

**T.C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
BİLGİSAYARLI MATEMATİK ANABİLİM DALI  
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ BİLİM DALI**

**KOCAELİ BÖLGESİNDE E-DEVLET  
UYGULAMALARINDAN  
YARARLANMA SIKLIĞINA ETKİ  
EDEN FAKTÖRLER**

**YÜKSEKLİSANS TEZİ**

**TEZ DANIŞMANI  
YRD. DOÇ. DR. GÖKHAN SİLAHTAROĞLU**

**HAZIRLAYAN  
ERDAL KUYRUKLU**

**İSTANBUL 2008**

## **TEŐEKKÖR**

Tezimin oluŐmasındaki değerli katkılarından dolayı danıŐmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. GÖKHAN SİLAHTAROğLU' na teŐekkÖr ederim. Ayrıca tezimin başlangıcından bu aŐamaya gelinceye kadar hiçbir zaman desteğini esirgemeyen ve güler yüzünü eksik etmeyen sevgili eŐim ÖZLEM KUYRUKLU ve son olarak 4 yaŐındaki kızım BAŐAK KUYRUKLU ya gönülden teŐekkÖr etmek isterim.

## ÖZET

Bu tez çalışmasında, özellikle son on yıllık dönemde dünyada hızla yaygınlaşan İnternet teknolojisinin getirdiği olgular arasında önemli bir yere sahip olan e-devlet konusu irdelenmektedir. Türkiye özelinde ele alınan e-devlet konusu, e-devlet çalışmalarının Türkiye’de kat ettiği yol ve geldiği nokta itibariyle ele alınırken, gerçekleştirilen çalışmalara ait toplumsal boyut da incelenmekte ve durum saptaması yapılmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde bilgi, bilgi toplumu ve bilgi teknolojileri gibi temel kavramlara değinilmektedir.

İkinci bölümde, e-devlet in anlam ve önemleri, niçin e-devlet in gerekliliği ve hukuki alt yapısı gibi temel kavramlarla beraber diğer ülkelerdeki e-devlet uygulamaları ve son olarak da Türkiye’deki e-devlet uygulamalarına değinilmiştir.

Tez çalışmasının üçüncü bölümü ise, devlet vatandaş boyutu ile ele alarak vatandaşların bazı e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklıklarını, vatandaşların ele alınan e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığına bireyin demografik özellikleri, bilgisayar okur yazarlık düzeyi, kullanım maliyeti değerlendirmesi ve günlük hayatında İnternet kullanma düzeyinin etkilerini incelemek gibi kavramlarla yapılan bir anket çalışması ve sonuçlarına değinilmiştir.

Çalışmanın son bölümü olan dördüncü bölümde ise, yapılan anket çalışmasının sonuçlarının irdelenmesi yapılmıştır.

## **ABSTRACT**

In this study of thesis, the e-government subject which has an important place among the notions that internet technology has brought is explicated. While the e-government subject is handled by taking Turkey into consideration; the progress e-government studies have made and the point it reached are analyzed, the social dimensions belonging to the actualized studies were examined and a situation determination is made.

Basic concepts are mentioned such as knowledge, knowledge society and knowledge technology in the first section.

Applications of e-government in Turkey's and other countries' are mentioned with concepts of meaning and importance of e-government, need of e-government in the second section.

A questionnaire and it's results that is done with concepts such as frequency of using e-government applications with individual's demographic properties, computer literacy level, evaluation of using cost and examining effects of level of using Internet in daily life are presented in third section by considering state and citizen dimension.

Results of questionnaire are discussed in the last section.

## SAYFALAR

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### BİLGİ, BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

<b>1.1. BİLGİ</b> .....	<b>1</b>
1.1.1 BİLGİNİN TANIMI.....	1
1.1.2 BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ.....	3
1.1.3 BİLGİNİN GELİŞİMİ.....	5
<b>1.2. BİLGİ TOPLUMU</b> .....	<b>6</b>
1.2.1 TOPLUMSAL DEĞİŞİM AŞAMALARI.....	6
1.2.1.1 SANAYİ TOPLUMUNDAN BİLGİ TOPLUMUNA GEÇİŞ (BİLGİ ÇAĞI)....	6
1.2.1.2 BİLGİ EKONOMİSİNE GEÇİŞ.....	7
1.2.2 BİLGİ EKONOMİSİNİN ÖZELLİKLERİ.....	8
<b>1.3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ</b> .....	<b>9</b>
1.3.1 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ.....	9
1.3.2 BİLGİ TEKNOLOJİSİNİN TANIMI VE ÖNEMİ.....	9
1.3.3 YAYGIN OLARAK KULLANILAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ.....	11
1.3.4 BİLGİSAYAR TEKNOLOJİSİ.....	12
1.3.5 İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ.....	14
1.3.6 İnternet.....	16
1.3.7 BİLGİSAYAR AĞLARI.....	18

### İKİNCİ BÖLÜM

#### E-DEVLET, DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI

#### VE TÜRKİYEDE E-DEVLET

<b>2.1. E-DEVLET</b> .....	<b>22</b>
2.1.1 E-DEVLET'İN ANLAMI VE ÖNEMİ.....	22
2.1.1.1 E-Devlet Oluşumunun Amaçları.....	23
2.1.1.2 E-Devlet Dönüşümünü Hazırlayan Faktörler.....	24

2.1.2 NEDEN E-DEVLET.....	26
2.1.3 E-DEVLETİN YARARLARI.....	27
2.1.4 E-DEVLET ALT YAPISI.....	31
2.1.4.1 Bilişim Altyapısı.....	32
2.1.4.2 Eğitim Altyapısı.....	32
2.1.4.3. e-Devletin Hukuki Altyapısı.....	34
2.1.5 E-DEVLETİN KLASİK DEVLET ANLAYIŞINDAN FARKLARI.....	37
<b>2.2. DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI .....</b>	<b>40</b>
2.2.1 AMERİKA KITASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	41
2.2.1.1 A.B.D.....	41
2.2.1.2 KANADA.....	42
2.2.1.3 MEKSİKA.....	43
2.2.1.4 BREZİLYA.....	44
2.2.1.5 ARJANTİN.....	45
2.2.2 AVRUPA KITASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	47
2.2.2.1 AB'NİN E-DEVLET VİZYONU VE BAZI AB ÜLKELERİNDE E-DEVLET .....	47
2.2.2.1.1 E-Avrupa 2000 – 2002 Programı.....	47
2.2.2.1.2 E- Avrupa 2005 Eylem Planı.....	47
2.2.2.1.3 E-Avrupa+ Programı (2003).....	49
2.2.2.2 İNGİLTERE.....	50
2.2.2.3 FRANSA.....	50
2.2.2.4 İSVEÇ.....	51
2.2.2.5 PORTEKİZ.....	51
2.2.2.6 İRLANDA.....	52
2.2.2.7 İTALYA.....	53
2.2.2.8 İSPANYA.....	55
2.2.2.9 ESTONYA.....	55
2.2.2.10 ÇEK CUMHURİYETİ.....	56
2.2.2.11 DANİMARKA.....	57
2.2.2.12 BELÇİKA.....	58
2.2.2.13 NORVEÇ.....	59

2.2.2.14 FİNLANDİYA.....	59
2.2.2.15 BULGARİSTAN.....	60
2.2.3 ASYA KİTASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	62
2.2.3.1 SİNGAPUR.....	62
2.2.3.2 HİNDİSTAN.....	64
2.2.3.3 TAYVAN.....	66
2.2.3.4 JAPONYA.....	66
2.2.3.5 MALEZYA.....	67
2.2.3.6 DUBAİ.....	69
2.2.4 AFRİKA KİTASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	70
2.2.4.1 SOMALİ.....	70
2.2.5 AVUSTRALYA KİTASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI.....	70
2.2.5.1 AVUSTRALYA.....	70
2.2.5.2 YENİ ZELANDA.....	71
<b>2.3. TÜRKİYEDE E-DEVLET.....</b>	<b>72</b>

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ARAŞTIRMANIN KONUSU VE METODU

<b>3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE METODU .....</b>	<b>76</b>
3.1.1 ÇALIŞMANIN AMACI .....	76
3.1.2 ARAŞTIRMA SORULARI .....	76
3.1.3 ÇALIŞMANIN ÖNEMİ .....	77
3.1.4 ÇALIŞMANIN SINIRLARI .....	77
3.1.5 ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER .....	78
3.1.6 ARAŞTIRMA ÖRNEKLEMİ VE VERİLERİN TOPLANMASI .....	79
3.1.7 ÖRNEKLEME AİT TEMEL ÖZELLİKLER .....	80
3.1.7.1 Örnekleme Ait Demografik Özelliklerle E-Devlet Uygulamalarından Yararlanma Sıklığına İlişkin Karşılaştırmalı Bilgiler .....	81
3.1.8 KORELASYON ANALİZLERİ .....	85
3.1.9 REGRESYON ANALİZİ .....	86
3.1.10 HİPOTEZLERİN TESTİ .....	88

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **SONUÇ VE ÖNERİLER**

#### **4.1. SONUÇ VE ÖNERİLER .....93**

##### 4.1.1 GENEL SONUÇLAR .....93

##### 4.1.2 ARAŞTIRMALARIN KISITLAMALARI .....97

##### 4.1.3 GELECEK ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER .....98

#### **KAYNAKÇA.....99**



## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **BİLGİ, BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ**

#### **1.1. BİLGİ**

Daha iyiyi bulma arzusu, bilginin teknoloji ile birleşmesiyle ulaştığı imkânlarla, yeni teknolojik imkânlar yaratmakta ve küçülen dünyada, toplumların bilgilerini artırarak onları her gün daha ileri noktalara ulaştırmaktadır. Bilgiyi ele almakla başladığımız bu bölümde, bilginin tanımı, bilginin özellikleri ve bilginin gelişimi konuları ele alınacaktır. Ayrıca bilginin toplumsal değişimdeki önemi ve rolü incelenerek, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü gelişmelerin yaşamımızda meydana getirdiği değişikliklere yer verilecektir.

##### **1.1.1 BİLGİNİN TANIMI**

Türkçede ‘bilgi’ denildiğinde çoğu zaman, İngilizce ‘data’, ‘information’ ve ‘knowledge’ üçlüsü anlaşılmalıdır. İngilizcede farklı anlamlar ifade eden bu kavramlar için, dilimizde çoğu zaman sadece ‘bilgi’ karşılığı kullanılmaktadır. Bu ayrımlar yapılmadığında birbiri yerine kullanılan kavramlar yanlış anlamalara ve farklı yorumlamalara neden olabilir. Çok boyutlu anlam taşıması nedeniyle bilgi değişik bağlamlarda değişik amaçlar için farklı biçimlerde kullanılabilir. Bunlardan veri ve enformasyon kavramları sık sık karıştırılmakta ve kimi zaman bu kavramlar birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Bilgi teknolojileri ve sistemleri literatüründe bu iki kavrama ilaveten kullanılan üst bilgi kavramı da, ilk bakışta diğer iki kavramın yüklediği anlamı çağrıştırmaktadır. Ancak, bu üç kavram anlam bakımından birbirinden farklıdır ve bilgi işleme sürecinin değişik aşamalarında çıktı olarak ortaya çıkan ürünlerdir.<sup>1</sup> Bu kavramlara ilişkin kısa açıklamalar şöyledir:

- Veri : Belli bir düzeni olmayan bilgi parçalarıdır. Veriyi sembol, harf, rakam ve işaretlerle temsil edilen, ham işlenmemiş özümlememiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler olarak ta tanımlanabilir. Örneğin *TK201 veya 308* bir veridir ve birçok kişi için bir anlam ifade etmeyebilir.

- Enformasyon : Düzenlenmiş veri olarak tanımlanabilir. Düzenleme başkaları tarafından yapılmıştır. Yalnızca ilgili kişi için bir anlam taşımaktadır. Örneğin ‘ *9.15 – 9.45, İstanbul - Ercan ,TK201 308* ’ ifadesi uçakla seyahat edecek olan bir kişi için birçok şey anlatabilir. Veriden çok daha zengin bir içeriğe sahip olan enformasyon, yazılı sözlü veya görsel bir mesajdır. Her mesajda olduğu gibi enformasyonun aktarılması için bir gönderen bir de alıcı olması gerekir. Enformasyon verinin katma değer ekleyerek dönüştürülen halidir.

- Bilgi \_\_\_\_\_: Kişisel anlamda düzenlenmiş enformasyondur. Özümlemmiştir. Bilgi ve deneyim yoluyla kazanılmış olan önceki bilgilerle bütünleşmiştir. Bilgi veri ve enformasyondan daha karışık bir kavramdır ve deneyim ve değerlere ilişkin enformasyonun akışkan bir karması şeklinde bir tanımı yapılmaktadır. Enformasyon nasıl verilerden türetiliyorsa, bilgi de enformasyondan türetilir. Bilginin değerli olma nedeni veri ve enformasyondan farklı olarak eyleme daha yakın olmasıdır. Sahip olduğunuz bilginin sonucunda bir karar verebilmekte ve onu eyleme geçirebilmekteyiz.<sup>2</sup>Örneğin, ‘*TK201 sefer sayılı uçakla İstanbul’ dan Ercan’a gidecek olan yolcuların 308 nolu çıkış kapısına geçmeleri rica olunur*’

Bunun yanında bilgi, örtülü bilgi ve açık bilgi olmak üzere iki türde de olabilmektedir.

- Örtülü Bilgi: İçimizde beynimizde taşıdığımız, bir sisteme göre düzenlenmiş olarak hazır bulunmayan, açıkça ortaya konmamış olan bilgidir. ‘Know-how’ olarak adlandırdığımız bilgi örtülü bilgidir. Örtülü bilgi ancak onu kazanmış olan beyinlerde bulunabilir.

<sup>2</sup>BARUTÇUĞİL, İsmet : Bilgi Yönetimi, İstanbul-2002, s.57-58

- Açık Bilgi: Belli bir sisteme göre düzenlenmiş, sözlerle, resimlerle veya diğer araçlarla ifade edilebilen bilgidir. Bu nedenle, bilgimizi paylaşabilmek için öncelikle onu açık hale getirmemiz gerekmektedir.

### 1.1.2 BİLGİNİN ÖZELLİKLERİ

Bazı yazarlar bilgi sözcüğünün üç temel kullanımı olduğunu öne sürmektedir. Bunlar;

- Süreç olarak bilgi : Bir kimsenin bildikleri bilgilendiği zaman değişir. Bu anlamda bilgi ‘bilgilendirme etkinliği’ olarak tanımlanmaktadır.

Örneğin *kişilerin hangi sefer sayılı uçakla seyahat edeceği konusunda bilgilendirilmesi.*

- Bilgi olarak bilgi : Süreç olarak bilgi’de, yani bilgilendirme etkinliği sırasında bir konu ya da olaya ilişkin olarak verilen haber ya da bilgi’yi ifade etmek için de ‘bilgi’ sözcüğü kullanılır. ‘TK201 sefer sayılı uçağın saat 21.30’da hareket edeceği ‘ örneği verilebilir.

- Nesne olarak bilgi : Bilgi olarak adlandırılan veri ya da belgeleri nitelemek için de kullanılır. Çünkü bu nesnel bilgilendirici, öğretici niteliğe sahiptir. *TK201 sefer sayılı uçakla İstanbul’ dan Ercan’a gidecek olan yolcuların 308 nolu çıkış kapısına geçmeleri rica olunur.* örneği bilginin nesnel kullanımına örnektir.

‘Bilgi olarak bilginin’ ana özelliği elle tutulamaz, gözle görülemez, herhangi bir yöntemle ölçülemez olmasıdır. Bu yüzden bu tür bilgi iletilmek üzere açıklanmalı, tanımlanmalı ve fiziksel bir yöntem, işaret, sinyal, metin veya mesaj olarak temsil edilmelidir. Böyle bir açıklama, tanımlama ya da simgeleme ‘nesne olarak bilgi’ tanımına girmektedir. Nesne olarak bilimsel yöntem ve süreçler içinde işlenip elde edildiği için, bireysel keyfilik ve saptırmalardan daha uzak olması nedeniyle daha objektif (nesnel) bir içeriğe sahiptir.

Nesnel olarak bilgi elde etmek 'bilgi işleme' olarak tanımlanmaktadır. Bilgi işleme için kullanılan araçlar ise bilgi teknolojisi olarak adlandırılmaktadır.

Bilgi günümüzde örgütlerin başarısında giderek hayati önem kazanan ayrıcalıklı bir kaynak haline gelmektedir. 1990'lı yılları bilgi toplumuna geçiş dönemi haline getiren bilgi dinamik bir kavramdır. Bilginin kaynaklardan biri olmaktan çıkıp tek kaynak haline gelmesi, toplumu kapitalist ötesi yapan şeydir. Toplumun yapısını temelden değiştirmektedir. Yeni sosyal dinamikler ve yeni politikalar yaratmaktadır.<sup>4</sup>

Bu aşamada bilginin önemli olan bazı özelliklerini ortaya koyma gereği vardır. Bunlara aşağıda yer verilmektedir.<sup>5</sup>

- Doğruluk :

Durumun adil bir şekilde ortaya konulabilmesi için bilgiler doğru olmalıdır. Her zaman yüzde yüz doğru bilgiye ulaşabilmenin mümkün olmadığı unutulmamalıdır.

- İlgililik:

Bilgi konuyla ilgili olmalıdır; aksi halde gereksiz işlemlere ve zamana mal olmaktadır.

- Tamlık :

Bilgi tam olmalıdır; eksik bilgi sonuçların yanıltıcı hatta yanlış olmasına neden olabilmektedir. Gerçekte konuyla ilgili tüm bilgilerin toplanabilmesi imkansız olduğu için en azından kritik bilgiler sağlanmalıdır.

- Doğru Zamanlılık :

Bilgiye ihtiyaç duyulduğu anda hazır olmalıdır. Zamanında elde edilemeyen bilgi değerini yitirip boşa çaba haline gelebilmektedir.

- Ulaşılabilirlik :

Bilgiye istenilen her anda kolaylıkla ulaşılmalıdır.

- Anlaşılabilirlik :

Bilgi kullanıcıyı tereddüde sürüklemekten kolaylıkla anlaşılabilir olmalıdır.

- Güvenirlilik :

Kullanıcı bilgiye güvenmeli, gönül rahatlığıyla kullanabilmelidir.

<sup>4</sup>DÜREN, Zeynep: 2000' li Yıllarda Yönetim, İstanbul- 2000, s.56

<sup>5</sup>YOZGAT,Uğur: Yönetim Bilişim Sistemleri, İstanbul-1998, s.46-47

- Etkin Maliyet :

Bilginin maliyeti bilgiden elde edilecek faydadan daha fazla olmamalıdır. Bilginin toplam maliyeti rant oranını aşıyorsa, bilginin herhangi bir değeri kalmamaktadır.

### 1.1.3 BİLGİNİN GELİŞİMİ

Bilgi insanlık tarihinin başlangıcından bu yana değişik dönemlerde farklı önem dereceleri ile değerlendirilmiştir.

Başlangıçta hangi bitkilerin insan sağlığına zararlı olduğu veya hangi hayvandan korunmak gerektiği gibi doğa üzerine bilgi önem taşıırken, daha sonra doğa bilgisinden yola çıkarak geliştirilen, örneğin çakmak taşından balta ya da mızrak uçları yapmak gibi yeteneklere ilişkin bilgi önem kazanmaya başladı. İnsanoğlunun kendi varlığını korumak azmi ile çıktığı araştırma yolunda, tabiatın kurallarını da öğrenmeye başlayarak, ona hükmetme noktasına ulaşmıştır.<sup>6</sup> Örneğin, 15 inci yüzyılda harita ve yön bilgisi ile fethedilen yeni dünyalar onları keşfeden ve ekonomik amaçlarla kullanan ülkelere güç sağlamıştır. Amerika kıtasının ya da Uzak – Doğu Hindistan deniz yolunun keşif süreci buna güzel bir örnek teşkil etmektedir.

Görüleceği üzere, insanoğlunun yaşadığı tüm zaman dilimlerinde bilgi sürekli ön planda yer almış ancak hiçbir zaman çağımızdaki kadar hayati öneme sahip olmamıştır. Bilginin günümüzdeki önemini daha iyi anlayabilmek için insanoğlunun bilgi edinme yolunda ulaştığı bilgi toplumuna gelinceye kadar, insanlık tarihinin geçirdiği toplumsal değişim aşamaları incelenerek bu önemi anlamak daha iyi mümkün olacaktır.

<sup>6</sup>İNCE, Murat : Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, Ankara-2001, (Çevrimiçi), <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-devlet.pdf>,16.01.2001

## 1.2. BİLGİ TOPLUMU

### 1.2.1 TOPLUMSAL DEĞİŞİM AŞAMALARI

Uygarlık tarihinde toplumların gelişim süreci her dönemi kendine özgü özelliklere sahiptir. Geçirilen her toplumsal ve ekonomik, aşamada yeni üretim – tüketim ilişkileri, yeni yönetim anlayışları, o çağa özgü teknolojik araçlar toplumların, ekonomik ve sosyal yaşamında egemen olmuştur.

Bu aşamalar doğa ve avlanmaya dayalı ilkel toplum, yerleşik hayata geçilmesi ve toprakların pulluk ve gübre kullanılarak verimli tarımsal alanlar haline getirildiği tarım toplumu, buhar makinesinin icadı ve buhar gücünün enerji kaynağı olarak üretimde kullanılmaya başlanması ile sanayi toplumu, son olarak da bilginin bir üretim kaynağı olarak önem kazanması ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda ulaşılan bilgi toplumdur. Aşağıda bu oluşum aşamaları sırasıyla ele alınmıştır.

#### 1.2.1.1 SANAYİ TOPLUMUNDAN BİLGİ TOPLUMUNA GEÇİŞ

1970’li yıllardan itibaren bilgisayar teknolojisi (bilişim veya bilgi teknolojileri) alanında yaşanan gelişmeler yeni dünya düzeni değerlendirmesi içinde kendisini göstermektedir. Yeni teknolojilerin, yaşamın her alanındaki etkileri, adeta bilgi patlaması yaratarak bilgi toplumuna gidişi inanılmaz ölçüde hızlandırmış ve yeni dönemin liderliğini ele geçirmiştir. Bilgi toplumuna geçiş sürecinin yaşandığına ilişkin birçok gelişmeden söz edilebilir. Her şeyden önce günümüzde bir bilgi patlamasının etkilerinin yaşandığı, bilginin araç olmaktan çıkıp önemli bir üretim alanı olduğu<sup>7</sup> teknolojik yeniliklere dayalı olarak üretilen, özellikle elektronik, bilgi–iletişim, uzay, otomotiv ve tıp alanlarında yoğun ve yaygın olarak kullanılması ve ilk defa olarak beyaz yakalı çalışanların sayısının mavi yakalıları geçmiş olması, kimi yazarlar tarafından bilgi toplumuna geçiş olarak kabul edilmektedir.

<sup>7</sup> ÖĞÜT, Adem : a.g.e., s.28 ERKAN,

Sanayi toplumunun ortaya çıkması ve yeni bir çağa girilmesinde en önemli rolü buhar makinesi oynamıştır. Şimdi ise, bilgi toplumunun ortaya çıkması ve bilgi çağına girilmesinde en önemli rolü bilgisayarlar ve iletişim teknolojisindeki yenilikler oynamaktadır.<sup>8</sup> Yarı iletken yongaların, bilgiyi sayısal ( 0 ve 1 ile ifade edilen) olarak saklayabilen, bilgisayarların gelişmesi ile erken sanayi toplumlarında pasif iletişim ile kullanılan ve saklanan bilgi; bilgisayarların üretilmesi ile aktif ortama kavuşmuş ve metin, ses, görüntü vb. olarak, ortak bir zeminde sayısallaştırmak sureti ile çok daha hızlı, güvenli ve kolay bir şekilde üretilir, saklanır, işlenir ve yeniden kullanılabilir hale gelmiştir.

Bilgi çağına geçiş sürecinde, günlük hayatı kolaylaştırıcı devrimsel olarak nitelendirilebilecek teknolojik değişimler de gündeme gelmiştir. Bilgi teknolojileri kısmında daha detaylı olarak incelenecek bu teknolojilerden bazılarını vermek gerekirse; elektronik posta, kişisel , portable ve mobil bilgisayarlar, elektronik banka işlemleri ve internet sayılabilir. İnternet ve elektronik ticaret (e-ticaret) temelinde farklı uygulamaların ve yaşamın her kesimine hitap eden platformların gelişiminin ivme kazanarak arttığı günümüzde bilgi çağının ileriki bir aşaması olarak sanal çağın yaşanmaya başlanacağı öngörülmektedir

### 1.2.1.2 BİLGİ EKONOMİSİNE GEÇİŞ

Günümüzde bilginin giderek daha fazla önem kazanması yeni bir sektör oluşumunu ortaya çıkarmıştır. Gelişmiş ekonomilerde bilgi sektörü en büyük sektör haline gelmiştir. Bu değişimi vurgulamak için 'bilgiye dayalı ekonomi' terimi kullanılmaktadır. Bilgiyi toplamak, işlemek, düzenlemek, depolamak, bir yerden bir yere aktarmak ve bilgiye erişmek için kullanılan bilgi teknolojisi ekonomik yapıda bir dönüşüm yaratmıştır.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Hüsnü: a.g.e., s.48

<sup>9</sup> TONTA, Yaşar: Bilgi Toplumu ve Bilgi Teknolojisi, Türk Kütüphaneciliği (13)4 : 363-34, Aralık 1999, <http://yunus.hun.edu.tr/~tonta/yayinlar/biltop99a.htm>

1980’li yıllarda dünyanın içine girdiği değişim, içeriği değişen bir piyasa ekonomisi, ancak bilginin hakimiyet kurmaya başladığı bir enformasyon kapitalizmi olarak tanımlanmaktadır. Enformasyon kapitalizmi, piyasa ekonomisinin bilgi ekonomisine dönüşmesi olarak değerlendirilmelidir. Artık işletmeler, mal ve hizmet üretimiyle değil, bilgi ve enformasyon üretimi ve dağıtımıyla ilgilenmektedirler. Bilgi ekonomisi, yaratıcılıkla oluşan bir sistemdir. Yaratıcılık ise, bilgiden yeni bilgi üretmek ve kullanmak demektir. 1990’ lı yıllarda ‘bilginin gücü’ deyimini, ekonomik, sosyal, politik ve ekolojik alanda en çok kullanılan kavram haline gelmiştir. Bilgi ekonomisi de ‘bilginin gücü’ üzerine kuruludur. Bilginin gücü ise öncelikle, doğru bilgi alma ile ilgilidir. Bilgi ekonomisinde rekabet edebilirlik, öncelikle doğru bilgiye dayalı stratejiler geliştirilerek rakiplerle fark yaratmaya bağlıdır. Yönetimlerdeki bilgi eksiklikleri, işletmenin pazarı ve konjonktürel faktörlerindeki gelişmeleri anlayamamasına ve rekabet avantajını kaybetmesine neden olmaktadır.<sup>10</sup>

### 1.2.2 BİLGİ EKONOMİSİNİN ÖZELLİKLERİ

Emek-yoğun işlerin az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere kaydırılmasıyla sanayileşmiş ülkelerde emek yoğun işlerden, ürünlere, know-how ve yaratıcılık temeline dayalı değer ekleyen bilgi yoğun faaliyetlere geçilmiştir. Bunun sonucunda oluşan bilgi ve iletişim tabanlı bilgi ekonomisi şu karakteristik özelliklere sahiptir:<sup>11</sup>

- Sürekli hızlanan teknolojik gelişmeler,
- Artan bilişim ve bilgi yoğun faaliyetler,
- Kısalan pazara girme ve ürün/hizmet hayat dönüşüm süreleri,
- Pazarın küreselleşmesi,
- Sanayi kolları arasındaki farkların belirsizleşmesi.

Bilgi ekonomisinin bir ağ ekonomisi olarak gelişmesinin temel dayanağı, internet, elektronik posta ve benzeri bilgi yollarıdır. Bilgi ekonomisi sınırı olmayan, açık uçlu ve sonsuz seçeneğe sahip dinamizm taşımaktadır. Bilgi yolları geliştikçe, bu yollarda yer almak isteyenlerin sayısı artmakta, bu sayı arttıkça da bilgi ağları gelişmektedir.

<sup>10</sup> DÜREN, Zeynep: a.g.e., s.59

<sup>11</sup> AKIN, H. Bahadır: Yeni Ekonomi, Strateji, Rekabet ve Teknoloji Yönetimi, Konya-2001, s.32-33



Bu çerçevede internet, zaman ve mekan farkını ortadan kaldırmakta, bireyleri ve kurumları yaşamın önüne geçmeye başlayan, sanal bir evrende birbirine yakınlaştırmaktadır.

Bugün bütün gelişmiş ülkeler, gayri safi milli hasıllarının beşte birini bilginin üretimine ve dağıtımına harcamaktadırlar. İnsanların işgücüne katılmadan önce aldıkları okul eğitimi, kuruluşların elemanlarını sürekli eğitmek için harcadıkları rakamlar ve araştırma geliştirmeye ayrılan miktarlar hep yeni ekonomik ortamda yeni bilgilerin üretilmesi için kullanılmaktadır.

### **1.3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ**

#### **1.3.1 BİLGİ TEKNOLOJİLERİ**

Abraham Moslow ‘ Eğer elinizde bir çekiç varsa, herşey gözünüze bir çivi gibi görünmeye başlar ’ der. Sanırım, bu söz üstüne söylenebilecek en iyi şey, günümüz insanların, sahip olduğu en gösterişli ve en çekici araçların da bilgisayarlar ve iletişim teknolojileri olduğudur. Toplumsal değişimin sürekli bu araçlarla açıklanmaya çalışılmasının ardında yatan etkinin bu olduğu düşünülmektedir.<sup>12</sup> Bilgi teknolojileri ve gelişme eğilimlerini kavramadan, değişimi anlamak ve anlamlandırmak çok zor ve anlamsızdır. Bu yüzden bu teknolojilere bakmak ve incelemek gereklidir.

#### **1.3.2 BİLGİ TEKNOLOJİSİNİN TANIMI VE ÖNEMİ**

Bilgi teknolojileri; (Information Technology) kavram olarak, verilerin kayıt edilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirmek suretiyle bilgiler üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, saklanması ve iletilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak tanıyan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Her türlü iletişimde kullanılan bilginin elektronik olarak işlenmesi ve bilgisayar olanaklarını harekete geçirerek yapılabilen işlerin tümü ve yapılaş tarzları, ‘bilgişim’ terimiyle de ifade edilebilmektedir.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> ÇOBAN, Hasan: a.g.e., s.15

<sup>13</sup> AKIN, Bahadır: a.g.e., s.120

Genel bir ifade ile bilişim teknolojilerini, bilginin toplanmasında, işlenmesinde, depolanmasında, ağlar aracılığıyla bir yerden bir yere iletilmesinde ve kullanıcıların hizmetine sunulmasında yararlanan ve iletişim ve bilgisayar teknolojilerini de kapsayan bütün teknolojiler bilgi ve iletişim teknolojisi olarak adlandırılmaktadır. Bunlara ek olarak mikroelektronik ve tümeşik devreler, multimedya ve biyoteknoloji araçları da bilişim teknolojilerinin kapsamı içerisinde. Burada, bilgi ile kastedilen '0' ve '1' haline dönüştürülmüş veri, ses, görüntü, video v.s her şeyi ifade etmektedir.<sup>14</sup>

Nasıl tanımlanırsa tanımlansın, bilgi teknolojisinin göz ardı edilemeyecek en önemli yönü şudur: Bilgi teknolojisi, esas olarak insanların birbirleriyle ilişki kurma biçimleri ve insanın bilgiye ulaşması veya erişmesi ile ilgilidir.<sup>15</sup>

Eski çağlarda bir bilgiye ulaşma seneler, hatta asırlar alırken günümüzde bu, haftalar, günler, saniyeler mesafesine inmiştir. İnsanlık, tarihi boyunca hep bir şeye ihtiyaç duymuş ve bu ihtiyacına en kolay ve en hızlı erişmenin yolunu aramıştır.

Nitekim insanlık tarihinin dönüm noktalarından biri kabul edilen tekerleğin icadı, insanın ulaşım isteğinin, daha doğrusu erişim isteğinin temel bir göstergesidir. Tekerleğin icadından sonra yolların hızla yayılarak tüm dünyayı kuşatması, sarması da yine bilgiye erişim ihtiyacının bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Peki,

- Bilginin amacı ve yararı nedir?
- İnsanlar ve kurumlar bilgiye neden bu kadar önem vermektedirler?

Teknolojiye dayalı bilginin bireyler ve kurumlar üzerindeki en belirgin etkisi, bilgiyi kullananlara sağladığı güç olmuştur.<sup>16</sup>

Bilgi teknolojilerinin bilgi üzerindeki etkisi şöyle özetlenebilir:

- Bilginin işlenme hızı artmıştır.
- Bilginin kullanılabilirliği artmıştır.
- Bilginin kullanım alanları artmış ve çeşitlenmiştir.
- Etkin bir biçimde işlenerek bilgiye dönüştürülecek veri hacmi artmıştır.

<sup>14</sup>CEYHUN, Yurdakul – ÇAĞLAYAN, U.: Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta , Ankara-1997, s.16-17

<sup>15</sup>EMREALP, Sadun: Yerel Yönetim ve Bilgi Teknolojisi, Ankara-1993, s.7

<sup>16</sup>EMREALP, Sadun: a.g.e., s.7

Yukarıdaki dört faktör, işlenme hızı, kullanılabilirlik, kullanım alanları ve veri hacmi, bireylerin ve kurumların planlama, uygulama ve denetleme kapasitelerini büyük ölçüde arttırmıştır.

Devamlı gelişen bilgi teknolojileri iş yapma kurallarını da değiştirmektedir. Bu yüzden sistemli bir şekilde çalışmalar yapılmalı ve değişime uyum sağlayarak, gerekli avantajları yakalamak için uğraşılmalıdır. Değişime uyum sağlayamayan kuruluşlar, bu teknolojilerden yararlanarak planlama, koordinasyon ve denetim kapasitelerini arttıran kuruluşlar karşısında rekabet açısından elverişsiz bir konuma itilmektedirler. Bu nedenle bilgi teknolojilerinden etkin olarak yararlanmak, bir kuruluşun başarısı için önkoşullardan biri durumuna gelmiştir. Öte yandan başta kamu yönetimi ve kamu hizmetleri ile ilgili olmaları nedeniyle rekabet koşullarından daha az etkilenen kuruluşlar da, bilgi teknolojisinin sağladığı geniş olanaklardan yeteri kadar yararlanamayacak olurlarsa, ellerindeki kıt kaynakları etkin ve verimli bir biçimde kullanmaları güçleşecektir.

### 1.3.3 YAYGIN OLARAK KULLANILAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Hızlı bir gelişme içindeki bilgi teknolojisinin her alanda getirdiği yeni çözüm yollarının, uygulama alanında yeterince kullanılmadan yerini bir diğer çözüm yoluna bırakıncasına hızla değişmesi, onun rasyonel, verimli ve sistemli kullanılmasını gerektirir. Bilgi teknolojisinin diğer bir özelliği de, kendi kendisinin gelişmesine katkıda bulunmasından dolayı katlanarak hızlanmasıdır. 1975'ten sonra uygulama alanına etkili olarak giren ve 1980'li yılların başında mikrobilgisayarların ve kişisel bilgisayarların yaygın olarak kullanılmaya başlaması ile hızla yayılan bilgi teknolojisi, yeni alt teknolojileri de geliştirmiştir.

Bu alt teknolojiler bilgisayar teknolojisi, otomatik ve akıllı sistemlerde kullanılan mikro-elektronik teknolojisi ve uydu sistemleri de dahil her türlü bilgi akışını sağlayan iletişim teknolojileridir.<sup>17</sup>

- İnternet ve benzeri bilgi ağlar( LAN,WAN)
- Taşınabilir kişisel bilgisayarlar (laptop, palm, pocket pc,smartphone),
- Kablosuz iletişim (modem, ADSL, bluetooth, Wi-Fi, usb, cep telefonları, uydu telefonları, v.b),
- Uydu haberleşmesi (Vsat,v.b),
- Multimedya (CD-ROM, DVD-ROM/RAM, Optik Disk, Laser Disk ,v.b),
- Telekonferans sistemleri,
- Vocal ( sesli) tanıma sistemleri,
- Elektronik posta (e-mail),
- Elektronik veri alışverişi (EDI - Electronics Data Interchange),
- Kiosk,
- ATM,
- Elektronik ödeme ve para transferi sistemleri (pos, mobil pos),

Konumuz açısından önem arzeden belli başlı bilgi teknolojilerini oluşturmaktadır.

#### 1.3.4 BİLGİSAYAR TEKNOLOJİSİ

Genelde entegre devrelerden oluşan tüm elektronik aygıtlara bilgisayar denmekle birlikte, günümüzde bilgisayarlar önceden belirlenmiş programlar aracılığıyla, dış müdahaleye gerek duymaksızın, verileri bir dizi mantıksal ve aritmetiksel işlemlerden geçirerek bilgiye dönüştüren elektronik bilgi işlemciler olarak tanımlanabilir.<sup>18</sup> Bilgisayarlar, boyutlarına, kapasitelerine, kullanım alanlarına, işlevlerine göre çeşitli biçimlerde sınıflandırılabilir.

<sup>17</sup>DÜREN, Zeynep: a.g.e., s.61

<sup>18</sup>(Çevrimiçi), <http://www.webopedia.com>, 11.05.04

Bir bilgisayar sistemini meydana getiren iki önemli bileşen vardır. Bunlar donanım ve yazılımdır. Bilgisayarı meydana getiren her bir fiziksel parça donanım olarak nitelendirilir. Yazılım ise, bilgisayarlara ne yapacaklarını söyleyen bir dizi komutu veya programları kapsar.<sup>19</sup> Yazılımsız bir bilgisayar tamamıyla bir silikon veya plastik yığımdır. Bu durumda sadece basit bir elektronik hesap makinesi olarak çalışabilen bu makineyi, istediğimiz yönde harekete geçiren şey ise yazılımdır. Donanım fiyatlarında meydana gelen düşüşler, makinelerin pazar potansiyelini arttırarak yazılımın daha önemli bir konuma gelmesini sağlamıştır. 1946 yılında ilk elektronik bilgisayar olan ENIAC'ın yapıldığından bu güne dört bilgisayar teknolojisi evrimi geçirmiştir. Her kuşakta bir öncekine oranla boyutlarda küçülme, işlem gücünde artma, işleme yönetiminde otomatikleşme, güvenilirlik ve çok kullanıcılık gibi özelliklerin artarak geliştiği gözlenmektedir. 1960'lı ve 70'li yıllarda kullanılan bilgisayarlar bugünün PC'lerine göre kapasite anlamında çok geri olmasına rağmen oldukça pahalı araçlardı ve kullanımı da uzmanlık gerektiriyordu. Bu yüzden bu yıllarda bilgisayarlar uzman bir grup tarafından ve belli iş ve hizmetler için kullanılıyordu. 1980'li yılların başında dönmeye başladı. Geliştirilen PC'ler her ne kadar şimdiye oranla ilkel makineler olsa da, PC devrimi olarak adlandırılabilen bu dönemde kişisel bilgisayar kullanımı çığ gibi artarak, sadece uzmanların kullanabildiği devasa ana bilgisayarlarından herkesin kullanabildiği masaüstü bilgisayarlara, oradan da taşınabilir dizüstü bilgisayarlara geçildi. Tüm bu gelişmeler bireysel ve kurumsal verimlilik anlamında tam bir patlama yaşanmasına sebep oldu. Zaman içerisinde her alana hitap eden kolay ve ucuz yazılımlarla, bu araçlar yaşamımızın her alanına girmeye başlayarak, gerek bilgisayar endüstrisini gerekse günlük yaşamımızın geri dönülmez araçları oldular.<sup>20</sup>

Son zamanlarda gündeme gelen ve ayakkabı, şapka vb. aksesuar olarak giyilebilen bilgisayarlar, bilgi teknolojisinin çok geçmeden bilim adamlarının olduğu kadar diğer meslekten insanların da günlük hayatını ve çalışma tarzlarını değiştireceğe benzetilmektedir.

<sup>19</sup> (Çevrimiçi), <http://www.webopedia.com>, 11.05.04

<sup>20</sup> (Çevrimiçi), <http://www.computerhistory.org/timeline>, 15.05.2004

Bu teknolojinin gelişmesi ile sabah giyiniş biriyle buluşmak için bir restorana gittiğinizde, burada şapkanıza enerji sağlayan ayakkabılarınızı şarj ettirebilecek, şapkanızın bir kısmı ile etraftan görsel veri toplarken, diğer kısmı bilgiyi göz seviyesinde size sunabilecek, beklediğiniz kişi geldiğinde onunla el sıkışmanız da, o kişinin özgeçmişini ve hakkında bilmek istediğiniz diğer bilgilerin gözünüzün önünden geçmesini sağlayan bir veri bağlantısı gerçekleştirebilecektir. Buluşmadan sonra çalıştığınız ofisinize gittiğinizde ise kapı koluna elinizi dokunmanız güvenlik kontrolünü başlatacak, kapıyı sizin için açacak ve o günkü işlerle ilgili elektronik postanızı sunacaktır. Bunların bilim kurgu değil, şimdiden gerçekleşmekte olduğunu görmek için Massacusetts Institute of Technology ' nin bu konudaki web sitesine bakmak yeterlidir.<sup>21</sup>

### 1.3.5 İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

İnsanoğlu ortak kültür yaratma sürecinin başından itibaren iletişim halindedir. Ancak posta hizmetlerinin doğması, telefonun icadı ve televizyonun yaygınlaşması bu süreci sıçratan dönüm noktalarıdır. Bilgisayar alanında yaşanan gelişmelere paralel olarak, iletişim olanakları da son derece hızlı gelişmektedir. İletişim alanında bugün ulaşılan ilerlemeye, iletişim tekniklerindeki gelişmelerin ürünü olan araçların önemli payı olmuştur. Ülkelerin iletişim tarihçeleri incelendiğinde, ulusal iletişim altyapısının kurulması ve işletilmesinin başlangıçta kamu sektörünün yüklendiği bir görev olarak ortaya çıktığını görmekteyiz. Bunun temel nedeni ulusal ölçekte iletişim altyapısının kurulum ve işletme maliyetinin ancak kamu finansmanı ile mümkün olmasında yatmaktadır. Ancak 1980'lerden itibaren telekomünikasyon piyasasında yaşanan köklü değişim, gelişmeler, telefon ve telgraflarda kullanılan twisted-pair kablolar, fiber-optikler(F/O), uydu kanallarını ve radyo dalgalarının iletişim kalitesini ve kapasitesini arttırarak yeni ürünlerinin üretilmesine neden olmuştur.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Massacusetts Institute Of Technology, (Çevrimiçi), <http://www.media.mit.edu/wearables/lizzy/>, 18.10.2004

<sup>22</sup> BÜKE, Ahmet: 'Bilişim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye', (Çevrimiçi), [http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevlet\\_ab.pdf](http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevlet_ab.pdf), 12.02.2004

İlk çağlarda semaforla ya da ateş yakılarak iletilen mesajlar günümüzde optik elyaf, koaksiyel kablo, mikrodalgalar ve uydular aracılığıyla iletilebilmektedir. Örneğin 1865 yılında ABD Başkanı Lincoln'ün ölümü Londra'da ancak 12 gün sonra duyulmuştu. Günümüzde ise bu tür bilgiler çok çeşitli iletişim araçlarıyla anında bir yerden bir yere iletilmektedir. Dünyadaki belli başlı bütün borsalar 24 saat birbirleriyle iletişim halindedir. Otuz ciltlik Encyclopedia Britannica' yı bir saniyeden çok daha kısa bir sürede elektronik olarak bir yerden bir yere aktarmak mümkündür. 2000 yılında piyasaya sürülen fiber optik ağlarda kullanılan 160 kanallı yeni bir ürün ile tek bir optik elyaf üzerinden saniyede 1.6 trilyon bit 'lik bilgi aktarabilmek mümkün olmaktadır. Bir başka deyişle, bu kapasiteyle yaklaşık 110 milyon belgeye sahip olan Amerikan Kongre Kütüphanesinin tüm içeriği elektronik olarak 14 saniyede bir yerden bir yere aktarılabilmektedir.<sup>23</sup> Bununla birlikte ABD ve Avustralya arasında olduğu bilinen 18 bin mil (30 bin km) uzunluğundaki F/O kablo ile iki metropol kentin bütün ses trafiği, bir tek F/O optik ile taşınacak hale gelmiştir. Işık hızında hareket eden bu iletişim yolu hızlı olduğu gibi, dijital iletişimin de avantajı ile yüksek kalitede servis imkanı sunmaktadır.<sup>24</sup>

Görüldüğü gibi bilgisayar ve iletişim sahası, sürekli bir arayış ve yeniliklere sahne olmaktadır. Bu süreç içinde ise teknolojik gelişmeler, bu ikisini birbirine yaklaştırmakta ve zaman ve mekan sınırlılığını ortadan kaldırarak, insanoğluna yeni hizmetlerin kapılarını açmaktadır. Ayrıca son yıllarda farklı telekomünikasyon araçları arasında da birbirine yakınsama başlamış 'convergence' olarak adlandırılan bu durum yeni bir rekabet alanı yaratarak ses, data görüntü iletişimi sektörleri birbirini içeren cihazlar üretilmeye başlamıştır. Web tv gibi sistemler üzerinden tv birimlerine getirilen İnternet servisleri, gezgin telefonlar, dijital tv birimleri, e-posta ve web erişimleri yakınsayan servislerden sayılmaktadır. Yine internet üzerinden web tabanlı radyo yayıncılığı (webcast) ve tv programlarının izlenmesi, ses iletimi için internet kullanılması yeni ve yakınsayan servislerden bazılarıdır.<sup>25</sup>

<sup>23</sup>SCHIESEL, Seth: Nortel Plans New Product to Bolster Optical Networks , The New York Times, 04.05.1999, (Çevrimiçi), <http://www.nytimes.com/tech/99/05/biztech/articles/04nortel.html>, 20.05.2004

<sup>24</sup>YILDIRIM, Hakan - KAPLAN, V. - ÇAKMAK , T. - ÜSTÜN, C. C: Herşeyi e-Leştirdik, Macar Yayıncılık, Ankara-2003, s.18

<sup>25</sup>Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O.: Sektör Araştırmaları Serisi / No:25, Telekomünikasyon Sektörü, Ekim 2001, (Çevrimiçi), <http://www.vakifbank.com.tr/earastirma/telekom.doc>, 06.05.2003

Telekomünikasyon sektöründe yaşanan kıyasıya rekabet cep telefonu piyasasını içine alacak şekilde sürmektedir. İkinci nesil mobil teknolojilerinden sonra ortaya çıkan ve üçüncü nesil olarak adlandırılan yeni nesil cep telefonları interaktif multimedya servisleri adını verdiğimiz, görüntülü telefon ve video konferans gibi geniş band uygulamaları için yeterli altyapının oluşmasını sağlamışlardır. Mobil ve karasal telefon ağlarıyla, uydu tabanlı ağları birleştiren bu yeni teknolojilerin çok yakında hayatımızda yaygınlaşma beklentisi oldukça yüksektir.

Genişbantlı hizmetlerin sunulması için ise, yerel ağın kullanıma açılmasıyla birlikte sabit altyapı ile sabit telsiz erişim, kablo, fiber ve uydu iletim tekniklerinin ön plana çıkması ADSL, SDSL, VDSL, LMDSL, MMDS, bluetooth gibi teknolojilerin daha da önem kazanması beklenmektedir.

İletişim teknolojisi mesajların bir yerden bir yere daha önce bilinen tekniklerden milyon kat daha hızlı iletilmesine olanak sağlamış, bilgisayar teknolojisi ise hesaplama ve bilgi işleme yeteneklerimizi milyonlarca kere artırmıştır. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin birleşmesiyle insan yetenekleri ilk kez milyon kere milyon kez artmıştır. İnsan yeteneklerinde yüz katlık artış tarım toplumuna, bin katlık artış ise sanayi toplumuna giden yolu açmıştır. Bilgisayar ve iletişim yeteneklerinin birleşmesiyle meydana gelen trilyon katlık artışın ise ne getireceğini tahmin etmek ise güçtür. İnsan yeteneklerinde bu büyüklükte bir artış, ancak bilgisayarların ve iletişim ağlarının yetenekleri ile kütüphanelerdeki bilgilerin birleşmesi sonucu gerçekleşecektir.<sup>26</sup>

### 1.3.6 Internet

20. yüzyılın sonlarına geldiğimiz günlerde insanlık oldukça ilginç bir dönemden geçmektedir. Bu dönem pek çok uzman tarafından "üçüncü endüstri devrimi" adıyla adlandırılmaktadır. Günümüz dünyasını ilginç kılan en önemli gelişmelerden biriside insanlık tarihinde ilk kez, şehirlerde yaşayan insan sayısının kırsal alandaki insan sayısından geçmesi, diğer bir deyişle insanlığın büyük kısmının uygarlaşmasıdır. Bu noktaya nereden geldik? Uzmanlara göre birinci endüstri devrimi, kömür ve demirin kullanımı ile fabrikalarda toptan üretim yolunun açılmasıdır.

<sup>26</sup> Devlet Planlama Teşkilatı: 'Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı', Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara- 2001, (Çevrimiçi), <http://www.ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf>, 20.03.2004



Bu dönemi "producer oriented" yada "üretici bazlı" makinalar yaratmıştır. İkinci endüstri devriminde ise yeni keşifler sayesinde plastik, petrol ve elektriğin yaygın kullanımı ile girilmiştir. Bu dönemi de "consumer oriented" yada "tüketici bazlı" makinalar (örneğin yolcu araçları, elektrikli ev aletleri vb.) açmıştır. Üçüncü endüstri dönemini ise bilgisayar ve bilgisayar ağlarının gelişimi açmak üzeredir.

Bugün çok ucuza sahip olunabilen, güçlü bilgisayarların bulunduğu bilgisayar ağları sayesinde evde ve ofiste yüksek hesaplama ve iletişim gücüne sahip olmak doğal bir olay haline gelmektedir. Bu gelişmeler sonucu çeşitli toplumsal değişiklikler oluşmakta ve modern uygarlıklar yavaş yavaş bilgi toplumu haline dönüşmektedirler. Bu dönüşüm içinde bugün "yurttaş" olarak geçen kavram, "ağdaş" kavramına dönüşmektedir. Ağdaşlar, bilgisayar ağlarının oluşturduğu dünyada her gün daha fazla bilgiyi kullanarak yaşamlarını sürdüren insanlar olarak da tanımlanabilir. Bu değişim esnasında da 'Information superhighway' yada "süper bilgi otoyolu" kavramı gündeme gelmiştir. Değişim doğal olarak ekonomik ilişkileri de etkilemektedir. Günümüzde Pazar ekonomisi olarak adlandırılan sistem bu değişiklikler sonucu bilgi temelli ekonomiye geçmekte ve sonuçta toplumlar artık mal tüketicisi olmaktan çıkıp bilgi tüketicisi haline gelmektedirler<sup>27</sup>.

Bilginin günümüzde çok hızlı üretilmesi ve aynı hızda da tüketilmesinde dolayı kişi ve kuruluşlar arasında bilgi aktarımının, son derece hızlı ve etkin bir şekilde yapılması büyük önem kazanmıştır. Bilginin ve bilgi iletiminin öneminden dolayı, içinde bulunduğumuz çağın bu kısmına " bilgi yada iletişim çağı" adlan da verilmektedir. Bilginin sadece kuruluşlar yada yerel alanlar içinde değil aynı zamanda farklı ülkeler arasında da en verimli yolla paylaşımını, doğru ve güncel bilgiye ulaşımı sağlayan ve süper bilgi otoyolu adı da verilen 'İNTERNET", bilginin taşınması için günümüzde en önemli altyapıyı oluşturmuştur<sup>28</sup>.

Günümüzde insanlar internet sayesinde yerlerinden kalkmadan, istedikleri zamanda sohbet ve alışveriş yapabilmektedirler. İnternet, dünyadaki 110 ülkeye dağılmış yaklaşık 4 milyon bilgisayarı birbirine bağlayan yaygın bir bilgisayar ağı olmakla beraberinde çağdaş ticaretin en verimli yoludur. İnternetin sunduğu hizmetlerden biride elektronik postadır. Bu sayede insanlar dünyanın bir ucundan diğer bir ucuna anında mesajlar gönderebilmektedirler. İnternet ile geliştirilen belli başlı faaliyetler şunlardır<sup>29</sup>:

<sup>27</sup> ÇAĞILTAY,a.g.e.,s.3

<sup>28</sup> ÇAĞILTAY,a.g.e.,s.4

<sup>29</sup> [www.bilcag.net/intcrnetmedir.html](http://www.bilcag.net/intcrnetmedir.html)

- Ticari hizmet ve ürünlerin çok daha ucuza ve daha geniş kapsamlı olarak kamuoyuna duyurulması,
- Sanal alışveriş mağazalarından istenilen ürünün hiçbir uğraş gerektirmeden satın alınması,
- Kütüphane arşivlerinden aranılan kitap dergi ve buna benzer bilgi arşivlerinin incelenmesi, içerilerinde arama yapılması,
- Belirli konulardaki tartışma ve haberleşme listelerine katılıp bilgi alışverişinde bulunulması, gelişmelerin izlenebilmesi,
- Sohbet odalarına katılıp, dünyanın diğer ucundaki insanlarla sohbet imkanı bulunması,
- İnternet üzerindeki çoklu kullanıcı oyunlara katılınması,
- Ücretsiz bazı yazılımlara erişilmesidir.

Modern toplumlarda internet üzerinden alışveriş yapmak, fatura ödemek, bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek; buna bağlı olarak sanal fuarlardan, sanal müzelerden, elektronik noterlerden, geleneksel piyasalar yerine elektronik piyasalardan söz edilmektedir. Gelişen teknoloji iletişim kanallarını internet kullanan herkese açmakta, enformasyon maliyetlerini minimize etmekte, iletişim hızını artırmakta, ekonomik birimlerin faaliyetlerini sınırlar ötesine taşınmasında aracılık yapmaktadır. Bunun sonucu olarak, bugün artık vatandaşlık kavramının da dönüşüm geçirdiğini söylemek mümkündür.

Ayrıca internet, merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında doğru ve güncel veri-bilgi hattı kurulmasını mümkün hale getirerek, devlet örgütlenmesi ve işleyişinde yaşanan boşlukları ortadan kaldırma olanağı vermektedir

### 1.3.7 BİLGİSAYAR AĞLARI

İletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, toplumsal iletişimde yeni bir aktör olan interneti gündeme getirmiştir. Özellikle 1990'lı yılların başından itibaren kamusal kullanımı yaygınlaşan internet, yalnızca iletişim teknolojisi alanında bir yenilik olmakla kalmamış, her alanda popüler ilginin merkezine oturmuştur.

Birbirine bağılı sayısız küçük bilgisayar ağlarından oluşan büyük bir bilgisayar ağı olarak tanımlanan internetin tarihi paket - anahtarlama (paket switched) şebekelerinin kurulduğu 1960' lı yıllara uzanmaktadır. Paket -anahtarlama, mesajları alt bölümlere ayıran ve ilgili yerlere gönderen, onları yeniden toplayan bir yöntemi tanımlamaktadır. Birden çok kullanıcının ayrı birimlere ayrılmış verilere aynı bağlantı içinde erişmesine olanak sağlayan bu yöntemle, bilgisayarların birbirine bağlanarak verilere aynı anda ulaşması mümkün hale gelmiştir. Bu yöntem ilk kez İngiltere'de 1968 yılında Ulusal Fizik laboratuvarlarında kullanılmış, aynı zamanda Amerika'da deneysel çalışmalar yapılmıştır.<sup>30</sup>

Bilimsel kaynaklara göre; 1969 yılında ABD hükümeti eğitim, araştırma ve savunma amaçlı olarak uzak noktalardaki bilgisayarların birbirlerine bağlanmasına imkan verecek bir proje başlatmıştı. Böylece birçok araştırma ve geliştirme kuruluşu birbiriyle koordineli olarak veri alışverişinde bulunabilecekti. Bu ağ ARPANET, yani, ABD İleri Araştırma Projeleri Kuruluşu Ağı olarak adlandırılmıştı.

ARPANET projesinin en büyük özelliği ağı oluşturan fiziki bölümlerden herhangi birinin kaybolması halinde dahi ağın kalan kısmında iletişimin sağlanmasının mümkün olmasıydı. Yine bu ağ üzerinde hangi tür ve özellikte olursa olsun bütün bilgisayarlar iletişimde bulunabilecekti. Bu da tüm bilgisayarlar arasında TCP/IP iletişim protokolünün kullanımıyla mümkün kılınmıştı. Başlangıçta 40 bilgisayarın haberleştiği bir ağ olan ARPANET, TCP/IP kullanan birçok ağın daha sonraları ARPANETe katılımıyla bir omurga halini almıştır. 1990 yılında bu dönüşüm tamamlanmış ve İNTERNET ortaya çıkmıştır.<sup>31</sup>

Başlangıçta A.B.D hükümeti tarafından kurulduğu için sadece araştırma, eğitim ve devlet işleri yapan kuruluşlar tarafından kullanılan internet, bu kuruluşların malı olmaktan çıkarılarak, önce bütün Amerika' ya yayılmış, ardından da bütün dünyaya mal olmaya başlamıştır.

<sup>30</sup> HARDY, Henry E.: The History of the Net, (Çevrimiçi) <http://www.vrx.net/usenet/history/hardy/>, 19.05.2004

<sup>31</sup> GROMOV, George R.: The Roads and Crossroads of Internet's History, (Çevrimiçi), <http://www.netvalley.com/netvalley/intval.html>, 19.05.2004,

İnternetin, bu kadar hızlı bir şekilde kullanımını artıran etkenleri incelediğimiz vakit aşağıdaki gelişmeler dikkatimizi çekmektedir.<sup>32</sup>

1. Bilgisayarların icat edilmesi ve yazılı kaynakların digital ortama geçmesi,
2. Main Frame'lerin icat edilmesi ve bilginin paylaşımının kolaylaşması,
3. Telekomünikasyondaki hızlı gelişme,
4. Verilerin telekomünikasyon şebekelerinin üzerinden taşınmaya başlanması,
5. PC nin icadı (ev bilgisayarlarının üretilmesi),
6. Modemin icadı (veri iletişimine imkan verdi ),
7. Yazılım ve donanım alanında görülen olağan üstü gelişmeler,
8. Chip boyutlarının milyonlarca kat küçülmesi ve fiyatların ucuzlaması; buna bağlı olarak bilgisayar ve iletişim teknolojisinin ucuzlaması, İşletim sistemlerinin görselleşmesi ve kullanımının olağanüstü kolaylaşması.

Yukarıdaki gelişmeler interneti ilginin merkezi yaparak kullanımını inanılmaz boyutlara çıkarmıştır. Daha önceleri internetin bu kadar hızlı gelişeceğine ihtimal vermeyen, internet rüyasına inanmayan devletler, şirketler ve üniversiteler çok geçmeden onun gerçekte neler vaat ettiğini anlamışlardır. Bu noktadan sonra bir anda bilginin digitalleşmesi hızlanarak, data iletişimi ayrı bir sektör haline gelmiş, işletim sistemleri interneti temel olarak üretilmeye başlamıştır. Günümüzde devletler interneti bir kamu hizmeti, bir medeniyet projesi ve ekonomik bir değer olarak görmektedirler. Bu düşünceden hareketle ve geliştirilen yeni platformlar sayesinde, klasik pazarlama, reklamcılık değişmiş, üretim yeni bir hal almaya başlamıştır. Firmaların internet üzerinde web sitesi açmaya başlamalarıyla geleneksel firmalar yanında 'Dot Com ' adını verdiğimiz firmalar da faaliyet göstermeye başlamışlardır.

İnternet üzerindeki uygulamaların giderek yoğunlaşması ve çeşitlenmesi teknik altyapıyı bazı sıkıntılara sürüklemekte ve iletişimin yoğunluğu mevcut altyapıyı tıkanma noktasına getirmektedir.

<sup>32</sup> DAVE, Kristula: 'The History of the Internet', <http://www.davesite.com/webstation/net-history.shtml>

Oysaki günümüzde internet yaşamımızda o kadar önemli bir hal almıştır ki, yaşanacak en küçük kesintiye bile kimsenin tahammüllü yoktur. Bu yüzden yeni teknolojilerin üretilmesi, yeni altyapı oluşturması gündeme gelmiş ve üretilecek bütün elektronik cihazlara IP (İnternet Protocol) adresi verilmesi planlanmaktadır. Yeni altyapının bu türden standartları desteklemesi zorunluluğu karşısında, İnternet2 gündeme gelmiştir. İnternet2 ile dünyanın herhangi iki noktası arasında DVD kalitesinde ses ve görüntü alışverişi yapmak mümkün olacaktır.

Yakın gelecekte buzdolaplarımız biten sütü algılayarak, en yakın alışveriş merkezine veya markete bağlanarak yerine yenisini internetten otomatik olarak sipariş edebilecektir. Şu anda hiçbir sektör interneti hesaba katmadan üretim yapmamaktadır. Yine yakın gelecekte elimizde taşıdığımız cep telefonu boyutundaki PC ile görüntülü telefon görüşmesi, internet bağlantısı yapılabilecek, dünyanın her yerinden yayın yapan dijital radyo ve televizyonlar seyredilebilecektir. Kapsama alanı gibi kavram tarihe karışacak ve cebimizde kimlik kredi kartı, ehliyet gibi şeyler taşımamaya başlayacağız.

Görüldüğü gibi, bilgi ve bilgiyi kullanan insanın, bilgi toplumuna dönüşümü sırasında geliştirdiği bilgi ve iletişim teknolojilerinin, zaman içerisinde birbirine yaklaşması, yaşamımıza yeni olanakları ve yeni ihtiyaçları ortaya çıkarmıştır..

## İKİNCİ BÖLÜM

### E-DEVLET, KİTALARDA E-DEVLET UYGULAMALARI VE TÜRKİYEDE E-DEVLET

#### 2.1. E-DEVLET

##### 2.1.1 E-DEVLET' İN ANLAMI VE ÖNEMİ

Medeni yaşamın vazgeçilmez unsuru bilgi; kullanıldıkça azalmayan, paylaşıldıkça çoğalan, kullanıldığı sürece değerini koruyan ve kullanana güç kazandıran bir olgu. Bilginin üretilmesi kadar kullanıcılara iletilmesi, ihtiyaç duyanların istedikleri anda kolay, çabuk ulaşabilmesi güçlü bir toplum olmanın adeta vazgeçilmez koşulu gibi gözükmektedir. Bilginin istenilen her an kolay ve çabuk iletilmesi ve paylaşılması bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile mümkün olmaktadır. Bilgi ve iletişimin bu şekilde bir araya gelmesi ile ortaya çıkan bilişim kavramı günlük hayatımızın bir parçası olmaktadır. Bilişim teknolojilerini kullanarak (bilgisayar ve internet) en son haberlere ulaşılabilmekte, meteoroloji, borsa vb. konularda her an bilgi sahibi olunabilmekte, bir süper marketten, bir kitapçıdan alışveriş yapılabilmekte, hesabınızın olduğu bankadan ödeme, para transferi vb. işlemler, bulunulan yerden günün herhangi bir anında çok çabuk yapılabilmektedir. Yavaş yavaş vatandaşlar devlete olan hizmetlerini buldukları yerden yapmak, aynı şekilde kamunun elinde bulunan bilgileri ve kamunun sunduğu hizmetleri de istedikleri anda, buldukları yerden almak istemektedirler.

Devletin gerek kurumlarının birbirleri ile gerek vatandaşlar ile bilişim teknolojileri kullanarak iletişim içine girecek şekilde yapılanması, kısaca e-devlet olması anlamına gelmektedir. e-Devlet sanıldığı gibi sanal bir devlet değildir. Gerçek hayattaki devletin teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun, yeniden yapılandırılması halidir. Bunun sonucunda bilgi ve hizmetler her yere iletilebileceği, her yerden çok kolay ve çok çabuk alınabileceği için zamandan tasarruf edileceği, kalite ve verimliliğin artacağı ve daha birçok yararlarından dolayı e-devlet yapılanması gelişen toplumlarda önem verilen bir husustur.

### 2.1.1.1 E-Devlet Oluşumunun Amaçları

E-devlet yapılanması, bilgi toplumu sürecine toplumların doğal bir aşaması olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplumsal yapının değişmesi ile toplum içindeki dinamiklerin de değişim sürecine girmesi bazı anlayışların bilgi toplumu önermelerine yakışır biçimde değişmesini ya da gelişmesini zorunlu kılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile çevrelenen bireylerin yapılacak yenilikler konusundaki tüm beklentileri bu teknolojilerin kullanılması mantığına dayanmaktadır. Sahip olduğu teknolojinin neler yapabileceğini bilerek hizmet alan bireyler, ellerindeki teknolojileri her anlamda kullanabilmeyi istemekte ve bu yönde beklentiler içine girmektedirler.

E-devlet uygulaması, kamusal yönetim erkinin toplumun ihtiyaçlarını karşılaması, üstlendiği görevi çağın gerektirdiği yöntem ve anlayışla yerine getirmesi mantığına dayanarak kurgulanmış bir sistemdir. Bu sistem ile vatandaş, devlet kurumlarının kapısında değil, bilgisayar ekranının başında işlerini yapabilmekte, bu sayede de kamusal verimlilikte artış gözlenmektedir. Bütün vatandaşların dünyanın her noktasından her an her saatte istediği bilgiye ulaşmasını ve işlerini görebilmesini sağlayan e-devlet yapılanması, devletle vatandaş arasındaki engelleri kaldırarak, “halkı için var olan devlet” anlayışının güç kazanmasını sağlamaktadır.

Bu doğrultuda, e-devlet yapılanmasındaki temel hedef kamu kurumları, vatandaş ve özel sektör arasındaki bilgi, hizmet ve malzeme alışverişlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, bu sayede bilgi toplumu dinamiklerinden olan verimlilik, performans, rekabet ve demokratik yönetim anlayışlarının oturtulmasıdır. Bu çizgide hedefler çizen e-devlet yapılanması çağın gerektirdiği niteliklere sahip devlet anlayışını oturtmayı amaçlamaktadır. Şeffaf bir devlet yapısının kurulması, kamusal hizmetlerin hızlı ve etkin şekilde işlerliğe sahip olması, vatandaşların hayatında devlete ayrılan zamanın asgariye indirgenmesi, karar verme sürecinin kısılması, her an her saatte hizmet sunulabilir olması ve bürokrasinin azaltılması e-devletin sistematik yapılanmada koyduğu diğer hedefler olarak sayılabilir.

Bu hedeflerle yola çıkarak varılmak istenen nokta vakit kazancının sağlanması, maliyetlerin asgariye çekilmesi, memnuniyetin artması, ekonomik büyüme sağlanması, kırtasiye bağımlılıklarının sona ermesi, demokratik ortam sağlanması, insana dayalı hataların en alt seviyeye çekilmesidir.

(TBD, 2002: Niçin E-Devlet? Bölümü, parag. 2). Bu sayede bilgi toplumu olmayı başarabilen her devlet, küresel dünya arenasında toplumsal dinamiklerinden ekonomik yapısına kadar her alanda rekabetçi olabilecek ve ilerleme kaydedebilecektir.

### 2.1.1.2 E-Devlet Dönüşümünü Hazırlayan Faktörler

E-devlet yapılanması belli dinamiklerin ortaya çıkardığı bir ihtiyaçtır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile belli bir seviyeye ulaşan toplum, teknolojinin sağladığı olumlu getirilerin devlet yönetimi alanında da edinilmesi ihtiyacını duymuş ve e-devlet yapılanması sürecine girilmiştir. Bu süreci hazırlayan faktörleri iki ana başlık altında ele almak mümkündür.

Bunlar dış dönüşümü sağlayan etkenler ve iç dönüşümü sağlayan etkenlerdir. Dış dönüşümü sağlayan etkenler bilimsel gelişmeler ve küreselleşme gibi olgulardır. Einstein fiziği ile bilimsel alanda farklı bir boyuta geçen fizik, bilgi toplumunu var eden bilgi ve iletişim teknolojilerinin meydana gelmesine ve gelişmesine olanak sağlamıştır. Her yeni buluş, daha ileride yer alan diğer buluşu doğurmuş ve bilimsel anlamda hayal edilmesi güç bir mesafe kat edilmiştir. Dış dönüşümü sağlayan bir diğer etken ise küreselleşmedir. Küreselleşmeyi, David Harvey “zaman ve mekan sıkışması” (1999:270) , Zygmunt Bauman, “mekanın büzülmesi, zamanın düzleşmesi” (2000:94) Roland Robertson, “tüm dünyanın tek bir mekan olarak billurlaşması”, “küresel insanlık durumunun ortaya çıkması” (Robertson’dan aktaran King, 1998:28) olarak tanımlamaktadır. Bu açıdan, küreselleşme uluslar arası ve sınır ötesi kavramlarının da üstünde kalan bir yapıya karşılık gelmektedir. Robert Holton’a göre, küreselleşme ile dünyanın farklı parçaları birleşmekte, bütünleşmekte ve birbirine bağımlı hale gelmektedir (2000:160). Küreselleşme, insanlığın tarih boyunca elde ettiği ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi tüm deneyimlerinin birikimini, bir sonucunu ifade etmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yarattığı küresel alan ulus devletlerin farklı ulusal kültürleri ile çizdikleri coğrafi sınırları ortadan kaldırmaktadır (Stratton, 2002:8). Bilgi ve iletişim teknolojileri birçok yeniden yapılanmada itici güç olmaya başlamakta, bilgiyi ön plana çıkartarak zamanı ve mekanı anlamsız kılmaktadır. Bilginin gün geçtikçe artan hızı ve hacmi, bilginin sayısız kaynaktan doğmasına ve tekelden çıkmasına imkan sağlamakta, dünyanın her noktasına yayılmasına neden olmaktadır.



Ekonomik, sosyal ve siyasi alanda gözlenen bu gelişmeler devlet yönetim biçimleri de dahil olmak üzere birçok yapıyı etkilemekte ve değişim geçirerek yeni bir kimlik kazanmaya sevk etmektedir. Teknolojik sürecin ve dönüşümün bir sonucu olan küreselleşme olgusu her alanda yeniden yapılanmaları tetiklemektedir.

Küreselleşme ve bilimsel gelişmeler gibi dış dönüştürücülerin dışında, devletin artan harcamaları ve devletin hantal işleyişi şeklinde karşımıza çıkan iç dönüştürücüler de e-devlet oluşumunu hazırlayan faktörler arasında yer almaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişme, teknolojik anlamda başka gelişmelerin yaşanmasına da ön ayak olmaktadır. Tıp alanındaki gelişmelerle insan ömrü uzamakta, doğum oranları artmakta ve ölümleri geciktirilebilmektedir. Bu durum da doğum sayısının ölüm sayısından fazla olmasına neden olmakta ve nüfus hızla artış eğilimine girmektedir. Her yeni nüfus devlete ek yük getirmekte, yeni görev ve sorumluluklar yüklemektedir. Artan nüfusun daha fazla eğitim, altyapı, sağlık ve iş taleplerinde bulunmaya başlaması devletin istihdam açmasına ve geliri olmayan bir gider yapısı içerisine girmesine neden olmaktadır. Bunların yanı sıra sosyal devlet yapısının gündeme gelmesi, devlet giderlerinin katsayısını arttırmaktadır. Bütün bu faktörler devlet yapısını bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanma, verimlilik elde etme ve maliyetleri asgariye indirgeme arayışına sokmaktadır. Bu aşamada bir diğer iç dönüştürücü olan devletin hantal işleyişi de devreye girmektedir. Politik nedenlerle, devlet kurumlarına vasıfsız işgücünün istihdam edilmesi devletin hizmet veremez hale gelmesine ve tıkanmasına neden olmaktadır. Vatandaşın devletten alması gereken hizmetleri kendi informel çözümleriyle almaya başlaması toplum içindeki işleyişi de sekteye uğratmaktadır. Devlet dairelerinde çalışmayan insanların varlığı, çalışanların ekstra ücret talep etmeleri neticesini de beraberinde getirmekte ve maaş(+)-rüşvet gelirinine sahip bir memur tabakası oluşmaya başlamaktadır. Rüşvet almayan memurun işini yavaştan alması ve gereksiz bürokrasi yaratması ise devlet verimliliğini en alt düzeye çekmektedir. Bu amaçla insan faktörünü mümkün olduğunca azaltacak ve çalışmayanı bünyesinde barındırmayacak bir çözüme gidilmesi kaçınılmaz hale gelmektedir.

Yukarıda sayılan tüm bu iç ve dış dönüştürücüler, devleti yapı değişikliğine itmiş, devletin aynı işleri daha modern ve daha verimli bir yolla gerçekleştirmesi yönünde e-devlet yapılanmasını getirmiştir

### 2.1.2 NEDEN E-DEVLET

Özel sektör ne denli gelişmiş olursa olsun, devlet dijital hale gelmeden bilgi çağını yakalamak olası değildir. Oldukça çok bilginin üretildiği, depolandığı, iletildiği, paylaşıldığı, elde edilen bilgilerin ışığında en uygun kararların çok çabuk alındığı bir çağ. Toplumun bu çağa ayak uydurabilmesi için en büyük görev devlete düşmektedir.

“Bilişim-iletişim altyapı donanımının zaman ve mekan boyutları içinde ağ sistemleri olarak gerçekleştirilmesi ağırlıklı olarak kamusal alt yapı yatırımlarını gerektirir .” (Erkan,1997)

En büyük bilgi kaynağı, bilgi ve hizmet üreticisi olan devlet , bu bilgi ve hizmeti kendi kurumlarına ve vatandaşa en kolay ve en çabuk ulaştırabilmek için bu yatırımları tamamlamış olmalıdır. Söz konusu olan bu altyapı yatırımları oldukça pahalı olmasına rağmen bir çok ülke bu yatırımlarını bir an önce tamamlama gayreti içindedir. e-Devlet olmakla ulaşılmak istenen amaçlar şu şekilde sıralanabilir.

- Bilgi çağının hızına ve kalitesine toplumun tüm kesimleriyle ulaşmak,
- Zamandan, kırtasiyeden, maliyetlerden vb. tasarruf sağlamak,
- 7 gün 24 saat hizmet verebilmek,
- Zaman ve mekan farklılıklarının etkisini ortadan kaldırmak,
- Bürokrasiyi azaltıp verimliliği artırmak,
- Hizmete ulaşımı kolaylaştırmak , eşit yararlanmayı sağlamak , rüşveti ortadan kaldırmak ,
- Kurumların iç işleyişini iyileştirmek ,
- Şeffaflık “halk için var olan devlet ” anlayışının benimsenmesini sağlamak ,
- Ülkenin her köşesine aynı kalitede eş zamanlı servis hizmeti verebilmek ,
- Kolay, hızlı ve rahat erişimi sağlamak ,
- Çalışma yöntemlerinin optimizasyonunu sağlamak ,
- Kamusal hizmetleri yaygın ve erişilebilir hale getirmek ,
- Kamu kurumları ve kullanıcıları arasında koordinasyonu gerçekleştirmek.

### 2.1.3 E-DEVLETİN YARARLARI

e-Devlet bir proje değildir. Sürekli takip ve denetim isteyen yeni bir yaşam biçimidir. Dolayısı ile e-devlet sanal bir devlet değildir. Gerçek hayattaki devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun, yeniden yapılandırılması halidir.

e-Devlet, ilk bakışta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu gibi görünmekle birlikte, ifade edilmek istenen husus aslında daha derindir. Devletin "elektronikleştirilmesi"nde, bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda birer araçtır. Temel hedef, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısını oluşturmaktır.

e-Devlet; devletin bütün kurumlarının bilişim teknolojileri ile donatılmış olması, tepe yönetiminden en alt çalışanına kadar bir bilgisayara sahip olması ve bilişim teknolojilerini çok iyi kullanabiliyor durumda olması, verilerin tamamen bilgisayar ortamına girilerek bilgi bankalarının oluşturulmuş olması, gerek kendi birimlerinin birbirleriyle gerek diğer kurumlarla ve vatandaşlarla bilişim ağıyla bağlantı içinde olması halidir diyebiliriz. Bu yapıya sahip olan bir devletin yani e-devletin yararları ise kısaca şöyle sıralanabilir:

- Kamu yönetimi açısından yararları,
  - Kamu hizmeti açısından yararları,
  - Vatandaş-Devlet ilişkileri açısından yararları,
  - Dünya ile entegrasyon açısından yararları,
  - Ve diğer yararları;
- Tasarruf
  - Şeffaflık
  - Hizmet kalitesi
  - Kolay, hızlı ve erişim olanağı

e-Devletin bu yararlarını daha da sıralamak mümkündür. Yukarıda e-devletin yararlarından ana hatları ile bahsedilmiştir. Bu yararlarına biraz daha geniş açıklamalarda bulunmak yararlı olacaktır.

### **e-Devletin Diğer Yararları**

e-Devlet sisteminde hizmetler verilirken kırtasiye vb. masraflar azalacak, zamandan tasarruf sağlanacak, şeffaf bir ortamda kaliteye ulaşılabilecektir.

#### **1. Tasarruf**

e-Devlet sisteminin getirdiği olanaklarla devlet üzerinde yük oluşturan bir çok harcama büyük oranda azalacaktır. Bu birkaç örnekle şu şekilde açıklanabilir.

- Devlet kurumlarının verdiği hizmetleri tanıtıcı katalogları basıp dağıtmak ve periyodik olarak güncellemek (yeniden basıp dağıtmak) suretiyle oluşan baskı ve kırtasiye masrafları ortadan kalkacaktır.
- DMO oluşturduğu internet sitesinde ([www.dmo.gov.tr](http://www.dmo.gov.tr)) ürünlerini sanal katalog ile tanıtmakta ve satış yapmaktadır. Ayrıca bu elektronik satış sitesinde ofisin etkili ve sürekli tanıtımı yapıldığı gibi, “yıllık tedarik planı” ve “ihale duyuruları” na yer verilmektedir.
- Harita Genel Komutanlığı her yıl yayınladığı ürün katalogunu internette oluşturduğu sitesine ([www.hgk.mil.tr](http://www.hgk.mil.tr)) taşıyarak baskı ve kırtasiye masraflarından kurtulmuştur. Aynı şekilde etkin ve sürekli bir tanıtım imkanı bulmuştur.

Hem vatandaş hem devlet çalışanları zamandan tasarruf sağlayacaklardır. İnternet üzerinde yeterli bilgi ve hizmet veren kurumlar, hizmeti nasıl alacağını, koşulları, vb. öğrenmek isteyen vatandaşlara danışmanlık yapmaktan kurtulacağından, bilgi veya hizmeti almak isteyenler kuruma gitmekten, telefon etmekten, dilekçe yazmaktan kurtulacağı için zaman, emek ve ekonomik tasarruf sağlayacaklardır.

e-Devlet yapısında çalışanlar bilgilere kolay ve hızlı erişebildiklerinden karar alma süreci kısaltacak, doğru karar verme olanağı artacaktır. Kurum içi iletişim artacağı için bilgiye ulaşma ve bilgilendirme kırtasiye harcamaları olmadan artacak, kurum içi işleyiş verimli olacak ve sinerji yaratılacaktır. Yapılan birçok iş/işlem bilgisayar ile yapılacağından çok kolay ve hızlı gerçekleştirilebilecektir.

“Bilgisayar ve iletişim teknolojisindeki hızlı gelişme üretim için her türlü bilgi akışını hızlandırıp kolaylaştırdığı gibi, zaman ve mekan (ulaşım) kullanımında sağladığı avantajlarla üretimde etkinlik ve verimliliği artırmışlardır.”

Sonuç olarak daha çok iş, daha kısa sürede, daha az personelle yapılabilecektir. Bu verimin artması demektir. Bu tasarruf demektir.

## 2. Şeffaflık

“Vatandaşların internet ortamında kamu bilgisine ulaşmaları, kamu hizmetindeki insan faktörünü ve bununla beraber rüşveti azaltacağından yolsuzluklarda minimum seviyeye inecektir.”

Öte yandan e-devlet anlayışı beraberinde şeffaflığı da getirecektir. Vatandaşlar kamusal hizmetlerin yaratılma ve idare süreçlerini özgürce izleyebileceği için yolsuzluklar ve görevi kötüye kullanma olguları azalacaktır. Böylelikle devlete güven duyan vatandaşla hizmetlerini şeffaflık içinde sürdüren kamu otoritesi arasındaki gerginlikler minimuma inecektir.

Vatandaşların, kamu hizmetlerine herhangi bir zamanda, buldukları herhangi bir yerden, hiçbir memurla muhatap olmaksızın ve aracıya gerek olmadan, internet üzerinden kolaylıkla ulaşmaları memnuniyetlerini artıracığı gibi, rüşvet kavramını da ortadan kaldıracaktır. Benzer şekilde kamunun sahip olduğu bilgilere internet üzerinden kolaylıkla ulaşılması (gizliliği olmayan bilgiler) devlete şeffaflık getirecek, vatandaşın devlete olan güveni artacaktır. Bu bilgileri birkaç örnekle açıklamak yararlı olabilir

- Bir kuruma tahsis edilen ödenek tutarı, nerelere ne kadar harcandığı,
- İhale duyuruları (neden ihtiyaç duyulduğu, teknik ve idari şartları vb.),
- Kurumun görev ve sorumlulukları, imkan ve kabiliyetleri, ne yaptığı, projeleri vb.

### 3. Hizmet Kalitesi

“Bazı yazarlar kaliteyi şartlara uygunluk derecesi, bazıları bir mal ya da hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme derecesi olarak ifade etmektedir.”

Kaliteyi şartlara uygunluk derecesi olarak düşünürsek: Bilgisayar ve internet teknolojisi toplumda oldukça yaygın bir şekilde kullanılmakta, birçok özel şirket internet ortamında hizmet vermekte, müşterileri bu hizmetlerden yararlanmaktadır. Dünya da ise devletler hizmetlerini ve birçok kamu bilgilerini internet üzerinden vermeye başlamışlar veya vermek için çalışmaktadırlar. Artık şartlar devletin hizmetlerini ve bilgilerini mümkün olduğunca internet üzerinden vermelerini gerekli kılmaktadır. Mümkün olduğu kadar, kamu bilgilerinin internet üzerinde erişime açılması ve kamu hizmetlerinin internet üzerinden verilmesi, hem hizmetin hem de kurumun ve hem de kurum çalışanlarının kalitesini ortaya koyacaktır.

Kaliteyi belirli bir ihtiyacı karşılayabilme derecesi olarak düşünürsek : Vatandaşlar, kamu bilgilerine veya hizmetlerine günün her saatinde ulaşabilmeyi arzulamaktadırlar. Vatandaşında bir çalışan olduğunu, hizmetin verildiği kuruma uzak olduğunu düşünürsek; zaman ve mekan sınırlaması olmaksızın bir başka ifade ile 7 gün 24 saat ve herhangi bir yerden kamu bilgi veya hizmetine ulaşmak vatandaş için bir ihtiyaçtır. Bu konuda birkaç örnek şu şekilde verilebilir: beklenen rüzgâr tahminlerine ihtiyaç duyabilir.

- Tatile çıkmak isteyen bir kişi, bulunduğu yerden gideceği yere en kısa yolu, alternatif yolları, özelliklerini, iklime bağlı koşulları, vb. bilmeye ihtiyaç duyabilir.

- Karayolları Genel Müdürlüğü internet sayfasında yol güzergahlarını, yol özelliklerini, iklim koşullarına bağlı kısıtlamaları, yol boyunca doğal güzellikleri, tarihi yerleri, önemli konaklama yerlerini vb. görmek, özel arabası ile yola çıkmaya hazırlanan her vatandaşın ihtiyacı değil midir? Hem de evinde günün herhangi bir saatinde.

“Kalite; ürün yada hizmet hakkında, müşteri ya da kullanıcıların yargısı olup, beklentiler ve ihtiyaçların karşılanmasına olan ihtiyaçların ölçüsüdür.”

“Hizmet kalitesi, organizasyonların müşteri beklentilerini karşılama veya aşma yetenekleridir.”

Sonuç olarak vatandaş kamu hizmetine ve kamu bilgilerine 7 gün 24 saat, herhangi bir yerden kolaylıkla ulaşabilmeyi beklemektedirler ve zaman zaman buna ihtiyaç duymaktadırlar.

#### **4. Kolay ve Hızlı Erişim Olanığı**

“1999 yılında bir Amerikan askeri , süresi bitmiş olan ehliyetini yeniledi. Sabahın altısında ve birkaç saniye içerisinde. Üstelik yerinden ayrılmadan. Eğer bu işlemi beş yıl önce yapsaydı, yaklaşık 500 mil yol gidecek, ayrıntılı bir form dolduracak ve birkaç saat bekleyip yine 500 mil geri gelecekti.” (Arifoğlu vd., 2002)

e-Devlet; devletin vatandaşına daha önce klasik olarak verdiği hizmetleri, vatandaşın bilgisayarının klavyesine ulaşması kadar kolay, bir tık yapması kadar hızlı, bilgisayarı olan veya bir bilgisayarın klavyesi yanında olan her vatandaşına zaman ve mekan sınırı olmaksızın hizmet verebilecek bir devlet yapısıdır

#### **2.1.4 E-DEVLET ALT YAPISI**

e-Devlet uygulamalarında kullanılan, bu uygulamaların yapılabilmesi için olmazsa olmaz denilebilecek bir kısım alt yapıdan söz edilebilir. Bu bağlamda bilişim altyapısı, eğitim altyapısı, hukuki altyapısı , e-devletin temel alt yapılarıdır denilebilir

#### 2.1.4.1 Bilişim Altyapısı

Bilgi+iletişim=bilişim şeklinde tek kelime ile ifade edilmektedir. Bilişim altyapısından ise e-devletin teknolojik altyapısı anlaşılmalıdır. Teknolojik altyapı, kurumsal anlamda tanımlanabileceği gibi, ulusal ölçekte de ele alınabilir. Bilişim altyapısının kurumsal anlamda tanımı; kurumun bilgilerini, vb. bilgisayar ortamına aktarması, her personelinin bilgisayar okur-yazarı olması ve birçok işlerini bilgisayar ile yapabilecek sistemlere sahip olması (ofis otomasyon sistemi, yönetim-bilişim sistemi vb.), çalışanların kurum içi bilgilere ve diğer çalışanlara bir ağ üzerinden (internet, yerel ağ gibi) ulaşabilmesi şeklinde ifade edilebilir.

Ulusal ölçekte ise; kurumların birbirleri ile, vatandaşın kurumlar ile ve birbirleri ile iletişimi, bilgi ve hizmet alışverişi içinde olması şeklinde tanımlayabiliriz.

e-Devletten söz edebilmek için teknolojinin daha doğru ifade ile bilişim teknolojisi altyapısının var olması ve yeterli düzeyde var olması gerekmektedir. Kurumların bilgi ve hizmetlerini elektronik ortamda çalışanlarına ve/veya vatandaşlara ulaştırabilmesi; bilgilerin bilgisayar ortamına aktarılmış olması, belli koşul ve ölçülerle paylaşımına sunulması, son olarak ta iletişim ağına bağlanması gerekmektedir.

“Bilişim altyapısı, bilişim teknolojisinin bilgiyi toplamak, iletmek, işlemek, değerlendirmek, dağıtmak ve yaymak için oluşturduğu ağ sistemleri donanımını kapsamaktadır.”

#### 2.1.4.2 Eğitim Altyapısı

Günümüzde bilim ve teknolojideki hızlı gelişmeler toplumun tüm kesiminin gerek iş, gerek özel yaşamını derinden etkilemekte, gelişmelerin gerisinde kalan toplumlar, medeniyetinde gerisinde kalmaktadırlar.

Bilim ve teknolojide ki gelişmeleri iş yaşamına ve özel yaşama başarı ile uyarlayabilmenin yolu şüphesiz eğitimden geçmektedir.



“Küreselleşme, bilim ve teknolojideki gelişmeler, bilgi toplumunun gerektirdiği insan gücü profilini belirleyen temel etmenler olmuştur. Bu noktaya ulaşmada teknolojinin sağladığı olanakların payı büyüktür ve bilişim teknolojilerini etkin kullanabilen insan kavramı ön plana çıkmaktadır.”

“e-Devlet olmaya karar vermiş olan bir ülkenin, kat etmesi gerekli yollardan biriside e-devlet sistemini kullanacak olan yurttaşlarının büyük bir çoğunluğuna ve bu hizmeti verecek kamu personeline, gerekli eğitim programlarının düzenlenmesidir.”

e-Devletin iki ucunda da insan unsuru yer almaktadır. Birisi kamu hizmetini sunan kamu çalışanları, diğeri ise vatandaşdır. Vatandaşın, bilgi çağının sunduğu olanaklardan yararlanabilmesi için, bilişim teknolojilerini kullanabilecek yetenek ve becerilere sahip olması gerekmektedir. Yalın bir ifade ile bilgisayar okur yazarı olması gerekmektedir. Bu da ancak eğitimle mümkündür. Eğitim ile vatandaşlar; bilgilendirme, bilinçlendirme, yetenek kazandırma ve e-devlet sistemine uyum süreçlerini içeren bir yol kat edeceklerdir. Şüphesiz ki bu yolun sonuna geldiklerinde medeniyette biraz daha ilerlemiş olacaklardır.

Vatandaşların eğitim sürecini yaşamaları en büyük oranda okullarda olmalıdır. Özellikle ilköğretim döneminin önemli olduğu düşünülebilir. 2005-2006 eğitim-öğretim döneminde ilköğretim okullarına 320.000 bilgisayar temin edilmesi planlanmış, devlet tarafından bunun 120.000 adedinin ihalesi yapılmıştır. 2005 yılı sonuna kadar tüm okullarda internet bağlantısının bitirilmesi, yıl sonunda bilgisayar laboratuvarı olmayan okul kalmaması planlanmıştır. Genç nüfus bizim en büyük sermayemizdir. Bu nüfusu eğitirsek Türkiye rakip kabul etmeyen bir ülke olacaktır.

Okul çağını geçen vatandaşlar için halk eğitim merkezlerinde eğitim programları düşünülebilir. e-Devlet sisteminin diğeri ucunda bulunan kamu çalışanlarının eğitimi ise hizmet içi eğitim süreci ile olmalıdır.

Sürekli ve son derece hızlı bir şekilde değişen teknoloji ve bağlı olarak iş süreçleri, çalışanın göreve başladıkları andan emekli oluncaya kadar mesleklerindeki gelişmelerin gerisinde kalmamak ve yeni gelişen teknolojilere uyum sağlamak için sürekli eğitilmelerini yani hizmet içi eğitimi almalarını zorunlu kılmaktadır. Gelişmiş ülkeler bile bu konuda yetişmiş eleman açığını hizmet içi eğitimle gidermektedir. Bu ülkelerde yetişmiş elemanın verimli çalışması ile oluşan kazanç eğitim için yapılan harcamaların çok çok üzerinde olduğu görülmüş, eğitime yapılan harcamaların artırılması gerektiği tartışılmaya başlanmıştır. e-Devlet yolunda geride kalmış ve yetişmiş elemanlarını beyin göçü ile kaybeden bir ülke olan Türkiye'nin açığını ancak hizmet içi eğitimle kapatabileceği düşünülmelidir.

#### 2.1.4.3. e-Devletin Hukuki Altyapısı

Kamunun e-devlet yapısı ile hizmet verememesine, bilişim teknolojileri altyapısının ve/veya eğitim altyapısının eksik olması birer sebep olduğu gibi, hukuki altyapının eksik olması da bir sebep teşkil etmektedir. Özellikle mevzuat eksikliği bilişim teknolojilerinin üst düzeyde kullanılmasını engelleyici bir husus olmaktadır. 2004 yılı sonuna kadar mevzuatta kamu kuruluşunun Merkez Bankası ve Ziraat Bankası dışında hesap açamayacağı öngörülmüş olduğundan başka bankalarda hesap açılmamıştır. Bu bankalar ise internet satışı için gerekli olan **sanal pos** hizmeti verememektedirler. Bu ise doğrudan internet satışının yapılamayacağı anlamına gelmiştir. 2004 yılı sonunda yayınlanan bir genelge ile zorunlu durumlarda diğer bankalarda hesap açılabilmesi belirtilmiştir

Oluşturulacak hukuki altyapıda öngörülen; yeni teknolojilerin tüm e-devlet uygulamalarında kullanılabilmesidir. Bu nedenle, uygulama altyapılarının ve uygulama sonucunda ortaya çıkacak ürünlerin yasal olarak geçerliliğini sağlayacak hukuksal altyapının hazır olması gerekmektedir.

Bu hukuki altyapının içeriğinde elektronik imza, sayısal imza, sayısal kimlik kartı, e-noter, onay kurumu, e-veri bulunmalıdır.

Yasal sorunların başında sisteme dahil olarak işlem yapmak isteyen kullanıcının sistem tarafından tanınması ve yapılan işlemin yasal olarak kabul edilmesi gelmektedir. e-imza yasının çıkmasıyla birlikte sözleşme ve delil ispat hukukunda e-imzanın yasal geçerlilik kazanması bu soruna bir çözüm getirebilecektir.

Başta elektronik satın alma işlemleri olmak üzere, belge hazırlama, onaylama gibi işlemlerin birçoğunda kullanılacak olan elektronik imza bir anlamda elektronik noter oluşumunun da temelini oluşturmaktadır Elektronik imza ile gönderilen ileti göndericinin özel anahtarı (kapalı anahtar) ile şifrelenir. Bu işlem kişiye özel sayısal imzayı oluşturur. İletiyi alan taraf gönderenin açık anahtarı ile mesajı deşifre ederek doğru kişiden gelip gelmediğini, transfer sırasında kırılıp kırılmadığını belirleyebilir. Anlaşıldığı üzere sayısal imza; elektronik imzanın özel bir çeşidi olup bir anahtar çifti (açık ve kapalı anahtarlar) elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Gönderici kapalı anahtar ile veriyi mühürler ve alıcı bu dosyayı ancak göndericinin açık anahtarını kullanarak açabilir. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkar edilemezler.

Sayısal kimlik kartı; kişisel kimlik bilgilerini, vergi kimlik bilgilerini ve elektronik imzayı içeren akıllı kart uygulamasıdır. Sayısal kimlik kartının en belirgin avantajları; biometrics (biyolojik veriler ve ölçüm sistemleri) teknolojilerinin de kullanımıyla başkası tarafından kullanılamaması ve sahte kimliğin önlenmesi ile elektronik veri transferinde güvenliğin sağlanmasıdır.

Onay kurumu; elektronik ortamda gönderici ve alıcıların kimliklerinin belirlenmesi için sayısal sertifika düzenlenmesi işlevini yürütür.

e-noter ise geleneksel noter sistemine benzer şekilde belge ve yetki devri istemlerini onaylayan, işlemi zaman boyutunda geçerlilik kazandıran kurumdur.

Zira elektronik ortamdaki bilgilerin doğruluğunun kanıtlanması için belgeleme yetkililerine gereksinim vardır.

e-Noter, e-devlet oluşumunun temel dayanağı olarak görülmektedir. Belge onaylama ile yetki devri işlemleri e-devlette de yine e-noterler tarafından yürütülmek durumundadır. e-Noter sisteminin temel dayanak noktası sayısal kimlik kartlarının oluşturulması ve elektronik imzanın sistemde kullanımının sağlanmasıdır. (Arifoğlu vd., 2002)

e-noter ise geleneksel noter sistemine benzer şekilde belge ve yetki devri istemlerini onaylayan, işlemi zaman boyutunda geçerlilik kazandıran kurumdur. Zira elektronik ortamdaki bilgilerin doğruluğunun kanıtlanması için belgeleme yetkililerine gereksinim vardır. .e-Noter, e-devlet oluşumunun temel dayanağı olarak görülmektedir. Belge onaylama ile yetki devri işlemleri e-devlette de yine e-noterler tarafından yürütülmek durumundadır. e-Noter sisteminin temel dayanak noktası sayısal kimlik kartlarının oluşturulması ve elektronik imzanın sistemde kullanımının sağlanmasıdır.

e-Devlet uygulamasında temel uygulama veri transferi olduğuna göre elektronik verinin tanımlanması gerekmektedir. Elektronik veri; klasik anlamda bilinen verinin elektronik ortamda bulunan halidir. Bir başka şekilde elektronik ortamda erişilebilen, transfer edilebilen, kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bazı gerçekler ve düşüncelerden ibaret bilgidir denilebilir. Metin, ses, görüntü, grafik vb. şekillerde olabilir.

Son olarak alınan güvenlik önlemlerine rağmen işlenen güvenlik suçlarına getirilecek cezaların, ceza hukukunda kapsamlı bir şekilde düzenlenmesi olmalıdır.

“Türk hukukuna baktığımızda internette işlenen birçok suçun tanımlandığını ve cezalandırılabilirdiğini görüyoruz. Birleşmiş Milletler destekli Mc Connell international adlı kuruluşun yaptığı araştırmaya göre, Türkiye, internet suçları bakımından hukuk düzenlemeleri yeterli görülen 10 ülkeden biri olarak ilan edilmiştir.” (Ahi, 2003)

İnternet suçları ile ilgili olarak yeni Türk Ceza Kanunu 142, 158 inci maddelerinde hırsızlık ve dolandırıcılık suçunun bilişim sistemlerinin kullanılması suretiyle işlenmesi halinde, iki yıldan yedi yıla kadar hapis cezasına hükmolunur” ifadesi yer almaktadır. 243-246 ncı maddelerde (10ncu bölüm), bilişim alanında suçlar tanımlanmakta ve cezaları belirtilmektedir.

#### 2.1.5 E-DEVLETİN KLASİK DEVLET ANLAYIŞINDAN FARKLARI

E-devlet uygulaması, geleneksel devlet anlayışındaki birçok aksaklığın önüne geçerken, aynı zamanda da gündemde olmayan birçok yeniliğin vatandaşlara sunulması ve devlet işlerinde kullanılmasının yolunu açmaktadır. Tablo 1’de, geleneksel devlet yapılanması ile e-devlet uygulamalarının karşılaştırması verilmektedir. Kamusal alanda sıkça karşılaşılan olumsuz faktörlerin, e-devlet uygulamaları ile gündemden kalktığı görülmektedir.

**Tablo 1. Geleneksel Devlet ve E- Devlet Karşılaştırması**

<b>Geleneksel Devlet</b>	<b>E-Devlet</b>
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt-temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi
Eleman Yardımı	Kendi kendine Yardım / Uzman
Eleman-temelli Denetim Süreci	Otomatik Veri Güncellemesiyle
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek-duraklı
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Tablo 1’de sunulan geleneksel devlet ve e-devlet karşılaştırmasını şimdi yorumlayalım. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, günümüz toplumlarına kazandırdığı en önemli girdi demokratik yapı olmaktadır. Bu durum kendini geleneksel devlet ile e-devlet karşılaştırmasında da göstermektedir. Geleneksel devlet düzeninde pasif olan vatandaşlar devletin yönetim sürecine katkıda bulunamamakta ve izleyici konumunda kalmaktadır. E-devlet, bilgi toplumunun katılımcı demokrasi anlayışıyla vatandaşlarını aktif konuma getirmekte ve vatandaşı ile sürekli etkileşim halinde bulunmakta, geri beslemeler olarak süreci düzenlemektedir. Bu, modern dünya açısından bir gerekliliğin yerine getiriliyor olmasına işaret etmektedir.<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Kaynak: UÇKAN, Özgür (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü, makalesinden [http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale\\_09.html](http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html)’den 23 Kasım 2005’te erişildi.

Günümüz geleneksel devlet yapısındaki önemli problemlerden birisi de işlem gerçekleştirirken karşılaşılan sayısız bürokrasi ve yüksek derecede kırtasiye maliyetleridir. Doldurulan milyarlarca form, imzalatılan milyarlarca belge ve bu yüzden devlet kasasından çıkan trilyonlar e-devlet yapılanması ile devlet kasasında kalmakta, devlet maliyetleri asgari düzeye çekilmektedir. Aynı zamanda işlemler de azalmakta, vatandaşlar oradan oraya sürüklenmek yerine fare hareketleri ile işlemlerini yapabilmektedirler. E-devletin yönetim anlayışı açısından önemli girdilerinden birisi de yapılanma yönünde gündeme gelen değişimdir. Geleneksel devlet düzeninde hakim olan hiyerarşik dikey yapılanma, bilgi ve iletişim teknolojilerinin de katkısıyla yatay bir hal almakta, hiyerarşik yapı ortadan kalkmaktadır. Bu, modern yönetim anlayışının da temelini teşkil etmekte ve toplam kalite yönetiminin uygulanmasına ortam sağlamaktadır.

Geleneksel devlet anlayışında tamamen insan kaynağına bağlı olarak işlerliği sağlanan birçok uygulama e-devlet ile ortadan kalkmaktadır. E-devlet ile bilgi toplumunun ferdi olan birey insan kaynağını zihinsel üretim sürecinde kullanabilmekte, ekonomik değer artışı sağlanabilmektedir. Örneğin insan kaynağı telefona bakmak için harcanmamakta, bu görevi teknolojik sistemler üstlenmektedir. Geleneksel devletin önemli sorunlarından birisi de denetim mekanizmasıdır. İnsana bağlı olarak yürütülen denetim mekanizması işlerlik bakımından öznel olmakta ve kişisel tutumlar denetim sürecini etkilemektedir. E-devlet ile elektronikleşen sistemlerde, elektronik ortamda tutulan kayıtlar hem güvenli veri içermekte hem de denetim açısından kolaylık ve inkar edilemezlik sağlanmaktadır. Geleneksel devletin sunduğu, kişisel özellikleri göz ardı ederek herkese tek tip verilen hizmet, e-devlet yapılanması ile kişiye özel, etkileşimli hizmet yapısına bürünmektedir. Bu açıdan hizmette verimlilik sağlanmakta, zamandan kâra geçilmektedir. Geleneksel devletin bölünmüş yapısı, e-devlette bütünsellik taşımakta ve süreklilik arz etmektedir. E-devletin bu yönü de verimlilik artırıcı ve zamandan tasarruf sağlayıcı bir yönü işaret etmektedir. Geleneksel devletin önemli açıklıklarından birisi de iki taraflı maliyetlerin yüksekliğidir.

Personel istihdam eden, gereksiz kırtasiye harcaması yapan, zaman kaybı sağlayan, bürokrasiye takılan ve bir türlü alınamayan kararlar devlete maliyet yükü getirmekte, bu maliyet yükünün bir bölümü de hizmet gören vatandaşa yüklenmektedir. E-devlet ile beraber ortadan kalkacak bu engeller, kazan-kazan taktiği doğrultusunda iki taraflı avantajlar sağlamakta, vatandaşın kamu harcamaları düşüşe geçmekte, devletine karşı memnuniyeti artmaktadır

## 2.2. DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI

Dünyada e-devlet yaklaşımları öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. (Arifoğlu ve diğerleri, 2002: 37) Gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerde e-devlet uygulamalarına büyük önem verilmektedir. (Balcı, 2003: 271) Fakat gelişmekte olan ülkelerle gelişmiş ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında amaç farklılıkları vardır.Örneğin, bir Afrika ülkesinde başlatılan e-devlet girişiminde amaç yolsuzluğu önleme iken,batılı ülkeler ise devletler/eyaletler arası rekabette öne çıkmak, devletin halkına high-tech bir imaj verme isteği amaçlarıyla e-devlet girişimlerini yönlendirmektedir.(Ateş; 2003: 489)

Dünya genelinde Brown üniversitesince 198 ülkedeki ulus-altı birimler, yerel hükümet, bölgesel birimler, kentlere ait kamu web siteleri dışındaki 1935 web sitesinde belirlenen 28 on-line hizmete göre 2004 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada e-devlet performansı açısından Kuzey Amerika başta gelmekte,bu bölgeyi Asya, Batı Avrupa, Pasifik okyanusu adaları, Orta Doğu, Doğu Avrupa, Rusya ve Merkezi Asya, Güney Amerika, Merkezi Amerika ve son olarak Afrika izlemektedir. ([www.insidepolitics.org](http://www.insidepolitics.org))

Çalışmada Küresel E-Devlet raporunda en iyi performansı sergileyen ülkeler öncelikli olarak yer verilmiştir, her kıtadan bir veya birkaç ülke incelenerek çalışma içeriği zenginleştirilmiştir.



## 2.2.1 AMERİKA KITASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI

### 2.2.1.1 A.B.D

A.B.D bilişim ve iletişim sektörlerinde öncü bir ülke olduğu kadar<sup>34</sup> e-devlet uygulamalarında da önde gelen ülkeler arasındadır. 1993'te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulması hedefini güden "Access America" e-devlet programı<sup>35</sup> kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlandırılmıştır. Program kapsamında "firstgov" adlı internet portalı<sup>36</sup> tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir.

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

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

Bu stratejileri gerçekleştirmeye yönelik e-devlet uygulamaları beş ana başlık altında ele alınmıştır. Bunlar ([www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr))

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

<sup>34</sup> 2001 yılında tüm dünya üretiminin %30'unu tek başına karşılamıştır. En büyük 50 bilişim firmasının 26'sı ABD kökenlidir. (Özciçek, 2003: 4, [www.bilten.metu.edu.tr](http://www.bilten.metu.edu.tr))

<sup>35</sup> <http://www.accessamerica.gov>

<sup>36</sup> <http://www.fisrtgov.gov>

2001 yılında Senatoya sunulan ve 15 Kasım 2002 tarihinde Başkan George W.Bush tarafından imzalanarak yürürlüğe giren “E-Devlet Yasası” bilişim ve iletişim teknolojilerinin daha etkin kullanımıyla federal hükümetin yurttaşlarla ilişkisine daha çok etkileşim getirmeyi amaçlamaktadır.Yasa kapsamında Beyaz Saray’ın Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde bir e-devlet ofisi kurulması ön görülmektedir. Başkan Bush üç yıl içinde devletin “vatandaş odaklı” bir hale getirmeye planın bir parçası olarak e-devlet fonu kurulması için 100 milyon dolar harcamayı taahhüt etmiştir.([www.turk.internet.com](http://www.turk.internet.com))

Federal düzeyin yanı sıra eyaletler bazında da pek çok çevrim içi hizmet verilmektedir.Örneğin California eyalet portalı trafik vergisi, lisans yenileme gibi pek çok hizmetin sunulduğu kişiselleştirilebilir bir portaldır. (Bilgen; <http://e-devlet.tripod.com>) Indiana eyaleti kamusal bilgilere abonelik ücreti karşılığında erişim sağlamaktadır. Minnesota eyaletinde bilgi teknolojileri aracılığıyla “daha etkili ve hesap verilebilir” bir eyalet yönetimini tesis etmek amacıyla “Mükemmellik Girişimini Sürdürmek” adlı bir proje başlatılmıştır. ([www.gortech.net](http://www.gortech.net))

İllinois eyaletinde e-devlet uygulamalarının diğer eyaletlerle bilgi alışverişini kolaylaştırdığı,vatandaşların seçilmiş ve atanmış bürokratlarla olan iletişimini artırdığı tespit edilmiştir. (<http://cspl.uis.edu>)

E-devlet uygulamalarını başarılı kılan diğer husus kayıtların elektronik yollarla tutulmasını mümkün kılan e-imza yasası olarak bilinen Küresel ve Ulusal Ticarete Elektronik İmza Kanunudur.([www.dtm.gov.tr](http://www.dtm.gov.tr))

### 2.2.1.2 KANADA

Kanada çevrim içi devlet stratejisini, mevcut kamu hizmetlerinin ve bilgilerinin yurttaşlar, iş dünyası ve uluslararası müşterilerin ihtiyaçlarına göre yeniden tasarlanması esasına dayanmaktadır. Bilhassa Kanada Hükümeti e-devlet vizyonunu hükümet genelinde ve bürokratik düzeyde stratejik bir altyapı kurarak gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır.([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)) Ülkede iletişim ücretlerinin yurt içi ve yurt dışı bağlantılarda çok ucuz olması ve 1990’ların sonunda nüfusun neredeyse yarısının internet erişimine sahip olması teknoloji kullanımını yaygınlaştırmaktadır.

Son yıllarda Kanada'nın "dünyanın en bağlı ülkelerinden birisi" olmasını sağlayan birkaç program yürütülmüştür. Bunlar "SchoolNet" (Okul Ağı) ve "Community Access" (Topluluk Erişimi) programlarıdır. Okul Ağı programı her okulun, Topluluk Erişimi programı kütüphaneler ve sivil toplum merkezlerinin internete bağlanmasını sağlamak amacıyla geliştirilmiştir. (<http://kamubib.tbd.org.tr>)

Accenture araştırma şirketince 2001 yılında gerçekleştirilen "Retorik ve Gerçekler Arasındaki Boşluğu Giderme" adlı çalışmada Kanada e-devlet servislerinin çeşitliliği ve fazlalığı sayesinde "yenilikçi liderler" grubunun zirvesinde yer almıştır. Kanada e-devlette devletin çapraz kurum yaklaşımını<sup>37</sup> benimsemesi ve siyasi liderliğin e-devlet projesini istikrarlı bir biçimde hayata geçirmesi sonucu başarıyı yakalamıştır. ([www.clickz.com](http://www.clickz.com)) 2003 yılında aynı şirketçe yapılan "E-devlet liderliği: "Müşteriyi Bağlama" adlı araştırmada da Kanada yine birinci olmuştur.

Kanada, e-devlet hizmetlerini vatandaşa daha iyi götürmek için başlatılan iddialı bir dönüşüm sürecinin bir parçası olarak görülmektedir ve bu nedenle istikrarlı bir başarı grafiği yakalamıştır. ([www.accenture.com](http://www.accenture.com)) Accenture'ın raporuna göre ise, Kanada'nın e-devlet hizmetleri müşteri vizyonu, verilen hizmetlerin performansını ölçme yöntemleri, değişik ve birbirine entegre kanallarla, bütünsel bir sistemle hizmetin götürülmesiyle diğer ülkelerden farklılaşmaktadır. ([www.accenture.com](http://www.accenture.com))

### 2.2.1.3 MEKSİKA

E-devlet, Meksika'da internetin geleceğini belirleyecek temel alanlardan biridir. İnternette Meksika kamu yönetimine 500'ün üzerinde portalı mevcuttur. Kamuya ait siteler "Başkent Mexico City'deki hariç" genellikle sınırlı interaktif uygulamalarla tek bir tarzda bilgi sunmaktadır. ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)) Bu durum ülkede e-devletin gelişimini olumsuz yönde etkilemektedir.

<sup>37</sup> Bu yaklaşım devletle vatandaş ve ticari işletmeler arasındaki karşılıklı etkileşimi

Meksika’da devletten şirketlere (G2B) olan işlemlerde özellikle kamusal hizmet tedarikindeki verimsizlik ve yozlaşmayı azaltarak Meksika’nın kalkınmasını sağlamanın bir parçası olarak “Secretaria de Controloria y Desarrollo Adminintaritivo” (SECODAM) Compranet<sup>38</sup> sitesini oluşturarak kamusal hizmet, sunum, prosesini otomatikleştirmiş ve araçsız kılmıştır.Kamunun elektronik hizmet ağına erişim, kamusal alanda maliyetlerini azaltmasının yanı sıra standardize, aracısız, otomatik e-tedarik uygulamalarıyla ekonomik şeffaflık, kamusal alandaki ihalelere fiyat teklifi sunma konusunda vatandaş katılımının artması, tedarikçilerin hizmet sunumunda devlete yönelik ek maliyetlerinin azaltmaları gibi yararları da beraberinde getirmiştir.([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org))

#### 2.2.1.4 BREZİLYA

Brezilya Federal Hükümetinin hali hazırda internette sunduğu hizmetlerin hemen hemen tamamı Redegoverno portalında<sup>39</sup> birleştirilmiştir.Bu portalda 800 servis ve 4800 bilgi tipinden daha fazla hizmet sunumuna olanak sağlamaktadır. Ancak Brezilya da elektronik bilgi hizmetleri çeşitli izole ağlarla yapılandırılmıştır.

Bu hizmetlerin interaktif ve etkili olmadığını, ara yüzlerin kullanıcı dostu olarak tasarlanmadığını, bilgi teknolojilerindeki koordinasyonsuzluk nedeniyle farklı kamu kurumları arasında farklı performans düzeyleri olduğunu göstermektedir.Elektronik dökümanların güvenilirliğini sağlayacak, devletin elektronik harcamalarını ortaya koyacak yasal bir çerçeve yoktur.([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org))

Bu dezavantajları ortadan kaldırmak için Bilim ve Teknoloji Bakanlığı’nca yürütülen Bilgi Toplumu Programı ile Şeffaf Brezilya (Brasil Transparente) girişimleri,toplumun tüm kesimlerinin kamu hizmetlerine elektronik olarak erişebilmesini amaçlayan e-devlet programı altında birleştirilmiştir.

Brezilya’da vatandaş şirketlere elektronik olarak sunulan hizmetler şunlardır:  
([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org))

<sup>38</sup> <http://www.compranet.gob.mx>

<sup>39</sup> <http://www.redegoverno.com.br>

1. Comprasnet<sup>40</sup> : Elektronik ihale ve e-hizmet tedariki (Kamu satışlarında ihale detayları, tedarikçi temini v.b)
2. Siscomex: Dış ticareti yürütme amaçlı bütünleşik bir sistem
3. Gelir Vergisi Beyanı: Brezilya'da 10 milyon vatandaş vergilerini online olarak ödemektedir.(unpan1.un.org, 04.12.2004)
4. Vergi ödeme ilmühaberleri
5. İlk ve orta dereceli okullara kayıt işlemleri
6. Yargısal süreçlerin takibi
7. Elektronik ve sosyal göstergelere, nüfus verilerine erişim
8. Uzaktan öğrenim programları
9. Federal devlet programları hakkında enformasyon
10. E- seçim: 2002'de 114 milyon seçmenin katıldığı ulusal seçimlerde 390.000 oy sandığı kullanılmıştır.([www.cic.unb.br](http://www.cic.unb.br))

Bu hizmetlerden geniş bir toplum kesiminin yararlanması için çok sayıda Brezilyalı internet servis sağlayıcısı da internette bedava girişi özenmektedir. ([www.ytso.org](http://www.ytso.org))

### 2.2.1.5 ARJANTİN

Arjantin'de Devletin Modernizasyonu Ulusal Planı doğrultusunda E-Devleti etkin kılmaya yönelik çalışmaların sorumluluğunu Kamu Yönetimi Alt Sekreteryası üstlenmiştir.Kurum, kamu yönetiminde internet teknolojilerini geliştirecek tüm bölgesel ve yerel programları organize ederek ulusal ağları yönetmek ve internet teknolojileriyle ilgili tüm kamusal piyasaları kontrol ve koordine etmekle sorumludur.([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)) E-devlet konusunda federal seviyedeki önemli bir diğer siyasal aktörü Bilgi Teknolojileri Ulusal Ofisidir.(ONTI) Ofis Arjantin'de pek çok e-devlet projesinin yürütülmesi ve koordinasyonundan sorumludur. ([www.reset-it](http://www.reset-it))

Arjantin federal kamu yönetimi e-devlete ilişkin minimum işlevsellik standartlarına sahip değildir.Teknik açıdan sitelerin gelişim düzeyi düşük olup her bir sitece benimsenmiş temel bir bilgi standardı yoktur.

<sup>40</sup> <http://www.comprasnet.gov.br>

Siteler BİT kullanımında daha az karmaşıklığa sahip hizmetlerin dijitalizasyonuna yönelik olarak tasarlanmıştır. Pek çok kamu kurumu hizmet sunum şekilleri ve bilgi stratejilerini otonom bir tarzda tanımlamaktadır. Kamu yönetiminde enformasyon yönetimini ulusal siyasalara, uyumlu hale getirecek bir koordinasyon veya tanımlama sistemi gelişmemiştir.

Aşağıda Arjantin’de yürütülen e-devlet projelerinden kısaca bahsedilecektir:

**1. Kamusal Şifreleme Altyapısı (PKI):** ONTI tarafından yönetilmektedir. 2001’ de bu konuda dijital imzalı bir dokümanı kağıda dayalı imzalanmış bir doküman gibi kabul eden bir yasa çıkarılmıştır.

**2. Kamu Yönetiminde Teknolojik Standartlar (ETAP):** ONTI tarafından yönetilmektedir. Merkezi idaredeki enformasyon çözümlerinin eşgüdümünü sağlamayı amaçlar.

**3. Arjantin Kamu Yönetiminin Bilgi Ağlarındaki İhtiyaçlarının Koordinesi (ARCERT):** Kamu yönetimi ağlarında meydana gelebilecek performansı azaltıcı tüm eylemlere karşı kurulan, ONTI’ye bağlı hızlı mukabele grubudur.

**4. On-line Devlet<sup>41</sup> :** ONTI tarafından yönetilen proje tüm kamusal bilgi noktalarına ve devlet kurumlarınca sağlanan on-line hizmetlere, kamu yönetimindeki tüm web sitelerine kolay erişim sağlayan gelişmiş merkezi bir portaldır.

**5. Kamu Yönetiminde Şeffaflık Portalı<sup>42</sup>:** ONTI’ce yönetilir. Misyonu, Arjantin’de kamu kaynaklarının kullanımıyla ilgili tüm bilgileri kolay anlaşılabilir bir biçimde on-line olarak yayınlamaktır.

**6. Nacion. Ar. Projesi :** Bilgi Toplumu Ulusal Programına göre Bilim ve Teknolojisi Sekreteryası tarafından yönetilmektedir. Kamu yönetimindeki farklı departmanlarca gerekli tüm teknolojik araçları temin etmektedir.

**7. Federal E-Devlet Tedarik Sistemi :** Sistem, tedarik işlemleriyle ilgili kamu organizasyonun adı, adresi, telefonu, e-postası, faksı, işlemi yapan memurun pozisyonunu içeren tüm bilgileri on-line olarak sağlamaktadır.

<sup>41</sup> <http://www.gobiernoelectronico.ar> – [www.info.gov.ar](http://www.info.gov.ar)

<sup>42</sup> <http://www.cristal.gov.ar>

**8. Finansal İfşa Sistemleri :** İki amaca hizmet eder: Bürokratların ekonomik durumlarındaki değişimleri izlemek, aynı işi yapan bürokratların ve özel sektör çalışanları arasındaki muhtemel fikir uyuşmazlıklarını ortaya çıkarmak ve önlemek.

**9. Belediyeler Elektronik Ağı :** Bu girişim İçişleri Bakanlığı Kentsel İlişkiler Müsteşarlığı'na yürütülmektedir. Girişim belediyelere halkın katılımında, bürokratların yetiştirilmesinde, idari uygulamalarda ve internette belediyelerin temsilinde dijitalizasyonu amaçlar.

**10. Sosyal ve Mali Ulusal Tanımlama Sistemi (SINTYS) :** Gerçek ve tüzel kişiler için üç temel kimlik tanımlayıcısına dayalı olarak (Sosyal güvenlik tanımlayıcı-CUIL, vergi yönetimi tanımlayıcısı-CUIT, ulusal tanımlayıcı-DNI) tek bir ulusal kimlik tanımlayıcısının kullanımı öngörülmektedir.

**11. Agora Platformu ve Yasama İlişkin Diğer Bilgi Kaynakları :** Arjantin Millet Meclisi, kullanıcılar arasında ses, görüntü ve veri trafiğini dijital olarak mümkün kılacak yüksek hızdaki bir ağ ile meclisin çeşitli oranlarının iletişimde gizlilik, güvenlik, sürekliliği sağlamayı amaçlayan Agora Bağlantı projesini geliştirmektedir.

## 2.2.2 AVRUPA KITASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI

### 2.2.2.1 AB'İN E-DEVLET VİZYONU VE BAZI AB ÜLKELERİNDE E-DEVLET

Bu kısımda AB'nin ABD ve Japonya karşısında küresel rekabette geri kalmamak amacıyla belirlediği E-devlet vizyonuyla, bazı AB ülkelerindeki e-devlet uygulamaları ele alınmıştır.

#### 2.2.2.1.1 E-Avrupa 2000 – 2002 Programı

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

([www.tbv.org](http://www.tbv.org)) 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 üç temel amaca yöneliktir:

1. Ucuz, hızlı ve güvenli internet
  - a. Ucuz ve hızlı internet erişimi
  - b. Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı internet
  - c. Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
2. İnsanlara ve becerilere yatırım
  - a. Avrupa Gençliğini dijital çağa taşımak
  - b. Bilgi tabanlı ekonomi içinde için de çalışmak
  - c. Bilgi ekonomisine herkesin katılımı
3. İnternet kullanımını özendirmek
  - a. Elektronik ticareti hızlandırmak
  - b. E- devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim
  - c. Elektronik sağlık
  - d. Küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğini yaratmak
  - e. Akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri

#### 2.2.2.1.2 E- Avrupa 2005 Eylem Planı

Haziran 2002'deki Sevilla toplantısında birliğin "Herkes için bilişim toplumu" vizyonuna ulaşmak hedefi ile 2005 yılına kadar sürecek yol haritası belirlenmiştir. Bu yol haritasında ulaşılmak istenen hedefler şunlardır:([www.turkey.net](http://www.turkey.net))

1. E-Devlet, e-egitim ve e-sağlık başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunumu
2. Dinamik e-iş ortamının yaratılması
3. Rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi
4. Güvenli bilgi altyapısının sağlanması



Ayrıca 2004 yılı sonu itibarıyla, tüm üye devletler, temel kamu hizmetlerini elektronik olarak erişilebilir hale getirilecektir. Söz konusu elektronik hizmetler gerektiğinde interaktif olacaktır. Kişisel internet bağlantısı olmayan bireylerin kamuya açık internette erişim noktalarından da yararlanmaları hedeflenmektedir.

Vatandaşlara hizmet, şirketlere hizmet ve devlet içi hizmet gibi üç farklı boyutu olan ([www.turk.internet.com](http://www.turk.internet.com)) projenin AB'ye 68 milyar Euro gelir sağlaması ve dört milyon yeni istihdam imkanı açması beklenmektedir. ([www.turk.internet.com](http://www.turk.internet.com))

#### 2.2.2.1.3 E-Avrupa+ Programı (2003)

11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova da düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansında "AB-Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi"ne, bu ülkeler için e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturulması görevi verilmiştir.

24 Ekim 2000 tarihinde yapılan 5.Üst Düzey Karma Komitesi Toplantısında, AB ne adaylık sürecinde bulunan Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi'nde e-Avrupa+çalışmalarına davet edilmesi kararlaştırılmış,e- Avrupa+ 2003 girişimi ve eylem planı 23-24 Mart 2001 tarihinde Stockholm'de yapılan liderler zirvesinde görüşülüp onaylanmıştır. (<http://inet.tr.org>)

E-Avrupa+ 2003 eylem planı e-Avrupa 2002 programındaki üç ana amaç ev hedefi içermekle beraber aday ülkeler "Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması" ve "Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama" alt başlıklarını içeren "Bilgi Toplumu Temel Yapı Taşlarının Oluşturulması" başlıklı yeni bir amaç da konumlanmışlardır. Aday ülkeler e-Avrupa+ girişiminin koyduğu hedeflere ulaşmak için ortak bir tarih (2003) üzerinde uzlaşmış durumdadır. ([www.izto.org](http://www.izto.org))

### 2.2.2.2 İNGİLTERE

İngiltere de e-devlet alanındaki çalışmalar 1999' un Eylül ayında Performans ve İnovasyon Birimi'nin raporunda belirtilen öneriler dikkate alınarak hükümet bünyesinde konumlanan Elektronik Temsilcilik Dairesinin<sup>43</sup> kurulmasıyla dinamik bir ivme kazanmıştır.

İngiltere devlet işlemlerinin tamamını 2005'e kadar elektronik ortama taşımayı ve 60 milyon vatandaşa 3 milyon işyeri için 200 merkezi ve 482 yerel devlet kuruluşunu tek bir portal üzerinden birleştirmeyi hedeflemekte, ([www.izto.org](http://www.izto.org)) Hedeflerini 6 aylık ilerleme raporlarıyla sürekli gözden geçirmektedir. ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org))

Akgün'e göre ([www.atso.org.tr](http://www.atso.org.tr)) e-devlet uygulamasının Avrupa'daki en önemli ve en ideal çözümleri İngiltere'dedir. Son üç yılda e-hizmetlerinin gelişimine 6 milyar pounda yakın bir bütçe ayıran İngiltere ([www.turkpoint.com](http://www.turkpoint.com)) e-devlet hizmetlerini tek bir merkezde toplama ve bir ana kapı oluşturma çalışmaları sonucunda Devlet Ana Kapısı'nı<sup>44</sup> oluşturmuştur. ([dergi.tbd.org.tr](http://dergi.tbd.org.tr))

Ayrıca 19 Haziran 2002'de Kalkınma ve Gelişme Kurumunca yayınlanan bir raporda İngiltere'deki yerel otoritelerin diğer ülkelerindeki benzerlerine göre e-devlet daha hızlı bir ilerleme kaydettiği, İngiltere'nin İdareyi Modernize Etme Beyaz Kitabı'na dayalı ulusal bir e-devlet stratejisi olan eşsiz bir ülke olduğu belirtilmiştir. ([www.kablenet.com](http://www.kablenet.com))

### 2.2.2.3 FRANSA

Fransa, "e-tipi yaşam" için adımları devlet eliyle atmaktadır. Başkan kim olursa olsun bürokrasi (tüm hantallığına rağmen) ülkeyi ileri bilgi toplumuna yöneltecek bütün girişimlere olumlu yaklaşmaktadır. Fransa e-devlet konusundaki kararlılığını 1998 başında Maliye Bakanlığı'nca yayınlanan Elektronik Ticaret Raporunda vurgulamış bilgi iletişim teknolojilerini işsizliğe karşı bir çare olarak takdim etmiştir. Tele-çalışma yöntemiyle evinden çalışanlara 1997'den beri devlet desteği vardır. Devlet ayrıca son bir yılda 150 kadar internet erişim merkezi açmıştır. ([www.bthaber.com](http://www.bthaber.com))

<sup>43</sup> <http://e-envoy.gov.uk>

<sup>44</sup> <http://www.gateway.gov.uk>

Fransa’da “Kamu Yönetiminde Bakanlıklar-Arası Yenilikçi Girişimler Bankası” adı verilen herkesin kullanımına açık, kamuda gerçekleştirilen olumlu girişimlerin geniş bir kamu oyuna duyurulması işlevini yüklenmiş bir veri tabanında oluşturulmuştur.([www.tesev.org.tr](http://www.tesev.org.tr))

#### 2.2.2.4 İSVEÇ

İsveç’te hükümetçe desteklenen karmaşık bir bilgi alt yapısı bulunmaktadır. Herkes için bilgi toplumu planı ile tüm ülkede geniş bant erişiminin sağlanması amaçlanmaktadır.1998’de kamu yönetiminde BİT aracılığıyla modernizasyonu sağlamayı amaçlayan “Kamu Hizmetlerinde Merkezi İdare Yönetimi” adlı strateji tanıtılmış,1999’da İsveç’i bilgi toplumunun lideri yapmaya yönelik “Bilgi Toplumu Girişimi” hükümetçe benimsenmiş yine 1999 baharında hükümet “Demokrasinin Hizmetinde Bir Kamu Yönetimi” başlıklı eylem planını kabul etmiştir. Kasım 2002’de açıklanan e-devlet stratejisini kamu hizmetlerine zaman ve yerden bağımsız olarak erişebilmeyi anlatan 7 gün 24 saat bilgi ve hizmetlere erişim kavramı üzerinde durarak 7 gün 24 saat hizmet sunan bir kamu yönetimi yaratmak amacıyla Kamu Yönetimi Sekreteryasını görevlendirmiştir.(<http://europa.eu.int>)

18-64 yaş arası nüfusun 2/3’den fazlasının evde bilgisayar olması nüfusun %80’den fazlasının evden, işten, okuldan internet erişimine sahip olması temsilcilerle seçmenleri arasındaki görüş alışverişini dolayısıyla demokrasinin etkinliğini arttırmaktadır. ([www.akparti.org](http://www.akparti.org))

#### 2.2.2.5 PORTEKİZ

Portekiz e-devlet çalışmalarında vatandaşlara yönelik idari bilgi sistemi olan Infocid’in 1991 yılında yaratılmasıyla başlamış, Kasım 2000’de Bakanlar Kurulu e-devlet doğrultusunda on-line bir çözüm olan direkt kamu hizmetleri uygulamasını başlatmıştır.

E-devlet eylem planı Portekiz’de bilgi toplumu siyasalarının stratejik ve operasyonel kordinasyonunda temel bir araç olan Bilgi Toplumu Eylem Planının bütünüleyici bir parçası olarak kamu hizmetlerinde kalite ve etkinliği sağlamayı amaçlamaktadır. Portekiz’de e-devlet planının nihai stratejisi kamu sektörünü ülkenin en iyi hizmet sağlayıcılarından biri haline getirerek kamu kurumlarını müşteri odaklı organizasyonlara dönüştürmektir.(<http://europa.eu.int>) Kasım 2003’ten beri hizmet tedarikine yönelik girişimlerde hükümetin 2003 ile 2006 arasında kamusal tedarik maliyetlerini %10 ile %20 arasında kısma amacı doğrultusunda yaklaşık 2 milyon Euro tasarruf sağlamıştır.

(<http://europa.eu.int>) Portekiz AB’ ye üye ve aday ülkelerde internetin kullanımıyla ilgili yapılan bir araştırmada AB’ye giren pek çok ülkenin gerisinde kalmıştır.([www.ulkucu.org](http://www.ulkucu.org)) Bu nedenle ülkede internet kullanımının daha fazla teşvik edilmesi gereklidir.

#### 2.2.2.6 İRLANDA

Geleneksel olarak tarım ürünleri ihraç eden bir ülke olan İrlanda son 10 yılda bilişim politikalarının geliştirilmesinde ve uygulanmasında dünya lideri bir ülke konumuna gelmiş, Avrupa’nın en büyük yazılım ihracatçısı olmuştur.([research.microsoft.com](http://research.microsoft.com))

İrlanda’ nın telekomünikasyon alanında bir dünya lideri olmasını isteyen İrlanda hükümeti, bunu sağlamak için siberşehirlere<sup>45</sup> ve teknoparklara<sup>46</sup> yatırım yapmaktadır. Bu girişimler e-devlet dönüşümü için gerekli altyapı ve olgunluk gereksinimini büyük ölçüde karşılamaktadır.([www.bilisimsurasi.org](http://www.bilisimsurasi.org))

Hali hazırda İrlanda sürmekte olan veya internet sunumuna başlanmış Basis, On-line gelir, Kamu Hizmeti Komisyoncusu, Bilgi Toplumu Fonu, Reach (İrlanda devletinin ve kamu hizmetlerinin içsel sistemlerini bütünleştirip koordine ederek on-line hale getiren bir düzenleme) Oasis (Bilgi ve yardım hizmetlerine on-line erişim-kamu hizmetleri hakkında bir bilgi deposu) gibi pek çok e-hizmete de sahiptir.

<sup>45</sup> Siber-şehirler kentsel hizmetlerden yararlanma süreçlerinin kentsel düzeyde yerel kamusal alanların ve yurttaşların kentsel sorunların çözümlerinin belirlenmesi süreçlerine katılım olanaklarının internet üzerine taşınmasını ifade eder. (Tosun; 2004: 428)

<sup>46</sup> Teknoparklar bir ülkenin en değerli insan kaynağı olan girişimci, yaratıcı, genç beyinlerin ve deneyimli sermaye sahiplerinin bir araya gelerek buluş yarattıkları ileri teknoloji ortamlarıdır. ([www.yalcineli.com](http://www.yalcineli.com))

Ocak 1999'da yayınlanan birinci e-devlet eylem planıyla, e-devlet hizmetlerinin yurttaş erişimine açılması somut hedeflere ve tarihlere bağlanmıştır. 9 Nisan 2002'de yayınlanan ikinci e-devlet eylem planı (New Connections-Yeni Bağlantılar) ise üç yıl içinde tüm işletmeleri ve tüketicileri geniş bantlı bir internet bağlantısına sahip kılmayı ve 2005'e kadar Kamu Hizmeti Komisyoncusu aracılığıyla tüm kamu hizmetlerinin elektronik ortamda on-line sunabilmeyi amaçlamaktadır. ([www.electricnews.net](http://www.electricnews.net))

AB tarafından 2002'de yapılan e-devlet sıralamasında kamu hizmetlerinin on-line sunumunda İrlanda %84.7' lik bir oranla ilk sırada yer almıştır.

([www.electricnews.net](http://www.electricnews.net)) İrlanda'nın e-devlet girişimleri 23 ulusun derecelendirildiği bir çalışmada dünyadaki en iyi on uygulama arasında gösterilmiştir. ([www.electrnews.net](http://www.electrnews.net))

İrlanda ve İngiltere'deki 40 önemli e-devlet sitesinde insanlara sunulan hizmetlerin ne derece değerli olduğu yönünde içerik, dizayn ve işlevsellik kriterlerine göre IQ Content tarafından yapılan karşılaştırmada İngiltere'deki sitelerin büyük bir farkla İrlanda'daki sitelerden daha iyi bir performans sergilediği belirlenmiştir. ([www.electricnews.net](http://www.electricnews.net)) İnceleme sonuçlarına göre zirvedeki on sitenin 7'si İngiltere'ye en alttaki 10 sitenin 9'u İrlanda'ya aittir. İrlanda sitelerinin çoğu yeterlilik derecesini bile zor almıştır. Buda çoğu sitenin hala kullanıcı gereksinimlerinden çok kurumların içsel yapılarına göre dizayn edildiğini göstermektedir. ([www.iqcontent.com](http://www.iqcontent.com))

### 2.2.2.7 İTALYA

İtalya'nın E-Devlet modeli 6 önemli faktörden oluşur: ([www.mininnovazione.it](http://www.mininnovazione.it))

**1. Hizmet Temini:** Yüksek kaliteli hizmetlerin yenilikçi metodlarla kullanıcılara (müşterilere) sunulduğu bir seti ifade eder. Dijitalizasyon erişimlerine dahil olma sürecinde kalkınma çabalarına odaklanılarak kullanıcılar için pek çok öncelikli hizmet tanımlanmıştır. Bu hizmetler tek bir erişim noktasından sunulacaktır.

**2. Dijital Kimlik Tanımlama:** Kullanıcıların kimliklerinin tanımlanması, milli hizmetler kartı, dijital imzalar, elektronik kimlik kartının benimsenmesiyle imzaların güvenliğinin sağlanması vb. teknikleri içerir.

**3. Kanallara Erişim:** Hizmetlere erişimde yenilikçi kanalların çeşitliliğini belirtir.

**4. Hizmet Sunan Kurumlar:** Katılımcı ve vatandaş odaklı, etkin ve düşük maliyetli kamu hizmeti sunma yeteneğine sahip tedarikçi kurumlar oluşturulmasıdır.

**5. İşbirliği ve Karşılıklı Etkileşim:** Dış dünyayla şeffaf ve etkili bir iletişim kuran bakanlıklar arasındaki ara yüzler için standartlar oluşturulmasıdır.

**6. İletişim Altyapısı:** Tüm devlet bakanlıklarını internete bağlayan bir iletişim altyapısı kurulmasını sağlar.

Değişim ve Teknoloji Bakanlığı'nın e-devlet siyasaları Haziran 2002'de yayınlanan "Bilgi Toplumunun Gelişimi İdari Kılavuzu"nda belirtilmiştir. Bu belgede koordineli ve tutarlı bir gelişimi bütüncül bir bakış açısıyla gerçekleştirmek için devlet bakanlıklarının girişimleri uyumlaştırılmıştır. Yine sonuçların kısa sürede alınmasını kolaylaştırmak için, bakanlık bir yönerge ile (İdarenin dijitalleşmesi ile ilgili kılavuz) e-devlet ile ilgili eylem çizgisi ve amaçlarını da belirlemiş, Kamu Yönetimi Bakanlığı'yla bilgi toplumunun bölgesel seviyede gelişimini hızlandırmak amacıyla işbirliği yaparak "Bölgesel Rekabet Merkezleri" nin kurulmasına öncülük etmiştir.

Değişim ve Teknoloji Bakanlığı ayrıca İçişleri Bakanlığı'yla eşgüdüm içinde çalışarak kişisel bilgileri içeren bir Elektronik Kimlik Kartıyla, on-line kimlik saptamasıyla ilgili bir Ulusal Hizmet Kartı oluşumunda önemli bir rol oynamıştır. Tüm bu olumlu gelişmelere rağmen İtalya ulusal vatandaş portalı<sup>47</sup> hala gelişiminin ilk safhasındadır. Portalın çeşitli bölümleri ile ilgili bilgilerin güncellenmesi ve bakanlıklara iletilmesi yönünde geliştirilmesine ihtiyaç vardır.

<sup>47</sup><http://www.italia.gov.it>

### 2.2.2.8 İSPANYA

İspanya'daki e-devlet uygulamaları Bakanlar Kurulu tarafından Toplum ve Yeni Teknolojiler isimli oluşum için yaratılmıştır. Toplum ve Yeni Teknolojiler 1999 yılında devletin e-Devlet uygulamaları ile ilgili vizyonunu oluşturmak için kurulmuştur.

İspanya'da hükümet e-devleti yapılandırmayı amaçlayan strateji ve eylemleri içeren e-devlet eylem planını 08.05.2003 tarihinde açıklamıştır. Plan 4 stratejik konuya göre organize edilmiştir ve 2005 yılının sonuna kadar tamamlanacak 19 ölçümü içermektedir. Plandaki stratejik konular şunlardır: (<http://europa.eu.int>)

1. Vatandaşların kamu hizmetlerine kolay erişimi, Elektronik kimlik kartının ve halkın internete erişiminin artması

2. Kullanıcı gereksinimlerini karşılayacak interaktif ve işlemsel hizmetleri geliştirmek

3. Merkezi idareyle bölgesel ve yerel idareler arasındaki veri ve bilgi alışverişini mümkün kılmak

4. Gelişmelerin koordinasyonu, kamu yönetiminin içsel değişim ve yeniden yapılandırma çabalarını, kurumların reorganizasyonunu destekleme.

Yeni plan aynı zamanda e-devlet alanında özerk topluluklarla işbirliği yapılmasını savunarak, e-devletin yapılanmasında liderlik çerçevesi ve daha şeffaf bir yönetim gereksiniminin yanı sıra engel ve boşlukları belirlemede yasal ve düzenleyici bir bakış açısı üzerinde de durmaktadır.

İnternet araştırma kuruluşu Net Value'nin 2000 yılında yaptığı bir araştırmada Avrupa'daki en aktif web kullanıcıların İspanyollar olduğu saptanmıştır. ([www.turk.internet.com](http://www.turk.internet.com))

### 2.2.2.9 ESTONYA

Estonya bilgi toplumu ve e-devletin gelişimi konusunda pek çok AB üyesi olan ülkeden ileri bir konumdadır. 2004 yılında Estonyalıların %60'ı evlerinden veya iş yerlerinden her gün internet erişimine sahip olduğu bilinmektedir.

Her Estonyalı öğrencinin evinde bir bilgisayar var. Ek olarak Estonya’da her köyde ücretsiz internet erişimi sunan bilgi kulüpleri mevcut. İçişleri Bakanlığı tarafından hayata geçirilen “Estonya e-vatandaş projesi” kamu sektörünün vatandaşlarla, kurumlarla ve şirketlerle işbirliğinde Bilgi Teknolojisinin ve internetin akıllı biçimde kullanımı üzerinde odaklanıyor. ([www.tbd.org](http://www.tbd.org))

Estonya’daki tüm yerel yönetimler ile kamu sektörüne ilişkin tüm hizmetler internet üzerinden bir ağ aracılığı ile elektronik ortama aktarılmıştır ve bireylere, vatandaşlara ve şirketlere 24 saat 7 gün internet üzerinden hizmet sunulmaktadır. ([www.tbd.org](http://www.tbd.org)) Bilgi politikaları özel sektör ve devlet arasındaki iş birliği ile şekillendirilmektedir. Kamu kurumlarının %90’dan fazlasındaki bilgisayarlar internete bağlıdır ve Bakanlar Kurulu Toplantıları kağıtsızdır. E-kabine sistemine göre yürütülmektedir. (<http://unpan.un.org>) Dünya Ekonomik Forumu’nun 102 ülkeyi kapsayan Küresel Bilgi Teknolojileri Raporu’nda Estonya 2003-2004 hazır olma indeksinde 25. yer alarak Doğu Avrupa bölgesinin lideri olmuş, İspanya, İtalya ve Portekiz’i gerilerde bırakmıştır.

#### 2.2.2.10 ÇEK CUMHURİYETİ

E-devlete ilişkin bir bakanlığı olmasa da Çek Cumhuriyeti halihazırda elektronik hizmetleri vatandaşlarla sunmakla ilgili projelere sahiptir. On-line olarak sunumu düşünülen ilk hizmetlerden biri vatandaşlarla düzenli olarak kullanılacağı varsayılan KDV iadeleridir.

Aynı zamanda ülkenin öncü telekomünikasyonu firması olan Çek Telokomca desteklenen bakanlıklar arasında kurulacak olan kapsamlı bir iletişim sisteminin parçası olarak ülke çapında bir internet projesi de başlatılmıştır. ([www.kablenet.com](http://www.kablenet.com))

Merkezi web sayfası<sup>48</sup> kamu satın alımları ve ihalelere ilişkin resmi bilgi sunmaktadır. Bilgi Toplumu için Çek Forumu adlı web sayfası<sup>49</sup> bilgi toplumu ile ilgili konularda kamuya yönelik diyalog başlatma amacını taşımaktadır.

Siteye İngilizce erişilebilmektedir. ([www.tbd.org](http://www.tbd.org))

<sup>48</sup> <http://www.centralni-adresa.cz/cadr/index.htm>

<sup>49</sup> <http://www.info-forum.cz/indexe.html>



### 2.2.1.11 DANİMARKA

Danimarka hükümeti e-devlet konusunda “E-devlete doğru: Danimarka’da kamu kesimine yönelik vizyon ve stratejiler” başlıklı belgeyi Ocak 2002’de kamuoyuna açıklayarak büyük bir adım atmıştır. Hükümet e-devlet vizyonunu “Hizmet kalitesini ve etkinliğini artırmak, iş süreçlerini ve organizasyonları dönüştürmek ve yeni düşünme tarzları hakkında bilgi vermek için dijital teknolojilerin sistematik kullanımı” olarak tanımlamış, amacının vatandaşlar için daha etkili ve esnek bir kamu yönetimi tesis edecek olan e-toplum potansiyelini harekete geçirmek olarak benimsemiş bir takım hedef ve öncelikler ortaya koymuştur. Bu hedef ve öncelikler şunlardır: (<http://europa.eu.int>)

#### Hedefler;

1. E-devlet ağ toplumunun gelişimine aktif olarak katkıda bulunmalı
2. Kamu kesimi elektronik olarak çalışmalı ve haberleşmeli
3. Kamu hizmetleri vatandaşlara ve şirketlere geniş bir kapsamda sunulmalı
4. Kamusal görevler en iyi idare edildiği yerde icra edilmeli

#### Öncelikler;

1. Esnek organizasyon
2. Kurumlar arası organizasyon
3. Daha az bürokrasi
4. Kamuya daha kolay erişim
5. Tamamen elektronik hizmet
6. E-devlet güvenliği
7. Destek ve bilgi paylaşımı

Ulusal portal<sup>50</sup> aynı zamanda kurumsal bir sitedir ve kamusal bilgi ve hizmetlere kolay erişim sağlayan bir e-devlet portalıdır. Ayrıca yabancıların kullanımı için spesifik bir portal<sup>51</sup> ile işletmelere e-hizmetler sağlayan bir portal da<sup>52</sup> mevcuttur. Danimarka'da yerel hükümetlerin IBM' in yeni elektronik alt yapı sistemine geçmesiyle de operasyonel etkinliğin %30 oranında artacağı düşünülmektedir. ([www.telepati.com](http://www.telepati.com)) Danimarkalıların %70'inin kişisel bilgisayarlarının olması, %50'sinin evlerinde internet bağlantısı olması e- devlet oluşumunu hızlandırır da (Brinckman, 2001: 3) hükümetin girişimleri etkileşimli işlem yapabilme yeteneğine ulaşma konusunda yetersiz bulunmaktadır. (<http://europa.eu.int>)

### 2.2.2.12 BELÇİKA

Belçika e-devlet projesinin üç temel birleşeni vardır:

1. Devletin vatandaşlar, işletmeler ve bu işletmelerin çalışanlarıyla bağlantısını sağlayan “Tango” adlı devlet veritabanı.
2. Metropolitan devlet dairelerini birbirine bağlayan güvenilir bir ağ sistemi “Fedman”
3. Farklı yapıdaki yazılım ve donanım sistemleri, portallar arasındaki iletişimi sağlamaya yönelik geliştirilen “Evrensel Mesaj Motoru”

Ayrıca ABD temeli SCM Mikro sistemleri şirketi Belçika ulusal e-kimlik programı için akıllı kart hazırladığını duyurmuştur. Buna göre 2009 yılına kadar her Belçika vatandaşının bir kimlik kartına sahip olması gerekecek ve gelecek üç ile beş yıl içinde vatandaşlara kart sahibinin kişisel verilerini (doğum tarihi, aile ağacı, şimdiki ve geçmişteki adresleri, askeri durumu) içeren ve dijital bir sertifikaya bağlı olarak kullanıcıların kamu hizmetlerine erişimini olanaklı kılan 10 milyon kart dağıtılacaktır. ([www.electricnews.net](http://www.electricnews.net))

<sup>50</sup> <http://www.denmark.dk>

<sup>51</sup> <http://www.virk.rk>

<sup>52</sup> Bu yaklaşım devletle vatandaş ve ticari işletmeler arasındaki karşılıklı etkileşimi kolaylaştırmayı amaçlar. (Pastore, 16 Nisan 2001, [www.clickz.com](http://www.clickz.com))

### 2.2.2.13 NORVEÇ

Norveç 1999 yılında ana amaçları yeni teknolojiden yararlanarak devlet yönetimini çağdaş ve vatandaşa dönük verimliliği ve etkinliği gerçekleştirmiş, açık, saydam, demokratik, hukuk devleti anlayışını saygılı bir idare yaratmak olan üç yıllık bir eylem planı başlatmıştır. Planın temel öğeleri şunlardır: ([www.icisleri.gov.tr](http://www.icisleri.gov.tr))

1. Kamu sektörünün tamamını içine alacak ve uzun süreli gelişmelere açık elektronik bir yapı oluşturmak.
2. Alt yapının elektronik güvenliliğinin tam olmasını sağlamak.
3. İnternet üzerinden kamuoyunu bilgilendirme hizmeti sağlamak.
4. Mevcut iş yöntemlerini ve çalışma biçimlerini elektronik ortamın sağladığı olanaklara uyumlu hale getirmek.
5. Değişik düzeylerdeki birimler arasındaki bilgi akımını elektronik ortama kaydırmak.
6. Devlet alımlarında e-ticareti hızlandırmak.

Norveç, Taylor Nelson Sofres adlı araştırma şirketinin 2001 yılında 27 ülke arasında yaptığı araştırma da on-line devlet kullanımında (%53) ve internet kullanımında (%63) zirvenin sahibi olmuştur. ([www.edevlet.net](http://www.edevlet.net))

### 2.2.2.14 FİNLANDIYA

Finlandiya e-devletin gereği olan rekabetçi bir toplumu yaratma amacını gerçekleştirmede başarı sağlamış bir ülkedir. Bu başarı ulusal karakteristiklere dayandırılmaktadır. (<http://global.finland.fi>)

İyi gelişmiş bilgi alt yapısı, yüksek nitelikli iş gücü, etkin politika uygulamaları, uzmanlaşmış BİT uygulamalarının kullanılmasına imkan vermektedir. “Tretotupa” (bilgi merkezleri) gibi bölgesel programlarla internet ve diğer teknolojilere erişim yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır. Tüm okullarda internet erişimi vardır. ([www.isguc.org](http://www.isguc.org)) E-devlete yönelik alt yapı arzu edildiği gibi gelişmektedir.

2005 için konulan bir milyon geniş bant hedefine daha 2004 Nisan’ında 700.000 geniş bant bağlantısının kurulmasıyla büyük ölçüde varılmıştır.

Ayrıca Finlandiya’da web siteleri arasında Başbakan’ın düzenlediği Kasım’daki en iyi örnekler ödül galasında en yüksek derecenin verileceği, ulusal işbirliğinin, yüksek kaliteli hizmetlerinin geliştirilmesi ve küresel ihrac piyasasında Finlandiya’nın kendini kanıtlaması amaçlı “En iyi internet hizmeti” yarışması başlatılmıştır. ([www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi))

Maliye Bakanlığı da kamu yönetimindeki internet hizmetleri konusunda niteliği önemsemeyen bir başka yarışmayı yürütmektedir. Bu yarışmanın amacı ise vatandaşların bakış açısına göre işlevsel ve yararlı olan kaliteli çözümleri ve internet hizmetlerini belirlemektir. ([www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi))

Finlandiya 19 Şubat 2003 tarihli Dünya Ekonomik Formunun 82 ülkeyi kapsayan Küresel Bilgi Teknoloji Raporuna (2002-2003) göre; bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım ve gelişimine sağladığı pazar ortamı ile politik/düzenleyici ortam açısından zirvede yer almıştır.

([www.kablenet.com](http://www.kablenet.com)) Teknolojilerinin vatandaşlar ve işletmelerce kullanımında ileri bir ülke olan Finlandiya “Komünikasyon Süper Gücü” olarak nitelendirilmektedir. ([www.e.finland.fi](http://www.e.finland.fi))

#### 2.2.2.15 BULGARİSTAN<sup>53</sup>

Bulgaristan da Bakanlar Kurulu 19 Aralık 2002’de e-devlet yaklaşımının benimsenmesi ve gelişmesini sağlamak amacıyla “Bulgaristan e-devlet stratejisi” belirlemiştir.

Stratejiyi tek duraklı portallarla idari hizmetleri geliştirerek Bulgaristan’daki kamu idareleri arasındaki veri alış verişini kolaylaştırmayı hedeflemektedir. Böylece Bulgar Hükümeti e-devlete yönelik girişimleri siyasi bir liderlik rolü üstlenerek üst düzeyde destekleyeceğini göstermeye çalışmaktadır. E-devlet stratejisinin gelişimi Bulgaristan kamu yönetiminde komünikasyon ve yönetim teknolojilerindeki tüm reformların oluşturulmasında öncü bir rol üstlenen Bilgi Koordinasyon Merkezi’nce koordine edilmiştir. Bu stratejiyi halihazırda önceden benimsenen stratejilere dayalıdır:

<sup>53</sup> Bulgaristan 2007’de AB üyesi olacağından ve e-Avrupa+ çalışmaları kapsamında bulunduğundan e-devlet uygulamalarının bu bölümde ele alınması uygun görülmüştür.

Devlet idaresinin modernizasyonu stratejisi, Kamu personelinin yetiştirilmesi stratejisi, idareyi geliştirme programı, Bütünleşik idari hizmetler ulusal programı, Yozlaşmayla mücadele ulusal programı, Eyalet yönetiminde ve diğer idari dokümanlarda çağdaş bilgi teknolojilerinin kullanımı programı vb.

01.10.2003 tarihinde başlatılan “sanal devlet” programıyla da elektronik imza sertifikası alan vatandaşlar ve şirket yöneticilerinin ilk etapta adres kaydı, emeklilik ve şirket kurma gibi devletle ilgili bir çok işlemi internet üzerinden yapabilmeleri sağlanmıştır. ([www.martıweb.com](http://www.martıweb.com))

Bulgaristan’ın Vidin kentinde bir takım e-devlet uygulamaları bulunmaktadır. E-devlet girişimleri Vidin’de büyük ölçüde yereldir, fakat bu girişimleri uluslararası toplum da desteklenmekte ve mali açıdan çeşitli yardımlarda bulunmaktadır. Batı Carrolton ve Ohio kentleri Vidin’deki belediye sitesinin gelişimine destek vermiştir. Bulgaristan’daki yerel hükümetleri birbirine bağlayan Login projesi Şeffaf Toplum Enstitüsü (OSI) ve USAID (ABD Uluslararası Kalkınma Kurumu) tarafında fonlanmıştır.

E-devlet girişimlerini finansa etmede diğer kaynakları AB sağlamaktadır. İlaveten Bulgar merkezi hükümeti yerel hükümetler için mali bir destek kaynağıdır.

Vidin’de belediye memurları belediyenin tüm belgelerinin kayıt edildiği ve saklandığı ofis sistemine erişebilmektedir. İlaveten belediye personeli çalışma saatlerinde internet erişimine sahiptir. Bulgar yasalarının tümünü incelemeye imkan veren bir sistemde<sup>54</sup> girmeleri mümkündür. Kent, Sofya’da ticari bir firmaca geliştirilen Bulgarca ve İngilizce bir web sitesine de sahiptir<sup>55</sup>.

Belediye vatandaşların şehir hizmetleri ve kamudaki yozlaşma raporlarına ilişkin bilgi alabildiği bir bilgi merkezide kurmuştur. Yabancı yatırımcıları çekmek için, kent web sitesini güncelleme girişimi başlatmıştır.

Vidin’in ve genel olarak Bulgaristan’ın e-devletin gelişimi konusunda karşılaştığı en büyük engel, kişisel bilgisayar sahipliği ve internet kullanımının çok yetersiz olması<sup>56</sup> ile internet servis sağlayıcıları arasındaki rekabetin yok denecek kadar azlığıdır.

<sup>54</sup> APIS-<http://www.stc.bg>

<sup>55</sup> [www.district.net/indexen.htm](http://www.district.net/indexen.htm)

<sup>56</sup> 2000 yılında her 100 kişiden sadece 4.4’ü kişisel bilgisayarlara sahiptir ve her 100 kişinin sadece 5.2’si internet kullanıyor.(AB adaylarında Bilgi Toplumu, [www.edevlet.net/rapor](http://www.edevlet.net/rapor) ve yayınlar/AB Adaylarında Bilgi Toplumu.pdf, 13.11.2004)

### 2.2.3 ASYA KITASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI

#### 2.2.3.1 SİNGAPUR

Singapur'un e-devlet yolculuğu Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CSCP) 1980'lerin başlarında başlamıştı. Ardından 1990'ların sonunda Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramları arasındaki yakınlaşma kamu hizmetlerinde bir paradigma değişimini gerekli kıldı ve ilk e-devlet eylem planı 2000'de uygulamaya kondu. Bu plan kamu hizmetlerinin sunumunda müşteri merkezli bir yaklaşım benimsenerek e-devlet planı II'ninde (EGAP II) temelini oluşturdu. Singapur'daki e-devlete yönelik hazırlanan planlara yönelik açıklamalar aşağıda daha ayrıntılı olarak verilmiştir: (<http://europa.eu.int>)

1- ULUSAL BİLGİSAYARLAŞTIRMA PLANI(1980-1985): Bu plan, geleneksel iş fonksiyonlarını otomatikleştirmeye, kağıda dayalı çalışmayı azaltmaya, kamu hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını artırmaya odaklandı.

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

3- BİLGİ TEKNOLOJİLERİ 2000(1999-1992): Singapur'da yaşam kalitesini geliştirici hizmetler (ekonomiyi geliştirme, Singapurluların potansiyelini artırma, Toplulukları yerel ve global olarak internete bağlama vb.) odaklanmıştır.

Özellikle hızlı ve güvenli geniş bant teknolojisini kullanan, bilgi, alış verişi, kültür-sanat vb. işlevleri entegre eden "Singapore One" geniş bant girişi<sup>57</sup> interaktif multimedya uygulamaları ve hizmetlerini Singapur'daki tüm ev işletme ve okullara yaygınlaştırmıştır.

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

<sup>57</sup>Singapore One <http://s-one.net.sg>

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

Singapur'da kamusal alanda en dikkat çekici proje e-citizen'dir.<sup>58</sup> Projenin amacı çeşitli idari hizmetleri sağlayan tek bir portal yaratmaktır.E-citizen portalı kamu hizmetlerinin vitrinidir.([www.itu.int](http://www.itu.int)) Site vatandaşların on-line işlerini tamamlamalarını kolaylaştıran kullanıcı dostu ve iyi organize edilmiş bir görünüme sahiptir.

([www.insidepolitics.org](http://www.insidepolitics.org)) Sitedeki hizmetler daha çok yaşam olaylarına göre (eğitim, yerleştirme, sağlık, iş, iş bulma, ulaşım,vb.) organize edilmiştir. Site 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir. ([www.icisleri.org.tr](http://www.icisleri.org.tr)) E-citizen'in başarısının arkasında e-hizmetlerin çabuk ve etkili yayılımına imkan veren Kamusal Hizmet Yapısı büyük bir rol üstlenmiştir. ([www.egov.sg](http://www.egov.sg))

Kamu hizmetleriyle ilgili bilgilere e-vatandaş sitesinden ulaşmak mümkün olduğu gibi vatandaşların güncel devlet konularında full text bilgilenebildiği resmi internet sitesinden de<sup>59</sup> ulaşmak mümkündür. (<http://kamubib.tbd.org.tr>)

Dikkate değer bir uygulama olan İdari e-iş (GeBIZ) <sup>60</sup> portalı Haziran 2000' de başlatılmıştır. Portal kamusal ticari işletmeler arasındaki tedarik süreçleriyle ilgili işlemleri içermektedir.GeBIZ sayesinde ticari işletmeler devletle ilişkilerini daha etkili, şeffaf ve güvenli bir çerçevede sürdürme imkanı bulur.([www.egov.sg](http://www.egov.sg)) Bunun yanı sıra e-ticaret uygulamalarının hız kazanması için programlar hazırlanmaktadır. ([www.ntv.com](http://www.ntv.com))

Bütün işlemlerin elektronik ortama aktarılması yabancıların bulunduğu ülkeden Singapur'da iş kurabilmelerine de imkan tanımaktadır. ([turk.internet.com](http://turk.internet.com))

<sup>58</sup> E-Citizen Center <http://www.ecitizen.gov.sg>

<sup>59</sup> Singapur e-devlet portalı <http://www.gov.sg>

<sup>60</sup> <http://www.gebiz.gov.sg>

### 2.2.3.2 HİNDİSTAN

Hindistan yazılımdaki yatırım ve atılımlarıyla 1990'larda itibaren dünyanın en hızlı büyüyenleri arasında yer almaktadır. Hindistan son 7 yılda bilişim sektöründe ihracat gelirlerini %1500 artırmıştır.([www.igeme.org.tr](http://www.igeme.org.tr)) 2008 yılında 1.1 milyon kişinin bu alanda istihdam edilmesi beklenmektedir.([www.aksiyon.com](http://www.aksiyon.com))

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında büyük yatırımlar yapan Hindistan'da e-devlet kavramı elektronik araçlar yardımıyla vatandaşlara/müşterilere hizmet ve bilgi sunumu e-yönetim ise elektronik olarak yürütülen kararlar ve elektronik araçlar sayesinde vatandaşlarla devlet arasındaki interaktifliğin sağlanmasını anlatmaktadır. Özellikle Hindistan'da e-yönetişim alanında kırsal kesimde yürütülen pek çok örnek proje vardır.Bu projelerden çalışmada kısaca bahsedilecektir.

1. Warana Bağlı Köyler Projesi: Proje 1998 yılında başlamış, projeye Ulusal Bilişim Merkezi Planlama Komisyon ve Maharashtra Eyalet Yönetimi Bilişim Teknolojisi Müdürlüğü de bilgi ve teknik destek vermiş ve kaymak aktarmıştır. (Uçkan; 2003: 101) Çiftçiler ve 130 milyonluk toplam cirosu ile 25 ortaklık bir topluluk olan Warana Grup Kooperatifleri bu uygulamanın ana aktörlerdir. Proje sadece şeker kamışı kooperatiflerinin etkinlik ve pek çok bilgi ve hizmet sağlıyor ve yerel dilde ürünler ve tasarım piyasası hakkındaki fiyatlar, Mahahastra hükümetinin istihdam politikaları ve eğitim fırsatları konularında köylüleri bilgilendirmeyi amaçlıyor. ([www.e-devexchange.org](http://www.e-devexchange.org))

2. Dhar Bölgesi Gyandoot İç Ağı: Bilgi habercisi adını taşıyan pilot proje yenilikçi, topluluk mülkiyetli, kendi imkanlarıyla ayakta duran ve düşük maliyetli bilgi kiosklarını birbirine bağlayan bir internet sistemidir.

3. Bhoomi'de toprak kayıtlarının bilgisayarlaştırılması, Gujarat' ta Eyaletler arası Bilgisayarlaştırılmış Kontrol Noktası oluşturulmasına yönelik projeler Hindistan kamu yönetiminde şeffaflığı artırarak yolsuzlukları büyük oranda azaltmıştır. ([www.iimacd.ernet.in](http://www.iimacd.ernet.in))



4. Andhra Pradesh'te oluşturulan gelişim izleme sistemi 75 milyon nüfusun veritabanına sahiptir ve APSWAN (Andhra Pradesh Kapsamlı Eyalet Ağı) devlet-vatandaş ve devlet-özel sektör ara yüzlerinin gelişiminde temel bir bilgi otoyolu işlevini görmektedir. ([www.diplomatist.com](http://www.diplomatist.com))

5. Rajasthan'ın Vikas Darpan projesi planlama ve karar vermeye yardımcı olacak coğrafi bir bilgi sistemi oluşturmayı tasarlamaktadır. Bhubaneswar gelişim idaresi ise Orissa'da coğrafi bilgi sistemlerini kullanarak kent haritasını çıkarmayı amaçlayan kiosklar kurmuştur. ([www.diplomatist.com](http://www.diplomatist.com))

Hindistan'da e-devlet konusunda birtakım ileri tekniklerde geliştirilmiştir: ([www.worldsummits.com](http://www.worldsummits.com))

1- Infothela: Zayıf enerji donanımına sahip üçüncü kırsal alanlardaki bilgisayarları çalıştırmaya yönelik ayakla işletilen bir sistemdir.

2- Baatchit (Sohbet): Topluluk yazılımıdır. Tikwali ve onun bitişiğindeki Haryana köylerinin sakinlerince düzenli olarak kullanılmaktadır.

3- Daknet (E-posta): Ülke genelinde en son mile kadar e-posta niteliğindeki bağlantıyı sağlayan kablosuz ağ ve sevk sistemidir.

4- E-Choupal (Köylülerin kiosklardaki buluşma noktaları): Model bir çiftçi tarafından yönetilmektedir.

E-yönetişim konusundaki örnek projelerine, e-devlet alanındaki ileri tekniklere rağmen, Hindistan çok zayıf bir bilgi iletişim altyapısına sahiptir. 1000 kişi başına sadece 3 bilgisayar ve 22 telefon hattı düşmektedir.

Kırsal alandaki insanların yarısından çoğunun değil internete erişimi telefonu bile yoktur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kalkınmayı hızlandırarak eşitsizlik ve fakirlik problemlerine yenilikçi çözümler getirmesi umulmaktadır. ([www.diplomatist.com](http://www.diplomatist.com))

### 2.2.3.3 TAYVAN

Tayvan, Global E-devlet 2004 raporunda en iyi e-devlet performansı gösteren bir ülke olarak zirvenin sahibi olmuştur. ([www.etaiwannews.com](http://www.etaiwannews.com)) Kamuya ait siteleri kullanıcı dostudur, bilgi vermenin yanısıra vatandaşların kendine özel işlemlerini interaktif olarak yapmalarına imkan tanımaktadır. ([www.internetnews.com](http://www.internetnews.com)) Tüm sitelerin farklı bir formatta olmasına rağmen her bir site anlaşılırdır. (şeffaftır) ve sitelerde sörf yapmak kolaydır. Bazı sitelerde mevcut olan PDA (kişisel dijital yardımcı) seçenekleri kamusal sitelerdeki olağanüstü ve uzmanlaşmış bir hizmet biçimi olarak Tayvan'daki web sitelerinin ileri teknolojilerle donatılmış olduğunu göstermektedir. Tayvan; ülkede genel bir portal olan MyEgov isimli spesifik bir e-devlet sitesi de olmuştur. Site ziyaretçilerinin tüm idari kurumlara ve bakanlıklara bağlanmasını sağlamaktadır. ([www.insidepolitics.org](http://www.insidepolitics.org))

### 2.2.3.4 JAPONYA

Japonya bilgi teknolojilerine ve eğitime büyük önem veren, bu alanlar için bütçesinden %8'in üzerinde bir pay ayıran bir ülkedir. 1996 yılında yürürlüğe giren "Bilim ve Teknolojileri Ana Kanun ve Planı" çerçevesinde bilimsel yaratıcılığı artırıcı yeni bir milli yöneliş sağlayarak bilim ve politika hedefleri çizilmiştir. 20 kişiden oluşan Bilgi Teknolojileri Stratejisi Şurası Kasım 2000'de Bilgi Teknolojileri Stratejisi'ni oluşturmuş, 2000 Temmuz'unda kurulan Bilgi Teknolojileri Strateji Karargahı BT temel kanuna dayalı BT devrimini gerçekleştirmek için ulusal bir strateji olarak e-Japonya stratejisini formüle etmiştir.

E-Japonya stratejisi özel sektörün gücünü etkili bir şekilde kullanmasını ve beş yıl içinde Japonya'nın dünyada öncü bir bilgi teknolojisi toplumu olmasını sağlamak için piyasa kurallarına dayalı bir ortam yaratmayı amaçlamaktadır. ([www.johotsusintokei.soumu.go.jp](http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp))

BT stratejik karargahının Mart 2001'de oluşturduğu e-Japonya öncelikli siyasa programı ise, 2002'de hazırlanan E-Japonya 2002 programına rehberlik edecek altı temel nokta üzerinde durmaktadır: ([www.uncrd.or.jp](http://www.uncrd.or.jp))

- 1- Dünyadaki en iyi ağ donanımına sahip hızlı bir yapı
- 2- BİT insan kaynağı gelişimine önem verme
- 3- E-Ticareti kolaylaştırma
- 4- Yönetim dijitalizasyonu
- 5- Gelişmiş bilgi ve iletişim ağlarının güvenlik ve güvenliği
- 6- Vatandaşın günlük yaşamında BİT uygulamalarının kullanılması

Japonya, bürokratlar kadar vatandaşların da işini kolaylaştırmak, kırtasiyeciliği önlemek amacıyla 6 Ağustos 2002 tarihinde hastanedeki bebeklerden kliniklerdeki gibi temel bilgilerini içeren 11 haneli numaralar vererek ulusal kayıtlarını (kişisel verileri koruma yasası) çıkarılmaması nedeniyle büyük tepki toplamış, dört milyon kişi uygulama dışı kalarak uygulamayı protesto etmiştir. ([www.nytimes.com](http://www.nytimes.com))

### 2.2.3.5 MALEZYA

Malezya'nın Bilgi ve İletişim Teknolojilerine ilişkin çalışmaları 1990'ların ortalarında yoğunlaşmış ve 1994'te Başbakanlık Ofisi ülkenin 2020' ye kadar gelişmiş ülkeler kadar statüsüne ulaşması (Vizyon 2020) yönünde gerekli adım ve stratejileri belirlemek için danışmanlardan oluşan Ulusal Bilgi Teknolojileri şurasını<sup>61</sup> görevlendirmiştir Şura 1996 Aralık ayında Ulusal Teknolojileri Gündemini (NITA) başlatmıştır. NITA Malezya'yı bilgi temelli bir topluma dönüştürmek (K-society) için bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımında insani altyapı ve uygulamalar yönünden bir çerçeve çizmektedir. ([www.itu.int](http://www.itu.int))

Kamuda BİT kullanımının öncüsü Başbakanlığa bağlı kurumlarda bağlı bir sekreteryaya olan Malezya idareyi modernize etme yönetim planlama merkezi<sup>62</sup> (MAMPU) dir. Mampu'nun ana programı ülkede BİT' in temelini oluşturan E-devlettir.

Merkezi hükümet ve portalı Malezya kamu hizmeti linki<sup>63</sup> (MCSL) tüm on-line devlet kurumlarına erişimini sağlamaktadır. İki dilli site (Malayca ve İngilizce) eyalet ve yerel hükümet kurumları ile federal kurumları web siteleriyle listelemektedir. Malezya kamu kurumlarının yaklaşık yarısı federal bakanlıkların tümüne erişilebilen web siteleri kurmuşlardır.

<sup>61</sup> <http://www.nitc.org.my>

<sup>62</sup> <http://www.mampu.gov.my>

<sup>63</sup> <http://mcsl.mampu.gov.my>

Devlet Malezya'lılara kamusal bilgilere erişim, tenis kortu, toplantı salonu gibi rezervasyon hizmetleriyle, fatura ödeme ve kişisel detaylarını çeşitli veri tabanlarıyla güncelleme gibi e-hizmetler sunmaktadır. Yeni uygulamalar telefon, elektrik faturası, trafik cezalarının on-line ödenmesi, kredi kartlarının online kullanımı, ehliyet müracaatlarının internet üzerinden yapılabilmesini de içermektedir. ([www.itu.int](http://www.itu.int))

Malezya'da devlet BİT vizyonunu ciddi finansal taahhütlerle desteklemektedir. 8. Malezya planına göre (2001-2005) gelecek 5 yıl periyotta BİT'in gelişimi için 1,37 milyar dolarlık (devlet bütçesinin %5) bir pay ayrılmıştır. ([www.epu.jpm.my](http://www.epu.jpm.my)) Özellikle e-devlet alt yapısını geliştirmeye yönelik iki proje geliştirilmiştir:

**1. Multimedya Süper Geçidi:** Multimedya Geliştirme Korporasyonu'nca idare edilen, yüksek teknolojili şirketler büyütme ve cezbetmeyi amaçlayan BİT ürünleri ve sanayilerinde katalizör işlevini üstlenen bir projedir. Malezya Telekom Multimedya Süper Koridor'unu (MSC) Sanat Bakanlığı'na ait geniş bant ağ teknolojisiyle donatmıştır. MSC'nin vizyonu yabancı yatırımcıya ucuz-hızlı ve çağdaş bir ekonomi sunarak ([www.aksam.com](http://www.aksam.com)) tüm dünyadan gelecek olan ileri teknoloji firmalarını ülkeye çekebilmek ([www.bilimsurasi.org](http://www.bilimsurasi.org)) böylece Malezya'yı multimedya dağıtıcısı ve yüksek teknolojide ilerlemiş bir ülkenin konumuna getirmektir.

**2. Malezya'nın e-şehir denemesi-SJ 2005:** BİT'in getireceği değişimlerin incelendiği e-şehir oluşturma çalışmalarında bir test alanı işlev görecektir Subang Jaya e-şehir projesi pek çok önemli olaya tanıklık edecek bir tarihe göre (2005) adlandırılmıştır. Bu tarihte ev sahiplerinin internet bağlantı oranının %100 olması amaçlanmaktadır. ([www.nitc.org.my](http://www.nitc.org.my))

Dijital imza aktı 1997, Bilgisayar Suçları Aktı (1997), Tele-Tıp Aktı (1997), 1987 yılındaki telif yasasının kapsamını multimedya'yı içerecek biçimde genişletilen Telif Hakkı (1997) Aktı, Haberleşme ve Multimedya Aktı gibi siber yasalar çıkaran ([www.nitc.org.my](http://www.nitc.org.my)) Malezya ayrıca yalan ve uydurma haberleri, pornografik materyalleri engellemek amacıyla "içerik kodu" hazırlamaktadır. (Aktaş, 2002: 32) Malezya'da e-devlet alt yapısı çok iyi durumda olsa da, ülkedeki dijital bölünme<sup>64</sup> e-devletin önündeki en büyük engellerden biridir.

<sup>64</sup> Dijital bölünme, teknolojiyi kullanan toplum kesimleriyle, kullanmayan kesimler arasında hizmetlerden yararlanma düzeyi açısından bir uçurum olduğunu belirtir. (Öktem; 2004: 159)

### 2.2.3.6 DUBAİ

Dubai Arap dünyasında türünün ilk örneği olan yeni bir web sitesiyle<sup>65</sup> e-devlet konusundaki girişimlerini hızlandırmıştır. Körfez devleti ulusal portalının gelişiminde istikrarlı bir ilerleme sağladığını iddia etmektedir.

Dubai’de e-devlet programının içeriğinden sorumlu Anas Hadded Aralık 2002’de programı gözden geçirmek üzere toplanan bir toplantıda portalın tüm on-line hizmetlere erişim sağladığını, ileri içerik yönetim sisteminin benimsenmesi ile daha etkin olacağını, portalın şimdiden işletmeler, bireyler ve halkın özel gereksinimlerine göre sınıflandırılmış 110 on-line hizmet sunduğu belirtmiştir.([www.kablenet.com](http://www.kablenet.com))

“Dubai İnternet City” (Dubai internet şehri) projesi Dubai’nin e-devlet alanında geçen iki yılda üstlenmiş olduğu pek çok on-line proje girişiminin en ünlüsü olarak bilinmektedir.Proje 24 idari departmanı temsil etmektedir ve vatandaşların ve ziyaretçilerin tek bir portal aracılığıyla resmi çevrim içi servislere ulaşmasını amaçlar.

Site aynı zamanda e-devletin faydalarını maksimize etmek için müşteri ve kullanıcıları eğitme ve izleme gibi idari bir uzmanlık işlevini de yerine getirecektir. Dubai e-devlet portalı dört kısımdan oluşmaktadır: (<http://news.bbc.co.uk>)

1. On-line Hizmetler: İdari departmanlara ve hizmetlere (Kredi kartlarını yenileme, para cezası ödeme, ehliyet alma vb.) erişim.
2. Dubai’ de Yaşam: Dubai’ de ikamet edenlerin kamu kurumlarıyla işlem yapmaları ve iletişim kurmalarını, ülkeyi ziyaret edenlerin Dubai’deki hizmetler ve önemli organizasyonlar hakkında bilgi almalarını sağlar.
3. Dubai’yi Ziyaret: Dubai’deki aktiviteler hakkında güncellenmiş bilgileri içerir.
4. Dubai’de İş: Tacirler, yatırımcılar ve şirketlere sağlanan imkanlar ve ticari işletmeler hakkında bilgi verir.

Dubai Arap dünyasında en yüksek internet kullanıcılarına sahip ülkelerden biridir.

<sup>65</sup> <http://www.dubai.de>

## 2.2.4 AFRİKA KİTASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI

### 2.2.4.1 SOMALİ

İlk Afrika ülkesi Gana'dan sonra Somali'de vatandaşlarına web erişimini sağlamıştır. Üç Somali iletişim şirketinin – Barakat, Astel ve Nationlink – ortak yatırım olan Somali İnternet Company Somali'nin ilk internet servis sağlayıcısı olmuştur. Fakat internete yerel telefon bağlantısıyla erişilebilmesine karşın başkent Mogadishu' da yalnızca 25.000 sabit telefon abonesi vardır ve internet hizmeti 2.000 aboneyi kaldırabilecek durumdadır.

İnternete erişim maliyetleri de (Aylık 20\$, Saatlik 6\$) oldukça yüksektir. ([turk.internet.com](http://turk.internet.com)) Ülkenin bu yetersiz alt yapısı e-devletin gelişimine sekte vurmaktadır.

## 2.2.5 AVUSTRALYA KİTASI'NDA E-DEVLET UYGULAMALARI

### 2.2.5.1 AVUSTRALYA

Avustralya e-devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelerce örnek alınan bir ülkedir.

([www.dcita.org](http://www.dcita.org)) Federal Hükümet 2001'de tüm hizmetleri on-line sunma hedefine ulaşmak için kapsamlı e-devlet siyasaları oluşturmuştur. İnternet kullanımının nispeten düşük maliyeti ve etkin pazarlamanın bir sonucu olarak e-devlet hizmetleri kamusal alanda hızla artmaktadır. Ülke vergi, istihdam, işletmelere hizmet sunma konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de bir çok on-line hizmet sunmaktadır. ([www.apectelwg.org](http://www.apectelwg.org)) Viktorya Eyaleti elektronik ihale yöntemini uygulayarak Kasım 1998' de hizmet sunumuna başladığından beri 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf sağlamıştır. ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org))

E-devlet vizyonu Kasım 2002'de İletişim, Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı tarafından başlatılmıştır. Bu vizyon bilgi teknolojilerinin nimetlerinden faydalanarak kamusal alandaki hizmet sunumunda ve kamusal bilgilere erişimde kapsamlı ve bütünleşik bir yapı kurmayı hedeflemektedir. ([www.dfat.gov.au](http://www.dfat.gov.au))

Avustralya'daki web siteleri interaktif olmakla beraber olmakla beraber, şeffaf olma özelliğine daha çok sahiptir. ([www.icisleri.gov.tr](http://www.icisleri.gov.tr))

### 2.2.5.2 YENİ ZELANDA

Yeni Zelanda devleti, 26 Nisan 2001'de e-devlet planını açıklamıştır. E-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve demokratik paylaşımının artırılması amacıyla 4 adım belirlenmiştir:(<http://kamubib.tbd.org>)

1. Vatandaşlar öneri ve yorumlarını kolaylıkla devlete iletebilecekler.
2. Devlet kurumlarından daha iyi hizmet alabilecekler.
3. Tüm devlet kurumlarının, elektronik ortamda birbirleriyle bağlanması sonucu daha entegre bilgilere erişilecek.
4. Vatandaşlar güncel olarak kanunlar, düzenlemeler ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi alabileceklerdir.

Plana göre, e-devletin amacı insanlar arasında bütünlüğü sağlamaktır. Yeni Zelanda devleti ayrıca vatandaşın yararına e-devlet uygulamalarını yürütecek, düzenleyecek, izleyecek ve sorumluluk alacak olan Devlet Hizmetleri Komisyonunu kurmuştur.

Komisyon e-devlet programının liderliğini ve koordinasyonluğunu yapmakla, e-devlet vizyonunu belirlemekle ve başarılı bir şekilde yürütülmesini sağlamakla görevlidir. E-devleti geliştirmeye yönelik olarak bilgi teknolojilerindeki değişimler sürekli izlenerek web siteleri güncelleştirilmektedir.

Yeni Zelanda on-line web sitesinde<sup>66</sup>, istenilen bilgiye göre sorgulama yapılabilmesinin yanın sıra vatandaşlara altı ana başlık (Hizmetler, A dan Z' ye devlet, Bilmek İstedikleriniz, Devlete Katılımcılığın Sağlanması, Hükümet için aday öner, Genel seçimlere oy ver, Yerel Hükümet seçimlerine oy ver) altında bilgi sunulmaktadır.

Ayrıca internet üzerinden yeni firma kaydı yapılmasını sağlayan bir siteyle<sup>67</sup> Yeni Zelanda'daki resmi istatistiklerin arasında karşılaştırmalı bilgiler sunan bir portalda<sup>68</sup> mevcuttur. Yeni Zelanda böylece 2004 yılında devletin sunduğu tüm bilgi ve hizmetlerin elektronik ortama taşınması hedefine büyük oranda ulaşmıştır. ([www.e-logo.de](http://www.e-logo.de))

<sup>66</sup> <http://www.govt.nz/>

<sup>67</sup> <http://www.companies.nz/>

<sup>68</sup> <http://www.stats.govt.nz/>

## TÜRKİYEDE E-DEVLET

Ülkemizde yapılan Bilişim Şurasında Türkiye'nin süratle e-devlet yönünde şu ilkeleri ve uygulamaları yürürlüğe koyması üzerinde durulmuştur:

-e-Devlet anlayışının, tümüyle teknolojik bir atılım olmadığını, "değişim süreçleri" ni benimsemiş bir yönetim anlayışı olduğunu, önce tüm devlet kademelerinde sonra da toplum katmanında benimsenmesinin sağlanması,

-e-Kültür' ün eğitim süreçlerinin her evresine sokulması ve yaygınlaştırılması,

-Tüm kamu yönetim süreçlerinin, e-Devlet yaklaşımı ile yeniden yapılandırılması, verimliliğin esas alınması,

-Ülkemiz bilişim politikalarını oluşturacak, uygulamaların eşgüdümünü sağlayacak, denetleyecek ve ihtiyaçları saptayıp önlemleri alacak, özerk bir oluşumun bir an önce/zaman kaybetmeksizin kurulması,

-Vatandaşın devlet işleyişine katılımının sağlanması,

-Kamuda çalışan bilişim personelinin niteliklerini artırmak amacıyla, istihdam, özlük hakları, terfi ve hizmet içi eğitim mekanizmalarının yeniden düzenlenmesi,

-Kamudaki bilgi işlem birimlerinin dünya standartlarına uygun olarak yeniden yapılanmalarının sağlanması,

-Devlette halen mevcut olan bilişim alt yapısının,tekrarlardan uzak, daha verimli, paylaşımcı ve uyumlu çalışmasının sağlanması,

-e-Devlet bilgi paylaşım ortamının(portalının) acilen kurulması,

-Kurumlar arası bilgi paylaşımının önemli bir unsuru olan Veri Standartlarının süratle oluşturulması ve yönetiminin sağlanması,



- Bilgi paylaşımı ve iletişim kültürünün oluşturulması,
- e-Devleti tetikleyici öncelikli projelerin yaşama geçirilmesi,
- İhtiyaç duyulan yasal düzenleme ve mevzuat değişikliklerinin acilen yapılması,
- İletişim alt yapısının, hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde sunulabileceği bir düzeye getirilmesi,
- Tüm hizmetlerin güvenilir bir şekilde yürütülebilmesi için etkin bir güvenlik alt yapısının oluşturulması.

Ülkemizde de dünyadaki gelişmelere paralel olarak e-devlet yönünde çalışmalar sürdürülmektedir. Ülkemizde bu çalışmaların yürütülmesi amacıyla Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur.

Bu çalışmalarda, ilgili kurumlarca üretilen verilerin, ulusal standarttaki veri tabanlarında oluşturulması temel alınmaktadır. Söz konusu sistemlerin, ülke çapında kullanma, erişim yetkileri ve güvenliği göz önünde bulundurularak ilgili kullanıcılara açılması ve paylaşımının sağlanması amaçlanmaktadır.

Ülkemizde e-devlet projesinin amacına ulaşabilmesi ve ülke kalkınmasında etkin rol oynayabilmesi için aşağıdaki unsurların yürürlüğe konması planlanmıştır:

- Tüm Kamu kurum ve kuruluşlarının içinde yer aldığı Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı'nın (KAMU-NET) kurulması,
- KAMU-NET üzerinden aktarılacak ürünlerin standardizasyonu ve sorumluluğunun belirlenmesi,

- Yetkili ve sorumlu kuruluşların ayrıntılı olarak ihtiyaçlarının belirlenmesi, veritabanı tasarımının yapılması ve veri üretimi için gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi,
- Veri üretim ya da dönüşüm işlemlerinin yöntemlerinin ve iş planının belirlenmesi,
- Tüm kamu kuruluşları ve kullanıcıların, veri üretim ve paylaşım aşamalarında koordineli ve iş birliği içerisinde organizasyonunun yapılması.

Ülkemizde e-devlet projelerinin gerçekleştirilmesi ve güvenli bir e-devlet altyapısı oluşturmak amacıyla 19.03.1998 tarihli Başbakanlık genelgesi ile Kamu-Net adı altında bir ağ kurulmuştur. Bu ağın kurulmasının amacı tek bir portal üzerinden bilgi sunabilen bir yapılanma sağlamaktır. Ayrıca kamu bilgisayar ağlarına ilişkin yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansman konusunda karşılaşılabilecek güçlüklerin çözülmesi de Kamu-Net'in amaçları olarak tespit edilmiştir.

Öte yandan ülkemizde Ulaştırma Bakanlığı tarafından İnternet Üst Kurulu adı altında bir örgütlenme de gerçekleştirilmiştir. Çalışmalarına 1998 yılında başlayan Kurul, internetin altyapıdan başlayarak tüm boyutları ile kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerini belirleme amacına yönelik olarak hizmet yapacaktır. Bu hedeflere erişmek için gerekli stratejik ve taktik ulusal kararların alınması ve uygulanması sürecinde danışmanlık yapmak, öneriler getirmek, koordinasyon sağlamak gibi amaçlara da sahiptir.

Türkiye’de bazı kamu kuruluşları tarafından bilgisayar donanım ve yazılım altyapısı geliştirilerek yapılması gerekli kamu hizmetlerinin otomasyonu, insani hatalardan arındırılması, bilgilere erişim kolaylığı ve çabukluğunu sağlamak amacıyla hizmet odaklı projeler yürütülmektedir. Bunların başlıcaları İçişleri Bakanlığı Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (MERNİS), Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık İstatistikleri Bilgi Sistemi, Gümrük Bakanlığı Gümrük Sistemleri Otomasyonu (GİMOP), Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü Bilgisayar Otomasyonu (VEDOP), Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı (UYAP), İçişleri Bakanlığı İl Envanteri Modernizasyonu (İLEMOD), Polis Ağı Oluşturma (Pol-Net), Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Bilgi Sistemi (TAKBİS), Milli Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemi (MEB-NET) projeleridir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE METODU

Bu tez çalışmasında, ilk olarak bireylerin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklıklarını belirlemek amaçlanmakta, daha sonra ise bu sıklığa etki eden faktörler ortaya konularak bu faktörlerle yararlanma sıklığı arasındaki ilişkiler incelenmektedir.

#### 3.1.1 ÇALIŞMANIN AMACI

Bu çalışmanın birinci amacı, e-devlet uygulamalarını devlet vatandaş (G2C) boyutu ile ele alarak vatandaşların bazı e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklıklarını bir alan araştırması yaparak belirlemektir. Çalışmanın ikinci amacı, vatandaşların ele alınan e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığına bireyin demografik özellikleri, bilgisayar okur yazarlık düzeyi, kullanım maliyeti değerlendirmesi ve günlük hayatında İnternet kullanma düzeyinin etkilerini incelemek olup, ek olarak bir e-devlet modelinin çalışması gerekli görülen hukuksal alt yapı, teknolojik alt yapı ve bilgi güvenliğine ilişkin bireyin algılamalarının bu sıklığa etkilerini de ortaya koymaktır.

#### 3.1.2 ARAŞTIRMA SORULARI

Bu tezde aşağıdaki sorulara cevap bulunmaya çalışılacaktır:

1. Bireylerin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı nedir??
2. Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki hukuksal alt yapıya ilişkin algılamaları e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?
3. Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki teknolojik alt yapı ve bilgi güvenliğine ilişkin algılamaları e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?

4. Bireylerin gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyleri e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?
5. Bireylerin demografik özellikleri, bilgisayar okur yazarlık düzeyi ve maliyet algısı e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?
6. Bireylerin (a) e-devlet uygulamalarındaki hukuksal alt yapıya ilişkin algılamaları, (b) e-devlet uygulamalarındaki teknolojik alt yapı ve bilgi güvenliğine ilişkin algılamaları, (c) gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyleri (d) demografik özellikleri, bilgisayar okur yazarlık düzeyi ve maliyet algısı değişkenlerinden hangisi e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde diğerlerine göre daha etkilidir?

### **3.1.3 ÇALIŞMANIN ÖNEMİ**

Bu çalışma, e-devlet uygulamalarının ne olduğu, nasıl ve nelerden oluştuğu hakkındaki bilgimizi arttırmanın yanı sıra bireylerin bu uygulamalardan yararlanmak sıklığının belirlenmesi ve bu sıklığa etki eden faktörlerin değerlendirmesiyle de oldukça önemlidir. Ayrıca çalışmamız e- devlet uygulamalarında yararlanma sıklığına etki eden faktörlerin karşılıklı olarak değerlendirilmesiyle e-devlet çalışmalarına hem teorik hem de yönetsel anlamda önemli katkılar sağlayacaktır.

### **3.1.4 ÇALIŞMANIN SINIRLARI**

Bu tez çalışmasını sınırlayan faktörlerin başında, araştırmanın gerçekleştirilmesi esnasında karşılaşılan ulaşım sorunları ve maddi sorunlar gelmektedir.

Araştırmamızda, anket yöntemi kullanıldığından maddi sorunlar örneklem çerçevesini sınırlandırmaktadır. Ayrıca e-devlet uygulamaları sadece devlet vatandaş boyutu (G2C) ile ele alınmış olup devlet işletmeler (G2B), kamu birimleri arası ilişkiler (G2G) ve devlet çalışan (G2E) boyutları araştırma kapsamına alınmamıştır.

Araştırma ele alınan e-devlet uygulamaları vatandaşlar tarafından en sıklıkla kullanılabileceği düşünülen uygulamalar ele alınmış olup bazı uygulamalar kapsam dışı bırakılmıştır.

### 3.1.5 ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER

Bu tezde öne sürülen model için geniş bir literatür taraması yapıldı ve buradan elde edilen bulgular çalışmada temel alındı. Bu tezde altı temel hipotez incelendi.

Bunlar:

**1.Hipotez:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki hukuksal alt yapıya ilişkin algılamaları, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

**2.Hipotez:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki teknolojik alt yapıya ilişkin algılamaları, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

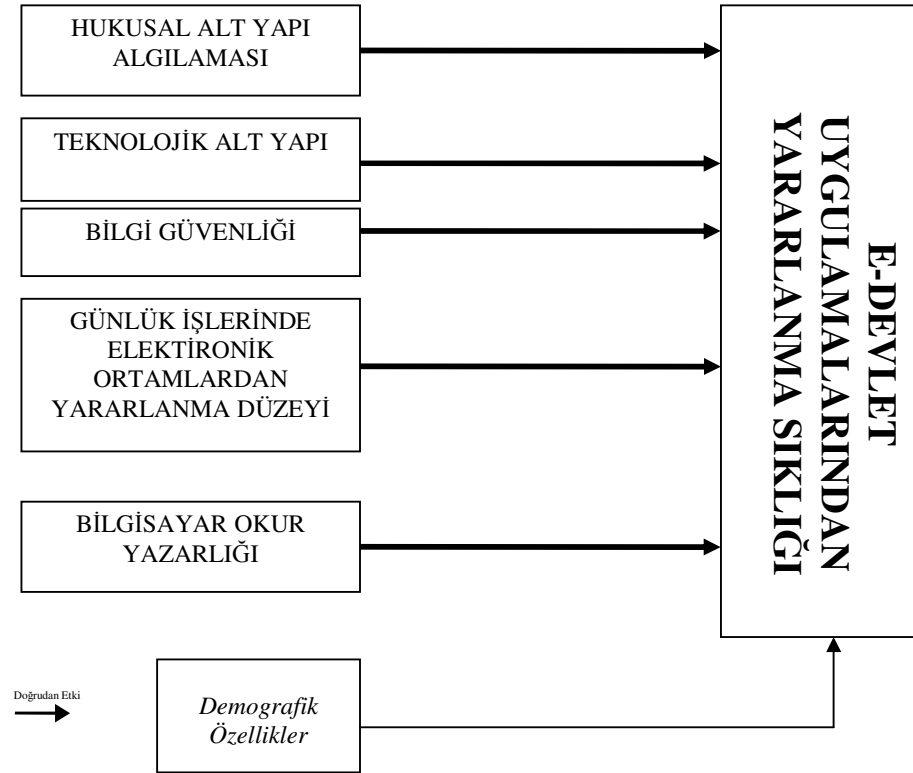
**3.Hipotez:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamaları, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

**4.Hipotez:** Bireylerin gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyleri, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

**5.Hipotez:** Bireylerin bilgisayar okur yazarlık düzeyleri, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

**6.Hipotez:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamalarının, e-devlet uygulamalarından yararlanma düzeyi üzerine pozitif etkisi, (a) hukuksal alt yapının (b) teknolojik alt yapı (b) gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyinin, (c) bilgisayar okur yazarlık düzeyinin ve (d) maliyet algısı etkilerinden daha yüksektir.

Değişkenler arasında var olduğu gösterilen bu ilişkilerin teorik yapısı Şekil 1/1'de gösterilmiştir.



**Şekil 1/1: E-Devlet Uygulamalarından Yararlanma Sıklığını Etkileyen Faktörler ve İlişkileri**

### 3.1.6 ARAŞTIRMA ÖRNEKLEMİ VE VERİLERİN TOPLANMASI

Bu tez konusu için Kocaeli Bölgesinde yaşayan bireyler arasından bir örnekleme gidilmiş olup, tesadüfi örnekleme yöntemi kullanıldı. Verilerin toplanması sırasında yüz yüze anket yöntemi kullanılmış olup ankete katılanlardan standart bir anket formunu doldurmaları istendi.

### 3.1.7 ÖRNEKLEME AİT TEMEL ÖZELLİKLER

Ankete katılanlardan yaş, cinsiyet, meslek, eğitim düzeyi, gelir düzeylerini kapsayan demografik bilgiler istendi. Ankete katılanların yaşları 13 ile 70 arasında değişmekte olup yaş ortalamaları 30'dur. Anketi cevaplayanları 347 adedi kadın 659 adedi erkektir. Bu bilgilerin yanı sıra anketi yanıtlayanların meslek , eğitim ve gelir düzeylerine ilişkin bilgiler tablo 3/1' de yer almaktadır.

Ankete katılanların 381 kişi bilgisayar konusunda herhangi bir eğitim almadıklarını belirtmiş olup 225 kişinin ne evinde ne de işyerinde bir bilgisayarı bulunmamaktadır. Araştırma kapsamındaki kişilerin internete erişim bedeli olarak minimum 0 YTL maksimum 300 YTL bedel ödedikleri tespit edildi.

Tablo:3/1: Ankete Katılanlara İlişkin Kişisel Bilgiler

	Sayısal Değerleri	Yüzde Değerleri
<b>YAŞ</b>	(Yıl)	
Minimum	13	
Maksimum	70	
Ortalama	30,35	
Standart Sapma	11,85	
<b>CİNSİYET</b>	(Kişi)	
Kadın	347	%34,5
Erkek	659	%65,5
<b>MESLEK</b>	(Kişi)	
Ücretli/Maaşlı	361	%35,9
Serbest Meslek	0	%0
Ücretsiz Aile İşçisi	6	%0,6
Ev Kadını/Ev Kızı	116	%11,5
İşsiz/İş Arıyor	22	%2,2
Emekli	87	%8,6
Öğrenci	371	%36,9
Diğer	43	%4,3
<b>EĞİTİM</b>	(Kişi)	



Bir Okul Bitirmedi	192	%19,1
İlkokul	0	%0
İlköğretim	111	%11,0
Lise	249	%24,8
Üniversite	444	%44,1
Master-Dokt.	10	%1,0
<hr/>		
<b>GELİR</b>	(Kişi)	
1.000' den az	696	%69,2
1.000-2.000	240	%23,9
2.000-3000	52	%5,2
3.000' den fazla	18	%1,8
<hr/>		
<b>BİLG. EĞİTİMİ</b>	(Kişi)	
Evet	381	%37,9
Hayır	625	%62,1
<hr/>		
<b>BİLG.SAHİPLİK</b>	(Kişi)	
Yok	225	%22,4
Sadece Evde	531	%52,8
Sadece İşyerinde	78	%7,8
Hem Ev Hem İşyeri	172	%17,1
<hr/>		
<b>E-İMZA</b>	(Kişi)	
Evet	275	%27,3
Hayır	731	%72,7
<hr/>		
<b>ERİŞİM BEDELİ</b>	(Yıl)	
Minimum	0	
Maksimum	300	
Ortalama	26,96	
<hr/>		

### 3.1.7.1 Örnekleme Ait Demografik Özelliklerle E-Devlet Uygulamalarından Yararlanma Sıklığına İlişkin Karşılaştırmalı Bilgiler

Ankete katılanların e- devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile cinsiyetleri arasındaki frekans dağılımları karşılaştırıldığında, hiçbir zaman kullanmayanların 107'si kadın 158' i erkek, nadiren kullananların 97 kadın 205 erkek, ara sıra kullananların 83 kadın 192 erkek, sıklıkla kullananların 33 kadın 60'ı erkek, hemen her zaman kullanım diyenlerin 27' si kadın 44 erkeklerden oluşmaktadır.

E-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile bireyin meslek dağılımları incelendiğinde, hemen her zaman yararlananların arasında en yüksek orana %43.7 ücretliler, daha sonra %33,8 ile öğrenciler gelmekte olup en düşük orana ücretsiz aile işçisi ve işsizler gelmektedir.

Bireylerin eğitim düzeyleri ile e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı incelendiğinde üniversite mezunları (%52.1) hemen her zaman kullananlar arasında en yüksek yüzdeye sahiptir. E-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığına ilişkin karşılaştırmalı bilgiler tablo 3/2'de gösterilmektedir.

Tablo 3/2: Karşılaştırmalı Bilgiler Tablosu

<b>E-DEVLET UYGULAMALARINDAN</b>						
<b>YARARLANMA SIKLIĞI</b>						
		<b>Hiçbir</b>	<b>Nadiren</b>	<b>Ara</b>	<b>Sıklıkla</b>	<b>Hemen</b>
		<b>Zaman</b>		<b>Sıra</b>		<b>Her</b>
						<b>Zaman</b>
<b>CİNSİYET</b>	Kadın	107	97	83	33	27
		40,4%	32,1%	30,2%	35,5%	38,0%
	Erkek	158	205	192	60	44
		59,6%	67,9%	69,8%	64,5%	62,0%

<b>MESLEK</b>	Ücretli	64	110	101	55	31
		24,2%	36,4%	36,7%	59,1%	43,7%
	S.Mes.					
	Ü.A.İ	3	1	0	2	0
		1,1%	,3%	,0%	2,2%	,0%
	E.Kadını	50	31	23	2	10
		18,9%	10,3%	8,4%	2,2%	14,1%
	İşsiz	9	6	5	2	0
		3,4%	2,0%	1,8%	2,2%	,0%
Emekli	26	25	29	4	3	
	9,8%	8,3%	10,5%	4,3%	4,2%	
Öğrenci	103	117	102	25	24	
	38,9%	38,7%	37,1%	26,9%	33,8%	
Diğer	10	12	15	3	3	
	3,8%	4,0%	5,5%	3,2%	4,2%	
<b>EĞİTİM</b>	Bir Okul Bitirmedi	60	69	38	14	11
		22,6%	22,8%	13,8%	15,1%	15,5%
	İlkokul					
	İlköğretim	31	35	33	7	5
		11,7%	11,6%	12,0%	7,5%	7,0%
	Lise	64	68	74	26	17
		24,2%	22,5%	26,9%	28,0%	23,9%
	Üniversite	109	128	127	43	37
	41,1%	42,4%	46,2%	46,2%	52,1%	
Mast.-Dokt.	1	2	3	3	1	
	,4%	,7%	1,1%	3,2%	1,4%	
<b>GELİR</b>	1.000' den az	196	220	188	53	39
		74,0%	72,8%	68,4%	57,0%	54,9%
	1.000-2.000	57	65	70	26	22

		21,5%	21,5%	25,5%	28,0%	31,0%
	2.000-3000	8	15	14	11	4
		3,0%	5,0%	5,1%	11,8%	5,6%
	3.000' den fazla	4	2	3	3	6
		1,5%	,7%	1,1%	3,2%	8,5%
<b>BİLG.</b>	Yok	74	72	54	13	12
<b>SAHP.</b>		27,9%	23,8%	19,6%	14,0%	16,9%
	Sadece Evde	134	171	149	47	30
		50,6%	56,6%	54,2%	50,5%	42,3%
	Sadece İşyerinde	19	22	17	10	10
		7,2%	7,3%	6,2%	10,8%	14,1%
	Hem Ev Hem İşyeri	38	37	55	23	19
		14,3%	12,3%	20,0%	24,7%	26,8%

		7,2%	7,3%	6,2%	10,8%	14,1%
	Hem Ev Hem İşyeri	38	37	55	23	19
		14,3%	12,3%	20,0%	24,7%	26,8%

### 3.1.8 KORELASYON ANALİZLERİ

Araştırmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla öncelikle korelasyon analiz yapıldı. Ankete katılanların e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı (EDEVSIK), günlük işlerinde internetten yararlanma sıklıkları (INTSIK), e-devlet uygulamalarına ilişkin hukuksal yapı (HUKYA), teknolojik alt yapı (TEKAYA), bilgi güvenliği algulamaları (BILGGVN), bilgisayar okur yazarlık düzeyi (BILGOKYD) değişkenleri arası korelasyon analiz sonuçları tablo 3/3'de gösterilmektedir.

Tablo 3/3: Değişkenler Arası Korelasyonlar

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1.EDEVSIK</b>	1									
<b>2.INTSIK</b>	,509(* *)	1								
<b>3.HUKYA</b>	,204(* *)	,251(* *)	1							
<b>4.TEKAYA</b>	,141(* *)	,191(* *)	,277(* *)	1						
<b>5.BILGGVN</b>	,107(* *)	,130(* *)	,200(* *)	,310(* *)	1					
<b>6.BILGOKYD</b>	,221(* *)	,414(* *)	,191(* *)	,332(* *)	,221(* *)	1				
<b>7.MALALG</b>	,049	,015	-,022	,036	,156(* *)	,080(* *)	1			
<b>8.YAS</b>	,033	-,198(* *)	,030	,108(* *)	,084(* *)	,386(* *)	-,024	1		
<b>9.INTBSIK</b>	,191(* *)	,382(* *)	,039	,112(* *)	,053	,476(* *)	-,042	- ,409(**)	1	
<b>10.INTBEDEL</b>	,122(* *)	,134(* *)	-,028	,081(* *)	,015	,175(* *)	- ,070(* )	-,062	,262(* *)	1

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Değişkenler arası korelasyon incelendiğinde bireyin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile günlük işlerinde internetten yararlanma sıklığı (0,509), e-devlet uygulamalarına ilişkin hukuksal yapı (0,204), teknolojik alt yapı (0,141), bilgi güvenliği (0,107) algılamaları, bilgisayar okur yazarlık düzeyi (0,221) değişkenleri arasındaki korelasyon katsayılarının istatistiksel olarak 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

### 3.1.9 REGRESYON ANALİZİ

Araştırmada analiz edilen regresyon modeli, bireyin günlük işlerinde internetten yararlanma sıklığı, e-devlet uygulamalarına ilişkin hukuksal yapı, teknolojik alt yapı ve bilgi güvenliği algılamaları, bilgisayar okur yazarlık düzeyi ve maliyet algısının e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde göreceli etkilerini belirlemek amacıyla oluşturuldu.

Uygulanan regresyon analizinde e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı (EDEVSIK) bağımlı değişken, günlük işlerinde internetten yararlanma sıklıkları (INTSIK), e-devlet uygulamalarına ilişkin hukuksal yapı (HUKYA), teknolojik alt yapı (TEKAYA), bilgi güvenliği algılamaları (BILGGVN), bilgisayar okur yazarlık düzeyi (BILGOKYD) ve maliyet algısı (MALALG) değişkenleri bağımsız değişken olarak girildi. Bu modele ilişkin veriler tablo 3/4' de gösterilmektedir.

Tablo 3/4: Regresyon Modeli

Regresyon Modeli			
E-Devlet Uyg.Yararlanma Sıklığı (Bağımlı Değişken)			
Bağımsız Değişkenler	$\beta$	$\beta_{Std}$	T
Sabit Terim	0.960		
INTSIK	0.388	0.486	16.021**
HUKYA	0.083	0.072	2.472**
TEKAYA	0.022	0.024	0.779
BILGGVN	0.022	0.023	0.803
BILGOKYD	-0.006	-0.007	-0.221
F		72.504**	
R <sup>2</sup>		0.266	
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>		0.262	

\*\* p<0.01

Bireyin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığına (EDEVSIK), günlük işlerinde internetten yararlanma sıklığının (INTSIK), e-devlet uygulamalarına ilişkin hukuksal yapı (HUKYA), teknolojik alt yapı(TEKAYA), bilgi güvenliği algılamasının (BILGGVN), bilgisayar okur yazarlık düzeyinin (BILGOKYD) ve maliyet algısının (MALALG) etkilerini test etmek amacıyla kurulan regresyon modelinin analizi neticesinde, modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu (F=60.770; p<0.01) görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre bireyin günlük işlerinde internetten yararlanma sıklığı ( $\beta_{Std}=0.488$ ; p<0.01) ve e-devlet uygulamalarının hukuksal yapısına ilişkin algılamasının ( $\beta_{Std}=0.074$ ; p<0.01) e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

### 3.1.10 HİPOTEZLERİN TESTİ

Bu araştırmada öne sürölen hipotezleri test etmek amacıyla, korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanıldı. Bu analizler neticesinde, araştırmada öne sürölen hipotezlere yönelik olarak elde edilen sonuçlar bu bölümde açıklanmaktadır.

Birinci hipotezimiz bireylerin e- devlet uygulamalarındaki hukuksal yapıya ilişkin algılamalarının e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığına pozitif yönde etkilediğine yöneliktir.

**H<sub>1</sub>:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki hukuksal yapıya ilişkin algılamaları, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

Değişkenler arası korelasyonun gösterildiği tablo 3/3' de e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile hukuksal yapıya ilişkin algılama arasındaki korelasyon katsayısının ( $r=0.204$ ;  $p<0.01$ ) istatistiksel olarak 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu görölmektedir. Bu sonuç birinci hipotezimizi destekler niteliktedir.

İkinci hipotezimiz bireylerin e- devlet uygulamalarındaki teknolojik alt yapıya ilişkin algılamalarının e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilediğine yöneliktir.

**H<sub>2</sub>:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki teknolojik alt yapıya ilişkin algılamaları, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.



Değişkenler arası korelasyonun gösterildiği tablo 3/3' de e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile teknolojik alt yapıya ilişkin algılama arasındaki korelasyon katsayısının ( $r=0.141$ ;  $p<0.01$ ) istatistiksel olarak 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu sonuç ikinci hipotezimizi destekler niteliktedir.

Üçüncü hipotezimiz bireylerin e- devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamalarının e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilediğine yöneliktir.

**H<sub>3</sub>:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamaları, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

Değişkenler arası korelasyonun gösterildiği tablo 3/3' de e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile bilgi güvenliğine ilişkin algılama arasındaki korelasyon katsayısının ( $r=0.107$ ;  $p<0.01$ ) istatistiksel olarak 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu sonuç üçüncü hipotezimizi destekler niteliktedir.

Dördüncü hipotezimiz bireylerin günlük işlerinde internetten yararlanma düzeylerinin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilediğine yöneliktir.

**H<sub>4</sub>:** Bireylerin gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyleri, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

Değişkenler arası korelasyonun gösterildiği tablo 3/3' de e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile günlük işlerinde internetten yararlanma düzeyleri arasındaki korelasyon katsayısının ( $r=0.509$ ;  $p<0.01$ ) istatistiksel olarak 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu sonuç dördüncü hipotezimizi destekler niteliktedir.

Beşinci hipotezimiz bireylerin bilgisayar okur yazarlık düzeylerinin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilediğine yöneliktir.

**H<sub>5</sub>:** Bireylerin bilgisayar okur yazarlık düzeyleri, bu uygulamalardan yararlanma sıklığını pozitif yönde etkilemektedir.

Değişkenler arası korelasyonun gösterildiği tablo 3/3' de e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile bireyin bilgisayar okur yazarlık düzeyi arasındaki korelasyon katsayısının ( $r=0.221$ ;  $p<0.01$ ) istatistiksel olarak 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu sonuç beşinci hipotezimizi destekler niteliktedir.

Altıncı hipotezimiz bireylerin e-devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamalarının ele alınan diğer değişkenlere oranla e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerindeki etkisinin daha yüksek olduğuna ilişkindir.

**H<sub>6</sub>:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamalarının, e-devlet uygulamalarından yararlanma düzeyi üzerine pozitif etkisi, (a) hukuksal alt yapının (b) teknolojik alt yapı (b) gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyinin, (c) bilgisayar okur yazarlık düzeyinin ve (d) maliyet algısı etkilerinden daha yüksektir.

Bu hipotezimizi test etmek için tablo 3/4'de özetlenen regresyon modelinin analizi sonucunda modelin anlamlı ( $F=72.504$ ;  $p<0.01$ ) ve internetten yararlanma sıklığı ( $\beta_{Std}=0.486$ ;  $p<0.01$ ) ile hukuksal yapı algılaması ( $\beta_{Std}=0.072$ ;  $p<0.01$ ) değişkenlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir.

Bu sonuçlara göre, diğer değişkenlerimize oranla bireyin günlük işlerinde internetten yararlanma sıklığının e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde daha güçlü bir etkiye sahip olduğu ifade edilebilir.

Araştırma örneklemini dikkate alındığında, bireyin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde günlük hayatında internetten yararlanma düzeyinin en önemli değişken olarak görülmektedir. Elde ettiğimiz bu sonuca göre araştırma örneklemini çerçevesinde altıncı hipotezimiz desteklenmemiştir. Altıncı hipotezimiz bireylerin e-devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamalarının ele alınan diğer değişkenlere oranla e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerindeki etkisinin daha yüksek olduğuna ilişkindir.

**H<sub>6</sub>:** Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamalarının, e-devlet uygulamalarından yararlanma düzeyi üzerine pozitif etkisi, (a) hukuksal alt yapının (b) teknolojik alt yapı (b) gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyinin, (c) bilgisayar okur yazarlık düzeyinin ve (d) maliyet algısı etkilerinden daha yüksektir.

Bu hipotezimizi test etmek için tablo 3/4'de özetlenen regresyon modelinin analizi sonucunda modelin anlamlı ( $F=72.504$ ;  $p<0.01$ ) ve internetten yararlanma sıklığı ( $\beta_{Std}=0.486$ ;  $p<0.01$ ) ile hukuksal yapı algılaması ( $\beta_{Std}=0.072$ ;  $p<0.01$ ) değişkenlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlara göre, diğer değişkenlerimize oranla bireyin günlük işlerinde internetten yararlanma

sıklığının e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde daha güçlü bir etkiye sahip olduğu ifade edilebilir. Araştırma örnekleme dikkate alındığında, bireyin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde günlük hayatında internetten yararlanma düzeyinin en önemli değişken olarak gözükmektedir. Elde ettiğimiz bu sonuca göre araştırma örnekleme çerçevesinde altıncı hipotezimiz desteklenememiştir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### 4.1. SONUÇ VE ÖNERİLER

#### 4.1.1 GENEL SONUÇLAR

Bu bölümde, araştırma kapsamında gerçekleştirilen uygulamanın istatistiksel analizi neticesinde elde edilen sonuçlar özetlenmekte ve aşağıda belirtilen araştırma soruları cevaplandırılmakta, ayrıca uygulamaya yönelik öneriler ve gelecek araştırmalar için öneriler değerlendirilmektedir.

Bu tez çalışması, ilk olarak bireylerin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklıklarını belirlemeyi daha sonra ise bu sıklığa etki eden faktörler ortaya koyup bu faktörlerle yararlanma sıklığı arasındaki ilişkiler incelenmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışma, e-devlet uygulamalarını devlet vatandaş (G2C) boyutu ile ele almakta ve vatandaşların bazı e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklıklarını bir alan araştırması ile tespitini yaparak, vatandaşların e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığına bireyin demografik özellikleri, bilgisayar okur yazarlık düzeyi, günlük hayatında elektronik ortamlardan yararlanma düzeyinin etkilerini incelemek olup, ek olarak bir e-devlet modelinin çalışması gerekli görülen hukuksal alt yapı, teknolojik alt yapı ve bilgi güvenliğine ilişkin bireyin algılamalarının bu sıklığa etkilerini de ortaya çıkarmaktır. Kısaca bu tezde aşağıdaki sorulara cevap bulunmaya çalışılmıştır:

Bireylerin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı nedir? Hangi e-devlet uygulamalarından ne ölçüde yararlanmakta olup günümüz koşulları için yeterli midir?

Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki hukuksal yapıya ilişkin algılamaları e-devlet

uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?

Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki teknolojik alt yapıya ilişkin algılamaları e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?

Bireylerin e-devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğine ilişkin algılamaları e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?

Bireylerin gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyleri e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?

Bireylerin demografik özellikleri, bilgisayar okur yazarlık düzeyi e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını nasıl etkilemektedir?

Bireylerin (a) e-devlet uygulamalarındaki hukuksal alt yapıya ilişkin algılamaları, (b) e-devlet uygulamalarındaki teknolojik alt yapı, (c) bilgi güvenliğine ilişkin algılamaları, (d) gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyleri (e) yaş (f) internete bağlantı sıklığı (g) internet erişimi için ödediği bedel değişkenlerinden hangisi e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde diğerlerine göre daha etkilidir?

Araştırmaya katılanların e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ölçmeye çalıştığımız ve uç noktaları “1 Hiçbir zaman ..... 5 Hemen her zaman” olan soruya verilen yanıtların ortalaması 2,41 olarak hesaplanmıştır. Yani, bu sonuç bize araştırmaya katılanların yararlanma sıklığının 1-5 arasında orta noktaya yakın bir yerde olduğunu göstermektedir. Bu sonuç günümüz koşulları ve araştırmanın uygulandığı bölge dikkate alındığında kanımızca yeterli değildir. Araştırmaya

katılanların %26,3 hiçbir zaman e- devlet uygulamalarından yararlandıklarını belirtirken %7,2' si hemen her zaman yararlanmakta olduğunu ifade etmiştir. Bu oranın düşüklüğünün nedenlerinin sorgulanmasına ihtiyaç vardır. Araştırmaya katılan 1006 kişiden 225 kişinin ne evinde ne de işyerinde internet erişimine açık bir bilgisayar

bulunmamakta olup katılanların %62,1'i bilgisayar konusunda herhangi bir eğitim almadıklarını ifade etmişlerdir. E-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını artırmak bu uygulamalar için gerekli donanım ve onu kullanım becerisine sahipliği gerektirdiği göz önünde tutulmalı ülkesel çapta bilgisayar okur yazarlığımızı artıracak eğitim çalışmalarının düzenlenmesi ve bilgisayar sahipliğini artıracak ve özendirilecek kampanyalarla vatandaşlar teşvik edilmelidir. Araştırmaya katılanlar e-devlet uygulamalarından en fazla TC kimlik ve nüfus bilgilerine ulaşmayı kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu uygulamanın geçmişi ve kapsadığı alanlar açısından düşünüldüğünde bu sonuç doğaldır. Yakın gelecekte adrese dayalı kayıt sisteminin kullanılır duruma gelmesiyle hem bu bilgilerin hem de adres bilgilerine ilişkin e-devlet uygulamalarından kullanım oranının daha da artması kaçınılmazdır. En az kullanılan e-devlet uygulamaları daha çok Emniyet Teşkilatına ait olan uygulamalarda karşımıza çıkmaktadır. Örneğin pasaport işlemleri, sürücü ceza sorgulama, araç kaza sorgulama gibi.

Yapılan analizler sonucu bireyin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ile e-devlet uygulamalarına ilişkin hukuksal yapı algılaması arasında pozitif bir ilişki bulundu. Bireylerin elektronik ortamda yapmış oldukları işlemlerin hukuksal temellerine ve hukuksal geçerliliğine ilişkin algılamaları olumlu yönde artırdıkça e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığının da arttığı gözlemlenmektedir. Bu nedenle bu uygulamaların hukuksal geçerliliğinin toplumdaki bireylere duyurulması oldukça önemlidir. Örneğin e-imza ile yapılan bir işlemle ıslak imza ile yapılan bir işlem arasında hukuksal anlamda herhangi bir farklılığın olmadığını her iki işlemde de aynı hukuksal sonucu doğuracağına ilişkin bilgilerin kitle iletişim araçları vasıtasıyla bireylere duyurulması bu uygulamalardan yararlanma sıklığını arttıracak bu da e-devlet uygulamalarının başarısını olumlu yönde etkileyerek e-devlet uygulamalarından elde edilmesi düşünülen kazanımların hem bireylere hem de devlete kısa zamanda dönmesini sağlayacaktır.

Araştırma sonuçları bireylerin yaşadıkları bölgede internet alt yapısının yeterliliği, e-devlet uygulamalarını sadece internet ortamında değil farklı ortamlarda da uygulanabilirliğinin mevcudiyetinin ve kişinin bu ortamlara sahiplik algılamasının e-devlet uygulamalarında yararlanma sıklığını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Bu nedenle bireylerin e-devlet uygulamalarına erişimde kullandıkları tüm bu araç gereçlerin ve alt yapısının ülke geneline yaymak e-devlet uygulamalarından yararlanma düzeyini olumlu yönde etkileyecektir.

E-devlet uygulamaları ile ilgili oldukça önemli bir konu güven ve güvenlidir. E-devlet uygulamaları kapsamında topluma sunulan bilgilerin doğruluğuna ilişkin güven algılaması, yapılan işlemlerin güvenilir olması ve yapılan işlemler sırasında verilen her türlü bilginin güvenli bir şekilde saklanması son derece önemlidir. Güven zor oluşturulan ve çabuk kırılan bir kavramdır. Tüm bu uygulamalarda güven ilişkisinin tesis edilmesine azami önem gösterilmesi gerekmektedir. Araştırma sonuçları da bu değerlendirmeleri destekler nitelikte olup bireylerin güven algılamasının e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir.

Yapılan analizler sonucu bireylerin günlük işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeylerinin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını olumlu yönde etkilediğini göstermekte olup bilgi teknolojilerinin hayatımıza girme düzeyi ki bu sadece internette yararlanma düzeyi olarak algılanmamalı e-devlet adı altında yapılan tüm çalışmalardan yararlanma sıklığımızı etkileyecektir.

Bilgisayar okur yazarlık düzeyi olarak adlandırdığımız değişken temelde bireyin kendi bilgisayar kullanma düzeyine ilişkin algısını ölçmektedir. Araştırma sonuçları bu düzeyin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığını pozitif etkilediğini göstermektedir. Benzer şekilde bireylerin internete bağlanma sıklıkları ve erişim için ödemiş oldukları bedel arasında da bu pozitif ilişki görülmektedir.

Bireylerin (a) e-devlet uygulamalarındaki hukuksal alt yapıya ilişkin algılamaları, (b) e-devlet uygulamalarındaki teknolojik alt yapı, (c) bilgi güvenliğine ilişkin



algılamaları, (d) gündelik işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma düzeyleri, (e) yaş, (f) internete bağlantı sıklığı ve (g) internet erişimi için ödediği bedel değişkenlerinden hangisinin e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde diğerlerine göre daha etkili olduğuna yönelik yapılan regresyon analizi sonucunda; günlük işlerinde elektronik ortamlardan yararlanma sıklığının e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde en etkili değişken olduğunu göstermektedir. Bu bulgu araştırma hipotezini desteklememektedir. Araştırma hipotezi en etkili değişkenin bilgi güvenliği değişkeni olması gerektiğini önermekteydi. Çünkü bireylerin e-devlet uygulamalarındaki yapmış oldukları işlemlerin güvenilir olmasına ve verdikleri bilgilerin güven içinde saklandığına güvenmelerinin yararlanma sıklığının temel belirleyicisi olması gerekmekte olup ancak araştırma sonuçları bu bulguyu destekleyememiştir. Bu sonuç genelleştirilmeden örneklem çerçevesinde değerlendirilmelidir. Güven hemen hemen her şeye olduğu gibi e-devlet uygulamalarının da temelini oluşturmaktadır. E-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı üzerinde elektronik ortamlardan yararlanma sıklığı değişkeninden sonra yaş, internet erişimi ve hukusal alt yapı değişkenleri önemli diğer değişkenler olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### **4.1.2 ARAŞTIRMANIN KISITLAMALARI**

Bu çalışma ortaya koyduğu teorik ve pratik sonuçların yanında bazı kısıtlamalara sahiptir. Birinci olarak, araştırmanın gerçekleştirilmesi esnasında karşılaşılan ulaşım sorunları ve maddi sorunlar gelmektedir. Her ne kadar 1.000 kişinin üzerinde kişi ile görüşülmüş ise de örneklem hacminin artması araştırma sonuçlarına olumlu katkı sağlayacağı inkar edilemez. Ayrıca daha yüksek örneklem hacmi araştırma sonuçlarımızın genelleştirme yeteneğini de artıracaktır.

İkinci olarak araştırma e-devlet uygulamalarını devlet-vatandaş boyutu ile ele almakta olup en sık kullanıldığı düşünülen e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığı ölçülmeye çalışılmıştır.

### **4.1.3 GELECEK ARAŞTIRMALAR İÇİN ÖNERİLER**

Bu çalışma vatandaşların e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklıklarını belirleyip bu sıklığı etkileyen faktörler ve sonuçları ile ilgili değerlendirmeler ortaya koymaktadır. Bu faktörlerin etkileri ve sonuçlarının devlet-işletmeler; devlet-kamu birimleri; devlet-çalışanı arasındaki ilişkilerde de değerlendirilmesinin yapılmasını gerek vardır.

Bu tip bir araştırma odak bir e-devlet uygulaması üzerinde yapılması, bu uygulamadan yararlananların yararlanma nedenlerinin ortaya konması önemlidir. Örneğin e-devlet uygulamalarının kullanıcı dostu olması, güvenilirliği ya da internet dışı erişim imkanının çeşitliliği gibi değişkenler dikkate alınarak farklı araştırmalar yapılmalıdır.

## KAYNAKÇA

### **2005 YILI PROGRAMI**

2005 8.Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2005 Yılı Programı

### **ACİL EYLEM PLANI**

2002 tarihli ve 55 sayılı Başbakanlık Genelgesi

ACAR, Nesime

### **İnsan Kaynakları Yönetimi**

MPM Yayınları, No: 640, Ankara (2000)

SİTENAY ÖZCAN

### **Türkiyede edevlet çalışmaları**

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

AKÇA, Halil İbrahim

### **Fatma Ağaç'ın Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşar Yardımcısı**

Halil İbrahim Akça ile Röportajı, Haziran (2003)

MALONE, Michael S.

### **Sanal Şirket, Çev: MustafaKüpüşoğlu, Koç Unisys Yay.**

Seçil Ofset, İstanbul (1995)

ERTÜRK, Mümin

### **İşletme Biliminin Temel İlkeleri**

Beta Yayınları, 4. Baskı (1994)

TUTAR, Hasan

### **Küreselleşme Sürecinde İşletme Yönetimi**

Hayat Yayıncılık (1994)

BTYKA

*Bügi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanım Araştırması.*

Ankara:TÜBİTAK-BİLTEN (2000)

AKIN, Bahadır

**"Dijital Ekonomide Bilişim Teknolojisi KuUanımının İş Ekosistemleri ve Örgüt Yapıları Üzerindeki Etkisi,"**

Bilişim 2000 Etkinlikleri, İstanbul: İnterpro Yayıncılık (2000)

ACAR, Sadık

**Uluslararası Reel Ticaret, Teori, Politika.**

İzmir: DEÜ yayınlan (2000)

AKTAN, C.Can

**Etkin Devlet**

Çizgi Kitabevi, Konya (2003)

AKTAŞ, Ziya

**Türkiye'de Bilgi Toplumuna Nasıl Erişiriz?**

Türkiye Bilimler Akademisi Forumu, Tübitak Matbaası, Ankara (2003)

ALTINOK, A.Ramazan

**Bilgi Çağında Yeni Bir Yönetim Vizyonu - Elektronik Devlet Yaklaşımı ile Vilayet Yönetimlerinde Hizmet Performansının Arttırılması**

Middlesex Üniversitesi, Londra (MasterTezi) (2000)

ARIKAN, Rauf

**Araştırma Teknikleri**

Gazi Kitabevi, Ankara (2002)

Bensghir, Türksel Kaya

**Bilgi Toplumu ve Örgütlerde Bilgi Teknolojileri**

Ankara: TODAİE Yayınları (1996)

Bozkurt, Veysel

**Enformasyon Toplumu ve Türkiye**

İstanbul: Sistem Yayıncılık (1996)

Ekin, Nusret

**Bilgi Ekonomisinde Elektronik Ticaret**

İTO Yayınları (1998)

Bozkurt, Veysel

**Elektronik Ticaret**

Alfa Yayınları (2000)

ARİFOĞLU, Ali

**e-Dönüşüm, Yol Haritası, Dünya, Türkiye**

SAS Bilişim Yayınları, Yıldız Matbaacılık, Ankara (2004)

FINDIKÇI, İlhami

**İnsan Kaynakları Yönetimi**

İstanbul: Alfa Basım Yayınları (1999)

ARİFOĞLU, Ali ve başk. (Der.)

**e-Devlet Yolunda Türkiye**

Türkiye Bilişim Derneği, Kamu-BİB-Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Derneği

Yayınları, Yıldız Matbaacılık, Ankara (2002)

ARGÜDEN, Yılmaz

**"e-Devlet'e Doğru"**

Dünya Gazetesi, (2003)

ARGÜDEN, Yılmaz

**"e-Birey ve e-Devlet"**

Dünya Gazetesi, (2004)

ATBAKAN, Ekrem

**T.C. Sağlık Bakanlığı**

Bakan Danışmanı Ekrem Atbakan ile yaptığımız Söyleşi (2005)

KARAHAN, Özcan

**"Bilgi Sektörünün Ekonomik Dinamiklerinin Analizi"**

Bilgi Teknolojileri Kongresi Bildiri Özetleri. Denizli (2001)

KOÇ, Oktay

**"Bilgi Toplumu Bağlanımda Entelektüel Liderliğin Diyalektiği"**

(2003)

**II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı**

Hereke-Izmit

BACKUS, Michiel

**e-Governance and Developing Countries**

World Bank Research Report No:3 (2001)

**BAKANLAR KURULU KARARLARI**

2005 25.1.2005 tarihli ve 2005/8409 sayılı karar

KUTLU, Erol

**Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri**

Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını (2000)

Naisbitt,

**Global Paradoks. Çev: S. Gül.**

İstanbul: Sabah Kitaplan Ozateşler (1994)

Mustafa

**Ekonomi Bilimi I.**

İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları (2000)

TEKİN, Mahmut ve ÇİÇEK, Ercan

**"Bilgi çağında Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi". I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı.**

Hereke - İzmit (2002)

YÜCETÜRK, Elif

**"Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları" I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı.**

Hereke-Izmit (2002)

YÜREKLİ, Sıtkı

**"Yeni Ekonominin Yeni Ticaret Biçimi ve Bileşenleri", Elektronik Ticaret, Enformasyon Malları ve E-Para", I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı,**

Kocaeli (2002)

BALCI, Asım

**"e-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar, Zorluklar"**

Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar-Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları Seçkin Yayıncılık, Ankara (2003)

BARTIN, Mustafa

**"e-Devlet"**

<http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevlet.pclf> (2008)

BEK, Mine Gencer (Der.)

**Avrupa Birliği ve Türkiye'de İletişim Politikaları**

Ümit Yayıncılık, Ankara (2003)

BELEK, İlker

**Postkapitalist Paradigmalar**

Sorun Yayınları- istanbul (1997)

BENSGHIR, Türksel Kaya

**Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**

Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) Yayınları, Ankara (1996)

**"Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?"**

Amme idaresi Dergisi, 33/3 (2000)

BENSGHIR, Türksel Kaya; M.YILDIZ

**"Perceptions of e-Government in Turkey"**

Turkish Public Administration Annual, Vol.27-28 (2001-2002)

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KALKINMA PROGRAMI (UNDP)

**İnsani Gelişme Raporu, Türkiye**

Bilişim ve iletişim Teknolojileri (2004)

BAŞARAN, Funda

**İletişim ve Emperyalizm**

Ankara: Ütopya (2000)

CEYHUN, Yurdakul; M.U.ÇAĞLAYAN

**Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta**

Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Genel Yayın No:361 Bilim Dizisi:10,



Ankara (1997)

ÇAKAL, Recep

**e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Sonuç Raporu Sunumu**

Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı (2005)

DEVLET İSTATİSTİK ENSTİTÜSÜ (DİE)

**Türkiye İstatistik Yıllığı, 2004**

Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması, Nisan-Haziran (2004)

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI MÜSTEŞARLIĞI (DPT)

**e-Europe+ Interim Report**

State Planning Organization, Information Society Department (2003)

**e-Devlet Proje ve Uygulamaları**

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı-Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı (2004)

**"e-Dönüşüm Türkiye Projesi ve e-Devlet Çalışmaları"**

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı-Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı'nın 5 Ocak 2005 tarihinde Sayıştay Denetçileri'ne verdiği seminerde yapılan Sunum (2005)

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Basın Duyurusu (2005)

**AB Bilgi Toplumu Faaliyetlerine Türkiye'nin Katılımı Raporu**

Devlet Planlama Teşkilatı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı (2005)

**Kısa Dönem Eylem Planı 4. Değerlendirme Raporu,**

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı-Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı'nın 10 Şubat 2005 tarihinde verdiği seminerde yapılan Sunum (2005)

**e-Devlet Proje ve Uygulamaları**

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı-Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı (2005)

**DIGITAL**

Capital Dergisi, Teknoloji-Yönetim Eki Çeşitli sayıları

DIŞ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI (DTM)

**T.C.Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı, Anlaşmalar Genel Müdürlüğü,  
Raporlar, Singapur**

[http://www.dtm.gov.tr/anl/raporlar/ASYA\\_AVUST/Singapur.doc](http://www.dtm.gov.tr/anl/raporlar/ASYA_AVUST/Singapur.doc) (2007)

DOVVNING, John.

**"Computers for Political ChangerPeaceNet and Public Data Access"**

Journal of Communication (1989)

DRUCKER, Peter

**Yeni Gerçekler (Çev. Birtane Karanakçi)**

Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Genel Yayın No:315, Tisamat Basım  
Sanayii, Ankara (1991)

DÜNYA EKONOMİ FORUMU

**2003 Networked Readiness Index 2003**

**2004 The Networked Readiness Index 2004**

DÜNYA TİCARET ÖRGÜTÜ (DTÖ)

**1998 Dünya Ticaret Örgütü - Yıllık Rapor, 1998**

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT (EIU)

**e-Government İn Central Europe - Rethinking Public Administration**

A white paper from the Economist Intelligence Unit sponsored by Oracle (2004)

**E-AVRUPA 2002 EYLEM PLANI**

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eAvrupa/eEuropePlus/eAvrupa->

[avrupa2002\\_action%20plan.pdf](#) (2000)

### **E-AVRUPA+ EYLEM PLANI**

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eAvrupa/eEuropePlus/eAvrupa+EylemPlani\\_tr.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eAvrupa/eEuropePlus/eAvrupa+EylemPlani_tr.pdf) (2001)

### **E-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ**

2003 tarihli ve 12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi E-DÖNÜŞÜM

### **TÜRKİYE İCRA KURULU**

e-Dönüşüm Türkiye icra Kurulu I. Toplantısı (2003)

e-Dönüşüm Türkiye icra Kurulu IV. Toplantı Kararları, Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politika Belgesi (2003)

EMİROĞLU, Bülent Gürsel

**"e-Devlet: yapıları, Durumu, Sunulan Servisler, Dünyada Gerçekleştirilen Uygulamalar, Türkiye'deki Çalışmalar ve Model Önerisi"**

TBD 19. Bilişim Kurultayı Bildiriler Kitabı, Ankara (2002)

### **EUROPEAN COMMISSION**

Public Sector Information: A Key Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society

### **GARTNER INTERNET RESEARCH CONSULTANCY**

[www.gartner.com](http://www.gartner.com)

### **HELSİNKİ AVRUPA KONSEYİ TOPLANTISI KARARLARI**

[http://ue.eu.int/ueDocs/cms\\_Data/docs/pressData/en/ec/ACFA4C.htm](http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/ec/ACFA4C.htm) (2001)

INSEAD

**e-Europe2005**

A study of the degree of alignment of the New Member States and the Candidate Countries (2004)

İNCE, Murat

**Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler İçin İmkanlar ve Politikalar**

Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Ankara (1999)

**Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**

Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Ankara (2001)

Devlet Planlama Teşkilatı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Uzman Murat İnce ile yaptığımız Söyleşi (2005)

JONHNSTON, James

**"Is the Country Ready for the Electronic Government?"**

Network World (1995)

**KISA DÖNEM EYLEM PLANI (KDEP)**

2003 tarihli ve 48 sayılı Başbakanlık Genelgesi

**KISA DÖNEM EYLEM PLANI SONUÇ RAPORU**

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/kdep/rapor/KDEPSonuc\\_Raporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/kdep/rapor/KDEPSonuc_Raporu.pdf) (2007)

KOKSAL, Aydın

**Bilişim Terimleri Sözlüğü**

Türk Dil Kurumu Yayınları, No: 476, Ankara (1981)

McDONALD, Tim

**"G-8 Announces Digital Divide Task Force"**

E-Commerce Times, (2000)

NETAŞ

**Net Bilgi**

Nortel Networks Netaş Haber Bülteni (2004)

NORRIS, Pippa

**Digital Divide? - Civil Engagement, Information Poverty & The Internet in Democratic Societies**

Cambridge University Press, New York (2001)

ODTÜ VERİMLİLİK TOPLULUĞU

**e-Devlet ve Devlette Teknoloji Kullanımı Paneli**

Yönetim ve Mühendislik Günleri, Teknoloji Yönetimi ve Politikaları Kongresi, 19-20 Mart 2005 Konuşmacılar: Doç.Dr. Yavuz Cabbar, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı ve Türk Akreditasyon Kurumu Başkanı, Halil İbrahim Akça, DPT Müsteşar Yardımcısı (2005)

OECD

**Forum on Strategic Management, Tax Administration Aspects of Electronic Commerce: Responding to the Challenges and Opportunities Information and Communications Technologies**

OECD Information Technology Outlook : 2004 Edition (2003)

**e-Transformation Turkey Project: Turkish Case for e-Government**

October 7-8, 2004 istanbul, Turkey

ÖZGÖREN, Murat Rıfat

**"e-Devlet Nedir?"**

<http://www.angelfire.com/hero/e-devlet/> (2008)

SABANCI, Ömer

**TÜSİAD Yönetim Kurulu Başkanı Ömer Sabancı'nın BT Haber'in 500. sayısı nedeniyle düzenlenen törende yaptığı Açılış Konuşması**

Sabancı Center, İstanbul (2004)

SAYGILIOĞLU, Nevzat, S. ARI

**Etkin Devlet; Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi**

Sabancı Üniversitesi Yayınları, Pelin Ofset, İstanbul (2003)

TAŞÇI, Kamil

**Devlet Planlama Teşkilatı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı**

Planlama Uzmanı Kamil Taşçı ile yaptığımız Söyleşi (2005)

TELEKOMÜNİKASYON KURUMU

**"Sayısal Uçurum (Digital Divide)"**

TMMOB Elektrik Mühendisleri Odası Dergisi, Sayı: 416 (2002)

TİMİŞİ, Nilüfer

**Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi**

Dost Kitabevi Yayınları, Ankara (2003)

TORUNLAR, Mehmet

**Uzman Mehmet Torunların Dışişleri Bakanlığı idari Memurları Semineri**

Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (2005)

TOURAINÉ, Alain

**Return of the Actor, Social Theory in Postindustrial Society**

University of Minnesota Press, Minnesota (1998)

TÖRENLİ, Nurcan

**Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye**

Bilim ve Sanat Yayınları, İstanbul (2004)

TÜBİTAK

**Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)**

TÜBİTAK Yayınları (2002)

TÜRK TELEKOM

**"e-Devlet Kapısı Projesi"**

Türk Telekom'un 10 Şubat 2005 tarihinde Devlet Planlama Teşkilatı'na verdiği seminerde yapılan Sunum (2005)

TÜRKİYE BİLİŞİM DERNEĞİ (TBD)

**e-Devlet Yolunda Kamu Kurumları Uygulamaları (e-Kurumlar)**

e-Devlet Uygulamaları Konferansı ve Sergisi Kitapçığı, Hilton Otel, Ankara (2005)

TÜRKİYE BİLİŞİM ŞURASI (TBS)

**E-Devlet Çalışma Grubu Raporu**

Ankara (2002)

UÇKAN, Özgür

**e-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye**

Literatür Yayıncılık, İstanbul (2003)

**ULUSAL PROGRAM 2001**

AB Müktesebatının Ustlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı (2001)

**ULUSAL PROGRAM 2003**

AB Müktesebatının Ustlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı (2003)

**ULUSLARARASI TELEKOMÜNİKASYON BİRLİĞİ**

Dijital Erişim Endeksi (2002)

Bu anket formu, Beykent Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü' nde yapılmakta olan "Türkiye' de E-devlet Uygulamaları ve Kullanım Sıklığına İlişkin Bir Araştırma " adlı yüksek lisans tez çalışması ile ilgilidir. Anketin amacı; e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığının belirlenmesi ve yararlanma sıklığına etki eden faktörleri incelemektir. Anketi oluşturan soruları cevaplamak, şüphesiz çok kıymetli zamanınızın bir kısmını alacaktır. Ancak ankete katılarak bilimsel bir çalışmaya destek vermiş olacaksınız. Elde ettiğimiz bulgular, anketimizi cevaplayanlara istenildiği takdirde e-posta yoluyla bildirilecektir. İlgünüz için teşekkürlerimizi sunar, işlerinizde başarılar dileriz.

**Erdal KUYRUKLU, Beykent Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Öğrencisi**

## KİŞİSEL BİLGİLER

**Yaşınız:** ..... **Cinsiyet:** ( ) Kadın ( ) Erkek

**Mesleğiniz:** ( ) Ücretli/Maaşlı ( ) Serbest Meslek ( ) Ücretsiz Aile İşçisi ( ) Ev kadını/Ev kızı  
( ) İşsiz/iş arıyor ( ) Emekli ( ) Öğrenci ( ) Diğer.....

**Eğitim:** ( ) Bir okul bitirmede ( ) İlkokul ( ) İlköğretim ve dengi ( ) Lise ve dengi ( ) Üniversite  
( ) Master-Doktora

**Geliriniz:** ( ) 1.000' den az ( ) 1.000-2.000 arası ( ) 2.000-3.000 arası ( ) 3.000'den fazla

**Bilgisayar kullanımı konusunda herhangi bir eğitim aldınız mı?** ( ) Evet ( ) Hayır

**Bilgisayar kullanma düzeyiniz?** ( ) Çok İyi ( ) İyi ( ) Ne iyi ne kötü ( ) Kötü ( ) Çok Kötü

**Bilgisayarınız var mı?** ( ) Yok ( ) Sadece evde ( ) Sadece işyerinde ( ) Hem evde hem işyerinde

**İnternet bağlanma sıklığınız?** ( ) Hiçbir zaman ( ) Nadiren ( ) Ara sıra ( ) Sıklıkla ( ) Her Zaman

**E-İmza uygulamasını kullanıyor musunuz?** ( ) Evet ( ) Hayır

**Aylık internet erişimi için ödemiş olduğumuz bedel?** .....

Lütfen aşağıda belirtilen e-devlet uygulamalarından ne sıklıkla yararlandığınızı işaretleyiniz.		Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sıklıkla	Hemen Her Zaman
1.	Genel olarak e-devlet uygulamalarından yararlanma sıklığımız	①	②	③	④	⑤
2.	TC Kimlik numarama ve nüfus bilgilerime ulaşmada	①	②	③	④	⑤
3.	Maliye Bakanlığının e-beyanname, motorlu taşıt sorgulaması veya vergi sorgulaması gibi hizmetlerinde	①	②	③	④	⑤
4.	Sosyal güvenlik primlerinin ödenmesi ya da kontrolünde (Emekli Sandığı, SSK, Bağkur)	①	②	③	④	⑤
5.	Sağlık harcamalarının denetiminde	①	②	③	④	⑤
6.	Pasaport işlemlerimde	①	②	③	④	⑤
7.	Sürücü Ceza Sorgulama işlemlerimde	①	②	③	④	⑤
8.	Araç kaza sorgulamasında	①	②	③	④	⑤
9.	Adres bilgilerimin güncellenmesinde	①	②	③	④	⑤
10.	Çeşitli yasa ve yönetmeliklere ulaşmada	①	②	③	④	⑤
11.	Çeşitli devlet kurumlarında çalışma ve iş olanaklarını sorgulamada	①	②	③	④	⑤
12.	Fatura sorgulama ve ödeme işlemlerinde	①	②	③	④	⑤
13.	Seçmen bilgilerimin kontrolünde	①	②	③	④	⑤
14.	Talih oyunu sonuçlarını öğrenmede	①	②	③	④	⑤



	<b>Lütfen aşağıda belirtilen günlük işlerinizde internetten ne sıklıkla yararlandığınızı işaretleyiniz.</b>					
15.	Bankacılık işlemlerinde	①	②	③	④	⑤
16.	Gazete okumakta	①	②	③	④	⑤
17.	Bayram ve özel gün mesajları göndermede	①	②	③	④	⑤
18.	Alışverişte	①	②	③	④	⑤
19.	Haberleşmede	①	②	③	④	⑤

	<b>Lütfen aşağıda belirtilen e-devlet uygulamalarına ilişkin yargılara ne ölçüde katıldığınızı işaretleyiniz.</b>					
	<b>Hukuksal Alt Yapı</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	
20.	E-devlet uygulamalarında kişisel verilerin/bilgilerin korunması hakkında hukuki alt yapı mevcuttur.	①	②	③	④	
21.	E-devlet uygulamalarında e-imza ile yapılan bir işlem ıslak imza (kalemle atılan) ile yapılan işlemle aynı hukuki sonucu doğurur.	①	②	③	④	
22.	Kamu kuruluşlarında bilgi edinme hakkına ilişkin hukuki alt yapı mevcuttur.	①	②	③	④	
23.	Elektronik ortamdaki sözleşmeler hukuken geçerli kabul edilir.	①	②	③	④	
24.	Bilgi ve bilgi teknolojilerine özgü suç ve cezalarla ilgili hukuki alt yapı mevcuttur.	①	②	③	④	
25.	Elektronik ortamda yapılan mal ve hizmet alımlarında tüketicinin korunması için gerekli hukuki alt yapı mevcuttur.	①	②	③	④	
26.	E-devlet uygulamalarında yapılan işlemler sonucu elde edilen elektronik belgeler yasal olarak geçerlidir.	①	②	③	④	
27.	E-devlet uygulamalarında yapılan işlemlerin geçerliliği için gerekli yasal mevzuat sağlanmıştır.	①	②	③	④	
	<b>İnternet Alt Yapısı ve Bilgi Güvenliği</b>	①	②	③	④	
28.	Yaşadığım bölgede internet alt yapısı ve kullanımına yönelik yeterli alt yapı mevcuttur.	①	②	③	④	
29.	E-devlet uygulamalarından yararlanmada PC, Kioks, Cep Tlf. ve Sesli yanıt sistemi gibi bir çok erişim yöntemi kullanılmaktadır.	①	②	③	④	
30.	E-devlet uygulamalarından yararlanmak için gerekli araç gerece sahibim	①	②	③	④	
31.	E-devlet uygulamalarından yararlanmamızı sağlayan sistemlerde günümüz koşullarına uygun yazılımlar kullanılmaktadır.	①	②	③	④	
32.	E-devlet uygulamalarında günümüz koşullarına uygun güvenlik sistemlerinden ve uygulamalarından yararlanılmaktadır.	①	②	③	④	
33.	E-devlet uygulamalarında verilen bilgiler güvenilirdir.	①	②	③	④	
34.	E-devlet uygulamalarında yapılan işlemler güvenilir değildir.	①	②	③	④	
35.	Elektronik imza ile yapılan bir işlem ıslak imza (kalemle atılan) ile yapılan bir işlem kadar güvenilirdir.	①	②	③	④	
36.	E-devlet uygulamalarında kişisel bilgilerimin mahremiyetini sağlamamaktadır.	①	②	③	④	
37.	İnternet üzerinden yapılan her türlü işleme güven duymuyorum	①	②	③	④	
	<b>Bilgisayar Okur Yazarlık Düzeyi ve Maliyet Algısı</b>	①	②	③	④	
38.	İnternet pahalı bir iletişim aracıdır.	①	②	③	④	
39.	E-devlet uygulamalarından yararlanmak için gerekli araç gerece sahip olmak yüksek maliyetlidir	①	②	③	④	
40.	E-devlet uygulamalarıyla yapılan bir işlem benim için yüksek maliyet içermektedir.	①	②	③	④	
41.	İyi bir bilgisayar bilgisine sahibim	①	②	③	④	
42.	İnternette aradığımı kolaylıkla bulabilirim	①	②	③	④	

E-posta adresi: .....@..... ( Lütfen sonuçlar hakkında bilgi istiyorsanız **doldurunuz**)