Almanya'da İçişleri Bakanlığı'na bağlı Bilgi Güvenliği Kurumu tüm kamu kurumlarının bilişim sistemlerini bilgi güvenliği açısından denetlemekte ve denetim sonuçlarını kamuoyuna açıklamaktadır. Türkiye'de de bilişim sistemlerinin güvenliğinin artırılması için benzer yapılanmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Asıl bu tür çözümler için çalışmalar yapılması gerekmektedir.

¹⁸⁸Sayın, **UYAP**, 14.05.2013.

¹⁸⁹<http://www.ezberim.biz/hukuksal-danismanlik/84149-istanbul-barosundan-uyapa-sert-elestiri/>,26.07 .2013.

UYAP sonrasında artık mesai dışında çalışma zorunluluğu kalmaksızın işin işte bitirilmesi arzulanırken, tam aksi bir durum ortaya çıkmış ve hâkim, savcı ve avukatlar mesai içinde yeterli ve verimli çalışma imkânına ulaşamamışlardır. Bütün bunların yanında UYAP'la yapılması gereken pek çok usul işlemin bizzat yargıç ve savcılar tarafından yapılması zorunlu kılınmış, birçok yargı çalışanının asli işine ayırdığı zaman dilimi bu şekilde de daraltılmıştır.¹⁹⁰

Adalet hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojisinin nimetlerinden yararlanmak adına UYAP gibi projeler önem arz etmekle birlikte yukarıda bahsedilen sorunlar çerçevesinde projenin dönüştürülerek altyapı ve sistemsel sıkıntılarının bir an önce giderilmesi aciliyet teşkil etmektedir.

2.3. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) PROJESİ

E-devlet uygulamaları içinde beklide en önemlisi 1972 yılında çalışmalarına başlanan ve 1975'te Dünya Bankası'ndan gelen krediyle¹⁹¹ hayata geçirilerek 2002 yılı Kasım ayında çevrimiçi hizmete konulan MERNİS projesidir.¹⁹² Kısa adı MERNİS olan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi Projesi, hizmetlerin ilçelerde bilişim teknolojileri kullanılarak verilmesini, ilçe nüfus veri tabanlarının bir kopyalarının genel merkezde bütünleştirilerek merkezi nüfus veri ambarının oluşturulmasını, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini, kimlik numaraları aracılığıyla kişi düzeyinde işlem yapan kamu ve özel sektör bilişim

¹⁹⁰Sayın, UYAP, 14.05.2013.

¹⁹¹Kösecik ve Karkın, **Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar**, s.123.

¹⁹²Çukurçayır ve Çelebi, **Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye**, s. 73.

projeleri arası bilgi alışverişinin alt yapısının hazırlanmasını ve nüfus istatistiklerinin bilişim teknolojileri ile daha sağlıklı elde edilmesini sağlamaktadır.¹⁹³

MERNİS, nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaş için çok yönlü değerlendirilmesine ve nüfus hizmetlerinin bu esaslara göre yeniden düzenlenmesine yönelik bir projedir.¹⁹⁴Veri tabanında 120 milyonun üzerinde kayıt bulunan MERNİS Projesi Ocak 2003 itibarıyla tamamlanmıştır. Proje kapsamında, nüfus mevzuatına uygun olarak, merkez ve taşra birimlerinde nüfus işlemleri, bilgisayar ortamında yapılmaya başlanmış ve merkezde bir veri tabanı oluşturulmuş, 923 nüfus idaresinde bulunan, aile kütüklerindeki bütün nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılma işlemi tamamlanmış ve her bireye T.C Kimlik Numarası verilmiş, kamu kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda nüfus hizmeti vermeye başlanmıştır, 923 ilçe nüfus müdürlüğü çevrim içi çalışmaya başlamış ve nüfus ve aile istatistiklerinin, hızlı bir şekilde alınabilmesi sağlanmıştır.¹⁹⁵

MERNİS projesi uzun yıllardır Türkiye'nin gündeminde olmakla birlikte Ulusal Bilgi Sisteminin de altyapısını oluşturmaktadır. Proje ile 2000 yılında büyük bir hız kazanan ve son aşamasına gelen proje ile nüfus kütükleri üzerinde tam bir denetim kurmak ve nüfus kütüklerini güvenilir belgeler haline getirerek hizmette sürat ve verimlilik sağlamak, merkezde bir nüfus bilgi bankası oluşturmak ve bu yoldan nüfus kütüklerindeki bilgileri kamuhizmetleri açısından değerlendirmek, nüfus kütüklerindeki bilgileri istatistik verileri olarak değerlendirmek, nüfus ve aile

¹⁹³DPT, **E-devlet Proje ve Uygulamaları**, Ankara, 2005.

¹⁹⁴**A.g.k.**

¹⁹⁵Şahin, **Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**, s.105-108.

istatistiklerini elde etmek, her vatandaşa bir T.C. Kimlik numarası vermek suretiyle isim benzerliğinden dolayı ortaya çıkan aksaklıkları gidermek ve kamu kuruluşları arasındaki bilgi alışverişini hızlandırmak ve yeni Nüfus cüzdanı ile ilgili çalışmaları yapmak amaçlanmıştır.¹⁹⁶

Proje kaynak yerleştirme ve planlama, proje yönetimi, optimizasyon, iş planlama, bilgi teknolojileri kullanımı açısından, projenin büyüklüğü ve yaygınlığı da düşünüldüğünde, hizmet ve servis alanında Türkiye`de gerçekleştirilen en önemli bilişim projeleri arasında yer almaktadır. Yaygınlaştırma projesi kapsamında eğitim hizmetleri, yaygınlaştırma hizmetleri¹⁹⁷, kimlik numarası verilmesi ile ilgili hizmetler¹⁹⁸ ve geçici nüfus ambarı hizmetleri¹⁹⁹ ile dört başlık altında toplanmaktadır.

¹⁹⁶<http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis>, 24.05.2013.

¹⁹⁷Ayrıntı için bkz. Daha önce pilot çalışması yapılan ve daha sonra gerekli yazılım eklemeler ve düzeltmeleri yapılan MERNİS İlçe uygulama yazılımlarının 923 ilçedeki bilgisayar sistemlerine kurulumunu sağlamış, ilçelerdeki mevcut verileri, gerekli dönüştürme işlemlerini gerçekleştirerek veri tabanlarına yüklemiştir. Mevcut veri tabanındaki verilerin yeni veri tabanına dönüştürme işlemleri yapılarak aktarılması için gerekli olabilecek her türlü yazılım Koç Sistem ve Meteksan Sistem'in oluşturduğu KONSORSİYUM tarafından hazırlanmıştır.

¹⁹⁸Ayrıntı için bkz. Yaygınlaştırma hizmetleri tamamlanıp, yeni yazılımlar tüm ilçelerde kullanılmaya başlandıktan sonra, 1 hafta sonunda tüm ilçelerde aynı günde kişilere (açık kayıtlara) kimlik numarası verilmiştir. Kişilere kimlik numarası verecek programı daha önce test edilmiş, Ankara'da ilçelerinde gerçek verilerde denenmiştir. KONSORSİYUM ilçelerde aynı gün içinde kimlik numarası verilmesi için takip edeceği yol ve yöntemleri açık ve net bir biçimde kuruma "Kimlik Numarası Verilmesi" olarak anılan etkinlik başlamadan iki hafta önce teslim edip onaylatmıştır. Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaralarının nüfus kayıtlarına verilme işlemleri 28 Ekim 2000 tarihi itibarı ile tamamlanmıştır.

¹⁹⁹Ayrıntı için bkz. İlçelerden gelecek veri tabanı kopyaları kullanılarak, Genel Merkezde bir Geçici Nüfus Ambarı oluşturulması istenmiştir. Geçici Veri Ambarı'nın oluşturulması ve kullanımı ile ilgili çözümlenme, tasarım, yazılım geliştirme ve veri ambarı oluşturma çalışmaları KONSORSİYUM tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalar sırasında, hazır yazılımlardan kaynaklanabilecek sorunlar ile bunların uygun ayarlarının yapılması gibi hususlar KONSORSİYUM'un sorumluluğunda olmuştur. Yeni yazılımı kullanmaya başlayan ilçelerin verilerindeki değişikliklerin belirli periyotlarla merkezdeki Geçici Veri Ambarı'na yansıtılması sağlanmıştır.

Bütünleşik bir bilgi teknolojisi projesinin en önemli bileşenlerinden olan uygulama yazılım yaygınlaştırma, kullanıcı eğitimi, veri ambarı oluşturma ve çağrı merkezi bu projede en önemli örnekleriyle yer almaktadır. Türkiye'deki tüm kamu bilişim sistemlerinde, kişi bilgileri çapraz ilişkilerinin kolayca kurulmasına imkân verecek ve bu suretle Ekonomik-Mali, Güvenlik, Askerlik, Sağlık, Eğitim Sosyal Güvenlik gibi alanlarda faaliyet gösterecek olan MERNİS Projesi Türkiye Cumhuriyeti'nin en büyük bilişim projesidir. Projenin geldiği nokta gözden geçirilirse yeni pazar olanakları da doğmuştur. Bunlar projenin son kısımları olan iletişim altyapısının kurulması ve yeni T.C. Nüfus Cüzdanı aşamalarıdır. Ülkemizdeki en büyük akıllı kart projesi yine MERNİS projesi kapsamında gerçekleştirilecektir. Projenin bugüne kadar olan aşamalarında çok ciddi bir yazılım arge çalışması yapılmış ve yapılmaya devam etmektedir. Günümüz teknolojilerinin de zorlaması sonucu uygulama yazılımlarının *web* tabanlı uygulamalara taşınabilmesi için gerekli yatırımlar ve çalışmalar yapılmaktadır. Akıllı kart teknolojileri için yapılan arge çalışmaları sürdürülmekte ve ulusal kart üretim sistemleri için yatırımlar yapılmaktadır.²⁰⁰

Genel özellikleriyle ele alınan MERNİS'in personel tarafından değerlendirilmesi sonucunda şu bulgulara ulaşılmıştır. Ankete katılan personelin % 60'ı MERNİS Projesinin insan unsuruna önem verdiğini ve insanı ön plana çıkardığını vurgulamışlardır. % 24'ü de MERNİS Projesinin insan üzerinde herhangi bir değişiklik yapmadığını belirtirken aksi görüşte olan % 10'luk bir kesim proje ile birlikte insanın ikinci plana atıldığını belirtmektedirler. Personelin % 36'sı MERNİS'in nüfus işlemlerini hızlandıran ve kolaylaştıran, kırtasiyeciliği azaltan,

²⁰⁰http://www.hukukvebilisim.com/index.php?option=com_content&view=article&id=196:merkezi-nuefusdaresi-sistemi-merns-projesi&catid=65:e-devlet-projeleri&Itemid=82,27.07.2013.

başarılı, önemli ve örnek bir proje olduğunu belirtirken, % 17'si nüfus ve vatandaşlık işlerinin elektronik ortamda yürütüldüğü, bütün nüfus işlemlerinin online yapıldığı, müdürlükler arası iletişimi hızlandıran bir proje olduğunu belirtmişlerdir.²⁰¹ Yine personelin % 13'ü de MERNİS'in zaman tasarrufu sağlayan, insana önem veren, bilgi edinimini kolaylaştıran bir proje olduğuna değinmişlerdir, % 7'si de MERNİS'in yanlışlıkları azaltması ve böylece daha sağlıklı ve doğru bilgi vermesi özelliğini vurgulamışlardır. Bu olumlu özelliklerinin vurgulanmasına karşılık anketi cevaplayan personelin % 11'i MERNİS Projesi için geç kaldığını, ağır işlediğini, işleri azaltmasının tersine iş yoğunluğunu artırdığını, eksikliklerinin olduğunu ve bunların tamamlanması gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca personelin % 3'ü de bilgisayarların öne çıktığını, personelin ikinci plana atıldığını, bilgisayarların sağlıklarını bozduğunu ve pahalı bir proje olduğunu belirtmişlerdir. Ankete katılan personelin % 13'ü de bu konuda ya cevap vermemiş ya da bu konuda bir fikirlerinin olmadığını sadece kendilerine ne deniliyorsa onu yaptıklarını belirtmişlerdir.²⁰²

Diğer taraftan gerek projeye gerek uygulamaya yönelik birtakım eleştirilerde mevcuttur. Öncelikle yapılan denemeler ve araştırmalara göre, projenin kişisel bilgilerin korunması konusunda yeterli güvenliğin sağlanmadığı ve projenin hayata geçmesinden sonra nüfus cüzdanlarının akıbetinin ne olacağının belirsizliğini koruduğu ifade edilmektedir.²⁰³

Proje bütün valilik ve hükümet binalarına ulaştığı halde aynı iletişim altyapısı üzerinde başka valilikler ve kaymakamlıklar olmak üzere diğer devlet kurumları

²⁰¹<http://www.yerelsiyaset.com/v2/index.php?goster=ayrinti&id=376>, 29.07.2013.

²⁰²<http://www.yerelsiyaset.com/v2/index.php?goster=ayrinti&id=379>, 29.07.2013.

²⁰³Tuğba Eroğlu, E-devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler, **Sayıştay Dergisi**, Y. 2006, S.62, Ankara, s.103.

tarafından yararlanılabilmesi kaynakların rasyonel kullanımını açısından önemlidir. Ancak bu yönde entegre bir sisteme henüz ulaşılmış değildir.²⁰⁴ Sistem devlet kurumlarının birçoğuna servis altyapısı sağlamasına ve tek bir vatandaşlık numarasıyla bütün işlemlerin halledilmesi yolunu açmasına karşın birçok kurum elektronik ortamda hazır olan bilgileri alacak teknolojiye sahip olmadığı için eski sistemdeki gibi yazılı ikametgâh ve nüfus kayıt bilgilerini belge olarak talep etmektedir.

3.TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE E-DEVLET UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Türkiye’de e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar hakkında bir önceki bölümde genel olarak başlıklar halinde bahsedilmiştir. Bu kısımda ise konu Türkiye özelinde incelenecektir. Bu bakımdan Türkiye’de e-devlet uygulamalarında yaşanan sorunlar incelendiğinde dünyada ki örneklerle benzerlikler içerdiği görülecektir.

Gelişmekte olan ve teknolojiyi tüketen toplumlarda olduğu gibi Türkiye’de de e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunların başında altyapı-teknik sorunlar gelmektedir. Türkiye’de yapısal-teknik sorunlar genel olarak sıralandığında bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, hizmetten eşit düzeyde yararlanma imkânı bulunmaması, ilk yatırım maliyetinin yüksekliği, gizliliğinin ve güvenliğin sağlanamaması, bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması, iletişim altyapısının yetersizliği, arge çalışmalarının desteklenmemesi, bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışmaması, kalifiye personel

²⁰⁴A.g.m., s.103.

eksikliği, koordinasyon kurulunun oluşmaması, kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması şeklinde ifade edilmektedir.²⁰⁵

E-devlet uygulamalarında karşılaşılan en büyük sorunlardan diğer bir tanesini iktisadi konular oluşturmaktadır. E-devlet uygulamaları temel olarak kamu kurumlarında kırtasiyeciliğin azaltılarak tasarrufun sağlandığı bir model öngörmektedir. Ancak gelişmekte olan ve teknoloji ithal eden ülkelerde bu sistemlerin oluşturulması ve idamesi büyük çapta maliyetlerin yanında kamu hizmetlerinin yürütülmesinde dışa bağımlılığı beraberinde getirmektedir. Bilindiği üzere e-devlet hizmet ve uygulamalarının temelini kamu kurumları tarafından yapılan bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) yatırımları oluşturmaktadır. Ülkemizde 2002 yılında merkezi yönetim bütçesinden BİT yatırımları için ayrılan ödenek 2011 yılı fiyatlarıyla yaklaşık 526 milyon TL iken, 2011 yılı için bu değer 2 milyar TL'yi geçmiştir. 2008 yılı haricinde bir önceki yıla göre sürekli artış gösteren kamu BİT yatırımlarında 2002 yılından bu yana yaklaşık olarak 4 katlık bir maliyet artışı kaydedilmiştir.²⁰⁶Bu rakamlar yıllar ve gelişen teknolojiye ayak uydurmaya çalışan elektronik devlet için katlanarak devam etmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmada, bireylerin, işletmelerin bölge ve demografik değişkenler arasındaki sayısal farklılık dijital uçurum olarak, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkili bir şekilde kullanabilme becerisi ise bilgisayar

²⁰⁵**Herkes İçin Bilgi Toplumu**, T.C. Başbakanlık Yayınları, Ankara, 2002, s.28.

²⁰⁶**DPT Bilgi Toplumu Dairesi**, "Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımı",http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yatirimlar/Kamu_BIT_Yatirimlari_2011.pdf, 06.08.2013.

okuryazarlığı olarak tanımlanmaktadır.²⁰⁷ Bilgisayar okuryazarlığı ve sayısal uçurum birbiriyle ilişkilidir. Türkiye’de genç ve yaşlı nüfus ve cinsiyetler arası bilgisayar ve internet kullanımı arasında önemli farklılıklar mevcut olduğu gibi gelişmişlik seviyesine göre bölgeler arasında büyük bir sayısal uçurumun varlığı da aşikârdır.

E-devlet hizmetleri için elektronik bir iletişim kanalına ve bu iletişime aracılık edecek bir donanıma ihtiyaç vardır. Kısaca bilgisayar ve İnternet e-devletin temel bileşenleridir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından gerçekleştirilen 2013 Yılı Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması sonuçlarına göre; hanelerin %49,1’i internete erişim imkânına sahiptir. İnternet erişim imkânı olan hanelerin %46,5’inde geniş bant internet erişim imkânı bulunmaktadır. ADSL, %32,2 ile tüm haneler, %65,6 ile İnternet kullanılan haneler arasında en çok kullanılan bağlantı türüdür. 3G bağlantı ise tüm hanelerin %20,1’inde, İnternet kullanılan hanelerin %41’inde İnternet erişim imkânı sağlamaktadır. İnternet erişim imkânı olan hane oranı kentsel yerlerde %57,4 iken, kırsal yerlerde %29,1’dir. Düzey-1’e göre %63,3 ile İstanbul, %58,8 ile Batı Marmara, %56,8 ile Doğu Marmara, %52,4 ile Batı Anadolu bölgesinde İnternet erişim imkânı olan hane oranı Türkiye ortalamasının üzerindedir. Bilgisayar ve İnternet kullanım oranları 16-74 yaş grubundaki erkeklerde %60,2 ve %59,3 iken, kadınlarda %39,8 ve %38,7’dir. 2012 yılı Nisan ile 2013 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık dönemde İnternet kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde İnternet kullanma oranı %41,3’tür. Bilgisayar ve İnternet kullanımı kentsel yerlerde %59 ve %58, kırsal yerlerde ise %29,5 ve %28,6’dır. Bilgisayar ve İnternet kullanım oranlarının en

²⁰⁷OECD, Understanding the Digital Divide, Organization for Economic Co-Operation and Development, **OECD Publications**, France 2001, s.5, [http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451 .pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf) 08.08.2013.

yüksek olduğu yaş grubu 16-24'tür. Bilgisayar ve İnternet kullanımı tüm yaş gruplarında erkeklerde daha yüksektir.²⁰⁸ AB ortalaması 2011 yılı itibariyle Türkiye ortalamalarından yaklaşık 1,6 kez daha yüksektir. 2011 yılı içerisinde yapılan bir araştırmada evde internet erişimi oranı %73 olarak tespit edilmiştir.²⁰⁹

Sorun Türkiye açısından değerlendirildiğinde, BİT'in gelir guruplarına ve eğitim düzeylerine göre dağılımı, düşük eğitim ve gelir düzeyindeki insanların BİT'den yeterince yararlanamadıklarını göstermektedir. Firmaların zamanla daha yoğun biçimde BİT kullanmaları, özellikle ücretlerde ve gelirdeki eşitsizliklerin devam etmesi ve hatta artması anlamına gelebilir. Bu bağlamda, gelir dağılımının bozuk olduğu ülkemizde BİT'in mevcut eşitsizliği daha da derinleştirebileceği söylenebilir. Bu nedenle, BİT'e erişimde ve kullanımdaki eşitsizlikleri önlemeye yönelik her türlü politikanın aynı zamanda toplumda daha adil bir gelir dağılımı amacına hizmet edebileceği hatırlanmalıdır.²¹⁰

E-devlet uygulamalarının yaygınlaşmaması güvenlik ve gizlilikle de ilgilidir. E-devlet uygulamalarının sayısının artmasıyla internet üzerinden bilgilere erişim kolaylaşmış gerek kişisel gerek kurumsal işlemler mekândan ve zamandan bağımsız hale gelmiştir. E-devlet uygulamalarında bilgiye erişimin internet gibi güvensizlik duygusu yaratan ortamlar üzerinden yapılması, bu ortamlarda ve uygulamalarda üst

²⁰⁸TUİK, **2013 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması**, TUİK HaberBülteni, Sayı.13569, Ankara 2013, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13569>, 14.08.2013.

²⁰⁹http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Information_society_statistics, 15.08.2013.

²¹⁰Öztürk, **Türkiye'de Dijital Eşitsizlik**, s. 111-131.

düzyede bilgi güvenliğinin sağlanmasını zorunlu kılmaktadır.²¹¹ E-devlet kapsamında üzerinde durulması gereken en önemli uygulamalardan birisi bilgi güvenliğidir. E-devlet uygulamaları yaygınlaştıkça güvenlik sorunları her geçen gün daha fazla artmakta ve yüksek düzeyde kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanması e-devlet açısından kritik bir öneme sahip olmaktadır.

Yüksek düzeyde kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanabilmesi için yöneticilere, çalışanlara, bilgi teknolojisi personeline ve kullanıcılara önemli görevler düşmektedir. E-devlet güvenliği en az coğrafi sınırların güvenliği kadar önemlidir.²¹² E-devlet uygulamalarında kişisel bilgilerin hizmet sağlayan kurumların denetiminde bulunması bilgi güvenliği açısından çok büyük öneme sahiptir. E-devlet hizmetlerinde kamu kurumlarından kaynaklanan güvenlik açıkları nedeniyle kişilerin özel bilgilerinin başkalarının eline geçmesi ya da kişilerin özel bilgilerinin izni olmadan açığa çıkması en çok karşılaşılan sorunlardandır. Özellikle kamu kurumlarının *web* sitelerinde yapılan sorgulamalar sonucunda istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bazı e-devlet uygulamalarında bir sorgulama işlemi sonucunda, istenmediği halde birçok kişisel ve kurumsal bilgi ortaya çıkmakta ve bu durum bilgi güvenliği açısından önemli bir tehlike oluşturmaktadır.²¹³

Nüfus artışının doğal sonucu olarak, artan ihtiyaçlar ve kaynaklara erişim sorunu, klasik bürokrasinin zamanla tasfiye edilmesi ve güvenli e-devlet uygulamalarıyla çözülebilir anlayışı, küresel bir yaşam alanı haline gelen dünyamızda, sürekli rekabet

²¹¹Y. Vural, ve Ş. Sağıroğlu, “E-devlet güvenliği: Güncel tehditler” **17. İstatistik Araştırma Sempozyumu**, 7 Mayıs 2008, Ankara, www.tuik.gov.tr/ias/ias08/bildiriler/I_OTURUM/Yilmaz_Vural.doc, 21.08. 2013.

²¹²Ş. Sağıroğlu, “E-devlette Bilgi Güvenliği”, **Telekom Dünyası Dergisi**, 2010. <http://www.Telekomdunyasi.com/?action=koseyazisi&id=41,24> .08.2013.

²¹³Efendiođlu ve Sezgin, **E-devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği**, s.219-236.

eden devletler vatandaşlarına sundukları yaşam kalitesiyle belirleyici oldukları bir platform olarak tanımlanıyor. Bu perspektiften bakıldığında demokrasinin de gelişmesi, temsili halden çıkıp, doğrudan katılımlı hale gelmesi devletin şeffaflaşmasına ve vatandaşlarıyla kurduğu ilişkiye bağlı olduğu bu noktada e-devlet uygulamaları çok stratejik hale geliyor ve her an e-devlet uygulamalarına teşvik ediliyoruz.²¹⁴

Enformasyon toplumu olma yolunda ilerleyen medeniyetler internetten elde ettikleri bilgileri farklı amaçlar için de kullanabilmekteler. Bunun en önemli örnekleri Estonya da olduğu gibi artık savaşlar meydanda değil, internet ortamından yapılabilecek hale geldi. Gürcistan - Rusya arasında yakın zamanda yaşanan savaşın bir diğer mecrası internet, hedefi ise e-devletti.²¹⁵ Birçok *hacker* saldırılarının hedefinde e-devlet uygulamalarının bulunduğu su götürmez bir gerçeklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizin e-devlet uygulamalarına açılan kamu hizmetlerinin büyük bir bölümü, bilgi güvenliği yaklaşımından çok uzak olup, bu duruma örnek teşkil edecek olaylardan sırayla bahsedilecek olursa KEY ödemeleri için açılan ve sadece TC kimlik numarası ile 8 milyon çalışana ait bilgilerin sorgulandığı *web* sitesi <http://www.keyodemeleri.com> ve Resmi Gazete *web* sitesi aracılığıyla, kişiye özel bilgilerin ortaya serildiği ve diğer ardışık kamu *web* sitelerinde (SGK vb) yapılan paralel sorgulamalarla tehlikeli bir örnek oldu.²¹⁶ Milli Eğitim Bakanlığı (İLSİS) *web* sitesinden 687 bin öğretmenin kimlik bilgileri çalınıp, internette dosya paylaşım sitesi *Rapidshare*'e yüklendi.²⁹ Mart 2009 yerel seçimlerinde Yüksek Seçim Kurulu'nun bilgi sistemlerine yetkisiz bilgisayarlardan oy girilmesi sonucu sistem

²¹⁴ P.F.Drucker, **21 Yüzyıl İçin Yönetim Tartışmaları**, İstanbul, Epsilon Yayıncılık, 2001.

²¹⁵ C. Ceylan, **Bilgi Teknolojileri Kapsamında Ulusal Güvenlik ve Şirketlerin Durumu**, Addison-Wesley-New York Ed., 2009.

²¹⁶ Tempo Dergisi, **Çırılçıplaz Röportajı**, 7 Ağustos 2008.

çöktü.(İstanbul, İzmir, Hatay,Kütahya vb.).Kamu ve özel sektör *web* sitelerin de paylaşılan MERNİS veri tabanına ait nüfus bilgileri, ulusal güvenliğimizi tehdit edecek boyutlarda olduğu yapılan siber tatbikatlar sonucu ortaya çıkmış durumdadır.²¹⁷DNA Verileri ve Türkiye Milli DNA Veri Bankası Kanunu ile kurulacak olan Ulusal Gen Bankasına ait bilgilerinde internetten paylaşılacağı ifade ediliyor.²¹⁸ Bu olaylar ışığında ülkemizin stratejik yerlerinde görevli çalışanların, bilgilerinin yabancı kurum ve kuruluşların eline geçebileceğini söylemek komplocu bir yaklaşım olmasa gerekir.²¹⁹

Ulusal Bilgi Güvenliği yaklaşımını organize edecek merkezi bir kurumun (A.B.D de bulunan Ulusal Güvenlik Ajansı NSA benzeri,), bir an evvel kurulması, tüm kamu kurumları ve özel sektör için bağlayıcı nitelikte bir otorite olması, istihbaratın internetten yapıldığı günümüz de, bizleri e-saldırlara karşı güçlü kılacaktır.Kurumların internetten elde ettiği istihbarat akışının, stratejik olarak bilgiye çevrilmesi, merkezi e-devlet saldırılarına karşı, ülkemizin savunmasını güçlendirecektir. İnsanların gen haritalarının çözüldüğü 21. yüzyılda ulusal bilgilerimizin arasında bulunan kan bilgilerimiz ve yeni kurulmakta olan gen bankası bilgilerinin, e-devlet uygulamalarıyla çalınması, ülkemizi olası biyolojik bir saldırı karşısında, savunmasız bırakabilecektir.²²⁰ Devletin şeffaflaşması adına, stratejik olarak bilgi güvenliği analizi yapılmadan vatandaşlara ait verilerin e-devlet uygulamalarıyla paylaşılması, ulusal güvenliğimizi tehlikeye sokabilir. Başlangıçta e-devletin kolaylaştırıcı etkisi, e-savunma stratejisi oluşturulmamış projelerde ciddi kayıplara yol açabilir. Askeri savaş doktrinlerinde, siber saldırı tekniklerinin test

²¹⁷Ceylan, **Ulusal Güvenliğin Zayıf Halkası E-devlet**, 11.06.2009.

²¹⁸<http://www.gen.hun.edu.tr/genom/>

²¹⁹Ceylan, **Ulusal Güvenliğin Zayıf Halkası E-devlet**, 11.06.2009.

²²⁰TBD, **E-devlet Yolunda Türkiye**, Ankara, Türkiye Bilişim Derneği Yayını, 2002.

aşamasından çıkıp, olgunlaşmaya başladığını görüyoruz.Dünyanın, uydulardan gözlendiği, coğrafi bilgi sistemleriyle kuşatıldığı, tüm ağların internetle bağlandığı bir zamandayız.²²¹ Orduların operasyonel üstünlüklerinin, bilgi teknolojilerini stratejik olarak kullanmalarıyla arttığını söyleyebiliriz. İnternette sunulan haritalarda, insanların her şeyin yerini işaretlediği ve farkında olmadan, bir ülkenin savaş öncesi keşfine yarayacak derece coğrafi bilgi sistemi destekli lojistik sağladığını bilmek ve önlem almak gerekir.²²²

Nitekim TÜBİTAK tarafından 2011 ve 2013 yıllarında yapılan siber saldırı tatbikatlarında TÜBİTAK tarafından yayınlanan rapora göre; kamunu kritik kurumları olan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Milli Savunma Bakanlığı (MSB), Milli Güvenlik Kurulu (MGK), Ankara Başsavcılığı, Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM), Maliye Bakanlığı (MB), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) dâhil 41 kurumun internet adresi çökertilmiş. Siber tatbikat sonucunda birçok kamu kurumun anti virüs programlarını dahi güncellemediğini kamuoyuyla paylaşmıştır. Bugün Ulusal Yargı Ağı Projesi'nde birçok savcı ve hâkimin kimlik ve aile bilgilerinden tutun geçmişten günümüze hangi davalara baktıkları ve davalarla ilgili hangi mütalaalarda buldukları açık bir şekilde yazmaktadır. Bu örneklem üzerinden konuya bakış derinleştirildiğinde; devletin birçok önemli bilgisi denetimden uzak kontrolü mümkün olmayan internet ve bilgisayar ortamında her an saldırıya açık bir konumda beklemektedir.

Türkiye'de e-devlet uygulamalarının ortaya çıkaracağı ya da artıracacağı hukuksal sorunlar 90'lı yılların sonunda tartışılmaya başlanmıştır. Bilim ve Teknoloji Yüksek

²²¹Ceylan, **Ulusal Güvenliğin Zayıf Halkası E-devlet**, 11.06.2009.

²²²**A.g.m.**

Kurulu'nca (BYTK) oluşturulan Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu'nun (ETTK) çalışmaları sonucunda ortaya çıkan sonuç raporunda temel hukuki sorunlar başlıklar halinde ele alınmıştır. Türkiye'de e-devlet çalışmalarının beraberinde getirdiği mevzuat sorunları; elektronik bilgi ve belgelerin devlet tarafından kabul edilerek ve bu belgelerde kimlik bilgilerinin kanıtlanacağı düzenlemelerin eksikliği, sanal kurum kimliğinin ülkemizde henüz tanımlanmamış olması, kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması bakımından yasal düzenlemelerde eksikliklerin bulunması, siber suçlarla mücadele kapsamına yasal düzenlemelerin genişletilmemesi, kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılmamış olması, genel devlet politikasının, stratejisinin olmaması ve kamu kaynaklarının kullanımına yönelik kapsamlı düzenlemelerin bulunmaması olarak sıralanmaktadır.²²³ Bu bakımdan konunun daha iyi anlaşılabilmesi adına ülkemizde e-devlete giden yolda yapılan yasal düzenlemeler aşağıda kronolojik sıraya göre belirtilmiştir.²²⁴

İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkındaki 2007 tarihli ve 5651 sayılı kanunda; internette yer, kullanım, erişim ve içerik sağlayıcılar hakkında ayrıntılı düzenlemeler vardır. Örneğin; bir içerik sağlayıcı, internet ortamında kullanıma sunduğu her türlü içerikten sorumludur ama bağlantı sağladığı başkasına ait içerikten sorumlu değildir. Yine aynı yasa ile internet üzerindeki sakıncalı içerik türleri tanımlanmıştır. Yasada bu sakıncalı içeriklerin internet üzerinden yayımlanmasının nasıl önleneceği, uygulanacak cezaların neler olduğu ve uygulayıcı kurumların özellikleri ve uygulama

²²³Çetin vd., **E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri**, s.6.

²²⁴http://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/438/mod_resource/content/1/E-devlet, 26.08.2013.

araçları da tanımlanmıştır. Söz konusu yasa ile Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı'na (TİB) *web* sitelerini engelleme yetkisi verilmektedir. Engellenmesi istenen içerik Türkiye'deki bir *web* sitesinde ise içerik kaldırılabilir; Türkiye dışında ise siteye erişim engellenebilir. Engelleme kararlarını yerine getirmeyenlere karşı idari para ve hapis cezaları öngörülmüştür. Engelleme kararlarına karşı yargı yolu açıktır. Engelleme uygulamasının temelinde vatandaşların içeriğinden rahatsız oldukları *web* sitelerini merkezi bir sisteme ihbar etmesi yatmaktadır. TİB bünyesindeki söz konusu Suç İhbar Merkezi'ne kanunun ihlal edildiği şüphesi ile eposta, telefon veya kısa mesaj (SMS) ile başvurulabilir.

2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, demokratik, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim sisteminde vatandaşların kamu örgütlerine ait bilgilere erişme haklarını kullanmasının yöntem ve sınırlarını düzenlemektedir. Bu çerçevede yasada bilgi edinme hakkının sınırlarından da bahsedilmiştir:

- a. Yayımlanmış veya kamuya açıklanmış bilgi veya belgeler,
- b. Yargı denetimi dışında kalan işlemler,
- c. Devlet sırrına ilişkin bilgi veya belgeler,
- d. Ülkenin ekonomik çıkarlarına ilişkin bilgi veya belgeler,
- e. İstihbarata ilişkin bilgi veya belgeler,
- f. İdarî soruşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler,
- g. Adli soruşturma ve kovuşturmaya ilişkin bilgi veya belgeler,
- h. Özel hayatın gizliliği kapsamında açıklanamayacak bilgi veya belgeler bu kanunun kapsamı dışındadır.²²⁵

²²⁵**Bilgi Edinme Kanunu**, Madde:8,15,21.

2004 tarihli ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, elektronik imza uygulamasını hukuki ve teknik boyutları ile düzenlemektedir. Bu kanunun sonucunda, elektronik imza hukuki olarak ıslak imzaya (elle atılan imzaya) eşdeğer hâle gelmiştir.

2005 tarihli ve 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu, devletin kamu hizmeti ve temel vatandaşlık hakkı sayılan, temel internet hizmeti de dâhil bazı iletişim hizmetlerini vatandaşın alması için atması gereken adımları ve bu çabaların finansmanını düzenlemektedir. Bu yasa ile devlet kaliteli ve kesintisiz temel iletişim hizmetlerinin vatandaşlar arasında yaşanan bölge, sosyo-ekonomik durum ve özürlülük farklar gözetilmeden herkese sağlanmasını sağlamayı kendine amaç edinmiştir. Son olarak, e-devlet ile ilgili ayrıntılı düzenlemelere yer veren “E-devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı” başlıklı bir kanun tasarısı çalışmasının da gündemde olduğu bilinmektedir.

2006 yılında E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı ile e-devletin yasal zemini büyük ölçüde oluşturulmuş, 2007 yılında 5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ile bilgi ve iletişim ağları vasıtasıyla sınırların kalktığı dijital dünyanın kanunlarla sınırlarını belirlenmesine yönelik çabanın ürünü olarak ortaya çıkmıştır.²²⁶ Bunların yanı sıra ülkemizde son yıllarda e-devlet ile ilgili birçok düzenleme son on yılda ardı ardına gerçekleşmiştir. Ancak bu değişikliklerin birçoğunun hayata geçirilmesinde ikincil

²²⁶http://edem.todaie.gov.tr/by/tr/belgeler-kat-16-eDevlet_Mevzuati_TR.html?sayfaID=2,27.08.2013.

düzenlemelerin yapılmasını zorunlu hale getirmekle birlikte, devlet kurumlarının ve vatandaşın yeterli bilgi ve iletişim teknolojisi altyapısı ve kültürüne hâkim olması da eş değer öneme sahip olduğu görülmektedir. Bu noktada yeterli bilgi iletişim altyapısına sahip olmayan devlet kurumlarının, dijital eşitsizliğin tarafı olarak bilgisayar ve internete ulaşmakta zorlanan vatandaşa sadece yasal düzenlemeler çerçevesinde hizmet vermesi düşünülmemelidir.

E-devlet uygulamalarında karşılaşılan en büyük sorunlardan birisi de yönetsel boyutta gerçekleşmektedir. Türk Kamu Yönetimi geleneksel kamu yönetimi paradigması Weberyen bürokrasi üzerine inşa edilmiştir. Buna göre merkezileşme eğiliminin yüksek olduğu bürokratik örgütte bilgi gereksinimleri hiyerarşik olarak belirlenmiştir, bilgi paylaşımı sınırlı düzeydedir.²²⁷ Ussal bir yapı oluşturmayı hedefleyen Weber'in bürokrasisinde kayıt tutma ve kaynakların tek elde toplanması esastır. Bu nedenle Weberyen tipi bürokratik yapılar, bilgi teknolojilerinin yarattığı âdemi merkezi örgüt yapısı ile ters düşmektedir. Aslında e-devletin tam olarak merkeziyetçi veya âdem-i merkeziyetçi bir yapı oluşturduğu noktasında da çelişkiler mevcuttur. Bilgi teknolojilerinin, hem aşağı hem de yukarı kademelere doğru bilgi akışını kolaylaştırmasının, bir taraftan merkezileşmeyi diğer taraftan da yerelleşmeyi pekiştirdiği düşünülmektedir. Bilginin hiyerarşik kademeler boyunca ilerlemesini beklemek yerine aynı anda tüm kademelerde bulunması sonucu bu teknolojilerin merkezileşmeyi azalttığı düşünülmektedir.²²⁸

²²⁷M. Vincent and F. Homburg, "Red Tape And Reforms: Trajectories Of Technological And Managerial Reforms In Public Administration", **International Journal Of Public Administration**, S.31, 2008, s.749-770.

²²⁸Owen E. Hughes, **Public Management & Administration an Introduction**, Palgrave Macmillan, 3rd Edition, 2003, s.185.

Yönetmel kültürümüzün kolektivitizm, güçlü liderlik, belirlenimcilik (determinizm), riski ve değişimi sevmeme, düşük seviyede sinerji ve kişiler arası güven içerdiği tespit edilmiştir. Bu yönetmel kültür, e-devlet uygulamalarının önemle üzerinde durduğu vatandaş-odaklılık, kişi ve kurumlar arası işbirliği, şeffaflık ve hesap verebilirlik, e-devlet uygulamalarında iş süreçlerinin yeniden tasarlanması gibi özelliklerle bağdaşmamaktadır. Yapılan bir çalışma, özellikle güçlü liderliğe verilen önem ve yönetmel gizlilik geleneğinin e-devlet uygulamalarıyla uyumsuzluk kaynağı olduğunu tespit etmiştir.²²⁹ örgütsel hiyerarşide orta düzey yönetici sayısının bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ile azalacağı varsayılmaktadır. Bunun nedeni, orta düzey yöneticilerin temel görevlerinin alt düzeyden bilgiyi alıp işleyerek üst düzeye aktarmak ve yine aynı şekilde üst düzeylerden de bilgi ve talimatları alt düzeye iletmek olduğudur. Bilgi yayılımının elektronik yollarla gerçekleşmesi ile bu kademenin ortadan kalkacağı düşünülmektedir.²³⁰

2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde belirtildiği üzere, E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefi; vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşullarının hazırlanmasını olarak belirlenmiştir. Bu proje ile kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması ve kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetişim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması planlanmaktadır. Bu projede bahsedilen maddelerden de yola çıkarak e-devletin temelde yeni bir yönetim modeli olduğu ve

²²⁹http://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/438/mod_resource/content/1/E-devlet, 29.07.2013.

²³⁰Hughes, **Public Management**, s. 192.

kamu yönetiminin neoliberal ilkeler tarafından yeniden şekillendirmesine yönelik köklü bir dönüşümü hedeflediği görülmektedir.

III.BÖLÜM EMNİYET TEŞKİLATINDAKİ E-DEVLET UYGULAMALARI

1. BİLGİ TOPLUMU'NUN POLİSİ :E-POLİS

Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin baş döndürücü bir hıza ulaştığı 21. yüzyılda, toplum yaşamının bunun dışında kalması mümkün değildir. Hızla değişen çevresel koşullar ve toplumsal dinamizm, hemen her alanda daha nitelikli insan gücüne duyulan ihtiyacın artmasına sebep olmaktadır. Bugün birçok ülke bu yüzyılın ekonomik özelliklerini, uluslararası ilişkilerin boyutlarını ve yetiştirilecek olan insan tipinin özelliklerini belirlemeye çalışmaktadır.²³¹

İçinde bulunduğumuz bilgi çağının ve enformasyon toplumunun kaçınılmaz gereği olarak, enformasyon toplumu olma çabası içinde olan ülkemizde, gerek kamusal ve gerekse özel kuruluşlar, enformasyon toplumunun vazgeçilmez araçları olarak her alana destek sunan bilgi teknolojilerine büyük yatırımlar yaparak, bilgi teknolojisinin sundukları olanaklardan yararlanma arayışı işine girmişlerdir.²³² Bilgi çağında, toplumsal yapıdaki işleyişin değişmesi ve beklenti düzeylerinin giderek artmaya başlaması, toplumla yakın bir ilişki içerisinde bulunan ve güvenliğin sağlanmasında birinci derecede sorumlu olan polisin rolünün de önemli ölçüde değişmesine sebep olmaktadır. Özellikle toplumla ilişkilerin ve iletişimin düzenlenmesinde polisin sahip olduğu nitelikler ön plana çıkmaktadır.²³³

²³¹Serdar Şenyurt, “Türkiye’de Elektronik Devlet Emniyet Teşkilatı Örneği”, **Ankara, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Uzmanlık Tezi**, 2002, s.50.

²³²Erdoğan Sakal, “Küreselleşme ve Küreselleşen Dünyada Yükselen Kavramlar”, **Polis Dergisi**, S.23, 2000’den naklen Ali Gündoğdu, s. 114.

²³³Ali Gündoğdu, “E-Devlete Geçiş Sürecinde Emniyet Teşkilatı Ve Polnet”, **Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi**, Niğde 2004, s.107.

Teknolojik devrimin yaşandığı 21. yy.da asli görevi suçla mücadele olan polisin kendisini bu alandaki değişikliklere kapalı konumda bulundurması kabul edilemezdir. Polis bilgi çağında hem yönetim boyutuyla ülkemizin e-devlet vizyonu kapsamında örgütsel yapısını ve halka hizmet sağladığı alanları dijitalleştirmekteyken hem de BİT'i en etkin şekilde kullanan suçlularla ve küreselleşerek sanal dünyaya açılım yapan suçla mücadelesinde teknolojinin imkânlarından maksimum derecede faydalanmaktadır.²³⁴

Sanayileşmenin hızlanması, nüfusun artması, haberleşme ve ulaşım imkânlarının gelişmesinin etkisiyle sosyal hareketlilik de artmıştır. Dolayısıyla basit olaylar; karmaşık, organize, bölgesel ve ideolojik olaylara dönüşmüştür. Suçluların tutum ve davranışları ile suç işleme taktik ve teknikleri değişmiş, suçlar örgütsel ve karışık bir durum almıştır. Tarihi eser, uyuşturucu madde ve silah kaçaklıkları ve terör gibi suçlar uluslararası suç kapsamına alınmıştır. Ülkeler arasındaki seyahat sürelerinin kısalması ve sınırların kolayca aşılabilmesi suçluların faaliyetlerini ve yer değiştirmelerini kolaylaştırmıştır. Bir ülkede işlenen suç; başka bir ülkede devam edebilmekte, halta üçüncü ve dördüncü bir ülkede sonuçlanabilmektedir. Çevre, demokrasi ve insan hakları gibi bazı konular ülkelerin içişlerinden çıkıp, uluslararası sorun olarak değerlendirilmeye başlanmıştır. Diğer taraftan; artan trafik kazaları, yaygınlaşan dağcılık ve kayak sporları ile deprem, sel ve çığ gibi doğal afetler ve orman yangınlarında kurtarma, tahliye ve halka yardım hizmetlerinin önemi daha da artmıştır. Her geçen gün yoğunlaşan ve önem kazanan güvenlik hizmetlerinde ana hedef, caydırıcılık unsurunun güçlendirilerek suç işlenmesinin önlenmesidir. Suçların

²³⁴Müslüm Sayılı, “Dünyada Gelişen Teknolojik Yenilikler ve Türk Polis Teşkilatına Adaptasyonu”, **21. Yüzyılda Polisin Eğitimi Sempozyumu**, Ankara, T.C İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü Yayınları, 2001,s. 781.

önlenmesi ise genel gözetim ilkesine dayanmaktadır. Genel gözetim, hukuka aykırı eylemlere engel olunması ve devletin varlığının hissettirilmesi amacıyla, kolluk birimlerinin sorumluluk alanlarının ve buralardaki toplumsal hareketliliğin kontrol edilmesidir. Bu da her şeyden önce birebir elde edilecek bilgilerle, bu bilgilerin değerlendirilmesine, iletilmesine bağlıdır.²³⁵ Polis teşkilatı dinamik, karmaşık, stresli ve diğer kamu kurumlarından tamamen farklı bir yapıya sahiptir. Günlük işlerinde polisler suçu önleme, ölümcül suç ve suçlularla başa çıkma, toplumsal düzensizlik olaylarını yönetme ve toplum destekli birçok aktiviteyle iç içedir.²³⁶

Bu bilgiler ışığında Türk Polis Teşkilatı, sunmuş olduğu güvenlik hizmetleri bakımından çağın gereklilikleri doğrultusunda merkez ve taşra teşkilatlarından küçük-büyük ölçekli elektronik bilgi sistemleri projelerini uygulamaya çalışmaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün bu doğrultuda uygulamaya koyduğu projeler, uygulamalar hakkında vatandaşlar genel müdürlüğün internet sitesi üzerinden bilgilendirilmektedir. Site üzerinden terör ve uyuşturucuyla mücadele, adli olaylar karşısından takip edilecek usuller, çocuk istismarı, gasp ve soygunlardan korunma yolları, iltica, göç ve vatandaşlık işlemleri, konut güvenliği için tedbirler, plaka sorgulama, kaza sorgulama, araç tescil vb. birçok konuda bilgi alınabilmekte ve yine birçok hizmet e-devlet ana kapısı projesi üzerinden online gerçekleştirilebilmektedir.²³⁷

²³⁵Gündoğdu, **E-Devlete Geçiş Sürecinde**, s.115.

²³⁶P.M. Collier, "Policing and the intelligent application of knowledge" **Public Money and Management**, V.26(2) p.109-116.

²³⁷DPT, **E-devlet Proje ve Uygulamaları**, 2005, s.67.

Çalışmanın bu kısmında teknolojinin suçla mücadelede öneminden ziyade bir kamu kurumu olarak Emniyet Genel Müdürlüğü'ndeki e-devlet uygulamaları I. Bölümde ortaya konulan sistematik çerçevesinde ele alınacak ve bu uygulamaların büyük Türk Kamu Yönetimindeki e-dönüşüme katkı sağlayıp sağlamadığı tartışılacaktır.

2. EMNİYET TEŞKİLATI'NDA E-POLİS'E GEÇİŞ SÜRECİ

Emniyet Teşkilatınca 80'li yılların başında yapılan değerlendirmede; artan nüfus, suç ve suçluluktaki nitel-nicel araştırmalar, polisin verdiği hizmetlerdeki çeşitlilik, ulaşımında meydana gelen kolaylıklar neticesi yurtdışı etkileşimlerin artması, artan araç sayısı gibi nedenlerden dolayı klasik yöntemlerle hizmeti yürütmenin güçlükleri ortaya çıkmış, bilgiye en kısa sürede erişim ve yöneticilere karar desteği sağlamak, hizmeti etkin ve güvenilir hale getirmek, vatandaşın tescil, pasaport, ruhsat, güvenlik soruşturması gibi taleplerini kısa sürede yerine getirerek zaman tasarrufunun sağlanması amacıyla bilişim teknolojisinin pratiklik ve kolaylığından faydalanmak üzere 1982 yılında İçişleri Bakanlığı'nın onayı ile Emniyet Genel Müdür Yardımcılığına bağlı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı kurulmuştur.

Emniyet Teşkilatı'nda 1983 yılından itibaren bilgisayar kullanılmaya başlanmış bugün ise yaklaşık her üç personelden ikisi bilgisayar kullanabilir hale gelmiştir. Emniyet Teşkilatı'ndaki bilgisayarlaşma ilk olarak XL-40 isimli mini bilgisayar sistemleriyle veri giriş işlemlerinin merkezden yapılması şeklinde başlatılmış, daha sonra alınan *Pertec 3200* bilgisayar sistemleri ile veri giriş çalışmalarına hız verilmiştir. Bu arada alınan ve o dönemlerde *mainframe* bilgisayarların sınıfında yer alan *Unisys A3* sistemi ile İl Emniyet Müdürlükleri'nin de bilgisayar kullanmalarına yönelik adımlar atılmaya başlanmıştır. Ülke genelindeki yaygınlaştırma

çalışmalarının hız kazanması neticesi yeterli gelmeyen *mainframe* sistemi *Honeywell Mainframe* bilgisayarları ile desteklenerek kullanılmıştır. 1988 yılından itibaren gelişen teknoloji ve artan ihtiyaçlarla birlikte *Unisys A4, A6 ve A17* bilgisayar sistemleri ile dağıtık yapıya geçilerek il merkezleri ve hudut kapılarında online işlemler başlatılmıştır.²³⁸

Unisys A Serisi Mainframe sistemlerinde değişik uygulamalar ve veri tabanları geliştirerek teşkilatın görevleri sırasında ihtiyaç duyulan çeşitli konularda hizmetler verilmiştir. Dünyada gelişen teknoloji ile birlikte *mainframe* adı verilen büyük kapalı sistemler, yerini PC tabanlı daha küçük açık sistemlere bırakmaya başlamıştır. Bir başka ifade ile hızlı, işletim ve kullanım kolaylıkları getiren, başka bilgisayarlar ile entegrasyon kabiliyeti olan, kapasitesi geniş, yüksek performanslı, düşük maliyetli, gelişim ve yeniliklere tümüyle açık sistemlerin kullanımı zorunlu hale gelmiştir. Bu nedenle, çağın hızlı teknolojik gelişmelerine ayak uydurmak zorunda olan kurumun, bilgi işlem alanında yeniden yapılanmasına karar verilmiş ve 1996 yılından itibaren Polis Bilgi Ağı (POLNET) ve Polis Bilgisayar ve İletişim Network Yapısı (TRANSPOL) projelerinin çalışmalarına başlanmıştır. 2001 yılına kadar bu yeni sistemin devreye sokulabilmesi için gerekli hazırlık çalışmaları sürdürülmüştür.²³⁹

3.TEMEL ETKİLEŞİM ALANLARI IŞIĞINDA EMNİYET TEŞKİLATINDA E-DEVLET UYGULAMALARI

E-devlet uygulamalarında etkileşim alanları çalışmanın birinci bölümünde anlatıldığı üzere üç ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar sırasıyla devletten devlete, devletten

²³⁸Üzeyir Sözen, "Polis'ten E-Polis'e", **Polis Dergisi**, S. 37, Ekim-Kasım-Aralık, 2003, s.20.

²³⁹**A.g.e.**,s.24.

vatandaşa, devletten işletmelere olarak sıralanmaktadır. Emniyet Teşkilatı iç güvenliği sağlamaktan sorumlu bir kamu kurumu olması ve Türk Kamu Yönetimi'nin mevcut yapısı itibariyle kurumun özel sektörle iş yapacağı bir platform henüz pratikte bulunmadığı için, konu ilk iki başlık çerçevesinde değerlendirilecektir.

Emniyet Teşkilatı polisiye hizmetlerde ve kurumun yönetiminde kullanmak üzere bütün sistemlerin kendi üzerinden çalıştığı *web* benzeri tamamen özgün bir Polis Bilgi Sistemi (POLNET) network ağına sahiptir. E-devlet Ana Kapısı olarak tanımlayabileceğimiz POLNET üzerinde yürütülmekte olan birçok e-polis uygulaması mevcuttur. Bu projelerden birçoğu kurum içi uygulamalar olup bir kısmı ise vatandaşın kullanımına açılmıştır. Çalışmanın bu kısmında öncelikli olarak Emniyet Teşkilatı'ndaki diğer e-devlet uygulamalarına kaynak teşkil eden en büyük e-devlet projesi olan POLNET'ten bahsedilip devamında konu e-devletin temel etkileşim alanları perspektifinden, devletten-devlete ve devletten-vatandaşa e-devlet uygulamaları olmak üzere iki ana başlık altında aktarılacaktır.

3.1. E-Polis Ana Kapısı Polis Bilgi Sistemi (POLNET)

POLNET (Polis Bilgi Sistemi) POLNET-2000 adı altında polisin ihtiyacı olan her türlü bilgiye en kısa zamanda hızlı ve güvenilir biçimde ulaşmasını sağlayacak, ayrıca ses, imaj, ve video aktarımına da olanak verecek şekilde dizayn edilmiş bir network ağıdır. POLNET kısmı sistemin polis bilgisayar network kısmını nitelerken 2000 yılı ise projenin başlangıcını ifade etmektedir. POLNET-2000 iki ayrı konuya odaklanmaktaydı: (1) birbirinden bağımsız değişik veri tabanlarını entegre eden polis bilgi bankası, (2) bilgisayar kablo, modem ve diğer yapısal aygıtlarla bütün polis merkezlerini birbirine bağlayan ve veri alışverişine olanak sağlayan bir intranet

konumundadır. Polis teşkilatının ihtiyaçlarına projenin kapsamına ve teknoloji gelişmelere paralel olarak 1999 yılında POLNET-2000 projesi iki kısma ayrılmıştır. Birincisi polis bilgi sistemi POLNET, ikincisi ise polis bilgisayar ve iletişim network yapısı (TRANSPOL) projesidir.²⁴⁰ Ancak Emniyet Teşkilatı'nın artan ihtiyaçları doğrultusunda net gibi bir bilgisayar ağına dönüşmüş hâlihazırda bu sistem kendisine bağımlı olarak çalıştığı bir veri bankası olan TRANSPOL ile birlikte, Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu (MOBESE), Trafik Bilgi Sistemi (TBS), Polis Bilgisayar Sistemi, Kriminal Polis Laboratuvarları Daire Başkanlığınca yürütülen sistem (KPL-NET), Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi (AFIS), Personel Bilgi Sistemi (PBS), E-pasaport, evrak ve bilgi yönetim sistemi vb. birçok alt bilgi sisteminden meydana gelmektedir.²⁴¹ Çalışmanın ilerleyen kısımlarında bu sistemlerden uygulamaya geçirilerek halkın etkin olarak kullanımına sunulan ve kurum bünyesinde önemli olarak görülen e-polis uygulamaları başlıklar halinde incelenecektir.

İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü'nün Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından POLNET iletişim altyapısının yenilenmesi projesi için Koç Sistem ve Juniper işbirliği ile yepyeni bir projeye imza atılmıştır. Polis teşkilatının kamuda e-dönüşüm konusundaki yerini bir kez daha vurgulayan bu projenin tamamlanması ile Türkiye'nin her ilindeki emniyet birimleri birbirleri ile daha hızlı ve daha güvenli haberleşme olanağına kavuşulmuştur. Bu sistem sayesinde aynı zamanda IP, telefon, tele-konferans, video konferans uygulamaları da kolaylıkla yapılabilir hale getirilmiştir. POLNET, Emniyet Teşkilatı'nın değişik birimleri tarafından ayrı ayrı

²⁴⁰Kübra Gültekin, "Açık Sistem Teorisi Perspektifinde Türk Polis Teşkilatı'nda E-Polis Uygulamalarının Değerlendirilmesi", **Güvenlik Hizmetlerinde Çağdaş Yaklaşımlar** (Ed. S. Kenan Gül ve Muhittin Karakaya), Polis Akademisi Yay., Ankara, 2011, s.45-54.

²⁴¹<http://polnet/?wslt=874F5D57-F9D0-42E1-941F-CB9BE9572DE4>, 03.09.2013.

kurulması düşülen ses, görüntü, parmak izi vb. uygulamaları ve veri haberleşme ağlarını müstakil güçlü bir omurga halinde tek bir telekom altyapısı üzerinden kurulması amacıyla; e-devlet ana kapısı projesinin polis teşkilatı içerisindeki mikro versiyonu olarak 2001 yılında hayata geçirilmiştir.²⁴²

POLNET ulusal ve uluslararası tüm bilgi ağları ve bilgi bankalarına entegre olabileceği düşünülerek tasarlanmış, ülkemizin enformasyon toplumu olması yolunda önemli projelerden biridir. Çağımızda sosyal, ekonomik ve özellikle teknolojik değişimler hızla artmakta ve bu artışın etkileri her geçen gün yaşamımızda daha fazla hissedilmektedir. Bu doğrultuda POLNET projesi ile e-polis uygulamaları başlatılmış ve Emniyet Teşkilatı e-devlet için gerekli hazırlığı tamamlamıştır.²⁴³

Emniyet Teşkilatı'nın gelişen yeni teknolojiler ve değişen kurumsal ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilen kurumsal uygulama yazılımları ile Emniyet Teşkilatı birimlerine kesintisiz bilişim desteği verilmektedir. E-imza altyapısına uygun olarak geliştirilen Elektronik Belge ve Dokümantasyon Yönetim Sistemi, kurum içi yazışmaları elektronik ortama taşımıştır. E-imza entegrasyonu sonrasında, dış kurumlarla hali hazırda kâğıt üzerinde yapılan yazışmalar da elektronik ortama taşınarak bütün evrak akışı sistem üzerinden sağlanacaktır. Pasaport, araç tescil, sürücü, silah ruhsat işlemleri; elektronik ortamdan kırtasiyecilikten arındırılmış şekilde, en kısa sürede yapılmaktadır. Trafik cezalarının izlenebilirliğinin artması ve etkin trafik denetimleri ile kaza oranları düşürülmüştür. Hudut kapılarında

²⁴²A.g.k.

²⁴³<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx,05.09.2013>.

uygulamaya geçirilen projelerle hızlı ve etkin hizmetlerle ülkemizin güvenliğine, turizmine olumlu katkılar sağladığı ifade edilmektedir.²⁴⁴

POLNET Emniyet Teşkilatı iç otomasyon, ortak veri tabanı projesidir. Bilgiye erişim amacıyla yapılan yazışmalar ve bu yazışmaların kaybettirdiği zaman ortadan kaldırılmış, birçok hizmet gerektiği gibi yapılmaya başlanmış ve etkinlik artırılarak daha kaliteli hizmet verilmesi hedeflenmiştir. POLNET Emniyet Teşkilatı bünyesinde sadece kullanıcı düzeyinde olmayan çok geniş bir bilişim kültürü oluşturmuştur. Bugün itibari ile hemen hemen bütün birimlerimizin POLNET üzerinde bir *web* sitesi bulunmaktadır. Yürürlükteki güncel mevzuat gibi uygulamalar bu *web* siteleri aracılığı ile tüm personele ulaştırılmaktadır.²⁴⁵

Polisin görevinin gerekli kıldığı her türden bilgiye hızlı kolay bir şekilde sistem ve yazılımları kullanarak ulaşmasını sağlayacak, tüm veri girişlerinin ve sorgulamalarının yapıldığı bir sistemi olan POLNET'in ilk aşaması 2002 yılbaşında 81 İl Emniyet Müdürlüğü ve 86 hudut kapsın kapsayacak şekilde devreye girmiştir. Bu kapsamda 31 ana uygulama, 51 sorgu programı, 26 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı hizmet vermeye başlamıştır.²⁴⁶ POLNET'in ikinci aşamasında 2003-2004 yıllarında 710 ilçe ve 1350 polis merkezi sisteme dâhil edilmiştir.²⁴⁷ 2013 yılı itibariyle 81 İl Emniyet Müdürlüğü, 262 merkez ve taşra teşkilatı, 87 hudut

²⁴⁴ **A.g.k.**

²⁴⁵ <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx>, 06.09.2013.

²⁴⁶ DPT, **E-devlet Proje ve Uygulamaları**, s.67.

²⁴⁷ Ahmet Kocabal, "E-Türkiye'nin Büyük Ödüllü Projesi PolNet", **Polis Dergisi**, Y.9, S.37, 2003,s.23-24.

kapısı, 3 Dış Bağlantı, 138 İlçe Emniyet Müdürlüğü, 100 İlçe Emniyet Amirliği olmak üzere toplam 671 lokasyon, POLNET'e bağlı olarak çalışmaktadır.²⁴⁸

Daire Başkanlıklarının tamamına yakın bir bölümü bu süreçte polis bilgisayar ağı kapsamına dâhil edilmiş gerekli istatistik ve raporları sistemden kolayca aşabilir hale getirilmiştir. POLNET, Adli Sicil, Jandarma Genel Komutanlığı, Başbakanlık, Milli Savunma Bakanlığı gibi görevde müşterek bilgilerin kullanıldığı sistemlerle de bağlantılı olarak kullanılmaktadır.²⁴⁹

1996-2000 yılları arasında uygulanması düşünülen POLNET-2000 projesinde kullanılacak olan sunucu sistemler, kişisel bilgisayarlar, iletişim cihazları ve altyapı ile ilgili hesaplanan sistem konfigürasyonun maliyeti 96 milyon dolar olarak öngörülmüş olup, bu güne kadar yaklaşık 37 milyon dolar Polis Teşkilatını Güçlendirme Vakfı ve Genel Bütçe kaynaklarından kullanılmıştır.²⁵⁰ Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi ve İletişim Altyapısı olan POLNET üzerinde sunulan servislere, Teşkilat mensuplarının hızlı, güvenli ve sorunsuz erişmeleri için yaklaşık 250.000 kullanıcı, 50.000 bilgisayar, 100 sunucu ve birçok sistem servisi etkin bir şekilde yönetilmektedir.²⁵¹

Emniyet Teşkilatı'nda mevcut yapı; şu anda Ankara merkez olmak üzere sırasıyla 1 Ana Merkez ve 10 Bölge Merkezinden oluşmaktadır. (Ankara, İstanbul, İzmir, Antalya, Adana, Bursa, Samsun, Erzurum, Diyarbakır, Van). Bu bölge merkezleri

²⁴⁸<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx>, 07.09.2013.

²⁴⁹<http://www.egm.gov.tr>, 07.09.2013.

²⁵⁰Ekrem Oyun, Yusuf Aşkan, "Bilgi Toplumu ve Polis Bilgi Sistemi PolNet", **2.Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2005, s.127.

²⁵¹<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/sayfalar/projeler.aspx>, 09.09.2013.

İletişim Altyapısına göre belirlenmiştir. Bölge merkezleri üzerinden 81 il ve 92 hudut kapısının online olarak merkez bilgisayarına bağlantıları sağlanmıştır.²⁵²

POLNET projesinin öncelikli amacı Emniyet Teşkilatı tarafından yürütülen hizmetlere bilgisayar desteği vererek, ifa edilen güvenlik görevini aksamadan etkin bir şekilde yerine getirilmesini; yurtiçi ve yurt dışında bulunan diğer kurumlarla bilgisayar bağlantısı kurarak bilgi alış verişini gerçekleştirmek suretiyle, polisin kendisini ilgilendiren bilgilere Türkiye'nin her yerinden hızlı bir şekilde erişmesini sağlamak olarak ifade edilmektedir.²⁵³

POLNET projesinin genel olarak amaçları sıralayacak olursak: Ulusal ve uluslararası bütün bilgi ağ ve bankaları üzerinde sorgulama yapılmasına olanak sağlamak, delillerin daha hızlı toplanmasını ve değerlendirmesini mümkün kılmak, birimler arası koordinasyonun daha çabuk sağlanması ve zaman mekân sınırının kaldırılması, parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar gerektiren hizmetlerin POLNET üzerinden değerlendirilmesi, kırtasiyecilik anlamındaki bürokrasinin azaltılarak, işlemlerin daha hızlı ve etkin ve düşük maliyetli olarak yürütülmesi, vatandaşlara ihtiyaç duydukları bilgilere her an ulaşabilme imkânının sağlanması, trafik ve genel denetimlere hız kazandırılması, pasaport ruhsat vb. işlemlerin çevrimiçi olarak daha pratik bir şekilde yürütülmesidir. POLNET bu amaçlar doğrultusunda hedeflerini ise kullanıcıların veri tabanına hızlı erişimini sağlamak, e-posta ve evrak otomasyonu sistemlerini aktif hale getirmek,

²⁵²<http://www.egm.gov.tr/daire.bilgiislem.asp>, 09.09.2013.

²⁵³Nevzat Yazıcı, "Emniyet Teşkilatı'nın E-devlet Yapılanmasındaki Yeri", **Polis Bilimleri Dergisi**, 2003, s.41.

intranet hizmetlerini(gazete, dergi vb.) uygulamaya geçirmek, video konferans ve ilçe karakol ve polis otolarına kadar hizmet verilmesi olarak belirlemiştir.²⁵⁴

3.2. Devlet'ten Devlete: Kurumsal Hafızanın Oluşumu

Gelişen dünyada huzurlu, mutlu toplum olmanın yolu; suçun en aza indirildiği, emniyetin hâkim olduğu bir toplum ise; bunu sağlayan polisin teknolojisinin gelişmesi kaçınılmaz bir gerçekliktir. Bilgi ve teknoloji çağını yaşadığımız 21. yüzyılda suçların önlenmesi, meydana gelen olayların aydınlatılması ve suçlularla mücadelede gelişen teknolojik imkânların kullanılması vazgeçilmez bir gerekliliktir.²⁵⁵ Halkın huzur ve güvenliği, Polis Teşkilatı'nın değişen teknoloji ve bilgi sistemlerini yakından takip ederek en üst seviyede kullanımı ile mümkün olacaktır. Suçluların tüm teknolojik imkânlardan yararlanarak emellerini gerçekleştirdikleri hakikati, polis için teknolojinin önemini daha da arttırmaktadır.²⁵⁶

Polisin; görevini başarıyla yapabilmesi için bilgiyle donatılması ve uzmanlaşması gerektiği gibi, olayları çözebilmesi için de bilgiye ulaşması gerekmektedir. Bilindiği gibi, polisin suçların izahını yapması ve çözmesi, bir takım delil ve izleri metodik olarak değerlendirip yorumlaması ve somut şekilde delillendirerek açıklığa kavuşturması ile söz konusu olmaktadır. Yenedünya düzeninde suçlar uluslararası alanda işlenmekte, suç işlemeye temayülü olan insanlar teknolojiyi en hızlı şekilde takip etmekte ve kullanmaktan kaçınmamaktadır. İnternet, hızlı telekomünikasyon teknolojisi ile bilgiler dünyanın en ücra köşelerine dahi çok hızlı bir şekilde

²⁵⁴DPT, **E-devlet Proje ve Uygulamaları**, s.68.

²⁵⁵Yılmaz Yazıcıoğlu, **Bilgisayar Suçları**, İstanbul: Alfa Yayınları, 1997'den naklen Ali Gündoğdu, s.111.

²⁵⁶Sayılı, **Dünyada Gelişen Teknolojik Yenilikler**, s. 781.

ulaşabilmektedir. Suç ve suçlulukla mücadele eden polis de, bu teknolojiyi en iyi şekilde ve daha önce kullanmak, takip etmek ve bilmek zorundadır.

Güvenlik güçlerinin dokümantasyon-arşiv-kayıtlama sistemi ile oluşturmaya çalıştıkları bilgi havuzu rutin kayıtlar için katkısız bir birikim yerinden fazlasını ifade etmektedir. Bir güvenlik kayıtlama sistemi bir muhasebecilik sorunu değil, fakat daha çok güvenlik işi için bir hesap formudur. Bu durum harekâtların akıllı planlanması ve kontrolüyle, o harekâtların tarihi bir kayıt olarak sadece olayların kaydedilmesiyle değil sonuçlarının ölçülmesiyle ve güvenlik gücünün yüz yüze geldiği problemlerin çalışılmasıyla ilgilenmektedir. Örneğin: POLNET sistemi üzerinden oluşturulmuş Polis Ajandası uygulaması sayesinde kurum personeli birbiriyle dijital platform üzerinden haberleşebilmekte, mevcut olayların bilgilerini birbirleriyle paylaşarak faili meçhul olan davaları aydınlatabilmektedirler. Temelde basit bir sosyal ağ mantığından ibaret olup resmi bir geçerliliği olmayan bu uygulama; internetin güvensiz ortamından ziyade polis network ağı üzerinden daha güvenilir bir iletişim imkânı sağlayarak; polisin suçla mücadele etmesine yardımcı olmaktadır.

Bu bağlamda Emniyet Teşkilatı'nda ki e-devlet uygulamalarından birçoğu kurum içerisindeki bilgi ağını sağlamak, kurum içerisinde yürütülen hizmetlerin elektronik ortama aktarılarak daha hızlı ve etkin bir şekilde suç ve suçlu ile mücadele edebilmek amacıyla uygulamaya konulmuştur. Bu nedenle çalışmanın devamında Emniyet Teşkilatı'ndaki suçla mücadelede etkin olarak kullanılan e-polis uygulamalarından ve kurum bünyesindeki personel ve yazışmalara yönelik e-devlet uygulamalarından

kurumsal hafızanın oluşumuna katkı sağlayan belli başlıcalarından sırayla bahsedilecektir.

TRANSPOL;POLNET'in iletişim altyapısıdır. Emniyet Teşkilatı'nın değişik birimleri tarafından ses, data, görüntü ve farklı birimler tarafından kullanılan birçok uygulama için iletişimin tek bir transmisyon alt yapı ortamında toplamayı amaçlayan sistem POLNET ağı üzerinden çalışmaktadır.²⁵⁷ Emniyet birimlerinin ihtiyaç duydukları ses, görüntü ve data transferini sağlaması noktasında güvenlik hizmeti sunumunda proje Emniyet Teşkilatı için önem arz etmektedir. TRANSPOL omurgası 10 bölge merkezini, il ve ilçe emniyet müdürlüklerini, hudut kapılarını, polis merkezlerini ve kullanıma yeni başlanan mobil birimlerin online olarak kullanacakları teknolojiye ayak uydurabilen internetten bağımsız bir bilgi yoludur. TRANSPOL iletişim altyapısının toplam proje bedeli 4.5 milyon dolardır.²⁵⁸

TRANSPOL iki temel aşama üzerine kurulmuştur. Birinci aşama da 289 nokta arasında kiralık data hatları ile bağlantı sağlanması. İkinci aşama da ise POLNET ile TRANSPOL projeleri arasında ses ve data entegrasyonunun sağlanacağı cihazların tesisi ve EGM bünyesinde yer alan telefon santrallerinin modernizasyonudur. Bu bağlamda 289 nokta POLNET sisteminin daha güçlü ve müstakil çalışabilen bir sistem haline gelmesinin temelini oluşturmuştur.

TRANSPOL projesi ile kendi bilgi sistemlerini müstakilen oluşturabilen emniyet birimleri aynı iletişim ağını kullanarak data iletişimi yapabilmektedir. Bu iletişim ağı üzerinde POLNET sistemi haricinde e-posta ve intranet hizmetleri de

²⁵⁷Gündoğdu, **E-devlet'e Geçiş Sürecinde**, s.146.

²⁵⁸Mustafa Karabal, vd., "Bilişim Suçları ve Türk Polis Teşkilatı", **Çağın Polisi Dergisi**, S. 6, 2003, s.6.

yürütülmektedir. Yine sistem üzerinden e-imza teknikleri kullanılarak resmi yazışmalar yapılmaktadır. Mobil birimler tabletler vasıtasıyla her yerden bu ağa anlık ulaşabilmektedirler. Parmak izi, trafik ceza puanı gibi sorgulamalar emniyet birimlerince yurdun dört bir tarafından anlık ve yetkilendirme dâhilinde yapılabilmektedir. Bu kapsamda Emniyet Teşkilatı'nın kanunlar kapsamında elektronik ortamda suçla mücadelede işini kolaylaştıracak bir kurumsal hafıza; sanal bilgi otoyolları üzerinden merkezde oluşturulmaktadır.²⁵⁹

Elektronik Belge ve Dokümantasyon Yönetim Sistemi (EBDYS); Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBDYS), Emniyet Teşkilatı'nda yazışmalarla ilgili bütün süreçlerin bilgisayar ortamında yapılmasına olanak sağlayan, POLNET Bilgi Sistemi üzerinde çalışan bir bilgisayar yazılımıdır. EBDYS ile gerek kurum içi birimler arası yazışmaları gerekse diğer kamu kurum ve kuruluşları ile olan yazışmalarımızın bilgisayar ortamında yapılmasını sağlayarak; yazışmaların standartlaşması, yazışmaların sevk, paraf ve onay sürelerinin kısaltılması, harcanan emek, zaman ve kırtasiye maliyetlerinden tasarruf edilmesi ve yazışmaların sağlıklı bir şekilde arşivlenmesi, hedeflenmektedir.²⁶⁰ Bu sistem e-devlete geçiş sürecinde bütün devlet kurumları arasındaki yazışmaların elektronik ortamda yürütülmesine yönelik e-yazışma²⁶¹ projesinin Emniyet Teşkilatı'ndaki uzantısı olarak tanımlanabilir.

²⁵⁹Şenyurt, **Türkiye'de Elektronik Devlet**, s.315-316.

²⁶⁰<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx>, 20.09.2013.

²⁶¹Ayrıntılı bilgi için bkz. E-yazışma Projesi kapsamında; kamu kurumları arasında iletilecek resmi yazışmalar ile bunların üst verilerini ve elektronik imzalarını taşıyacak paket yapısı belirlenmiş ve belgelerin kurumlar arasında güvenli şekilde iletilmesini sağlayacak şifreleme mekanizması ortaya konmuştur. Bu amaçla, tüm bu mekanizmanın nasıl çalıştığını detaylı şekilde tanımlayan e-Yazışma Teknik Rehberi hazırlanmıştır. Ayrıca, bu teknik rehberi gerçekleyen ve isteyen tüm kamu kurum ve kuruluşlarının kendi elektronik belge yönetim sistemlerine entegre edebilecekleri bir yazılım programlama ara yüzü (API – Application Programming Interface) geliştirilmiştir. Son olarak, hem tasarlanan sistem hem de geliştirilen API bir pilot uygulama kapsamında test edilmiştir. E-Yazışma Projesi Hizmet

Elektronik belge ve yönetim sistemi bürokrasiyi dijital dünya içerisinde tanımlayarak örgüt içerisindeki farklı kademelerin elektronik ortamda görüşme yaptığı; böylece klasik bürokrasi ve kırtasiyeciliğin yerini dijital bürokrasinin, personelin yerini ise bilgisayarların aldığı gösteren önemli bir e-devlet uygulamasıdır.

EBDYS sistemi içerisinde ile belgeler zamanında istenilen kişiye ve en kısa yoldan ulaştırabilmekte, sistem üzerinden 7 gün 24 saat evrak alıp gönderilebilmektedir. Belgeler hızlı bir biçimde dosyalanarak arşivlenebilmekte ve yetki seviyelerine göre çeşitli arama kriterleri ile belgelere tek tuşla ulaşılabilir.²⁶² Bekleyen ve işlem yapılan evraklar kontrol edilerek personelin performans değerlendirmesi yapılabilmektedir. Hâlihazırda dijital imzanın hayata geçirilmesi ile yazışma ve belge paylaşımının bilgisayar ortamında resmi olarak yapılabilmesi ve Türk Kamu Yönetimi'nde e-devletin en önemli bileşenlerinden kâğıtsız ofise geçişin ilk adımıdır. Bu bağlamda dijital imza ile birlikte sadece kurum içi değil kurumlar arası yazışmaların bilgisayar ortamında yapılabilmesi hedeflenmektedir.²⁶³

Otomatik Parmak İzi Tarama Sistemi (AFIS); terimi "*Automated Fingerprint Identification System*" kelimelerinin baş harflerinin birleştirilmesinden oluşmakta ve "Otomatik Parmak İzi Teşhis Sistemi" anlamına gelmektedir. Bu sistemde tek parmak ve on parmak izleri *scanner* (tarayıcı) veya (*Charge Coupled Device*) CCD kamera aracılığıyla bilgisayar ortamına atılmakta, işlenip tüm düzeltme işlemleri

Alımı Sözleşmesi 2011 yılı Şubat ayı içerisinde imzalanarak aynı yılın Eylül ayı içerisinde tamamlanmıştır.

²⁶²Elveda Tanık, "Elektronik Belge Yönetim Sistemi", **Polis Dergisi**, Y.16, S.66, 2010, s.74-75.

²⁶³**Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı Faaliyet Raporu**, C.1, S.1.Haziran 2013.s. 4.

yapıldıktan sonra yine otomatik olarak karşılaştırma yapacak seviyeye gelmektedir.²⁶⁴

AFIS Asayiş Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmektedir. Bütün modern dünya polisinin aynı adla kullandığı AFIS projesinin amacı, parmak izi tespit ve teşhis işlemlerine hız kazandırmaktadır. Bilgisayar yoluyla parmak izi sorgulamasını birkaç dakika içinde tamamlayarak sonuç almak suretiyle olay yerinde parmak izi bırakan failler, kimliği belirsiz cesetler ve sahte kimlikler teşhis ve tespit edilmekte, parmak izleri dijital ortamda saklanmakta; data hatları yoluyla iller ve merkez arasında doğrudan bağlantı sağlanmaktadır.²⁶⁵ AFIS programı parmak izlerini saklayan bir bilgi deposu olmakla birlikte aynı zamanda suçun aydınlatılmasında çok önemli olan veri aktarımını POLNET ağı üzerinden tüm ülke içerisinde yapılabilmesini hedeflemektedir.

AFIS saniyede 26.000 karşılaştırma yapabilen bir sistemdir. Bu hızı ve özelliği ile parmak izi arşivlerinde bulunan milyonlarca iz arasından aranan özellikleri doğru olarak bulması saniyeler almaktadır. AFIS projesinin amacı; parmak izi tespit ve teşhis işlemlerine büyük bir doğruluk ve hız kazandırmaktır. Bu sistem manüel yapılan hataları en aza indirip, bir parmak izi uzmanının olay yerinden bulup aylarca araştırdığı bir izi bir kaç dakika içinde bulup kesin sonuç alması suretiyle zaman ve iş gücünden çok büyük tasarruf sağlamayı hedeflemektedir.²⁶⁶

Ancak mevcut sistemin geliştirmek amacıyla tahditli ve aranan kişi bilgilerinin kaydının bulunduğu bilgisayar programı tüm Türkiye'yi kapsayacak şekilde getirilmeli

²⁶⁴ <http://www.egm.gov.tr/daire.asayis.asp> ,22.09.2013.

²⁶⁵ Sözen, **Polis'ten E-Polis'e**, s.22.

²⁶⁶ <http://www.egm.gov.tr/daire.asayis.asp> , 22.09.2013.

ve gerek duyulan niteliklere haiz bilgisayar ve teknik takip cihazlarının uluslararası standartlar göz önünde bulundurularak alımı ve kullanımı için büyük çapta mali kaynaklar sağlanmalıdır.²⁶⁷

Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon (MOBESE) projesi, Emniyet Genel Müdürlüğü araçları için tasarlanmış iletişim altyapısı olarak (*General Packet Radio Service*) GPRS teknolojisini kullanan, coğrafi bilgi sistemleri mimarisi üzerine kurulmuş bir mobil araç ünitesidir. Diğer bir tanıma göre MOBESE hızla değişen dünyada toplumun güven ve emniyet içerisinde yaşamasını sağlamak için araştırmalar neticesinde ortaya çıkan ve zamanla taşrada da kullanılmaya başlanan bilgi ve teknoloji odaklı modern Kent Güvenlik Yönetimi Sistemi'dir.²⁶⁸ Proje ile olaylara en kısa süre içinde müdahale edilmesi, vatandaşa en iyi hizmetin sunulması, ileriye yönelik proje ve yatırımların eşgüdümünün sağlanması, hareketli çalışanlara zaman yönünden önemli bilgilerin iletilmesi ve alınması, haber merkezinde çalışanların mobil ekiplere ve polis merkezlerine veri göndermek/ almak için basit ve hızlı bir erişime sahip olması hedeflenmiştir.²⁶⁹

Proje ile en çok hangi aylarda, hangi günlerde, hangi saatlerde ve nerelerde suç işlenmekte olduğu gibi analitik düşünceye temel teşkil eden bilgiler ile mevcut kayıtlar sayısal haritalar üzerinden sorgulanabilecektir. Emniyet hizmetlerinin mobil ekipler tarafından verilmesiyle; hizmetlerin hızlı ve etkin işleyişin sağlanması, şubeler arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş tekrarlarının önlenmesi sağlanmış

²⁶⁷ A.g.k.

²⁶⁸ Erin Çoban, "Ülkemizin Yeni Bilgi ve Güvenlik Konsepti MOBESE", **EGM Polis Dergisi**, Y.11, S.45, 2005, s.21.

²⁶⁹ <http://www.basarssoft.com.tr/tr/prj/mobese.pdf>, 23.09.2013.

olacaktır.²⁷⁰ Proje üç ana modülden oluşmaktadır. Bunlar; merkez modülü²⁷¹, mobil araç modülü²⁷² ve polis merkezi modülüdür.²⁷³

Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu (MOBESE), Emniyet Genel Müdürlüğü araçları için tasarlanmış iletişim altyapısı olarak GPRS teknolojisini kullanan, yazılım ve mobil donanım birimlerinden oluşan, Coğrafi Bilgi Sistemleri ve Bilgi Yönetim Sistemlerinin (GIS / MIS) entegrasyonudur. Fakat MOBESE bu anlamının dışında amaçlar için kullanılmakta ve tanıtılmaktadır. MOBESE kurulduğu bölge için (il, ilçe, belde) kamera ile görüntüleme esasına dayalı güvenlik amaçlı kullanılan sisteme verilen isimdir. Kamera görüntüleme sistemi de diyebileceğimiz sistem; kurulduğu alandaki görüntüleme alt yapısı sayesinde bölgede oluşmakta olan

²⁷⁰Devlet Planlama Teşkilatı, **E-devlet Proje ve Uygulamaları**, Eylül 2005.

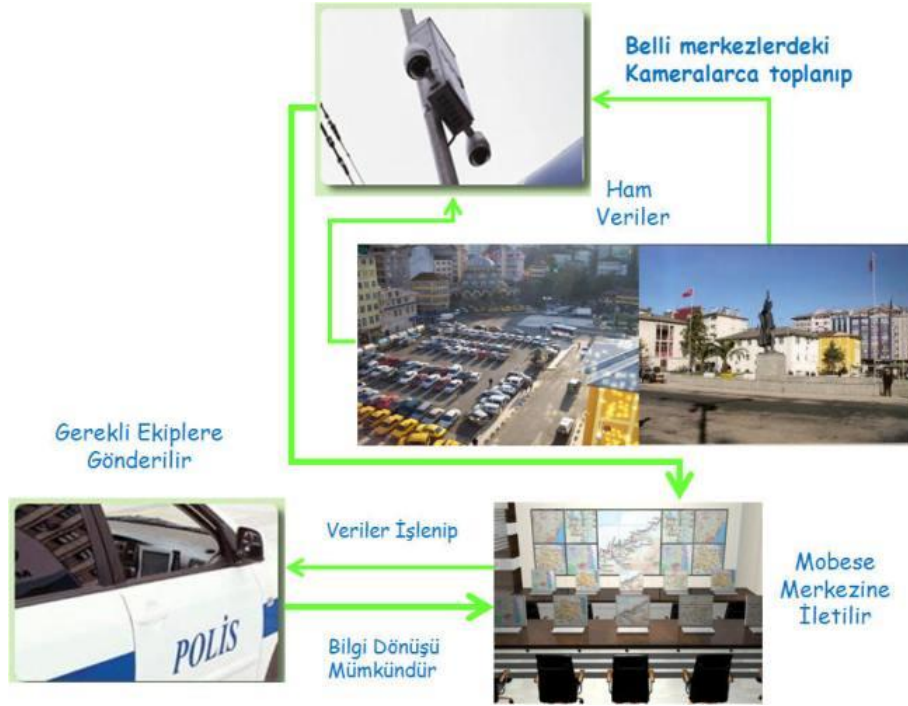
²⁷¹Ayrıntılı bilgi için bkz. Merkez modülü ile, sınırsız ekip grubu oluşturulabilmekte ve bunlara bağlı alt ekipler tanımlanabilmekte, iletişim trafiği düzenlenebilmekte ve denetlenebilmekte, sınırsız sembol kullanılabilmekte, tüm araçların merkez tarafından gözlenebilmesinin yanı sıra acil durumlarda mobil terminallerin de birbirlerini gözleyebilmesi sağlanmakta, kullanıcılara çevrimiçi olarak GPRS üzerinden ulusal ve yerel veri tabanlarından sorgu imkanı verilmekte, gelişmiş mesaj ünitesi bulunmakta, istendiğinde mesaj trafiği gözlemlenebilmekte ve sisteme dahil tüm terminallerin mesaj trafiği kayıt altında tutulabilmekte, sayısal harita üzerinden adres ve önemli yer (*Point of Interests*) sorgusu yapılabilmekte ve sonuçlar sayısal harita üzerinde gösterilebilmekte, olay, ihbar ve diğer verilerin zamana, yere ve belirlenen diğer parametrelere göre grafiksel gösterimleri ile analitik yaklaşımlar geliştirilebilmekte, tematik haritalama ile sıcak nokta (*hotspot*) analizi yapılabilmekte, her tip olay ya da ihbara farklı semboller atanabilmekte, herhangi bir terminalden yapılan sorgu sonuçları terminal adı, olay tarihi gibi kriterlere göre geri alınabilmekte, animasyon bölümü sayesinde; geçmişe yönelik sistemdeki tüm hareketler (mesajlaşma, sorgu, haritadaki araçlar) canlandırılabilmekte, tarih ve zamana göre bir terminalin ya da tüm terminallerin hareketleri canlandırılabilmekte, bu ise soruşturma ve tahkikat işlemlerine polis açısından yeni bir boyut kazandırmaktadır.

²⁷²Ayrıntılı bilgi için bkz. Mobil araç modülü ile, GPS'den koordinat bilgisi alınmakta, GPRS teknolojisi ile haberleşme yapılmakta, sayısal harita üzerinde yer bilgisi alınmakta, ulusal ve yerel veritabanı sorgulaması yapılabilmekte, adres sorgulama yapılabilmekte, sesli uyarı ve acil durum bildirgesi alınabilmekte, ihbar bildirimini sayısal harita üzerinde gösterilebilmekte, tek tuş ile merkez ve terminallere acil durum bildirilebilmekte, acil duruma uğrayan araç, kendisine en yakın ekipleri sayısal haritada görebilmekte, kriptolu olarak Merkez, Terminal ve Polis Merkezleri ile iletişim sağlanmakta, standart mesaj gönderilebilmekte, iletilmeyen mesajların depolanması sağlanmaktadır.

²⁷³Ayrıntılı bilgi için bkz. Polis merkez modülü ile, polis merkezleri tarafından sayısal harita kullanılabilmekte, olay ve/veya şahıs bilgileri girilebilmekte, ulusal ve yerel veri tabanlarından sorgu yapılabilmekte, diğer terminallere mesaj gönderilebilmekte, olay rapor ve istatistikleri alınabilmektedir.

olayların vuku anında kolayca gözlenmesine olanak verdiği gibi görüntüleri kayıt altına alarak daha sonra etraflıca incelenmesini sağlamaktadır. Sistem bu yapıyla caydırıcılık özelliği kazanarak suç oranının azalmasına sebep olmaktadır.²⁷⁴

Şekil 4: Mobese Çalışma Sistemi ve Bileşenleri



Kaynak: <http://www.mobese.gen.tr/>

Mobese yapısal olarak kablo ağı üzerinde durmak zorunda değildir. Micro dalga teknolojisi sayesinde uzak noktalarda görüntü kaybına uğramaksızın kablosuz iletişime kolaylıkla izin verir. Hatta çok yeni bir teknoloji olan *wi-max* (kablosuz dijital erişim) teknolojisini destekleyerek daha güvenle daha uzağa veri aktarmaya da olanak verebilmektedir.

²⁷⁴Ömer Mazlum, “Emniyet Teşkilatı’nda MOBESE Uygulamaları”, **Güvenlik Hizmetlerinde Çağdaş Yaklaşımlar** (Ed. S. Kenan Gül ve Muhittin Karakaya), Polis Akademisi Yay., Ankara,2011, s.55-64.

MOBESE; kısaca bulunduğu bölgeyi güvenlik çemberi altına alarak güçlü caydırıcılık özelliği ile koruyan güvenlik sistemidir. Ancak bu sistem beraberinde özel hayatın gizliliği ve hak ihlali tartışmalarını beraberinde getirmektedir. Bölge görüntüleme sistemi, halkın yoğun olarak bulunduğu ve geçiş güzergâhı olarak bilinen yerlere konulan kameralar ile bu kameralardan alınan görüntülerin merkeze sürekli olarak aktarılıp kaydedilmesinden oluşmaktadır. Toplumsal olayların oldukça yoğun olarak görüldüğü İstanbul'da, bu olayların en kısa sürede haber alınmasında, olayın büyüklüğünün belirlenmesinde ve gelişmelerin canlı olarak izlenmesinde olayın büyüklüğüne göre kuvvet kaydırılmasında ve yönlendirilmesinde önemli yararlar sağlayacak bir sistemdir. Bölge görüntüleme sistemi, kanunlara aykırı olarak yapılacak olan toplantı ve gösterilerde, kimlik ve suç tespitine yönelik olarak kullanılabilir. Plaka tanıma sistemleri ile entegre olarak çalışan sistem; asayiş hizmetlerine yönelik olarak da fayda sağlamaktadır. Özellikle asayişe müessir suçlara meyilli olanlar üzerinde caydırıcı etki bırakabilecektir.²⁷⁵MOBESE kent güvenlik yönetim sistemlerinin en değerli bileşenidir.

İlk olarak İstanbul ilinde kurulan İstanbul Mobese Projesi Mali altyapısı İstanbul Valiliği İl Özel İdare Müdürlüğü'nce, teknik altyapısı ise Emniyet Genel Müdürlüğü İstihbarat Daire Başkanlığı ile İstanbul Emniyet Müdürlüğü personeline sağlanmış ve toplam maliyeti 22,5 Milyon TL'ye mal olmuştur. E-devlet uygulamalarının başarılı bir örneği olan MOBESE (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu) Projesi; Mobil Uygulamalar dalında 2002 yılında İnterpro Bilişim Ödülleri Birinciliği almış olup, tamamen Emniyet Teşkilatı'na ait bir bilişim projesidir.²⁷⁶Mobese projesi 2013

²⁷⁵<http://www.mobese.gen.tr/hakkinda/>, 24.09.2013.

²⁷⁶<http://www.tusiad.org.tr/rsc/shared/file/basin-bulteni-2005-84.pdf>, 27.09.2013.

yılı itibari ile ülke genelinde 75 ilde hizmet vermektedir.

Personel Bilgi Sistemi (PBS); Emniyet Teşkilatı'nın insan gücü planlamasının; etkin ve nitelikli personel ile geleceğe yönelik yapılabilmesi için 1998 yılında, henüz e-devlet kavramından bahsedilmediği bir zamanda, PBS için temeller atılmaya başlanmıştır. Bu doğrultuda Personel Dairesi Başkanlığı bünyesinde yer alan tüm şube ve büroların işleyişleri ile ilgili analiz çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmalarda evrak akışları, bilgisayar programı, büro malzemesi, personel ihtiyaçları tespit edilmiştir. Bir kurumun iş ve işleyişlerini en iyi o kurum çalışanları bilir düşüncesiyle bu yazılımların yine teşkilatın uzman personeli tarafından yapılması uygun bulunmuştur. Bu sayede tahmini proje değeri 4-5 milyon dolar devlete kazanç sağlanmış ve ortaya işlevsel bir proje çıkartılmıştır. E-devlet yapılanması çalışmalarına paralel olarak, ülkemiz geneline dağılmış olan birimlerle daireler arasındaki bilgi akışının aynı elektronik otomasyona dâhil edilerek sağlanması amacıyla Personel Bilgi Sistemi (PBS), Emniyet Teşkilatı'nın kendi bilgisayar ağı olan POLNET ağı üzerinden *web* tabanlı olarak hizmet vermesi için geliştirilmiştir.²⁷⁷

Personel Bilgi Sistemi'ne girilen her türlü kaleminden, esnek ve hızlı bir şekilde istatistik alınabilmektedir. Alınan bu istatistikler neticesinde personel istihdamının temel unsuru olan kadro ve kadro hareketleri ile ilgili bütün işlemlerin takibi ve kadroların Emniyet Teşkilatı'nın ihtiyaçları doğrultusunda dağılımının sağlanması ve yöneticilerin karar verme sürecinde etkin ve yardımcı rol oynamaktadır. POLNETağı

²⁷⁷Abdurrahman Kangal, "Personel Bilgi Sisteminin Emniyet Teşkilatı İnsan Kaynakları Yönetimine Kazandırdıkları", **2.Polis Bilişim Sempozyumu** , Ankara, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2005, s. 98.

üzerinde çalışan şu anki değeri ortalama 26 milyon TL' ye ulaşan PBS, tamamen teşkilat personeli tarafından (Personel Dairesi Başkanlığı-Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü) ve kurumsal bütçe ile hayata geçirilmiştir.²⁷⁸

PBS, çeşitli birimlerin personelini ilgilendiren işlemlerini kolaylaştırmak üzere geniş çaplı analizlerle şekillendirilmiş ve her geçen gün sayısı artmakta olan modüllerden oluşmaktadır. Personel Dairesi Başkanlığı'nda hali hazırda 87 modül PBS üzerinde çalışmaktadır. POLNET ana sayfasında bulunan Personel Bilgi Sistemi linki²⁷⁹ üzerinden erişilen sisteme, sicil numarası ve personelin kendisinin belirlediği şifre ile giriş yapılmaktadır.

PBS'ye giriş yapan her personel, kendisi ile ilgili: ödül, mal bildirim, atama tercihleri, hizmet hesaplamaları, rütbe terfi, derece-kademe bilgileri ve daha birçok işlemle ulaşabilmekte, Personel Dairesi Başkanlığı'na göndermiş olduğu dilekçelerin hangi aşamada olduğunu takip edebilmektedir. Bunların yanında emeklilik ve izin işlemlerini sistem üzerinden yapabilmekte, çeşitli alanlarda açılan sınavlara (Baş polislik, Misyon Koruma vb.) müracaat edebilmektedir. Kısacası kurum personeli tüm özlük işlemlerini sistem üzerinden takip edip, hızlı ve sorunsuz bir şekilde gerçekleştirebilmektedir.

Personelin özlük işlemleri ile ilgili olarak e-devlet projeleriyle entegre çalışabilecek yapıda oluşturulan PBS; Sağlık Bakanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğü, ÖSYM (Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi) ve SGK(Sosyal Güvenlik Kurumu) gibi kurumlarla da *web* servisler vasıtasıyla bilgi paylaşımında bulunmaktadır.

²⁷⁸İbrahim Selvi, "Personel Bilgi Sisteminin Emniyet Teşkilatı İnsan Kaynakları Yönetimi'ne Kazandırdıkları", **EGM Polis Dergisi**, Y.11,S.44,2006, s.21.

²⁷⁹<https://161.100.10.5/PBS3/PBS3-debug/AnaSayfa.html>, 30.09.2013.

Personel, sınav sonuç belgesini herhangi bir birime getirmek zorunda kalmayıp ÖSYM ile yapılan *web* servis bağlantısıyla sınavlara giren tüm personelin sonuçları güncel olarak sisteme girilmektedir. Yine Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü ile yapılan *web* bağlantısıyla kurum personeli MERNİS bilgileri alınarak veri tabanına kaydedilmekte, böylelikle personel bilgileri sürekli güncel tutulmaktadır.²⁸⁰

Personel ile ilgili işlemlerde görevli personele görevli oldukları konularla ilgili çeşitli yetkilendirme rolleri sunan PBS²⁸¹, sayısı 6000'e yaklaşan çeşitli kademelerde yetkilendirilmiş kullanıcılarıyla zaman, maliyet ve emek tüketimini en aza indirerek, kırtasiyecilik olarak adlandırılan evrak yükünü minimize ettiği ifade edilmektedir.

Terörle Mücadele Uygulama Yönetimi ve İstatistik Projesi (TUYİP); Terörle Mücadele Daire Başkanlığı ve Taşra Birimlerinin gerek lokal (İl veya Daire içi), gerekse genel (ülke geneli) çapta yapa geldikleri tüm adli iş ve işlemlerin dijital ortamda yapılmasına olanak sağlayan, istatiksels veriler üretebilen bir yazılımın oluşturulması amacıyla ortaya çıkmıştır.²⁸²

TUYİP Projesi ile Terörle Mücadele Dairesi Başkanlığı ve İl Emniyet Müdürlükleri bünyesinde bulunan (Terörle Mücadele Birimleri) TEM'in yapmış oldukları işlemlerin proje içerisinden yapılabilmesi ve ortak bir veri tabanında toplanması, bu ortak veri tabanı sayesinde birimler arasında veri paylaşımı daha hızlı bir şekilde

²⁸⁰Selvi, **Personel Bilgi Sistemi**, s.21.

²⁸¹Ayrıntılı bilgi için bkz. PBS' de Türkiye Cumhuriyeti polislerinin yanında, Osmanlı Devleti döneminde görev yapmış 24.580 polisin kaydı bulunmaktadır. 2010-2011 yılları arasında Personel Dairesi Başkanlığı'ndan diğer birimlere PBS üzerinden yaklaşık 1.000.000 evrak gönderilmiştir. PBS' nin mevcut tüm bileşenleriyle uzman firmaların tespitine göre 26 Milyon TL civarında bir değere sahip olup, PBS' de günlük ortalama 200.000 işlem yapıldığı belirtilmektedir.

²⁸²<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx>, 02.10.2013.

gerçekleşmesi hedeflenmektedir. İlgili birimlerin soruşturma dosyası hazırlama işlemi sırasında oluşturdukları tutanakların (Şüpheli İfade Tutanağı, Müdafî Talep Tutanağı, Üst Arama Tutanağı vb.) proje içerisinden üretilmesi ve farklı illerde bulunan TEM Birimlerinin ortak bir soruşturma dosyası üzerinde eş zamanlı çalışabilmesi sağlanacağı düşünülmektedir. İl Emniyet Müdürlüğü TEM Birimlerinin yapacakları operasyonlar için gerekli gider ve ihtiyaç taleplerinin (ödenek, malzeme, ekip vb.) proje içerisinden yapılması, POLNET Bilgi Sistemi bünyesinde bulunan verilere Proje İçi Sorgulama Yöntemiyle ulaşılması ve Terörle Mücadele Dairesi Başkanlığı ve İl Emniyet Müdürlükleri'nin ihtiyaç duydukları istatistikî bilgilerin üretilmesi sağlanacaktır.²⁸³

METROPOL Projesi; Emniyet Teşkilatı'na ülke genelinde bilişim hizmeti sunan ve Türkiye'nin kurumsal düzeyde en büyük bilgi sistemlerinden olan POLNET'in daha hızlı ve güvenilir kılan projenin adıdır. 2011 yılı sonu itibariyle hayata geçirilen projeye birlikte, POLNET bağlantı hızı ve bant genişlikleri artırılmış olup bu sayede vatandaşların, yollardaki trafik uygulamaları, pasaport müracaatı, sınırlardan yurda giriş/çıkışlar, noterlerdeki araç satışı ve sürücü belgesi gibi birçok işlemi beklemeden, kısa sürede kolaylıkla yapabilmelerine imkân sağlanmıştır. Projede, "Metro Ethernet Teknolojisi" kullanılmıştır. Bu teknoloji, fiber optik kablo üzerinden, 5 Mbps ile 10 Gbps arasında, ölçeklenebilir, esnek, düşük maliyetli ve her türlü veri akışına imkân vermektedir. Böylelikle, yüksek bant genişliklerine ihtiyaç duyan uygulamalar (uzaktan eğitim, telekonferans, görüntü ve video transferi vb.) herhangi bir ek yatırıma gerek duymadan hızlı, kesintisiz ve güvenli olarak çalışabilmektedir. İletişim teknolojilerinin ulaştığı en üst düzeylerden olan Metro

²⁸³[http:// www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx](http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx), 03.10.2013.

Ethernet Erişim Teknolojisi Emniyet Teşkilatı'nın hizmetine sunularak, esnek bant genişlikleri ile yüksek hızlara ihtiyaç duyulan projeler de yapılabilmektedir.²⁸⁴

3.3. Devlet'ten Vatandaşa E-Devlet Uygulamaları: Vatandaş Memnuniyeti mi Kamu Hizmeti mi?

Emniyet Teşkilatı'nda birçok e-devlet uygulaması temel olarak hem bir kamusal faaliyet olan hem de insanın en temel ihtiyaçlarından olan güvenliği sağlamayı hedeflemektedir. Güvenlik hizmeti hukuk devletinin yurttaşlara sağlamakla görevli olduğu temel hakların başında gelmektedir. Bu bağlamda güvenlikle ilgili bütün faaliyetler müşteri odaklı işletme mantığından sıyrılmış, kamu menfaatleri ve devlet güvenliği perspektifinden değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu kısımda Emniyet Teşkilatı'nda var olan e-devlet uygulamalarından devlet-vatandaş etkileşimi içerisinde olan projelerden bahsedilecek ve uygulamalarla hedeflenen kamu hizmetini yerine getirmek mi yoksa vatandaşı memnun etmek mi olduğu değerlendirilecektir.

E-Pasaport; eski tip pasaportların kimlik sayfalarında bulunan pasaport numarası, ad, soyad, uyruk, doğum tarihi, kimlik no, düzenleyen makam, düzenleme ve geçerlilik tarihi vb. kişisel kimlik ve pasaport bilgilerinin yanı sıra içinde fotoğraf, parmak izi, imza gibi biyometrik verilerin saklanabildiği çipli pasaportlardır.²⁸⁵E-pasaportlarda kullanılan biyometrik vesikalık fotoğraflar, standartları ICAO (*International Civil Aviation Organisation*) tarafından belirlenen ve seyahat belgelerinde kullanılan

²⁸⁴[http:// www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx](http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx), 03.10.2013.

²⁸⁵<https://epasaport.egm.gov.tr/hakkinda/sikcasorulansorular.aspx>, 03.10.2013.

yüksek kaliteli, belli ölçüleri ve özellikleri olan ve yüz biyometrisinin tespit edildiği fotoğraflardır.²⁸⁶

Ülkemizde, 1 Haziran 2010 tarihi itibariyle e-pasaport uygulamasına geçilmiştir. Tüm dünyada e-pasaportların kullanıma girmesine ve bu sayede belge güvenliğinin artmasına bağlı olarak giderek artan sayıdaki ülkede sınır geçişlerinde otomatik pasaport okuma/tanıma sistemleri kullanılmakta ve böylece pasaport kontrol işlemleri hızlanmaktadır. Ancak teorik olarak e-pasaport yongalarındaki bilgilerin sahte bir yongaya kopyalanması mümkündür.²⁸⁷ Ülkemizin de e-pasaport üretmesiyle vatandaşlarımızın seyahatleri bundan böyle daha süratli ve kolay hale gelecektir. E-pasaport başvuruları Türkiye'de 81 il ve 289 İlçede Emniyet Müdürlüğüne, yurt dışında ise bağlı bulunduğunuz dış temsilciliklere yapılabilmektedir.²⁸⁸

Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi (ASBİS); Araç tescil ve sürücü belgesi işlemlerinin elektronik ortamda online olarak yapıldığı sisteme ASBİS²⁸⁹ denilmektedir. Araç tescil sürücü belgesi düzenleme sistemi, işlemlerin Avrupa Birliği ve e-devlet normlarına uygun bir yapıya kavuşturulması ve bu işlemlerin tek merkezden elektronik ortamda online olarak yapılması, tescil belgesi ve sürücü belgelerinin ilgililerin adreslerine gönderilmesi amacıyla, 2005 yılından bu yana Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde ilgili Bakanlık, kurum, kuruluş ve sivil toplum örgütleri temsilcilerinin katılımıyla yürütülen çalışmalar sonucunda "Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemlerinin Elektronik Ortamda Online Olarak Yapılması" adı altında bir

²⁸⁶<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx>, 04.10.2013.

²⁸⁷<https://epasaport.egm.gov.tr/hakkinda/sikcasorulansorular.aspx>, 04.10.2013.

²⁸⁸<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx>, 04.10.2013.

²⁸⁹ASBİS Projesi; Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından bu yıl 8.'si gerçekleştirilen ve 20 Aralık 2010 tarihinde e-Türkiye(e-TR) ödülünü almaya hak kazanmıştır.

proje oluşturulmuştur.²⁹⁰ Bu proje Başbakanlık tarafından üç yüzden fazla proje içerisinde seçilerek önceliklendirilen 11 e-devlet projesi içerisinde birinci sırada yer almıştır.²⁹¹

"Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemlerinin Elektronik Ortamda Online Olarak Yapılması" projesi üç ana bölümden oluşmakta olup, bunlar; yeni (sıfır) araçların tescil işlemleri²⁹², tescilli (ikinci el) araçların satış, devir ve tescil işlemleri²⁹³, sürücü belgesi verilmesi²⁹⁴ işlemleridir. ASBİS sisteminin hayata geçirilmesi ile hedeflenen araç ve sürücü belge işlemlerinin Avrupa Birliği ve e-devlete uygun bir yapıya kavuşturularak, tek merkezden elektronik ortamda yapılması ve ilk müracaat yerinde sonuçlandırılması amaçlanmıştır.

Bu uygulamaların dışında Türkiye genelinde kayıt yapılan sürücü ceza belgelerinin bilgileri ile sürücü kayıtlarını tutmakta olan sürücü ceza programı yine Türkiye genelinde meydana gelen ölümlü veya yaralanmalı trafik kazalarına ait bilgilerin

²⁹⁰www.asbis.gov.tr, 05.10.2013.

²⁹¹ **A.g.k.**

²⁹² Ayrıntılı bilgi için bkz. Ülkemizde üretilen veya ithal edilen araçların bayilerden satışı yapıldığı anda tescil işlemlerinin yapılıp vatandaşlarımızın ayrıca herhangi bir kamu kurumuna gitmek zorunda kalmaması amaçlanmaktadır. Proje ile İthalatçılar veya üreticiler tarafından araç uygunluk belgeleri elektronik ortamda ve e-imzalı olarak gönderilecektir. Araç satışı yapıldığında bilgiler bayiler tarafından elektronik ortamda gönderilecek ve tescil talebinde bulunulacaktır. Genel müdürlüğümüz sistemi tarafından araçla ilgili tüm sorgulamalar online olarak yapıldıktan sonra araç sahibine geçici tescil belgesi verilecektir.

²⁹³ Ayrıntılı bilgi için bkz. 5942 sayılı Kanun Gereği, 01.05.2010 tarihi itibarıyla, Noterlerde gerçekleştirilen satış işlemleri online hale getirilmiştir. Araç plakasının değişmesi gerekmeyen tescil işlemlerinde, araç sahibinin, trafik tescil kuruluşuna gelmesine gerek kalmaksızın, tescil ve trafik belgesi adresine PTT aracılığıyla gönderilmektedir. Bu doğrultuda, PTT ile entegrasyon çalışmaları tamamlanmıştır. Daha önce, Noterde satış işlemi gerçekleştirilen araçlarla ilgili olarak trafik tescil kuruluşları ya da noterler tarafından vergi dairelerine yapılan evrak bildirimine yerine, Gelir İdaresi Başkanlığına web servisleri üzerinden otomatik olarak bildirimler yapılmaktadır.

²⁹⁴ Ayrıntılı bilgi için bkz. Sürücü belgesi almak isteyen kişiler ilgili "Motorlu Taşıtlar Sürücü Kursuna" elektronik ortamda müracaat edilmektedir. Milli Eğitim Bakanlığınca sürücü kursundaki vatandaşlara yönelik yapılan sınavlarda başarılı olan kişilere ait bilgiler elektronik ortamda ASBİS sistemine gönderilecektir. Elektronik ortamda gelen verilere göre düzenlenen sürücü belgeleri kişilerin adreslerine posta ile gönderilecektir. Vatandaşların yoğun biçimde Trafik birimlerine gelmelerine gerek kalmayacaktır.

tutulması ve bu bilgilere göre trafik kazalarına ait istatistikî sonuçların elde edilmesini sağlayan kaza programı, ülke genelinde araç işlemlerinin yapılması sırasında ve yapılan trafik uygulamalarında araç ile ilgili aranma-bulunma bilgilerine ulaşarak mevcut kayıp oto (oto hırsızlık) olaylarının çözülmesine destek sağlayan çalınan araç programı, aranan kişilerin tespit edilmesi, yakalanması ve istatistiklerin tutulabilmesi için kullanılmakta olan kimlik bildirme programı ve silah ruhsat kayıtlarının tutulduğu silah ruhsat programları aktif olarak vatandaş ve kurum personeli tarafından kullanılabilir. ²⁹⁵

EGM kurumsal internet sayfası www.egm.gov.tr adresinden bilgi edinme, yetişkin kayıp sorgulama, çocuk kayıp sorgulama, kimliği belirsiz ceset sorgulama ve otoparka çekilen araç sorgulama sekmelerinden vatandaşlara hizmet verilmektedir. ²⁹⁶

Güvenlik birimleri bilişim teknolojileri alanında gelişen tüm yenilikleri takip etmek ve bunlara ayak uydurmak zorundadır. Bilişim teknolojisi sayesinde sanık ve suçlular hakkında bilgi toplamak, bu bilgileri depolamak ve gerektiği zaman tekrar tekrar bu bilgilere ulaşarak bunları kullanmak oldukça kolaylaşmıştır. ²⁹⁷ Emniyet Teşkilatı'ndan vatandaşa yönelik bütün bu uygulamalar yukarıda da bahsedildiği üzere kamu hizmeti perspektifinde vatandaşa daha iyi hizmet sağlayabilmek üzere yapılmıştır. Ancak bu sistemlerin birçoğu polisin asli görevi olan iç güvenliğin sağlanmasına yönelik olmayıp tali görevleri olan pasaport, trafik tescil vb. işlemlerin yürütülmesine yöneliktir.

²⁹⁵[http:// www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx](http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Sayfalar/projeler.aspx), 07.10.2013.

²⁹⁶**A.g.k.**

²⁹⁷İbrahim Cerrah, "Bilişim Teknolojileri ve Etik: Bilişim Teknolojilerinin Güvenlik Hizmetlerinden Kullanımının 'Etik Boyutu' ve 'Sosyal Sonuçları'", **Polis Bilimleri Dergisi**, C.4, S.1-2, s.137-156.

Mevcut uygulamaların devamlılığı ve başarısı vatandaşlarca doldurulan beğeni anketlerince ortaya konulmaktadır. Bu bağlamda aslen kamu hizmeti yürütmekten sorumlu olan Emniyet Teşkilatı bir yönden iç güvenliği sağlamakla sorumlu olup güvenlik hizmetlerinin yerine getirilmesinde kamu menfaatini ön plana almakta iken, idari ve prosedürel (tescil,pasaport vb.) işlerde neoliberal bir yönetim tarzının temel ilkesi olan müşteri odaklı yaklaşımın bir adım öne çıktığı görülmektedir.

4. E-DEVLETİN AMAÇLARI AÇISINDAN EMNİYET TEŞKİLATINDA E-DEVLET UYGULAMALARI

Küreselleşme süreciyle birlikte dünya giderek küçülmektedir. Bilgi ve iletişimdeki önü alınamaz yeni gelişmeler buna ortam hazırlamaktadır. Bugün dünyanın neresinde olursanız olun meydana gelen bir olay aynı anda tüm dünyanın bilgisine sunulmaktadır.²⁹⁸ Ülkemizde de bilişim teknolojileri giderek yaygınlaşmakta ve başta internet olmak üzere bu teknolojiyi kullananların sayısı her geçen gün biraz daha artmaktadır. ²⁹⁹ Aynı şekilde ülkemizin herhangi bir kentinde veya yöresinde suç işleyen bir kişinin, 5-6 saat gibi bir zamanda dünyanın bir başka köşesine kaçabilmesi mümkündür. Hatta dünyanın bir köşesinde bulunan birinin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak Türkiye'ye hiç gelmeden, ülkemizin herhangi bir yerinden suç işlemesi de mümkündür. Takip edilmesi imkânsız teknolojik ve iletişim alanına dair gelişmeler insanların hayat standartlarında sağlamış oldukları artıları suç ve suçlu dünyasının etki alanını genişleterek farklı türde suç profillerinin oluşmasında da sağlamışlardır. Bu olgu suç olaylarının değişimine ve organize hale

²⁹⁸Rıfat Karaman, Suavi Tuncay ve Mustafa Durmaz, “Bir Kamu Kurumu Olarak Polis Teşkilatı’nda Hakla İlişkilerin Önemi”, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Celal Bayar Üni. İİBF. Yay. C.8(2), 2004, s.1-20.

²⁹⁹Hüseyin Çakır, “Gelişen İnternet ve Bilişim Teknolojilerine Yönelik Polislerin Beklentileri ve Hedefleri”, **Güvenlik Hizmetlerinde Çağdaş Yaklaşımlar** (Ed. S. Kenan Gül ve Muhittin Karakaya), Polis Akademisi Yay., Ankara,2011, s.34-35.

gelmesine; suçluların da suçu organize edebilmelerinde teknik ve taktik geliştirmeleri sonucunu doğurmuştur. Bu konseptte polisin BİT konusunda her zamankinden daha çok bilgilendirilmesi, teknolojiye uyumlu hale getirilmesi kaçınılmaz bir durumdur.³⁰⁰ Bu gelişmeler ışığında Emniyet Teşkilatı'nda önceki bölümlerde de bahsedildiği üzere birçok teknolojik program yürürlüğe girmiştir. Bu uygulamaların büyük bir çoğunluğu yukarıda bahsedildiği gibi suç ve suçlu olgusunun teknolojik ve bilgi alanında yaşanan gelişmeler ışığında değişmesi sonucu; güvenliği sağlamakla yükümlü olan polis teşkilatının, suçla mücadelede kendisine yardımcı sistemler oluşturma güdüsüyle meydana gelmiştir. Emniyet Teşkilatı bu teknolojik değişimi sadece e-devletin e-polis-e-güvenlik dallarını teşkil etmesinden dolayı değil, devletlerin vatandaşları ve ülke bütünlüğü için en temel gündem maddelerinin başında gelen güvenlik ihtiyacının sağlanması yolunda suçla mücadelede eldeki bütün kaynakların en normatif biçimde kullanımı; şartlı refleksinin bir sonucudur. Çalışmanın konusu itibariyle bu bölümde Emniyet Teşkilatı'ndaki bu uygulamaların suçla mücadeledeki önemi ve yerinin saptanmasından ziyade; önceki bölümlerde de uygulandığı üzere konu; yönetim de yeni bir dönüşümü hedefleyen e-devletin amaçlarının ne derece ulaşılabilir olduğuna odaklanacaktır.

Emniyet Teşkilatı'nda ki e-devlet uygulamaları çalışmanın 1.bölümde anlatıldığı üzere e-devletin gerçekleştirmeyi amaçladığı 3 amaç üzerinden irdelenecek olup bu başlık kurum personeliyle yapılan mülakatlar ışığında ele alınacaktır. Bu bakımdan Emniyet Teşkilatı'nda ki bu uygulamaların e-devletin gerçekleştirmeyi hedeflediği şeffaf yönetim, bürokrasinin azaltılması, kesintisiz biçimde hızlı-etkin hizmet,

³⁰⁰Karaman vd., **Bir Kamu Kurumu Olarak Polis Teşkilatı**, s.1-20.

hizmette üretkenlik-verimlilik ve e-devlet ve e-yurttaş bağlamında yönetime etkin katılım iddiaları üzerinden değerlendirilerek; bu uygulamalarla bu hedeflere ne ölçüde ulaşıldığına yönelik tespitler yapılacaktır.

4.1. Bürokrasinin Azaltılması ve Şeffaf Yönetim Tartışmaları

E-devleti ortaya çıkaran nedenlerin başında; hantal ve katı bürokratik yapının azaltılarak neoliberal düzende daha az kaynakla çok iş yapması gereken devleti şeffaf bir yönetime kavuşturma olgusu bulunmaktadır.³⁰¹ E-devlet uygulamaların bilgi ve iletişim teknolojilerinin nimetlerinden yararlanarak kırtasiyecilik anlamında bürokrasiyi azalttığı kabul edilebilir bir gerçekliktir. Nitekim Emniyet Teşkilatı personelinin konuya yönelik algısı da yine bu yöndedir. Emniyet Teşkilatı'nda kırtasiyecilik anlamında bürokrasinin azaltılması bağlamında en önemli uygulama e-yazışma projesinin Emniyet Teşkilatı'ndan vücut bulmuş hali olan EBDYS'dir. EBDYS tüm teşkilat personeline 81 ilde merkezden taşra teşkilatına kadar bütün personelin kullanması öngörülen bir sistemdir. Sistem Emniyet Genel Müdürlüğü network ağı olan POLNET üzerinden işlem görmektedir. EBDYS ile gerek kurum içi birimler arası yazışmaları gerekse diğer kamu kurum ve kuruluşları ile olan yazışmalarımızın bilgisayar ortamında yapılmasını sağlayarak; yazışmaların standartlaşması, yazışmaların sevk, paraf ve onay sürelerinin kısaltılması, harcanan emek, zaman ve kırtasiye maliyetlerinden tasarruf edilmesi ve yazışmaların sağlıklı bir şekilde arşivlenmesi hedeflenmektedir. Sistemin yürütücüsü niteliğinde olan Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı personeliyle yapılan görüşmelerde; EBDYS sistemi ile Emniyet Teşkilatı'nın iç işleyişine yönelik bütün yazışmaların dijital ortama

³⁰¹G. Y. Özdemir, İletişim, "Emek ve Kalkınma Ekonomi Politik Yaklaşım", **Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Kırkinci Yıl Kitaplığı**, Ankara 2008, s.38-46.

aktarıldığını, sistemin neredeyse kurum içerisinde kâğıtsız ofis idealine ulaştığını, sistemin kurum bünyesinde kurulan bir çalışma ekibi tarafından geliştirildiğini, bu nedenle öz kaynaklarca hazırlanan bu programın piyasa değerinin çok altında bir maliyetle sahip olduğunu ifade etmişlerdir. EBDYS öncesi sistemle maliyet kıyaslaması yapıldığında sistemin bütçeye önemli miktarda fayda sağladığı kurum personelinin ortak görüşü olarak ifadelere yansımaktadır. Sistem üzerinden yapılan memnuniyet anketlerinde de durum farklı olmadığı polislerin %85'in üzerinde bir kesimin yapılan teknolojik dönüşümlere destek verdiğini belirtmişlerdir. Bu sistemlerin uygulayıcısı konumunda bulunan personelle yapılan görüşmelerde EBDYS sistemi özelinde konu değerlendirildiğinde bir personel kullanıcı konumunda bulunan personelin söylediklerini özetler şekilde şunları ifade etmiştir:

“EBDYS Projesinden önce evraklar, önce daktilo, daha sonra bilgisayar ortamında üretilip, fiziki olarak ve mazruf edilerek, posta veya kurye yolu ile gideceği makama gönderilmekte idi. Projenin uygulamaya konulmaya başlanması ile evraklar bilgisayar üzerinde üretilip, EBDYS projesi sayesinde, gideceği yere elektronik olarak anında gönderilmeye başlanmıştır. Buda kamu yararı açısından kurye ve posta maliyetini ortadan kaldırmıştır. EBDYS projesi ile de; önceden fiziki olarak oluşturulan arşivler hem büyük yer işgal etmekte ve maliyete neden olduğu gibi, arşivden evrak istenmesi durumunda yine posta ve kurye maliyeti ortaya çıkmaktaydı. Sistemin kullanılması ile fiziki olarak üretilen evraklar sistem içerisine dâhil edilerek elektronik arşiv oluşturulmuş, evrakların havuzda görülmesine imkân verilmesiyle de bilgi ve belgeye erişimi çok hızlı hale getirmiştir.”

Ancak uygulamada sistemi kullanan personel haricinde diğer personelin sistemi tam olarak kullanmayı bilmediğinden ve tepe yöneticilerinin halen eski usullerle işleri yürütmeyi istemesi, mevcut sistemin kimi zaman işlemez hale getirmekte olduğu

anlaşılmaktadır. Diğer bir konu ise POLNET ağına meydana gelen bir sorunun, EBDYS sistemini çalışmaz hale getirmesinden dolayı eski usul evrak işlerine tam olarak son verilemediği görüşmelerde ifade edilmiştir.

E-devlet'in diğer bir amacı da şeffaf bir yönetim anlayışına geçilerek kamu hizmetlerinin yürütülmesinde ve işleyişinde vergileriyle oluşturulan hizmetlerin nerelere harcandığı bilgisinin halk tarafından bilinmesi temeline dayanmaktadır. Bu uygulamalarla gizlilik ortadan kalkacak ve kamu hizmetinin adeta müşterisi olarak tanımlanan vatandaş kamu görevlileri tarafından çeşitli yollarla bilgilendirilecektir.

Emniyet Teşkilatı'nda şeffaf bir yönetimin sağlanmasına yönelik Emniyet Genel Müdürlüğü'nün ve İl Emniyet Müdürlükleri'nin kurumsal adresleri ve E-devlet Ana Kapısı'na açılan birkaç uygulamanın dışında e-devletin bu idealine yönelik somut bir adım bulunmamaktadır. Daha önceki bölümlerde de bahsedildiği üzere Emniyet Teşkilatı'ndaki birçok e-devlet uygulaması kurum bünyesi dışında herhangi bir bilgisayardan ulaşımın mümkün olmadığı POLNET ağı üzerinden yürütülmektedir. Sadece bu açıdan değerlendirildiğinde bile bu uygulamaların vatandaşın bilgilendirilmesine yönelik herhangi bir uzantısı bulunmamaktadır. Devlet güvenliğini sağlamakla görevli olan teşkilatlardan birisi olan Emniyet Teşkilatı işin doğası gereği diğer devlet kurumlarına göre dışa kapalı ve gizlilik içeren bir kamu hizmeti ifa etmektedir. Bununla birlikte katı hiyerarşik bir yapıya sahip olan Emniyet Teşkilatı'nda mevcut e-devlet uygulamaları geçmişten beri süregelen devlet güvenliğinde gizliliğin en önemli ilke olduğu varsayımının önüne geçemediği; kurum personeliyle yapılan mülakatlarda da ifade edilmiştir. Nitekim bilgi edinme kanunu kapsamında veya Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) aracılığıyla kuruma iletilen birçok soruya kurum yöneticileri tarafından adli soruşturma ve kovuşturmayla ilişkin

bilgi veya belgeler, istihbarata ilişkin bilgi veya belgeler veya devlet sırrına ilişkin bilgi veya belgeler kapsamında değerlendirilerek cevap verilmediği görüşmeler neticesinde anlaşılmıştır. Birçok prosedürü beraberinde getiren bilgi edinme kanunu kapsamında gelen dilekçelerin, idari bürolarda çalışan personelin bir numaralı iş yükünü oluşturduğu; bununla beraber şikâyet mercii olarak kullanılan sistemin personel üzerinde bir baskı aracı olarak kullanıldığı ifade edilmiştir. Nitekim gizlilik, idareyi baskı gruplarından korumak için gerekli olup özellikle milli güvenlik ve milli sermayeye ilişkin konularda gizliliğin yöneticiler tarafından tarafsız bir karar alınabilmesi bakımından zorunluluk olduğu değerlendirilmektedir.

4.2. Etkin ve Verimlilik Karmaşasında 7 Gün 24 Saat Kesintisiz Hizmet

Devlet-vatandaş ilişkilerinin en yoğun hissedildiği kurumlardan birisi de kuşkusuz Emniyet Teşkilatı'dır. Emniyet Teşkilatı'nın sunduğu birçok hizmet doğrudan vatandaşı ilgilendirmektedir. Sürücü belgesi işlemleri, pasaport işlemleri gibi olağan işler için birçok vatandaş Emniyet Teşkilatı'ndaki e-devlet hizmetlerini kullanmaktadır.

E-devlet'in getirilerinin başında bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin doğası gereği 7 gün 24 saat aktif olarak kesintisiz bir biçimde hizmet verebilmesi gelmektedir. Emniyet Teşkilatı sunmakla yükümlü olduğu güvenlik hizmetinin bir gereği olarak diğer kamu kurumlarından farklı olarak 7 gün 24 saat görev başında bulunması gerekmektedir. Bu bakımdan bilgisayar sistem ve yazılımları ile desteklenen ve kesintisiz olarak 7gün 24 saat çalışan bir yapıda, ihtiyaç duyulan kamu hizmetine çok daha kısa sürede ulaşabilme imkanı sunan e-polis hizmetleri ile birlikte; danışma birimlerine yönelerek bilgi alma yerine istenilen bilgiye istenilen zamanda online

erişim imkanı sağlanmış, hizmet içi yığılma ve kalabalıklar ortadan kaldırılmış, büyük ölçüde işlemler elektronik ortama taşınarak hızlandırılmış, personelin iş yükü azaltılmış ve aynı zamanda personel sayısında azalma gerçekleşmiştir.³⁰²

Emniyet Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatı'nın ihtiyaç duyduğu bilgilere hızlı erişimin sağlanması, globalleşen dünya üzerinde hizmet konuları ile ilgili gelişmelerin yakından takip edilebilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda Emniyet Teşkilatı'nda 81 İl Emniyet Müdürlüğü'nün *web* sayfası hizmete girmiş, birimlerinde 81 İl Emniyet Müdürlüğü online olarak internet üzerinden ihbar, şikayet, pasaport ve sürücü hizmetlerini sürdürmektedir.³⁰³

Emniyet Teşkilatı'nda birçok e-devlet uygulaması 7 gün 24 saat güvenlik hizmeti sunmakla yükümlü olan birimlerin iş ve işlemlerine olumlu katkılara neden olduğu yapılan görüşmeler neticesinde anlaşılmıştır. Bu duruma paralel olarak Emniyet Teşkilatı'nda 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veren e-devlet uygulamalarına örnek verecek olursak; bir kişinin aranıp aranmadığı bilgisine Güvenlik Bilgisi Tarama Sisteminden birkaç saniyede ulaşılabilmekte, kişiler bir gün içerisinde pasaport ve ehliyetlerini sıra beklemeden alabilmektedirler. Bunlara ek olarak ödüllü proje ASBİS sayesinde sürücü belgesi ve araç tescil belgelerinin alma süreleri kısaltılmış, trafik ve radarlı denetimler hız kazanmış, hatta trafik ceza puanını internet üzerinden öğrenebilme imkânı sağlanmıştır. Emniyet Genel Müdürlüğü internet sayfasında yer alan interaktif hizmetler ile vatandaşlar işlem müracaatını haftanın 7 günü 24 saat yapabilmektedirler. Söz konusu interaktif hizmetler ile vatandaşın müracaat formlarını elle doldurma zorunluluğu da ortadan kalkmış, vatandaş ihbarı

³⁰²Ankara Emniyet Müdürlüğü Yayınları, **E-Polis**, Ankara, 2004, s. 87.

³⁰³<http://www.egm.gov.tr/daire.bilgiislem.asp>, 08.10.2013.

bilgisayarvasıtasıyla yapabilir hale gelmiştir.³⁰⁴MOBESE (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu) ve GPS (*Global Position System*) ile merkezde ekiplerin konumu bilgisayardaki ekrandan görülmekte, merkeze intikal edecek olaylara, vatandaşlardan gelen ihbar ve şikâyetlere bölgeye en yakın ekiplerinmüdahale etme hızı ve kabiliyeti geçmişe oranla artmıştır.TBS (Trafik Bilgi Sistemi) ile de trafik uygulaması ve denetimi yapılırken trafik ekiplerine verilen tablet bilgisayarlar sayesinde anında ve yerinde vatandaşın kimlik bilgilerine, araç bilgilerine, ehliyet bilgisine, trafik ceza puanlarına ve aranan şahıslardan olup olmadıklarına bakılabilmektedir. Bu sayede trafik kazalarının azaltılmasına yönelik çalışılmaktadır.³⁰⁵

Bu kapsamda Emniyet Teşkilatı'ndaki e-devlet uygulamaları ve diğer e-devlet uygulamalarında da olduğu gibi 7-24 kesintisiz hizmet verme hedefine ulaşmış ve çalışan personelin iş yükünü bilgisayar teknolojileri sayesinde hafifletmiştir. Ancak bu hızlı ve kesintisiz hizmet doğrudan etkin ve verimli bir çalışma sistemini neden sonuç ilişkisi bağlamında meydana getirmiş midir? Bu bağlamda kurum personeliyle yapılan mülakatlar neticesinde konuyu ele alacak olursak, mülakat yapılan personelin e-polis uygulamalarının pratikte hızlı ve kesintisiz bir biçimde işlediği konusunda tereddüdü bulunmamaktadır. Fakat sistemlerin etkin ve verimli bir çalışma düzenini doğrudan sağladığı konusunda farklı görüşler mevcuttur. E-polis uygulamalarından pasaport, trafik tescil şubelerinde çalışan personelin daha memnun olduğu görülürken; kadro olarak tabir edilen karakol ve asayiş biriminde çalışan personelin mevcut uygulamaların iş yükünü pratikte azalttığı ancak sanal ortamda bir iş yükü meydana getirdiğini ifade etmişlerdir. Kurum içerisinde daha yoğun bir mesai sistemi

³⁰⁴<http://www.egm.gov.tr/onlineihbar.asp>, 10.10.2013.

³⁰⁵<http://www.caginpolisi.com.tr/e-polis-insan-haklarina-saygili-polis/>, 12.10.2013.

ile çalışan bu personelin polisiye hizmetlerde yaşanan elektronik dönüşümün etkin ve verimliliği artırmasından ziyade, mevcut personelin çalışma yükünü artırdığını, mesai saatlerinin uzadığını belirtmişlerdir. Nitekim sadece sayılar üzerinden günde şu kadar pasaport şu kadar ehliyet verilmiş, internet ortamından şu kadar sayıda ihbar ve şikayet bildirilmiştir denilerek etkin ve verimli bir hizmet gerçekleştirildiği inancına sahip kurum yöneticilerine karşın; e-devlet uygulamalarını kullanan personelin konuya daha temkinli yaklaştığı görüşmelerde anlaşılmıştır.

Etkin ve verimli bir hizmet sunumunun güvenlik hizmetlerinde ölçümü sadece istatistiklere yansıyan ve suçun gri alanında bulunan gerçekliğin göz ardı edilerek ortaya konulan sayılarla mümkün gözükmemektedir. Bu nedenle e-polis uygulamalarının özel sektörden transfer edilen kavramlarla müşteri memnuniyeti perspektifinde bir yaklaşımla ele alınması, güvenlik gibi temel bir kamu hizmetinin basitleştirilip fayda maliyet hesabı yapılan adiyetten bir iş sınıfına sokulma yanlışına düşülmesine yol açmaktadır. Bu kapsamda kurum ve vatandaş konu alan memnuniyet anketlerinin ne ölçüde gerçekliği yansıttığı ise tartışmalı alanların başında gelmektedir.

4.3. Güvenlik Hizmetlerinde Yeni Trend: Yönetime Etkin Katılım E-yurttaş –E-devlet

E-devlet uygulamaları temelde sadece teknik bir dönüşümü değil kamunun yeni modern sisteme uygun ölçülerde yeniden yapılandırılmasını beraberinde getirmektedir.³⁰⁶ Bu teoriye göre devletin geleneksel manada devlet-devlet, devlet-yurttaş ilişkilerini gözden geçirmesine ve yeniden tanımlamasına ihtiyacı vardır.

³⁰⁶Ali Arifoğlu, “EGM Siteleri Üzerine Bir Araştırma”, **1.Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2003, s.16.

Devlet kaybolan meşruiyetini bu şekilde yeniden sağlayacaktır. Bu yeni yönetim modelinin ismi ise yönetim olarak belirlenmiştir.³⁰⁷ Yönetişim kavramı ile yöneten yönetilen ikilemi ortadan kaldırılarak her ikisini de hem yöneten hem de yönetilen pozisyonuna koymaktadır. Bu bakımdan vatandaşlar kamu hizmetinin müşterileri olduklarından, kamu hizmetlerinin karar alma sürecinde parasını verdikleri hizmetleri denetler konuma geleceklerdir. E-devlet'in tartışmanın merkezine taşıdığı e-yurttaşın ise "müşteri" konumunda gören uygulamalar ile yaşamı kolaylaştırmıştır ama bu uygulamalar insanın kendisini gerçekleştirebilmesine yetecek potansiyele sahip değildir.³⁰⁸

E-devlet kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla yapılması ve sunulması anlamına gelmektedir. Bu noktada e-devlet yönetimin üçüncü kişilerle sanal etkileşimi olarak tanımlamakta ve e-yurttaş kavramsallaştırmasını kendisine eklemektedir.³⁰⁹ Bu sayede e-devletin e-yurttaş devletle etkileşim içerisinde olan sosyal-ekonomik ve siyasal yaşamın aktif bir üyesi konumuna gelmiştir. Bu bağlamda temel tartışma konusu e-devlet öngörülerinde olduğu gibi Emniyet Teşkilatı'nda var olan e-devlet uygulamaları kendi e-yurttaşlarını oluşturmuş mudur?

Güvenlik eksenli hizmetlerin çoğunluğu oluşturduğu Emniyet Teşkilatı'ndaki e-devlet uygulamaları, vatandaş paydaşını sistem içerisinde barındırmamaktadır. Nitekim POLNET ağı kurumsal bir yapıya sahip olup, sadece kurum personeli tarafından, kurum içerisinden bağlantı sağlanabilen bir bilgi sistemidir. Bu bakımdan Emniyet Teşkilatı'nda var olan birçok e-devlet uygulaması yapı itibariyle vatandaşın

³⁰⁷Özdemir, **İletişim, Emek ve Kalkınma**, s.39.

³⁰⁸**A.g.e.**,s.85

³⁰⁹**A.g.e.**, s.43.

etkin katılım göstermesine uygun bir yapıda görünmemektedir. Bu noktada vatandaşların güvenlik hizmetlerine etkin katılımları daha çok Emniyet Genel Müdürlüğü veya İl Emniyet Müdürlükleri'nin internet adreslerinden vatandaşların online olarak ihbar ve şikayet bildirmeleri vasıtasıyla ve toplum destekli polislik³¹⁰ hizmetleri kapsamında gerçekleşmektedir.

Vatandaş odaklı bir güvenlik hizmeti yürütmenin suçun haber alınması açısından çok önemli olduğu yadsınamaz bir gerçekliktir. Ancak elektronik sistemlerin tek başına vatandaşın güvenlik politikalarına katılımını sağlayacak ölçüde köklü bir değişimi sağlamadığı açıktır. Nitekim yapılan görüşmelerde hiyerarşik bir yapıya sahip Emniyet Teşkilatı'nda birçok birimde; üst düzey yöneticilerin güvenlik politikalarına yönelik kararlar alırken; orta ve alt kademedeki bulunan personeli de sürece dahil etmedikleri ifade edilmiştir. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün ve İl Emniyet Müdürlükleri'nin internet sayfalarında yer alan vatandaş odaklı ve vatandaş memnuniyetinin esas alındığına dair giriş cümlelerinin uygulamada güvenlik hizmetinin doğası gereği tam olarak hayata geçirilebilmesi ve bunun sadece elektronik sistemler ve bilgisayarlar vasıtasıyla gerçekleştirilmesi şu anki durumda pek de mümkün görünmemektedir.

³¹⁰Ayrıntılı bilgi için bkz. Toplum Destekli Polislik: Polis ile halk arasındaki ilişkiyi güçlendiren, toplumda çıkan problemlerin altında yatan nedenleri bulmaya çalışarak, suç ile etkin mücadele sağlayan ve bütün bunların neticesinde de sosyal alandaki yaşam kalitesini arttıran bir polisliktir. TDP hizmetleri, belirlenen ve uygulamaya konulan stratejik ve uygulamaya ilişkin amaçlar çerçevesinde yürütülür. Stratejik amaçlar, toplumsal katılımı sağlayan, çevrenin sosyal yapısıyla bütünleşmiş, topluma olabildiğince yakın, kaliteli güvenlik hizmeti sunan ve toplumun güvenlik taleplerine her durumda cevap veren, güvenlik olgusuna bütüncül yaklaşan örnek bir polis modeli oluşturmayı ve bu modeli bütün polis birimlerine benimsetmeyi içerir. Lütfihak Alpkan ve Musa Palacı, Toplum Destekli Polislik Uygulaması: Zara Örneği, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.10 (3), s.94-100.

5. EMNİYET TEŞKİLATI E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Emniyet Teşkilatı'nda e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar Türk Kamu Yönetimi e-devlet uygulamasında karşılaşılan sorunlarla doğası gereği paralellikler içermektedir. Bu bağlamda Emniyet Teşkilatı'ndaki e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar sırasıyla yapısal-teknik sorunlar, iktisadi-toplumsal sorunlar, yasal-yönetimsel sorunlar ve bilgi güvenliği ile ilgili sorunlar olmak üzere dört farklı başlık altında incelenecektir.

Yapısal ve teknik sorunlar bilgi ve iletişim teknolojileri temelinde yükselen e-devlet uygulamaları için en temel sorunu teşkil etmektedir. Emniyet Teşkilatı kurumsal anlamda 1982 yılında şimdiki adıyla Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı'nın kurulmasıyla birlikte kurumun teknolojik ve bilgi altyapısının karşılanmasına yönelik çalışmalar başlatılmıştır. Diğer kamu kurumlarına nazaran bilgi ve teknolojik dönüşümün büyük ölçüde sağlayan Emniyet Teşkilatı e-devlet uygulamalarına kaynaklık eden e-polis ana kapısı olarak ifade edebileceğimiz POLNET network ağı çağın gereklilikleri doğrultusunda yenilenerek TRANSPOL ve son olarak METROPOL projesi ile birlikte görüntü, ses ve data aktarımının da yapılabildiği dijital bir platform haline dönüştürülmüştür. Ancak bütün bu yenilikler ve teknolojik yatırımlar literatürde 81 ile yaygın bir şekilde kullanılabildiği ifade edilse de halen taşra da birçok polis merkezinin bu imkânlarla yeterince sahip olmadığı yapılan görüşmelerde ifade edilmektedir. Yine görüşmeler neticesinde mevcut POLNET ağının yeni kullanıma giren e-imza uygulamasıyla uyumlu olarak çalışmadığı bu nedenle mevcut bilgisayarların yenileriyle değiştirilmesi zorunluluğunun meydana geldiği belirtilmiştir. Diğer bir başka sorun ise Emniyet Teşkilatı içerisinde bazı

birimlerin teknolojik ve bilgisayar altyapısını kendilerinin oluşturabileceği bütçelere sahip bulunmakta iken, kendisine ait harcama kalemi bulunmayan birimlerin teknolojik ve altyapısal dönüşümde geride kaldıkları gözlemlenmektedir.

Türkiye’de yaşanan altyapı ve teknik sorunlar ülkenin dört bir köşesinde güvenlik görevini ifa eden Emniyet Teşkilatını da doğrudan etkilemektedir. Ülkemizin diğer bütün alanlarında olduğu gibi bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı alanında da geri kalmış olan Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi Emniyet Teşkilatı’ndaki e-polislik sistemlerinin birçoğundan halen tam manasıyla yararlanamamaktadır. Görüşmeler neticesinde en fazla vurgulanan sorunlardan bir tanesi de POLNET ağının kurumda sabit bilgisayarlar üzerinden çalışmasının sahada görev yapan on binlerce polisin görev anında anlık olarak sisteme ulaşabilmelerine imkân vermemesidir. POLNET ağının tablet bilgisayarlar üzerinden Türkcell GSM şirketi aracılığıyla 3G teknolojisi üzerinden kurum personelinin kullanımına yönelik bir çalışma var olmakla birlikte ülke genelinde bu uygulamaya geçilememiştir.

Emniyet Teşkilatı’ndaki e-devlet uygulamalarının benzerlerinden ayıran en önemli özelliği kurum içerisinden yetişmiş personelin, yine kurumun öz kaynaklarını kullanmasıyla mevcut sistemlerin hayata geçirilmesidir. Örneğin: MOBESE ve PBS gibi tamamen Emniyet Teşkilatı’na özgün olarak ortaya konulan bu projeler maliyet olarak kurumun bütçesi ve personeli kullanılarak geliştirildiğinden her bir projeden yaklaşık 10 milyon dolarlık bir kazanç sağlanmıştır. Ancak bütün bu çabalara rağmen kullanılan program veri tabanından, işletim sistemine ve ağın güvenliğinin sağlanması amacıyla yapılan bütün geliştirmeler hizmet satın alınması şeklinde gerçekleşmektedir. Bu bakımdan bugün kendi kaynaklarınızla özgün bir proje olarak

ortaya çıkan bu uygulamalar; teknolojinin önlenemez gelişimi nedeniyle özel sektörün etki alanından sıyrılamamışlardır. Ülkemizin bilgi ve iletişim teknolojileri tüketen üçüncü dünya ülkesi olduğu göz önüne alındığında Emniyet Teşkilatı'nın da çok uluslu şirketler Microsoft, IBM, Apple, Oracle vb. gibi teknoloji devlerinin kısılcısından çıkarak tamamen milli bir proje üretebilmesi pek mümkün görünmemektedir. Bilgi ve iletişim teknolojisi sürekli değişmekte ve kendini yenilemektedir. Bütün altyapının bu sistemler üzerinde yükseldiği Emniyet Teşkilatı'nda teknolojinin piyasaya çıkardığı yenilikleri takip etmek işlerin yürütülmesi bakımından hayati öneme sahip olmaktadır. Bu denli teknolojiye bağımlı olarak hareket edilmesi Emniyet Teşkilatı'nı dolaylı yoldan özel sektörün en iyi müşterisi konumuna sokmaktadır. Bu durum; kurumun yatırım bütçesinin büyük bir kısmının bilgisayar ve iletişim teknolojilerine ayrılması sonucunu doğurmaktadır. Örneğin İstanbul MOBESE'nin kurulumu devlete toplam 27 milyon liraya mal olmuştur.³¹¹ Ancak sistemin düzgün işler bir şekilde sürdürülebilmesi, görüntü ve bilgi depolanabilmesinden tutun da her kamera ve direğin kurulumu ve bunların bakımına kadar bütün sözleşmeler özel sektöre ihale edilmekte olup, kurumun bünyesinde oluşturulan bir projenin idamesi bile çok masraflı olabilmektedir.

Emniyet Teşkilatı'nda uygulanan e-devlet uygulamalarında yaşanan toplumsal sorunlar Türk Kamu Yönetimi E-devlet uygulamasında yaşanan toplumsal sorunlarla birebir örtüşmektedir. Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı'na verilen istatistikî verilere göre an itibariyle polislerden her üç kişiden ikisi bilgisayar kullanmasını

³¹¹Çoban, **Ülkemizin Yeni Bilgi ve Güvenlik Konsepti MOBESE**, s.24.

bilmektedir.³¹² Bu sayı her geçen gün teşkilata katılan genç polislerle, meslek içi eğitim programları ve kurslar vasıtasıyla daha da artmaktadır. Kurum içerisinde farklı yaşta ve farklı eğitim sistemine tabi tutulmuş birçok grubun var olması,Emniyet Teşkilatı'nda ortak bir e-kültürün oluşmamasının en temel nedenidir. Emniyet Teşkilatı bilgi ve teknolojik gelişmelere en iyi uyum sağlayan kamu kurumlarının başında gelmesine rağmen, yeni nesil polislerle eski nesil polisler arasında teknolojiye adaptasyon konusunda büyük bir uçurumun varlığı aşikârdır. Yetişen genç nüfusun bilgisayar ve internet kullanımına olan yatkınlığı ve ilgisi kuşkusuz ki daha fazladır.

Yapılan görüşmelerde bilgisayar kullanımını bilen birçok personelin; e-devlet uygulamalarının nasıl kullanılacağına dair ayrıntılı bir bilgisinin bulunmadığı anlaşılmıştır.Teoride bütün personelin kullanımına açılmış olan bu uygulamaların; genellikle kurumların idari bürosunda çalışan personelce kullanıldığı, diğer personelin işlemlerini de bu personel tarafından yürüttüğü gözlemlenmiştir. Birçok daire başkanlığında dahi e-polis uygulamalarına bütün personelin erişim imkânı bulunmasına rağmen sistemin aktif kullanıcı sayısının üç veya dört kişi civarında kaldığı; yapılan görüşmelerde ifade edilmiştir. E-devlet'in hedefinde var olan e-dönüşümün kurumsal anlamda yaşanabilmesi için öncelikli olarak hizmet üreten olarak Emniyet Teşkilatı personelinin kendi bilişim sistemlerine hâkim olması gerekmektedir. Bu nedenle bilgisayar okuryazarlığının kurum bünyesinde genele oranla fazla olması tek başına bir mana ifade etmemektedir.

³¹²Ahmet Kocabal, **Cumhuriyet, Türk Polisi ve Bilgi İşlem**, http://www.caginpolicisi.com.tr/eski_sitemiz/70/30-31-32.htm, 15.10.2013.

Emniyet Teşkilatı'nda merkez ve taşra birimleri arasında bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin kullanılması bakımından illerin gelişmişlik ve altyapısına oranla belirgin farklılıklar bulunmaktadır. Örneğin tablet bilgisayarlara 3G teknolojisiyle POLNET'e bağlanabilme özelliği bu yıl itibariyle Ankara ve İstanbul illerinin belli bölgelerinde kullanıma girmiştir. 3G teknolojisinin var olmadığı daha doğrusu düzgün bir internet ağının dahi bulunmadığı birçok ilimiz mevcuttur. Buradan yola çıkarak Emniyet Teşkilatı merkez kurumu ve taşra yapılanması arasında imkânlar bakımından da dijital bir eşitsizliğin var olduğunu söylemek çok da yanlış bir tespit olmayacaktır.³¹³ Diğer bir toplumsal sorun ise emniyet hizmetlerinin konusu gereği devlet sırrı içeren birçok bilgi ve belgenin bu ağlar üzerinden aktarılması ve kurum dışı birçok yazışmanın yapılmasından kaynaklanmaktadır. Gizlilik içeren birçok evrakın kurum bünyesinde üst yöneticilerin e-devlet uygulamaları üzerinden değil de *hard copy* olarak istemeleri, aslında kurumda birçok yazışmanın yine eski usullerle yapılması anlamına geldiği ifade edilmiştir. Eski alışkanlıklarından vazgeçemeyen tepe yöneticilerinin sistem üzerinden onaylamadıkları her evrakın, eski sistemle yeniden düzenlenerek iki iş birden yapılması, birimlerde önemli ölçüde işgücü ve zaman kaybına sebep olduğu ortak kanı olarak ön plana çıkmaktadır.

Emniyet Teşkilatı'nda e-devlete yönelik birçok yasal düzenleme Türk Kamu Yönetimi'nde yapılan mevzuat değişim dalgasıyla birlikte gelmiştir. 2003 yılında Bilgi Edinme Kanunu ile başlayan süreç, Elektronik İmza Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle birlikte Emniyet Teşkilatı'nda e-devlete geçişin önünde bütün engeller kalkmış ve elektronik ortamının getirdiği yeni suç olgusuyla mücadele amaçlı 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla

³¹³Çakır, **Polislerin Beklentileri ve Hedefleri**, s.30-40.

İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ile bağlantılı olarak Emniyet Teşkilatı İçerisinde önceki adı Bilişim Suçları İle Mücadele Daire Başkanlığı, yeni ismiyle Siber Suçlar Mücadele Daire Başkanlığı kurulmuştur. E-dönüşüm Türkiye projesinin e-polis bileşenini oluşturan Emniyet Teşkilatı bu proje ile birlikte 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul Ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin yürürlüğe girmesiyle yasal dönüşümü diğer kamu kurumlarında olduğu gibi tamamlamış görünmektedir. Fakat uygulama da bu yasal düzenlemelerin alt dalları niteliğinde bulunan yönerge ve talimatların hatta birçok yönetmeliğin dahi bu değişiklikler doğrultusunda güncellenmediği belirtilmektedir. Bilişim suçları ile mücadele yasının da teknolojik değişim ve gelişmelerin gerisinde kaldığı yeni suç alanlarına yönelik bir tanımın mevcut yasada ve bileşenlerinde bulunmadığı belirtilmiştir.

Elektronik ve bilgisayarın iş akışının değişmez parçası olduğu bu dönemde bilgisayar ve teknoloji uzmanı personelin teşkilatın her yerinde görevlendirilmesine yönelik ihtiyaca mevcut yasal düzenlemeler cevap verememektedir. En önemli konulardan bir tanesi yasal değişikliklerin ardı ardına yapılmasına rağmen, mevcut yasaların birçoğu altyapı-tekniik ve iktisadi sorunlar nedeniyle uygulamaya geçirilememektedir. Örneğin e-pasaporta geçişle ilgili yapılan yasal düzenlemenin ardından çipli pasaporta geçişe yönelik çıkılan ihalenin sonuçsuz kalması; bir dönem pasaport verilememesine yol açtığı görüşmeler de ifade edilmiştir. Ancak bu konuda en çarpıcı örnek kamu kurumlarında e-dönüşümün en hızlı sağlandığı kurumların başında gelen ve yürüttüğü e-devlet uygulamaları ile ödüller toplayıp MOBESE gibi

projeleriyle dünya çapında üne sahip olan Emniyet Teşkilatı³¹⁴ 2004 yılında yürürlüğe giren 5070 sayılı E-imza Kanunu ile zorunlu kılınan dijital imza teknolojisine, 2013 yılı itibariyle merkez birimlerinin bir kısmında yeni yeni geçilmeye başlanmıştır. Kanunlar altyapıları olmadan, getirdiği yeniliklere yönelik bir bütçeyi barındırmadan ve uygulayıcıları tarafından öğrenilmeden sadece yazılı bir metin olarak kalmaya mecburdurlar.

Emniyet Teşkilatı katı hiyerarşik bir örgüt modeline sahip olması, işletme dünyasının kamu yönetimi üzerinde yükselen yıldız e-devletin kurum genelinde yönetsel kültür bağlamında değerlendirildiğinde; ten uyumsuzluğu yaşanması muhtemel sorunlardan biri haline gelmektedir. Güçlü bir merkezî yapıya sahip olan (EK-6) ve kurumsal manada üst düzey yöneticilerle alt kademeler arasında farkın net bir şekilde çizildiği klasik kamu yönetiminin en belirgin özelliklerini gösteren Emniyet Teşkilatı; esnek bir yapıda, yönetim felsefesinin egemen olduğu ve asli görevinin vatandaş memnun etme temeline dayalı özel sektör anlayışına kurumsal olarak değilse de yönetsel kültür olarak direnç gösterdiği aşikârdır.³¹⁵ Emir komuta sirkülasyonu içerisinde güvenlik gibi hassas bir konuda hizmet üretmeye çalışan kurum personelinin, görevin ifasında çoğunlukla vatandaş memnun etmesi pek mümkün görünmediği gibi üst düzey yöneticilerin bu yapı içerisinde yönetim perspektifiyle yönetilenlerin tamamının karar alma sürecine etkin katılımını sağlaması da bir o kadar imkânsızdır. Bu bakımdan e-devletin kendi teorisi perspektifinde en önemli sorun tanımlamalarının başında gelen yöneticilerin e-devlet

³¹⁴<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx>, 15.10.2013.

³¹⁵S. K. Gül, “ Kamu yönetiminde ve Güvenlik Hizmetlerinde Hesap Verebilirlik” **Polis Bilimleri Dergisi**, 10,2008,s. 71-94.

uygulamalarının geliştirilmesinde isteksizliği, daha önce bahsettiğimiz nedenlerle Emniyet Teşkilatı içerisinde hiç yadsınamayacak kadar fazladır.

Yapılan görüşmelerde Emniyet Teşkilatı'nın birçok yerinde etkin bir şekilde uygulamaya konulan e-devlet uygulamaları; kurum personelinin ve hizmet sunulan vatandaşın yönetim sürecine katkı sağlayacağı iyi yönetim aşamasına geçememiştir. Kurumun genelinde tepe yöneticilerinin perspektifinden bir örgüt planlaması yapıldığı ve ulaşılmak istenen hedeflerin orta ve alt kademeyle paylaşımının gizlilik ilkesi gereği çok sınırlı olduğu bir yönetim anlayışının egemen olduğu ifade edilmiştir. Teknolojik yenilikler kurum içerisinde teknik boyutta birçok yeniliği beraberinde getirmesine karşın; e-devlet uygulamalarının önemle üzerinde durduğu vatandaş-odaklılık, kişi ve kurumlar arası işbirliği, şeffaflık ve hesap verebilirlik, e-devlet uygulamalarında iş süreçlerinin yeniden tasarlanması hayata geçirilememiştir.³¹⁶

Gelişen bilişim teknolojilerine paralel olarak, veri iletişimi hayatımızın büyük bir bölümünü kapsayan önemli bir kavram haline gelmiştir. Veri iletişimini temel alan internetin icadı ise globalleşme adına büyük bir adım olmuş, bütün dünyayı tek bir tuş uzaklığına taşımıştır. Bu kadar büyük bir ortamda iletilen veriler üzerinde, çeşitli kötü niyetler de belirmiş ve özellikle emniyet birimleri açısından meydana getirdikleri riskler göz ardı edilemeyecek seviyeye gelmiştir. Kurumlarımızın hizmet sunumlarında bilgi ve iletişim sistemlerinin her geçen gün daha fazla kullanmaları ile birlikte, söz konusu bilgi ve iletişim sistemlerinin güvenliğinin sağlanması hem ulusal güvenliğimizin hem de rekabet gücümüzün önemli bir boyutu haline gelmiştir.

³¹⁶S. K. Gül, "Polis Yönetimi ve Toplum Destekli Polislik", M. Karakaya, S. Gültekin (Ed.), Suçla Mücadele: Çağdaş yaklaşımlar, **Polis Akademisi Yayınları**, Ankara, 2011.

Bilgi ve iletişim sistemlerinde bulunan güvenlik zafiyetleri, bu sistemlerin hizmet dışı kalmasına veya kötüye kullanılmasına, can kaybına, büyük ölçekli ekonomik zarara, kamu düzeninin bozulmasına ve/veya ulusal güvenliğin ihlaline neden olabilecektir.³¹⁷ Bu bağlamda yapılabilecek dijital saldırılar, emniyet açısından irdelendiği zaman meydana getireceği zararlar kurumsal güven ve imaj kaybı, maddi zarar, zaman ve emek kaybı, kritik bilgilerin ele geçirilmesi, üçüncü şahıslara yapılabilecek saldırıların mesuliyeti, iş ve hizmet kesintisi veya yavaşlaması olarak sıralanmaktadır.

Bir saldırının meydana getireceği zararlardan belki de en önemlisi, kurumsal güven ve imaj kaybıdır. Emniyet birimleri bünyesinde, çeşitli illerin ve başkanlıklarının *web* sayfaları bulunmaktadır. E-devlet kavramının yoğun bir şekilde gündemde olduğu 21. yüzyılda emniyet birimleri de vatandaşa yönelik birçok hizmeti internet ortamına taşımıştır. Örnek olarak Ankara Emniyet Müdürlüğü vatandaşlara kolaylık sağlaması açısından pasaport, ehliyet, plaka, ihbar, sanal masa, aranan şahıs gibi hizmetleri *web* sayfasından online olarak sunmaktadır. Özellikle bu gibi online hizmetler sunan sayfalar, vatandaşlar tarafından oldukça sık ziyaret edilmektedir.³¹⁸

Güvenlik deyince insanların aklına, ilk başta ordu ve emniyet güçleri gelmektedir. Bu birimlerde hayati derecede öneme sahip bilgiler bulunmaktadır. Vatandaşlar ise, bilgilerini bu kurumlara verirken, güvenlik yönünden hiçbir kaygı duymamaktadırlar çünkü bu kurumların temel felsefesi güvenlidir. Bir taraftan güvenliğin emniyet

³¹⁷**Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi 2013-2014 Eylem Planı.**

³¹⁸Burak Dayıoğlu, **İletişim Ağlarında Güvenlik**, [http://www.dikey8.com/modules.php?op=modload &name=NS-Documents&file=index](http://www.dikey8.com/modules.php?op=modload&name=NS-Documents&file=index),16.10.2013.

birimlerinin işi olduğunu iddia ederken, diğer yandan bir gün emniyetteki herhangi bir *web* sitesinin adresi girildiğinde, yasa dışı bir örgütün propagandasıyla karşılaşılırsa, bu telafisi paralarla ifade edilemeyecek ve vatandaşın polise bakış açısını ve güvenini olumsuz yönde etkileyerek büyük bir itibar kaybına neden olacaktır.

Diğer önemli bir başlık ise maddi zararlarıdır. Maddi zararları iki boyutta inceleyebiliriz. Bunlar: Doğrudan zararlar ve dolaylı zararlarıdır. Doğrudan zararlar; saldırganın doğrudan, sızdığı sistem bileşenlerine verdiği zararlarıdır. Örnek olarak bios'u yakma kabiliyetine sahip olan Çernobil virüsünü verebiliriz. Dolaylı zararlar ise saldırganın hedef sistem faaliyetlerini durdurarak, hizmet verememesini sağlamasıyla meydana getirdiği zararlarıdır. Örneğin internet üzerinden e-ticaret yapan bir sitenin, bir saatliğine internetinin kesilmesi, o firmaya çok büyük miktarda maddi zararlar verebilmektedir.³¹⁹

Saldırıların meydana getireceği bir diğer zarar da, zaman ve emek kaybıdır. Zaman ve emek, karşılığı maddi değerlerle ölçülemeyecek kavramlardır. Bir saldırıdan sonra sistemin eski haline dönmesi aylar, hatta bazen yıllar sürmektedir. Özellikle online hizmetlerin verildiği bir kurumda, internetin çok kısa süreliğine dahi kesilmesi, vatandaşa o kadar süre hizmet verememek anlamına gelir.³²⁰

Emniyetin özellikle istihbarat gibi birimlerinde, gizliliği oldukça hassas bilgiler tutulmaktadır. Bu gibi bilgilerin, bir saldırgan tarafından ele geçirildiği düşünülürse, Ortaya çok tehlikeli sonuçlar çıkabilir.Sistemin çalışmasını engelleyecek nitelikte

³¹⁹Burak Dayıoğlu ve Atilla Özgüt, **Bilişim Güvenliği Kurs Notları**, ODTÜ, Mart-Nisan 2002.

³²⁰Fatih Özavcı "Bilgi Güvenliği Sistemlerine Giriş", <http://www.siyahsapka.com/modules.php?name=News&file=article&sid=228>, 17.10.2013.

olan saldırılar sonucunda, gerek zarar gören sisteme bağlı yürütülen kurum içi işlemler, gerekirse halka, yine o sistemler kullanılarak sunulan hizmetler duracaktır veya yavaşlayacaktır. Örnek olarak pasaport müracaatlarının internet üzerinden alındığı bir online hizmeti düşünelim. Bilgilerin tutulduğu veri tabanı hasar görürse, gerekli veri alınıp işlemler yapılamayacağından dolayı, müracaat eden vatandaşla da zamanında pasaport verilemeyecektir. Veya ağımıza sızan ve amacı internete çıkış bandımızın çoğunu kaplayıp hızımızı düşürmek olan bir kurtçuğu düşünersek, yine internet hızı düşeceğinden buna bağlı olarak vatandaşın *web* sayfamızda halledeceği işlerin veya bizim kurum içinden yapacağımız işlemlerin hızı da düşecektir.³²¹

Bilişim güvenliği, çoğu zaman göz ardı edilen ama aslında gerçekleştirdiğimiz bütün bilgi aktarımına ve bu aktarım üzerinde oluşturduğumuz bütün uygulamalara temel teşkil eden çok önemli bir konudur. Gelişen teknolojiyle birlikte, bilişim sistemlerine karşı yapılan saldırıların sayısı da gün geçtikçe artmaktadır. Dijital saldırıların meydana getireceği kayıplar özellikle emniyet güçleri gibi gizlilik ve güvenliğin üst düzeyde olduğu kuruluşlar için çok kritik ve hassas bir öneme sahiptir. Bu konuda alınabilecek önlemler mevcuttur. Bu önlemler, dijital güvenlik kavramı kapsamına girer. Dijital güvenliğimizi sağlamak için birçok metot vardır ama unutulmaması gereken bir diğer nokta hiçbir zaman yüzde yüz güvenliğin mümkün olmadığıdır. Önemli olan alınabilecek bütün güvenlik önlemlerini alıp, mevcut riskleri en aza indirmektir. Dijital güvenlik, süreklilik isteyen bir kavramdır. İhmal edilen küçük bir nokta veya güncellenmesi ertelenen bir program, telafisi mümkün olmayacak sorunlar yaratabilir. Bu yüzden gerekli politikaların belirlenip, planlı ve programlı bir

³²¹http://consult.cern.ch/writeup/security/security_3.html, 18.10.2013.

şekilde uygulanması gerekir. Ayrıca bu politikaları uygulayacak yeterli bilgi düzeyine sahip, eğitilmiş personele ihtiyaç vardır. Unutulmamalıdır ki; emniyet hizmetlerinin amacı, halkın refahını ve yaşam standartlarını korumaktır.³²²

6. EMNİYET TEŞKİLATI E-DEVLET UYGULAMALARININ TÜRK KAMU YÖNETİMİ E-DEVLET YAPILANMASINDAKİ YERİ

Devletin ve bürokrasinin yeniden yapılandırılmasının günümüz dünyasında hayat bulmuş şekli olan e-devlet; özellikleri ve amaçlar bakımından tez boyunca ele alındığı üzere yeni bir yönetim modeli iddiasıyla var olduğu, uluslararası kuruluşların yaptığı tanımlamalar da olduğu gibi açıkça ortaya konulmaktadır. Bu kapsam da yeni bir yönetim sistemini hedefleyerek bürokrasinin hantal ve işlemez yapısını değiştirerek daha karlı, verimli ve hızlı bir hizmet üretimine odaklanan e-devlet, yaklaşık 350.000 kişilik devasa kadrosuyla bürokrasinin en büyük parçalarından birini oluşturan Emniyet Teşkilatı içerisinde yer bulması kaçınılmazdır. Ülkenin her safhında güvenlik gibi temel bir ihtiyacın yanında birçok idari (pasaport, araç tescil, sürücü belgesi,..) işlemi yürüten kurum; sokaktaki memurundan üst düzey yöneticilerine kadar tam anlamıyla devlet gücünü ve aynı zamanda bürokrasiyi temsil etmektedir. Bürokrasinin evrilerek yerini “e” ön ekli sistemlere bıraktığı bu dönemde teknolojik dönüşüme yıllar öncesinden başlayan Emniyet Teşkilatı birçok noktada beklenen ve hedeflenen teknolojik dönüşümün ilerisinde yer almıştır.

Emniyet Teşkilatı kurumsal manada e-devlete geçişin öncüsü olmuş kurumların başında gelmektedir. Devletin en temel ve hayati hizmet sahalarından olan güvenlik, dijital dünyada yeniden kodlanan yönetim yapısı içerisinde e-devletin e-polisi olarak

³²²Yusuf Uzunay, “Dijital Saldırıların Emniyet Güçleri Açısından Önemi ve Korunma Yolları”, **Polis Bilimleri Dergisi**, S.5(2), 2003.

yerini almıştır. Emniyet Teşkilatı'nda e-devlet uygulamaları Türkiye'de ki ilk e-devlet söylemleriyle beraber gelişim göstermiştir. Suç ve suçluyla mücadelenin çok boyutlu ve karmaşık yapısı gelişen ve değişen dünyanın yeni mottosu olan bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin emniyet hizmetlerinde kullanımını zaruri hale getirmiştir.

Emniyet Teşkilatı daha önceki bölümlerde detaylı olarak bahsedildiği üzere birçok e-devlet projesini hayata geçirmiş, bir o kadar projeyi de hayata geçirmeye çalışmaktadır. Kurum kendi bünyesi içerisinde birçok iş ve işlemi bilgisayar ve iletişim ağları vasıtasıyla yürütmektedir. Türkiye'nin 81 ili görev alanı içerisinde bulunan Emniyet Teşkilatı merkez ve taşra birimlerindeki bütün bilgi ve belge akışını anlık olarak e-devlet sistemleri üzerinden sağlamaktadır. Kurumu diğerlerinden bir adım öne çıkaran uygulama ise tamamen kendi altyapısına sahip hiçbir şekilde internete bağlı olmayan e-polis ana kapısı olarak da adlandırdığımız POLNET uygulaması olmuştur. Teşkilatın tüm birimleri arasından dinamik bir ağ sağlayan bu sistem; sadece e-devlet yapılanmasında öngörülen bürokrasinin azaltılması, etkin ve verimli bir iş akışının sağlanması gibi soyut ve tartışmalı kavramlarla sınırlı kalmayarak, gerçek manada suç ve suçluyla etkin bir mücadelenin ve ülke çapında tüm polis birimlerinin arasında bilgi ve veri transferini sağlayan devasa bir bilgi havuzu görevini de ifa etmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu 2013 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt verilerine göre ülkemizde vatandaşların büyük çoğunluğu metropol tabir edilen büyük şehirlerde yaşamaktadır.³²³ Büyük şehirlerde günlük hayatın koşuşturması, iş yaşamının yoğunluğu, şehir içi ulaşım sorunları zaman kavramını daha önemli hale getirmiştir.

³²³<http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist> 20.10.2013.

Zamandan tasarrufun mecburiyet haline geldiği bugünlerde vatandaşların pasaport, ehliyet alım ve araç tescil süreci gibi ihtiyaç duydukları basit ama önemli bilgilere buldukları yerden, diledikleri zamanda ulaşabilmeleri son derece büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğü, tüm illerin emniyet müdürlüklerini kendi ana internet sayfası altında toplamıştır. İl Emniyet Müdürlükleri'nin internet sayfaları incelendiğinde, kurumun görev alanına giren ve vatandaşları birbir ilgilendiren tüm konuların internet üzerinden sunulmaya çalışıldığı görülmektedir. Sürücü belgesi alımı, pasaport işlemleri, ihbar, bilgi edinme, araç sorgulama gibi vatandaşları Emniyet Teşkilatı ile karşı karşıya getiren başlıca işlemlerin internet üzerinden çevrimiçi yapılabilmesi, işin hızlı üretimi ve vatandaş ile devlet memurunun daha az arşı karşıya gelmesini sağlamıştır. Vatandaşların bu gibi işlemler için hizmet verilen birimlere gelmeden işlerini takip etmeleri, her ne kadar tam anlamıyla mümkün olmasa da geçmişe nazaran teknik anlamda büyük kolaylıklar sağlanmaktadır. Emniyet Teşkilatı bu kapsamda her yıl daha fazla hizmeti internet üzerinden vatandaşlara sunmayı hedeflemekte ve bunu bir misyon olarak benimsemektedir.

Emniyet Teşkilatı sadece devletten vatandaşa yönelik e-uygulamalara sahip değildir. Temelde kurumun bütün paydaşları (merkez, taşra, eğitim kurumları, diğer...) arasında bilgi, belge ve veri aktarımının yapılabilmesi daha önceki bölümlerde detaylı olarak aktarılan tamamen kurumsal bir ağ olan POLNET veri tabanı üzerinde onlarca e-devlet uygulaması mevcuttur. POLNET Emniyet Teşkilatı'nın bütün elektronik altyapısını oluşturmakla beraber kurumun kendi öz kaynakları tarafından üretilip internete karşı açık bir sistem olmayışı, diğer e-devlet uygulamalarına nazaran çok daha güvenli ve özgün bir yapıya sahip olması sistemin avantajları olmuştur. Ancak

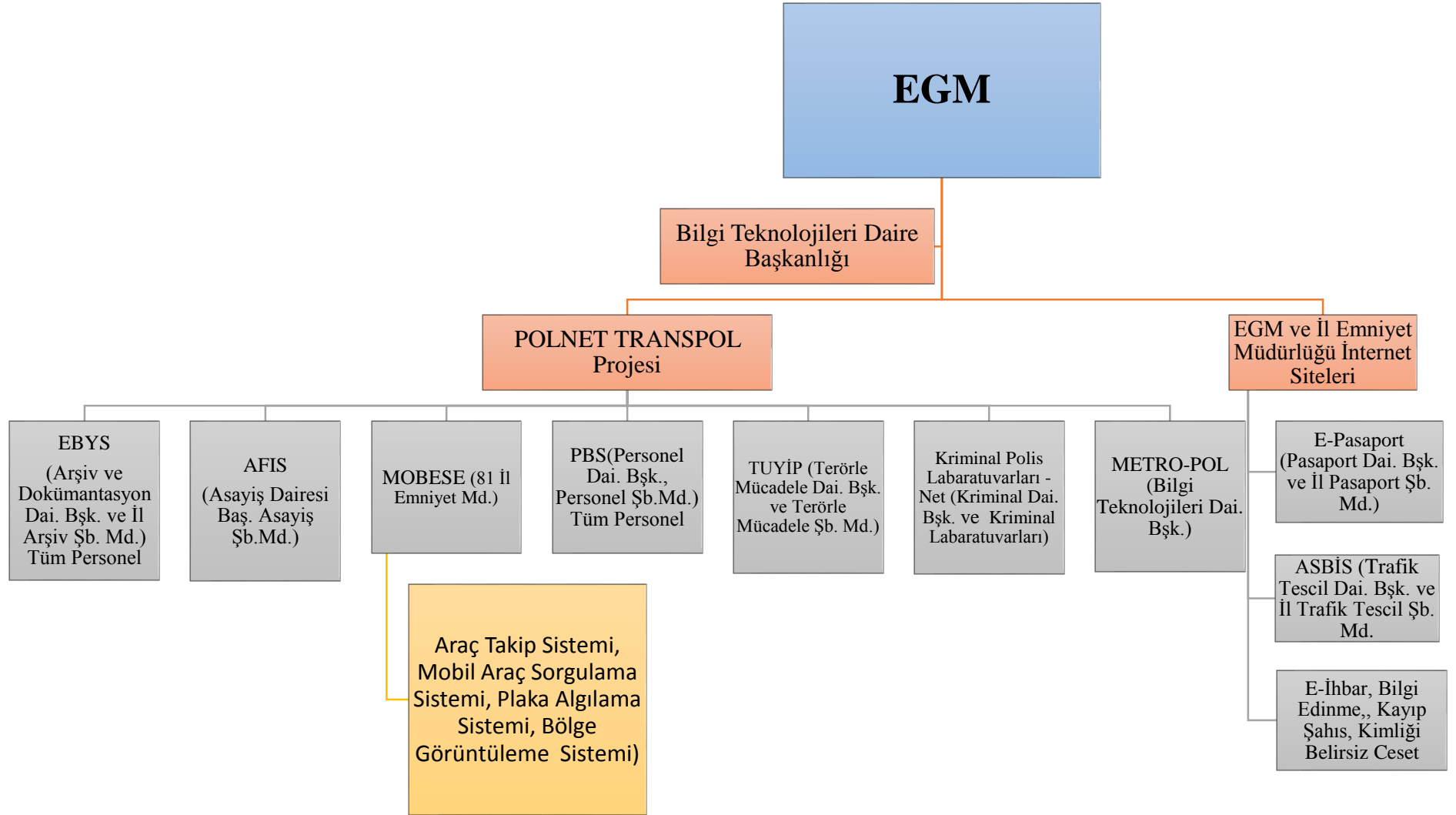
bilginin en büyük düşmanının yine bilgi olduğu günümüzde bilgisayar sistemleri üzerinde üretilen sanal verilerin tam anlamıyla güvende olduğunu söylemek neredeyse imkânsızdır.

POLNET ağı uluslararası platformlarda da görücüye çıkmış bir proje olması ile birlikte POLNET üzerinden çalışan onlarca e-polis uygulaması sayesinde kurumsal anlamda e-dönüşümü tamamlayan Emniyet Teşkilatı birçok noktada diğer kurumlar için rol model olmuştur. Nitekim 2003 yılında Türk Sanayici ve İşadamları Derneği(TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı'nın(TBV) ülkemizin rekabeti artırıcı, bilgiye dayalı e-hizmetlere odaklanmış e-Türkiye dönüşümünü hızlandırmak ve bu amaca ulaşmasına destek olmak amacıyla oluşturdukları “e-TR ödülleri” yarışması e-devlet kategorisinde POLNET büyük ödüle layık görülmüştür. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün Araç ve Sürücü Bilgi Sistemi (ASBİS) Projesi 20 Aralık 2010 günü TBMM'de yapılan oylamayla 23 aday proje arasından 2010 yılı Kamudan vatandaşa e-hizmetler kategorisinde birinci seçilerek yine aynı ödülün sahibi olmuştur.³²⁴

POLNET Emniyet Teşkilatı'nda ki bütün e-devlet uygulamalarına ulaşılabilen e-polis ana kapısı olarak görev yapmaktadır. Bu sistemin çatısı dışında kalan uygulamalar EGM ve İl Emniyet Müdürlükleri internet siteleri üzerinden yürütülen e-devlet hizmetleridir. Konunun daha anlaşılır olması adına aşağıdaki tabloda Emniyet Teşkilatı'nda ki birçok e-devlet uygulamasına kaynaklık eden POLNET sisteminin emniyet birimleri ve kullandıkları e-uygulamaları kapsayan Emniyet Teşkilatı E-Devlet Bilişim Şeması oluşturulmuştur.

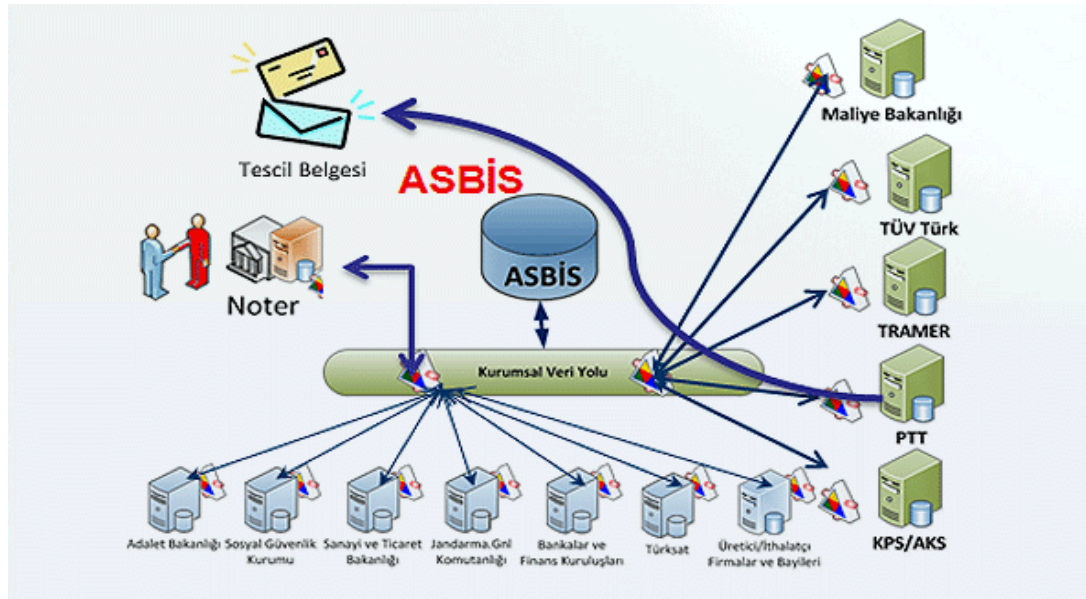
³²⁴<http://www.egm.gov.tr/Oduller/Sayfalar/Oduller-4.aspx>, 21.10.2013.

Şekil 5: EGM E-devlet Bilşim Şeması



Emniyet Teşkilatı'nda yer alan e-devlet uygulamaları sadece kurum bünyesinde sınırlı kalmayıp e-devletin temel amaçlarından olan bütün kurumların elektronik ortamda işbirliği içerisinde birbirlerinin veri tabanlarından faydalanabildiği yazışma, bilgi ve belge taleplerinin elektronik ortamdan yapılabildiği dijital platform oluşturma idealine yönelik hizmet etmektedir. Bu nedenle Emniyet Teşkilatı POLNET sistemi diğer e-devlet sistemleri ile ilgili kamu kurumlarının veri tabanlarından bilgi alış verişi yapabilmektedir. Emniyet Teşkilatı'nın son ödüllü projesi olan ASBİS sistemi bilgi paylaşım ağı işlem şemasını incelemek bilgi alış verişini sağlama noktasında gelinen noktanın anlaşılması adına iyi bir örnek teşkil etmektedir.

Şekil 6 : ASBİS Bilgi Paylaşım Ağı İşlem Şeması



Kaynak: <http://www.asbis.gov.tr/hizli-ve-kolay-arac-satisi-ve-tescili.asp>, 22.10.2013.

Bütün bu bilgiler ışığında Emniyet Teşkilatı'nın kurumsal anlamda teknolojiye uyum ve e-devlet sistemlerine entegre olabilirlilik açısından diğer devlet kurumlarından daha

ileride bir itici güç olduğu ortadadır. Asıl konu bu uygulamaların Türkiye gibi gelişmekte olan ve teknoloji tüketen toplumlarda yönetim sisteminde iddia edilen bütün aksaklıklara çözüm olma iddiası ile birlikte, e-devlet uygulamalarının yönetim boyutuyla neler ortaya koyduğudur. Türkiye’de e-devlet sisteminin sadece teknik bağlamda ele alan ve uygulamaya geçiren erkler;e-devletin yönetim boyutunda eski sisteme alternatif daha demokratik, şeffaf, hesap verebilir bir yönetim modeline ulaşacağı iddialarını destekler doneler göstermekte zorlanmaktadır. Bu sorun temelde e-devlet tartışmasının sadece bilgi ve iletişim teknolojilerinin bürokrasi de kullanımı olarak algılanmasını yani sadece e-devletin “e” sinin ön plana çıkarılmasından kaynaklanmaktadır. Bu noktada tartışmalar daha çok teknik boyutla sınırlı kalmakta yönetimde yapılmak istenen dönüşüm tam olarak anlaşılmamaktadır. Nitekim yapılan görüşmelerde kurum personeline yöneltilen ve polisin en temel görevlerinden olan proaktif polislik bağlamından suçun daha olmadan önlenmesine dair yürütölen bu elektronik sistemlerin ne tür hedefleri bulundurmaktadır sorusu; personelin birçoğu tarafından cevapsız bırakılmıştır.

SONUÇ

Tezde e-devletle ilgili olarak bilgi, teknik ve yönetim temelli tartışmalar ekseninde Emniyet Teşkilatı'nda mevcut olan e-devlet uygulamalarının hedefler ve sonuçlar bakımından değerlendirmesini yaparak; Türk Kamu Yönetimi E-devlet yapısında yaşanan sorunları derinlemesine tartışmak ve çözüme yönelik katkıda bulunmak amaçlanmıştır. İkincil olarak tezde Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamalarını suçla mücadele, kurumsal hafızanın oluşturulması, bilgi güvenliği, e-devlet idealleri üzerinden olumlu-olumsuz bütün yönleriyle tartışarak sonuçta Türk Kamu Yönetimi yapılanmasındaki yerini ortaya konulması hedeflenmiştir.

Emniyet Teşkilatı'nda var olan e-devlet uygulamaları üzerinden bu analizlerin yapılabilmesi açısından tezde sırasıyla e-devletin teorisi üzerinden bilimsel temel inşa edilip, ardından Türk Kamu Yönetimindeki e-devlet olgusunun gelişimi irdelenmiş ve son olarak Emniyet Teşkilatı özelinde kurum personeliyle yapılan mülakatlar ışığında ayrıntılı değerlendirmelerde bulunulmuştur.

Türk idari ve siyasi hayatında devlet politikalarının belirlenme tarzı var olan sistemin aksaklıklarını gidermekten ziyade yeni bir modeli sil baştan uygulama konseptini içerir. Neo liberal akımın 80'li yılların başından itibaren yönetim bilimleri alanında etkisini göstermesi üstüne bürokrasiye kazandırılan şeffaflık, hesap verebilirlik, etkinlik, verimlilik, müşteri memnuniyeti ile kar odaklı yaklaşımlar; son olarak hızla gelişen globalleşmenin ve dünya vatandaşlığı gibi terimlerin gelişiminde en büyük pay sahibi olan bilgi ve iletişim teknolojileri ile birlikte yönetim bilimi alanında da

kendine yer bulmuştur. Bu bağlamda Yeni Kamu İşletmeciliği³²⁵ yaklaşımına paralel bir çizgide devletin minimize edilerek, verimli ve etkin bir bürokrasiye ulaşılması hedefi üzerinden; diğer dünya ülkelerinin birçoğunda olduğu gibi ülkemizde 80'li yıllar itibariyle kamuda elektronik sistemlere geçiş başlamış ve 90'lı yıllar itibariyle tüm bürokrasinin elektronik ortamda yeniden yapılandırılmasını öngören e-devlet sistemi bürokraside hedeflenen dönüşüm için yeni model olarak belirlenmiştir.

Yeni yönetim modeli olarak e-devlete geçişte literatürde yaşanan en yoğun tartışma e-devletin temelde neyle ilgilendiği ve ne tür bir hedefi bulunduğuya yöneliktir. Bütün tez boyunca irdelenen bu konu üzerine mevcut sistemin üreticisi konumunda bulunan batının ve çok uluslu şirketlerin tanımlarına ek olarak sistemin hedeflerinin kamu sektörüne hâkim olmaya çalışan işletmeci yaklaşımlara paralellik göstermesi, e-devletin sadece bir hizmet sunum şeklinden ibaret olmayıp ekonomi politikleri eleştirilerinde de ifade edildiği üzere sermayenin kamusal alanda daha etkin olacağı yeni bir düzeni ifade etmektedir.

E-devlet bizlere sunulan şablonlar içinde değil de eleştirel bir bakışla değerlendirildiğinde, var olan kamu hizmeti yaklaşımını kamunun yararına hizmete ya da toplumu tüm kesimleriyle kavrayacak ortak bir projeye dönüştürebilecek, insani gelişme anlamında toplumsal kalkınmanın aracı olabilecek uygulamaları içermektedir. E-devlet teknik boyutuyla ele alındığında hayatı kolaylaştıran getirileri

³²⁵Ayrıntılı bilgi için bkz. 1990'lı yıllarda Neo-Taylorist yaklaşıma, kamusal seçim kuramı ve sonra da yeni kuramcı iktisat eklemelmiştir. Bu eklemelmenin bir sonucu olarak, bu kuramların değerlerini ve önermelerini miras alan işletmeciliğin 'yeni kamu işletmeciliği' olarak tanımlanan yeni bir biçimi ortaya çıkmıştır. Yeni kamu işletmeciliği, devlet örgütlerinin kendilerine yüklenen misyonları nasıl başaracaklarına ilişkin bir yaklaşım önerisi getirirken bu çerçevede devletin küçülmesine ilişkin bazı öngörülerini bulunmaktadır. S. Güzelsarı, Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetim Yaklaşımları, A.Ü.S.B.F. Gelişme ve Toplum Araştırma Merkezi Tartışma Metinleri, No:66, Mart 2004.

bulunduğu ortadadır. Konu bütün taraflarıyla objektif bir şekilde değerlendirildiğinde birçok e-devlet uygulaması pratikte kamu hizmetlerinin yürütülmesinde kolaylıklar sağlamaktadır. Ancak bu duruma bakıp, e-devlet uygulamasıyla kamu hizmetlerinin niteliğinde olumlu bir gelişmenin, bir iyileşmenin yaşandığını söylemek fazlasıyla iyimserlik olur. Nitekim uygulamada yaşanan birçok sorun e-devletin teknik anlamda hedeflerine ulaşmasına dahi engel olmaktadır. Bu sorunlar yapısal, teknik, iktisadi, toplumsal, yasal, yönetsel ve bilgi güvenliği ile ilgili sorunlar olarak sıralanmaktadır. Bu sorunların analiz edilerek daha özgün projelerin hayata geçirilmesi hem teknolojinin kamusal alana entegre edilmesini kolaylaştıracak hem de e-devlet uygulamalarının başarı şansını artıracaktır. Maalesef e-devlet sistemleri Türkiye’de, Avrupa Birliği merkezli program ve planların yansıması olarak birliğe üyeliğin bir koşulu olarak meydana gelmiştir. Bu bağlamda mevcut uygulamaların birçoğu teknoloji ve bilişim alanında gelişmiş teknolojiyi üreten konumunda bulunan AB ülkelerinin kopyası niteliğindedir.

Türkiye’de yapısal-teknik sorunlar genel olarak sıralandığında bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, hizmetten eşit düzeyde yararlanma imkânı bulunmaması, ilk yatırım maliyetinin yüksekliği, gizliliğinin ve güvenliğin sağlanamaması, bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulması, iletişim altyapısının yetersizliği vb. birçok sorun ön plana çıkmaktadır. Teknolojiyi tüketen konumunda bulunan ülkemizde e-devlet uygulamalarının başarı şansı az olmakla beraber son yıllarda gelişimde ivme kazanmasına rağmen halen yeterli seviyede bulunmayan bilgi ve teknoloji altyapısı bu tür sistemlerin hesaplanandan çok daha fazla paralara mal olmasına neden olmaktadır. Gelişmekte olan ve teknoloji ithal eden ülkeler arasında olan ülkemiz

için bu sistemlerin oluşturulması ve idamesi büyük çapta maliyetlerin yanında, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde dışa bağımlılığı beraberinde getirmektedir. Bununla beraber yapılan araştırmalar; ülkemizde bölgeler arasında büyük bir dijital uçurumun olduğunu göstermektedir. Gelecekte devleti dijital veriler üzerinden tanımlayan e-devletin, doğal olarak bilgisayar okuryazarı bir vatandaş türüne ve herkesin bilgisayar ve internete eşit bir şekilde ulaşabileceği bir sisteme de ihtiyaç duyması gerekir. Ancak ülkemizde bölgeler arasındaki dijital uçurumun yanı sıra halen kapsamlı bilgisayar eğitim programlarının devlet politikası olarak uygulanamaması neticesinde, ülkemizde bilgisayar okuryazarlığı seviyesinin istenilen seviyelerde olmaması e-devlet uygulamalarında karşılaşılan en temel sorunlardan birini teşkil etmektedir. Nitekim altyapı ve teknik sorunların çözümü her kamu kurumuna ve eve internet ve bilgisayarın girmesi anlamına gelmekte, bu durum ise devleti ve vatandaşları BİT üreticileri olan küresel sermaye sahiplerinin doğal müşterileri haline getirmektedir. Ancak mevcut e-devlet uygulamalarının başarı şansı bu sorunların çözümüyle de doğru orantılıdır.

Teknolojinin kamu hizmetlerinin yürütülmesinin tek aracı olarak ilan eden e-devletin en hassas noktası bütün kamusal bilgilerin üzerinden aktığı bu bilgi ağının nasıl ve ne şekilde korunacağıdır. Bilgi çağından bilginin en büyük düşmanının yine bilgi olduğu örnekleme üzerinden Türk Kamu Yönetimi'nde var olan e-devlet uygulamalarının birçok güvenlik açığı olduğu yapılan araştırmalar neticesinde ortaya çıkmıştır. TÜBİTAK'ın 2011 ve 2013 yıllarında yapılan siber saldırı tatbikatları sonucu Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK), Milli Savunma Bakanlığı (MSB), Milli Güvenlik Kurulu (MGK), Ankara Başsavcılığı, Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM), Maliye Bakanlığı (MB), Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)

dâhil 41 kurumun internet adresi çökertilmiş olması gerçekleri gözler önüne sermektedir. Son olarak Türk Kamu Yönetimi'nin en büyük e-devlet uygulamalarından birisi olan (UYAP) Ulusal Yargı Ağı Projesine dışarıdan müdahale edilerek infaz hükmünün silindiği bir başka hâkimin dikkati sonrası ortaya çıkması³²⁶ siber güvenlik noktasında bulunduğumuz yeri göstermesi bakımından manidardır.

Yönetmel kültürümüzün kolektivism, güçlü liderlik, belirlenimcilik (determinizm), riski ve değişimi sevmeme, düşük seviyede sinerji ve kişiler arası güven içerdiği tespit edilmiştir. Bu yönetmel kültür, e-devlet uygulamalarının önemle üzerinde durduğu vatandaş-odaklılık, kişi ve kurumlar arası işbirliği, şeffaflık ve hesap verebilirlik, e-devlet uygulamalarında iş süreçlerinin yeniden tasarlanması gibi özelliklerle bağdaşmamaktadır. Yapılan bir çalışma, özellikle güçlü liderliğe verilen önem ve yönetmel gizlilik geleneğinin e-devlet uygulamalarıyla uyumsuzluk kaynağı olduğunu tespit etmiştir. Bu noktada Türk Kamu Yönetimi'nin 350 bini aşan çalışanıyla en büyük parçalarından birini teşkil eden Emniyet Teşkilatı hiyerarşik yapısı ve geleneksel devlet anlayışı üzerinden yönetilen resmi bir kurum olması nedeniyle; işletme biliminin parlayan ilkelerini benimseme ve hayata geçirme noktasında benzer sorunlar yaşamaktadır. Emniyet Teşkilatı kamunun güvenliğini sağlamaktan sorumlu başat kurumlardan bir tanesi olması ve sunduğu hizmetin konusu gereği bilişim dünyasında ki gelişmeleri takip etmekle beraber, bu sistemlerin güvenliğinin sağlanması da o derece önem arz etmektedir.

³²⁶<http://haber-siz.com/genel/uyapa-sizdilar.html>, 01.11.2013.

İç güvenliğin sağlanmasından sorumlu Emniyet Teşkilatı bilgi çağında gelişen ve değişen suç ve suçlularla mücadele edebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanması kaçınılmazdır. Bu bakımdan Emniyet Teşkilatı diğer birçok devlet kurumuna nispeten e-dönüşüme teknik anlamda çok daha erken dönemlerde adapte olmuştur. Örneğin: Türkiye’de e-devletin hükümet programlarından açık bir şekilde yer aldığı 80’li yıllar, Emniyet Teşkilatı’nda ilk elektronik uygulama olan XL-40 programı için çalışmaların başlandığı yıllardır. Bu noktada Türk Kamu Yönetimi’nde e-dönüşüme yönelik ilk adımları atan kurumlardan birisi olan Emniyet Teşkilatı “e-TR ödülleri” yarışması e-devlet kategorisinde POLNET ve ASBİS projeleriyle iki kez büyük ödüle layık görülmüş ve Türk Kamu Yönetimi E-devlet Yapısının oluşturulması adına itici güç olmuştur. Yapılan araştırmalar ve mülakatlar neticesinde ortaya Emniyet Teşkilatı’nda birçok e-uygulamanın hayata geçirilmesinde temel amacın; kurumun bütün birimlerinin kullanabileceği ortak bir bilgi havuzu oluşturularak suçla mücadelede kurumsal hafızanın inşa edilmesi olduğu anlaşılmıştır. Ancak Emniyet Teşkilatı E-polis uygulamaları da diğer e-devlet uygulamaları gibi sadece teknik anlamda dar bir çerçevede değerlendirilmekte olup, proaktif polislik kapsamında suçun işlenmeden önlenmesine yönelik somut hedefleri bulunmamaktadır.

Türkiye’nin 81 ili görev sahası kapsamına giren Emniyet Teşkilatında e-polislik uygulamaları; suçla mücadelede bilgi ve iletişim sistemlerinden yararlanarak iş ve işlemleri daha hızlı ve kolay hale getirmesi bakımından teknik anlamda başarılı olduğu görülmektedir. E-polis ana kapısı olarak tezde geniş yer verdiğimiz POLNET ağının, dışa kapalı kurum içi bir sistem olması ve üzerinde çalışmakta olan birçok e-uygulamanın kurum öz kaynaklarınca yapılmış ve maliyeti olumlu ölçüde azaltmış

olması uygulamaların önemli bir artışı olarak görülmektedir. Ancak Türk Kamu Yönetimi'nde e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunların birçoğu Emniyet Teşkilatı'nda da var olduğu kurum personeliyle yapılan görüşmeler neticesinde anlaşılmıştır. Hiyerarşik ve otoriter bir yapıya sahip olan Emniyet Teşkilatı iş akışının teknolojik sistemleri üzerinden reorganize edildiği e-devlet yapısıyla birlikte, yönetim sistemindeki anlayışın tamamen değişeceğine inanmak pek de mümkün görünmemektedir. Nitekim e-devlet uygulamalarının devletin daha çok elektronik sistemler üzerinden yürütüldüğü, daha hızlı ve kolay bir hizmet sunumu dışında şeffaf, hesap verebilir ve yönetime etkin bir katılımın sağlandığı daha demokratik bir yönetim tarzını gerçekleştirileceğine yönelik öngörülerin; Emniyet Teşkilatı e-devlet uygulamaları özelinde yapılan araştırmalar ve görüşmeler neticesinde istenilen hedeflere sadece rakamsal bazda istatistikler üzerinden ulaşıldığını gözler önüne sermektedir.

Emniyet Teşkilatı'ndaki e-devlet uygulamalarının bilişim şemasının oluşturulması, kullanılan elektronik sistemlerin teşkilat genelinde daha çok nerelerde kullanıldığını göstermesi açısından faydalı olmuştur. Emniyet Teşkilatı Bilişim Şeması incelendiğinde güçlü bir merkeziyetçi yapıya sahip olduğunu ifade ettiğimiz kurumun merkez teşkilatı, e-devlet uygulamalarının hem kurucu ve geliştiricisi hem de kullanıcısı olarak öne çıkmaktadır. Merkez teşkilatındaki daire başkanlıkları kullandıkları elektronik sistemleri yine kendi bünyelerinde faaliyet gösteren illerdeki şubeleriyle paylaşmakta, teşkilat geneline hitap eden e-polis uygulaması bir elin parmağını geçmemektedir. Bu duruma paralel olarak doğu ve güneydoğu da bulunan illerde halen gerekli altyapı ve teknik şartların yeterli olmamasından kaynaklı POLNET sistemleri diğer illere nazaran çok daha sınırlı sayıdaki bilgisayarda

kullanılması önemli bir diğer sorundur. Bu bakımdan teknik ve iletişim alt yapısını tüm yurttaki belirli bir seviyenin üzerine çıkarılabilmesi için devasa yatırımlar yapılması gerekmektedir. Ülkemizde bölgeler arasında dijital uçurum makasının açıklığı ve bilgisayar okuryazarlığı oranının ülkemizde halen AB ülkeleri seviyelerinden çok aşağıda bulunduğu gerçeğinden hareketle; bu eşitsizliklerin giderilmesine yönelik hem eğitim programlarının yeniden gözden geçirilmesi hem de iletişim ve bilgi ağı altyapısının kurulması amacıyla, yatırım politikalarının güncellenmesi sorunun çözümüne yönelik atılması gerekli olan en acil adımlardır.

Emniyet Teşkilatı her ne kadar bilgi akışını ve e-devlet uygulamalarının aynı platform üzerinden çalışmasını sağlayan bilgi ağı POLNET sistemine sahip olması sayesinde diğer devlet kurumlarından bilgi güvenliği noktasında bir adım önde olsa da, elektronik sistemler üzerinden yüzde yüz güvenlik tedbirinin alınması mümkün görünmemektedir. Nitekim Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nün internet sitesinin hacklendiği³²⁷ haberleri ile günümüzün teknoloji devlerinin kurumsal bilgi bankalarından siber saldırılar sonucu dataların çalındığı gerçeği birlikte değerlendirildiğinde; sanal dünyada hiçbir şeyin tam manasıyla güvende olmayacağı ortadadır. Güvenlik hizmeti üreten kurumlarda siber saldırıların devlet kurumlarına verdiği zararlar; kurumsal güven ve imaj kaybı, maddi zarar, zaman ve emek kaybı, kritik bilgilerin ele geçirilmesi, üçüncü şahıslara yapılabilecek saldırıların mesuliyeti, iş ve hizmet kesintisi veya yavaşlaması olarak sıralanmaktadır. Bilgi ve iletişim sistemlerinde bulunan güvenlik zafiyetleri, bu sistemlerin hizmet dışı kalmasına veya kötüye kullanılmasına, can kaybına, büyük ölçekli ekonomik zarara, kamu düzeninin

³²⁷http://www.radikal.com.tr/turkiye/rtukten_sonra_emniyet_ve_istanbul_valiligi_de_hacklendi1137414, 05.11.2013.

bozulmasına ve/veya ulusal güvenliğin ihlaline neden olabilecektir. Bu bakımdan ülkemizde son yıllarda bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik olarak bir strateji yürütmeye yönelik Ulusal Siber Güvenlik Eylem Planları oluşturulmaya başlanmıştır. Ancak hem Emniyet Teşkilatı özelinde hem de Türk Kamu Yönetimi açısından bilgi ağlarının güvenliği sağlanması noktasında sadece eylem planı belirlemenin ve strateji oluşturmanın tek başına bir anlam ifade etmediği ortadadır. Yaşanan olaylar penceresinden bakıldığında pratikte halen birçok e-devlet uygulamasının siber saldırılara karşı savunmasız olduğu görülmektedir. Bu nedenle e-devlet uygulamalarının güvenliğini sağlamaya yönelik kurumların siber güvenlik uzmanları istihdam etmeleri, devlet kurumlarındaki güvenlik açıklarını tespit edecek TÜBİTAK gibi üst bilim kurulları aracılığıyla yapılan siber saldırı tatbikatlarının artırılması, Ulusal Siber Güvenlik Eylem Planlarının kamu kurumlarında uygulamasını bağlayıcı hale getirecek alt yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesi yapılması gerekenler olarak sıralanabilir.

Yaşanan bütün bu sorunlara rağmen teknik boyutuyla ele alındığında e-devlet modelinde öne çıkarılan gelişme, devlet yönetiminin 'kırtasiyecilikten' kurtarılması, sonu gelmez bürokratik işlemlerden arındırılması, yönetimin çevresi ile arasında ördüğü duvarların yıkılmasıdır. Bunlar olumlu gelişmelerdir. Ancak ticari kaygıların belirleyici olduğu bir çerçevede e-devlet uygulamaları, bürokratik iktidar ilişkilerinin daha örtük hale geldiği kendiliğinden işleyen, hesap sorulamayan bir yöneten-yönetilen ilişkisi görünümü kazanmaktadır. Bu durum bir bakıma *Weber'in* çelik kafesindeki demirlerinin yerini, sayısal duvarların almasıdır. Pragmatist bir anlayışın ürünü olarak kağıtsız bir ofis ortamı idealinden hareketle amaçlarını sıralayan e-devlet, konunun yönetim boyutuna yönelik olarak amacını net bir şekilde ortaya

koymamaktadır. Bu durum kendisini e-devlet üzerine yazılan yayınlarda da göstermekte, özellikle e-devleti klasik kamu yönetiminin devası olarak gören çevrelerce konu e-devletin elektronik kısmından öteye çoğunlukla geçememektedir.³²⁸

E-devlet'e yönelik önemli eleştirilerden birisi de e-devlet uygulamalarının temel amacının küresel sermayenin insanların ve devletlerin üzerinde daha sıkı bir denetim kurmasının bir aracı olduğudur. Bu denetim sadece küresel güçlerin devlet üzerinde vesayetini değil, devletin de vatandaşı üzerinde bütün bilgilerine istediği zaman ulaşabildiği ve bütün faaliyetlerini dijital sistemler üzerinden sürekli denetlenmesini de içerir. Diğer bir deyişle, kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının temel işlevlerinden biri, ekonomik, toplumsal ve yönetsel olgular üzerinde denetim kurmak veya mevcut denetim gücünü artırmaktır. Bu durum, alan yazınında “e-devletin denetim işlevi” olarak adlandırılmaktadır. E-devlet'in daha katılımcı bir yönetim vaat ederken daha katı ve denetleyici bir yapıya dönüşmesi 11 Eylül saldırıları sonucu ABD'de yaşanan teknolojik gözetim ve denetim faaliyetleri göz önünde bulundurulduğunda pek de uzak bir ihtimal değildir.

Bu tezde alan yazınında e-devleti kendi ilkeleri üzerinden tartışarak, mevcut sistemlerin uygulamada ne derece amaçlarına ulaştığını; yapılan mülakatlar neticesinde ortaya konulmasını belirlemenin yanı sıra e-devletin ne gibi hedeflerinin bulunduğunu değişik bakış açıları üzerinden tartışmıştır. Nitekim e-devlete bütünleyici olarak ortaya konulan e-demokrasi ve e-yönetişim kavramları ile tamamen dijital dünyanın üzerinden yürüyen ve karar alma bileşenlerine özel sektör

³²⁸Törel, **E-devlet'in Ekonomi Politikğine Giriş**, s.215-223.

ve konuyla ilgili olan çok uluslu şirketlerin de eklemenebildiği yeni bir yönetim modeli öngörülmektedir. Halkın yönetime doğrudan katılımını sağlayan yönetim formülleri olarak gündeme gelen bu mekanizmalar, temsili demokrasinin sınırlılıklarını ortadan kaldırmak bir yana, kimin katılacağı, hangi koşullarda katılacağı, hangi aşamada katılacağı gibi son derece temel bir takım konularda önceden hazırlanmış bir çerçeve içerisinde katılımı tanımlamaktadır. Tüm bu mekanizmalar, ulus devlet içerisinde bir bütün oluşturan yasama, yürütme ve yargı süreçlerini, parçalayarak, ‘özerk ve bağımlı’ yerel, bölgesel, ulusal, uluslararası ve uluslararası alanlar oluşturarak kamusal bütünlüğü bozan, aşındıran ve dolayısıyla hesap verilebilirliği bir anlamda ortadan kaldıran bir yapıyı oluşturabilmektedir

Sonuç olarak, yargılama sürecinin kısalması (UYAP Projesi) ya da kamusal bir işlem için elektronik ortamdan başvuru yapılması (ASBİS, E-Pasaport vb.) yaygınlaşmadan, hesap sormada ya da sonuçların takibinde etkin olarak işleyen mekanizmalar kurulmadan, yani sanal ortamlardaki soyut bilgi somut hale gelmeden e-devlete geçiş tamamlanmış sayılamaz ve denetim dışı kalmış yeni iktidar alanları meydana gelebilirler.³²⁹ Vatandaşlar e-devlet üzerinden yürütülen bu hizmetlerde yeterince bilgi sahibi olamayabilir, bu nedenle e-devlet sistemi üzerinden yürütülen takip-sorgulama sürecinde aracı meslek kategorilerinin iktidar alanlarını daraltmayı göze alarak danışma-dayanışma ve denetim ağlarını, kamusal hizmetlerden yararlanmaya dönük uygulamaların asli unsuru, insani gelişmenin bir aracı olarak öne çıkarmak, hayata geçirmek gerekmektedir. Aksi halde e-devlet uygulamaları ya da projeleri ve kamu kuruluşlarını özel şirket mantığı ile yönetme anlayışının hâkim kılınmasına hizmet etmenin ötesine geçemeyecek; yönetim içinde kontrol

³²⁹ A.g.m.

edilemeyen yeni iktidar alanlarını üretmeye kapı aralayarak yönetsel gerçekliğin yalnızca küçük bir boyutunu oluşturan kırtasiyecilikteki dönüşümle sınırlı kalacaktır.

KAYNAKÇA

A.Salem, Joseph, “Public and Private Sector Interests In E-Government: A Look at The DOE’s Pubscience”, **Government Information Quarterly** **20**, 2003.

Acar, Muhittin ve Özgür, Hüseyin, **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ankara: Nobel Yayıncılık, Ekim, 2003.

Ahmet Kocabal, “E-Türkiye’nin Büyük Ödüllü Projesi POLNET”, Polis Dergisi, Yıl 9, S. 37, 2003, s.23-24.

Alişan, Fuat Varol, “**Bilgi Temelli Kalkınma Modellerinin Diyarbakır’a Uygulanabilirliği**”, <http://www.tubiderbd.com>, 12.12.2012.

Alkış, Z. ve Şişman, A., **E-Devlet Ana Giriş Kapısı ve Alt Giriş Kapıları**, TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası 10. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı, Ankara, 28 Mart - 1 Nisan 2005.

Alpkan, Lütfihak ve Palacı, Musa, “Toplum Destekli Polislik Uygulaması: Zara Örneği”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.10, S.3, s.94-100.

Alptürk, Ercan, “İnternet Ve Etkin Devlet”, **Vergi Sorunları**, S.168, Eylül, 2002, s.34.

Ankara Emniyet Müdürlüğü Yayınları, **E-Polis**, Ankara, 2004, s. 87.

Anntihiroiko,Ari Veikko, “Introductory Chapter A Brief Introduction to the Field of E-Government”, **Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications**, United States of America, IGI Global, 2008.

Apak, Duygu, “E-Government Applications and Methodologies: Turkey on The E-Government Way”,<http://www.stps.metu.edu.tr/stpswp/series05/0507.pdf>, 14.12.2012.

Arifoğlu, Ali, **E-Dönüşüm (Yol Haritası, Dünya, Türkiye)**, Sas Bilişim Yayınları, Ankara 2004.

Arifoğlu, Ali, “EGM Siteleri Üzerine Bir Araştırma”, **1.Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2003.

Aydın, Vahdettin ve Aydın, Emin Sadık ,“Kamu Yönetimi Reformu, e-Devlet Türkiye Uygulamaları ve Hukuki Etkileri”, **4. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Sakarya: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları, 2005.

Başbakanlık Genelgesi, 27.02.2003, No. 2003/12.

Bilen, Mahmut ve Sanver, Cahit, “ Genişleyen Devletin Bunalımı ve E- Devlet” , **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, İzmit, Mayıs 2002,s.101.

Bilgi Edinme Kanunu, Madde:8,15,21.

Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı Faaliyet Raporu, C.1, S.1.Haziran 2013.

Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu, T.C. Başbakanlık ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, Ankara, 10-12 Mayıs 2002, s.186.

Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010), DPT Yayın No: 2699, Ankara, 2006, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/btstrateji/Strateji_Belgesi.pdf 27.10.2012.

Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010), Değerlendirme Raporu, Rapor No. 5” Ankara, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi, Mart 2010, s.1-3.

Büke, Ahmet, **E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet**, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir Ticaret Odası, 2002, s.3, <http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevletd.pdf>, 16.02.2013.

Cairncross, Frances, **The Death of Distance: How the Communications Revolution Is Changing our Lives**, Orion Business Book, London, 1997, s. 14.

Campbell, D., “Can the Digital Divide Be Contained?”, **International Labour Review**, 2001, s.119-141.

Cathia Riley, Gilbert and Law, M. A., “The Changing Role of the Citizen in the E-Governance”,**E-Democracy Equation**, www.electronicgov.net , 20.09.2012.

Cerrah, İbrahim, “Bilişim Teknolojileri ve Etik: Bilişim Teknolojilerinin Güvenlik Hizmetlerinden Kullanımının ‘Etik Boyutu’ ve ‘Sosyal Sonuçları’”, **Polis Bilimleri Dergisi**, C.4, S.1-2, s.137-156.

Ceylan, C., **Bilgi Teknolojileri Kapsamında Ulusal Güvenlik ve Şirketlerin Durumu**, Addison-Wesley-New York Ed., 2009.

Ceylan, Cenk, Ulusal Güvenliğin Zayıf Halkası E-devlet, **Turkish Forensic**, Göktürk BT. Yay., Ankara, 11.06.2009.

Chadwick, Andrew, **Internet Politics, States, Citizens and New Communication Technologies**,Oxford University Press, NewYork, 2006, s. 187-188.

Chengyu, X., “E-Government in China, Present and Future”,**International of E-administration for the benefit of citizens Symposium**, Paris, Ocak 2002.

- Clift, Steven, **E-Democracy, E-Government and Public Net-Work**, 2003, <http://www.publicus.net/articles/edempublikenetwork.html>, 15.12.2012.
- Collier. P.M., “Policing and the intelligent application of knowledge” **Public Money and Management**, V.26(2) p.109-116.
- Çakır, Hüseyin, “Gelişen İnternet ve Bilişim Teknolojilerine Yönelik Polislerin Beklentileri ve Hedefleri”, **Güvenlik Hizmetlerinde Çağdaş Yaklaşımlar** (Ed. S. Kenan Gül ve Muhittin Karakaya), Polis Akademisi Yay., Ankara, 2011, s.34-35.
- Çam, Ali Rıza, **UYAP**, 2008, <http://www.edevletkonferansi.org/sunumlar.html>, 01.07.2013.
- Çelen, Mehmet, “E-Belediye’de Kent Bilgi Sistemi Uygulamaları ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışmaları”, **Elektronik Devlet Paneli**, (Editör: Murat Erdal), İstanbul 2003.
- Çetin, Hüseyin, Aydoğan, Okan ve Ertuğrul, Zerrin, **E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri**, Telekomünikasyon Kurumu, s.6, Ankara 2002.
- Çoban, Erin, “Ülkemizin Yeni Bilgi ve Güvenlik Konsepti MOBESE”, **EGM, Polis Dergisi**, Y.11, S.45, 2005, s.21.13.
- Çukurçayır, Akif ve Çelebi, E., “Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, C. 5, S.9, 2009.
- Çukurçayır, A. ve Ekşi, H., “Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler”, **S.Ü İ.İ.B.F Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Y.1, S.1-2, Nisan-Ekim 2001, s.103.
- Dada, Danish, “The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review”, **IDPM i-Government Working Paper**, No.14, University of Manchester, 2003, s.2.
- Dalcher, D. and Genus A., “Introduction: Avoiding IS/IT Implementation Failure”, **Technology Analysis and Strategic Management**, V.15(4), p.403-407.
- Dayıoğlu, Burak, **İletişim Ağlarında Güvenlik**, <http://www.dikey8.com/modules.php?op=modload&name=index>, 16.10.2013.
- Dayıoğlu, Burak ve Özgüt, Atilla, **Bilişim Güvenliği Kurs Notları**, ODTÜ, Mart-Nisan 2002.
- Devlet Planlama Teşkilatı Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, 2001, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf>, 09.12.2012.

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı E-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2003, s.11, http://www.onliniticaret.net/site/page.asp?dsy_id=1202, 10.12.2012.

Devlet Planlama Teşkilatı, **E-devlet Proje ve Uygulamaları**, Eylül 2005.

Dolgun, U., “Gözetim Toplumunun Yükselişi: Enformasyon Toplumundan Gözetim Toplumuna”, **Çanakkale 18 Mart Üni. Yönetim Bilimleri Dergisi**, S.1-3, 2004.

DPT Bilgi Toplumu Dairesi, **Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımı**, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yatirimlar/Kamu_BIT_Yatirimlari_2011.pdf, 06.08.2013.

DPT, **E-devlet Proje ve Uygulamaları**, Ankara: DPT Bilgi Toplumu Dairesi, Eylül, 2005, s.67.

DPT, **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, Nisan, 2004, s. 1

DPT, “**E-dönüşüm Türkiye Projesi ve E-devlet’e Geçiş Çalışmaları**”, Eylül, 2003.

Drucker, P.F, **21. Yüzyıl için Yönetim Tartışmaları**, İstanbul, Epsilon Yayıncılık, 2001.

Dura, Cihan ve Atik, Hayriye, **Bilgi Toplumu-Bilgi Ekonomisi ve Türkiye**, Literatür Yayıncılık, İstanbul,2002, s.176.

E-Democracy Team - the Office of the E-Envoy (England), "E-Government in the Service of Democracy", **International Council for Information Technology in Government Administration**, ICA Information No:74, Haziran 2001.

E-Development: From Excitement to Effectiveness, Ed. Robert Schware, prepared for the World Summit on the Information Society, Tunis, The World Bank Group, Washington D.C.,November 2005, s. 79.

E-Devlet Kavramları El Kitabı, **TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu VIII**, Belge No:TBD/Kamu-BİB/2006-BG3, 26 Nisan 2006, s.10.

E-Devlet Proje ve Uygulamaları,T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara, 2004. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400_Eylem32.pdf 17.07.2013.

E-Devlet Yolunda E-Devlet Kapısı Projesi, <http://edevlet.turksat.com.tr/v2/>, 28.06.2013.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı, DPT Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara 2005, s. 2, <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/aep/e-dtr/2005.pdf>, 20.05.2013.

- E. Hughes, Owen, **Public Management & Administration an Introduction**, PalgraveMacmillan, 3rd Edition, 2003.
- Efendioğlu, Akın ve Sezgin, Emre, “E-Devlet Uygulamalarından Bilgi ve Paylaşım Güvenliği”, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.16, S.2, s.219-236, 2007.
- Elçi, Atilla, “E-Avrupa’dan E-Türkiye’ye”, **E-Türkiye ve Geleceğin Meslekleri Paneli 14 Mayıs 2002**, Haliç Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2002, s.6.
- Erdal, Murat, “E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında e-Kültürün Yeri”, **2. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı**, Kocaeli Üniversitesi Yayınları, Kocaeli, 2003.
- Erdal, Murat, **Elektronik Devlet E-Türkiye Ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004.
- Eroğlu, Tuğba, E-devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler, **Sayıştay Dergisi**, Y.2006, S.62, Ankara, s.103.
- Eryılmaz, Bilal, **Bürokrasi ve Siyaset**, İstanbul: Alfa yayınları, 2002, s.11.
- Europe’s Information Society Thematic Portal**, About E-Government, http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/about_us/index_en.htm, 20.12. 2012.
- Gül, S. K., “ Kamu yönetiminde ve Güvenlik Hizmetlerinde Hesap Verebilirlik” **Polis Bilimleri Dergisi**, 10,2008, s. 71-94.
- Gül, S. K., “Polis Yönetimi ve Toplum Destekli Polislik”, (Ed. M. Karakaya, S. Gültekin),Suçla Mücadele: Çağdaş yaklaşımlar, **Polis Akademisi Yayınları**, Ankara, 2011.
- Gültekin, Kübra, “Açık Sistem Teorisi Perspektifinde Türk Polis Teşkilatı’nda E-Polis Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, **Güvenlik Hizmetlerinde Çağdaş Yaklaşımlar** (Ed. S. Kenan Gül ve Muhittin Karakaya), Polis Akademisi Yay., Ankara, 2011, s.45-54.
- Gündoğdu, Ali, “E-Devlete Geçiş Sürecinde Emniyet Teşkilatı Ve POLNET”, **Niğe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi**, Niğe 2004.
- Güngören, Bora, **Bilgi Güvenliği Nedir?**, <http://www.emo.org.tr/ekler/1440ca9ca2c5e0b>, 17/02/2013.

Güzelsarı, S., “Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetim Yaklaşımları”, **A.Ü.S.B.F. Gelişme ve Toplum Araştırma Merkezi Tartışma Metinleri**, No:66, Mart 2004.

Halchin, E.L., “Electronic Government: Government Capability and Terrorist Resource”, **Government Information Quarterly** **21**,2004, s.406–419.

Heeks, R., “Most E-Government for Development Projects Fail. How Can Risks be Reduced?”, **Institute for Development Policy and Management**, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAFRAD/UNPAN011226.pdf>, 20.10.2013.

Heeks, Richard, **E-Government for Development: Success and Failure Rates of E-Government in Developing/Transitional Countries: Overview**, <http://www.egov4dev.org/topic1smry.htm>, University of Manchester, 2003,05.12.2012.

Herkes İçin Bilgi Toplumu, T.C. Başbakanlık Yayınları, Ankara, 2002, s.28.

İnce, Murat, “E-Devletin Hukuki Yönü”, **Bilişim Şurası Bildirileri**, 2002, www.bilisimsurasi.org.tr/dosyalar/104.doc, 15.03.2013.

K. Bensghir, Türksel, “Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt.33, Sayı. 4, 2000, s.6-49.

Kamu Net Teknik Kurulu E-devlet Çalışmaları, DPT Yayını, Ankara, 2002.

Kangal, Abdurrahman, “Personel Bilgi Sisteminin Emniyet Teşkilatı İnsan Kaynakları Yönetimine Kazandırdıkları”, **2.Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2005, s. 98.

Karabal, Mustafa, vd., “Bilişim Suçları ve Türk Polis Teşkilatı”, **Çağın Polisi Dergisi**, Sayı 6, 2003, s6.

Karagülmez, Ali, “Elektronik Devlet Kavramı”, **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi**, Y.1, S.2, Temmuz 2010.

Karaman, Rıfat, Tuncay, Suavi ve Durmaz, Mustafa, “Bir Kamu Kurumu Olarak Polis Teşkilatı’nda Hakla İlişkilerin Önemi”, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Celal Bayar Üni. İİBF. Yay. C:8(2), 2004, s.1-20.

Karkın, Naci, **Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: E-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.49. 2003.

Kocabal, Ahmet, **Cumhuriyet, Türk Polisi ve Bilgi İşlem**,http://www.caginpolicisi.com.tr/eski_sitemiz/70/30-31-32.htm, 15.10.2013.

Köseçik, Muhammet ve Karkın, Naci, “E-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar,” **Kamu Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya**, (Ed. Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen), Ankara: Gazi Kitabevi, 2004, s. 99.

Kuloğlu, A., **E-Devleti Tetikleyici Öncelikli Projelerin Hayata Geçirilmesi: Bilgi Çağı İçin Kartopu Etkisi**, <http://www.belgeler.com/blg/13v9/e devlet-ve-turkiye-uygulamaları>, 30.12.2012.

Kumar, Krishan, **Sanayi Sonrası Toplumdan Post-Modern Topluma Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları**, (Çev: Mehmet Küçük), Ankara: Dost Kitabevi, 1999, s. 45- 48.

Kuran, N.Hüseyin, **Devlet Babadan E-Devlet’e Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2005, s.7.

Markle Foundation-Accenture-UNDP, **Creating A Development Dynamic: Final Report of the Digital Opportunity Initiative**, Temmuz 2001.

Mazlum, Ömer, “Emniyet Teşkilatı’nda MOBESE Uygulamaları”, **Güvenlik Hizmetlerinde Çağdaş Yaklaşımlar** (Ed. S. Kenan Gül ve Muhittin Karakaya), Polis Akademisi Yay., Ankara, 2011, s.55-64.

Mete Yıldız, “Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, S.40, 2007, s. 39-55.

Moreira, Ana Maria, Möller, Mathias, Gerhardt, Gregory and Ladner, Andreas ,“E-Society and E-Democracy”, **EGovernment Symposium, 18–20 November,2009**, Malmö: The Swedish EU Presidency, s. 1-50.

N. İnce, Murat,“**Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**”, ekutup.dpt.gov.tr. 25.10.2012, s.23-24.

OECD E-Government Studies, Turkey, ISBN 978-92-64-02844-9, 2007.

OECD, Understanding the Digital Divide, Organization for Economic Co-Operation and Development,**OECD Publications**, France 2001, s.5, <http://www.oecd.org/dataoecd/38/57/1888451.pdf> 08.08.2013.

Oyun, Ekrem ve Aşkan, Yusuf, “Bilgi Toplumu ve Polis Bilgi Sistemi POLNET”,**2.Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2005, s.127.

Öğüt, Adem, **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Basımevi, Ankara, 2003.

Öktem, Mustafa K. ve Ömürgönlüşen, Uğur, **Kamu Yönetimi, Gelişimi ve Güncel Sorunları**, İmaj Yayınevi, Ankara, , 2004, s.143.

Örnek, Acar, **Kamu Yönetimi**, İstanbul: Meram Yay., 1998, s.22.

- Özavcı, Fatih, **Bilgi Güvenliği Sistemlerine Giriş**, <http://www.siyahsapka.com/modules.php?name=News&file=article&sid=228>.17.10.2013.
- Özbek, M., **E-Devlet Ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında “Vedop” Projesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Osman Paşa Üniversitesi, Tokat, 2007 .s.13.
- Özdemir, G. Y., İletişim, “Emek ve Kalkınma Ekonomi Politik Yaklaşım”, **Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Kırkıncı Yıl Kitaplığı**, Ankara 2008.
- Özsağır, Arif ve Küllük, Metin, **E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyüme Etkisi**, www.bilgiyonetimi.com, 26.11.2012.
- Öztürk, Lütfü, Türkiye’de Dijital Eşitsizlik:Tübitak-Bülten Anketleri Üzerine Bir Değerlendirme, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 24, Ocak - Haziran 2005, s. 111-131.
- Pamukoğlu, Kadri, “Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması”, (Ed. K. Marquardt ve Orhan Gökçe), **E-Devlet: Gerçek ya da Hayal**, Birinci Basım, Çizgi Kitabevi, s.156-157, Konya, 2008.
- Patrick, Sen., Leahy, J., D-Vt. and Rep. R-Va, Robert Goodlatte, “The Internet And The Future Of Democratic Governance,” Internet Policy Institute, <http://www.internetpolicy.org/Dave> Carter, “Digital democracy or information aristocracy?: Economic regeneration and the information economy,” **The Governance of Cyberspace: Politics, Technology and Global Restructring** s.136-152, 05.12.2012.
- Sağiroğlu, Ş., “E-devlette Bilgi Güvenliği”, **Telekom Dünyası Dergisi**, 2010. <http://www.telekomdunyasi.com/?action=koseyazisi&id=41,24> .08.2013.
- Sakal, Erdoğan, “Küreselleşme ve Küreselleşen Dünyada Yükselen Kavramlar”, **Polis Dergisi**, S. 23, s. 114.
- Sayın, Fethi ,**UYAP Sorunları**, <http://www.yarsav.org.tr/index.php?p=179>, 14.05.2013.
- Saylan, İbrahim, “İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı? Türkiye ve İtalya Örnekleri Çerçevesinde e-Devlet Uygulamaları”, **Amme İdaresi Dergisi**, C.42, S.3, Eylül 2009.
- Saylı, Müslüm, “Dünyada Gelişen Teknolojik Yenilikler ve Türk Polis Teşkilatına Adaptasyonu”,**21. Yüzyılda Polisin Eğitimi Sempozyumu**, Ankara, T.C İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü Yayınları, 2001, s. 781.
- Schubert , P. and Hausler, U., “E-Government Meets E-Business: A Portal Site for Startup Companies in Switzerland”, **Proceedings of the 34th Hawaii**

- International Conference on System Sciences**, IEEE Computer Society, Los Alamitos, California, 2001, s.1700.
- Selvi, İbrahim, “Personel Bilgi Sisteminin Emniyet Teşkilatı İnsan Kaynakları Yönetimi’ne Kazandırdıkları”, **EGM, Polis Dergisi**, Y.11, S.44,2006, s.21.
- Shirin, Madon, “The Internet and Socioeconomic Development:Exploring the Interaction”,**Information, Technology & People**, C. 3, S.2, 2000, s. 85-101,
- Spinellis, D., Kokolakis, S. ve Gritzalis, S., **Security Requirements, Risk And Recommendation For Small Enterprise And Home Office Environments Information Management & Computer Security**, 1999, s. 121-128.
- Sözen, Üzeyir ,“Polis’ten E-Polis’e”, **Polis Dergisi**, sayı 37, Ekim-Kasım-Aralık, 2003, s.20.
- Şahin, Ali, **Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**, 1.Baskı, Çizgi Kitabevi, Konya, 2008, s.118.
- Şener, M. ve Paşayığıt, A., **E-Devlette Kalite, Güvenlik ve Kişisel Gizlilik**, İstanbul Teknik Üniversitesi, EMOS Proje Yarışması, İstanbul, Şubat 2006.
- Şenyurt, Serdar, “Türkiye’de Elektronik Devlet Emniyet Teşkilatı Örneği”, **Ankara, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Uzmanlık Tezi**, 2002, s.50.
- TBD, **E-devlet Yolunda Türkiye**, Ankara, Türkiye Bilişim Derneği Yayını, 2002.
- Tanık, Elveda, “Elektronik Belge Yönetim Sistemi”, **Polis Dergisi**, Y.16, S. 66, 2010, s.74-75.
- T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, Ankara, 2000.
- T.C. Sayıştay Başkanlığı, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler”,**Performans Denetimi Raporu**, Ankara, 2006, s.106.
- T.C Sayıştay Başkanlığı, “E-devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri ” **2006 Yılı Performans Denetimi Raporları** , Ankara, 2006, s.9.
- Tekin, M. ve Çiçek, E., **Bilgi Çağında Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumu**, <http://bilgitoplumu.blogspot.com/>, 07.08.2012.
- The E-Government Imperative, OECD**, Egovernment More Than An Automation Of Government Services, Information Society Commission, October 2003.
- The Presidential Committee on Government Innovation and Decentralization (PCGID)** 2003.
- The Public Voice, **The Public Voice and the Digital Divide: A Report to the DOT Force**, Mart 2001.

TOBB Bilgi Hizmetleri Dairesi Sayısal Uçurum Araştırması, **Aylık Bilişim Teknolojileri Haber Bülteni**, Y. 2 S. 21, Eylül 2007, s.2.

TODAİE, **Kamu Yönetimi Sözlüğü**, Ankara, 1998, s.100.

Toffler, Alvin, **Üçüncü Dalga**, (Çev. Ali Seden), Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul 1981, s.198-280.

Tol, Göktürk ve Eren, Deniz, "Küreselleşme, Yeni Uluslararası Akımlar ve Uluslararası İlişkiler Disiplinine Etkileri" **ODTÜ Uluslararası İlişkiler Konferansı**,2002, "<http://www.ir.metu.edu.tr/conference/papers/tol-gokturk.pdf>

Törel, Nurcan, "E-devlet 'in Ekonomi Politikğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda Sanallaşan Kamu Hizmetleri", **Ankara Üni. S.B.F.Dergisi**,S. 60-1, Ankara, 2003, s.215-223.

Törenli, N., "Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye", **Bilim ve Sanat Dergisi**, Ankara, 2004, s. 207.

Tutkun, Ceren, **Devletin Kısa Yolu**, s.1-5, <http://inet-r.org.tr/inetconf12/bildiri/41.doc>, 30.06.2013.

TÜBİTAK, **Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 Strateji Belgesi**, Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu, Kasım 2004, www.tubitak.gov.tr, 23.05.2013.

Türkiye Bilişim Derneği, "E-Devlet Üstyapısı", **Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu XIII**, , <http://www.tbd.org.tr>, 3 Mayıs 2010, s.33.

TÜİK, **2013 Yılı Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması** ,TÜİK Haber Bülteni, Sayı: 13569, Ankara 2013, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13569>, 14.08.2013.

Uçkan, Özgür, "E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü", **Stradigma.com Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi**, S.5, Haziran 2003.

Uçkan, Özgür, **E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, İstanbul, Literatür Yay., 2003.

Uğur, Atilla ve Çütcü, İbrahim, E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, C.1, S.2, 2009.

Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi 2013-2014 Eylem Planı, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/06/20130620-1-1.pdf>, 24.06.2013.

Ulusal Yargı Ağı Projesi, [http://www.uyap.gov.tr/sempozyum/sempozyum/uyap_vizyon .htm](http://www.uyap.gov.tr/sempozyum/sempozyum/uyap_vizyon.htm),04.07.2013.

Uzunay, Yusuf, “Dijital Saldırıları Emniyet Güçleri Açısından Önemi ve Korunma Yolları”, **Polis Bilimleri Dergisi**, S.5(2), 2003.

Uzun, Erdinç, “E-Devlet Kapsamında E-Belediyecilik ve Bir Uygulama” , **Edirne, Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi**, 2003, s.6-7.

Vincent, M. and Homburg, F., “Red Tape And Reforms: Trajectories Of Technological And Managerial Reforms In Public Administration”, **International Journal Of Public Administration**, S.31, 2008, s.749-770.

Vural, Y. ve Sağiroğlu, Ş., “E-devlet güvenliği: Güncel tehditler” **17. İstatistik Araştırma Sempozyumu**, 7 Mayıs 2008, Ankara, [www.tuik.gov.tr/ias/ias08/bildiriler/I_OTURUM/ Yilmaz_Vural.doc](http://www.tuik.gov.tr/ias/ias08/bildiriler/I_OTURUM/Yilmaz_Vural.doc)], 21.08. 2013.

Web Based Survey on Electronic Public Services, [http:// www.edevlet.net/rapor ve yayin.htm](http://www.edevlet.net/rapor_ve_yayin.htm). 25.12.2012.

Webster,F.,“The information society: conceptions and critique” (Ed: Allen Kent)**Encyclopedia of Library and Information Science**, New York: Marcel Dekker, Cilt. 58, Sayı. 21, 1996, s. 74-112.

Winner, Langdon, ‘Siberliter Söylemler ve Cemaatin Başarı Şansı’, **Cogito Dergisi**, Çev: Mehmet Küçük, Kış 2002, Sayı: 30, s. 151.

Yazıcı, Nevzat, “Emniyet Teşkilatı’nın E-devlet Yapılanmasındaki Yeri”, **Polis Bilimleri Dergisi**, 2003, s.41.

Yazıcıoğlu, Yılmaz, **Bilgisayar Suçları**, İstanbul: Alfa Yayınları, s.111.

Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. ve Üstün, C., **E-Devlet Başa** , Ankara, İmaj Yayıncılık, 2006.

Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. ve Üstün, C., **Her Şeyi E-leştirdik**, Macar Yayıncılık, 2. baskı, Ankara, 2003, s.111-112.

Yıldırım, Murat, “Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme”, **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C.11, S.1, 2010.

Yıldız, M. “Elektronik (E)- Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I** ,(Der: M. Acar, H. Özgür), Nobel Yayıncılık, Ankara 2003, s.307.

Yıldız, Mete, “Bir Kamu Politikası Aracı Olarak İnternet Kafeler”, **Amme İdaresi Dergisi**, C.35, S.2, Haziran 2002, s. 77-92, <http://www.edevlet.net/eTurkiye/-internetkafeler.pdf> ,27.11.2012.

Young-Jin, Shin and Seang-Tae, Kim, “E-Government Concepts, Measures, and Best Practices”, **Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications**, United States of America, IGI Global, 2008.

Yücetürk, E., “**Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilirlik Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği**”, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=225, 25.05.2013.

VIII. Türkiye’de İnternet Konferansı,19-21 Aralık 2002.

57.Hükümet Programı, 4 Haziran 1999, <http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP57.htm>, 18.05.2013.

58.Hükümet Programı,<http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP58.htm>,22.05.2013.

59.Hükümet Programı,<http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP59.htm>,24.05.2013.

60.Hükümet Programı, <http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP59.htm>,27.05.2013.

60.Hükümet Eylem Planları,http://www.byegm.gov.tr/docs/60_Hukümet_prog.pdf, 27.05.2013.

61.Hükümet Programı, <http://www.tbmm.gov.tr/hukümetler/HP59.htm>,27.05.2013.

İnternet Kaynakları

<http://acikders.ankara.edu.tr>

<http://cordis.europa.eu/>

<http://consult.cern.ch/writeup/>

<http://digitaldividenetwork.org>

http://ec.europa.eu/information_society/

<http://edem.todaie.gov.tr>

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

<http://epasaport.egm.gov.tr/>

<http://europa.eu.int/eten>

<http://europa.eu/old-address.htm>

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics>

<http://haber-siz.com/>

<http://istihbaratsahasi.wordpress.com/>

<http://polnet/?wslt=874F5D57-F9D0-42E1-941F-CB9BE9572DE4>

<http://www.basarsoft.com.tr>

<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/>

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

<http://www.caginpulisi.com.tr>

<http://www.ezberim.biz/>

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

<http://www.gen.hun.edu.tr/genom/>

<http://www.hukukvebilisim.com/>

<http://www.inovasyon.org/>

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

<http://www.mobese.gen.tr>

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

<http://www.radikal.com.tr/>

<http://www.tbmm.gov.tr/hukumetler/>

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

<http://www.tusiad.org.tr>

<http://www.turksat.com.tr/>

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

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

<http://www.yerelsiyaset.com/>

<http://www2.unpan.org/>

<http://161.100.10.5/PBS3/PBS3>

www.abgs.gov.tr

www.uyap.gov.tr/

Diğer Kaynaklar:

7 Ağustos 2008 tarihli Tempo Dergisi, **Çırlıçplağız**, başlıklı röportaj.

EKLER

EK-1: EGM Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı Personeli Mülakat Formu

KİŞİ	YER	TARİH
Şube Müdürü	EGM	01.09.2013
Büro Amiri	EGM	07.09.2013
Bilgisayar Mühendisi	EGM	07.09.2013
Polis Memuru	EGM	15.10.2013

EK-2: E-devlet Uygulayıcısı Konumunda Bulunan Personel Mülakat Formu

KİŞİ	YER	TARİH
Şube Müdürü	EGM	14.09.2013
Büro Amiri	EGM	15.09.2013
Polis Memuru	EGM	17.09.2013
Polis Memuru	EGM	20.10.2013
Polis Memuru	EGM	20.10.2013

EK-3: Görüşmelerde Bilgi Teknolojileri Daire Başkanlığı Yöneticilerine Yöneltilen Sorular:

1. E-devlet hizmetlerinde yürütülen e-devlet projeleri ve bu projelerle hedeflenenler nelerdir?
2. Kurum içerisinde yürütülen e-polislik uygulamaları suçla mücadelede ne derece etkili olmaktadır?
3. E-devlet hizmetlerinde temel amaç vatandaş memnuniyeti mi yoksa kamu hizmeti midir?
4. E-devlet uygulamalarına yönelik fayda maliyet analizi yapılmış mıdır?
5. E-devlet uygulamaları emniyet teşkilatı yönetim sisteminde ne gibi değişikliklere neden olmuştur? Uygulamada istenilen hedeflere ulaşılmış mıdır?
6. E-devlet uygulamalarının yazılımları kurum içerisinden öz kaynaklarca mı karşılanmaktadır yoksa dışarıdan mı temin edilmektedir?
7. Mevcut bilişim sistemlerine kurum personelin uyumu ne ölçüde gerçekleşmiştir? Personelin kaçta kaç bu uygulamaları kullanabilecek bilgi ve beceriye sahiptir?
8. Devlet güvenliğini içeren birçok önemli bilginin taşındığı bu ağ ve sistemlerin güvenliği nasıl sağlanmaktadır?
9. Son olarak mevcut uygulamaların proaktif polislik bağlamında sosyal bir olgu olan suçun kaynağından engellenmesine yönelik herhangi bir öngörüsü veya hedefi bulunmakta mıdır?

EK-4: Emniyet Teşkilatı'nda Çeşitli Kademelerde E-Devlet Uygulamaları Kullanıcılarına Yöneltilen Sorular:

1. Emniyet Teşkilatı'nda e-devlet uygulamaları nasıl çalışmaktadır? Siz e-devlet uygulamalarından hangilerini kullanmaktasınız?
2. Sistemlerin kullanım öncesi ve sonrası kıyas edildiğinde işlemlerin yürütülmesi bakımından önemli bir değişiklik söz konusu mudur?
3. Uygulamalar iş akışına yönelik ne tür faydalar sağlamaktadır?
4. Mevcut bilişim sistemlerine kurum personelin uyumu ne ölçüde gerçekleşmiştir? Kırtasiyecilik ve iş yükü azaltılabilmiş midir?
5. Uygulamada sistemle ilgili ne tür sorunlarla karşılaşılmaktadır?
6. E-devlet hizmetlerinde temel amaç vatandaş memnuniyeti mi yoksa kamu hizmetini mi sağlamaktır?
7. Emniyet Teşkilatı'nda sizin kullandığınız sistem üzerinden bir değerlendirme yaparsanız, uygulama e-devletin hedefleri olan bürokrasinin azaltılarak şeffaf-katılımcı, etkin ve verimli bir yönetim hedefine ulaşmış mıdır?
8. Emniyet Teşkilatı'nda mevcut uygulamaların bilgi güvenliği ne ölçüde sağlanmaktadır?
9. Kurum içerisinde yürütülen e-polislik uygulamaları suçla mücadelede ne derece etkili olmaktadır?
10. Son olarak mevcut uygulamaların proaktif polislik bağlamında sosyal bir olgu olan suçun kaynağından engellenmesine yönelik herhangi bir öngörüsü veya hedefi bulunmakta mıdır?

EK-5: BM E-devlet Gelişim İndeksi

Araştırma Yılı	Ülke	E-devlet Sıralama sı	E-devlet İndeksi	E-katılım İndeksi	Online Hizmet İndeksi	Altyapı İndeksi
2012	Republic of Korea	1	0,9283	1	1	0,8356
2012	Netherlands	2	0,9125	1	0,9608	0,8342
2012	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	3	0,896	0,9211	0,9739	0,8135
2012	Denmark	4	0,8889	0,5526	0,8562	0,8615
2012	United States of America	5	0,8687	0,9211	1	0,686
2012	France	6	0,8635	0,5789	0,8758	0,7902
2012	Sweden	7	0,8599	0,6842	0,8431	0,8225
2012	Norway	8	0,8593	0,6842	0,8562	0,787
2012	Finland	9	0,8505	0,7368	0,8824	0,7225
2012	Singapore	10	0,8474	0,9474	1	0,6923
2012	Canada	11	0,843	0,6842	0,8889	0,7163
2012	Australia	12	0,839	0,7632	0,8627	0,6543
2012	New Zealand	13	0,8381	0,5789	0,7843	0,7318
2012	Liechtenstein	14	0,8264	0,2368	0,5882	1
2012	Switzerland	15	0,8134	0,3421	0,6732	0,8782
2012	Israel	16	0,81	0,8947	0,8497	0,6859
2012	Germany	17	0,8079	0,7632	0,7516	0,775
2012	Japan	18	0,8019	0,7368	0,8627	0,646
2012	Luxembourg	19	0,8014	0,3947	0,6993	0,8644
2012	Estonia	20	0,7987	0,7632	0,8235	0,6642
2012	Austria	21	0,784	0,3684	0,7451	0,6977
2012	Iceland	22	0,7835	0,1579	0,5425	0,8772
2012	Spain	23	0,777	0,5	0,7582	0,6318
2012	Belgium	24	0,7718	0,1316	0,6471	0,742
2012	Slovenia	25	0,7492	0,2105	0,6667	0,6509
2012	Monaco	26	0,7468	0,1842	0,3595	0,937
2012	Russian Federation	27	0,7345	0,6579	0,6601	0,6583
2012	United Arab Emirates	28	0,7344	0,7368	0,8627	0,5568
2012	Lithuania	29	0,7333	0,5263	0,6993	0,5765
2012	Croatia	30	0,7328	0,2895	0,6405	0,6965
2012	Hungary	31	0,7201	0,4474	0,6863	0,5677
2012	Italy	32	0,719	0,2632	0,5752	0,6697
2012	Portugal	33	0,7165	0,3684	0,6536	0,6028
2012	Ireland	34	0,7149	0,1316	0,5359	0,6553
2012	Malta	35	0,7131	0,2632	0,6144	0,7192
2012	Bahrain	36	0,6946	0,6579	0,8627	0,4183
2012	Greece	37	0,6872	0,3421	0,5752	0,5531
2012	Kazakhstan	38	0,6844	0,9474	0,7843	0,3555
2012	Chile	39	0,6769	0,6579	0,7516	0,4001
2012	Malaysia	40	0,6703	0,5	0,7908	0,451

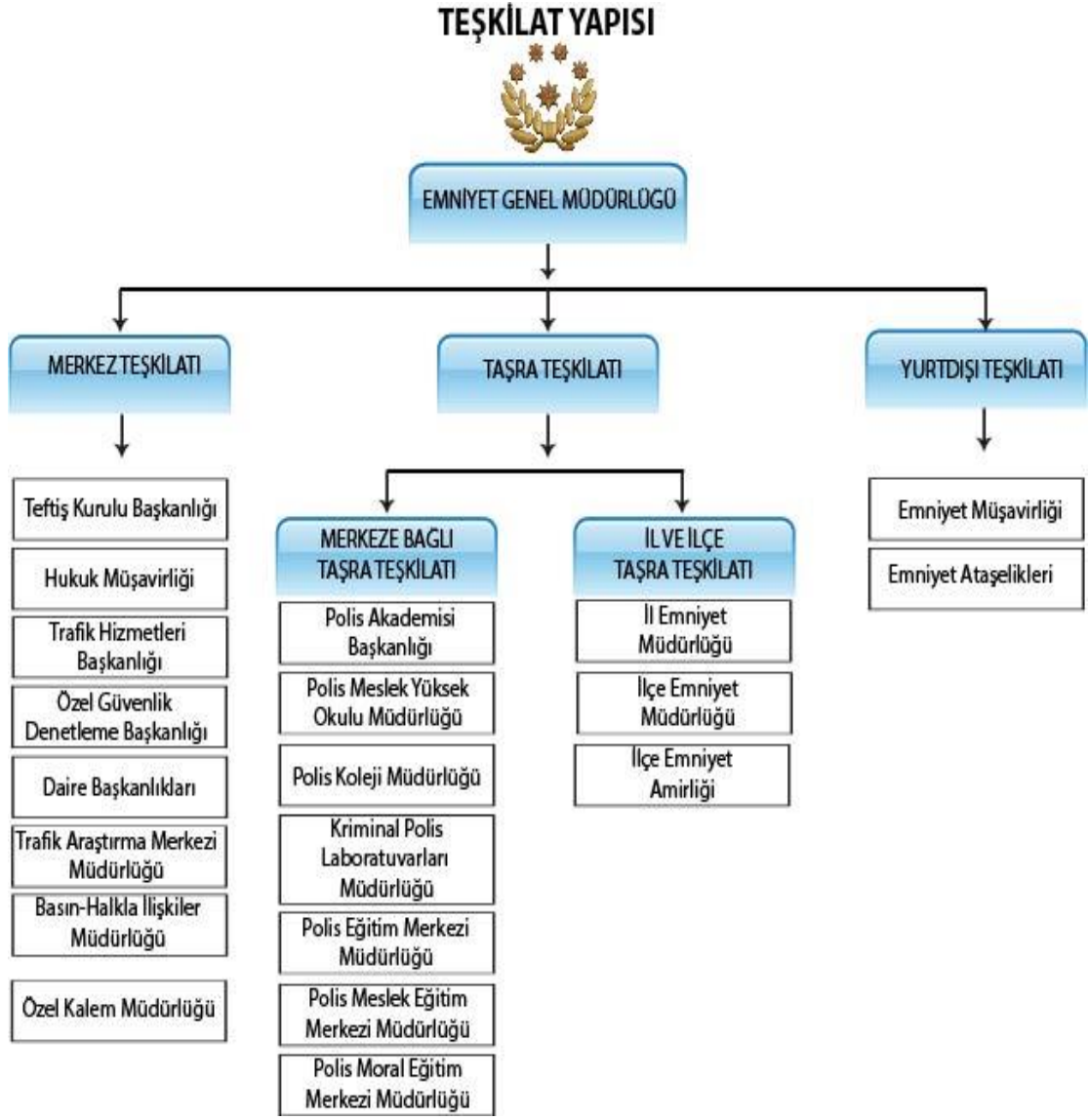
2012	Saudi Arabia	41	0,6658	0,6316	0,7974	0,4323
2012	Latvia	42	0,6604	0,2105	0,5882	0,5051
2012	Colombia	43	0,6572	0,7368	0,8431	0,2894
2012	Barbados	44	0,6566	0,0263	0,3725	0,674
2012	Cyprus	45	0,6508	0,0789	0,5621	0,5153
2012	Czech Republic	46	0,6491	0,2632	0,5425	0,5151
2012	Poland	47	0,6441	0,1842	0,5359	0,4921
2012	Qatar	48	0,6405	0,6316	0,7386	0,4513
2012	Antigua and Barbuda	49	0,6345	0,1316	0,3072	0,7192
2012	Uruguay	50	0,6315	0,1842	0,549	0,4442
2012	Serbia	51	0,6312	0,2368	0,5752	0,4701
2012	San Marino	52	0,6305	0	0,2941	0,6794
2012	Slovakia	53	0,6292	0,1316	0,5033	0,5147
2012	Brunei Darussalam	54	0,625	0,4737	0,5948	0,455
2012	Mexico	55	0,624	0,5789	0,732	0,3104
2012	Argentina	56	0,6228	0,2895	0,5294	0,4352
2012	Montenegro	57	0,6218	0,3158	0,5098	0,5375
2012	Andorra	58	0,6172	0,1579	0,3137	0,7315
2012	Brazil	59	0,6167	0,5	0,6732	0,3568
2012	Bulgaria	60	0,6132	0,0263	0,4902	0,5006
2012	Belarus	61	0,609	0,0789	0,4118	0,5033
2012	Romania	62	0,606	0,0789	0,5163	0,4232
2012	Kuwait	63	0,596	0,1842	0,5817	0,4179
2012	Oman	64	0,5944	0,4474	0,6667	0,3942
2012	Bahamas	65	0,5793	0,0789	0,4706	0,4554
2012	Panama	66	0,5733	0,3158	0,4641	0,4408
2012	Trinidad and Tobago	67	0,5731	0,0789	0,4837	0,4526
2012	Ukraine	68	0,5653	0,1579	0,4248	0,3535
2012	Republic of Moldova	69	0,5626	0,3947	0,5163	0,3586
	The former Yugoslav Republic of					
2012	Macedonia	70	0,5587	0,1316	0,451	0,4135
2012	Venezuela	71	0,5585	0,2632	0,4837	0,3215
2012	Georgia	72	0,5563	0,2105	0,6013	0,2328
2012	Dominica	73	0,5561	0,0263	0,2941	0,6221
2012	El Salvador	74	0,5513	0,5526	0,6732	0,2638
2012	Grenada	75	0,5479	0,2105	0,3529	0,4014
2012	Mongolia	76	0,5443	0,6053	0,5882	0,1758
2012	Costa Rica	77	0,5397	0,3158	0,4967	0,3135
2012	China	78	0,5359	0,2105	0,5294	0,3039
	Bosnia and Herzegovina					
2012	Herzegovina	79	0,5328	0	0,3725	0,3917
2012	TÜRKİYE	80	0,5281	0,0526	0,4641	0,3478
2012	Saint Kitts and Nevis	81	0,5272	0,0526	0,183	0,5648
2012	Peru	82	0,523	0,3947	0,5163	0,2585
2012	Viet Nam	83	0,5217	0,1053	0,4248	0,3969
2012	Seychelles	84	0,5192	0,0789	0,3333	0,4037

2012	Saint Vincent and the Grenadines	85	0,5177	0,1053	0,3137	0,4697
2012	Albania	86	0,5161	0,1053	0,4248	0,337
2012	Lebanon	87	0,5139	0,3158	0,4771	0,2728
2012	Philippines	88	0,513	0,2105	0,4967	0,2082
2012	Dominican Republic	89	0,513	0,4737	0,5359	0,2632
2012	Saint Lucia	90	0,5122	0,1053	0,3464	0,3814
2012	Uzbekistan	91	0,5099	0,2368	0,4967	0,2075
2012	Thailand	92	0,5093	0,3158	0,5098	0,2361
2012	Mauritius	93	0,5066	0,0789	0,4314	0,3296
2012	Armenia	94	0,4997	0	0,3268	0,3217
2012	Maldives	95	0,4994	0,0263	0,3268	0,3599
2012	Azerbaijan	96	0,4984	0,1316	0,366	0,3033
2012	Indonesia	97	0,4949	0,2105	0,4967	0,1897
2012	Jordan	98	0,4884	0,1053	0,3922	0,2717
2012	Kyrgyzstan	99	0,4879	0,2895	0,4248	0,1903
2012	Iran (Islamic Republic of)	100	0,4876	0,1842	0,4902	0,2638
2012	South Africa	101	0,4869	0,1579	0,4575	0,2214
2012	Ecuador	102	0,4869	0,2368	0,4575	0,2482
2012	Tunisia	103	0,4833	0,3684	0,4771	0,2886
2012	Paraguay	104	0,4802	0,1579	0,4575	0,1968
2012	Fiji	105	0,4672	0,0789	0,3595	0,2434
2012	Bolivia	106	0,4658	0,2105	0,4118	0,1786
2012	Egypt	107	0,4611	0,6842	0,6013	0,2232
2012	Jamaica	108	0,4552	0	0,3072	0,2668
2012	Guyana	109	0,4549	0	0,2549	0,2536
2012	Cuba	110	0,4488	0,0526	0,3072	0,0709
2012	Tonga	111	0,4405	0,0263	0,2418	0,2069
2012	Guatemala	112	0,439	0,2368	0,4641	0,2247
2012	Palau	113	0,4359	0,0263	0,183	0,2802
2012	Samoa	114	0,4358	0	0,281	0,1927
2012	Sri Lanka	115	0,4357	0,0789	0,3791	0,1922
2012	Suriname	116	0,4344	0	0,1634	0,3578
2012	Honduras	117	0,4341	0,1316	0,3791	0,2173
2012	Cape Verde	118	0,4297	0,2368	0,4379	0,2268
2012	Kenya	119	0,4212	0,0526	0,4314	0,1212
2012	Botswana	120	0,4186	0,0263	0,3595	0,1873
2012	Morocco	120	0,4209	0,3947	0,5425	0,2772
2012	Tajikistan	121	0,4069	0	0,2418	0,1474
2012	Namibia	122	0,3937	0,0263	0,3007	0,1385
2012	Belize	123	0,3923	0,1842	0,3987	0,1627
2012	India	124	0,3829	0,1842	0,5359	0,1102
2012	Turkmenistan	125	0,3813	0	0,1895	0,1139
2012	Micronesia (Federated States of)	126	0,3812	0,0263	0,2092	0,1013
2012	Syrian Arab Republic	127	0,3705	0,0263	0,2288	0,1952
2012	Gabon	128	0,3687	0,1053	0,1895	0,1595

2012	Nicaragua	129	0,3621	0,1316	0,3137	0,1194
	Democratic People's					
2012	Republic of Korea	130	0,3616	0	0,1176	0,0112
2012	Algeria	131	0,3608	0,0526	0,2549	0,1812
2012	Zimbabwe	132	0,3583	0,0263	0,3007	0,1099
2012	Tuvalu	133	0,3539	0	0,0523	0,1866
2012	Vanuatu	134	0,3512	0,0526	0,2222	0,1783
2012	Lesotho	135	0,3501	0,0263	0,3007	0,0499
2012	Iraq	136	0,3409	0,1053	0,2876	0,1201
	Sao Tome and					
2012	Principe	137	0,3327	0,0263	0,1176	0,1374
	United Republic of					
2012	Tanzania	138	0,3311	0,0789	0,3529	0,0839
2012	Rwanda	139	0,3291	0,0263	0,3399	0,0614
2012	Nauru	140	0,3242	0	0,098	0,17
2012	Angola	142	0,3203	0,0263	0,3333	0,0892
2012	Uganda	143	0,3185	0,0789	0,2941	0,0732
2012	Swaziland	144	0,3179	0,0526	0,1438	0,1125
2012	Ghana	145	0,3159	0,1053	0,3007	0,1111
2012	Marshall Islands	146	0,3129	0	0,1373	0,0425
2012	Cameroon	147	0,307	0,0263	0,3007	0,0649
2012	Madagascar	148	0,3054	0,0263	0,3203	0,052
2012	Kiribati	149	0,2998	0,0263	0,0654	0,0469
2012	Bangladesh	150	0,2991	0,0789	0,4444	0,0641
2012	Equatorial Guinea	151	0,2955	0,0263	0,098	0,0883
2012	Bhutan	152	0,2942	0,0263	0,3529	0,1143
	Lao People's					
	Democratic					
2012	Republic	153	0,2935	0	0,2157	0,0998
2012	Zambia	154	0,291	0,0263	0,3137	0,0601
2012	Cambodia	155	0,2902	0	0,1895	0,0814
2012	Pakistan	156	0,2823	0,1316	0,366	0,1239
2012	Congo	157	0,2809	0	0,0784	0,1275
2012	Mozambique	158	0,2786	0,1316	0,366	0,0443
2012	Malawi	159	0,274	0	0,2157	0,0321
2012	Myanmar	160	0,2703	0	0,1046	0
2012	Gambia	161	0,2688	0	0,3203	0,1344
2012	Nigeria	162	0,2676	0,1842	0,2222	0,127
2012	Senegal	163	0,2673	0,2105	0,3464	0,1283
2012	Nepal	164	0,2664	0,0263	0,2876	0,0597
2012	Sudan	165	0,261	0,0789	0,2549	0,0725
2012	Côte d'Ivoire	166	0,258	0,1316	0,3333	0,1019
2012	Yemen	167	0,2472	0	0,1765	0,1011
2012	Solomon Islands	168	0,2416	0,0263	0,1307	0,0198
2012	Liberia	169	0,2407	0,0263	0,1895	0,0477
2012	Timor-Leste	170	0,2365	0	0,2157	0,0649
2012	Comoros	171	0,2358	0	0,0784	0,0436
2012	Ethiopia	172	0,2306	0,3421	0,4706	0,0093

2012	Burundi	173	0,2288	0	0,1503	0,0173
	Democratic Republic					
2012	of the Congo	174	0,228	0,0263	0,1765	0,0183
2012	South Sudan	175	0,2239	0	0,1438	0,0725
2012	Djibouti	176	0,2228	0	0,1961	0,0488
2012	Papua New Guinea	177	0,2147	0	0,2288	0,0411
2012	Togo	178	0,2143	0,0526	0,1373	0,0744
2012	Benin	179	0,2064	0,0789	0,1961	0,1118
2012	Eritrea	180	0,2043	0,0263	0,2092	0,0132
2012	Mauritania	181	0,1996	0	0,0784	0,1123
2012	Guinea-Bissau	182	0,1945	0,0526	0,1046	0,0511
2012	Mali	183	0,1857	0	0,3203	0,0645
2012	Afghanistan	184	0,1701	0,1316	0,2353	0,0573
2012	Burkina Faso	185	0,1578	0,1579	0,2941	0,0454
2012	Sierra Leone	186	0,1557	0,0526	0,1699	0,0395
2012	Haiti	187	0,1512	0	0,0915	0,0698
2012	Niger	188	0,1119	0	0,1961	0,0293
2012	Chad	189	0,1092	0,0263	0,098	0,0291
2012	Somalia	190	0,064	0,0789	0,183	0,009
	Central African					
2012	Republic			0	0	0,0297

EK-6: Emniyet Genel Müdürlüğü Teşkilat Yapısı



ÖZET

Neoliberal akımların etkisiyle 80'li yıllar, kamu yönetimi alanına işletme biliminden verimlilik, etkinlik ve yönetim gibi kavramların transfer edildiği dönem olmuştur. İşletme biliminin araştırma konusu olan özel sektörün kesintisiz ve daha verimli bir üretimi hayata geçirmeye yönelik iş süreçlerinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerin'den (BİT) faydalanması; e-iş, e-ticaret gibi yeni kavramların ortaya çıkarmıştır. Bu değişim rüzgarı özel sektörle sınırlı kalmayarak kamu hizmetlerinin BİT kullanılarak yürütülmesi anlamına gelen e-devleti meydana getirmiştir.

E-devlet ile ilgili literatürdeki birçok tartışma, e-devletin gelecekte devlet yapısında ne tür bir değişime neden olacağı üzerine odaklanmaktadır. Diğer bir tartışma alanı ise e-devletin bilgi çağında modern devletin hizmet sunum biçimi mi yoksa çok daha köklü bir değişimi beraberinde getirecek olan yeni bir yönetim biçimi mi olduğundan geçmektedir. Bu tezin temel amacı e-devletle ilgili olarak bu tartışmalara katkıda bulunmakla beraber Emniyet Teşkilatı'nda mevcut olan e-devlet uygulamalarının hedefler ve sonuçlar bakımından analizini yaparak Türk Kamu Yönetimi E-devlet yapısında yaşanan sorunları tartışmak ve çözüme yönelik tespitlerde bulunmaktır. Tezin birinci bölümünde e-devletin özellikleri, uygulama süreci ve etkileşim alanlarından bahsedilmekte ve e-devletin temel olarak ulaşmaya çalıştığı amaçları ile sürece ilişkin yaşanan sorunlar anlatılmaktadır. İkinci bölümde Türkiye'de e-devletin gelişim süreci, bir plan çerçevesinde AB politikalarından hükümet programlarına kadar sistematik olarak ele alınmaktadır. Son bölümde Emniyet Teşkilatı'ndaki E-devlet Uygulamalarının Türk Kamu Yönetimi E-devlet Yapılanması içerisindeki yeri

tespit edilmekte ve Emniyet Teşkilatı E-devlet uygulamaları kurum personeliyle yapılan görüşmeler ışığında ön görülen hedefler ve sonuçlar bakımından tartışılmaktadır. Sonuç olarak Türk Kamu Yönetimi E-devlet yapısında yaşanan sorunlar Emniyet Teşkilatı E-devlet Uygulamaları üzerinden saptanarak, sorunun çözümüne yönelik tespitlerde bulunmaktadır.

ABSTRACT

The 1980's, with the effect of neo-liberal thoughts, has witnessed a shift of public administration from business management to governance and efficiency. Use of information technologies by private sectors which construct the main interest area of business management, in work flows to increase productivity and efficiency has created the new concepts such as e-trade and e-business. This change was not limited with private sector only, it also led to e-government concept which means use of information technologies in public administration services.

The literature on e-government technologies, mainly focuses on the possible future effects of e-government on classic state organisations. Other important discussion on the matter is whether e-state is a way of serving people or it is a polity which fundamentally changes the predecessor types of governing. The main aim of this thesis is to contribute to existing literature and analyse the e- government practices of Turkish National Police (TNP). With an inductive method, general problems of e-government implications is articulated and determined with an intention to contribute to the possible solutions. In the first chapter of thesis, characteristics of e-government and interactions with other disciplines are discussed in addition to main aims of e-government applications and the problems faced in the process. In the latter chapter, evolvement of e-government has been articulated systematically and comprehensively including the European Union policies and government strategies. Latest in the final chapter, applications of e-government in Turkish National Police is manifested and the role it plays among general public administration policies is discussed. Furthermore, these applications are analysed comprehensively by the

interviews made with TNP personnel. In conclusion the problems of general public administration e-government applications are interpreted with an inductive method by identifying the problems of TNP's e- government applications with an analytical approach.