



T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU HUKUKU ANABİLİM DALI

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI: HATAY İLİ İSKENDERUN
İLÇESİ ÖRNEĞİ

TEZİ YAZAN
Özgür SATMAZ

TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Yücel ERTEKİN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

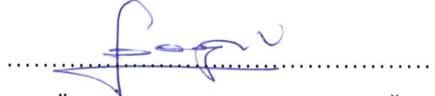
MERSİN/HAZİRAN 2014

T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ' NE


“TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI: HATAY İLİ İSKENDERUN İLÇESİ ÖRNEĞİ” başlıklı bu tez çalışması jürilerimiz tarafından **oy birliği** ile **Kamu Hukuku** Anabilim Dalında **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.



Tez Danışmanı - Jüri Başkanı: Prof. Dr. Yücel ERTEKİN



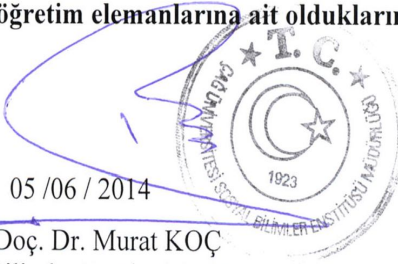
Jüri Üyesi: Yrd. Doç. Dr. Sami DOĞRU



Jüri Üyesi: Yrd. Doç. Dr. Şenol KANDEMİR

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

05 /06 / 2014



Yrd. Doç. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu’ndaki hükümlere tabidir.

ÖNSÖZ

Türkiye’de e-devlet kavramının tartışılmaya başlanması 90’lı yılların başında olmuştur. Bu dönemde küresel olarak başlayan bilgi ve teknoloji eksenli büyük dönüşüm Türkiye’yi de etkilemiştir. Bu nedenle devlet kurumları da yeni ihtiyaçlarla ortaya çıkan toplumsal taleplere hızlı bir şekilde cevap verme ihtiyacı duymuşlardır. Bu çalışmada bilişim teknolojilerinin kullanımının devlet yapılarında sağladığı kolaylıklar ve faydalar ortaya çıkarılmaya çalışılmaktadır.

Yaptığım bu çalışmada bilgisi ve deneyimleriyle beni yönlendiren değerli hocam ve tez danışmanım, Sayın Prof. Dr. Yücel ERTEKİN’ e bana ayırdığı zaman için teşekkürlerimi sunarım. Çalışma süresince değerli vaktini ayırarak önerileri ve önemli katkılarıyla desteğini hiçbir zaman esirgemeyen sayın hocam, Doç. Dr. Muharrem GÜNEŞ’ e de teşekkür ederim. Ayrıca eğitim hayatım boyunca bana maddi ve manevi olarak destek veren, anneme ve babama şükranlarımı sunarım.

05.06.2014

Özgür SATMAZ

ÖZET
TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI: HATAY İLİ
İSKENDERUN İLÇESİ ÖRNEĞİ

Özgür SATMAZ

Yüksek Lisans Tezi, Kamu Hukuku Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Yücel ERTEKİN

Haziran 2014, 108 Sayfa

Küreselleşmenin hızla ilerlediği ve ekonomik alanda sınırların olmadığı bu dünyada, bilgi ve iletişim teknolojilerinde hızlı değişim ve gelişim yaşanmaktadır. Bu durum ülkemiz ile diğer ülkeler arasındaki kalkınma yarışını çok daha zor hale dönüştürmektedir. Bu çerçevede Türkiye de diğer bütün gelişmekte olan ülkeler gibi bazı avantajlara sahip olmakta; bunun yanında ciddi dezavantajlarla karşı karşıya kaldığı görülmektedir. Bilgi toplumunun getirdiği stratejiler yeterince üretilip uygulanmadığından, gelişmiş ülkelerin ekonomileri ile gelişmekte olan ülkelerin ekonomileri arasındaki fark git gide açılmaktadır. Bilgi toplumunun gereği olan önemli stratejilerden birisi de “elektronik devlet” tir. Dolayısıyla, bu yarışta geri kalmamak için ülkemizin de gelişmiş teknolojiyi ve çağdaş yönetim teknikleri en iyi şekilde kullanması gerekmektedir.

Bu çalışma da elektronik devlet uygulamaları tanımlanacak, Türkiye’de ki gelişim süreci hakkında bilgi verilecek ve Hatay ilinde Eğitim veren Öğretmenlerin e-devlet konusunda ki bilgi düzeylerinin ölçülmesi ile e-devlet uygulamalarının kullanım oranları tespit edilecektir. Sonuç olarak ankete katılanlar arasında e-devlet uygulamalarını en çok kullananlar ve en fazla kullanılan projeler tespit edilmeye çalışılacaktır. Ayrıca e-devlet uygulamalarının kullanımlarına ilişkin katılımcıların demografik özellikleri ve tutumları ile ilgili değişimler ortaya çıkarılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Yönetimi, Elektronik Devlet, Bilişim Teknolojileri, Kamusal Hizmet

ABSTRACT

E-GOVERNMENT APPLICATIONS IN TURKEY: AN EXAMPLE OF THE TOWN OF ISKENDERUN OF HATAY PROVINCE

Özgür SATMAZ

GRADUATE THESIS- DEPARTMENT PUBLIC LAW

THESIS ADVISOR: Prof.Dr. Yücel ERTEKİN

June 2014, Page 108

There is a quick change and development at information and development technology in this world where globalization has grown quickly and the borders has disappeared by the means of economy and so this has made the competition of improvement even more difficult between our country and the others. By the way Turkey, as the whole developing countries, has some advantages too, and also it is seen that Turkey faces to some disadvantages. Unless the strategies about information society are made and carried out the difference between developed and developing countries' economies will get bigger. E-Government is one of the important strategy about information society. So our state should use the developed technology and modern running technics all together in order not to be slow in this competition and it should pay attention to give importance to served he citizens.

At this study the E – government applications will be defined and it will be given information about development process in Turkey, and also the using rate of e-government will be determined by the way of assessing the data level of teachers in province Hatay about the topic of e-government. Finally it will be tried to determine the projects which are the most used and people among the survey takers who use the e-government applications the most. Add to this the using of e- government applications demographic features and behaviours of the survey takers will be understood.

Key words: Public Administration, Electronic Government, Information Technology, Public Service.

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Geleneksel Devlet ve E-Devlet'te Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi	8
Tablo 1.2. E-Devlet Modelleri ve Avantajları E-devlette etkileşim	10
Tablo 2.1. Klasik Yerel Yönetim İle E-Belediyecilik Anlayışının Karşılaştırılması.....	50
Tablo 3.1. Araştırmaya katılan kişilerin yaş dağılımı	55
Tablo 3.2. Araştırmaya katılan kişilerin eğitim kurumlarına göre dağılımı.....	56
Tablo 3.3. Araştırmaya katılan kişilerin aylık gelir durumları	56
Tablo 3.4. Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları sektörlere göre dağılımı	57
Tablo 3.5. Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları görev yerlerine göre dağılımı.....	57
Tablo 3.6. Araştırmaya katılan kişilerin cinsiyet dağılımı	57
Tablo 3.7. Araştırmaya katılan kişilerin kullanımı kendilerine ait bilgisayara sahip olup/olmalarına ilişkin dağılım	58
Tablo 3.8. Araştırmaya katılan kişilerin haftalık ortalama bilgisayar kullanımına ilişkin dağılım.....	58
Tablo 3.9. Araştırmaya katılan kişilerin internet bağlantısına sahip olup/olmama dağılımı.....	59
Tablo 3.10. Araştırmaya katılan kişilerin internete bağlantı yaptıkları yerlere göre dağılımı.....	59
Tablo 3.11. Araştırmaya katılan kişilerin haftalık ortalama internet kullanımına ilişkin dağılımı.....	60
Tablo 3.12. Araştırmaya katılan kişilerin internet kullanım amaçlarına göre dağılım ...	60
Tablo 3.13. Araştırmaya katılan kişilerin kamusal hizmetlerin internet ortamından yapılabilirliğinin bilinmesine ilişkin dağılım.....	61
Tablo 3.14. Araştırmaya katılan kişilerin E-devlet hizmetlerinden faydalanma durumlarına ilişkin dağılım.....	61
Tablo 3.15. Araştırmaya katılan kişilerin Maliye alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	62
Tablo 3.16. Araştırmaya katılan kişilerin Maliye alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	62
Tablo 3.17. Araştırmaya katılan kişilerin Sosyal güvenlik alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları.....	63

Tablo 3.18. Araştırmaya katılan kişilerin Sosyal güvenlik alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	63
Tablo 3.19. Araştırmaya katılan kişilerin MEB alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	64
Tablo 3.20. Araştırmaya katılan kişilerin MEB alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	64
Tablo 3.21. Araştırmaya katılan kişilerin Nüfus ve Vatandaşlık alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	65
Tablo 3.22. Araştırmaya katılan kişilerin Nüfus ve Vatandaşlık alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	65
Tablo 3.23. Araştırmaya katılan kişilerin Emniyet Genel Müdürlüğü alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	66
Tablo 3.24. Araştırmaya katılan kişilerin Emniyet Genel Müdürlüğü alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	66
Tablo 3.25. Araştırmaya katılan kişilerin Adalet Bakanlığı alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	67
Tablo 3.26. Araştırmaya katılan kişilerin Adalet Bakanlığı alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	67
Tablo 3.27. Araştırmaya katılan kişilerin YÖK-ÖSYM'nin E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	68
Tablo 3.28. Araştırmaya katılan kişilerin YÖK-ÖSYM'nin E-devlet projelerinin kullanım oranları	68
Tablo 3.29. Araştırmaya katılan kişilerin Gümrük İdareleri alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	69
Tablo 3.30. Araştırmaya katılan kişilerin Gümrük İdareleri alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	69
Tablo 3.31. Araştırmaya katılan kişilerin Tapu kadastro alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	69
Tablo 3.32. Araştırmaya katılan kişilerin Tapu kadastro alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	69
Tablo 3.33. Araştırmaya katılan kişilerin Devlet Malzeme Ofisi alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	70

Tablo 3.34. Araştırmaya katılan kişilerin Devlet Malzeme Ofisi alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları	70
Tablo 3.35. Araştırmaya katılan kişilerin Türk Telekom'un E-devlet uygulamalarının kullanım oranları	70
Tablo 3.36. Araştırmaya katılan kişilerin Türk Telekom'un E-devlet projelerinin kullanım oranları	71
Tablo 3.37. Araştırmaya katılan kişilerin E-devlet uygulamaları ile ilgili tutumları.....	72
Tablo 3.38. Araştırmaya katılan kişilerin E-Devlet uygulamalarından faydalanma düzeyi ile uygulamalarla tutumlar arasındaki ilişki	73
Tablo 3.39. Araştırmaya katılan kişilerin Bilgisayar kullanım sıklığı ile tutumlar arasındaki ilişki	74
Tablo 3.40. Araştırmaya katılan kişilerin İnternet kullanım sıklığı ile tutumlar arasındaki ilişki	74
Tablo 3.41. Araştırmaya katılan kişilerin Yaş ile tutumlar arasındaki ilişki.....	75
Tablo 3.42. Araştırmaya katılan kişilerin Gelir ile tutumlar arasındaki ilişki	75
Tablo 3.43. Araştırmaya katılan kişilerin Çalışılan sektör ile tutumlar arasındaki ilişki	76
Tablo 3.44. Araştırmaya katılan kişilerin Cinsiyet ile tutumlar arasındaki ilişki.....	76
Tablo 3.45. Araştırmaya katılan kişilerin Yaş ile MEB projelerini kullanım sıklığı arasındaki ilişki	76
Tablo 3.46. Araştırmaya katılan kişilerin Gelir gurubu ile MEB projelerini kullanım sıklığı arasındaki ilişki.....	77
Tablo 3.47. Araştırmaya katılan kişilerin Çalışılan sektör ile MEB uygulamalarını kullanım sıklığı arasındaki ilişki	77
Tablo 3.48. Araştırmaya katılan kişilerin Cinsiyete göre MEB uygulamalarını kullanım sıklığı arasındaki ilişki.....	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. E-Devleti Oluşturan Temel Unsurlar	11
Şekil 1.2. Elektronik Ortamda Devlet (Kamu)-Vatandaş-işletme Etkileşimleri	12
Şekil 1.3. E-Devlet Dönüşüm Aşamaları.....	13
Şekil 1.4. Kamu Hizmetlerinde Kullanılan Bazı E-Devlet Kanalları	19
Şekil 2.1. Yerel E-Devletin Kurumsal Çerçevesi	47

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BİT	: Bilişim ve İletişim Teknolojileri
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
E-Devlet	: Elektronik Devlet
GİMOP	: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
GÜMSİS	: Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesi
GÜVAS	: Gümrük Veri Ambarı Sistemi
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MEBBİS	: Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi
MERNİS	: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü
MEOP	: Milli Emlak Otomasyon Projesi
METOP	: Merkezi Erişimli Taşra Otomasyon Projesi
POLNET	: Polis Bilgisayar Ağı
TAKBİS	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TODAİE	: Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	: Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi

İÇİNDEKİLER

KAPAK	i
TEZ İMZA SİRKÜLERİ	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR.....	x
İÇİNDEKİLER.....	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİ ve E-DEVLET

1.1. Yönetim Kavramı.....	3
1.2. Kamu Yönetimi Kavramı	3
1.3. Geleneksel Kamu Yönetimi.....	5
1.4. Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı	6
1.5. E-Devlet ve Özellikleri.....	6
1.5.1. E-Devlet Kavramı	7
1.5.2. E-Devletin Amaçları.....	8
1.5.3. E-Devletin Temel Unsurları.....	11
1.5.4. E-Devlet Modelinin Uygulama Aşamaları.....	12
1.5.4.1. Bilgi Aşaması	13
1.5.4.2. Etkileşim Aşaması	13
1.5.4.3. İşlem Aşaması.....	14
1.5.4.4. Dönüşüm Aşaması	14
1.5.5. E-Devletin özellikleri	14
1.5.5.1. Bilgi Temelli Olma	14
1.5.5.2. Teknik Olma.....	15
1.5.6. E-Devletin Başlıca Yararları	15
1.5.6.1. Ekonomik Gelişmeye Katkısı	15
1.5.6.2. Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi.....	16
1.5.6.3. Devletin Etkinliğinin Artması.....	16
1.5.6.4. Vatandaş Katılımının Sağlanması	17
1.5.6.5. Vatandaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması	17
1.5.6.6. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi.....	18
1.5.7. E-Devlet Kanalları.....	18
1.5.7.1. İnternet	19

1.5.7.2. Online İşlemler	20
1.5.7.3. E-Posta	20
1.5.8. E-Devlet Uygulamalarının Altyapı Hazırlığı	20
1.5.8.1. Hukuksal Altyapı	20
1.5.8.2. Eğitim Altyapısı	23
1.5.8.3. Parasal Kaynak	23
1.5.8.4. E-İmza ve Dijital İmza	23
1.5.8.5. Teknolojik Altyapı	24
1.5.8.6. İletişim Altyapısı	25
1.5.8.7. Güvenlik ve Gizlilik	25
1.6. Bazı Ülkelerde E-Devlet Uygulamaları	26
1.6.1. ABD	26
1.6.2. Kanada	27
1.6.3. Singapur	27
1.6.4. Danimarka	28
1.6.5. İngiltere	29
1.6.6. İspanya	30

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARININ ÖNEMLİ ÖRNEKLERİ

2.1. Başbakanlık	31
2.1.1. Bilgi Sistemi	32
2.1.2. Resmi Gazete Bilgi Sistemi	32
2.1.3. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)	32
2.2. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	33
2.2.1. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)	33
2.2.2. Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesi (GÜMSİS)	34
2.2.3. Gümrük Veri Ambarı Sistemi	34
2.3. Maliye Bakanlığı	34
2.3.1. Merkez Erişimli Taşra Otomasyon Projesi (METOP)	34
2.3.2. Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP)	35
2.3.3. Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY2000İ)	35
2.3.4. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP-I)	36
2.3.5. VEDOP-II	36
2.3.6. VEDOP III	37
2.4. İçişleri Bakanlığı	37
2.4.1. Emniyet Genel Müdürlüğü	37
2.4.1.1. POLNET Projesi	37
2.4.2. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	38
2.4.2.1. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)	38

2.4.2.2. Kimlik Paylaşımı Projesi.....	39
2.5. Milli Eğitim Bakanlığı	39
2.5.1. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi (MEBSİS).....	40
2.5.2. E-Okul	40
2.6. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	40
2.6.1. Emekli Sandığı Sağlık Projesi.....	41
2.6.2. Sosyal Güvenlik Kurumu.....	41
2.6.2.1. E-Sigorta Projesi	41
2.6.3. Bağ-Kur Eczane Otomasyon Sistemi (BEOS)	42
2.7. Adalet Bakanlığı-Ulusal Yargı Ağı Projesi	42
2.8. Tapu Ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS).....	43
2.9. Dışişleri Bakanlığı Projeleri	44
2.10. Sanayi.Net	45
2.11. Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları	45
2.11.1. E-Belediye uygulamaları	48
2.11.2. Beyaz Masa Uygulaması.....	52

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İSKENDERUN'DA E-DEVLET UYGULAMALARI SÜRECİYLE İLGİLİ BİR ALAN

ÇALIŞMASI

3.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Önemi	53
3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	53
3.2.1. Araştırmanın Evreni	53
3.2.2. Araştırmanın Örnekleme	54
3.2.3. Veri Toplama Süreci.....	54
3.2.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları (Ölçek).....	54
3.2.5. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler	54
3.3. Araştırmanın Bulguları.....	55
3.3.1. Demografik Özellikler	55
3.3.2. Elektronik Devlet Hizmetlerinden Faydalanılmasına İlişkin Bulgular	61
3.3.3. Elektronik Devlet Uygulamaları ile İlgili Tutumlar	72
4. SONUÇ	79
5. KAYNAKÇA	82
6. EKLER.....	92
6.1. Ek-1: Anket Form.....	92

GİRİŞ

Günümüz teknolojik çağ olarak tanımlanmaktadır. Bu çağda teknolojinin belirleyiciliği bireylerden toplumsal yapılara (devlet, bürokrasi, işletmeler vs) etki eden bir süreç durumuna gelmiştir. Özellikle devlet dediğimiz devasa yapı yerini daha minimal, daha etkili bir devlet yapısına bırakmaktadır.

Öteden beri kamu sektörüne yöneltilen ciddi eleştiriler yoğunlaşırken, teknoloji çözüm yolları konusunda ciddi fırsatlar doğurmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (BİT) değişiklikler bütün örgütleri etki altına almaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 46).

Bu nedenlerle ülkeler başta olmak üzere her organizasyonun kendini teknolojik yeni değişimlere hazırlaması gerekmektedir. Hem teknolojik altyapıya hem de gerekli insan kaynakları altyapısına önemli yatırımlar yapmak gerekmektedir.

Devlet yurttaş arasındaki yeni yapılanmalar teknolojinin olanak verdiği yeni ağlar üzerinden ekonomik büyümeye de etki edebilecek güçtedir (Naralan, 2008: 29). Devlet hizmetlerinin kolay, ucuz ve zamanında alınması sosyal ve toplumsal barışın ve huzurun sağlanmasına da olumlu etkiler yaratacaktır.

Elektronik devlet dalgası kamu kurumları ve kamu yönetim sistemleri aracılığıyla tüm dünyada hızla yayılmaya başlamıştır. Günümüzde ülkeler kamu hizmetlerini diğer kamu kurumlarına, vatandaşlara, iş çevrelerine ve sivil toplum kuruluşlarına, daha hızlı ve etkin bir şekilde sunmak amacıyla, her geçen gün daha yoğun bir şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerinden, özellikle de internet veya web tabanlı ağ sisteminden faydalanmaktadırlar (Güngör, Tarihsiz: 125) . Günümüzde internet, üretimden pazarlamaya, bankacılık sektöründen sağlık sektörüne, turizmden basına bütün alanlarda radikal değişikliklere yol açmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin çalışma hayatını, sosyal ilişkileri, alışveriş şekillerini, haberleşme biçimlerini, kısaca bütün yaşamı derinden etkilediği bir çağda, devlet tarafından sunulan kamusal mal ve hizmetlerin bu duruma kayıtsız kalması düşünülemez (Eren ve Durna, 2005: 139). Oluşan bu gelişmelerin bir göstergesi olarak “elektronik devlet” kavramı bütün dünyada hızlı bir şekilde yaygınlık kazanmaya başlamıştır.

Kısaca “e-devlet” (elektronik devlet) kavramı, bütün kamu hizmetlerinin bilişim teknolojilerini kullanılarak elektronik ortamda verilebilmesine imkân sağlayan uygulamalar arasında belki de en önemlisidir. Kamu hizmetlerinin hızını, yaygınlığını

ve etkililiğini artıran, aynı zamanda hizmet maliyetlerini de ciddi bir Őekilde dūŐüren e-devlet uygulamaları, bųrokratik ve kırtasiyeciler hizmet anlayıŐı yerine, kaliteli ve verimli bir hizmet anlayıŐına bırakmaktadır (ŐarıkŐı, 2009: 1). Bu anlayıŐ ile bireyin devlet iŐin var olması yerini devletin birey iŐin var olması anlayıŐına dųnųmekte ve bilgi toplumunun bir sonucu olarak da geleneksel devlet anlayıŐını zayıflatmaktadır.

Bu ŐalıŐmanın amacı, kamu yųnetiminin hizmet sunumunda yaŐanan sorunlara Őųzųm olarak sunulan elektronik devlet uygulamasının genel bir deđerlendirmesini yapmaktır. ŐalıŐmada, konuyla ilgili kuramsal bilgilerin yanısıra, konu ile ilgili bir alan ŐalıŐması gerŐekleŐtirilmiŐtir. Yapılan ŐalıŐma ų őr bųlųmden oluŐmaktadır. Birinci bųlųmde, yųnetim ve kamu yųnetimi tanımı, e-devletin tanımı, amaŐları, yapısı, baŐlıca yararları, e-devlet kanalları e-devlet uygulamalarının altyapı hazırlıđı ve e-devlet uygulamalarına geŐiŐ aŐamalarına deđerilmiŐtir. Daha sonra dųnyada gerŐekleŐtirilen e-devlet uygulamalarının bazı ųlkelerdeki konumu hakkında bilgi verilmiŐtir.

İkinci bųlųmde, e-devlet' in Tųrkiye'deki geliŐimine kısaca deđerilmiŐtir. SųreŐ kamu kuruluŐları uygulamalarıyla ortaya konulmaktadır.

ŐalıŐmanın son bųlųmde ise, Hatay İŐkenderun'da e-devlet uygulamalarının kullanımı ve benimsenmesiyle ilgili soru kâđıdı (anket) ŐalıŐmasının bulguları verilmektedir. Bu bųlųmde, ŐalıŐmanın amacı, yųntemi verilmekte, elde edilen bulgular ortaya konulmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİ ve E-DEVLET

1.1. Yönetim Kavramı

Yönetim kavramı, insanlık tarihi kadar eskidir. İnsanlar arasındaki iletişimden; ticarete, spor ve sanat müsabakalarına, diğer kültürel faaliyetlere ve hatta savaşlara kadar insanların yönetilmesi ihtiyacıyla birlikte yönetim kavramı da ortaya çıkmıştır. İnsanlık tarihi boyunca sürekli yönetim işlenmiş, fakat yönetimin sistemli bir bilim haline getirilmesi, disipline edilmesi çok daha yenidir. “Sanatların en eskisi, bilimlerin en yenisi” unvanını alması bu yüzdendir (Koontz, 1964: 104’dan aktaran Koçel, 2013: 58).

Yönetim, var olan kaynakların en verimli bir şekilde kullanılmasını ve verimliliği artırmayı hedefleyen bir bilim dalıdır (Tortop, 1978: 17). Verimliliği artırma amacıyla geleneksel düşünce tarzından günümüz modern düşünce tarzına kadar sürekli değişip kendini yenileyerek gelen yönetim kavramının gelişimi hala devam etmektedir.

Yönetim kavramı hakkında her bilim dalı kendi açısından bir tanımlama yapmıştır, bu nedenle yönetim kavramını tanımlayan pek çok tanım vardır. Genel olarak yönetim (idare) kavramı, belirli bir amacı gerçekleştiren örgüt veya bu amaca ulaşmak için yürütülen planlı faaliyet manasına gelir. Bu anlamıyla yönetim kavramı, hem örgütü hem de bu örgütün faaliyetlerini kapsar (Gözler, 2013: 9)

Her bilim kendi açısından yönetim kavramına farklı anlamlar vermişler ve yeni alt dallar halinde isimler almışlardır. Örneğin, kamu yönetimi, işletme yönetimi, kent yönetimi, spor yönetimi gibi pek çok alt yönetim dalları oluşmuştur. Günümüzde ise, yönetim kavramı pek çok alt yönetim dalı olmasına rağmen iki ana başlıkta; kamu yönetimi ve işletme yönetimi olarak incelenmektedir. İşletme yönetimi, özel işletmelerin daha verimli çalışması için gerekli plan ve projelerin yapılarak, bu planların kontrol edilerek uygulanması, yönlendirilmesidir. Kamu yönetimi ise, devlet kuruluşları ve kamu kurumlarının yönetilmesi şeklinde tanımlanabilir (Karakılçık, 2013: 15).

1.2. Kamu Yönetimi Kavramı

Yönetim kavramı içerisinde, kamu yönetimi çok önemli bir yer alır. Devlet yönetimi, siyaset ve iktidarla özleştirildiği için yönetim siyasetin bir unsuru olarak görülmüş ve yakın tarihlere kadar kamu yönetimi siyaset kavramıyla birlikte düşünülmüş ve birlikte anılmıştır.

Kamu yönetimi kavramı, eski Yunan döneminden itibaren bilinen ve köklü bir geçmişi olan siyaset bilimi içerisinde gelişmiş ve 19. yüzyılın ortalarından itibaren disiplinli bir bilim haline gelmiştir. ABD eski başkanlarından Woodrow Wilson 1887 yılında yayınladığı Yönetimin İncelenmesi isimli makalesi ile kamu yönetiminin kurucusu olarak kabul edilmektedir. Wilson'a göre kamu yönetimin amacı, ne kadar başarılı olduğu ve en az maliyetle en çok hizmetin nasıl elde edileceğidir (Çevik, 2010: 14).

Türkiye'de ise kamu yönetimi, bazı durumlarda “örgüt”, “teşkilat” manasında, bazı durumlarda da “örgütün faaliyeti”, bazı durumlarda da “teşkilat” ve “teşkilat faaliyetlerini” de birlikte içerecek manadadır. Anayasanın 125. maddesindeki “idarenin her türlü eylem ve işlemlerine karşı yargı yolu açıktır” hükmündeki idare kavramı, teşkilat manasında kullanılmıştır. Anayasanın 126. maddesindeki “illerin idaresi yetki genişliği ilkesine dayanır” hükmündeki idare kavramı ise, yönetsel bir faaliyeti, yine Anayasanın 123. maddesindeki “idare kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir” hükmündeki idare kavramı ise, hem teşkilat hem de yönetsel faaliyeti ifade eder (Gözübüyük, 2008: 1).

Kamu yönetimi toplumsal bir olgu olarak, devlet birey ilişkisinde giderek büyüyen yapılara karşılık gelen, uzmanlaşma ve farklılaşmaya dayanan karmaşık ve teknik bir süreçtir (Eryılmaz, 2011: 8).

Wilson'a göre; “Kamu yönetimi, hükümet etmenin uygulama ya da işletme yönüdür. Çünkü amacı, kamuya ilişkin işler mümkün olduğu kadar halkın arzu ve zevkleri doğrultusunda verimli bir şekilde yerine getirmektedir” (Polatoğlu, 2003: 49).

Kamu yönetiminin ana iki unsuru bulunmaktadır (Eryılmaz, 2011: 10). Bunlardan ilki “işlevsel” diğeriye “yapısal” unsurdur. İşlevsel bir kavram olarak kamu yönetimi, genel kuralları ve kamu politikası kararlarını uygulama süreci ve faaliyetleri olarak tanımlanmaktadır. Devlet ve toplumun düzenli olarak varlığını sürdürebilmesi bu iki temel unsurun etkili olarak çalışmasına bağlıdır.

Kamu yönetimi, akademik bir disiplin, bir faaliyet ve bir meslek olarak da değerlendirilebilir. Kamu yönetimi, birçok disiplin ile yakın ilişki içerisinde bulunmakta ve bu disiplinlerden kamusal sorunların çözümüne ilişkin gerekli bilgileri alarak uygulamaya koymaktadır. İktisat, siyaset, hukuk, psikoloji, sosyoloji vb. kamu yönetiminin yakın ilişkiler içerisinde bulunduğu disiplinler olarak belirtilebilir (Ökmen ve Sobacı, 2010: 3).

Türk kamu yönetiminin genel amacı kamu yararınıdır. Bu amaçla kamunun ihtiyaçlarını karşılamak için teşkilat oluşturup, bireylere toplumsal çıkarlar doğrultusunda hizmet götürülür. Teşkilat yapısı bakımından güçlü bir merkezi idare esasları içermesine rağmen son çıkarılan kanunlarla yerel yönetimlerde geliştirilmektedir.

1.3. Geleneksel Kamu Yönetimi

Bu dönem klasik yönetim ya da geleneksel dönem olarak da tanımlanmaktadır.

Geleneksel “kamu yönetimi” anlayışının entelektüel temelleri, büyük ölçüde Woodrow Wilson, Max Weber ve Frederick Taylor’ın düşüncelerini içermektedir. Wilson, 19. Yüzyılın son çeyreğinde yazdığı makalesinde, Kamu Yönetimini, Siyaset Biliminden bağımsız bir disiplin haline dönüştürmek için “siyaset/yönetim ayrılığı” ilkesini savunmuştur. Max Weber de, formüle ettiği “ideal tip bürokrasi” modelinin, en rasyonel ve etkili bir örgütlenme biçimi olduğuna ilişkin düşüncesini geliştirmiştir (Eryılmaz, 2011: 39).

Weber sonuç olarak, bürokrasi üzerinde dururken sanayi toplumunun ihtiyaçlarına yanıt verecek bürokratik yapının nitelikleri üzerine kafa yormaktadır.

Eryılmaz geleneksel yönetim anlayışının ilke ve düşüncelerini dört grupta ele almıştır (Eryılmaz, 2011: 40-41):

- Birinci ilke de, kamu yönetiminin yapısı ile ilgili olduğu göze çarpmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi, büyük ölçüde Alman sosyolog Max Weber’in bürokrasi modeline göre örgütlenmiştir. Model ayrıntılı kurallar üstüne kurulmuş, biçimselliğe dayalı, şahsi olmayan, katı hiyerarşi, kariyeri esas alan merkezîyetçi nitelikler taşımaktaydı.
- İkinci ilke de, devletin kamusal mal ve hizmetlerin üretiminde ve dağıtımında kendine bağlı örgütler (bürokrasi) aracılığıyla doğrudan görev alması gerektiği görüşündeydi.
- Üçüncü ilke, siyasi ve idari konuların birbirinden ayrılabilmesi görüşüydü. Bu görüşe göre idarenin asıl görevi, talimat ve kuralları yerine getirmektir. Siyasi stratejileri belirleme yetkisi ise, siyasi liderliğe aittir. Siyasiler, kamusal alanda yapılması gerekenleri belirler, kamu yöneticileri de bunları uygulamaya koyar.

- Dördüncü ilke ise, kamu yönetimi, yönetimin özel bir biçimidir. Özel sektörün yönetim biçiminden oldukça farklıdır. Kamu yönetimi, profesyonel bir bürokrasi ve çalışanların hayat boyu istihdamına göre düzenlenir. Hayat boyu istihdam kriterlerinde çalışanın etkinliği ve verimliliği şartı aranmamaktadır.

1.4. Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı

Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetiminin, hızlı ve etkili bir biçimde etraflarında olup biten gelişmeleri yakından izlemelerini, halkın görüş, istek, beklenti ve düşüncelerini önemsemelerini, kararlarının etkilerini, sonuçlarını öğrenip değerlendirmeleri ve değişim gereklerine hem yapısal hem de işlevsel olarak olumlu bir tarzda yanıt vermelerini kolaylaştırıp desteklemektedir. Kuvvetli bir iletişim, kamu yönetimini bir yandan kurumsal anlamda dinamik ve etkin kılmakta, diğer yandan yurttaşlarla ve diğer kuruluşlarla ilişkileri bakımından çevik, duyarlı, şeffaf ve hesap verebilir olmaya zorlamaktadır. Bürokrasiyle ilgili yaşanan bir takım sorunların yanı sıra teknolojik gelişmeler ve artan beklentiler, kamu sektöründe böyle bir değişim sürecini başlatmıştır (Yıldırım, 2011: 2).

Teknik üstünlük, mekanik düşünme tarzı, yoğun biçimsel kurallar ve rutin tarzda bir işleyiş bürokrasinin ayırt edici nitelikleri arasında yer almakla birlikte bürokrasiler zamanla katılık, duyarsızlık ve verimsizlikle birlikte anılmaya başlanmıştır. Bu yüzden bürokrasilerle reform isteğini yansıtan bir yaklaşım olarak yeni kamu yönetimi yaklaşımı doğmuştur. Yeni kamu yönetimi, devletin küçültülerek sınırlı bir işlev üstlenmesi ve kamu yönetiminde özel sektör yöntem, değer ve pratiklerinin geçerli kılınması gerektiğini ileri sürmüştür; böylelikle sektörlerin doğasından kaynaklanan farklılıkları, “yurttaş” ve “müşteri” kavramları arasındaki bir ayrımı göz ardı etmiştir. Ayrıca kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın bir biçimde kullanılmasının yeni kamu yönetimi anlayışı sonrasında gerçekleşmesi sebebiyle e-Devlet girişimlerinin büyük ölçüde bu yeni yönetsel paradigmanın etkisi altında kalmasıyla sonuçlanmıştır (Yıldırım, 2011: 2-3).

1.5. E-Devlet ve Özellikleri

Uygarlık tarihi incelendiğinde insanlığın değişik örgütlenmelerle ilerlemeye ayakta kalmaya çalıştıkları görülmektedir. Bu süreçte en önemli atılımları ise,

teknolojiyi geliştirmek, bunun yanında yeni teknolojilere sahip olmak amacında olmuşlardır.

Bugün teknolojik değişimlere baktığımızda bütün toplumları hızla etkilediği görölmektedir.

Yeni teknolojik ürünlerle bireysel yaşamlarımız da hızla dönüşmekte olup, yeniçağda beklentilerimiz ona göre şekillenmektedir. Devlete ait işlemler de hızla nitelik değiştirmektedir (Sayar, 2007: 9).

1.5.1. E-Devlet Kavramı

Küreselleşme ile birlikte devletin yapısı işlevi ve niteliği de büyük değişimlere uğramaktadır. Geleneksel yapı yerini teknolojik değişimlerin belirleyiciliğine bırakmaktadır (Çiçek, Tarihsiz: 2).

Bilgi toplumu ağırlıklı bir yapı doğal olarak bilgi temelli bir devleti gerekli kılmaktadır. E-devlet uygulamaları bu bilgi temelli devletin yeni işlevsel araçlarından biridir. Bu araçla hizmetlerin daha kaliteli ve daha hızlı ve ucuz sağlanacağı öngörülmektedir

E-devlet devlet birey ilişkisinde karşılıklı sürecin daha sağlıklı işlemlerini teminat altına alacak ve karşılıklı güven ilişkisine dayalı yeni bir iletişim sistemidir. Kesintisiz bir iletişimdir söz konusu olan (Türkiye Bilişim Derneği, 2001: 8).

“Sanal devlet” fikrini de ön plana çıkaran gelişmeler, gerçek hayatta yerini bulduka daha gelişir duruma gelmiştir.

E-devlet, devlet ile birey ilişkisinde yeni bir durumdur. Halkın katılımcı demokratik süreçlerde daha çok görünür olmasını sağlamaktadır (Sağsan, 2001: 3). Bu gelişmeler yeni toplum yapısına da işaret etmektedir.

E-devlet projelerinin hayata geçirilmesinin riskli, masraflı ve zor bir iş olduğu belirtilerek, başarıyı yakalamak politik ve yönetsel sahiplik ile liderliğin, kurumlar arası işbirliğinin, gizlilik ve güvenlik olgularının önemi açıktır. (Özcivelek, 2003: 2).

Daha etkin bir devlet olmanın gereği olarak e-devlet vurgusu yapılmaktadır. (İnce, 2001: 7). Söz konu etkin devlet geleneksel devletten ayrılmaktadır.

Tablo 1.1. Geleneksel Devlet ve E-Devlet’te Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi

<i>Geleneksel Devlet</i>	<i>E-Devlet</i>
Pasif Yurttaş	Aktif-Müşteri-Yurttaş
Kâğıt-temelli iletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük işlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Uçkan, Özgür, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, 2003, s. 47.

Burada iki devlet anlayışı; yurttaşların rolü, kurumsal yapısı, hizmet sunumu, iletişim yapısı ve yönetim anlayışı açısından değerlendirildiğinde temel olarak geleneksel devlet anlayışının kendi içinde dışarıya kapalı bir devlet anlayışına karşılık geldiği; elektronik devlet anlayışının ise, uygulamaları ve vatandaşlarıyla iletişim biçimleri bakımından açık devlet anlayışına karşılık geldiği görülmektedir. Geleneksel devlet ve elektronik devlete ilişkin yapılan yukarıdaki ayrımların kamu yönetiminin işleyiş özelliklerine ve tüm kamu yönetim birimlerine genellenmesi mümkün olmamaktadır. Günümüz geleneksel devlet anlayışının mevcut durumuna ilişkin bir takım tespitler sunması ve elektronik devlet uygulamalarının sağlayacağı yararları işaret etmesi nedeniyle geleneksel devlet ve elektronik devlet arasında yapılan olumlu bir karşılaştırma olarak görülebilir (Tarhan, 2010: 73).

1.5.2. E-Devletin Amaçları

E-Devletin üç temel hedefi bulunmaktadır. Hizmetlere erişebilirlik, sürece katılım, etkinlik ve verimlilik (Büke, 2002: 3).

Ancak e-devletin amaçlarını belirlemede farklı kaynaklarda farklı ayrımlar söz konusudur:

Elektronik devlet uygulamalarının amaçları, kendi içerisinde *içsel ve dışsal stratejik amaçlar* olarak ikiye ayrılmaktadır. Buna göre: Çeşitli çevrimiçi hizmetlerle halkın etkileşimini kolaylaştırma yoluyla onların kamu kurumlarındaki gereksinim ve beklentileri konusunda tam doyumun sağlanmasını *dışsal stratejik amaçlar* olarak belirlemiştir. Bilgi ve iletişim araçlarının kullanımıyla kamusal işlemlerde hız, saydamlık, katılım, etkenlik ve etkililik sağlanacak bu da vatandaşlar, iş dünyası ve diğer kurumlar arasındaki etkileşimi kolaylaştıracaktır. *İçsel stratejik amaçlar* ise, daha çok devlet yönetim aktivitelerinde artışın sağlanması için kamu kurumunun kendi içerisindeki bir takım düzenlemeleri kapsar. Bu da yine dışsal stratejik amaçlar gibi hızlı, saydam, katılımcı, etkin ve etkili bir kamu yönetim anlayışını sağlar. Bu durum, kamu yönetimi açısından önemli ölçüde işlem maliyetlerinde bir düşüş yaratabilir. Görüldüğü üzere, içsel amaçlar daha çok süreçlere odaklanırken dış amaçlar ise hizmetlere odaklanır (Backus, 2001: 3).

Elektronik devletin amaçlarını (Baker, 2004: 17-19'den aktaran Tarhan, 2010: 74-75, Erdal, 2004: 4-7) ise, kendi içerisinde şu şekilde sınıflandırmıştır. Buna göre, genel amaçlar, devletten vatandaşa (G2C) amaçlar, devletten iş dünyasına (G2B) amaçlar, devletten devlete (G2G) amaçlar ve devletten kamu çalışanlarına (G2E) amaçlar olarak ayırma gitmiştir. Buna göre:

Genel amaçlar çerçevesinde elektronik devletin amaçları; hızlı ve verimli çalışmayı geliştirme, devlet ve vatandaş arasında güven artırmada yardımcı olma, daha güvenilir, daha ucuz ve daha kaliteli hizmet, vatandaşlar tarafından devlet uygulamalarına çok büyük oranda katılım, yönetimin etkililiğinin artırılması, yolsuzlukların kontrolünün sağlanması vb. ele alınmıştır. Devletten vatandaşa (G2C) uygulamaları açısından elektronik devlet, bireyler için bilgi ve hizmetlere çevrimiçi erişimde tek duraklı destek sağlayarak vatandaşların istedikleri bilgiye ve hizmete hızlı ve kolay erişebilmeleri, sunulan hizmetlerin kurum odaklı değil; vatandaş odaklı hale getirilmesi, devlet hizmetlerinin doğrudan vatandaşlara eriştirilmesi, güvenin inşa edilerek geliştirilmesi vb. olarak belirlenmiştir. Devletten iş dünyasına (G2B) kapsamındaki amaçlar; vatandaşlara hizmet sunumunda olduğu gibi iş dünyasına da hizmetlerin tek duraklı erişim yoluyla sunulması ve iş dünyası üzerindeki sorumlulukları azaltma, iş dünyasına ilişkin bir takım kısıtlamaları ortadan kaldırma ve yasamaya ilişkin reformlar gerçekleştirme vb. olarak ifade edilmektedir. Devletten kamu çalışanlara (G2E) yönelik amaçlar ise şöyle ifade edilmiştir: Önemli uygulama ve

içeriklere erişim, alandan kolaylıkla bilgi toplayabilme becerisi, diğer devletlerin çalışanlarıyla her zaman ve her yerde iş birliğinin geliştirilmesi, kurum içi bilgi paylaşımı ve takım işbirliğinin gelişmesi, vb. şeklinde sunulmuştur. Son sınıflama ise devletten devlete (G2G) yönelik elektronik devlet uygulamalarından beklenen amaçlara ilişkindir: Bireysel bölüm ve kurumların doğasında kırılmaları azaltma, reaktiften proaktife sivil hizmetlerin kültüründe değişiklik, açık ve sorumlu devlet, maliyet etkinlikle tedarik sistemini kurma vb. olarak ele almıştır.

E-devletin farklı birimlerce devletten vatandaşa, devletten ticari kurumlara, devlet ve tedarikçiler ve son olarak kamu kuruluşlarına kadar e-devlet etkileşim alanları, sağladığı faydalar ve avantajlar aşağıda gösterilen Tablo 1.2.' de kısaca özetlenmiştir;

Tablo 1. 2. E-Devlet Modelleri ve Avantajları E-devlette etkileşim

	E-Devlette Etkileşim	Avantajları
Devletten Vatandaşa	Bilgilendirme Vergi Sağlık Eğitim Kültür	Alternatif dağıtım kanallarını kullanılması, Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler, Açıklık Düşük işlem maliyetleri
Devletten Ticari Kurumlara	Destek programları, Tavsiye ve yol gösterme, Düzenlemeler, Vergi,	Hızlı ve etkin etkileşim, Daha az bürokrasi, Düşük işlem maliyetleri,
Devlet ve Tedarikçiler	E-satın alma	Verimlilik artış, Düşük işlem maliyetleri,
Kamu Kuruluşları	Kamu kurumları arası iletişim, Merkez ve yerel yönetimler arası iletişim,	Verimlilikte artış, Etkin bilgi paylaşımı, Esnek çalışma ortamı

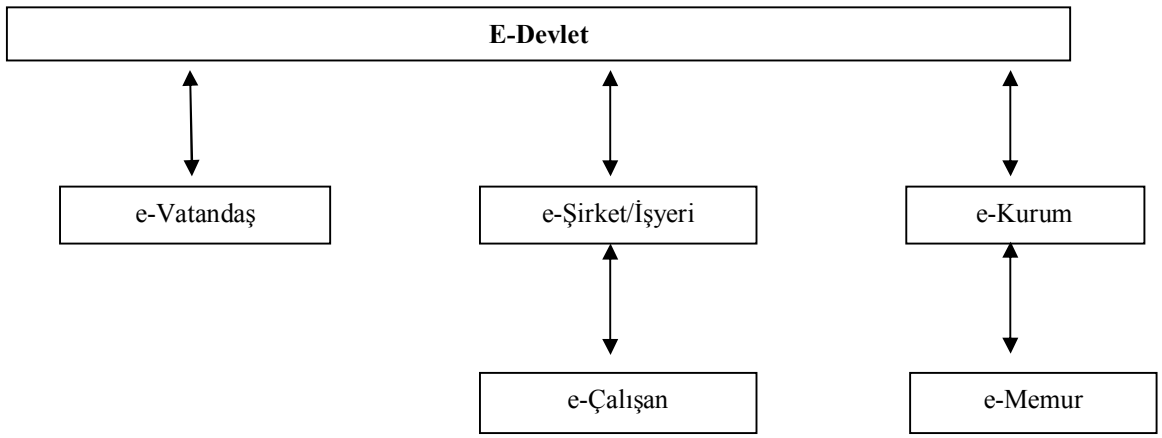
Kaynak: Cevdet A. Kayalı ve Ayşe N. Yereli, “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, İzmit, s.121

1.5.3. E-Devletin Temel Unsurları

E-devlet yapısı, bilgi çağının ve bilgi toplumunun gerekleri açısından yeniden ele alınmaktadır (Kırçova, 2003: 17-22)

Bilgi toplumunda internet teknolojileri, geleneksel devlet birey ilişkisini etkilemiştir (Çelikkol, 2008: 37).

Söz konusu unsurlar kendi içlerinde birbirleriyle etkileşimleri şekil 1.1.' de görüldüğü gibi olmaktadır:



Şekil 1.1. E-Devleti Oluşturan Temel Unsurlar

Kaynak: Murat Erdal, Elektronik Devlet e-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004, s.3-20.

Elektronik ortamdaki etkileşimlere baktığımızda;

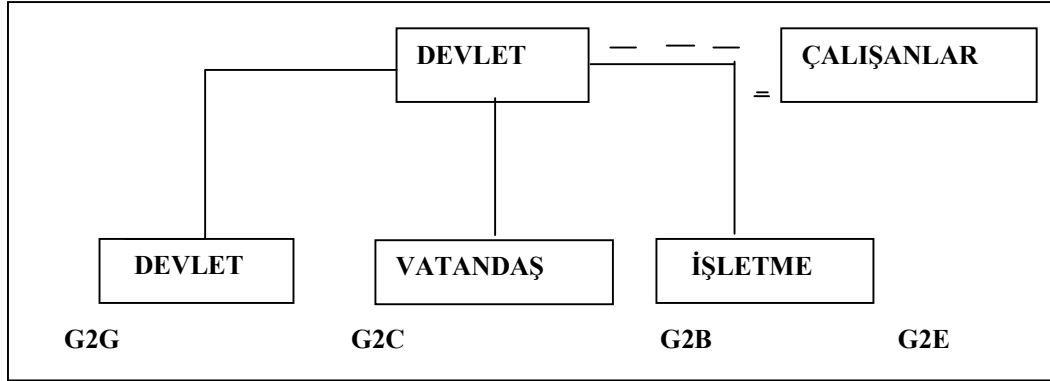
1-Devlet ve yurttaş arası (Government-to Citizen: G2C)

2-Devlet ve özel kesim (Government-to Business: G2B)

3-Kamu birimleri arasındaki ilişkiler (Government-to Government: G2G)

4-Devlet ve çalışanlar arasındaki ilişkiler (Government-to Employee: G2E)

olmak üzere, dört temel e-devlet etkileşim alanı bulunmaktadır (Erdal, 2004: 4).



Şekil 1.2. Elektronik Ortamda Devlet (Kamu)-Vatandaş-işletme Etkileşimleri

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

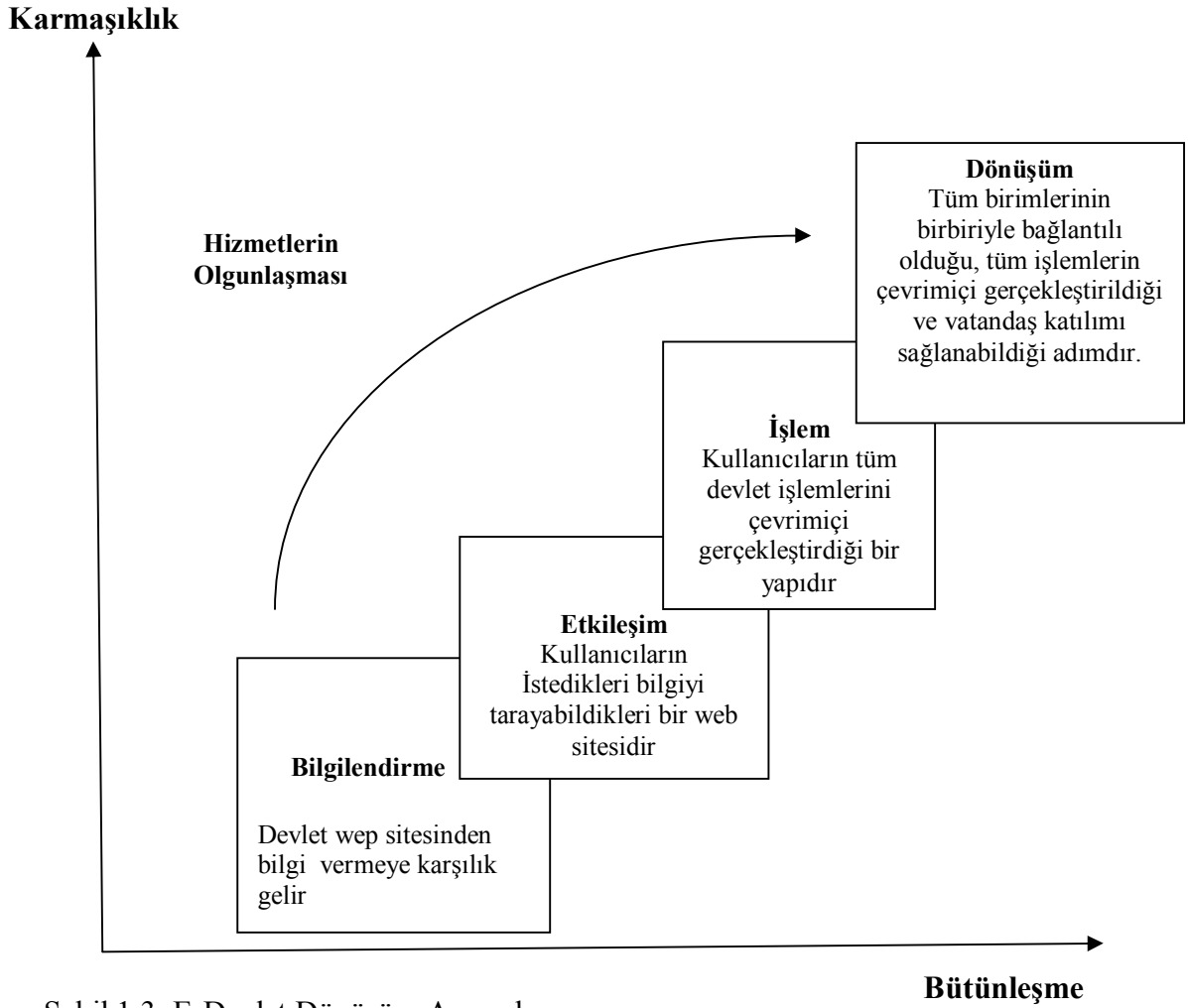
Devletin temel unsurları arasında bulunan vatandaş ve kuruluşlar (özel ya da kamu), e- devlette, e-vatandaş (e-birey) ve e-kurum şeklinde ortaya çıkmaktadır. Elektronik devleti oluşturan temel unsurlar e-vatandaş, e-şirket, e-kurumdur. Belirtilen her unsur, kendi içinde “e” olgusunu ortaya çıkarmaya çalışacak, aralarında etkileşim içine girerek gelişecek ve zamanla e-devlet ortaya çıkacaktır (Çelikkol, 2008: 38).

Devlet, süreçte yurttaşların beklentilerine yanıt verecek en üst düzeyde bir yapı oluştururken yurttaşı sürecin temel bir aktörü olarak görüp ona göre bilgi akışı sağlarken iletişimin temeli kolay anlaşılır ve etkili olmalıdır (Türkiye Bilişim Şurası, 2002).

1.5.4. E-Devlet Modelinin Uygulama Aşamaları

Ülkeler e-devlet modelini uygulamaya başladıklarında, ilk etapta e-devletin tüm uygulamalarını tam anlamıyla yönetim sürecine adapte etme imkânına sahip olamamakta; belli bir gelişim sürecinin sonucunda e-devlet uygulamaları olgunlaşarak e-dönüşüm tamamlanmaktadır (Döventaş, 2009: 34). Kamu, kurum ve kuruluşları, bütçeleri ve yönetim anlayışlarına göre, kendilerine yer edinmektedir (Saraçbaşı, 2010: 18).

Aşağıdaki şekil 1.3.’te e-devlet dönüşüm aşamalarının nasıl bir sıra izledikleri ve olgunlaşma evrelerinin nasıl oluştuğu gösterilmeye çalışılmıştır:



Şekil 1.3. E-Devlet Dönüşüm Aşamaları

Kaynak: Layne ve Lee (2001: 124)'den aktaran Tarhan(2010: 92)

1.5.4.1. Bilgi Aşaması

Bilgi aşamasın iki yönlü bir süreçtir. Bir tarafında kurum, diğer tarafında bu kurumun hizmet sağlamakla yükümlü olduğu bireyler vardır. Burada bir bilgi akışı söz konusu olup, tek yönlü bir bilgi akışından söz edilemez. Bununla birlikte kimi özellikli bilgiler tek yönlü olarak nitelenebilir. Hava tahmini bilgileri veren kurum siteleri buna örnektir. Benzer siteler değişik hizmetler, adres, ulaşım ve iletişim bilgileri açısından bu tek yönlü bilgi sürecinde yerlerini alırlar (Uçkan, 2003: 49)

1.5.4.2. Etkileşim Aşaması

Etkileşimden anlamamız gereken yurttaşların hiçbir engelle karşılaşmadan kolayca ilgili kuruluşla iletişime geçmesidir.

Bu aşamada, yurttaşların talepleri belirleyicidir. Yurttaşlar talep ettikleri her türlü bilgiye erişebilirken, ilgili kuruma kolayca ulaşabilecek ve ona ileti gönderebilecektir (Uçkan, 2003: 49). Kamu kuruluşu muhatabı olduğu yurttaşla sürekli ve etkili bir iletişim içinde yer almaktadır.

1.5.4.3. İşlem Aşaması

İşlem aşamasında, bilgi almanın bir üst seviyesine geçerek ulaştığımız ya da ulaşmak istediğimiz konularda işlem yapabilmektir. Bu aşamayı kullanan kişiler, istedikleri resmi işlemleri yapabilmekte, vergi ödemedi, ehliyet başvurusu ve yenilemelerine, sosyal yardımlardan, kamu alımı ihalelerine katılımına kadar bir çok benzer işlemleri online olarak gerçekleştirebilmektedir (Uçkan, 2003: 49).

1.5.4.4. Dönüşüm Aşaması

Dönüşüm bütün sürecin adıdır. Genel bir ağ üzerinden bütün yapılar birbirine kesintisiz olarak bağlanırlar. Yurttaşlar ise internet üzerinden bu bütünsel yapıya (portala) bağlanabilir. Bu yapıyla coğrafi bölünmüşlükler ve mesafeler ortadan kalkmakta, yeni bir merkezi olmayan yönetim odağı ortaya çıkmaktadır.

Bu söz konusu portal üzerinden yurttaşın sürece katılımı daha etkin olurken, yurttaşların denetim olanakları da genişleyecektir (Uçkan, 2003: 49).

Kullanıcıların sayısı arttıkça söz konusu portallar kendilerini yeni duruma uydurarak gelişirler büyürler (Saraçbaşı, 2010: 19-20).

E-devlet uygulamalarının ilk üç aşamasında gelişmiş ülkelerin yer almaktadır. ABD, Kanada, Norveç, Singapur gibi devletlerin dördüncü aşamayı test etmeye çalıştıkları görülmektedir.

1.5.5. E-Devletin özellikleri

1.5.5.1. Bilgi Temelli Olma

E-devletin işlevlerinden biri bilgiye erişimdir. E-devlet bütün yurttaşlar için yeni olanaklar demektir. Bilgiye ulaşmanın hızla ölçüldüğü yeni bir dönemi işaret etmektedir gelişmeler. Bilgi paylaşımının yaygınlığı ve bütün kesimleri kapsıyor olması gerekliliği, süreç için gizliliği de önemli kılmaktadır. Bu durumda önerilen sistemlerin gizlilik konusunda güvenilir olmaları beklenmektedir.

E-devletin “bilgi devleti” olmasında en önemli bağlantıyı internet uygulamaları sağlamaktadır. İnternetin olmadığı zamanlarda, yönetim yönünden maliyetli ve zor olan, zaman kaybına neden olan bilgi edinme işlevi, günümüzde internet kullanımıyla, daha kolay, daha hızlı ve daha az masraflı hale gelmiştir (Saraçbaşı, 2010: 36).

Elektronik devlet, kendi içinde yeni bir eşgüdüm sürecini içermektedir. Söz konusu süreç birbirleriyle ilgili bütün öğelerin uyumlu çalışmasını gerekli kılar. Temel esas hizmetlerin sürekliliği çerçevesinde hız ve kalitedir (İnce, 2005: 25-26).

1.5.5.2. Teknik Olma

E-devlet, teknik üstünlüğü elinde olan devlet modelidir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 62). Elektronik devlette gizliliğin sınırlarını o devletin ve kamu kuruluşlarının tek tek politikaları çizer.

Elektronik devletin teknik bir devlet olması, bu devletin mali siyasi ve diğer yönlerinin dikkate alınmayacağı anlamına gelmez. Sitem içi uyum esas olarak öne çıkar ve sürecin bu uyumu desteklemesine çalışılmalıdır. Hazırlanan sistemler ve al sistemlerin uyumu, gelecek dönemdeki yeni sistemlere hazırlıklı olmayı gerektirir.

1.5.6. E-Devletin Başlıca Yararları

Devlet olarak nitelenen devasa yapının en temel amacı yurttaşlarının hayat kalitesini yükseltecek yeni yapı ve organizasyonlar geliştirmektir. Bu yapı yurttaşları daha çok birbirine yakınlaştıracaktır (Chen ve ark., 2005: 193- 194’den aktaran Tarhan, 2010: 79). Ayrıca katılımcı demokrasinin gelişimine de önemli katkılar sağlayacaktır. (Kırçova, 2003: 24-30). Söz konusu yararları kısaca değinmek yerinde olacaktır.

1.5.6.1. Ekonomik Gelişmeye Katkısı

Ortaya çıkan yeni örgüt yapıları, teknoloji temelli olarak iş dünyasına yeni olanaklar sunarken toplam ekonomik gelişmeye de önemli katkılar sağlamaktadır.

Ekonomik sistemin devletle olan karşılıklı ilişkisi yeni ağlar üzerinden hem denetimi hem de süreci desteklemeyi öngören kalıcı ve etkili yeni araçlar sunmaktadır. Süreç ekonomik büyümeye artı olarak yansımaktadır (Demirel, 2006: 92). Aynı zamanda “e-devlet” sayesinde küçülen devlet daha etkili ve verimli işlere imza atabilmektedir. Bürokrasinin küçülüp hız kazanması ve ekonomik yapının önünü açması uzun dönemde karlılık demektir.

1.5.6.2. Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi

Devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi bütün devlet yapılarının ortak soruları arasında yer almaktadır. Hizmet eden organizasyonun çok sayıda ve birbirinden farklı hizmetleri birlikte ya da ayrı ayrı sunma durumunda çoğu zaman yetersizlikler yaşamaktadır (Kırçova, 2003: 26). Yoğun ve karmaşık işlem süreçleri ve işgücü yoğunluğunun fazla olmasına karşın aynı oranda verimliliğin sağlanamayışı da kamu kurumlarında verimlilikle ilgili yaşanan sorunlar olarak dikkat çekmektedir. Karmaşık işlem süreçlerinin ve prosedürlerin azaltılması ve kamu işlemlerinde bilgisayar otomasyonunun öne çıkmasıyla birlikte sunulan hizmet kalitesi ve verimliliğiyle ilgili sorunlar ortadan kalkacaktır. E-devlet uygulamalarının yaygınlık kazanmasıyla birlikte zaman ve para açısından kayıpların önüne geçilebilecektir. Bu durum, hem kamu kuruluşları hem de vatandaşlar açısından işlem sürelerinin ve maliyetlerinin azaltılmasına imkân sağlayacaktır (Tarhan, 2010: 80-81).

E-devletin sunduğu bu imkânlarla kamusal mal ve hizmetler daha ucuz ve çabuk sağlanacak ve e-devletten beklenen yarar hızlı ve kısa sürede sonuç verecektir. Ayrıca e-devlet, bürokrasinin yarattığı kırtasiyeciliği ortadan kaldırarak, yavaş işleyen bir kurum olarak adlandırılan devleti, hızlı, verimli, daha düşük maliyetli hem de kaliteli sonuçlar veren bir kurum haline dönüştürerek devlete artı bir saygınlık kazandıracaktır.

1.5.6.3. Devletin Etkinliğinin Artması

E-devlet diğer iş modellerinde olduğu gibi zaman, mekân ve maliyet unsurlarını en uygun bir şekilde birleştirerek devlet etkinliğini artırmasına yol açmıştır. Daha fazla sayıda vatandaşa, eş zamanlı olarak aynı kalitede hizmet vererek (Kırçova, 2003: 27), vatandaşın kendi işlemini kendi yapması fazla istihdamı da önleyecektir. Ayrıca bu durum kamu kurumlarında bilgiye erişim ya da işlemleri gerçekleştirmek için önceden yaşanan bürokrasiyi azaltacak, hızlı, kaliteli ve güvenli bir şekilde hizmet sunum kapasitesini gündeme getirecektir. Bu sayede vatandaşlar devleti hantal ve yavaş işleyen bir yapı olarak değil; bürokrasinin azaltıldığı işlemlerin hızlı, güvenli ve kaliteli bir şekilde sunulan kurumların bileşkesi olarak değerlendirecek ve zihinlerinde olumlu bir izlenim oluşturacaktır (Tarhan, 2010: 81). Bu türden uygulamalar, kaynakların etkin ve verimli bir şekilde aktarmasına yardımcı olarak devletin etkinliğinin artmasını sağlayacaktır.

1.5.6.4. Vatandaş Katılımının Sağlanması

Ağ teknolojilerinin yarattığı önemli gelişmelerden birisi de kullanıcıların birbirleriyle, kurumlarla ve devlet kuruluşlarıyla çok hızlı ve kolay bir şekilde iletişime girebilmesidir. İletişimin hızlı ve düşük maliyetli olması nedeniyle şimdiye kadar ortaya çıkmayan bir iletişim trafiği görülmektedir. Yoğun bir iletişimin yaşandığı ağ ortamında geleneksel yönetimlerin aksine kullanıcıların bütün mekanizmaları işletme konusunda önemli bir aşama kaydetmektedir. İletişim maliyetlerinin düşük olması ve iletişimin kolay olması nedeniyle gerek kullanıcılar arasında gerekse de kullanıcılar ile çeşitli kurumlar arasında giderek artan ve gelişen iletişim nedeniyle görüş bildirmek, tartışmalara katılmak, ortak tavır geliştirmek ve geri besleme sağlamak son derece kolay olmaktadır (Kırçova, 2003: 28).

1.5.6.5. Vatandaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması

Devlet-vatandaş arasında gerçekleştirilen iletişimin temelinde devletin vatandaşı için var olduğu gerçeği yatmaktadır. Bunlar arasında etkileşime imkân sağlayacak iletişim kanalları açık olduğu ölçüde vatandaşın refahı, mutluluğu, huzuru ve güveni sağlanmış olur. Bunlar arasındaki iletişimsizlik ise en başta devletin vatandaşına, vatandaşın da devletine olan güvenini yok eder. Bu açıdan değerlendirildiğinde yalnızca devletin vatandaşa değil, vatandaşın da istediği zaman devletine kolay erişerek etkileşim ve paylaşım içerisinde olması önem taşımaktadır (Bensghir, 2000: 49). Geleneksel devlet kurumlarının temel sorunlarından bir tanesi de vatandaş-devlet etkileşiminin oluşturulmasında karşılaşılan zorluklardır. Geleneksel devlet anlayışı genelde tek yönlü olarak kurulmakta ve yukarıdan aşağıya hiyerarşik bir yapılanma da kendini göstermektedir. Bu da vatandaşların yönetime ve yönetim süreçlerine katılımı ve ortaya çıkan bilginin paylaşımı konusunda sorunlar çıkarmaktadır (Kırçova, 2003: 29). Devletler ise elektronik devlet aracılığıyla, sıkıcı ve hantal bürokratik işlemleri basitleştirerek vatandaşın yönetim süreçlerine katılım yollarını açmakta; vatandaşlarıyla etkileşim sürecine girmek için büyük bir istek ve heyecan ortaya koymaktadırlar (Altınok, 2005: 135). Elektronik devletin sağladığı olanaklarla vatandaşların veya kurumların hemen hemen her düzeyde ve her türlü hizmet gereksinimlerinde devlet kurumlarına ulaşabilmeleri, düşünce, öneri, istek ve beklentilerini iletebilmeleri, hizmetlerin kişiselleştirilmesi ve özelleştirilmesi gibi

üstünlüklerin devlete olan güveni arttırmakta, vatandaş-devlet ilişkilerini geliştirmektedir (Kırçova, 2003: 29).

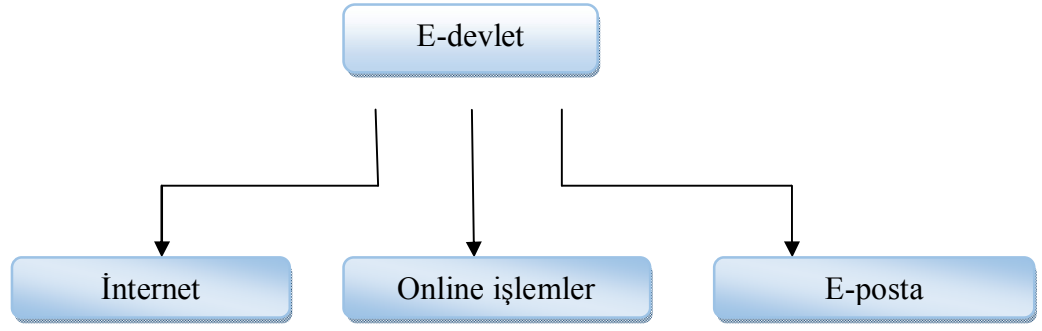
1.5.6.6. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi

Devletin her kurum ve kuruluşuna zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilen, taleplerini ifade eden, kendisine sunulan hizmetlere erişebilen vatandaşlar daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadır (Kırçova, 2003: 30)

Politika oluşturma süreçlerine vatandaş katılımının sağlanması geleneksel devlet organizasyonlarında önemli sorunlardan birisi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu süreçte gerekli bilgi ve belge akışının sağlıklı olmayışı nedeniyle geleneksel devlet yapısına uygun bir şekilde politikalar yukarıdan aşağıya doğru hiyerarşik bir yapıdadır. Sonuçta devlet yönetimine katılımından, politika üretmeye ve üretilen politikaların uygulanmasında vatandaş katılımının sağlanmasına uzanan süreçte sorunlar yaşayabilmektedir. Oysa ağ ortamında yaratılan tartışma grupları, haber grupları, online sohbet odaları, online anketler gibi çalışmalarla bu sorunlar büyük ölçüde ortadan kaldırılabilmektedir (Kırçova, 2003: 30). Bu olanaklarla birlikte yaygınlık kazanan iki yönlü iletişim sayesinde vatandaşların, baskı gruplarının ve ilgili tüm kurumların politika oluşturma süreçlerine olan katkıları geleneksel yönetim anlayışıyla kıyaslanmayacak ölçüde artırmıştır. Böylelikle gerçekleştirilmesi planlanan faaliyetlere ilişkin bilgi ve veriler, işletmeler, kar amacı gütmeyen kuruluşlar, çıkar grupları ve halk gibi dış paydaşlarca daha kolay paylaşılabilir. Böylelikle toplumun değişik kesimlerini kapsayan geniş katılımlı bir karar alma sürecinin yaşanması mümkün olabilmektedir (Tarhan, 2010: 82).

1.5.7. E-Devlet Kanalları

Elektronik yolla sunulan bazı hizmetlerde “İnternet”, “E-posta” ve “Çevrim-içi işlemler” şeklinde üç temel işleve göre gruplandırılabilir. Aşağıdaki şekil 1.4.’ te de görüldüğü gibi:



Şekil 1.4. Kamu Hizmetlerinde Kullanılan Bazı E-Devlet Kanalları

Elektronik kamu hizmetlerini sunmak için gerekli olan mevcut teknolojilerden bazıları aşağıda açıklanmıştır.

1.5.7.1. İnternet

İnternet, aslında bir iletişim ve haberleşme ağıdır. Bilgiye özgürce ulaşabilmek ve bilginin paylaşılması, bilginin depolanması süreçlerini kapsar.

Bu haliyle internet, vazgeçilemez bir sistem durumundadır (Yıldırım vd., 2003: 20). Bilgiye kolay, ucuz ve hızlı bir şekilde ulaşabilmek esastır. İnternet, bu haliyle herkesin erişimine açık devasa bir yapıdır.

İnternetin, yasal anlamda henüz eksikliklerinin olması aşikârdır. Bilgi üzerindeki karar verici unsurların kim olacağı denetimin kimlerce yapılacağı anahtar sorunlardır. Sürecin kendine özgü yeni çözümlerle yeni modeller üreteceği şimdiden anlaşılmaktadır. İnternetin yeni katılımcı demokrasilere de olanak vermesi beklenirken, kendisinin de demokratik olarak işleyebileceği öngörülebilir.

Günümüzde TBMM Genel Kurulu'ndan geçen 4676 Sayılı Kanun ile 3984 Sayılı Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayınları Hakkında Kanun ve 5680 Sayılı Basın Kanununa, internetle ilgili düzenlemelerin getirildiği görülmektedir. Yapılan düzenlemede, 3984 Sayılı Kanunun 31. maddesine değişiklik getiren 14. maddede yer almaktadır ve maddede yer alan düzenleme şu şekildedir;

“Her türlü teknoloji ile ve her tür iletişim ortamında yapılacak yayın ve hizmetlerin usul ve esasları, Haberleşme Yüksek Kurulunun belirleyeceği strateji çerçevesinde Üst Kurulca tespit edilip Haberleşme Yüksek Kurulunun onayına sunulur. Bu yayın ve hizmetlerin mevzuata uygunluğu, Üst Kurulca denetlenir.”

TBMM Genel Kurulunda tasarıda olduğu gibi, aynen kabul edilen bu düzenleme ile "internet" ortamında yapılan/yapılacak olan "yayın ve hizmetler", Haberleşme Yüksek Kurulu'nun görev alanına ve RTÜK'ün denetimine sokulmuştur. Geniş bir yorumla internet ve web sayfaları da yasal süreç içindedir.

1.5.7.2. Online İşlemler

Bu işlemler, çoklu bilgiye erişim sistemleridir. Herkesin istediği zaman istediği noktadan bu sistemle bilgiye ulaşması esastır. Online işlemler ve sistemlerle e-devlet uygulamalarının etkinliği artar.

Devlet-birey ilişkisinin yeniden tanımlandığı günümüzde online işlemlerle, yurttaşlar hizmetlere hızlı ve kolay yoldan ulaşırlar. Bu durum iki taraf için de maliyetleri düşürürken şeffaflığı artıracığından sağlıklı güven ilişkisinin de tesis edilmesine olanak verir. Kamu kurumlarının online işlemlerle bilgi merkezli kurumlar olması sağlanmış olmaktadır (Karkın, 2003: 47-58).

1.5.7.3. E-Posta

E-Posta; elektronik ağlar üzerinden bilgilerin hızlı ve kolay yoldan taşınmasını sağlayan yeni bir sistemdir. Elektronik posta hizmetleri sadece yazılı değil aynı zamanda sesli ve görüntülü mesajları birden fazla kişiye çok kısa sürede gönderilmesini sağlamaktadır (Demirel, 2006: 83-112). Yine burada her iki kesim için de (gönderici-alıcı) maliyetin çok düşük olması dikkat çekicidir. (Bensghir, 2000: 51). Maliyetinin çok düşük olduğu bilinen bu iletişim aracının bu noktada iletme işlemi esnasında hiç insan gücüne ihtiyaç duymaması, tercih edilmesinde önemli bir gerekçe olarak ortaya çıkmaktadır.

1.5.8. E-Devlet Uygulamalarının Altyapı Hazırlığı

Geleneksel devlet yönetimi anlayışından e-devlet yönetim modeline dönüşüm sağlarken bu süreçte bir takım altyapı ihtiyaçları doğmaktadır. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz (Eroğlu, 2013: 22):

1.5.8.1. Hukuksal Altyapı

Hukuki altyapı, geliştirilecek yeni sistemler için de tek örneklik sağlanması açısından önemlidir.

Hukuksal altyapının sağlıklı oluşturulamaması durumunda ülkenin bilgi ağı her türlü ihmale açık olacağından, hukuksal yapı geliştirilirken ülkenin olanakları siyasal ve ekonomik durumunun yanında kültürel ve sosyal dokusu da dikkate alınmalıdır (Nohutçu ve Demirel, 2005: 47).

Devlet elektronik imza, elektronik sözleşme, kişisel bilgilerin korunması, ulusal bilgi güvenliği, bilgiye erişim özgürlüğünün teminat altına alınması gibi alanlarda elektronik işlemleri kapsayacak değişiklikleri yaparak hukuksal altyapıyı güçlendirilmesi gerekmektedir (Uçkan, 2003). E-devlet uygulamasının, hukuki boşlukların güçleştirdiği ifade edilse de, e-devletin altyapısını oluşturan hukuki düzenlemelerin Türkiye’de hızla oluşturulmaya ve eksikliklerin tamamlanmaya çalışıldığı görülmektedir. Türkiye’de bilgi toplumu oluşturma adına mevzuata ana hatlarıyla bakıldığında, e-devletin hukuki alt yapısını oluşturmak üzere birçok düzenlemenin elden geçirildiği görülmektedir (Oğurlu, 2010: 88).

Bunların bazıları şunlardır:

- 2813 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Kuruluşuna İlişkin Kanun’un (<http://www.resmigazete.gov.tr/>, 2014) 1 inci maddesinde; *“bu düzenlemenin amacının, haberleşme maksadıyla kullanılan ve elektromanyetik dalgalar yoluyla açık veya kodlu veya kriptolu ses, data ve resim vermeye veya almaya yarayan her türlü telsiz sisteminin kurulmasına, işletilmesine müsaade edilmesi ve kontrolü ile telsiz haberleşmesi alanındaki politika, hedef ve ilkelerin tespitine ilişkin usul ve esasları belirlemek ve bu konuda gerekli düzenlemeleri yapmak”* olduğu ifadeleriyle ortaya konmuştur. Böylece, 1983 yılı açısından klasik haberleşmenin dışında bir hizmet olarak kabul edilen telsiz sistemleri hakkında düzenlemeler yapılmıştır. Bu konu, hiç şüphesiz o günlerde akademik tartışmalarda bile bir hayal olarak bulunmayan e-devlet düşünülerek çıkarılmamıştır. Bu düzenleme ile kendi dönem şartları içerisinde, teknoloji ve iletişim yönünden ilk adımlar atılmıştır (Oğurlu, 2010: 89).
- 15.01.2004 tarihli ve 5070 sayılı “Elektronik İmza Kanunu” çıkarılarak, e-imzanın hukuki yapısı, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetleri ve e-imzanın kullanımına ilişkin işlemler belirlenmiştir. Kanunun 5 inci maddesinde güvenli e-imza ile elle atılan *“ıslak imza”*

nın aynı hukuki sonuçları doğuracağı düzenlenmiştir. 818 sayılı Borçlar Kanunu'nun 14/1 maddesinde de, “*güvenli elektronik imza ’nın, elle atılan imza ile aynı ispat gücüne haiz*” olduğu belirtilmiştir. Daha sonra, 06.01.2005 tarih ve 25692 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “*Elektronik İmza Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik*” de adı geçen kanunun uygulanmasını göstermek amacıyla yürürlüğe konmuştur.

- 24 Nisan 2004 tarihinde yürürlüğe giren bilgi edinme hakkı kanunu ve “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkına Yönetmelik” ile Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller bilgi edinme konusundaki temel çerçeveyi çizmiştir. Yeni düzenlemelerde dijital ortamlarda bilgi edinme hakkının nasıl kullanılacağı farklı maddelerde yer almıştır (Oğurlu, 2010: 90-91).
- 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun (<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/10/20041012.htm>, 2014), 135 ila 140' ıncı maddelerinde; kişisel verilerin hukuka aykırı olarak kaydedilmesine, dağıtılmasına ve yok edilmesine ilişkin suç tarifeleri ve ceza yaptırımları düzenlenmiştir. Kanunun 243 ve 246 ncı maddeleri ayrı bir bölüm olarak düzenlenmiş ve “*bilişim sistemlerine izinsiz girme, sistemi engelleme, bozma verileri yok etme veya değiştirme*” suçlarının tanımları ile bu suçlara uygulanacak cezalar detaylı olarak düzenlenmiştir. Bu suçların işlenmesinin engellenmediği ve rahatlıkla işlenebildiği bir ortamın, e-devletin oluşumuna imkân vermeyeceği görülmektedir (Oğurlu, 2010: 91). Bunun için ceza hukuku düzenlemeleriyle öncelikle bilişim suçlarının müeyyideye bağlanması hem de idare hem de hizmetten yararlananların e-devlet uygulamaları için ihtiyaç duydukları güvenlik ve gizlilik ortamı için önem arz etmektedir. Bu düzenlemelerin gerçekleştirilmesiyle hukuki altyapının tamamlanması anlamına gelmektedir.

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin yapısı ve niteliği hızla değiştiğinden yasal ve hukuksal düzenlemelerinden bu değişim hızını karşılayacak esneklikte olması gerekir.

1.5.8.2. Eğitim Altyapısı

E-devlet uygulamaları süreci etkili ve sürekli bir eğitimi zorunlu kılmaktadır. (Uyan ve Akçin, 2007: 44). Bilgi toplumu sürecinde ilgililerin sürekli eğitim çerçevesinde hizmet içi eğitime tabi tutulmaları gerekir (Arifoğlu, 2002).

Amaca uygun yeni eğitim politikaları ile bir yandan hizmet içi eğitim sürekli hale getirilirken, diğer taraftan ilgili insan kaynaklarının çağın teknolojik değişimlerin gerisinde kalmaması sağlanır (TBD, 2001: 85).

Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ve üretiminde, izleme ve değerlendirme süreçlerinin işletilmesi gerekmektedir (Seferoğlu vd., tarihsiz: 302). Özellikle bizim gibi ülkeler için bu elzemdir. Bunlara denetim boyutunu da eklemek gerekmektedir. Toplumun bütün kesimleri e-devlet için bilgilendirilmeli, sürecin gelecek açısından önemi kavratılmalıdır. Bunun yolu da sağlıklı bir eğitim politikasından geçmektedir.

1.5.8.3. Parasal Kaynak

İlk kuruluşu ve sürekli kendini yenilemesi gerekliliği sebebiyle e-devlet önemli parasal kaynaklara gereksinim duyan bir çalışmadır. E-devlet için genel bütçe içinde özel bir bütçe hazırlanması, genel olarak faydalı olacaktır (Saraçbaşı, 2010: 40).

Kurumdaki tüm birimleri ilgilendiren söz konusu yatırımlara bütünsel bir yaklaşım gerekir. E-Devlet'in işletiminden sorumlu vasıflı teknik eleman istihdamı için de bu gereklidir. Klasik yöntem ve modellerle sorun çözülemez. Devasa altyapı yatırımları gerekli olup bu yatırımların fırsat eşitliği başta olmak üzere pek çok ölçütü dikkate alması beklenmelidir. (Yaman, 2008: 35).

1.5.8.4. E-İmza ve Dijital İmza

E-imza, elektronik ortamda imzalanacak veriye bağlı olarak oluşturulan ve imzalanan veriye eklenerek saklanabilen elektronik bir veridir. E-imza, e-devlette bütün taraflara yasal sorumluluk getiren bir araçtır. 5070 sayılı E-imza Kanunu'nun 2004 Ocak ayında kabul edilmesiyle e-imza geçerli hale getirilmiştir (Bensgir ve Topcan, 2010: 5)

E-devlet sürecinin önemli bir ayağı olan elektronik imza, elektronik satın alma, belge hazırlama, onaylama gibi işlemlerde kullanılmakta olup, bir anlamda elektronik noter anlamına da gelmektedir.

Buradaki anahtar kavram güvendir. Güvenin tesis edilmesi teknik ve yasal altyapı gerektirir (TBD, 2001: 13).

Dijital imza ise, kişinin el yazısı ile attığı imzanın sahip olduğu özellikleri elektronik ortamda gerçekleştirmeye çalışan matematiksel formüllere veya şifreleme programlarına verilen addır. Elektronik ortamda kullanılsa da dijital imza elektronik imza anlamına gelmemektedir (Kırcova, 2003: 78).

Dijital imzaya hiç kuşkusuz ki, elektronik yoldan haberleşmede kimliklerin belirsiz olması sorunu nedeniyle ihtiyaç duyulmuştur. Elektronik yoldan haberleşme hız sağlamak ve maliyeti düşük olmakla beraber, güvenilirlik açısından da çeşitli sorunlar barındırmaktadır. İletişim kurduğumuz kişinin gerçekten o kişi olup olmadığını, gönderdiğimiz mesajın, gönderdiğimiz kişiye ulaşana dek kimlerin elinden geçtiği gibi soruların doğruluğunu hiçbir şekilde bilemeyiz (Arslan, Akıncı ve Karapınar, 2007: 75). Dijital imzada bu tip problemlerin çözülmesi için dijital imza merkezi ile ilgili birçok çalışmalar yapılmaktadır. Bunlar aşağıda gösterilmektedir (Yıldırım vd.,2003: 345-346):

- İhtiyaç duyulan merkezin kar amacı gütmeyen bir merkez olması,
- İhtiyaç duyan tarafların bu merkezin yönetiminde bulunması,
- Otomasyonun en üst düzeye getirilerek insan ihlallerinin en aza indirilmesi,
- Özellikle anahtar dağıtımında; en güçlü bilgisayarların eşgüdümlü çalışmasıyla bile çözmeleri yıllar sürecek kriptoloji algoritmalarının kullanılması,
- Elektronik yöntemlerin (elektronik imza) kullanılması,

gibi problemlerin en aza indirilmesi için yapılan çalışmalardır.

1.5.8.5. Teknolojik Altyapı

Teknolojik altyapı, bütün tartışılan sistemin temelidir. Hizmet ve teknolojik altyapının sağlıklı olması süreci besler, maliyeti düşürür ve yeni durumlar karşısında hazır olmayı sağlar.

E-devlet, teknoloji ile birlikte etkili çalışma araçları sunacaktır. İletişim araçları, klasik iletişim yöntemlerinin sağlayamadığı ilişkileri güçlü hale getirmektedir. Yeni teknolojilerle yer ve zamandan bağımsız iletişim kurulabilecektir. Ayrıca yeni bilgi yönetimi araçları bilginin kullanımı ve yaygınlaştırılmasına faydalı olacaktır (Yaman, 2008: 34).

1.5.8.6. İletişim Altyapısı

Kamu kurumlarının tek tek geliştirdikleri e-devlet projelerinin birbirleriyle ilişkilendirilerek ortak bir veri tabanı kullanılmasının önündeki bir diğer engel iletişim alt yapısından kaynaklanan sorunlardır. İletişim ve internet alt yapısının ülke geneline yayılması, taşradaki ilçe kasaba ve köylere kadar uzanan internet erişiminin sağlanması e-devlet projelerinin gelişimi açısından önem taşımaktadır. Özellikle e-devlet altyapısını güvenli iletişim sağlamak, ülkenin her bir tarafına ulaşılır olmak, çok büyük hacimlere ulaşan veri tabanlarında iletişim sorunu yaşamadan işlem yapmak ve bunların sağlıklı bir şekilde işlenmesini sağlamak için yüksek kapasiteli internet erişimine ihtiyaç vardır (Kırçova, 2003: 167). Devletin kurumsal yapısı internet üzerinden yurttaşlarına güven verecek, seçenek sunacak çok yönlü olanaklar sağlayacak bir internet hizmet altyapısı kurulmalıdır.

1.5.8.7. Güvenlik ve Gizlilik

Güven ve gizlilik, devlet-yurttaş ilişkisinin öteden beri temel unsurlarından biridir. Yeni teknolojiler ve internet süreci bu güven ve gizlilik olgusunun yeni bir boyutta ele alınmasını zorunlu kılmaktadır. Güven ve gizlilik olgusunun olmadığı bir süreçte sistem sağlıklı işleyemez. Etkinlik ve verimlilik karşılıklı güven ve gizliliğin güvencelere kavuşturulmasıyla olanaklıdır.

Devlet tarafından oluşturulmuş bir veri tabanının hangi yetkiler ve izinler çerçevesinde kimler tarafından kullanılacağından verilerin saklanması, paylaşılmasından ve transferlerinden dolayı ortaya çıkabilecek güvenlik açıklarına kadar her şeyin en ince ayrıntısına kadar tespit edilmesi gereklidir. Devlet hizmetlerinin eksiksiz ve güvenilir bir şekilde işleyebilmesi için devlet-vatandaş ilişkileri açısından son derece önemlidir. Ancak bu ilişkiler karşılıklı olarak sorumluluk ve yükümlülük doğuran, yasal sonuçları olan işlemlere konu olmaktadır. Bu anlamda hem devletin hem de vatandaşın hak, ödev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirebileceği güvenli bir ağ ortamı yaratması gerekmektedir (Kırçova, 2003: 70)

Gizlilik ilkesinin elektronik ortamlarda korunması hem devlete hem de kullanıcılara düşen görevleri içermektedir. Kullanıcıların kişisel hatalarının öngörülerek önlem alınmasının yanında, devletin gerekli yasal altyapıyı hazırlayıp uygulamada denetim sorununu da aşması gerekir. Özellikle büyük bir bilgi birikimine ulaşılabilme olanağı hem ticari olarak hem de diğer devletlerin bir diğeri üzerine üstünlük kurma

isteği gibi olguları gündeme getireceğinde, gerekli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir

1.6. Bazı Ülkelerde E-Devlet Uygulamaları

E-devlet projelerinin ortaya çıkışının geçmişi çok uzun olmasa da özellikle internet ve ağ teknolojilerinin yaygın olduğu ülkelerde önemli aşamalar kaydetmiş ve başarılı çalışmalar göstermiştir (Kırçova, 2003: 125). Öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlayan e-devlet yaklaşımları (Arifoğlu, 2004: 145) A.B.D. ve Kanada gibi milli geliri ve bilgisayarlaşma oranı yüksek ve de ağ teknolojilerinin gerektirdiği toplumsal kültüre sahip ülkelerde yaşanan deneyimler e-devletin yakın bir gelecekte farklı bir devlet modeli yaratacağını göstermektedir (Kırçova, 2003: 125). Aşağıda e-devlet uygulamalarını bazı ülkelerdeki durumu özetlenecektir;

1.6.1. ABD

A.B.D., bilişim ve iletişim sektörlerinde öncü bir ülke olduğu kadar e-devlet uygulamalarında da önde gelen ülkeler arasında yer almaktadır. 1993 yılında başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulmasını hedefleyen “Access America” e-devlet programı kapsamında 2003 yılına değin, bağımsız bir biçimde verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlanmıştır. Adı geçen program kapsamında tasarlanan “firstgov” adlı Internet portalı 2001’de hizmete girmiştir (Uçkan, 2003: 74-75)

İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003 tarihinde yürürlüğe giren “E-Devlet Stratejileri Raporu” da kamunun bireylere hizmet verme ve/veya onlarla birlikte çalışma usullerini, e-devlet stratejilerini geliştirerek iyileştirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. Amerika Birleşik Devletleri’nin e-devlet stratejisinin vatandaş, sonuç ve yenilikleri destekleyen pazar odaklı temeller üzerine kurulmuştur (Kırçova, 2003: 126-128).

Bu stratejileri gerçekleştirmek için, e-devlet uygulamalarını beş başlık altında incelemiştir. Bunlar (Demirel, 2006: 102)

1. Devletin Şirketlere(G2B) Yönelik Uygulamaları
2. Devletin Devlete (G2G) Yönelik Uygulamalar
3. Devletin İç Etkinlik ve Verimliliğini (IEE) Sağlamaya Yönelik Uygulamalar

4. E-devletin başarısını engelleyen konularla ilgili projeler (E-onay sistemi, Merkezi yapı, Mimari) şeklinde sıralanmaktadır.

5. E-Yetkilendirme (Authentication)

2001 yılında, Senato'ya 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 öngörülmektedir (Uçkan, 2003: 76).

Genel olarak, A.B.D.'de uygulanan e-devlet yapısı kendi içinde başarıya ulaşmıştır. Ancak Bush yönetiminin başa gelmesiyle birlikte e-devlet uygulamalarının odağı yurttaştan şirketlere doğru kaymaya başlamış, öncelik kurumsal işletme modellerinin uygulanmasıyla etkililik arayışı üzerinde odaklanmıştır (Uçkan, 2003: 76).

1.6.2. Kanada

Kanada, bilişim ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişme gösterdiği ülkelerin arasındadır. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte ülkedeki internet kullanım oranı % 67' i geçmiş ve haftalık internete bağlanma süresi dokuz saat olmuştur. Ayrıca Kanadalı yurttaşların kamu hizmetlerinden faydalananlar arasında en istekli gurup içine girmektedir. 2003 yılında yapılan araştırmalara göre internet kullanımında Kanadalı vatandaşların %70'i e-devlet uygulamalarını en az bir kere kullanmıştır. Ayrıca çevirim içi hizmet kullananların %80'i bu hizmeti tekrar kullanacağını açıklamıştır (Kırçova, 2003: 153)

Kanada, e-devlet uygulamalarının önemli bir özelliği de, sunulan hizmetlerin güvenliğini, federal "Mahremiyet Yasası" ile güçlendirilmiş bir hukuksal zeminde, kullanıcıların kişisel verilerinin korunmasıyla ilgili önemli bir başarı göstermiş olmasıdır. Bu titizlik, güvenilir iletişim ortamı oluşturmak konusunda inisiyatifle geliştirilen kamusal şifreleme anahtarı altyapısı hizmetleriyle desteklenmektedir. (Uçkan, 2003: 79).

1.6.3. Singapur

Singapur, A.B.D.'den sonra, e-devlet uygulamalarında başarı gösteren ülkelerden biridir. Bu başarı ülkede bilişim ve teknoloji sistemlerinin yaygın bir şekilde kullanılması (nüfusun % 50'sine yakınının bilgisayar sahibi olması, dört kişiden birinin

internet aboneliği olması), nüfusun az olması (3,89 milyon) ve buna bağlı olarak da kamu yönetimindeki sorunların da kolay bir şekilde çözülmesi yatmaktadır (İnce, 2001: 55).

Singapur'un küçük bir ülke olmasının getirdiği avantajla üst seviyedeki teknolojiye ulaşmış ve teknolojiyi etkili ve verimli bir şekilde kullanmıştır. Singapur'un bu sistemdeki amacı, bütün kamu hizmetlerini internet üzerinden yaparak, bürokrasiyi en aza indirmektir. Süreç 1981'de, "Ulusal Bilişim Teknolojileri Planı"nın uygulamaya koyulmasıyla başlamıştır. Planın Hükümet Bilgi Alt Yapısı projesi bugünkü e-Vatandaş(e-Citizen) ana yapısının temel desteği haline gelmiştir. E-Vatandaş 1997'de ülkede pilot çalışma olarak başlatılmış, bugün 45'i aşkın yaşam olayına ilişkin 150'den fazla servisi bulunmaktadır. Bu servisle vatandaşa ve özel sektöre hizmeti sunar hale gelmiştir (Bilgen; e-devlet.tripod.com, 08.01.2014).

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

Özet olarak, Singapur tek-duraklı vatandaş portalini ile aşağıdaki işlemler yapılabilmektedir (İnce, 2001: 55):

-Yasamın çeşitli safhalarında hangi süreçlerin bilinmesi ve uygulanması gerektiği,

-Daha geniş ve detaylı bilgi için nereye ve kime başvurulması gerektiği,

-Çeşitli online hizmetler,

-Ticari işletmelerin hizmetleri ile ilgili bilgilerdir.

Genel olarak bakıldığında, Singapur yeni ekonomi yarışında geri kalmak için devlet çalışmalarının yanı sıra elektronik ticaret uygulamalarına yatırımlar yapmaktadır. Ülkenin işçi sayısının fazla olması, yeni teknolojinin olabildiğince hızlı bir şekilde yayılmasını sağlayarak herhangi bir sorunun ortaya çıkmasını önlemektedir. (Bilgen; e-devlet.tripod.com, 08.01.2014).

1.6.4. Danimarka

E-devlet uygulamaları konusunda en önde gelen ülkelerden biri olan Danimarka, bu alanda önemli gelişmelere imza atmıştır. Yapılan araştırmalara göre online olarak verilmesi mümkün olan 165 hizmetin 162'sini (%98) ağ üzerinden vermeyi başaran Danimarka'nın olgunluk ölçütü ise %62 civarında görülmektedir.

Vatandaşlara yönelik müşteri ilişkileri yönetimi projelerinde de ortalama %10'luk bir gelişme sağlayan Danimarka giderek lider ülkelere adım adım yaklaşmaktadır (Kırçova, 2003: 151).

Danimarka'da nüfusun az olması, bilgisayar kullanımının yaygın olması, eğitim seviyesinin yüksek olması ve ülke ekonomisinin güçlü olması e-devletin başarılı olmuşunda etkili olmuştur. Ülkede e-devlete hazırlık aşamasında, vatandaşların ve devletin durumunu yansıtan veriler aşağıdaki gibidir (Brinkckman'dan aktaran Uçkan, 2003: 85):

- Ülkede vatandaşların % 70' nde bilgisayar bulunmaktadır.
- Vatandaşların % 70' nin internet bağlantısı bulunmaktadır.
- Ülke nüfusunun % 64 buldukları yerlerden (ev, iş yeri vb.) internet erişimi sağlayabilmektedir.
- Ülkedeki şirketlerin istihdamına bakıldığında dört kişiden fazla kişi çalıştıran şirketlerin %81'inde internete erişim bulunmaktadır ve bu şirketlerin %52'sinde kendilerine ait internet sitesi bulunmaktadır.
- Bütün bakanlıklar ve kamu yönetimi bünyesinde bulunan kuruluşların ve 275 yerel yönetim biriminin de kendilerine ait web siteleri bulunmaktadır.
- Ülkede e-posta adresine sahip % 82 kamu kuruluşu bulunmaktadır.

Yukardaki verilerin gösterildiği gibi, Danimarka e-devlet yolunda niceliksel olarak önemli bir aşama kaydetmiş olsa da ülkenin e-devlete geçişini tamamladığını söylemek doğru olmaz. Gösterilen tüm veriler Danimarka'nın e-devlet yolunda atacağı adımları kolaylaştıran bir durumdur (Uçkan, 2003: 85).

1.6.5. İngiltere

İngiltere, e-devlete geçişinde ve buna bağlı uygulamaların geliştirilmesinde önde gelen ülkelerden biri olmuştur. İngiltere'de e-devlet, 1998 yılında "Sanayi ve Ticaret Bakanlığı" tarafından yayınlanan 'Rekabetçi Geleceğimiz-Bilgi Yönelimli Ekonomiye Kurmak' adlı raporuyla başlamıştır. Raporda İngiltere'nin 2002'de dünyadaki en rekabetçi ve yenilikçi pazara sahip olması, bilgi teknolojilerinin özel sektör ve devlet uygulamalarında devamlı bir şekilde kullanılmasından geçmektedir. Bu rapor aynı zamanda devlete birtakım stratejik amaçlar yüklenmektedir. Bunlar devlet, e-ticaret yapmak isteyen şirketlere gerekli olan teknik, maddi ve yönetsel desteği

sağlamakla yükümlü olması ve devlet organizasyonunun işleyiş biçimini ve anlayışını modernize etmekle sorumlu olmasıdır (Uçkan, 2003: 82)

İngiltere’de e-devlete geçiş için gerek yerel yönetimler düzeyinde gerekse mevcut kamu yönetiminde kapsamlı bir dönüşüm yaşanmaya çalışılmaktadır. İngiltere’ de yerel e-devlet uygulamaları konulu ulusal projede, belirli alanların özellikle destekleneceği belirtilmiştir. Desteklenen projeler arasında, okullara çevirim içi başvuru ve kayıt; online planlama; yerel kamu hizmetlerinin kolaylaştırılması; yerel hizmetlerinin e-devlet bünyesiyle bütünleştirilmesinin desteklenmesi; yerel kamu hizmeti web sayfaları, hizmetler için dijital televizyon, akıllı kartlar, müşteri ilişkileri, yönetim hizmetleri bulunmaktadır (Oğurlu, 2010: 45-46).

1.6.6. İspanya

İspanya, vatandaşlarına kamu hizmetlerini online işlemlerle ulaştırma konusunda başarılı bir yol çizmiştir. İspanya’da, e-devlet uygulamalarına destek sağlaması için 1999 yılında “Toplum ve Yeni Teknolojiler Oluşumu” kurulmuştur. Bunun amacı uluslararası rekabetçi pazarda yarar sağlamaktır. Ayrıca sosyo-ekonomik gelişimini, vatandaş-kurum arasındaki iletişimi sağlayarak, ihtiyaçlara cevap vermesi amaçlanmıştır. İspanya’da e-devlet uygulamalarında bunlar hedeflenmektedir (Çarıkçı: 2009, 46):

- Vatandaşların kamu hizmetlerine kolay erişebilmesi,
- Elektronik kartın işlevsel yönünü artırması,
- Vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilmek için interaktif ve işlevsel hizmetleri geliştirmek,
- Merkezi idare ile bölgesel ve mahalli idareler arasındaki veri ve bilgi alışverişini geliştirmek,
- Gelişmelerin uyumuna, kamu yönetiminin içsel değişim ve yeniden yapılandırma çabalarına, kurumların yeni düzenlemelerine destek vermektir.

Ülkedeki portal üç büyük gruptan oluşmaktadır. Bunlar vatandaşlar, girişimciler ve kamu sektörü çalışanlarıdır. Ayrıca sosyal güvenlikle ilgili projeleri, vergi daireleri ile ilgili çalışmalar, ulusal bir kimlik kartı sağlanmasına yönelik çalışmalar da yapılmıştır. Oluşturulan portal ile vatandaşlar ihtiyaçları doğrultusunda istedikleri servise en fazla üç kez fare tıklamasıyla ulaşmaktadırlar (Kırçova, 2003: 146).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARININ ÖNEMLİ ÖRNEKLERİ

Küreselleşme, bütün ülkeler için bir fırsat ve dezavantaja dönüşmüştür. Gerekli altyapı ve öngörüye sahip olan ülkeler, süreci sağlıklı araçlarla yöneterek fırsatlardan yararlanırken, diğer pek çok ülke, gelişmelere hazırlıksız yakalandığı için dezavantajlarla karşı karşıya gelmiştir. Türkiye nispeten ortada bir noktada yer almakla birlikte, son dönemdeki altyapı ve uygulamalarla hatırı sayılır bir şekilde yol almaktadır.

Türkiye’de e-devlet anlamında olmasa da kamunun bilgi teknolojilerinden yararlanma isteği çok eskiye dayanmaktadır. Yığın bilgi işleyen kurum olan nüfus idaresi 1972 yılında işlemlerin elektronik ortama aktarılması amacıyla bir proje başlatma kararı vermiştir. İnternetin henüz olmadığı ve bilgisayarların ancak kurumsal olarak edinilebildiği bir zamanda böyle bir projenin düşünülmüş olması oldukça ilgi çekicidir. Ancak bu uygulama bir e-devlet projesi olarak düşünülmemiş sadece yığın bilgileri saklamak ve kolayca işlemek anlamında otomasyon amaçlanmıştır (Naralan, 2008: 69).

Türkiye’de dikkate alınması gereken ilk büyük projelerden birisi, Dünya Bankasının desteği ile 1993 yılında geliştirilen “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon” projesidir. 1993 yılında ODTÜ üzerinden Türkiye internetle tanışmıştır (Çarıkçı, 2009: 55).

Türkiye’de devlet ile vatandaş arasındaki iş ve işlemlerin, internet üzerinden gerçekleştirilmesi için yapılan e-devlet çalışmaları Kamu-Net teknik kurulu tarafından başlatılmıştır. 1998 yılında ülkemizde Başbakanlık genelgesiyle oluşturulan Kamu-Net Teknik Kurulu, e-devlet çalışmalarının vizyonunu şu şekilde belirlemiştir (Erdal, 2004: 2). Türkiye de internet sürecinde hızla yerini almaya çalışmaktadır.

2.1. Başbakanlık

Başbakanlık’ın koordinasyonunda yürütülen e-Türkiye çalışması ve Kamu-Net Teknik Kurulu çalışmaları, Türkiye’de ilk çalışmalardandır. Türkiye’nin 15–16 Haziran’da gerçekleştirilen Avrupa Birliği liderler zirvesinde e-Avrupa+ projesine imza

atmasından sonra Başbakanlık koordinasyonunda e-Türkiye çalışması başlatıldı. Bununla ilgili oluşturulan sitenin adı, (www.bybs.gov.tr). dir.

2.1.1. Bilgi Sitemi

Resmi gazetede yayımlanacak olan Kanun, Kanun Hükmünde Kararname, Tüzük, Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Yönetmelikler, Resmi Gazete de yayımlandıktan ve yürürlüğe girdikleri tarihten itibaren Mevzuat Bilgi Sistemi (MBS) içinde değişiklikleri ile birlikte güncel olarak görülebilecek ve mevzuata erişim hızlanacaktır (Çelikkol, 2008: 76).

2.1.2. Resmi Gazete Bilgi Sistemi

Resmi Gazetenin elektronik ortamda sunulması ile gazeteye erişim hızlanacak ve günlük olarak takip edilebilecektir. Resmi gazete hakkında istenilen tüm bilgiler internetten elde edilecektir. Oluşturulan sorgulama kriterleriyle ilgili gazeteye veya arşive erişilebilecektir (Erdal, 2004: 154-155)

2.1.3. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)

Başbakanlık internet portalından hizmet veren Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), vatandaşların değişik yollarla Başbakanlığa ulaşmalarına olanak sağlayan bir sistemdir. Sisteme her geçen gün başvurular artmaktadır. Başbakanlık gerekli gördüğünde ilgili kamu kuruluşlarına başvuruları iletmekte ve sonuçlarını izlemektedir. Kısa zamanda ilgi görmesi nedeniyle BİMER daha da geliştirilmeye çalışılmaktadır (<http://www.basbakanlik.gov.tr>, 2014: 4). BİMER uygulaması kapsamında; 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile İnsan Hakları İhlallerine ilişkin müracaatlara yönelik Kaymakamlık, Valilik ve Bakanlıkların tümünde “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” kurulmuştur. Aynı zamanda, “Alo 150” hattını cevaplamak üzere sadece valiliklerde yer alan çağrı merkezleri bulunmaktadır.

“Alo 150” ye yapılan müracaat herhangi bir Bakanlığı veya Başbakanlığı ilgilendiriyorsa yine valilik halkla ilişkiler görevlileri aracılığı ile Başbakanlık web sayfası kullanılarak sistem üzerinden Başbakanlığa gönderilmektedir. Buradaki değerlendirme sırasında müracaat Bakanlık Yetkilisi tarafından Bakanlığın ilgi birimine

yine sistem üzerinden gönderilerek, müracaat ilgili birim aracılığıyla cevaplandırılır ve vatandaşa da cevap verilmektedir. Verilen cevaba ilişkin detaylar sisteme kaydedilerek zaman ve paradan tasarruf edilmektedir. BİMER uygulaması, bir yazılım ile web üzerinden yapıldığı için yurdumuzun en ücra köşesinden yapılan müracaata ilişkin yapılan işlemler bile kolaylıkla Başbakanlık'tan koordine ve takip edilebilmektedir (Tarhan, 2010: 174).

Böylece farklı eğitim düzeylerine sahip ülke vatandaşlarının kendilerine uygun başvuru yöntemiyle devletin işleyiş mekanizması hakkında istek, beklenti, öneri ve tekliflerini sunabildiği bu birimin daha etkin bir şekilde hizmet vermesi ve vatandaşların yaşadığı sorunların en aza düşürülmesi açısından yapılacak bilgilendirme çalışmaları büyük önem arz etmektedir.

2.2. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

2.2.1. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)

GİMOP, ilgililere Bakanlık sitesi üzerinden kurumla ilgili bilgi sunarken, Gümrük işlemleriyle, ürünlerin gecikme zammı ve faizi hesaplanabilmektedir. Sitenin e-gümrük kısmında özet beyan ve detaylı beyan tescili yapılabilmekte, tescil edilen beyannamenin çıktısı alınabilmektedir.

Elektronik imzanın uygulamaya geçmesiyle birlikte yükümlülerin gümrük idaresine gelmeksizin ve gümrük personeliyle ilişki kurmadan işlemlerini gerçekleştirebilme imkânı doğmuştur (Kuran, 2005: 29). GİMOP' un uygulamaya konulmasının sebebi ise, gümrük idarelerini modernize etmek ve etkin kılmak, hizmet kalitesini ve hızını arttırmak, uygulamalarda yeknesaklığı getirmektir.

GİMOP, kendi içinde iki önemli uygulamayı barındırmaktadır. Bunlardan ilki Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE)' dir. BİLGE bir yazılım olup, eşyanın gümrük sahasına gelişinden ithalat ve ihracat işlemleri tamamlanıncaya kadar geçen tüm aşamalarda işlemlerin gerçek zamanlı olarak bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlamaktadır (Erdal, 2004: 170). 2002 yılında tamamlanan uygulama ile 68 gümrük idaresinde, diğer kurumlar tarafından talep edilen belgeler dışında dış ticaret işlemlerinin %99,9'u elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir (Arslan vd., 2007: 50).

GİMOP' un içinde yer alan diğer uygulama Elektronik Veri Değişimi (EDI)' dir. Bu uygulamada yükümlülerin internet ve EDI yöntemiyle gümrüğe gelmeksizin kendi ofislerinde beyannamelerini tescil ettirebilmektedirler. Ofisinde herhangi bir

gümrük yazılımı olan firma, beyanname bilgilerini elektronik ortamda gümrük bilgisayar sistemine göndermek için sadece bir EDI çevirim içi programını bilgisayara yükleyerek, kendi gümrük yazılımını BİLGE yazılımına entegre edebilmektedir (Arslan vd., 2007: 50). Ayrıca gümrük müdürlüklerinde her gün iş takibi yapan firma görevli sayısı EDI uygulamasıyla süratle azalarak, gümrük personeli üzerindeki fiziki iş yükünü asgariye düşürmektedir (Erdal, 2004: 171).

2.2.2. Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesi (GÜMSİS)

Kaçakçılığın önüne geçmek için 2001 yılının sonlarına doğru başlatılan proje 2003 yılına tamamlanmıştır (DPT, 20 05: 31). Bu proje ile gümrük kapılarının, teknolojinin getirdiği olanaklarla donatılması ve güçlü bir altyapının oluşturulması, ulusal güvenliğimiz açısından olduğu kadar ekonomik ve jeopolitik unsurlar yönünden önem önemlidir. (Erdal, 2004: 171-172).

2.2.3. Gümrük Veri Ambarı Sistemi

GÜVAS Projesi ile Bakanlığımızın karmaşık bir yapı içinde bulunan idarenin verimli kararlar alabilmesi ve gümrükler üzerinden doğru bilgiye etkin bir şekilde ulaşması için Veri Ambarı oluşturulmuş bir Karar Destek Sistemi kurulmuştur. Türkiye genelinde bütün gümrük idarelerinde, ihlaller ve kaçakçılık olaylarına ilişkin bilgiler bulunmaktadır. Bu bilgiler Bakanlığımız bünyesinde merkezde oluşturulan Veri Tabanında toplanarak, karar vericilere bilginin hızlı ve sağlıklı iletilmesini sağlayan bu sistemde özet beyan, beyanname bilgileri ve elektronik ortamda veri girişi yapılan her türlü unsur Gümrük Veri Ambarı Sisteminde yer almaktadır (idare faaliyet raporu, 2011: 17).

2.3. Maliye Bakanlığı

Ülkemizde Maliye Bakanlığı e-devlet projelerine ilk başlayan ve projeleri etkili şekilde kullanan kurumlarından.

2.3.1. Merkez Erişimli Taşra Otomasyon Projesi (METOP)

METOP projesiyle Taşra ve merkezle arasında bağlantı sağlanarak hızlı elektronik iletişimini güçlendirmek, hazineyi ilgilendiren davalarının merkez-taşra bağlantısıyla daha hızlı bir biçimde yürütmektir. Ayrıca iş süreçlerinin ve evrakın tek

düze olmasını ağılamak, toplam kalite yönetimini temin etmek, merkezin denetimini daha hızlı hale getirmek, hazineye ait davaların günlük istatistiklerini ayrıntılı bir biçimde tutmaktır (Erdal: 2004: 158).

2.3.2. Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP)

Milli Emlak Otomasyon Projesi, genel müdürlük merkez ve taşra örgütünün giderek artmakta olan iş yükünü hafifletmek amacıyla 1996 yılında kurum çalışanları tarafından hazırlanan sistem analiz ve tasarım çalışmasıyla başlatılarak kurumun insan kaynaklarıyla 2001 yılında tamamlanmıştır. 81 il ve 923 ilçenin donanım, yazılım, iletişim ve çevre birimleri alımı yapılarak çalışır hale getirilmiştir. Otuz iki alt sistemden oluşan ve tüm örgütte uygulanan yazılım ile tüm işlemler bilgisayar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir (DPT, 2005: 77).

Proje ile şu işlemler yapılmaktadır (Erdal, 2004: 158-159):

- Tapu Sicil Müdürlükleri'nin Hazineye ait olan mal kayıtlarının taranması ve Taşınmaz Mal Bilgi Bankasının oluşturulması,
- Taşraya ait verilerinin merkeze aktarılması ve gerekli olanların üst yönetime sunulması,
- Taşınmaz malların mevcut durumlarının yasal olarak takip edilmesi,
- Oluşturulan ve devamlı güncellenen milli emlak web sayfası ile hazineye ait taşınmaz malların kira ve satış ilanlarının yayımlanması,
- Şeffaf devlet anlayışı ön plana çıkarılarak, kurum çalışmalarını bütün bilgileri ilgili kesime sunmasıyla, satış ve kira ihalelerine yüksek katılım sağlanması, verimliliğin artması ve iş tekrarının önlenmesi sağlanmaktadır.

2.3.3. Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY2000İ)

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü, Türkiye çapında 1457'si saymanlık olmak üzere 1536 birimde günlük çalınmaların, devlet hesaplarının bilgisayar aracılığıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veri tabanında tutularak günlük olarak izlenebilmesi amacıyla SAY2000i web tabanlı saymanlık otomasyon projesini hayata getirmiştir. Daha sonra Türkiye çapında 1668 saymanlığın yapılandırılmasıyla söz konusu proje 2001 yılında tamamlanmıştır (Kuran, 2005: 27). Büyüklüğü ve kapsamı bakımından bu proje ülkemizdeki en büyük web tabanlı kamu projesidir. Adı geçen proje ile tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgileri

merkezi bir veri tabanında tutularak, maaşların merkezden hesaplanabilmesi olanaklı hale gelmiştir (Çarıkçı, 2009: 68).

Bunun yanında projeye ulaşılan hedeflerden kimisi şunlardır (Kuran, 2005, 27):

- Devletin tahsilat ve harcamaları anında izlenebilecek durumda olup, ekonomi yönetimine zengin karar desteği verilebilir hale gelmiştir.
- Ülke çapında harcamaları yapan ve gelirleri toplayan 1457 saymanlığın tamamı otomasyona geçirilmiş, merkezle ve birbirleriyle sürekli iletişim halinde olmaları mümkün hale gelmiştir.
- Böylece devlet, uluslararası standartlara uygun bilanço, gelir tablosu ve nakit akım tablosu gibi mali tablolar üretebilme imkânına kavuşmuştur.

2.3.4. Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi (VEDOP-I)

Vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilişim teknolojilerine geçilerek iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulmasının hedeflendiği Vergi Dairesi Otomasyon Projesi 1998 yılında başlatılmıştır. Bu proje yirmi iki il merkezinde ve yüz elli beş vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir. Proje ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında takip edilmektedir (Gelirler Genel Müdürlüğü, 2004: 74).

2.3.5. VEDOP-II

2004 yılında başlamış olan VEDOP-II projesi, otomasyonlu vergi dairesi sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması Türkiye Vergi Dairesi, Denetim Otomasyonu, veri ambarı oluşturulması, diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına olanak sağlayan altyapının oluşturulması uygulamalarını ihtiva etmektedir (DPT, 2005: 78). Gelirler Genel Müdürlüğüne 1998 yılında başlatılan VEDOP çerçevesinde otomasyona geçirilen 22 ildeki 155 vergi dairesi ve beş defterdarlığa ek olarak, daha etkin ve mükelleflerine daha iyi hizmet veren bir gelir idaresi oluşturmaktadır. Bu çalışmaların devamı olan Vedop-2 ile 138 vergi dairesi, 111 gelir müdürlüğü ve 81 ildeki denetim birimlerinin tam otomasyonlu hale getirilmiştir (Gelirler Genel Müdürlüğü, 2004: 79).

Proje kapsamında, yükümlülere beyannamelerini internet ortamında sunma olanağı getirilmektedir. Böylece vergi dairelerine, günlük iş yükünün dışında beyannamesini vermeyen, vergisini ödemeyen yükümlülerle daha yoğun ilgilenmesi olanağı sağlamıştır.

2.3.6. VEDOP III

VEDOP II' in devamı olan VEDOP III uygulamasına 2007 başlamıştır. Projenin hayata geçmesiyle birlikte e-VDO (İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu) uygulamalarının 301 vergi dairesine ve 585 mal müdürlüğü gelir servisine ulaşmıştır. Keza takdir komisyonlarının otomasyon kapsamına alınması, vergi dairesi başkanlıkları, nakil araçları vergi daireleri, süreksiz yükümlülükler vergi daireleri ve gelire müdürlüklerinin ek donanım gereksinimlerinin karşılanması, artırılan kapasite doğrultusunda sunucu alt yapısının güçlendirilmesi çalışmaları tamamlanmıştır (Bilginli, 2011: 175).

2010 yılı sonu itibariyle 448 vergi dairesi, büyük mükellefler vergi dairesi başkanlığı ve 585 mal müdürlüğü e-VDO kapsamına alınmıştır. Buradan da anlaşıldığı gibi Gelir İdaresi Başkanlığında otomasyon kapsamına girmeyen birim kalmamıştır.

2.4. İçişleri Bakanlığı

2.4.1. Emniyet Genel Müdürlüğü

Adı geçen genel müdürlüğün, web sitesinde teşkilat ve görevlerine ilişkin bilgiyle iletişim bilgilerinin yanında polis teşkilatının görev alanına giren değişik konularda bilgilere yer verilmektedir. Örneğin web sitesinde terör ve uyuşturucuyla mücadele, adli olaylar karşısında izlenecek yol ve yöntemler, çocukların cinsel amaçlı istismarı, gasp ve soygunlardan korunma, hırsızlıkla mücadelede alınacak önlemlerle ilgili bilgiler yer almaktadır. Bunun yanında iltica, göç ve vatandaşlık işlemleri, konut güvenliği için tedbirler, ödeme kartları sahtekârlığı, otomobil hırsızlığına karşı önlemler ile ilgili bilgiler de yer almaktadır (DPT, 2005: 67).

2.4.1.1. POLNET Projesi

2002 yılı başından beri emniyet örgütünün kullanımına açılan POLNET kapsamında 39 ana uygulama, 51 sorgu programı, 20 yerel uygulama ve çok sayıda

istatistik programı günümüzde uygulamaya sokulmuştur. Projenin amaçları şunlardır (Kuran, 2005: 28):

- Polisin her türlü bilgiye en hızlı, kolay ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamak,
- Ulusal ve uluslararası bütün bilgi ağ ve bankaları üzerinde sorgulama yapılmasını mümkün kılmak,
- Kanıtların daha hızlı toplanması ve değerlendirilmesi,
- Birimler arası koordinasyonun daha hızlı sağlanması ve zaman-mekân sınırının kaldırılması,
- Parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar gerektiren hizmetlerin PolNet üzerinden polisin hizmetine sunulması,
- Bürokrasiyi azaltmak, işlemleri hızlandırmak, giderleri azaltmak,
- Yurttaşa gereksinim duyduğu bilgilere her an ulaşma olanağı sağlamak,
- Trafik ve genel denetimlerine hız kazandırmak,
- Pasaport ve ruhsat gibi işlemlerin çevrimiçi yapılabilmesini sağlamıştır.

2.4.2. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü

Proje, 1976'da DPT tarafından hazırlanmıştır. Bu proje dünyada uygulanmış ilk e-devlet projelerinden biridir. Genel müdürlüğün internet sitesinde nüfus hizmetleri, vatandaşlık hizmetleri ve örgüt hakkında bilgilere yer verilmektedir. Ayrıca mevzuata ve istatistiklere erişilebilmektedir. İletişim bilgilerine de yer verilen sayfa üzerinden, T.C. kimlik numarası sorgulaması yapılabilmektedir (Çarıkçı, 2009: 65).

2.4.2.1. Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)

Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi, 1972 yılında başlatılmıştır. 1997'de bilgi girilmeye başlanan sistem 2002'de yani başlangıcından otuz yıl sonra online kullanılmaya başlanmıştır. Bu proje başladığında bir e-devlet projesi olmamasına karşın hizmete açıldığında Türkiye'deki e-devlet çalışmalarının en önemli projelerinden biri olmuştur (Seferoğlu vd., Tarihsiz: 286). MERNİS, nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve yurttaş için çok yönlü değerlendirilmesine ve nüfus hizmetlerinin bu esaslara göre yeniden düzenlenmesine dönük bir projedir. Veri tabanında 120 milyonun üzerinde kayıt bulunan MERNİS Projesi Ocak 2003'te tamamlanmıştır (DPT, 2005: 63-64). Bu projenin tamamlanması

ile her yurttaşın bir numarası olmuştur. Böylece erişim kolaylaşmış, isim benzerliklerinden dolayı ortaya çıkan sorunlar ortadan kalkmıştır. Aynı zamanda ülkedeki vatandaşların diledikleri yerden işlemleri hızlı ve verimli bir şekilde yapılması hedeflenmiştir. (Kırçova, 2003: 87). Projenin amaçları şunlardır:

- Nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçelerde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veri tabanının oluşturulması,
- Veri tabanının oluşmasıyla bilgilerin Kimlik Paylaşım Sistemi çerçevesinde kamu kurum ve kuruluşları için paylaşımına açılması,
- TC kimlik numarasının verilmesi,
- Kolay taşınabilir fakat kolay taklit edilemeyen nüfus kimlik kartlarının verilmesi,
- Nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı bir şekilde alınması,
- Kamu kuruluşlarına ve yurttaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin sunulmasıdır..

2.4.2.2. Kimlik Paylaşımı Projesi

Kimlik Paylaşım Projesi MERNİS' in devamı niteliğindedir. Bu sistemle kurum ve kuruluşlar istenildiği takdirde vatandaşların istedikleri bilgilerine hızlı bir şekilde ulaşabilmektedir. Bu sayede kurumlar, internet ağıyla, MERNİS veri tabanına erişim sağlayacaklardır. Kurum ve kuruluşlar, veri tabanında yaptıkları sorgulamaların sonuçlarını kendi taraflarına aktarabileceklerdir. Bu bilgilerin nasıl kullanılacağı mevzuat ve ilkelerle belirlenip kurumlarla yapılacak sözleşmelere göre belirlenecek, böylece MERNİS veri tabanındaki bilgiler farklı kurumlar tarafından tekrar üretilmemiş olacaktır (DPT, 2005: 66)

2.5. Milli Eğitim Bakanlığı

Türkiye'nin en büyük kurumlarından birisi olan Milli Eğitim Bakanlığı da yürüttüğü iş ve işlemleri internet ortamına hızla taşıyarak e-dönüşümü başarıyla uygulamaktadır (Çelikkol, 2008: 85). Kurumun internet sitesinde bakanlık örgütü ve görevleriyle ilgili bilgilere yer verilmektedir. Bir mevzuat bankası yer almakta, çeşitli istatistik ve açık öğretim kurumlarıyla ilgili bilgilere ulaşılabilenkte, proje sayesinde çeşitli eğitim yazılımlarına ulaşılabilir (DPT, 2005: 83).

2.5.1. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi (MEBSİS)

Millî Eğitimi Geliştirme Projesi kapsamında uygulamaya geçirilen ve e-devlete ulaşma adımlarının en önemlilerinden birisi “Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBBİS)’ dir. MEBBİS'in yaşama geçirilmesi 1987 yılında PERSİS (Personel Sistemi) ile başlamıştır. Bu nedenle çeşitli alt sistemler oluşturulmuş ve bakanlık birimlerinin hizmetine alınmıştır. Bu alt sistemlerin en önemlisi ise “İl ve İlçe Millî Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi” projesidir. Bakanlık bünyesindeki birimlerin işlemlerini yürütmek üzere kullandıkları programların tümü elektronik ortama taşınarak, kullanıcıların daha kolay, hızlı ve güvenilir bir biçimde işlerini gerçekleştirmeleri sağlanmıştır. (<http://www.meb.gov.tr>, DPT, 2005: 84).

2.5.2. E-Okul

2005 yılında tasarlanan ve ilgili bakanlığın onayı ile çalışmalarına başlanılan e-okul projesi 2007-2008 eğitim öğretim yılında hayata geçirilmiştir. Bu projenin amacı öğrenci kayıtlarının internet ortamından yapılması; velilerin çocuklarıyla ilgili devam-devamsızlık, karne notları gibi verileri izleme imkânı sağlarken, okullarımıza da iş ve işlemlerini bürokrasiden uzak halde daha hızlı bir şekilde yerine yapılmasını sağlamaktadır. Bu proje ile okul öncesi ilköğretim öğrencilerinin bütün iş ve işlemlerinin elektronik ortamda yapılmaya başlanmasıyla, öğrencilerle ilgili (kimlik, adres, veli, not, puan, devam-devamsızlık, okuduğu kitap, haftalık ders programı, duyuru ve alınan belge bilgileri gibi) bütün bilgileri fonksiyonel, anlık ve gerçek veriler olarak ortaya çıkmasını sağlamıştır. E-okul sistemiyle birlikte bütün ilköğretim okullarında standart bir yapı oluşturularak uygulamadan meydana gelen hataları büyük ölçüde ortadan kaldırmıştır (<http://mevzuat.meb.gov.tr/>, 2008)

2.6. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Sosyal güvenlik kurumlarının her birinin kendine ait web sayfası bulunmakta ve toplumun büyük bir kesimine hizmet vermektedir. Böylece kurum ve hizmetler hakkında istenilen bilgiye ulaşılabilen bu ortamın yanında kişiye has bazı hizmetlerden de yararlanılmaktadır. Türkiye’de sosyal güvenlik ve sağlık sigortası sistemleri 2003 yılında reforma tabi tutulmuştur (Çakıroğlu, 2005: 75).

2.6.1. Emekli Sandığı Sağlık Projesi

Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü' nün sağlık işlemlerinin otomasyona alınması ve harcamaları denetleyerek, kişi düzeyinde izlenmesini sağlamak amacıyla yürüttüğü sağlık projesi önemli bir e-devlet uygulaması olarak ortaya çıkmaktadır. Emekli Sandığı bünyesinde, eczanelerin, optikçilerin, hastanelerin ve kamu kuruluşlarının çevrimiçi ortamı kullanarak kurumla olan işlemlerinin yaratıldığı proje ile 14 bin eczane, 1700 optik şirketi ve 333 hastanenin Emekli Sandığı ile ilgili işlemleri kayıta alınmıştır (Saraçbaşı, 2010: 71).

2.6.2. Sosyal Güvenlik Kurumu

Kurum, toplamda Türkiye nüfusunun yaklaşık %65-70' ine hizmet sunmaktadır. Bu oran küçümsenmeyecek kadar büyüktür. Kurumun sunduğu hizmetlerin etkinliğini, verimliliğini üst seviyelere çıkarmak için 1 Mayıs 2004' te "Sosyal Güvenlik E-Bildirge" portalını açmıştır. Bu bağlantının oluşturulmasıyla, E-bildirge projesi ve işverenlerin çalıştırdıkları işçilere ait sigorta bildirimlerini internet üzerinden vermeleri ve bildirimlere ait tahakkuk bedellerini de internet bankacılığı ile ödeyebilmeleri imkânı doğacaktır. Bu proje kuruma, işçilere ve işverenlere kısacası tarafların hepsine fayda sağlayacak ve işlerini kolaylaştıracak bir uygulamadır (Çarıkçı, 2009: 77).

2.6.2.1. E-Sigorta Projesi

E- Sigorta projesi, sigorta müdürlükleri üzerinde tutulan her çeşit bilginin son durumu merkez tarafından, Türkiye geneline ulaşılabilmesini sağlamaktadır. Bu özelliğiyle yalnızca SGK ile sınırlı kalmayıp, başta Maliye Bakanlığı, DİE, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Çalışma Genel Müdürlüğü, Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü de olmak üzere işverenlere işveren kamu ihale makamları vb. gibi kurumlarında gerekli yönetim bilgilerini içine alan kapsamlı otomasyon projesidir. Bu proje kapsamına giren 85 sigorta il ve sigorta müdürlüğünün donanım alt yapıları tekrar ele alınmış ve bu donanımlar üzerinde gelişen mevzuata uyumlu yeni programlar merkez eliyle işletilmeye başlanmıştır (DPT, 2005: 104). Ayrıca bu projeye her iş yerine ayrı numara verilmesi ve işverenlerin tek numara ile sorgulanabilmesi amacıyla vergi numarası sistemi yüklenmektedir. Böylece vergi dairesi ile karşılıklı denetim sağlanarak kayıp ve kaçakların önüne geçilecektir.

2.6.3. Bağ-Kur Eczane Otomasyon Sistemi (BEOS)

Bağ- Kur; Eczane Otomasyon Sistemiyle, eczaneler ile arasında çevrimiçi bir reçete sistemi kurmuştur. Bu uygulama ile hastanın sigortalı olup olmadığı ile ilgili bilginin kontrolü yapılırken; reçetenin bilgilerinin girilmesi ve faturalama işlemleri de yapılmaktadır. Bu sistemin amacı, hizmet kalitesini yükseltmek, zaman ve işgücü tasarrufu sağlamak, reçete, hasta kayıtları ve harcamaları denetlemek, verilerin daha sonra kullanılması için depolamak gibi hedefleri bulunmaktadır. (DPT, 2005: 105):

Projenin uygulamaya başlanmasıyla birlikte birçok fayda elde edilmiş ve birçok alanda tasarruflar sağlanmıştır. BOES' in hayata geçirilmesiyle birlikte sahte belgelerin tespiti kolaylaşmıştır. Ayrıca diğer kurumlarla bilgi alış verişi sağlanmış ve idari giderler önemli ölçüde azalmıştır.

2.7. Adalet Bakanlığı-Ulusal Yargı Ağı Projesi

UYAP, Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşları alanında yürütölen faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili fonksiyonların bilgisayar yardımıyla bir bütün şeklinde otomasyona geçirmesidir (Arslan vd., 2007: 43).

UYAP ile Adalet Bakanlığı tarafından Bakanlık Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm Mahkemeleri, Cumhuriyet Başsavcılıklarını, Adli Tıp, Ceza ve Tevkif evleri ile İcra Dairelerini kapsayacak şekilde, bilgisayar ağı kurarak Bakanlık Merkez ve Taşra Birimleri arasında bilgi alışverişini elektronik ortama taşıyarak, vatandaşa internet yoluyla hizmet sağlanmaktadır (DPT, 2005: 57). Sistem, avukatların, UYAP üzerinden mevcut davaları takip etmelerine, yeni bir dava açmalarına, dava dosyalarına her türlü evrakı göndermelerine, her türlü para transferini (yargılama harcı, ücret ve diğer masraflar ilişkin) çevrimiçi olarak gerçekleştirmelerine ve vekâletnamesi bulunmayan dosyaları ile ilgili hâkimin bilgisi dâhilinde incelemelerine hizmet etmektedir (Bensghir ve Topcan, 2008: 100).

UYAP ile şunlar amaçlanmaktadır (DPT, 2007: 122-123):

- Vatandaşların dosya bilgilerini internet üzerinden almaları,
- Yargılama sürelerinin kısa sürmesi,
- Kamuoyunun yargı sistemine güvenin artmasına,
- Adli işlemlerde ortaya çıkabilecek usul hataların önüne geçerek bu hataları en aza indirmesine,

- Kurumlar arası bilgi alış verişini gerçekleştirerek, kısa sürede sorulara cevap verebilmesi,
- Yargı işlemlerinde şeffaflığın artmasını,
- Avukatların tüm işlemlerini online olarak görmelerini de sağlamaktır.

Ayrıca yargının başka kurumlardan bilgi ve belge ihtiyacı, oluşturulan uyumlu elektronik ortamdan (MERNİS vb.) güncel ve hızlı bir şekilde karşılanacağından, bu tür bilgileri bekleyen dava/soruşturma dosyalarının daha hızlı bir şekilde tamamlanmasını ve yargılama giderlerinin en aza inmesini sağlayacaktır (Çelikkol, 2008: 95)

Projenin önemli başarıları ise (DPT, 2007: 123);

- Mahkemelerdeki, idari yargı işlemleri ve savcılıkların otomasyonu gerçekleşmiştir; böylece, yargılama süreçlerinin tüm aşamaları elektronik ortamda yapılmıştır.
- Bazı kararlar ve kararların bölümleri sistem tarafından kullanıcılar için hazırlanmaktadır.
- Veriler bir kez girilmekte ve daha sonra dava sistem içinde ilerledikçe tekrar kullanılmaktadır.

Söz konusu proje tam anlamıyla uygulanmaya konulduğunda, davaların kısa sürede sonuçlanması mümkün hale gelebilecek ve vatandaşların devlete ve adli kurumlara olan güveni de artmış olacaktır.

2.8. Tapu Ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

E-devlet uygulamalarında en fazla yarar sağlayan projelerden birisi de tapu kadastro işlemlerinin ağ üzerinden yapılmasıdır. Buna göre tapu kütüklerine sicil bilgilerine sadece tapu müdürlüklerindeki dosyalardan değil, ağ ortamında bilgisayarla da ulaşılmaktadır (Kırçova, 2003: 101). Projenin başarıya ulaşabilmesi için, tapu sicil ve kadastro bilgilerinin yeterli kapsam ve doğrulukta derlenmesi, değerlendirilmesi, uluslararası ve ulusal standartlarda oluşturulması ve ileri teknolojinin sağladığı imkânlarla donatılmış bilgi sistemi üzerinde kullanıma sunulması zorunluluğu vardır. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistem (TAKBİS), böyle bir zorunluluk ve çok yönlü ihtiyaçtan dolayı ortaya çıkmıştır (Mataracı ve İlker, 2002: 541).

Projenin temel amacı; ileri bilgi teknolojilerini kullanarak tapu kadastro genel müdürlüğü hizmetlerinin daha sağlıklı, hızlı, güvenilir ve etkin bir şekilde planlanması, yönetilmesi ve faaliyete geçirilmesi, diğer kurum ve kuruluşlarla vermekte olduğu

mülkiyete ilişkin verilerin daha yaygın bir şekilde kullanımını sağlamasıdır (Kırçova, 2003: 102). TAKBİS 'le birlikte ülke genelinde tapu kadastro hizmetlerinin Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS/GIS) ve Arazi Bilgi Sistemi (LIS) mantığı kapsamında analiz edilerek, problemler belirlenmektedir. Ayrıca çözüm yollarının bulunması, tapu ve kadastro hizmetlerinin bu yolla standart ve elektronik olarak yerine getirilmesi, yerel yönetimler, ulaşım, orman, tarım, enerji gibi 50'ye yakın disiplin ve sektöre, arazi bilgi sistemi çerçevesinde doğru, güvenilir bilgilerin sunulması amaçlanmaktadır (Kuran, 2005: 30).

Projenin yararları ise (<http://www.tkgm.gov.tr/>, 2014);

- Verilerin kayıtlı olduğu sicil veya benzeri materyalin eskimesinden ortaya çıkan sorunları ortadan kaldırmakta,
- Yurttaşların istekleri doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalarda ölçü sağlanmakta,
- Eksik belge veya bilgi ile ortaya çıkan işlem hata ve eksiklikleri ortadan kaldırılmakta,
- Bu uygulamalarla memur hataları önlenerek, memurların zarar görmemekte,
- Belge üzerinde yapılan sahteciliklerin önüne geçilmekte,
- Geçmişten gelen muhtemel sicil hataları belirlenerek tamamen giderilmekte,

Bu sayede ülkemizde var olan tapu kayıtlarına olan sarsılmaz güven pekiştirilmektedir.

2.9. Dışişleri Bakanlığı Projeleri

Bakanlığa ait web sayfasından Bakanlık teşkilatı ve görevleriyle ilgili genel bilgi ve irtibat bilgilerine yer verilmekte, dış politika ile ilgili gelişme ve raporlar siteden yayınlanmakta, kütüphane başlığı üzerinden dış politika ile ilgili yayınlara da erişilebilmektedir.

Bakanlığının proje ve yararları şunlardır (Erdal, 2004: 161):

- Konsolosluk İşlemleri Otomasyon Projesi; konsoloslukların vatandaşlık işlemlerinde kullandıkları bilgi işlem altyapısının donanım ve yazılım bağlamında güncel hale getirilebilmektedir.
- “Belge Arşiv 2001” Yazışma ve Otomasyonu Projesi; standart dosyalama sistemi ile merkez ve yurt dışı teşkilatı iş akışında bir örnekliğin sağlanmasını sağlar ve elektronik arşivleme sayesinde arşiv bilgileri üzerinden hızlı sorgulama yapılabilir.

- Dışişleri Bakanlığı Bilgi Bankası; bakanlık çalışmalarının çeşitli konularındaki görüş ve temennilerini paylaşabilecekleri, yönetim kademelerinden olası beklenti ve taleplerini ifade edebilecekleri kurum içi kamuoyu ortamı yaratabilmektir.

2.10. Sanayi.Net

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından kurumun iş süreçlerinin otomasyonu çerçevesinde Sanayin.Net projesi hayata geçirilmiştir. Bu proje birçok sistemden oluşmaktadır. Bu sistemlerden bazıları ise; Özel Kalem Bilgi Sistemi, Bilgi İşlem Merkezi Bilgi Sistemi, Teftiş Kurulu Bilgi Sistemi, Kütüphane Bilgi Sistemi, Küçük Sanayi Siteleri Ve Organize Sanayi Bölgeleri Bilgi Sistemi, Genel Evrak Bilgi Sistemi gibi sistemlerden oluşmaktadır (DPT, 2005: 107).

Kurumun internet sitesine girerek, garanti belgesi işlemleri yapılabilme, Bakanlıktaki evrakın son haliyle ilgili bilgi alınabilme, ticaret sicil memurlukları şirket işlemleri gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca şirketler ve kooperatifler için genel kurul müracaatları yapılabilme, reklam ve tüketici şikâyetleri iletilebilme, Bakanlık kütüphanesinde bulunan kitap ve makaleler sorgulanabilme, muafiyet işlemleri gibi bir çok işlem yapılabilme (Kuran, 2005: 30).

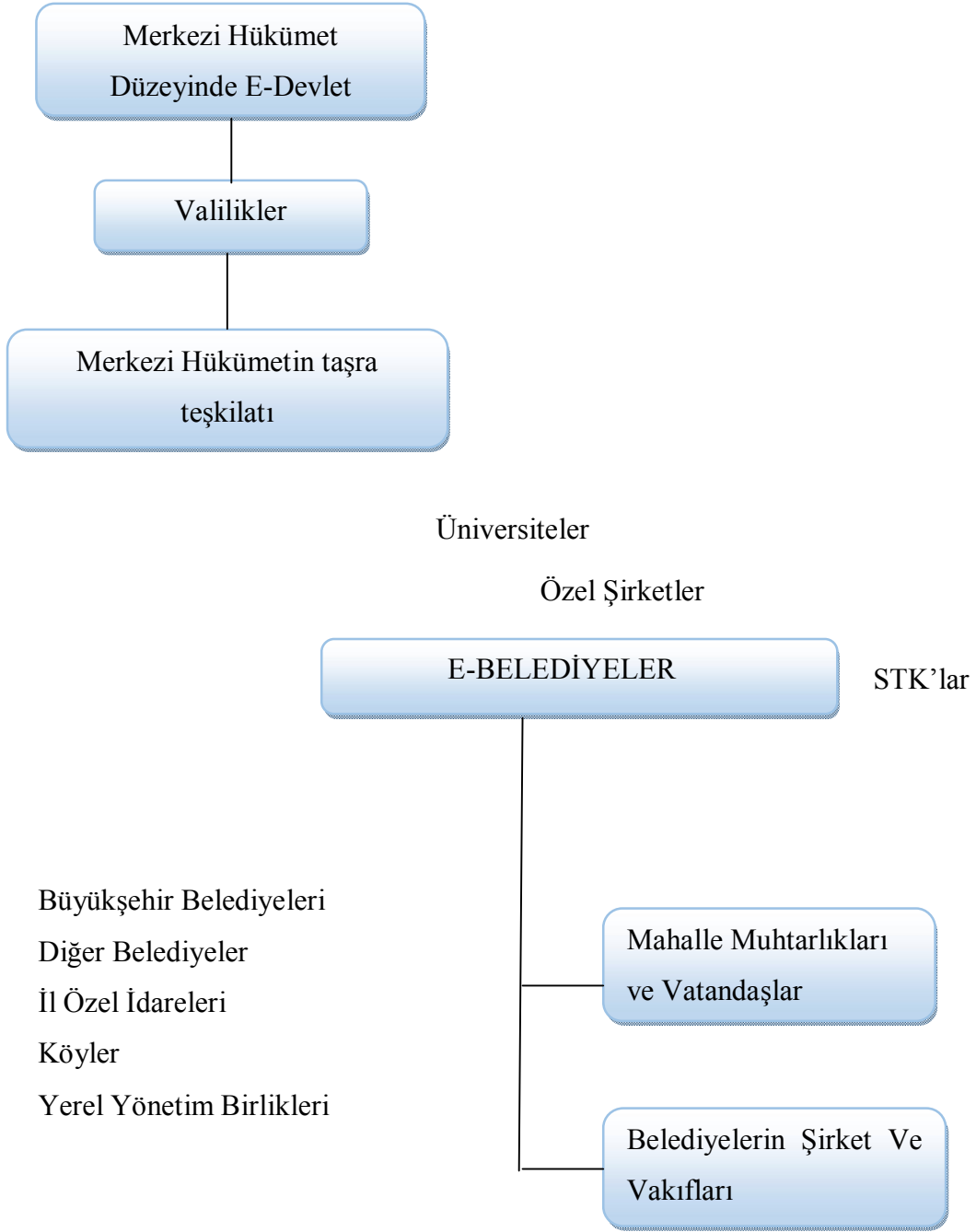
2.11. Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları

Yerel yönetimler, devletin sınırlı bölgelerinde faaliyet gösteren, karar organları halk tarafından seçilen, merkezi idareye karşı bir dereceye kadar bağımsız karar alma ve yetkilere sahip, tüzel kişiliği, ayrı bütçesi, gelir ve mal varlığı olan yönetim birimleri olarak tanımlanmaktadır (Parlak ve Ökmen, 2010: 18). Yerel yönetimlerin, başka bir ifadeyle mahalli idareler olarak en son 11.06.2005 tarih ve 25842 sayılı resmi gazetede belirtilen Mahalli İdare Birlikleri Kanununa göre, il özel idareleri, belediyeleri ve köyleri kapsamaktadır. Ancak günümüzde yerel yönetimler deyince aklımıza yalnızca belediyeler gelmektedir. Belediyelerin günümüzde, akla gelen ilk kurum olmasının sebebi, etkin siyasi ve idari rolünün insanların zihninde yer etmiş olmasıdır (Naralan, 2008: 76).

Yerel yönetimlerde e-devlet veya kısaca yerel e-eevlet diye adlandırılan olgu, devlet projelerinin yerel yönetim birimlerince uygulanması anlamına gelmektedir. Türkiye’de, yukarıda belirtildiği gibi belediyeler, il özel idareleri ve köyler şeklinde üç

tür mahalli idare kurumu olduğundan, yerel e-devletin idari boyutunu bu üç tür yönetim biriminde kamusal bilgi ve hizmetlerin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını oluşturmaktadır (www.acikders.org.tr : 2). Yerel yönetimler tarafından elektronik platformda sunulan, hizmetlerin geliştirilmesi, bunlara bağlı standartların oluşturulması ve veri paylaşımı sağlanması bu hizmetlerin sunumunda görevdeşlik fırsatları ortaya çıkaracak, BİT' in sağladığı olanaklardan yararlanılarak halkın yönetime etkili bir şekilde katılımını sağlayacaktır (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, 2011: 2).

Yerel yönetimlerde e-devlet uygulamalarının etkileşimde bulunduğu kurumsal çevre sadece yukarıda sayılan üç yerel yönetim biriminden ibaret değildir (www.acikders.org.tr, 3) . Aşağıda Şekil 2.1'de de görüldüğü gibi, merkezi hükümet ve taşra teşkilatı, yerel yönetim birlikleri, yerel yönetimler tarafından kurulmuş şirket ve vakıflar, üniversiteler, özel sektör teknoloji şirketleri, sivil toplum kuruluşları, mahalle muhtarlıkları ve vatandaşlar gibi e-Devlet sürecinin diğer paydaşları da yerel e-Devlet uygulamalarında önemli bir yere sahiptir.



Şekil 2.1. Yerel E-Devletin Kurumsal Çerçevesi

Kaynak: E-devlet,

http://www.acikders.org.tr/pluginfile.php/3870/mod_resource/content/1/ENSON%20E%20GOV%20DERS11%20YEREL%20YONETIMLERDE%20%20EDEVLET.pdf

Bilgi ve teknolojinin gelişmesiyle çağın gerektirdiği, kent yaşamının kolaylaştıran, planlar ve programlar belediye ve mahalli idarelerce yürütülmekte, belediye ve yerel yönetimlere de önemli görev ve sorumluluklar yüklemektedir. Kişi ve kurumların yerel yönetimlerden beklentileri devamlı artmaktadır. Bu da belediye hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde çalışmasını, daha düzenli ve sağlıklı bir biçimde ortaya çıkmasını sağlamaktadır. (Geymen ve Karaş, 2006: 1).

Mahalli idareler, vatandaşa en yakın idare birimi olarak, yönetsel ve siyasi fonksiyonları yerine getirmekle sorumludurlar. Mahalli idareler, e-devlet (Yerel) uygulamalarına geçerken vatandaşa sağlayacağı faydaları ve uygulama stratejilerini bu yönde belirlemelidir. Bunlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, 2011: 3-4):

- Yerel halka sunulacak hizmetlerin, geleneksel kamu yönetimi anlayışı olan mesai saatlerinin dışına çıkararak 7 gün 24 saat haline getirebilmek,
- Dünya ile bütünleşme bakış açısıyla ele alındığında, yerel yönetim hizmetlerinin internet ortamına yansımalarıyla, sözü edilen hizmetlerin izlenebilirliğinin yerelden dünyaya açıldığını algılayabilmek,
- Bürokratik evrak yoğunluğunu azaltabilmek,
- Yurttaşların bazı bilgilere elektronik ortamdan ulaşabilmesiyle çalışanların yoğunluğunun azalmasını sağlayabilmek,
- Hem çalışanlar, hem de vatandaşlar açısından, yapılacak işlemler bazında zaman, emek ve bütçe tasarrufu sağlayabilmek,

E-devlet hizmetlerinin yurttaşların katılımıyla anlam kazanacağı yaklaşımı, yerel yönetimlerin yatay koordinasyonu imkân veren yapısı ve doğrudan yurttaşların ihtiyaçlarına ve beklentilerine yönelik hizmet verme işleviyle örtüşmektedir bu da halkın yerel yönetimlere yakın olmasını sağlamaktadır. Katılımcı e-yönetişim modellerinin, küçük ölçekli, dolayısıyla doğrudan katılımını kolaylaştıran yerel yönetimler düzeyinde, hantal yapısıyla ihtiyaçlara göre politika belirlemede güçlük çeken merkezi yönetimlere kıyasla daha kolay uygulanabilirliği ortaya çıkmaktadır (Uçkan, 2003: 295).

2.11.1. E-Belediye uygulamaları

E-belediye, belediye yönetimi ile yerel yönetimler hizmet ve faaliyetlerinde enformasyon teknolojilerinin, kullanımı vatandaş ve işletmelere internet üzerinden etkin

bir biçimde hizmet sunumu, kurum içi birimlerin bilgisayar ağları ile bütünleşmesi ve ilgili dış birimlere ağ üzerinden iletişimin sağlanması olarak tanımlanmaktadır (Erdal, 2002: 169).

E-belediye kavramı, belediye hizmetlerinin elektronik ortama taşınması olarak görülmektedir. Ancak e-belediyenin kapsamı görüldüğünden daha geniştir. Burada teknoloji ve dolayısıyla işin ‘e’ tarafı yalnızca bir araç görevindedir. E-belediyeyi detaylı bir şekilde incelediğimizde, BİT’ in kullanılmasıyla daha açık, daha etkili, daha verimli, halka daha yakın ve onun katılımına daha açık bir yapılanma olarak ortaya çıkmaktadır. Bu dolayı, e-belediye kavramı, hizmetlerin wep sitesi aracılığıyla elektronik ortama taşınmasının yanında arka planda oluşacak değişimi ifade etmektedir. Bu değişim, vatandaş-müşteri odaklı bir hizmet anlayışının oturmasına, yeni bir yönetim yapısının ortaya çıkmasına ve bu teknolojilerden anlayan ve teknolojileri kullanabilen kişilerin yetiştirilmesi gibi çok daha derin bir değişimi ifade etmektedir (Karakaya: 2006: 10). Bu değişim hareketinin ortasında belediye kapsamında bütün bölümlerin ve daire başkanlıklarının bilgi teknolojileri ile bütünleştirmelerini kapsamaktadır (Erdal, 2004: 37-38).

E-belediye, kamu hizmetlerini belirli ve dar bir mekâna sıkıştırmaktan kurtararak, gerektiği anda, belediye ve onun sağladığı kamu hizmetlerine, hizmetin yararlanıcıları tarafından en kısa ve hızlı şekilde ulaşabilmesini içerir (Geymen ve Karaş, 2006: 1-2). Kamu hizmetlerinin dar ve sınırlı kamu binalarındaki fiziki olarak yüz yüze gelerek yapılan sunumdan, mekân sınırlamasının sona erdiği ve herkesin bulunduğu yerden dijital kamu hizmetlerinden yararlanabilmesi amaçlanmaktadır. Kamu hizmetlerinin sunumunda, vatandaş “merkez” alan yaklaşım sayesinde, hizmetten yararlananların yerel yönetimlere olan güvenini de artırmaktadır (Oğurlu: 2010: 246-247).

Küreselleşme ve kentleşmenin ortaya çıkardığı yeni beklentileri karşılayacak durumda olmayan geleneksel yapılar artık yönetilemez durumdadırlar. BİT’nin hızla yaygınlık kazanması bu yönetilemez durumu daha da kronikleştirmektedir.

Ayrıca, hizmetleri sunarken verimsiz olması, ağır mali harcamaların ortaya çıkması, israf, rüşvet ve yolsuzluklar, denetimin yetersiz olması ve bunun sonucu olarak vatandaşın memnuniyetinin olmaması, sistemin düştüğü çıkmaz durumu açıklamaktadır (Taşkan, 2013: 17).

Aşağıda klasik yerel idare anlayışıyla e-belediyeçilik uygulamalarını kapsayan yeni yönetim anlayışının karşılaştırılması ve ne gibi yenilikler getirdiği Tablo 2.1’te gösterilmeye çalışılmıştır:

Tablo 2.1. Klasik Yerel Yönetim İle E-Belediyeçilik Anlayışının Karşılaştırılması

Klasik Yerel Yönetim Anlayışı	E-Belediyeçilik Uygulamalarını da İçeren Yeni Yönetim Anlayışı
Paylaşılmayan idari karar almalar Uzun bürokratik iş akışı Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi Yönetim-Vatandaş ilişkisi Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik süreçler Bürokratik denetleme	Alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı Hızlı ve seri elektronik süreç Yerel halk dilek ve önerilerinin anket, şikayet, beyaz masa vb. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu Hizmet Sunan-Müşteri ilişkisi Erişilebilirliğin ve sürekli gelişmenin ilke edinilmesi Kurumlar arası uyum ve etkinlik Bireysel katılımçılık ve performans ölçümü

Kaynak: Henden ve Henden, (2005), Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyeçilik, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, cilt 4, sayı 14, s.48-66
<http://www.usbkaliteportali.com/downloads/Makale04.pdf> Erişim Tarihi: 30.11.2013

E-belediyeçilik daha etkili ve verimli yollardan hizmet vermek amacıyla yurttaşın yönetime katılması, şeffaflığın, hesap verilebilirliğin sağlanması için önemli bir altyapı hazırlamaktadır. Kamu yönetimi, kurumlar arası bilgi alışverişini sağlayarak bürokraside gereksiz olan işlemlerin azalmasına imkân sağlayarak e-belediyeçilikte “vatandaş odaklı hizmet” anlayışını temel alacaktır.

Ülkemizde bu amaca yönelik olarak tasarlanmış, başarılı olmuş çeşitli projeler yer almaktadır. Bunlardan Kadıköy Belediyesini örnek olarak gösterebiliriz.

Kadıköy Belediyesinin ilk uygulaması olan Kent Bilgi Sistemi; belediyenin kendi bünyesinde bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılmasıyla belediyeçilik hizmetlerinin etkin, verimli, akılcı planlama için gerekli bütün verilere,

araştırma sonuçlarına daha kolay ulaşmayı amaçlamaktadır. Projeler ve hizmet işletimleri doğrultusunda, kent içinde yapılacak olan harcamaların ve bu harcamaları karşılayacak potansiyel kaynakların belirlenmesinde, yani kent bütçesinin sistemli bir şekilde kullanılmasını sağlamak için “kent bilgi sistemi” gereklidir (Erdal, 2002: 173). Ayrıca kent bilgi sistemiyle gerekli önlemler alınarak ve doğru kararlar verilerek zaman kaybını ortadan kaldırmaktadır.

Diğer temel proje ise, Kadıköy Belediyesi'nin 2000 yılında uygulamaya koyduğu “küresel dönüşüm ve yönetim projesi” dir. Bu projeye belediye hizmetlerinin çevrimiçi ortamda kentlilere ulaştırılması ve belediyenin karar alma, politika oluşturma sürecinde, halka daha yakın bir iletişim içinde bulunma ve katılımını sağlama gibi amaçları bulunmaktadır (Uçkan, 2003: 299).

Kadıköy Belediyesi e-belediyecilik uygulaması yerel yönetimler için taşınabilir bir iş şablonudur ve her belediye için uyarlanabilecek proje bileşenlerini kapsamaktadır. Kadıköy Belediyesi e-belediyecilik projesi bu yapısıyla önde gelmektedir. Yatırım kalemlerinde her belediyenin mevcut bilgi teknolojisi yapısına bağlı farklılıklar olsa da, iş modeli yapısı ve proje yapısı farklı belediyeler tarafından da kolaylıkla tekrarlanabilecek bir projedir (Kırçova, 2003: 95).

Bir diğer proje ise Belediye Bilgi Sistemi (BELBİS), bu projenin amacı belediyelerimizin iş ve işlemleri ile ürettikleri hizmetlerin bilişim teknolojilerinden yararlanarak yürütülmesini sağlamak ve belli bir standarda taşımak için merkezi yapıda web tabanlı ve birbirleri ile uyumlu olan uygulama yazılımlarını geliştirmektedir (Taşkan, 2013: 22). Ayrıca kurumun personel yükünü azaltacak, daha verimli ve halka yönelik hizmet sunabilen yetenekler ortaya çıkaracaktır.

Sonuç olarak, e-belediye çalışmalarıyla ortaya çıkan başarı, belediyenin tüm kademelerinde teknoloji kültürünün yerleşmesi, çalışanların ve bölümlerin sahiplenmesiyle gerçekleşir. Belediye için gerekli yazılım ve donanım ihtiyaçlarının temin edilmesi, yurttaş ve işletmelerin internet aracılığıyla etkileşimi, kamu bilgi işlem teknolojilerinin etkili bir şekilde kullanılması, hukuki ve teknik altyapıların yeniden yapılanması, belediyecilik yasa ve düzenlemelerinin değişimi yani e-belediye içeriğinin belirlenmesi gerekmektedir (Erdal, 2004: 38).

2.11.2. Beyaz Masa Uygulaması

Beyaz Masa, halkın sorunlarını çözmek ve sorunlara çözüm bulabilmek için 1994 yılında İstanbul Büyük Şehir Belediyesi tarafından temelleri atılmış ve çalışmalara başlanmıştır. Beyaz Masa da asıl amaç, vatandaşın zaman kaybı yaşamadan, mahalli idarelere yakın olmasını, daha etkili ve hızlı hizmet almasını sağlamak, her türlü, isteği, şikâyeti ve görüşleri iletebilecekleri bir birim olarak ortaya çıkmıştır. Beyaz Masa dönemi İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin vatandaşa yönelik yönetim anlayışının çağdaş bir uygulamanın hayata geçirilmiş biçimidir (Kocaman, 2006: 121). Ayrıca 7/24 hizmet sunan bu birim, ellerine ulaşan bütün istek ve görüşleri değerlendirerek bir çözüme kavuşturmayı ve verilen hizmetleri etkili bir şekilde sunmayı hedeflemektedir.

Halkla ilişkiler uygulaması olan Beyaz Masa İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde kurulmuştur. Bu model incelendiğinde, belediyeye ve halka ne gibi faydalar sağladığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu faydalardan en önemlileri “bürokrasiyi rahatlamak ve zaman kaybını” önlemektir. Proje üretmesi gereken bürokratların, görev ve yetki alanına girmeyen konularla meşgul olması, görev yerlerinde kalabalıkların oluşması, temel hizmetlerin aksamasına neden olmaktadır. Bu durumda kent ve kentli zarar görmektedir. Ayrıca vatandaşların herhangi bir sorunla karşı karşıya kaldıklarında, kamu kurumuna dilekçe vermek zorunda olması, hem kişinin kıymetli olan zamanını harcamakta hem de kâğıt israfına yol açmaktadır (Aksoy, 2011: 1). Sonuç olarak, Beyaz Masa bürokrasinin yükünü azaltarak, zaman kaybını ve kâğıt israfına önlemektedir. Böylece yapılan başvuruları evrak haline dönüştürmeden, yurttaşın sorunlarını kısa sürede çözüme kavuşmasını sağlamaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İSKENDERUN'DA E-DEVLET UYGULAMALARI SÜRECİYLE İLGİLİ BİR ALAN ÇALIŞMASI

3.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Önemi

Araştırmanın konusuna baktığımızda genel olarak Türkiye’de kamusal hizmet dönüşümünde önemli bir göstergesi olan elektronik devlet uygulamalarının Hatay İlindeki gelişiminin incelenmesidir.

Araştırmanın asıl amacı:

- Hatay ilinde elektronik devlet uygulamalarının ve projelerinin bilinirlik oranının ne düzeyde olduğu,
- Uygulamaların ve projelerin ne derecede kullanıldığı,
- Uygulama ve projelerle ilgi tutumlar,
- Bazı tutumlar arasındaki farklılıklar,
- Öğretmenlerin kullandığı elektronik devlet uygulamaları ve projeleri arasındaki ilişkiler araştırılmaktadır.

Aynı zamanda çalışmada Hatay ilinin İskenderun ilçesinde öğretmenlerin bilgisayar ve internet kullanım oranları ile e-devlet kullanım oranları arasındaki ilişki, elektronik devlet uygulamaları ve projelerinin kullanım oranları ile demografik özellikler arasındaki ilişkiler, hangi uygulamanın ve projenin daha az kullanıldığı ve bunların sebebi gibi sorular da araştırma alanına girmektedir.

Bu uygulamaların başarısı aynı zamanda kamu hizmetlerinin etkinliği ve verimliliğini artırmak açısından çok önemlidir. Uygulamaların etkili olabilmesi için Türkiye’nin her yerinde benimsenmiş ve her yerine yayılmış olması gereklidir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu kısımda araştırma için seçilen evren, örneklem ve örneklem seçimi, kullanılan ölçekler ve analiz için faydalanılan teknikler aktarılacaktır.

3.2.1. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evreni Hatay’ın İskenderun ilçesinde MEB’e bağlı bulunan okullardır.

3.2.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın örnekleme ise, araştırmanın temel amaçlarından biri olan öğretmenlerin e-devlet uygulamalarının kullanım tercihleri ve sıklığı arasındaki ilişkidir.

3.2.3. Veri Toplama Süreci

Ön çalışma olarak, 20 adet anket ile bir çalışma yapılmıştır. BU ön çalışma araştırmanın sorularının belirlenmesi ve ortaya çıkacak sonuçlar açısından önemli bilgiler sunmuştur. Çalışmada kullanılan anketler, öğretmenlerle yüz yüze yapılmış ve araştırma için toplam 140 tane anket dağıtılmıştır. Dağıtılan bazı anketler çeşitli sebeplerden dolayı geçersiz sayılmış ve geçerli anket sayısı 120 olmuştur. Araştırmanın anket ölçeği geliştirilirken büyük oranda, Dr. Oğuzhan Çarıkçı'nın "İsparta İlinde" kullandığı anket formundan yararlanılmıştır.

3.2.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları (Ölçek)

Araştırma için 3 ölçek ve toplam 36 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Birinci ölçek katılımcıların demografik özelliklerini ve e-devlet uygulamalarını ne derecede bildiklerini ölçen 14 sorudan oluşmuştur.

E-devlete ilişkin kullanıcı tutumlarının ölçüldüğü bölümde ise 5'li Likert ölçeği kullanılmış ve 11 soru sorulmuştur.

Anketin çalışmasının son bölümünde ise, farklı devlet kurumları tarafından geliştirilmiş olan toplam 11 e-devlet uygulaması ve bunlara bağlı 65 adet proje sunulmuş ve katılımcıların kullanım oranları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Anketin tümü Ek-1'de gösterilmektedir.

3.2.5. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Veri analizi için SPSS 15.0 paket programı kullanılmıştır. Bunun yanında frekans dağılımları ve tanımlayıcı istatistik yöntemler kullanılmıştır. Çeşitli demografik değişkenlerle e-devlet uygulama ve projelerinin kullanım oranı arasındaki ilişkileri belirlemek için karşılaştırmalı tablolar kullanılmıştır.

3.3. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları 4 bölüm içinde incelenecektir. Birinci bölümde, ortaya çıkan veriler ve demografik bulgular incelenecektir. Bunun sonucu olarak katılanların genel bir değerlendirmesi yapılacaktır. İkinci bölümde, kamu hizmeti olarak devam eden e-devlet uygulamaları ve projelerin kullanım sıklıkları ortaya çıkarılacaktır. Üçüncü bölümde, e-devlet uygulamaları ile ilgili tutumlar ve tutum farklılıkları incelenecektir. Dördüncü bölümde ise, demografik değişkenler ile kullanılan projeler arasındaki ilişkiler incelenecektir.

3.3.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş, görev yeri, eğitim kurumu, çalıştığı sektör ve gelir durumları gibi özelliklere göre dağılımları sırasıyla Tablo 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 ve 3.6’da gösterilmektedir. Tablo 3.7’ den 3.14’e kadar olan Tablolarda ise, bilgisayar ve internet kullanım alışkanlıkları; internet kullanım nedenleri ve e-devlet uygulamaları ile ilgili ne derece de farkında oldukları açıklanmaktadır.

Bu araştırmaya katılanlar arasında en büyük grup 33-40 yaş grubudur. Bu yaş grubuna 26-32 ve 40 yaş üstü eklendiğinde %97,5’nin aktif biçimde çalışma hayatında yer aldığı görülmektedir. Araştırmaya katılanların yaşlara göre dağılımı Tablo 3.1. de verilmiştir.

Tablo 3.1. Araştırmaya katılan kişilerin yaş dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
21-25	3	2,5	2,5
26-32	39	32,5	35,0
33-40	40	33,3	68,3
40 ve üstü	38	31,7	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=44) %36,7’si ortaokulda eğitim vermektedirler. İlkokul ve ortaokul da eğitim verenlerin toplam yüzdesi 48,4 tür. (n=40) %33,3 lise de eğitim verenlerin, (n=22) %18,3’i ise kolej de eğitim vermektedir. Araştırmaya katılanların eğitim durumlarına göre dağılımı Tablo 3.2. de verilmiştir.

Tablo 3.2. Araştırmaya katılan kişilerin eğitim kurumlarına göre dağılımı

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlkokul	14	11,7	11,7
Ortaokul	44	36,7	48,3
Lise	40	33,3	81,7
Kolej	22	18,3	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=57) %47,5'i 2000-2500 YTL arasında gelir ettiklerini belirtmişlerdir. (n=8) %6,7'si 1000-1500 YTL arasında aylık gelir elde ettiklerini belirtirken, araştırmaya katılanlardan (n=11) %9,2'si ise 3000 YTL ve üzerinde aylık gelir ettiklerini belirtmişlerdir. Genel olarak araştırmaya katılanların aylık gelir durumları yüksek görülmektedir. Araştırmaya katılanların aylık gelir durumlarına göre dağılımı Tablo 3.3. te verilmiştir.

Tablo 3.3. Araştırmaya katılan kişilerin aylık gelir durumları

Aylık gelir	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1000-1500	8	6,7	6,7
1500-2000	17	14,2	20,8
2000-2500	57	47,5	68,3
2500-3000	27	22,5	90,8
3000 ve üstü	11	9,2	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=99) %82,5'i kamu alanında görev yaparken, (n=21) %17,5'i ise özel sektörde görev yaptıklarını belirtmişlerdir. Genel olarak araştırmaya katılanların çoğu kamu alanında görev yapmaktadır. Araştırmaya katılanların çalıştıkları sektörlere göre dağılımı Tablo 3.4. te verilmiştir.

Tablo 3.4. Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları sektörlere göre dağılımı

Çalışılan sektör	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Özel	21	17,5	17,5
Kamu	99	82,5	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=89) %74,2'si merkezde görev yaparken, (n=31) %25,8'i ise taşrada görev yapmaktadır. Araştırmaya katılanların çalıştıkları görev yerlerine göre dağılımı Tablo 3.5. te verilmiştir.

Tablo 3.5. Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları görev yerlerine göre dağılımı

Görev yeri	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Taşra	31	25,8	25,8
Merkez	89	74,2	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=72) %60'ı kadın, n(48) %40'ı ise erkeklerden oluşmaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere kadınların istihdam oranının oldukça yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılanların cinsiyet dağılımı Tablo 3.6. da verilmiştir.

Tablo 3.6. Araştırmaya katılan kişilerin cinsiyet dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kadın	72	60,0	60,0
Erkek	48	40,0	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=69) %57,5'i evde bilgisayar kullanırken, (n=47) %39,2'sinde ise hem evde hem de işyerinde kullandığı bilgisayar olduğunu belirtmiştir. Araştırmaya katılanların hepsinin kullandığı bir bilgisayarın var olduğu ve e-devlet uygulamalarına ulaşma imkânına sahiptirler. Araştırmaya katılanların kullanımı kendilerine ait bilgisayara sahip olup/olmalarına ilişkin dağılım Tablo 3.7. de verilmiştir.

Tablo 3.7. Araştırmaya katılan kişilerin kullanımı kendilerine ait bilgisayara sahip olup/olmalarına ilişkin dağılım

Bilgisayar Sahipliği	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evde var	69	57,5	57,5
İş yerinde var	4	3,3	60,8
Hem evde hem de iş yerinde var	47	39,2	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=41) %34,2'si haftada 3-7 saat arası bilgisayar kullandığını belirtirken, (n=37) %30,8'i ise haftada 1-3 saat arasında bilgisayar kullandığını ifade etmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere katılımcıların çoğunun düzenli olarak bilgisayar kullandığı görülmektedir. Haftalık ortalama bilgisayar kullanımına ilişkin dağılım Tablo 3.8. de verilmiştir.

Tablo 3.8. Araştırmaya katılan kişilerin haftalık ortalama bilgisayar kullanımına ilişkin dağılım

Bilgisayar kullanımı (saat)	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1-3 saat	37	30,8	30,8
3-7 saat	41	34,2	65,0
7-15 saat	22	18,3	83,3
15-30 saat	10	8,3	91,7
30 ve üstü	10	8,3	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=116) %96,7'si evinde internet bağlantısı olduğunu belirtirken, (n=4) %3,3'ü ise evinde internet bağlantısı olmadığını belirtmiştir. (n=120) %100'le işyerinde iş yerinde internet bağlantısı olduğunu belirtirken, işyerinde internet bağlantısı olmayan hiçbir katılımcı yoktur. Tablodan da anlaşılacağı üzere araştırmaya katılanların yaklaşık hepsinin internet bağlantısı olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların internet bağlantısına sahip olup/olmama dağılımı Tablo 3.9. da verilmiştir

Tablo 3.9. Araştırmaya katılan kişilerin internet bağlantısına sahip olup/olmama dağılımı

İnternet Bağlantısı	Durum	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evinde olanlar	Var	116	96,7	96,7
	Yok	4	3,3	100,0
İşyerinde olanlar	Var	120	100,0	100,0
	Yok	0	0	0

Araştırmaya katılanların (n=139) %40,7'si internete evden, (n=94) %31,8'i işyerinden ve (n=61) %20,6'sı ise internete telefondan bağlandığını belirtmişlerdir. İnternete, internet kafe ve benzer yerlerden girenlerin oranı ise (n=2) %0,7'dir. Tablodan da anlaşılacağı üzere araştırmaya katılanların %99,4'ü internet bağlantısına sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların birden fazla seçenek işaretlemesinden dolayı frekans sayısı yükselmiştir. Araştırmaya katılanların internete bağlantı yaptıkları yerlere göre dağılımı Tablo 3.10. da verilmiştir.

Tablo 3.10. Araştırmaya katılan kişilerin internete bağlantı yaptıkları yerlere göre dağılımı

Bağlantı yeri	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Ev	139	40,7	47,0
İş yeri	94	31,8	78,7
İnternet kafe ve benzeri yerlerden	2	0,7	79,4
Telefon	61	20,6	100,0
Toplam	296	100,0	

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Araştırmaya katılanların (n=44) %36,7'si 3-7 saat arası, (n=36) %30'u haftada 1-3 saat arası haftada internete bağlandığını belirtmişlerdir. (n=10) %8,3'ü 30 saat ve üstü haftada internete bağlandığını belirtmiştir. Tablodan da görüleceği üzere %66,7'si haftada 1-7 saat arası internete bağlanmaktadır. Araştırmaya katılanların haftalık ortalama internet kullanımına ilişkin dağılımı Tablo 3.11. de verilmiştir.

Tablo 3.11. Araştırmaya katılan kişilerin haftalık ortalama internet kullanımına ilişkin dağılımı

Haftalık kullanım (saat)	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1-3 saat	36	30,0	30,0
3-7 saat	44	36,7	66,7
7-15 saat	18	15,0	81,7
15-30 saat	12	10,0	91,7
30 ve üstü	10	8,3	100,0
Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=100) %20,4'ü haber edinme, (n=88) %18'i kamu hizmetlerinden yararlanmak amaçlı ve daha sonra ise sırasıyla bilgi aramak/akademik araştırma, bankacılık amaçlı olarak internete bağlandıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılanların birden fazla seçenek işaretlemesinden dolayı frekans sayısı yükselmiştir. İnternet kullanım amaçlarına göre dağılım Tablo 3.12. de verilmiştir.

Tablo 3.12. Araştırmaya katılan kişilerin internet kullanım amaçlarına göre dağılım

Kullanım amacı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Haber edinme	100	0,4	20,4
İletişim	72	4,7	35,1
Eğlence	33	6,7	41,8
Ticari faaliyetler	8	1,6	43,5
Kamu (e-devlet hizmetleri) hizmetlerinden faydalanmak	88	18,0	61,4
Bilgi aramak/akademik araştırma	78	5,9	77,3
Bankacılık	55	1,2	88,6
Alışveriş	26	5,3	93,9
Hepsi	30	6,1	100,0
Toplam	490	100,0	

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Araştırmaya katılanların hepsi kamusal hizmetlerden faydalanmak için internet ortamından faydalandığını bildiklerini belirtmişlerdir. Kamusal hizmetlerin internet ortamından yapılabilirliğinin bilinmesine ilişkin dağılım Tablo 3.12.de verilmiştir.

Tablo 3.13. Araştırmaya katılan kişilerin kamusal hizmetlerin internet ortamından yapılabilirliğinin bilinmesine ilişkin dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	120	100,0	100,0

Araştırmaya katılanların (n=109) %90,8'i internet ortamında E-devlet hizmetlerinden faydalandığını belirtirken, (n=9,2) %9,2'si ise faydalanmadığını belirtmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere E-devlet hizmetlerinden internet ortamında faydalanma durumu yüksek bir yüzdeye sahiptir. E-devlet hizmetlerinden faydalanma durumlarına ilişkin dağılım Tablo 3.13 de verilmiştir.

Tablo 3.14. Araştırmaya katılan kişilerin E-devlet hizmetlerinden faydalanma durumlarına ilişkin dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	109	90,8	90,8
Hayır	11	9,2	100,0
Toplam	120	100,0	

3.3.2. Elektronik Devlet Hizmetlerinden Faydalanılmasına İlişkin Bulgular

Katılımcıların e-devlet uygulamalarından ne ölçüde faydalandığının ve hangi uygulamaların daha fazla kullanıldığının değerlendirilmesi için aşağıdaki Tablolardan faydalanılacaktır.

Araştırmaya katılanların (n=78) %65'i maliye bakanlığının e-devlet hizmetlerinden bazen yararlandıklarını belirtirken, (n=18) %15'i sürekli kullandığını, (n=24) %20'si ise maliye bakanlığının e-devlet hizmetlerinden hiç yararlanmadıklarını belirtmişlerdir. Maliye alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları Tablo 3.15. te verilmiştir.

Tablo 3.15. Araştırmaya katılan kişilerin Maliye alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Maliye Bakanlığı (E- Maliye)	Sürekli	18	15,0	15,0
	Bazen	78	65,0	80,0
	Hiç	24	20,0	100,0
	Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=65) %24.7 'si Maliye bakanlığının E-bordro uygulamasını kullanırken, bunu sırasıyla İnteraktif bankacılık, Motorlu taşıtlar vergisi sorgu ve İnternet vergi dairesi takip etmektedir. Maliye alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.16. da verilmiştir.

Tablo 3.16. Araştırmaya katılan kişilerin Maliye alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İnternet vergi dairesi	30	11,4	11,4
Gecikme zammı/faiz hesaplama	11	4,2	15,6
Emekli maaş hesabı	13	4,9	20,5
Taşınmaz mal satışları	2	,8	21,3
İnteraktif bankacılık	52	19,8	41,1
Vergi hesaplama	11	4,2	45,2
E-beyanname	6	2,3	47,5
Vergi kimlik numarası sorgulama	19	7,2	54,8
E-bordro	65	24,7	79,5
Kurumlar ve gelir vergisi işlemleri	5	1,9	81,4
Motorlu taşıtlar vergisi sorgu	49	18,6	100,0
Total	263	100,0	

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Araştırmaya katılanların Sosyal güvenlik alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları yaklaşık %77.5' dir. Bir başka deyişle katılımcıların yaklaşık üçte ikisi sosyal güvenlikle ilgili e-devlet uygulamalarından yararlanmışlardır. Sosyal güvenlik alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları Tablo 3.17. de verilmiştir.

Tablo 3.17. Araştırmaya katılan kişilerin Sosyal güvenlik alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Sosyal Güvenlik (Emekli Sandığı, Sosyal Gv. Bağ-Kur)	Sürekli	12	10,0	10,0
	Bazen	81	67,5	77,5
	Hiç	27	22,5	100,0
	Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların Sosyal güvenlik alanındaki E-devlet projelerinden (n=62) %35,4' E-hastane uygulamasını kullanmışlardır. Bunu sırasıyla E-eczane ve genel sağlık sigortası uygulamaları takip etmektedir. Sosyal güvenlik alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.18. de verilmiştir.

Tablo 3.18. Araştırmaya katılan kişilerin Sosyal güvenlik alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-bildirge	6	3,4	3,4
E-eczane	21	12,0	15,4
Bilgi edinme	51	29,1	44,6
Genel sağlık sigortası	18	10,3	54,9
Evrak takip	7	4,0	58,9
E-hastane	62	35,4	94,3
E-optik	2	1,1	95,4
Medula uygulamaları	3	1,7	97,1
Hak sahipliği	5	2,9	100,0
Total	175	100,0	

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Araştırmaya katılanların (n=95) %79,2'si Milli Eğitim Bakanlığı'nın geliştirdiği uygulamaları sürekli kullandığını belirtirken, (n=2) %1,7'si ise bu uygulamaları hiç kullanmadığını belirtmiştir. MEB alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları Tablo 3.19. de verilmiştir.

Tablo 3.19. Araştırmaya katılan kişilerin MEB alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
MEB (Milli Eğitim Bakanlığı)	Sürekli	95	79,2	79,2
	Bazen	23	19,2	98,3
	Hiç	2	1,7	100,0
	Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların en sık kullandığı E-okul ve İlsis'tir. Mevcut projelerin en az tercihe dileni ise %3.2'lik oranlar E-mezun uygulamasıdır. MEB alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.20. de verilmiştir.

Tablo 3.20. Araştırmaya katılan kişilerin MEB alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-okul	117	31,2	31,3
Veli bilgilendirme sistemi	80	21,3	52,7
Ilsis	90	24,0	76,7
E-kayıt	24	6,4	83,2
E-bilgi edinme	51	13,6	96,8
E-mezun	12	3,2	100,0
Total	374	99,7	
Cevap vermeyen	1	,3	
Total	375	100,0	

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Araştırmaya katılanların (n=61) %50,8'i Nüfus ve Vatandaşlık alanındaki E-devlet uygulamalarını bazen kullanırken, (n=52) %43,3'ü ise bu uygulamayı hiç kullanmadıklarını belirtmiştir. Nüfus ve Vatandaşlık alanındaki E-devlet uygulamaları kullanım oranları Tablo 3.21. de verilmiştir.

Tablo 3.21. Araştırmaya katılan kişilerin Nüfus ve Vatandaşlık alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri (Mernis)	Sürekli	7	5,8	5,8
	Bazen	61	50,8	56,7
	Hiç	52	43,3	100,0
	Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=35) %27,6'i Nüfus ve Vatandaşlık alanındaki E-devlet uygulamalarını en fazla bilgi edinme amaçlı kullandıklarını belirtirken, bunu sırasıyla adres kayıt sistemi, T.C. Kimlik numarası öğrenme ve nüfus cüzdanı işlemleri takip etmektedir. Nüfus ve Vatandaşlık alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.22. de verilmiştir.

Tablo 3.22. Araştırmaya katılan kişilerin Nüfus ve Vatandaşlık alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
TC. Kimlik numarası öğrenme	26	20,5	20,5
Adres kayıt sistemi	33	26,0	46,5
Vatandaşlık başvurusu işlemleri	7	5,5	52,0
Bilgi edinme	35	27,6	79,5
Kimlik paylaşım sistemi	1	0,8	80,3
Nüfus cüzdanı işlemleri	22	17,3	97,6
Yabancı kimlik numarası sorgu	2	1,6	99,2
Total	127	100,0	

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Araştırmaya katılanların (n=73) %60,8'i Emniyet genel Müdürlüğü E-devlet uygulamalarını hiç kullanmadıklarını belirtirken, (n=1) %0,8'i ise sürekli bu uygulamayı kullandıklarını belirtmişlerdir. Emniyet Genel Müdürlüğü alanındaki e-devlet uygulamalarının kullanım oranları Tablo 3.23.te verilmiştir.

Tablo 3.23. Araştırmaya katılan kişilerin Emniyet Genel Müdürlüğü alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Emniyet Genel Müdürlüğü (Polnet)	Sürekli	1	0,8	0,8
	Bazen	46	38,4	39,2
	Hiç	73	60,8	100,0
	Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=33) %28,9'u Emniyet genel Müdürlüğü E-devlet projelerinden araç sorgulamayı kullanırken, bunu sürücü belgesi ceza sorgu ve kaza sorgulama işlemleri takip etmektedir. Emniyet Genel Müdürlüğü alanındaki e-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.24. te verilmiştir

Tablo 3.24. Araştırmaya katılan kişilerin Emniyet Genel Müdürlüğü alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Sürücü belgesi işlemleri	9	7,9	7,9
Pasaport işlemleri	6	5,3	13,2
Araç sorgulama	33	28,9	42,1
Kaza sorgulama	11	9,6	51,8
Kayıp ve çalıntı cep telefonu	2	1,8	53,5
Trafik sorgulama	17	14,9	68,4
Sürücü belgesi ceza sorgu	24	21,1	89,5
Sürücü belgesi iptal sorgu	2	1,8	91,2
Bilgi edinme	10	8,8	100,0
Total	114	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=103) %85,8'i Adalet Bakanlığı E-devlet uygulamalarını hiç kullanmadıklarını belirtirken, (n=17) %14,2'si bu uygulamayı bazen kullandığını belirtmişlerdir. Tablodan da anlaşılacağı üzere Adalet Bakanlığı E-devlet uygulamalarında sürekli kullanım görünmemektedir. Adalet bakanlığının e-devlet uygulamalarının kullanım oranları Tablo 3.25. te verilmiştir.

Tablo 3.25. Araştırmaya katılan kişilerin Adalet Bakanlığı alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Adalet bakanlığı (Uyap)	Bazen	17	14,2	14,2
	Hiç	103	85,8	100,0
	Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=14) %82,4'ü Adalet Bakanlığı alanındaki E-devlet projelerinden dava takibini kullandığını belirtmiştir. Adalet bakanlığının e-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.26. te verilmiştir.

Tablo 3.26. Araştırmaya katılan kişilerin Adalet Bakanlığı alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Dava takibi	14	82,4	82,4
E-imza	1	5,9	88,2
E-dava	2	11,8	100,0
Total	17	100,0	

Araştırma katılanların (n=80) %66,7'si YÖK-ÖSYM'nin E-devlet uygulamalarını bazen kullandığını belirtirken, (n=21) %17,5'i ise hiç kullanmadığını belirtmiştir. Bu uygulamayı sürekli kullananların oranı (n=19) %15,8'i dir. YÖK-ÖSYM'nin e-devlet uygulamalarının kullanım oranları Tablo 3.27. de verilmiştir.

Tablo 3.27. Araştırmaya katılan kişilerin YÖK-ÖSYM'nin E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
YÖK-ÖSYM-TSE	Sürekli	19	5,8	15,8
	Bazen	80	6,7	82,5
	Hiç	21	17,5	100,0
	Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=93) %63,3'ü YÖK-ÖSYM'nin E-devlet projelerinden sınav başvuruları ve sonuçları seçeneğini tercih ederken, bunu öğrenim katkı kredisi-burs işlemleri ve tez araştırma ve indirme seçenekleri takip etmektedir. YÖK-ÖSYM'nin e-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.28. de verilmiştir.

Tablo 3.28. Araştırmaya katılan kişilerin YÖK-ÖSYM'nin E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
E-Tübitak	6	4,1	4,1
Sınav başvuruları ve sonuçları	93	63,3	67,3
Milli kütüphane	11	7,5	74,8
Tez araştırma ve indirme	18	12,2	87,1
Öğrenim-katkı kredisi-burs işlemleri	19	12,9	100,0
Total	147	100,0	

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Araştırmaya katılanların (n=119) %99,2'si Gümrük İdareleri alanındaki E-devlet uygulamalarını hiç kullanmadığını belirtirken, (n=1) %0,8'i ise bazen kullandığını belirtmiştir. Genel olarak Gümrük İdareleri alanındaki E-devlet uygulamaları ankete katılanlar tarafından kullanılmamaktadır. Gümrük İdareleri alanındaki e-devlet uygulamalarının ve projelerinin kullanım oranları Tablo 3.29. ve Tablo 3.30. da verilmiştir.

Tablo 3.29. Araştırmaya katılan kişilerin Gümrük İdareleri alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Gümrük İdareleri	Bazen	1	0,8	0,8
	Hiç	119	99,2	100,0
	Toplam	120	100,0	

Tablo 3.30. Araştırmaya katılan kişilerin Gümrük İdareleri alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Gümrük ve dış ticaret işlemleri	1	100,0	100,0

Araştırmaya katılanların (n=110) %91,7'si Tapu kadastro alanındaki E-devlet uygulamalarını hiç kullanmadığını belirtirken, (n=10) %8,3'ü ise bazen kullandığını belirtmiştir. Tapu kadastro alanındaki e-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.31 ve Tablo 3.32. de verilmiştir.

Tablo 3.31. Araştırmaya katılan kişilerin Tapu kadastro alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tapu kadastro	Bazen	10	8,3	8,3
	Hiç	110	91,7	100,0
	Toplam	120	100,0	

Tablo 3.32. Araştırmaya katılan kişilerin Tapu kadastro alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tapu ve kadastro kapsamındaki işlemler	9	100,0	100,0

Tablo 3.33.te araştırmaya katılanların (n=118) %98,3'ü Devlet Malzeme Ofisi alanındaki E-devlet uygulamalarını hiç kullanmadığını belirtirken, (n=2) %1,7'si ise bazen kullandığını belirtmiştir. Tablo 3.34.te devlet malzeme ofisini alanındaki e-devlet projelerinin kullanım oranlarına bakıldığında elektronik satışı (n=2) %66,7'si kullanmaktayken, (n=1) %33,3'ü ise elektronik ihale hizmetinden yararlanmaktadır.

Tablo 3.33. Araştırmaya katılan kişilerin Devlet Malzeme Ofisi alanındaki E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
DMO	Bazen	2	0,7	1,7
	Hiç	118	98,3	100,0
	Toplam	120	100,0	

Tablo 3.34. Araştırmaya katılan kişilerin Devlet Malzeme Ofisi alanındaki E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Elektronik satış	2	66,7	66,7
Elektronik ihale	1	33,3	100,0
Total	3	100,0	

Araştırmaya katılanların (n=60) %50,0'si Türk Telekom'un E-devlet uygulamalarını bazen kullandığını belirtirken, (n=50) %41,7'si ise hiç kullanmadığını belirtmiştir. Türk Telekom'un E-devlet uygulamalarını sürekli kullanım oranı ise %8,3'dir. Türk Telekom'un e-devlet uygulamalarının kullanım oranları Tablo 3.35. te verilmiştir.

Tablo 3.35. Araştırmaya katılan kişilerin Türk Telekom'un E-devlet uygulamalarının kullanım oranları

Uygulama	Kullanım sıklığı	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Türk Telekom	Sürekli	10	8,3	8,3
	Bazen	60	50,0	58,3
	Hiç	50	41,7	100,0
	Toplam	120	100,0	

Araştırmaya katılanların Türk Telekom'un E-devlet uygulaması projelerinden (n=52) %49,5'i ADSL kota sorgu seçeneğini kullandığını belirtirken, (n=27) %25,7'si telefon rehberi seçeneğini kullandığını belirtmiştir. Türk Telekom'un E-devlet projelerinin kullanım oranları Tablo 3.36. da verilmiştir.

Tablo 3.36. Araştırmaya katılan kişilerin Türk Telekom'un E-devlet projelerinin kullanım oranları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Telefon rehberi	27	25,7	25,7
Posta kodu sorgulama	26	24,8	50,5
ADSL kota sorgu	52	49,5	100,0
Total	105	100,0	

3.3.3. Elektronik Devlet Uygulamaları ile İlgili Tutumlar

Bu bölümde araştırmaya katılanların genel olarak e-devlet uygulamaları ile ilgili tutumlar ve varsa tutum farklılıkları incelenmeye çalışılacaktır.

Tablo 3.37. Araştırmaya katılan kişilerin E-devlet uygulamaları ile ilgili tutumları

No	Tutum	N	Ortalama	s.d
C1	Elektronik devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri yakında takip ediyorum	120	2,18	0,94
C2	Elektronik devlet uygulamalarının alınan hizmet kalitesini ve hızını artırdığını düşünüyorum	120	2,10	0,92
C3	Elektronik devlet uygulamalarının beraberinde işsizlik, bütçe yetersizliği, güvenlik, insanlarda iletişim eksikliği vb. problemleri getirdiğini düşünüyorum	120	2,58	1,12
C4	Elektronik devlet uygulamalarının alınan hizmetlerde hata payının azalması, kamusal hizmet zaaflarının önüne geçilmesi, eğitim vb. konularda faydalı olduğunu düşünüyorum	120	2,00	0,89
C5	Elektronik devlet projelerinin uygulanabilirlik açısından ülkede başarılı olduğunu düşünüyorum	120	2,71	1,12
C6	Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik altyapı ve bilgi düzeyinin merkezi yönetimler açısından yeterli olduğunu düşünüyorum	120	3,03	1,04
C7	Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik altyapı ve bilgi düzeyinin yerel yönetimler açısından yeterli olduğunu düşünüyorum	120	3,13	1,13
C8	Elektronik devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi olduğunu düşünüyorum	120	2,07	0,91
C9	Elektronik devlet uygulamalarının kamu tarafından (vatandaş) yeterince bilinmediğini düşünüyorum	120	1,95	0,92
C10	Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesine ilişkin lojistik destek sağlayacak deneyimli personelin yeterince olmadığını düşünüyorum	120	2,05	0,93
C11	Devletin elektronik devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve etkinliğinin sağlanması için yeterince destek olmadığını düşünüyorum	120	2,32	1,03

Bölüm 3.2.2’de de belirtildiği üzere araştırmaya katılanların e-devlet projeleri ile ilgili tutumları 11 soruyla belirlenmeye çalışılmıştır. Kullanılan 5’li Likert ölçeğine göre 1 en olumlu tutumu, 5 ise en olumsuz tutumu ifade etmektedir. Tablo 3.37. de görüldüğü üzere katılımcılar elektronik devlet uygulamalarının etkin yürütülebilmesi için merkezi ve yerel yönetimlerin teknolojik altyapı ve bilgi düzeylerinin yeterli olduğunu düşünmektedirler.

Katılımcılara göre devlet genel olarak e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve etkin bir şekilde kullanılmasının sağlanmasına yönelik çalışmalarını yeterince yerine getirmektedir. Elektronik devlet uygulamalarının yerine getirilmesi için yeterince sayıda ve nitelikte deneyimli personelin var olduğunu düşünmektedirler. E-devlet uygulamaları ile hizmete kalitesinin ve hızının arttığı, maliyetlerin ise düştüğü düşünülmektedir. Elektronik devlet uygulamaları katılımcılar tarafından yakından izlenmektedir. Bu kamusal hizmetler genellikle olumlu değerlendirilmekte ve mevcut koşullar altında dahi başarılı bulunmaktadır.

E-Devlet uygulamalarından faydalanma düzeyi ile uygulamalarla tutumlar arasındaki ilişki:

Aşağıdaki Tablo 3.38. incelendiğinde e-devlet uygulamaları ilgili olarak geliştirilen tutumlar ile e-devlet uygulamalarından faydalanma düzeyi arasında yakın bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Uygulamalardan faydalandığı söyleyen kullanıcılar uygulamalarla ilgili gelişmeleri de (C1) yakından takip etmektedirler.

Uygulamayı kullananlar e-devlet projelerinin kamu hizmet kalitesini ve verimliliğini artırdığını düşünürken (C2), bu uygulamayı kullanmayanlar ise olumsuz bir tutum sergilemişlerdir.

E-devlet uygulamalarını kullanan ve kullanmayanların maliyeti düşürücü (C8) bir etkisi olduğunu görüşünde birleştikleri görülmektedir.

Tablo 3.38. Araştırmaya katılan kişilerin E-Devlet uygulamalarından faydalanma düzeyi ile uygulamalarla tutumlar arasındaki ilişki

	Evet	Hayır	F	P
C1	2,14	2,54	1,795	0,183
C2	2,07	2,36	0,974	0,326
C4	1,96	2,45	3,073	0,082
C5	2,65	3,36	4,117	0,045
C6	3,02	3,09	0,036	0,849
C8	2,02	2,54	3,239	0,074
C9	1,95	2,0	0,024	0,877
C10	2,05	2,09	0,015	0,904

Haftalık bilgisayar kullanım süresine göre e-devlet uygulamalarını 7-15 saat olarak bilgisayar kullananlar daha yakından takip etmektedir (C1). Kamu hizmet kalite ve hızını e-devlet uygulamalarının arttırdığını (C2) ve maliyetleri düşürdüğünü düşünmektedirler. Bilgisayar kullanım sıklığı ile tutumlar arasındaki ilişki Tablo 3.39. da gösterilmeye çalışılmıştır.

Tablo 3.39. Araştırmaya katılan kişilerin Bilgisayar kullanım sıklığı ile tutumlar arasındaki ilişki

	1-3 saat	3-7 saat	7-15 saat	15-30 saat	30 saat ve üstü	F	P
C1	2,27	2,12	,95	2,20	2,60	,931	0,002
C2	1,91	2,21	2,09	2,10	2,30	,629	0,016
C8	2,08	2,07	1,95	2,00	2,40	,417	0,526

Haftalık internet kullanım sürenin e-devlet uygulamalarına bakış açısını etkilediği görülmektedir. 15-30 saat arası internet kullananların e-devlet uygulamalarını yakından takip ettikleri (C1) ve maliyeti düşürdüğü görüşündedirler. İnternet kullanım sıklığı ile tutumlar arasındaki ilişki Tablo 3.40. ta verilmiştir.

Tablo 3.40. Araştırmaya katılan kişilerin İnternet kullanım sıklığı ile tutumlar arasındaki ilişki

	1-3 saat	3-7 saat	7-15 saat	15-30 saat	30 saat ve üstü	F	P
C1	2,27	2,09	1,94	1,8333	3,1000	3,53	0,009
C8	1,86	2,29	2,05	1,7500	2,6000	1,18	0,321

Yaş ile E-devlet tutumları arasındaki anlamlı bir ilişki görülmektedir. 21-25 yaş ve 40 yaş ve üstündekilerin e-devlet uygulamalarını daha çok takip ettikleri görülmüştür (C1). Aynı şekilde yaş arttıkça e-devlet uygulamalarını takip etme azalmaktadır. 21-25 ve 26-32 yaş grupları e-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin maliyetini düşürdüğünü (C8) ve hızı artırdığı görüşündedirler. Aşağıdaki Tablo 3.41. de yaş ile tutumlar arasındaki ilişki gösterilmiştir.

Tablo 3.41. Araştırmaya katılan kişilerin Yaş ile tutumlar arasındaki ilişki

	21-25	26-32	33-40	40 ve üstü	F	P
C1	2,00	2,23	2,27	2,05	,433	0,730
C2	2,00	2,00	2,20	2,10	,311	,817
C8	1,66	1,97	2,02	2,26	,924	0,432

Araştırmaya katılanları gelir düzeyi e-devlet ile ilgili tutumları etkilemektedir. Gelir düzeyi arttıkça e-devlet hizmetleri ile ilgili tutumları olumludur. 2500-3000 ve 3000 ve üstü gelir sağlayan katılımcılar e-devlet ile ilgili gelişmeleri daha yakından takip etmektedir (C1). 1000-1500, 1500-2000 ve 3000 ve üstü gelir düzeyine sahip olanların bu uygulamaların maliyeti düşürdüğünü (C8), 1000-1500 gelir düzeyine sahip ve 3000 ve üstü gelir sahibi olanlar ise kamu hizmetinin kalitesini ve hızını artırdığını (C2) düşünmektedirler. Gelir ile tutumlar arasındaki ilişki Tablo 3.42. de verilmiştir.

Tablo 3.42. Araştırmaya katılan kişilerin Gelir ile tutumlar arasındaki ilişki

	1000-1500	1500-2000	2000-2500	2500-3000	3000 ve üstü	F	P
C1	2,50	2,24	2,26	1,92	2,00	,992	0,076
C2	1,62	2,24	2,19	2,30	1,81	1,139	0,146
C8	1,62	2,17	2,29	1,70	2,00	2,634	0,773

Kamu sektöründe çalışanların e-devlet uygulamalarını daha yakından takip ettiği görülmektedir (C1). Özel sektör çalışanları ise e-devlet uygulamalarını yakından takip etmemektedirler. Fakat özel sektör çalışanlarının hizmet kalitesini ve hızını artırdığını (C2) ve bu uygulamaların kamu (vatandaş) tarafından yeterince bilinmediğini düşünmektedir. Bu sonuçta kamu kurumlarının sundukları e-devlet uygulamalarını kamuoyuna çok iyi tanıttıklarını görülmektedir.

Tablo 3.43. Araştırmaya katılan kişilerin Çalışılan sektör ile tutumlar arasındaki ilişki

	Özel	Kamu	F	P
C1	2,28	2,16	0,298	0,129
C2	1,95	2,13	0,640	0,684
C9	1,80	1,98	0,651	0,747

Cinsiyet e-devlet uygulamaları ile ilgili tutumları etkilemektedir. Erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha çok e-devlet uygulamalarını yakından takip ettiği görülmektedir (C1). Fakat kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre bu uygulamaların maliyeti düşürücü etkisi olduğu görüşündedirler (C8). Cinsiyet ile tutumlar arasındaki ilişki Tablo 3.43. te gösterilmiştir.

Tablo 3.44. Araştırmaya katılan kişilerin Cinsiyet ile tutumlar arasındaki ilişki

	Kadın	Erkek	F	P
C1	2,29	2,02	2,400	0,035
C8	2,02	2,14	0,474	0,004

Yaş ile MEB projelerini kullanım arasındaki ilişki incelendiğinde 21-25 yaş arası katılımcıların MEB projelerini hiç kullanmadıklarını görülmektedir. 26-32, 33-40 ve 40 ve üstü yaş katılımcıları ise MEB uygulamalarını sürekli olarak kullanmaktadır. Tabloda de görüldüğü gibi yaş ilerledikçe MEB projelerini kullanım artmaktadır. Yaş ile MEB projelerini kullanım arasındaki ilişki Tablo 3.44. te verilmiştir.

Tablo 3.45. Araştırmaya katılan kişilerin Yaş ile MEB projelerini kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Yaşa göre MEB projelerini kullanım oranları		Sürekli		Bazen		Hiç		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Yaş grubu	21-25	3	2,5	0	0	0	0	3	2,5
	26-32	31	25,8	8	6,7	0	0	39	32,5
	33-40	30	25,0	9	7,5	1	0,8	40	33,3
	40 ve üstü	31	25,8	6	5,0	1	0,8	38	31,7

Araştırma katılanların gelir gurubu ile MEB projelerini kullanım arasındaki ilişkisi incelendiğinde düşük gelir grubuna sahip (1000-1500 TL arası) katılımcıların MEB uygulamalarını daha az kullandığı görülmektedir. En fazla kullanan gelir gurubu araştırmaya katılanlar arasında orta gelir gurubu olarak adlandıracağımız (2000-2500 arası) grup MEB uygulamalarını daha çok kullanmaktadır. Yüksek gelir grubuna sahip katılımcıların düşük gelir grubuna sahip katılımcılarda olduğu gibi MEB uygulamalarını daha az kullandığı görülmektedir. Gelir gurubu ile MEB projelerini kullanım arasındaki ilişkisi Tablo 3.45. de verilmiştir.

Tablo 3.46. Araştırmaya katılan kişilerin Gelir gurubu ile MEB projelerini kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Gelire Göre MEB projelerini kullanım oranları		Sürekli		Bazen		Hiç		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Gelir grubu	1000-1500	5	4,2	3	2,5	0	0	8	6,7
	1500-2000	11	9,2	6	5,0	0	0	17	14,2
	2000-2500	47	39,2	9	7,5	1	0,8	57	47,5
	2500-3000	25	20,8	2	1,7	0	0	27	22,5
	3000 ve üstü	7	5,8	3	2,5	1	0,8	11	9,2

Tablo 3.46. incelendiğinde çalışılan sektör ile MEB uygulamaları arasındaki kullanım sıklığı arasındaki ilişki incelendiğinde özel sektörde çalışan katılımcıların MEB uygulamalarını daha az kullandığı görülmektedir. Kamu sektöründe çalışan katılımcılar MEB uygulamalarını daha çok kullanmaktadır. Başka bir deyişle MEB uygulamaları özel sektörde daha az bilinmekte ve daha az kullanılmaktadır. MEB uygulamaları kamuda görev yapan kişilere daha iyi anlatılmaktadır. Çalışılan sektör ile MEB uygulamalarını kullanım sıklığı arasındaki ilişki Tablo 3.46. de verilmiştir.

Tablo 3.47. Araştırmaya katılan kişilerin Çalışılan sektör ile MEB uygulamalarını kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Çalışılan sektöre göre MEB projelerini kullanım oranları		Sürekli		Bazen		Hiç		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Çalışılan sektör	Özel	13	10,8	8	3,7	0	0	21	17,5
	Kamu	82	68,3	15	12,5	2	1,7	99	82,5

Araştırmaya katılanların (n=72) %60'ı kadın, (n=48) %40'ı ise erkek katılımcıdır. Cinsiyete göre MEB uygulamaları kullanım sıklığı arasındaki ilişki incelendiğinde kadınların katılımcıların MEB uygulamalarını erkeklere daha çok kullandığı görülmektedir. Erkek katılımcılar arasında (n=2) %1,7'si MEB uygulamalarını hiç kullanmazken, kadınlarda bu oran %0 dır. Elde edilen verilere göre kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre MEB uygulamalarını daha çok kullandığı görülmektedir. Cinsiyete göre MEB uygulamalarını kullanım sıklığı arasındaki ilişki Tablo 3.47. de verilmiştir.

Tablo 3.48. Araştırmaya katılan kişilerin Cinsiyete göre MEB uygulamalarını kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Cinsiyete göre MEB projelerini kullanım oranları		Sürekli		Bazen		Hiç		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Cinsiyet	Kadın	59	49,2	13	10,8	0	0	72	60
	Erkek	36	30,0	10	8,3	2	1,7	48	40

4. SONUÇ

Bilişim teknolojileri son yıllara damgasını vurmuş, insanların günlük hayatından, çalışma hayatına, aile ilişkilerinden devletle olan işlerine kadar birçok alanda etkisini göstermiştir. Bu da kamunun görevini yerine getirirken daha hızlı ve kaliteli yapmasına neden olmuştur. Fakat ülkemiz, e-devlete geçiş sürecinde bir takım sorunlarla karşı karşıya kalmıştır. Ülkemizde, internet ve bilgisayar kullanımının düşük olması, e-devletle ilgili eğitim eksikliği, yurttaşların güvenlik korkusu, kurumların web sitelerinin işlevsellik ve güncellikten uzak olması, başka bir ifadeyle e-devlet altyapısının tamamlanmamış olması, e-devlete geçiş aşamasındaki sorunlar arasındadır. Bu nedenle gelecek yıllarda görünen, gerek ulusal, gerekse yerel idarelerin maliyetlerini düşürmek, hizmet kalitelerini geliştirmek ve vatandaşlık bilincini artırmak için etkili bir e-devlet uygulamasını geliştirmek durumundadırlar. E-devlet uygulamasını geliştirirken vatandaşlarda güven olgusunun oluşturulması gerekmektedir. Çünkü kamu kurumuna ve faaliyetlerine karşı vatandaşlarda oluşacak şüphe ve inanç kaybı, herhangi bir kuruluşa veya bireye karşı duyulan güvensizliğe göre çok daha ağır ve derin sonuçlar meydana getirebilmektedir. Görünen o ki, kamu yönetiminin sorumlu, etkin bir görünüme ve işleve sahip olması için yurttaşların güven duymaları gerekmektedir. Bu güveni destekleyen, pekiştiren öge ise kamu kurumlarının halka yönelik iletişimi ve duyarlılığı olarak görülmektedir.

Türkiye, bütün yatırımlarına rağmen halen istenen seviyede değildir. Bu durum (Naralan, 2008: 38), İnternet abonelik ücretinin yüksek olmasından, ücretin yüksek olması ise, erişim ücreti içindeki iletişim vergilerinin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. İnternet'i önemli bir kamu hizmeti sunum aracı olarak kullanmak İnternet talebini artırır. İnternet kullanıcılarının yüksek hızlı erişime sahip olması, verilebilecek e-devlet hizmetleri ve kalitesini arttıracığından geniş bantı geliştirmek için çaba sarf edilmelidir. İnternet kullanımında, yeni abonelerin geniş bant yönlendirilmesi ile ilgili teşvikler ve fiyat düzenlemeleri bir fırsat yaratabilir. Geniş bant kullanımının artması, daha fazla kullanıcı odaklı hizmetin verilmesine ve e-hizmetlerin kullanımının artmasına imkân sağlar.

Ülkelerin gelişmişlik düzeyleri arttıkça internet ve genel olarak teknolojiyi kullanma sıklıkları da artmaktadır. Eğitim düzeyi, gelir düzeyi temel belirleyiciler durumundadır. Rekabet gücü ve küreselleşme liberal anlamda bir ülkeyi uluslararası

sisteme bağlayacak iki temel parametredir. Teknolojik altyapı başta olmak üzere diğer altyapı yatırımları olmadan uluslararası sürece eklenmek güçtür. Hareket gücü, maliyet-etkinlik ölçüğünde ancak teknolojik değişimlerle mümkün görünmektedir.

Türkiye’de ise bölgesel gelişmişlik düzeylerinin teknoloji kullanımı dağılımını da belirlediği söylenebilir. Buradan hareketle e-devlet uygulamalarının kullanımı ile ilgili yapılacak araştırmalar stratejik bir devlet politikasının etkinliğinin ölçülmesi ve oluşturulması bakımından önemlidir.

Bu çerçevede Hatay ili İskenderun ilçesinde e-devlet kullanım oranlarının ölçülmesi, demografik özelliklere göre e-devlet kullanımlarının nasıl değiştiğinin belirlenmesi, araştırma yapılan kişilerin, bireysel tutumlarına göre e-devlet kullanım oranlarının ne şekilde değiştiğinin ölçülebilmesi için bir araştırma yapılmıştır.

Araştırma sonucunda ankete katılanların internet ve bilgisayar kullanım oranları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların % 100 internet ve bilgisayar kullandıklarını belirtmişlerdir. 2013’ te Türkiye geneline bakıldığında internet ve bilgisayar kullananların oranı sırasıyla % 49,9 ve % 48, 9’ dır. Türkiye’nin diğer bölgeleri ile kıyaslandığında, altyapı hizmetleri açısından çok geride olmayan Hatay’da, çalışmanın yapıldığı alan göz önünde bulundurulduğunda, internet ve bilgisayar kullanım oranlarının Türkiye ortalamasının üstünde çıkmıştır. İnterneti kullanım nedeni olarak ise, en fazla haber edinme ve kamu hizmetlerinden yararlanma çıkmıştır. Araştırma açısından önemli bir bulgu da, katılımcıların yarısından fazlası (%61,4) e-devlet uygulamalarından faydalandıklarını belirtmiş olmalarıdır. Yine katılımcıların tamamı (%100) kamusal hizmetlerin internet ortamından yapılabildiğini bilmektedirler. Başka bir deyişle, e-devlet uygulamaları ile ilgili farkındalık düzeyinin tam olmasıdır.

Araştırma sonuçları incelendiğinde, bütün e-devlet uygulamaları ve projeleri arasında katılımcılar tarafından en fazla kullanılanın MEB uygulamaları kapsamında geliştirilen e-okul projesi olduğu tespit edilmiştir. Bu projenin diğerlerine göre daha fazla kullanılmasının temel nedeni; e-devlet kapsamında e-okul uygulamasının hayata geçişinin, öğretmen, öğrenci, veli açısından kolaylık oluşturmalarıdır. Yine en çok kullanılan e-devlet projeleri sırasıyla sınav başvuru ve sonuçları, ilsis, veli bilgilendirme sistemi, e-bordro, e-hastane hizmetleri olarak görülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların tutumlarına ilişkin değerlendirmeler yapıldığında, katılımcıların e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve etkin bir şekilde kullanılmasının sağlanmasına yönelik çalışmalarını yeterince yerine getirdiği

görüştüğüdür. Elektronik devlet uygulamalarının yerine getirilmesi için yeterince sayıda ve nitelikte deneyimli personelin var olduğunu ve e-devlet uygulamaları ile hizmet kalitesinin ve hızının arttığı, maliyetlerin ise düştüğü düşünülmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, elektronik devlet uygulamalarına ilişkin gelişmelerin takip edilmesine yönelik olarak katılımcıların tutumları gelir düzeyi arttıkça olumluluk göstermektedir. Araştırmaya katılanların içinde e-devlet uygulamalarında meydana gelen gelişmeleri en fazla takip edenlerin 2500-3000 TL ve 3000 TL üstü olduğu görülmektedir. Bu sonuç gelir düzeyi yüksek kişilerin bununla orantılı olarak internet bağlantılarının olması ve kişisel bilgisayarlarının bulunmasına bağlıdır.

Türkiye’de özellikle eğitim altyapısı ile teknoloji altyapısı birlikte ele alındığında, devletin yeni bir strateji geliştirmesi yerinde olacaktır. Kısa dönem maliyetler ileri sürülerek ülkenin geleceğinden vazgeçilmemelidir. Geleceğin yeniden inşası için ekonomik, sosyal ve siyasal maliyetler konusunda daha cesur adımlara ihtiyaç vardır.

5. KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- ALTINOK, A. R., (2005), **E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar**, (Editörler: Ahmet Nohutçu ve Asım Balcı). Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması, İstanbul: Beta Basım A.Ş., 133-167
- ARİFOĞLU, A., (2002), “**e-Devlet Yolunda Türkiye**”, Türkiye Bilişim Derneği Yay., Ankara.
- ARİFOĞLU, A., (2004), **E-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye Dünya**, SAS Bilişim Yayınları, Nisan, Ankara.
- ARSLAN, M., S. K. AKINCI ve KARAPINAR P. B., (2007), **E-İş, E-Devlet, E-tik**, Siyasal Kitabevi, Haziran.
- BENGŞİR, T. K., ve TOPCAN F., (2010), **E-İmza Türkiyede Kamu Kurumlarında Uygulanması**, Türkiye Ve Ortadoğu Amme İdaresi Endtitüsü, Ankara.
- BİLEN, M.,ve ŞANVER C.,(2002), “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Ün. İİBF Yayını, İzmit.
- ÇEVİK, H. H., (2010), **Kamu Yönetimi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- ERDAL, M., (2002), Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi Ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyükşehir Uygulaması, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Ün. İİBF Yayını, İzmit.
- ERDAL, M., (2004), **Elektronik Devlet**, E-Türkiye Ve Kurumsal Dönüşüm, Filiz Kitapevi, İstanbul.
- ERYILMAZ, B., (2011), **Kamu Yönetimi**, Okutman Yayıncılık, Ankara.
- GÖZLER, K, ve KAPLAN, G., (2013), **İdare Hukuku Dersleri**, Ekin Kitabevi Yayınları, Bursa.
- GÖZÜBÜYÜK, A. Ş., (2008), **Türkiye'nin Yönetim Yapısı**, Turhan Kitabevi, Ankara.
- İNCE, N. M., (2001), **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni imkânlar**, DPT Yayınları, Ankara.
- KARAKILÇIK, Y., (2013), **Yerel Yönetimler**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- KIRÇOVA, İ., (2003), “**E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**”, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık,

- KOÇEL, T., (2013,) **İşletme Yöneticiliği**, Beta Yayıncılık, Ankara
- KURAN, H. N., (2005), **Türkiye için E-devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- OĞURLU, Y., (2010), **İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti**, On İki Levha Yayıncılık, Şubat, İstanbul.
- ÖKMEN, M. ve PARLAK, B., (2010), **Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler İlkeler, Yaklaşımlar ve Mevzuat**, Alfa Akademi Yayınları, Ankara
- POLATOĞLU, A., (2003), **Kamu Yönetimi Genel İlkeler ve Türkiye Uygulaması**, ODTÜ Yayıncılık, Ankara,
- SARAN, U., (2004), **Kamu Yönetiminde Yapılanma**, Kalite Odaklı Yaklaşım, Atlas Yayıncılık, Ankara,
- SAYGILIOĞLU, N., ARI, S., (2002), **Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi**, Sabancı Üniversitesi Yayınları, Pelin Ofset, Şubat, İstanbul.
- ŞENTÜRK, Ü., (2002), **“Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları”**, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniv. İİBF Yayını, İzmit.
- TORTOP, N., (1978), **Yönetim Bilimi**, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları, Ankara,
- UÇKAN, Ö., (2003), **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, İstanbul: Literatür Yay.,
- ULUSOY, A., ve Karakurt, B., (2002). **Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu**, Kocaeli Üniversitesi I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniv. İİBF Yayını, İzmit.
- YILDIRIM, M., (2011), **E-Devlet Ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi**, Nobel Akademik Yayıncılık, Ekim, Ankara
- YÜCETÜRK, E., E., (2002), **“Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği”**, I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, K.Ü.İ.İ.B.F. Yayını, İzmit,

TEZLER

BAKER, M., (2004). E-Government from a User's Perspective. Asia-Pasific Economic Cooperations Telecommunications and Information Working Group Report. Hong Kong.

ÇAKIROĞLU, S., (2005), "E-Devlet", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.75.

http://www.cakiroglu.net/salih/salih_cakiroglu_tez_tamami.pdf?phpMyAdmin=0206e1f3540b821e34bd5d951fdb629c&phpMyAdmin=a2llO0dOIcSTYkIt739lFR2wLuf Erişim: 10.03.2014

ÇARIKÇI, O., (2009), Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumu Ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

<http://eprints.sdu.edu.tr/630/1/TS00710.pdf> Erişim:22.05.2014

ÇELİKKOL, Ö., (2008), Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması Ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi, , Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

<http://eprints.sdu.edu.tr/462/1/TS00614.pdf> Erişim: 27.02.2014

DÖVENTAŞ, E., (2009), Elektronik Devletten Mobil Devlete Geçiş, yayınlanmamış yüksek lisans tezi: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=7d53ed97e31a8bd370f03689c6a78935035987e91b704230d2dd547bdf1423022c907c119e7e9417>

Erişim: 07.01.2014

EROĞLU, Ş., (2013), E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

http://www.academia.edu/3982051/Eroglu_S._2013_.E-Devlet_kapsaminda_kurumsal_bilgi_sistemlerinin_degerlendirilmesi_Icisleri_Bakanligi_ornegi Erişim:04.01.2014

KARKIN, N., (2003), Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: e-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

- KOCAMAN, Ö. F., Belediyelerde Halkla İlişkiler ve İstanbul Büyük Şehir Belediyesi Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/2590/3362.pdf?show>
Erişim:15.04.2014
- SARAÇBAŞI, Y., (2010), Türkiye’de E-Belediyeçilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: : Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
<http://eprints.sdu.edu.tr/760/1/TS00824.pdf> Erişim: 22.05.2014
- SAYAR, Ö., (2007), Türkiye’de Ve Dünyada Elektronik Devlet Uygulamaları Bağlamında Risk Faktörleri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=7d53ed97e31a8bd343165919e7dff23b2af2f16fd4e1a0be9a55933a2f06a13f4fa5848056925c80e5b95c141c3c6bd9> Erişim: 20.11.2013
- TARHAN, A., (2010), Devlet - Vatandaş İlişkisinin Geliştirilmesinde Elektronik Devletin Rolü:Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme, Yayınlanmamış Doktora Tezi: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=7d53ed97e31a8bd3e031db4041bf44db170ab2cf86d881940b33dc17ee6c0abdd4b0b69bbbdac96a>
Erişim: 25.11.2013
- YAMAN, D., (2008), Kamu Yönetiminde Elektronik Devlet Modeli Ve İşletmelerin Vergi Tahsilatlarının Elektronik Ortamda Uygulanması: Ankara İli Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=7d53ed97e31a8bd343165919e7dff23b99621e0e935977f7347ac07376d400cc4f3a34709b05ae28> Erişim: 02.02.2014

MAKALELER

- AKSOY, N., (2011), Belediyelerde Bir Halkla İlişkiler Modeli: Beyaz Masa, **Sosyal Politikalar Dergisi**, İstanbul <http://www.sosyalpolitikalar.com.tr/derg-boeluemler/kapak-/kapak-dosyasi/34-belediyelerde-bir-halkla-likiler-modeli-beyaz-masa.html> Erişim: 05.05.2014
- BACKUS, M., (2001). *E-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples* <http://www.iicd.org/about/publications/egovernance-and-developing-countries-introduction-and-examples/report3.pdf> erişim tarihi:03.12.2013
- BALCI, A., ve KIRILMAZ H., (2009), Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları, **Türk İdare Dergisi**, sayı 463-464, Haziran/Eylül, Yıl 81. <http://www.gear.pol.tr/Yrd.Do%C3%A7.%20Dr.S.Kenan%20G%C3%9CL-1/Su%C3%A7%20Tahmini-T%C4%B0D463-464-2009%C4%B1.pdf> Erişim: 20.02.2014
- BENSGHİR, T., K., (2000). Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 33, Sayı 4.
- BİLGİNLİ, N. K., (2011), Vergi dairesi otomasyon projesi (VEDOP), temmuz-ağustos. <http://www.sayder.org.tr/e-dergi-vergi-dairesi-otomasyon-projesi-vedop-13-20.pdf> Erişim: 11.03.2014
- BÜKE, A., (2002), “e-Devlet Kavramı ve Türkiye’de e-Devlet”, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir Ticaret Odası,
- CHEN, Y. N., CHEN, H. M., W. HUANG R. K. H. CHİNG E-Government Strategies İn Developed And Developing Countries: An Implementation Framework And Case Study, *Journal Of Global Information Management*, 14(1), 23-46, January-March 2006. <http://kitlesellestiriyordu/viewdoc/download?doi=10.1.1.110.7921&rep=rep1&type=pdf> Erişim: 12.12.2013
- ÇARIKÇI, O., (2010), Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl: 2, Sayı:12,Isparta. <http://sbedergi.sdu.edu.tr/assets/uploads/sites/343/files/oguzhan-carikci-27022013.pdf> Erişim: 15.01.2014

- ÇİÇEK, S., ÇİÇEK, H. GÜÇLÜ ve ÇİÇEK, U., Kamu hizmetleri etkinliğinde E-devlet kullanım ve beklentileri, Süleyman Demirel Üniversitesi.http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/kamu_hizmetleri-edevlet.pdf Erişim: 25.03.2014
- DARÇİN, A., ve ERYILMAZ Y., (2001), “Coğrafi Bilgi Sistemi Destekli Trafik Kaza Analizi”, <http://cbs2004.fatih.edu.tr/download/file415.pdf> Erişim:27.01.2014
- DELİBAŞ, K. ve AKGÜL, A. E., (2010), Dünyada Ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-Demokrasi Ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi, **Sosyoloji Araştırmaları Dergisi**, Aydın. http://www.sosyolojidernegi.org.tr/dergi/pdf/delibas_e_devlet.pdf Erişim: 25.02.2014
- DEMİREL, D., (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 61. <http://kontrol.bumko.gov.tr/Eklenti/6833,demirel-d-e-devlet-ve-dunya-ornekleri.pdf?0> Erişim: 30.01.2014
- DPT, (2005). “E-Devlet Proje ve Uygulamaları”, Eylül.
- DPT, (2007),OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye.
- EREN, V. ve DURNA, U., (2005). Kamu Hizmetlerinin Daha İyi Görülebilmesi İçin Alternatif Bir Yönetim Yaklaşımı: Elektronik Devlet, I.Ü. **Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi** <http://journals.istanbul.edu.tr/iusiyasal/article/view/1023011259/1023010520> Erişim: 01.04.2014
- EROĞLU, T., (2006), E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Memis Projesi Ve Beklentiler, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:62. <http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der62m5.pdf> Erişim: 27.01.2014
- GENÇ, F. N. (2010), Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı, **Türk İdare Dergisi**, Mart,Sayı: 466. www.tid.gov.tr/Makaleler/466fnevalgenc.pdf Erişim: 12.03.2014
- GEYMEN A. ve KARAŞ İ., R., (2006), Yerel Yönetimlere Yönelik E-Belediye Uygulamaları, 4. Coğrafya Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri, 13-16 Eylül, Fatih Üniversitesi, İstanbul-Türkiye http://www.ismailkaras.com/files/E-belediye_GEYMEN_KARAS.pdf Erişim: 16.02.2014

- HENDEN, H. B., ve HENDEN, R., (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik, **Elektronik sosyal bilimler dergisi**, Cilt: 4, Sayı: 14, Zonguldak. <http://www.usbkaliteportali.com/downloads/Makale04.pdf>
Erişim: 30.11.2013
- MATARACI, O., ve İLKER, M., (2002), TAKBİS-Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi, Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Öğretiminde 30. Yıl Sempozyumu, 16-18 Ekim, Konya
http://www.harita.selcuk.edu.tr/arsiv/semp_pdf/540_549.pdf Erişim: 06.02.2014
- METİN A, (2012), Türkiye’de E-Devlet Uygulaması Ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi, **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Yıl: 4, Sayı:7, http://www.edusbed.com/Makaleler/683443504_91%20Abdullah%20Metin%2097-108.pdf Erişim: 17.12.2013
- NARALAN A, (2008), “Türkiye’de E-Devlet Güçlükleri”, **Ekev Akademi Dergisi**, Yıl: 12 Sayı: 37 http://asosindex.com/journal-articleabstract?id=6979#.U34Du9J_txE
Erişim: 05.01.2014
- NOHUTÇU, A. ve Demirel, D. (2005). Türkiye’deki e-devlet uygulamaları. **Türk İdare Dergisi**, 77 (447), 35-58.
- ODABAŞ, Ç., Stratejik Yönetim ve E-Devlet, **Sayıştay Dergisi**, sayı:55. <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der55m5.pd> Erişim: 12.12.2013
- Office of the e-Envoy. (2001). e-Government Metadata Framework. http://www.epractice.eu/files/media/media_918.pdf Erişim: 12.01.2014
- OKÇU, M., 2013, “**Başka Bir Kamu Yönetimi**” **Amme İdaresi Dergisi**, 46(1), s1-28.
- ÖZCİVELEK, R., (2003), Dünya Ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama. http://www.bilten.metu.edu.tr/tubitakuzay/yayinlar/ict_euasia_2003_bld_R_Ozi_velek.pdf Erişim:27.04.2014
- PANZARDI, R., CARLOS C., ENRİGUE F., I., (2002), “The World Bank New Economy Sector Study Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina”, Argentina Paper on government Washington DC, July. http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/WDSP/IB/2003/09/03/000160016_20030903173534/Rendered/PDF/266390WP0E1Gov1gentina1Final1Report.pdf Erişim tarihi:08.01.2014

- SAĞSAN, M., (2001) “E-Devlet Topluların Yeni Umut Isığı Mı?” Stratejik Analiz Dergisi, Kasım, Asam Yayınları Cilt: 2, Sayı: 19, <http://basketbolcuyumdur/~msagsan/downloads/e.pdf> Erişim:12.12.2013
- SEFEROĞLU S. S., ÇELEN, F. K., ÇELİK A., Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz http://yunus.hacettepe.edu.tr/~sadi/yayin/e-Ogrenme-II_Bolum-19.pdf Erişim: 05.02.2014
- TAŞKAN, K., (2013), Türkiye’de E-Belediye Sistemleri, e-İmza ve BELBİS Projesi, Türkiye Belediyeler Birliği, Temmuz-Ağustos, Sayı 783-784
- Türkiye Belediyeler Birliği (2013), E-Belediyecilik Hizmetlerde Kalite ve Hızı Arttırıyor, **İller ve Belediyeler Dergisi**, Temmuz-Ağustos, Sayı 783-784
- Türkiye Bilişim Derneği, (2001), Türkiye’de E-Devlet Nasıl Olmalı?, Kamu bilgi işlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu. http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib14/raporlarPDF/Rapor-123.pdf Erişim: 01.03.2014
- UÇKAN, Ö., (2003), E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü, Sayı 5, İstanbul http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.htmlErişim:26 Kasım 2013
- UYAN, C. ve AKÇİN, H. “Türkiye’ de Konumsal Verinin E-Devlet Yapısı İçinde Satışına Yönelik Bir Uygulama”, Harita Genel Komutanlığı, **Harita Dergisi**, Sayı:137, Ankara, 2007. http://www.hgk.msb.gov.tr/dergi/makaleler/137_3.pdf Erişim:04.01.2014
- YILDIRIM, M., (2010), Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme, **C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt 11, Sayı 1. <http://iibfdergi.cumhuriyet.edu.tr/archive/kamuyonetiminegvenedevletasndanbirinceleme.pdf> Erişim: 26.03.2014

İNTERNET SİTELERİ

Adalet Bakanlığı UYAP Projesi, Genel Bilgiler,

<http://www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html> Erişim: 31.01.2014

Başbakanlık 2011-2015 Dönemi Stratejik Planı,
http://www.basbakanlik.gov.tr/Forms/_Article/PerfRapor2014.pdf Erişim:
05.03.2014

Başbakanlık 2014 Yılı Performans Programı,
http://www.basbakanlik.gov.tr/Forms/_Article/PerfRapor2014.pdf Erişim:
05.03.2014

BİLGİN, H., “Dünyada Durum”, <http://www.edevlet.tripod.com> Erişim: 08.01.2014

Elektronik devlet,

http://www.acikders.org.tr/pluginfile.php/3870/mod_resource/content/1/ENSON%20EGOV%20DERS11%20YEREL%20YONETIMLERDE%20%20EDEVLET.pdf Erişim: 16.02.2014

E-Sigorta Projesi, <http://www.fmtr.com/genel/672096-e-sigorta-projesi.html>
Erişim:29.01.2014

Gelir İdaresi Başkanlığı'nda e-devlet uygulamaları,
www.bursasmmmno.org.tr/yazarlar/makaleler/122AGE.pdf Erişim: 14.03.2014

Gelirler Genel Müdürlüğü (2004), Faaliyet Raporu,

http://www.gib.gov.tr/fileadmin/faaliyetraporlari/2004/uygulama_bim.pdf

Erişim: 26.01.2014

Gelirler Genel Müdürlüğü (2005), Faaliyet Raporu,
http://www.gib.gov.tr/fileadmin/user_upload/yayinlar/2005_Yili_Faaliyet_Raporu.pdf Erişim:27.01.2014

Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER),
<http://yakalanabilmektedirler/Docs/yaritim.pdf> Erişim: 04.03.2014

İçişleri Bakanlığı, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, E-Devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporlaması 2011, Mart, Ankara

[http://www.migm.gov.tr/Dokumanlar/e-Devlet\(Yerel\)UygulamalariAnketi.pdf](http://www.migm.gov.tr/Dokumanlar/e-Devlet(Yerel)UygulamalariAnketi.pdf)

Erişim: 05.02.2014

Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü, Genelge No,2008/76

http://mevzuat.meb.gov.tr/html/19638_76.html Erişim:27.01.2014

Milli Eğitim Bakanlığı, <http://www.meb.gov.tr>, Erişim:27.01.2014

Resmi Gazete 12 ekim 2004 tarihli ve 25611 sayılı,
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/10/20041012.htm> Erişim:

19.05.2014

TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu XIII, (2011) E-Devlet Üstyapısı,

http://www.tbd.org.tr/usr_img/kamu_bib/CG1%20Calistay%20Rapor.pdf

Erişim:05.12.2013

Türk Bilişim Şurası, e-Devlet alışma grubu raporu, 2002,

www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib12/diger/SuraRaporu.DOC Erişim:

07.12.2013

6. EKLER

6.1. Ek-1: Anket Form

SAYIN ÖĞRETMEN ARKADAŞLAR;

Aşağıdaki ankette sizin elektronik devlet uygulamalarını ne oranda kullandığınızı tespit etmeye yönelik sorular yöneltilmiştir. Ankete katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır.

Katılımcı Öğretmen arkadaşlarımızın kimliklerini belirtecek herhangi bir bilgi istenmemekle beraber toplanan tüm anket bilgileri anonim olarak kullanılacaktır.

Anket sonuçları kişi ve kurumlara yönelik olmamakla beraber sadece akademik amaçlı olarak kullanılacaktır.

Anketin A Bölümünde kişisel bilgileriniz, B Bölümünde internet ve bilgisayar kullanım oranlarınız, C Bölümünde elektronik devlet uygulamaları ve D Bölümünde ise elektronik devlet uygulamalarındaki kullanım alanlar ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Anket soruları için size uygun olan kutucukları işaretleyiniz.

A BÖLÜMÜ

A1. Yaşınız

- 21-25
 26-32
 33-40
 40 ve üstü

A2. Eğitim verdiğiniz Kurum düzeyi

- İlkokul
 Ortaokul
 Lise
 Kolej

A3. Toplam Aylık Gelir

- 1000-1500
 1500-2000
 2000-2500
 2500-3000
 3000 ve üstü

A4. Çalıştığınız Sektör

- Özel
 Kamu

A5. Görev Yeriniz

- Tasra
 Merkez

A6. Cinsiyet

- Kadın
 Erkek

B BÖLÜMÜ

B1. Kullanıma size ait bilgisayarınız var mı? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Evde var
 İş yerinde var
 Hem evde hem de işyerinde var
 Yok

B2. Haftada kaç saat bilgisayar kullanıyorsunuz?

- Hiç kullanmıyorum
 1-3
 3-7
 7-15
 15-30
 30 ve üstü

B3. İnternet bağlantınız var mı? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Evde Var Yok
 İş yerinde Var Yok

B4. İnternete nereden bağlanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Ev
 İş yeri
 İnternet kafe ve benzeri yerlerden
 Telefon

B5. Haftada ortalama kaç saat internet kullanırsınız?

- Hiç kullanmıyorum
 1-3
 3-7
 7-15
 15-30
 30 ve üstü

B6. İnterneti kullanım amaçlarınız nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Haber edinme
 İletişim
 Eğlence
 Ticari faaliyetler
 Kamu (e-devlet hizmetleri) hizmetlerinden faydalanmak
 Bilgi arama/akademik araştırma
 Bankacılık
 Alışveriş
 Hepsi

B7. Kamusal hizmetlerin (nüfus işlemleri, sosyal güvenlik, vergi ödeme, e-beyanname, bankacılık, kimlik vb.) e-devlet kapsamı içerisinde internet ortamından yapıldığını biliyorum.

- Evet
 Hayır

B8. Elektronik devlet hizmetlerinden faydalanıyorum.

- Evet
 Hayır

C BÖLÜMÜ:

Aşağıdaki yargılara katılıp katılmadığınızı, size en uygun gelen hücredeki kutucuğa X işareti koyarak belirtiniz.

	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım Fikrim Yok	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
C1: Elektronik devlet uygulamalarına ilişkin gelişmeleri yakından takip ediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C2: Elektronik devlet uygulamalarının alınan hizmet kalitesini ve hızını arttırdığını düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C3: Elektronik devlet uygulamalarının beraberinde işsizlik, bütçe yetersizliği, güvenlik, insanlarda iletişim eksikliği vb. problemleri getirdiğini düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C4: Elektronik devlet uygulamalarının alınan hizmetlerde hata payının azalması, kamusal hizmet zaafalarının önüne geçilmesi, eğitim vb. konularda faydalı olduğunu düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C5: Elektronik devlet projelerinin uygulanabilirlik açısından ülkede başarılı olduğunu düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C6: Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik altyapı ve bilgi düzeyinin merkezi yönetimler açısından yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C7: Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesi için gerekli olan teknolojik altyapı ve bilgi düzeyinin yerel yönetimler açısından yeterli düzeyde olduğunu düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C8: Elektronik devlet uygulamalarının maliyetleri düşürücü bir etkisi olduğunu düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C9: Elektronik devlet uygulamalarının kamu tarafından (vatandaş) yeterince bilinmediğini düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C10: Elektronik devlet uygulamalarının yürütülebilmesine ilişkin lojistik destek sağlayacak deneyimli personelin yeterince olmadığını düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C11: Devletin elektronik devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve etkinliğinin sağlanması için yeterince destek olmadığını düşünüyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

NOT: Aşağıda belirtilen e-devlet uygulamalarını hangilerini ne sıklıkla kullandığınızı belirtiniz. Projeler kısmında birden fazla işaretleme yapabilirsiniz. D BÖLÜMÜ

ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARI	SÜREKLİ	BAZEN	HİÇ	PROJELER
MALİYE BAKANLIĞI E_MALİYE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> İnternet Vergi dairesi <input type="radio"/> Gecikme Zammı/Faiz Hesaplama <input type="radio"/> Emekli Maaş Hesabı <input type="radio"/> Taşınma Mal Satışları <input type="radio"/> Btrans <input type="radio"/> İnteraktif Bankacılık <input type="radio"/> Vergi Hesaplama <input type="radio"/> E-Beyanname <input type="radio"/> Vergi Kimlik Numarası Sorgulama <input type="radio"/> E-Bordro <input type="radio"/> E-Vergi Levhası <input type="radio"/> Kurumlar ve Gelir Vergisi İşlemleri <input type="radio"/> Motorlu Taşıtlar Vergisi Sorgu
SOSAL GÜVENLİK Emekli Sandığı-Sosyal Güv-Bağ- Kur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> E-bildirge <input type="radio"/> E-Eczane <input type="radio"/> Bilgi Edinme <input type="radio"/> Genel Sağlık Sigortası <input type="radio"/> Evrak Takip <input type="radio"/> E-Hastane <input type="radio"/> E-Optik <input type="radio"/> Medula Uygulamaları <input type="radio"/> Tıbbi Malzeme <input type="radio"/> Hak sahipliği
MEB Milli Eğitim Bakanlığı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> E-Okul <input type="radio"/> Veli Bilgilendirme Sistemi <input type="radio"/> İlsis <input type="radio"/> E-Kayıt <input type="radio"/> E-Bilgi Edinme <input type="radio"/> E-Mezun
NÜFUS VE VATANDAŞLIK İŞLERİ "MERNİS"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> T.C. Kimlik Numarası Öğrenme <input type="radio"/> Adres Kayıt Sistemi <input type="radio"/> Vatandaşlık Başvurusu İşlemleri <input type="radio"/> Bilgi Edinme <input type="radio"/> Kimlik Paylaşım Sistemi <input type="radio"/> Nüfus Cüzdanı İşlemleri <input type="radio"/> Yabancı Kimlik Numarası Sorgu
POLNET Emniyet Genel Müdürlüğü	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Online İhbar <input type="radio"/> Sürücü Belgesi işlemleri <input type="radio"/> Pasaport İşlemleri <input type="radio"/> Araç Sorgulama <input type="radio"/> Kimliği Belirsiz Cesetler <input type="radio"/> Kaza Sorgulama <input type="radio"/> Kayıp Ve Çalıntı Cep Telefonu <input type="radio"/> Trafik Sorgulama <input type="radio"/> Kayıp Şahıslar <input type="radio"/> Sürücü Belgesi Ceza Sorgu <input type="radio"/> Sürücü Belgesi İptal Sorgu <input type="radio"/> Hizmet Satışları <input type="radio"/> Sahte Banknot Sorgulama <input type="radio"/> Bilgi Edinme
UYAP ADALET BAKANLIĞI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Dava Takibi <input type="radio"/> E-İmza <input type="radio"/> E-Dava <input type="radio"/> Uyap Sms Bilgi Sistemi
YÖK-ÖSYM-TSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> E-Tübitak <input type="radio"/> Sınav Başvuruları ve Sonuçları <input type="radio"/> Milli Kütüphane <input type="radio"/> Tez Araştırma ve İndirme <input type="radio"/> Öğrenim-Katkı Kredisi-Burs İşlemleri
GİMOP Gümrük İdareleri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Gümrük ve Dış Ticaret İşlemleri
TAKBİS Tapu Kadastro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Tapu ve Kadastro Kapsamındaki İşlemler
DMO Devlet Malzeme Ofisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Elektronik Satış <input type="radio"/> Elektronik İhale
TÜRK TELEKOM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Telefon Rehberi <input type="radio"/> Posta Kodu Sorgu <input type="radio"/> ADSL Kota Sorgu