

e-Öğrenme ortamları

Yepyeni deneyimler sunan
birbirinden farklı eğitim materyalleri

etkileşimli e-kitap

Video ve seslerle desteklenmiş bir öğrenme ortamı sunan etkileşimli e-kitap ile öğrenmek artık daha kolay! Masaüstü ve dizüstü bilgisayarlarınızda görüntüleyebileceğiniz etkileşimli e-kitaplara mobil ortamlardan da erişebilirsiniz.

deneme sınavları

Ünite sonu çalışma soruları ve Ara sınav/Dönem sonu deneme sınavları ile kendinizi test edebilirsiniz. Soruları bilgisayar ve mobil cihazlardan görüntüleyebilir, isterseniz yazdırabilirsiniz.

Ünite çalışma notları

Ünityei okuyarak Öğrendiklerinizi pekiştirmek ve bilgilerinizi kalıcı hale getirmek için, çalışma notlarından yararlanarak tekrar yapabilirsiniz. Ayrıca çalışma notlarının dökümünü alarak istediğiniz zaman çalışabilirsiniz.

e-seminer

Eşzamanlı e-seminer dersleri ile hepimiz sanal sınıflarda buluşabiliyoruz. Canlı derslerde sorularınızı sorabilirsiniz. Ders katılmadığınızda tüm e-seminerlerin video kayıtlarına istediğiniz zaman erişebilirsiniz.

çıkmış sınav soruları

Derslerinize ait geçmiş yıllarda yapılan sınavlarda çıkışmış sorulara erişebilirsiniz.

ders anlatım videoları

Derslerinize ait konu anlatım videolarına bilgisayarınızdan veya mobil cihazınızdan istediğiniz zaman istediğiniz yerden ulaşabilir, videoları dilediğiniz kadar izleyebilirsiniz.



444 10 26

0850 200 46 10-19 (10hat)
www.anadolu.edu.tr





- AÖF sınavları
- sınav giriş belgesi
- sınav sonuçları
- itunes u
- duyurular
- sor/izle/öğren
- ders kitabı
- sesli kitap
- deneme sınavları
- konu anlatım videoları
- TRT okul videoları
- e-seminer dersleri
- takvim



444 10 26
0850 200 46 10-19 (10hat)
www.anadolu.edu.tr



T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINI NO: 3338
AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YAYINI NO: 2197

BİLGİ TOPLUMU VE E-DEVLET

Yazarlar

Yrd.Doç.Dr. Serpil KOÇDAR (Ünite 1)
Yrd.Doç.Dr. Esra Pınar UÇA GÜNEŞ (Ünite 2)
Yrd.Doç.Dr. Mehmet FIRAT (Ünite 3)
Yrd.Doç.Dr. Didem PAŞAOĞLU (Ünite 4)
Yrd.Doç.Dr. Ömer UYSAL (Ünite 5)
Yrd.Doç.Dr. Eren KESİM (Ünite 6)
Yrd.Doç.Dr. Özcan Özgür DURSUN (Ünite 7, 8)

Editörler

Prof.Dr. Yücel GÜNEY
Yrd.Doç.Dr. Muhammet Recep OKUR



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ

Bu kitabın basım, yayım ve satış hakları Anadolu Üniversitesi aittir.
“Uzaktan Öğretim” teknüğine uygun olarak hazırlanan bu kitabı bütün hakları saklıdır.
İlgili kuruluştan izin almadan kitabı tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt
veya başka şekillerde çoğaltılamaz, basılamaz ve dağıtılamaz.

Copyright © 2016 by Anadolu University
All rights reserved

No part of this book may be reproduced or stored in a retrieval system, or transmitted
in any form or by any means mechanical, electronic, photocopy, magnetic tape or otherwise, without
permission in writing from the University.

UZAKTAN ÖĞRETİM TASARIM BİRİMİ

Genel Koordinatör

Prof.Dr. Müjgan Yazıcı

Genel Koordinatör Yardımcısı

Yrd.Doç.Dr. İrem Erdem Aydin

Öğretim Tasarımcısı

Prof.Dr. C. Hakan Aydin

Grafik Tasarım Yönetmenleri

Prof. Tevfik Fikret Uçar

Yrd.Doç. Nilgün Salur

Öğr.Gör. Cemalettin Yıldız

Dil ve Yazım Danışmanı

Okt.Dr. Sevgi Çalışır Zenci

Ölçme Değerlendirme Sorumlusu

Öğr.Gör. Emrah Emre Özkeskin

Kitap Yazım Basım ve Dağıtım Koordinatörü

Uzm. Nermin Özgür

Kapak Düzeni

Prof. Tevfik Fikret Uçar

Öğr.Gör. Cemalettin Yıldız

Grafikerler

Ufuk Önce

Aysegül Dibek

Özlem Çayırlı

Hilal Küçükdağaşan

Dizgi

Açıköğretim Fakültesi Dizgi Ekibi

Bilgi Toplumu ve e-Devlet

ISBN

978-975-06-1958-8

1. Baskı

Bu kitap ANADOLU ÜNİVERSİTESİ Basımevinde 15.000 adet basılmıştır.
ESKİŞEHİR, Haziran 2016

İçindekiler

Önsöz vii

Bilgi Toplumu.....	2	1. ÜNİTE
GİRİŞ	3	
BİLGİ, ENFORMASYON VE VERİ KAVRAMLARI	3	
BİLGİ TOPLUMUNUN GELİŞİMİ VE ÖZELLİKLERİ	5	
Bilgi Toplumuna İlişkin Kavamlar ve Tanımlar	6	
Bilgi Toplumunun Özellikleri	8	
E- AVRUPA	11	
e-Avrupa 2002	12	
e-Avrupa+	12	
e-Avrupa 2005	15	
i2010: Büyüme ve İstihdam için Avrupa Bilgi Toplumu	15	
TÜRKİYE'NİN BİLGİ TOPLUMU STRATEJİLERİ	15	
e-Dönüşüm Türkiye Projesi	16	
2006-2010 Türkiye Bilgi Toplumu Stratejisi	17	
2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı	18	
Özet	20	
Kendimizi Sınayalım	22	
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarları	23	
Sıra Sizde Yanıt Anahtarları	23	
Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar	24	
e-Devlet Tanımı ve Özellikleri.....	26	2. ÜNİTE
GİRİŞ	27	
BÜROKRASİ VE E-DEVLET	27	
E-DEVLET'İN TANIMI VE PAYDAŞLARI	29	
E-DEVLET'İN ÖZELLİKLERİ VE AMAÇLARI	31	
ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ	34	
Elektronik Belge Yönetimi Sistemi	36	
Elektronik İmza (e-İmza)	37	
Elektronik Yazışma (e-Yazışma)	37	
Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)	37	
E-Devlet ve Elektronik Belge Yönetimi İlişkisi	37	
SONUÇ	38	
Özet	39	
Kendimizi Sınayalım	40	
Okuma Parçası	41	
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarları	42	
Sıra Sizde Yanıt Anahtarları	42	
Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar	43	
e-Devlet Altyapı ve Teknolojileri.....	44	3. ÜNİTE
GİRİŞ	45	
BIT'LERİN TARİHSEL GELİŞİMİ	46	
E-DEVLET ALTYAPISI	48	
e-Devlet Portalı	48	
Ağ Altyapısı	49	
Bilgi Yönetimi	51	
Elektronik Kimlik Tanımlama/Doğrulama	52	

e-İhale	52
Diger Altyapilar	53
E-DEVLETİN SUNUM KANALLARI	53
Bulut Bilişim Teknolojileri	54
Sosyal Medya	56
Mobil Uygulamalar (m-Devlet)	58
E-İMZA UYGULAMALARI	59
Mobil İmza	60
Özet	62
Kendimizi Sınayalım	64
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı	65
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	65
Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar	66
Yararlanılan ve Başvurulabilecek İnternet Kaynakları	66

4. ÜNİTE**Dünyada e-Devlet Uygulamaları** **68**

GİRİŞ	69
E-DEVLET TARİHÇESİ	69
DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI	71
Amerika Birleşik Devletleri (ABD)	72
Kanada	72
Singapur	73
İngiltere	74
Danimarka	74
Fransa	74
İrlanda	75
Japonya	75
Malezya	76
Meksika	76
Brezilya	77
Bulgaristan	77
İsveç	78
İtalya	78
Çek Cumhuriyeti	78
Belçika	78
Hindistan	78
Dubai	79
Güney Kore	79
Afrika Kıtası'nda e-Devlet Uygulamaları	79
Avustralya Kitası'nda e-Devlet Uygulamaları Avustralya	80
Yeni Zelanda	80
E- AVRUPA	80
Özet	82
Kendimizi Sınayalım	83
Yaşamın İçinden	84
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı	85
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	85
Yararlanılan ve Başvurulabilcek Kaynaklar	86

5. ÜNİTE**Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları** **88**

GİRİŞ	89
Türkiye'de Web Siteleri	90
E-Devlet Süreci Aşamaları	91

TÜRKİYE'DE E-DEVLET'İN TARİHSEL GELİŞİMİ	92
Dünya Bankası Türkiye, Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu (1993)	93
Kamu Net Üst Kurulu ve Teknik Kurulu (1998-2002)	94
İnternet Üst Kurulu (1998)	95
E-Ticaret Koordinasyon Kurulu (1998-2002)	95
TUENA: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı (1998)	95
MERNİS: Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (1970-2002)	97
VEDOP: Vergi Daireleri Otomasyon Projeleri (1998-2007)	98
SEÇSİS: Seçim Bilişim Sistemi (1986-2006)	99
GİMOP: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (2002)	100
UYAP: Ulusal Yargı Ağrı Projesi (2000-2004)	101
SAY 2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi (1999-2001)	102
E-Türkiye Girişimi (2001)	103
Bilgi Toplumu Eylem Planları	104
E-Dönüşüm Türkiye Projesi: Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)	104
E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı	107
Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2006-2010	108
E-Devlet Türkiye Kapısı	111
Milli Eğitim Bakanlığı: FATİH PROJESİ	113
BİMER: Başbakanlık İletişim Merkezi	114
Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2014-2018)	114
E-Kimlik Kartları	115
E-DEVLET UYGULAMALARININ KAZANIMLARI	116
TÜRKİYE E-DEVLET UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	117
Özet	120
Kendimizi Sınayalım	122
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı	123
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	123
Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar	124
e-Devlet'in ÖrgütSEL, Ekonomik ve Yasal Altyapısı	126
GİRİŞ	127
DEĞİŞİM SÜRECİNİN KAMU YÖNETİMİNE YANSIMALARI	127
E-DEVLETİN ÖRGÜTSEL ALTYAPISI	128
E-Devlet Kapısı	130
E-DEVLETİN EKONOMİK ALTYAPISI	132
Kamu Harcamaları Açısından Faydalar	133
E-DEVLETİN YASAL ALTYAPISI	134
Elektronik Haberleşme Kanunu (Kanun No. 5809)	136
Kapsam	136
Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Kanun No. 4982)	137
Elektronik İmza Kanunu (Kanun No. 5070)	137
Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ..	137
SONUÇ	138
Özet	140
Kendimizi Sınayalım	141
Yaşamın İçinden	142
Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı	142
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	142
Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar	143

6. ÜNİTE

7. ÜNİTE**e-Devlet Uygulamalarının Kamuya Entegrasyonu 146**

GİRİŞ	147
E-DEVLET UYGULAMALARININ ENTEGRASYON SÜRECİ	148
Teknoloji Entegrasyonu	149
E-DEVLET UYGULAMALARININ KAPSAMI	150
Sağlık Hizmetlerinde E-Devlet Uygulamaları	151
Adli Süreçlerde E-Devlet Uygulamaları	153
Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları	155
Eğitimde E-Devlet Uygulamaları	156
Sosyal Güvenlikte E-Devlet Uygulamaları	159
Sosyal Politikalarda E-Devlet Uygulamaları	161
İç İşlerinde E-Devlet Uygulamaları	161
Milli Savunmada E-Devlet Uygulamaları	162
Bilgi Teknolojileri ve İletişimde E-Devlet Uygulamaları	164
Tarımsal Üretimde E-Devlet Uygulamaları	165
Bilimsel Etkinliklerde E-Devlet Uygulamaları	166
Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşmede E-Devlet Uygulamaları	166
Kamuda Sunulan Diğer E-Devlet Hizmetleri	168
SONUÇ	170
Özet	171
Kendimizi Sinayalım	172
Kendimizi Sinayalım Yanıt Anahtarı	173
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	173
Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar	174
Yararlanılan ve Başvurulabilecek İnternet Kaynakları	175

8. ÜNİTE**e-Devletin Sorunları ve Geleceği..... 176**

GİRİŞ	177
GELENEKSEL DEVLETİN SORUNLARI VE E-DEVLET ÇÖZÜMLERİ	178
Bürokratik Sorunlar	178
Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Sorunları	179
Finansal Sorunlar	181
İstihdam Sorunları	181
E-DEVLET UYGULAMALARINDA YAŞANAN SORUNLAR	182
E-Devletin Entegrasyon Sorunları	183
E-Devletin Kültürel Sorunları	184
E-Devletin Güvenlik Sorunları	185
E-Devletin Finansal Sorunları	187
E-Devletin Teknolojik Sorunları	189
E-Devletin Etik Sorunları	190
E-Devletin İnsan Kaynağı ve Eğitim Sorunları	191
E-Devletin Erişim Sorunları	193
E-Devletin Bürokratik Sorunları	195
E-DEVLETİN GELECEĞİ	195
E-Devletin Kabulü ve Benimsenmesi	196
E-Devletin Sürdürülebilirliği	197
E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi	198
SONUÇ	199
Özet	201
Kendimizi Sinayalım	202
Kendimizi Sinayalım Yanıt Anahtarı	203
Sıra Sizde Yanıt Anahtarı	203
Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar	204
Yararlanılan ve Başvurulabilecek İnternet Kaynakları	205

Önsöz

Sevgili öğrenciler,

21. yüzyılda, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler kısa sürede daha çok bilgi kaynağının daha çok kişi için erişilebilir olmasını sağlamaktadır. Bilgi teknolojileri bilginin sürdürülebilir bir şekilde üretilmesi, işlenmesi, yayılması, iletilmesi, arşivlenmesi ve depolanmasına olanak veren ortamlar haline gelmiştir. Bilginin kolay ve hızlı elde edilmesiyle birlikte bilgi toplumuna dönüşüm süreci de başlamıştır.

Bu kitap bilgi toplumu ve e-devlet ile ilgili kavramlar ve uygulamaları okuyucularına sunmak için hazırlanmıştır. Bu sayede, teknolojinin giderek daha fazla yer aldığı dünyada birey olarak nasıl daha etkili olunacağı, teknoloji ve devlet olanaklarının nasıl bir arada kullanılacağı daha iyi anlaşılacaktır.

E-devlet uygulamalarını etkili kullanabilmemiz için konu hakkında daha bilgili olma-ımız gerekmektedir. Bu anlamda kitabı ilk bölümünde bilgi, enformasyon ve veri kavram-larına degenilerek bilgi toplumu farklı açılardan ayrıntılarıyla açıklanmıştır. E-devletin tanımı ve temel özelliklerile teknoloji bağlamında nasıl bir altyapıya sahip olduğu konu-larında da ayrıntılı bilgiler verilmiştir.

E-devlet uygulamalarını daha iyi anlayabilmek için dünyada e-Devletin tarihsel süreci ve e-Devlet uygulamalarına degenilmiştir. Sonrasında ülkemizde giderek farklı alanlarda yaygınlaşan e-Devlet uygulamalarından öne çıkanlar ayrıntılarıyla incelenmiştir.

Devlet çatısı altında yapılan her uygulamanın yasal bir dayanağı olacağı düşünüldü-ğünde ülkemizde uygulanan e-Devlet politikalarının hangi yasal zeminde yürütüldüğü, hukuksal temelleri önemli bir başlıktır. Bu anlamda e-Devletin yasal çerçevesi, örgütsel yapısı hakkında detaylı bilgiler verilmiştir. Ayrıca e-Devlet uygulamalarının hazırlanması yanında bunun tüm kamu kurum ve kuruluşlarının benimsenmesi ve hayatı geçirilmesi gerekmektedir. Bireyin hayatını etkileyebilecek her türlü e-Devlet uygulamalarının kamuya entegrasyonu ayrıca incelenmiştir. Değişim ve gelişimin beraberinde getirebileceği farklı yeni gelişmeler ve olası sorunlar e-Devlet'in sorunları ve geleceği başlığında ele alınmıştır.

Bu kitap, farklı açılardan bilgi toplumu ve e-Devlet konusunda bilgi ve fikir sahibi olunmasını sağlayacaktır. Böylece, içinde yaşanılan bilgi çağında, toplumun bir ferdi ola-rak teknolojinin ve e-Devletin sunduğu olanaklardan yararlanma ile ilgili bilgi sahibi olu-nacaktır. Zamanla günlük yaştanın bir parçası haline gelecek olan e-Devlet uygulama-larının bireysel ve iş hayatını nasıl etkilediğini daha iyi anlaşmasına olanak tanıracığını umuyoruz.

Editörler

Prof.Dr. Yücel GÜNEY

Yrd.Doç.Dr. Muhammet Recep OKUR

1

Amaçlarımız

- Bu üniteyi tamamladıktan sonra;
- 🕒 Bilgi, enformasyon ve veri kavramları arasındaki farkı ayırt edebilecek,
 - 🕒 Bilgi toplumunun gelişimini ve özelliklerini özetleyebilecek,
 - 🕒 E-Evrupa kapsamında yapılan çalışmaları sıralayabilecek,
 - 🕒 Türkiye'nin bilgi toplumu olma yönündeki girişimlerini açıklayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

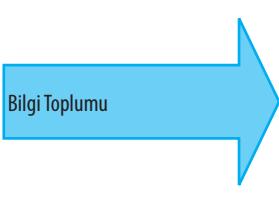
Anahtar Kavramlar

- Bilgi
- Veri
- Enformasyon
- E-Avrupa
- Bilgi Teknolojileri
- Bilgi Toplumu
- Bilgi Toplumu Stratejileri

İçindekiler

Bilgi Toplumu ve e-Devlet

Bilgi Toplumu

- 
- GİRİŞ
 - BİLGİ, ENFORMASYON VE VERİ KAVRAMLARI
 - BİLGİ TOPLUMUNUN GELİŞİMİ VE ÖZELLİKLERİ
 - E- AVRUPA
 - TÜRKİYE'NİN BİLGİ TOPLUMU STRATEJİLERİ

Bilgi Toplumu

GİRİŞ

Yirminci yüzyılın ortalarından itibaren bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler bilginin elde edilmesi, depolanması, işlenmesi ve iletilmesi açısından sınırsız olanaklar sunarak toplumların bilgi toplumuna dönüşüm sürecini önemli ölçüde hızlandırmıştır. Bilgi toplumuna dönüşümün nihai hedefi, rekabet gücünü artırmak suretiyle dünya hasılasından daha fazla pay almak ve toplumsal refah seviyesini artırmaktır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak sağlanan verimlilik artışları ile ortaya çıkan yeni ürün ve hizmetler daha önceleri üretim faktörlerinin miktarlarıyla açıklanan uluslararası rekabetin niteliğini de değiştirmeye başlamıştır. Bu açıdan, 2000'li yılların başından itibaren, dünyada bilgi toplumuna dönüşüm yolunda girişimlerin arttığı gözlenmektedir. Bu girişimlerden biri de Avrupa Birliği bünyesinde geliştirilen stratejilerdir. Bu kapsamda Türkiye'de de birtakım çalışmalar yürütülmektedir. Bu ünitede öncelikle bilgi toplumunun en önemli kavramlarından olan bilgi, enformasyon ve veriye deðinildikten sonra bilgi toplumunun gelişimi ve özelliklerinden bahsedilecektir. Daha sonra, Avrupa Birliği bünyesinde ve Türkiye'de bilgi toplumu olma yolunda gerçekleştirilen girişimler anlatılacaktır.

BİLGİ, ENFORMASYON VE VERİ KAVRAMLARI

Yirmi birinci yüzyılda bilgi kavramı değişen anlam ve içeriği ile karşımıza çıkmaktadır. İnsanın bilgiye olan ihtiyacı insanlık tarihi kadar eski olmakla birlikte, insanların gelişiminin temelini de oluşturmaktadır. **Bilgi** kavramı, tarihin çeşitli dönemlerinde insanların yaşamalarını sürdürme, daha fazla üretim yapma, kendini koruma, doğayı tanıma, kendilerini ifade etme, ekonomik yönden gelişme gibi pek çok alanda kullanılmış ve hâlen kullanılmaktadır. Bu yönyle bilginin yaşamak, çevreye uyum sağlamak, bulunulan yerde başarılı olmak için güç anlamına geldiği de söylenebilir.

Bilgi kavramını açıklamadan önce veri ve enformasyon (malumat) kavramlarını tanımlamak gerekmektedir.

Bilgi toplumuyla birlikte önemli hâle gelen bilgi, veri ve enformasyon kavramlarıyla karıştırılmakta, hatta bazen birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir. İngilizcede bilginin karşılığı olarak knowledge, enformasyonun karşılığı olarak da information sözcüğü kullanılmaktadır. Bu iki terimin de genelde Türkçeye bilgi olarak çevrildiği görülmektedir. Yine de bu kavramların farklı anamlar taşıdığını ancak birbirleriyle ilişkili olduğunu vurgulamak gereklidir. Enformasyon veriden doğmakta ve bilgiye dönüşmektedir.

Bilgi: Bir konuya ilgili fikir sahibi olma, konuya hâkim olma, herhangi bir şeyi, bir kişiyi veya bir olayı, deneyim ve gözlemler sonucu öğrenme ve özürsemedir.

Veriler ham gerçeklerdir.

Veriler (data), incelemelerin ve gözlemlerin ürünü olarak rakamlar, işlenmemiş olgular ve benzeri materyallerden oluşmaktadır. Bu yönyle veri, herhangi bir içeriğten yoksun olduğu için tek başına anlam taşımamaktadır. Veri, kendi başına anlam ifade etmeyen fakat nesnelerin özelliklerini, olayları ve ilişkili çevreleri tanımlayan sembollerdir. Veriler, sınıflandırıldığında, özetlendiğinde, düzeltildiğinde ya da aktarıldığında yani belli bir işleme tabi tutulduğunda enformasyonu oluşturmaktadır.

Enformasyon: Verilerin anlamı, yararlı ve organize olmuş biçimleridir.

Enformasyon belli bir amaç doğrultusunda bir araya getirilen verilerdir. Başka bir deyişle veriler anlam kazanarak enformasyona temel oluşturur. Bu bağlamda kısaca enformasyona, anlam kazandırılmış veri de diyebiliriz. Veriden çok daha zengin bir içeriğe sahip olan ve nesneleri, olayları ve onların özelliklerini temsil eden anlamlı semboller de içeren enformasyon, genellikle yazılı, işitsel veya görsel bir mesajdır. Her mesajda olduğu gibi burada da bir gönderici, bir de alıcı vardır. Enformasyonun amacı, alıcının bir konudaki düşüncelerini değiştirmek ya da onun davranışlarını üzerinde bir etki yaratmaktadır. Böylece alıcının bakış açısından ya da anlayışında bir fark yaratarak ona bir konu ya da olay hakkında ön fikir verebilmektedir. Enformasyonun amaçlara en uygun biçimde kullanılabileceği duruma dönüştürülmesi de **bilgi** olarak nitelendirilmektedir. Bilgi, bilen tarafından içselleştirildiği, tecrübe ve algıları tarafından şekillendirildiği için genellikle kişisel ve özneldir.

Bilgi, enformasyonun bilen tarafından içselleştirilmiş, tecrübe ve algılar tarafından şekillendirilmiş, genellikle kişiye özel ve öznel halidir.

Bilgi, teknolojiyle birlikte, toplumun özünü oluşturmaktır, toplumların refah ve ilerlemesini sağlamaktadır. Toplumun bireyleri bilgi aracılığıyla çevresinde gelen olayları anlamaya ve olaylar arasında ilişki kurmaya çalışır. Aynı zamanda bilgi yardımıyla neden-sonuç bağlantılarını formüle eder, doğrulu ve gerceği bulmaya çabalar. Bu, bilginin tecrübe ve çalışma yoluyla kazanıldığını ve gerçeklerin birikimi olduğu anlayışını da güçlendirmektedir. Bu ifadeyle bilginin bileşenlerinin deneyim, yargı, değerler, inançlar ve sezgi olduğunu söyleyebiliriz.

Bilginin ne olduğuna dair çeşitli tanımlar yapılmaktadır. Bilgi toplumu içinde bilgi kavramının ve ifade ettiği anlamın bilinmesi önemlidir.

Daniel Bell'e göre bilgi, sistemli bir şekilde herhangi bir iletişim aracılığıyla başkalarına aktarılan, makul bir hükmü veya tecrübe sonucunu gösteren, olgu veya fikirlerle ilgili düzenli ve sistemli ifadeler bütünüdür.

Türk Dil Kurumu bilgi sözcüğünü tanımlarken şu ifadeleri kullanmıştır:

- İnsan usunun kapsayabileceği olgu, gerçek ve ilkelerin tümüne verilen ad,
- İnsan anlığının çalışması sonucu ortaya çıkan düşünSEL ürün,
- Genel olarak ve ilksezi biçiminde zihnin kavrıldığı temel düşünceler,
- Bir yargılama bulunabilmek için bilinmesi gereken öğelerin her birine verilen ad,
- Bireylerin öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile çaba sarf ederek elde ettiği olgular,
- Bireylerin herhangi bir çaba sarf etmeksız ulaştığı dışardan verilen olgular,
- Öğrenme, araştırma ya da gözlem yolu ile edinilen gerçekler,
- Tümü ya da bir parçası sınıflandırmaya elverişli olan nesneler topluluğunun, niceliği ile ilgili yönü.

Bilgi kavramı bir konuya ilgili bilgi ve fikir sahibi olmak, konuyu anlamak olarak kullanıldığı gibi fikirleri ve durumları gösteren belgeler ve veriler olarak da kullanılabilir. Bilgi, problem çözme veya karar verme amacıyla enformasyonun organize edilmesi ve anlaşılır hale getirilmesi için analiz edilmesi şeklinde tanımlanabilir.

Sonuç olarak bilginin öne çıkan altı özelliği bulunmaktadır. Bunlar:

1. **Niceliği:** Bilginin ölçülebilir sayısal özelliği.
2. **İçeriği:** Bilginin anlamıdır.
3. **Yapısal Özelliği:** Bilginin hangi formatla ve nasıl bir düzen içinde ifade edildiği.
4. **Dili:** Bilginin simgeler, alfabeler, kodlar biçiminde ifade edilerek anlatılmıştır.
5. **Niteliği:** Bilginin bütünlüğü, doğruluğu, zaman karşısında dayanıklılığıdır.
6. **Süreci:** Bilginin değerini kaybetmeden geçerliliğini koruma sürecidir.

Veri, enformasyon ve bilgiye günlük yaşamdan bir örnek veriniz.



SIRA SİZDE

Veri, enformasyon ve bilgi arasındaki farklar Tablo 1.1'de verilmiştir.

Veri	Enformasyon	Bilgi
Henüz yorumlanmamış sembollerdir.	İşlenmiş veridir.	Kullanılabilir enformasyondur.
Basit gözlemlerdir. Mevcut durumu gösterir.	Basitçe gerçekleri sunar.	Tahminlerde bulunmamızı, sebep sonuç ilişkileri kurmamıza imkân tanır.
Yapilandırılabilir veya kodlanabilir.	Yapilandırılmış, açık, basit venettir.	Karışık ve kısmen yapılandırılmıştır.
Nicel ve nitel olarak yazılı şekilde anlatılabilir.	Yazılı olarak kolayca anlatılabilir.	Kelimelerle ve açıklamalarla anlatılması zordur.
Yapılan işlemlerin belli biçimlerde tutulmuş kayıtlarıdır.	Hesaplanarak elde edilir. Doğruluğu verilerin bütünlüştürülmesi ve hesaplanmasıyla mümkündür.	Bağlantılarda, kişiler arası konuşmalarda, deneyim tabanlı anlayışlarda, insanların durumları, sorunları, çözümleri karşılaştırma yeteneklerinde bulunur.
Çeşitli teknoloji sistemlerinde depolanır.	Bilgi sistemlerince ele alınır.	Bিচিমেল olmayan konulara ihtiyaç duyar.
Herhangi bir problemin çözümünde tek başına çözüm olmaz.	Genel bir durumdan anlam çıkarmada anahtar bir kaynaktır.	Karar almada, tahminlerde bulunmada, planlama vs. ana kaynak akıdır.
Ayrıştırılabilir veya işlenebilir.	Tekrar tekrar kullanılabilir.	Çoğunlukla deneyim yoluyla insanların akıllarında ortaya çıkar.

Tablo 1.1
Veri, Enformasyon ve Bilgi Arasındaki Farklar

Kaynak: Durna U. ve Demirel, Y. (2008). *Bilgi yönetiminde bilgiyi anlamak*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 30, 129-156.

Sonuç olarak diyebiliriz ki bilgi, insanın geçmişte öğrendikleri ile deneyimlerinin bir toplamıdır. İnsanlar arasındaki iletişim ile oluşan enformasyon akışı, bilginin yaratılmasını sağlayacaktır.

BİLGİ TOPLUMUNUN GELİŞİMİ VE ÖZELLİKLERİ

İnsanlık tarihi geçmişten günümüze kadar çeşitli aşamalardan geçerek dönüşümde uğramıştır. Bu aşamalar *tarım devrimi*, *endüstri devrimi* ve *bilgi devrimi* olarak sıralanabilir. Alvin Toffler Üçüncü Dalga adlı kitabında *dalga* benzetmesiyle tarım toplumu, endüstri toplumu ve bilgi toplumu olmak üzere üç tip toplum tanımlaması yapmaktadır.

Toffler'a göre birinci dalga insanların avcı-toplayıcı yaşam biçiminden tarım toplumuna geçişini ifade etmektedir. Sosyo-ekonomik ve teknolojik bir dönüşüm olan tarım devrimi, yiyecek toplama üzerinden yiyecek üretimi geçişini içermektedir. İnsanların göçebelikten kurtulup tarım ve hayvancılığa yönelmesiyle yerleşik düzene geçilmiş ve köy yaşamı olmuştur. Avcı-toplayıcı topluma göre daha fazla yiyecek üretimi gerçekleştiği için daha çok insan beslenmiş ve nüfus artmıştır. Ticaret merkezleri ortaya çıkmış; kasabalar oluşmuştur. Bu dönemde çalışanların büyük bölümü tarıma uğraşan çiftçiler olmuştur. Bu durum bugün birçok gelişmekte olan ülkede halen devam etmektedir.

İkinci dalga, endüstri toplumuna geçiş işaret etmektedir. On sekizinci yüzyılın üçüncü çeyreğinde başlayan Endüstri Devrimi'ne ilk olarak buhar makinesi, döner çıraklık, metalürji alanındaki ilerlemeler ve daha geniş kapsamlı olarak el aletlerinin yerini makinelerin alması damgasını vurmuştur. Yaklaşık 100 yıl sonra ise elektriğin, içten

yanmalı motorun, bilimi temel alan kimyasalların, verimli çelik dökümün, telgrafin yayılması ve telefonun keşfiyle birlikte iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması söz konusu olmuştur. Hızlanan ve görülmemiş bir teknolojik değişim meydana gelmiş; bir dizi büyük icat, tarım, endüstri ve iletişim alanında mikro icatların ortaya çıkması için gerekli zeminin oluşturulmuştur. Endüstri Devrimi ile yaşamın teknik, ekonomik, politik ve toplumsal temelleri dönüşüme uğramıştır. İş süreçleri, makineler ve otomasyon sistemleri sayesinde daha kolay yönetilebilir hâle gelmiştir. Üretimde, tüketimde, dağıtımda, eğitimde ve birçok alanda kitlesellilik, merkeziyetçilik ve standartlaşma söz konusu olmuştur.

Üçüncü dalga ise bilgi toplumunu ifade etmektedir. Bilgi toplumu 1950 ve 1960'lı yıllarda ABD, Japonya ve Batı Avrupa ülkeleri gibi gelişmiş ülkelerde bilgi teknolojilerinin giderek artan bir şekilde kullanımıyla ortaya olmuş bir aşamadır. Gelişmiş ülkelerde şekillenen bu aşamanın en önemli özelliği bilginin ve bilgi teknolojilerinin tarım, endüstri, hizmetler gibi sektörlerin yanı sıra eğitim, sağlık, iletişim gibi her alanda kullanılabilir olmasıdır.

Bilgi toplumunun tarihsel arka planına baktığımızda endüstri devrimi sonrasında özellikle teknolojik gelişmeler temelinde yaşanan köklü değişimlerin etkisini görmekteyiz. İkinci Dünya Savaşı'nda uçak, tank, top, roketlerle ilgili atış kontrol sistemleri, radar ve nükleer alanlarda gelişmeler yaşanmıştır. Bu gelişmelerin savaşların sonuçlarında belirleyici olduğu görüldükten sonra, gelişmiş ülkeler bilim ve teknolojiye daha fazla yatırım yapmaya başlamışlardır. Böylece, İkinci Dünya Savaşı sonrasında elektronik alanındaki büyük teknolojik atılımlar sayesinde mikro-elektronik, bilgisayar ve telekomünikasyon alanında gelişmeler yaşanmıştır. Gelişmiş ülkeler her alanda *bilgi teknolojisinin* kullanımına öncelik vererek yüksek verimlilik elde etmeye çalışmışlardır. Bu dönemde bilginin üretimde kullanılması gelmemeyi ve refahı da beraberinde getirmiştir.

Bilgi toplumu 20. yüzyılın sonlarında, mikro-elektronik ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle ivme kazanan, bilgisayarların işyerlerinden sonra okullarda, evlerde, her yerde gündelik yaşama girmesiyle ortaya çıkan yeni bir yaşam biçimini ve yeni bir toplum düzenidir. 9500 yıl öncesinin tarım devriminden, 250 yıl öncesinin endüstri devriminden sonra üçüncü bir büyük dönüşümle ortaya çıkan uygurlık aşamasıdır.

Bilgi teknolojisi; verilerin ve bilginin üretilmesi, işlenmesi, toplanması, saklanması, dağıtılması ve korunmasında kullanılan araçlardır.

SIRA SİZDE



Tarım, endüstri ve bilgi çağında iş süreçlerinin nasıl dönüşüme uğradığına ilişkin bir örnek veriniz.

Bilgi Toplumuna İlişkin Kavramlar ve Tanımlar

Bilgi toplumunun tanımı yapılrken, ağırlık verilen konuya göre tanımın değiştiği görülmektedir. Bazen bilginin işlenmesinde, depolanmasında ve dağıtımında son yüzyılda meydana gelen teknolojik gelişmeler ön plana çıkarılarak bilgisayar ve iletişim teknolojisi (bilgi teknolojisi) ağırlıklı bilgi toplumu tanımı yapılmaktadır. Bazen de bir ülkedeki Gayrisafi Millî Hasılanın (GSMH) kaçta kaçının bilgi sektöründen geldiğine ya da bilgi ile ilgili işlerde çalışan insan gücünün toplam iş gücüne oranına bakılarak ekonomik veya mesleki ağırlıklı tanımlar yapılmaktadır. Bazı kuramcılar ağların zaman ve mekâni sıkıştırmak suretiyle hızlı veri iletişimine olanak sağladığını dikkat çekerek bilgi toplumu terimini mekânsal açıdan tanımlamakta, bazıları da toplumsal dolaşımındaki eskiye oranla giderek artan bilgi miktarını göz önünde bulundurarak kültürel ağırlıklı tanımlara yöneliktedirler.

Bilgi toplumunun tanımında, toplumsal kurumlardaki değişimleri vurgulayan çeşitli yaklaşımaları Kolat (2006) aşağıdaki gibi özetlemiştir:

- Verimliliğin öne çıktığı üretim ilişkileri, üretim araçları, iş gücü ve çalışma koşullarındaki değişimini vurgulayan endüstriyel yaklaşım,
- Bölgesel, ulusal ya da küresel düzeyde ekonomide ortaya çıkan yeniden yapılanma süreçlerinin vurgulandığı ekonomik yaklaşım,

- Devletlerin ulusal yetki ve sorumluluklarıyla uluslararası örgütlerin ve çok uluslu ortaklıkların yetki ve sorumluluklarını, kişisel bilgilerin gizliliği de içinde, yurttaşların bireysel hak ve özgürlüklerini vurgulayan siyasal yaklaşım,
- Yeni mesleklerin gerektirdiği insan gücünü yetiştirme koşullarını ve çalışma kurallarını öne çıkaran eğitsimsel yaklaşım,
- Bireyin yaşamındaki olumlu ve olumsuz değişiklikleri betimleyen davranışabilimsel yaklaşım,
- Yeni toplum düzenini olanaklı kıلان altyapıyı temel alan teknik bilimsel yaklaşım vb. olarak sayılabilir.

Bu farklı yaklaşımlara bağlı olarak endüstri toplumu kavramının yerine, ortaya çıkmakta olan yeni toplumu tanımlamayı amaçlayan çok sayıda yeni kavram ortaya atılmıştır. Bu yeni toplumu Amitai Etzioni *post-modern çağ* (post-modern era); Daniel Bell *endüstri sonrası toplum* (post industrial society); Paul Holmes *kişisel hizmet toplumu* (the personal service society); Ralf Dahrendorf *kapitalizm sonrası toplum* (post-capitalist society); Peter F. Drucker *bilgi toplumu* (knowledge society); Yoneji Masuda *enformasyon veya bilişim toplumu* (information society); Manuel Castells *ağ toplumu* (network society) olarak adlandırmıştır.

Daniel Bell, endüstri sonrası toplumu “dinamizmini bilgiden alan merkezi ve öncü insani toplumun ihtiyaç duyduğu vasıflarla donatılmış uzmanlardan oluşan, temel üretim sektörü hizmetler olan ve kişiler arası bir oyunun geçerli olduğu bir toplum” olarak tanımlamaktadır. Bell, endüstri toplumundan endüstri sonrası topluma geçişini sağlayan etkenin bilginin niteliğindeki değişme olduğunu belirtmektedir. Bilgi enerjisi, kaynakları ve makine teknolojisini birleştirip bir araya getirerek endüstri toplumunu dönüştüren bir öğe hâline gelmiştir. Benzer şekilde Marshall McLuhan, bilgi devriminin, gücünü bilgiden aldığına söylemektedir. Tarım devriminin eklebilir topraklara erişilebilirliğine, endüstri devriminin ham madde kaynakları açısından zenginliğe bağlı olduğunu, bilgi devriminin bilgi ve iletişim ekonomide yaratacağı artan verimlilikle, doğal kaynak ve toprağa en az bağımlılıkla kalkınmanın altyapısını oluşturduğunu belirtmektedir.

Yoneji Masuda, bilgi toplumunu toplumsal bir dönüşüm olarak görmekte ve endüstri toplumundan tamamen farklı yeni bir toplumsal yapı olarak değerlendirmektedir. Endüstri toplumunda buhar makinesinin icadı ile kas gücünün yerini makine gücü almış, maddi üretim hem nicelik hem nitelik yönünden gülenmiştir. Bilgisayar ve bilgi ve iletişim teknolojileri ise bilgi toplumunun temel üretim araçlarıdır. Masuda'ya göre bilgisayar, yeni bir devre ait mantıksal işlem yapabilen bir makinedir ve bilginin işlenmesinde depolama, bilgi işlem, kontrol işlevleri ile insanoğlunun bilgi yaratma yeteneğini artırmıştır.

Aralarında yaklaşım açısından farklılıklar olsa da bilgi toplumuyla ilgili kavramların tamamı ilk kökleri 1960'lı yıllarda sonra ortaya çıkmaya başlayan ve endüstri toplumundan farklı özelliklere sahip olan yeni toplum türünü ifade etmektedir. Bu kavramlardan Bell'in *endüstri sonrası toplum* kavramı yeni toplumu tanımlamak için yaygın kabul görmüştür. Ancak son dönemde Japon araştırmacıların ortaya attıkları *enformasyon toplumu* kavramı daha çok tercih edilmeye başlanmıştır. Türkiye'de ise enformasyon toplumu kavramı da sıkça kullanılmakla birlikte, Drucker'in önerdiği *bilgi toplumu* kavramı daha çok tercih edilmektedir. Kolat (2006), enformasyon veya bilgi toplumu ifadesinin bu yeni toplum biçimini anlatmakta çok genel kaldığını belirtmiş bilginin akışkan ve devingen durumuna gönderme yapan *bilişim toplumu* ifadesinin kullanılmasını önermiştir. Zaman zaman diğer kavamlara yer verilse de bu ünitede Türkiye'de daha çok tercih edildiği için bilgi toplumu kavramı kullanılmıştır.

Türkiye'de kavram olarak bilgi toplumu ifadesi daha çok tercih edilmektedir.

Bilgi Toplumunun Özellikleri

Endüstri sonrası toplum kuramlarının öncü isimlerinden olan Bell, bilgi toplumunun paradigmاسının *kuramsal bilgi* olduğunu vurgular. Endüstri toplumu, malların üretimi için makinelerin ve insanların koordinasyonuna dayanırken bilgi toplumu bilgi etrafında örgütlenmektedir. Şüphesiz bilgi her toplum için gereklidir, endüstriyel uygarlığın öncü isimlerinden Bacon da yüzlerce yıl önce “Bilgi güptür.” sözüyle bilginin önemini dile getirmiştir ancak bilgi toplumunda bilgi, aynı zamanda toplumun temel eksenidir. Bilgi toplumunda bilgi, ekonominin başlıca hammaddesi ve en önemli ürünü hâline gelmiş, tarım, endüstri ve hizmet sektörlerinin yanında bir dördüncü sektör olarak bilgi sektörü giderek artan bir öneme sahip olmuştur. Tarım toplumunda stratejik kaynak toprak ve işgücü iken endüstri toplumunda sermaye önemli olmuştur. Bilgi toplumunda ise bilgi önemli bir kaynak hâline gelmiştir. Zenginlik yaratmak için gerek duyulan sermaye varlıklarını arazi, bedensel emek, imalat aletleri ve fabrikalar yerini bilgiye bırakmıştır. Endüstri toplumunun maddi ürünü yerini artık bilgi üretimine bırakmıştır. Bilginin kullanımı arttıkça üretim yapısı da değişmekte; bilgi, iş gücü ve sermayeden de önemli bir faktör olarak üretime girmektedir. Başka bir ifadeyle, bilgi toplumunda diğer toplum türlerindeki üretim faktörlerinden farklı olarak bilgi temelinde biçimlenen yeni bir toplum biçimi söz konusudur.

Bilgi toplumunda bilgi teknolojilerinin kullanımı önemli bir yer tutmaktadır. Bilgi toplumunun öne çıkan özelliklerinden biri, bilgi merkezli ve teknoloji patentli üretim yapılanmasının olması ve söz konusu teknolojik bilginin ekonominin her alanında kullanılabilir olmasıdır. Endüstri toplumunun doğusunda nasıl buhar makinesi, elektrik, içten yanmalı motorlar gibi enerji teknolojisi büyük rol oynamışsa bilgi teknolojisi de bilgi toplumunun doğusunda aynı role sahip olmuştur. Özellikle İnternetin, endüstri toplumunun başlamasını sağlayan buharlı makineden sonra dünya tarihinin en etkili olgusu olduğu söylenebilir. Bilgi toplumuna dönüşümde ana sağlayıcı olan bilgi teknolojilerini üretmek ve tüm alanlarda uygulamak ön plana çıkmaktadır. Rekabetçiliğin ve sürdürülebilir ekonomik büyümenin en önemli sağlayıcılarından biri verimlilik artışıdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri, verimlilik artışında anahtar bir rol oynamaktadır. Bilgi, araştırma-geliştirme faaliyetlerine aktarılan iş gücü, finans kaynakları ve zaman kullanımı ile elde edilmektedir. Bilgi stoğuna yapılan her yeni ilâve bilgi, üretimde verimliliği artırmaktadır. Böylece daha kaliteli ve kullanışlı ürünler tüketicinin hizmetine sunulmaktadır. Başka bir ifadeyle, bilgi teknolojisindeki hızlı gelişme, üretim için her türlü bilgi akışını hızlandırıp kolaylaştırdığı gibi zaman ve mekân kullanımında sağladığı avantajlarla üretimde verimliliği artırmıştır.

Bilgi toplumunda ekonomik hayatın bir parçası olan bilgi, iş hayatını da büyük ölçüde etkileyerek ticaretin ve işlerin yapılış yöntemlerini değiştirmiştir. Bilgi teknolojisindeki gelişmeler üretim, pazarlama, eğitim, sağlık, bankacılık ve benzeri birçok alanda köklü değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Bilgisayarlar, tabletler, akıllı telefonlar ve İnternet aracılığıyla artık tüm işlemler çevrimiçi olarak yürütülebilmektedir. Örneğin, bilgi ağının yaygınlaşmasıyla birlikte bankacılık işlemleri hız kazanmış ve fon akımları daha etkin hâle gelmiştir. Bilginin sağladığı imkânlar üreticinin ve tüketicinin hizmetine sunulmuştur. Bilgi ağlarının gelişmesi sonucu, bilginin uluslararası denetimi, erişimi ve paylaşımı kolaylaşmıştır.

Bilgi toplumunun en önemli özelliklerinden biri de hazır bilgilere erişebilme imkânına sahip olunmasıdır. Bilgi teknolojileri bilgi toplumunun hammaddesi olan bilgiye istenen zaman ve mekânda hızlı bir şekilde ulaşılmasını sağlar. Buna ek olarak, bilgi teknolojileri sürekli olarak yeni bilgilerin üretilmesine aracılık ederler. Bilgi toplumunda toplumun tüm etkinliklerinde gereklili her tür bilginin gerektiği her an ve her koşul altında gereken kişilere ulaştırılabilen bir toplum yapısı söz konusudur. Tüm gelişmiş ülkeler ekonomik

Bacon: "Bilgi güptür".

İnternet, bilgi toplumuna geçişte çok önemli bir role sahiptir.

Bilgi teknolojileri sayesinde bilgiye istenen zaman ve mekânda ulaşmak mümkündür.

kalkınma ve sosyal gelişmeleri için teknolojik bilgiden etkilenir hâle gelmişlerdir. Teknolojik gelişmenin etkileri ülkeden ülkeye değişmekte birlikte, bunun etkinliğini artarak devam etmektedir. Bu sebeple toplumlar bilgi birikimlerini artırarak gelişmelerini tamamlamak, bilgiye erişmek, erişilmiş bilgileri kullanmak, yarmak ve bunlardan teknoloji üretmek amacıyla yoğun bir rekabete girmiştir.

Bu çağın en tipik özelliği toplumların hızla değişmesidir. Bilgi toplumunda standartlaşma, merkeziyetçilik, fabrika düzeni ortadan kalkmıştır. Bu çağda sürekli ve hızlı bir değişim söz konusudur. Bilgi herkes tarafından paylaşılmakta, toplum içerisinde kültürel bir değer olarak kabul edilmekte ve bilgi-iletişim teknolojileri her alanda kullanılmaktadır. Bilgi teknolojilerinin kullanımı birçok kişinin günlük hayatının bir parçası hâline gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, insanların ilişkilerini, iletişimlerini, sosyalleşme süreçlerini, yaşam biçimlerini derinden etkilemektedir. Günümüzde, meydana gelen bu değişimin merkezinde İnternet ve akıllı telefon, tablet, dizüstü bilgisayar vb. mobil iletişim araçları bulunmaktadır. İnternet, McLuhan'ın *Evrensel Köy* benzetmesiyle işaret ettiği gibi, birbirinden giderek daha fazla haberdar olan bir dünya düzenini meydana getirmektedir. Bu bağlamda mobil iletişim araçları evrensel köy içerisindeki insanın zaman ve mekân sınırlaması olmadan her an her yerde bilgiye kolaylıkla erişmesini sağlamaktadır. Castells bu yeni toplum türünü Ağ Toplumu olarak ifade etmektedir. Ağ toplumunun en belirgin özelliği, zaman ve mekân sınırlamasını mobil iletişim araçları ile tamamen ortadan kaldırmasıdır. Böylelikle insanlar sosyal ağlar aracılığıyla sanal ortamlarda örgütlenmekte, fikir ve düşüncelerini paylaşmakta, güncel haberleri takip etmekte ve iletişime geçmektedirler.

Bilgi toplumu tartışılırken, üzerinde durulması gereken bir başka kavram da küreselleşmedir. Ekonomik, siyasal, sosyal ve kültürel alanlarda bazı ortak değerlerin yerel ve ulusal sınırları aşarak dünya çapında yayılmasını ifade eden küreselleşme, bilgi toplumunun itici gücü olmuştur. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler sayesinde dünya küçülmektedir. Günümüzde iletişim teknolojilerinin ülke sınırlarını kaldırması, ülkeler ve toplumlar arasındaki her türlü etkileşimi sınırsız hâle getirmiştir.

Bilgi toplumunda insan faktörü önemli bir unsurdur. Bilgiyi kullanacak olan insandır. Bu açıdan, bilgi toplumunda eğitim ve öğretimde sürekli önem kazanmış, *öğrenmeyi öğrenmek* temel bir felsefe hâline gelmiştir. Diplomalar eski dönemlere göre önemini büyük ölçüde yitirmiştir. Yeni bilgiler edinmek, yeni projeler geliştirip uygulamaya koymak insanlar için motive edici unsur olarak ön plana çıkmaktadır. İnsan kaynakları gelişimini sağlamada eğitim faaliyetleri aracılığıyla insana yatırım yapmak ön plana çıkmıştır. Bilgiye istenen zaman ve yerde hızlı şekilde ulaşım imkânı olduğundan, *bilmek* değil, bilgiye *nasıl ulaşabileceğini* ve *bilginin nasıl kullanılabileceğini bilmek* önemli hâle gelmiştir.

Özet olarak bilgi toplumunda;

- Bilgisayar ve bilgisayara dayalı olarak çalışan araçların kullanıldığı,
- Bilginin stratejik bir kaynak olarak değerlendirildiği,
- Her türlü bilgi kaynağının ve bilgi merkezinin önem kazandığı,
- Teknoloji kaynaklı değişim ve gelişimin hız kazandığı,
- Temel ekonomik faaliyetlerin bilgi üzerine kurulduğu,
- Üretici ve tüketicileri bir araya getiren hizmet türünün bilgi hizmetleri olarak şekillendiği,
- Küresel rekabetin yoğunlaşlığı,
- Bireysel ve kitle iletişiminin sınırlar ötesine geçtiği,
- Sermaye olarak insanın ön plan çıktığı,
- Eğitimin yaşam boyu hâle geldiği,
- Bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeyde öğrenmenin yaşam biçimini olarak algılandığı bir toplum yapısı söz konusudur.

Bilgi toplumunun teknoloji ve bilgi temelinde şekillenen ve itici gücünü küreselleşmenin dinamizminden alarak gösteren endüstri sonrası toplum biçimini olduğu söylenebilir.

Bilgi toplumunda *öğrenmeyi öğrenmek* temel bir felsefe hâline gelmiştir.

Endüstri ve bilgi toplumlarının karşılaştırmalı özellikleri ve değerleri Tablo 1.2'de verilmiştir.

Tablo 1.2
*Endüstri ve Bilgi
Toplumlarının
Karşılaştırmalı
Özellikleri ve Değerleri*

Kaynak: Kolat, A. (2006). *Bilişim toplumu*. T.Ören, T.Üney ve R.Çölkesen (Ed.). *Türkiye Bilişim Ansiklopedisi içinde* (248-253). İstanbul: Papatya Yayıncılık.

	Endüstri Toplumu	Bilgi Toplumu
Yenilikçi teknikbilim	Buhar gücü, elektrik, telefon telsiz	Bilgisayar, veri iletişim ağları, toplu iletişim
Yeniliğin özü	Kas gücünün makineleşmesi	Düünsel emeğin makineleşmesi
Sürükleyici endüstri	Makine ve kimya endüstrileri	Bilişim ve özellikle yazılım endüstrileri
Bilgi türü	Bilgi (durağan)	Bilişim (devingen, akışkan bilgi)
Temel ürünler	Mallar, makineler, hizmetler	Bilgi; bilişim hizmetleri, öteki hizmetler
Yeni toplumsal sınıf	Düşük/orta nitelikli endüstri işçi, düşük gelir, görevini iyi yapma bilinci	Yaratıcı, yüksek nitelikli bilim işçi, yüksek gelir, her şeyden sorumlu olma bilinci, her şey olabilir inancı
Çalışma koşulları	Kısıtlı iş değişbersome, hafta sonu dışında yılda 1 kez dinlenme, sendikalar, işçi eylemleri, grevler	Yüksek iş devingenliği, çalışma yerinde/zamanında özgürlleşme, gönüllü örgütler, yurtaş eylemleri
Ekonomik yapı	Mal ekonomisi, üretim-tüketim ayrimı, iş bölümü, iş birliği	Bireşimsel güç (sinerji), ortak üretim ve yararlanma, takım çalışması
ÖrgütSEL yapı	Sıradüzensel basamaklı yapı, emir-komuta zinciri, işlevsel hat yönetimi; Fordizm-Taylorizm	Yassı yapı, takım kaptanı benzeri eşlerarası ilişkiler, yönetim, proje yönetimi, arge takımları, kurmay ilişkileri; Toyotaizm
Ekonomik ilke, başlıca özendiriciler	Fiyat ilkesi, kamusal/özel girişim, yarışmacılık, kâr	Amaç ilkesi, gönüllü topluluklar, toplumsal yarar/İşlev, saygınlık
Ulaştırma-iletişim	Öncelikle tecimsel/endüstriyel amaçlar için demir yolu, gemcilik, kara yolu, hava taşımacılığı, PTT hizmetleri	Daha çok turizm, spor ve dinlenme amaçlı ulaşım, etkileşimli TV, görüntülü telefon, telekonferans, uzaktan öğretim, İnternet, eposta, elektronik köy, ağ karşısında birey
Devlet yönetim biçimi	Parlamentter demokrasi; bilimsel, öngörücü planlama	Katılımcı demokrasi; gelecek yaratıcı planlama
Toplumsal sorunlar	İşsizlik, tekelcilik, savaş, emperyalizm, faşizm	Terör, mikroulusalçılık, küreselleşmenin olumsuz yüzü (tek-kutupluluk, tekelcilik, vb.), bilişim suçları
Tüzel düzenlemeler	Yurttaşlar yasası, ticaret yasası, devletler hukuku	Bilgiye erişim özgürlüğü, kişisel gizliliğin korunması, yazılım iyelik haklarının ve düşünsel ürünlerin korunması, e-imza, bilişim suçları
Üretim ortamı	Fabrika	Büro, ev
Yaşam ortamı	Kentler; yoğun kentsel yerleşim	Doğuya bütünlüğen evlerden oluşan çevresel/kırsal yeni yerleşim yöreleri
Değerler	Maddi değerler, öncü merkez ülkelerin dilleri-ekinleri, bireysel/kurumsal/ulusal zenginlik, insan hakları, bireyin özgürlüşmesi, askeri ve ekonomik güç	Zamanın artan değeri, bireysel değerler, ulusal/bölgesel diller-ekinler, özdisiplin, toplumsal katkı, bireysel/kurumsal/ulusal saygınlık, küreselleşme, insan-doğa bütünlüğü, yumuşak güç (düşün, sanat, dil/ekin, kurumlar)

Günümüzde tarım ve endüstri toplumları artık oldukça geride kalmış olsa da bu toplumsal biçimlerin kalıntıları küresel düzlemede farklı coğrafyalarda halen devam etmektedir. Tarım ve endüstri toplumlarda kimin güçlü olduğu, insan gücü kaynağını kimin en verimli biçimde kullandığıyla yakından ilgilidir. Bilgi toplumunda ise güç, kuşkusuz bilgiye sahip olanların elinde olacaktır. Gerekli bilgileri en kısa sürede üreten, bu bilgileri bilim-teknoloji-üretim çevrimini daha hızlı döndürmek için kullanan toplumlar bilgi çağında güçlü konumda olacaklardır. Bilgi toplumunda bilginin toplanmasında, işlenmesinde, düzenlenmesinde, kullanıma sunulmasında, paylaşılmasında kısacası bilginin yönetiminde uzmanlık gerekmektedir. Bu tür bir uzmanlık mevcut bilgilerden yararlanılarak yeni bilgiler üretilmesini, yeni teknolojiler geliştirilmesini ve böylece bilgi toplumunda ekonomik gelişmenin sürdürülmesini kolaylaştıracaktır. Bilgi toplumunda bilgiyi üreten, ürettiği bilgiyi piyasada ürünlere ve hizmetlere başarılı şekilde dönüştüren, eğitim ve ar-ge harcamalarına en çok yatırımı yapan işletmeler ya da toplumların başarılı olması söz konusudur. Bu açıdan, Avrupa Birliği'nin bilgi toplumu olma yönünde çeşitli stratejileri bulunmaktadır. İzleyen bölümde Avrupa Birliği'nde e-Avrupa kapsamında yapılan çalışmalara değinilmiştir.

E-AVRUPA

Özellikle 1980'lerden sonra bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi, ekonomik, sosyal ve kültürel alanları etkilemiş ve toplumsal yapının değişimini hızlandırmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin merkezde yer aldığı bu yapı, endüstrilerini tamamlamış Batı Avrupa, ABD ve Japonya ülkeleri için bir rekabet unsuru yaratmıştır. Özellikle ABD'nin yazılım tabanlı bilgi ve iletişim teknolojilerindeki üstünlüğü, Avrupa Birliği'ni (AB) çeşitli girişimlerde bulunmaya zorlamıştır. Bu sebeple, Avrupa Konseyi'nin 10-11 Aralık 1999 tarihinde Helsinki'de düzenlenen toplantıda Avrupa'nın yeni ekonominin sağladığı fırsatlardan en iyi şekilde yararlanabilmesi için, Avrupa Komisyonuna başlatılan ve Avrupa'yı bilgi toplumuna dönüştürmeyi hedefleyen e-Avrupa Girişimi kabul edilmiştir.

e-Avrupa Girişiminin 10 temel amacı aşağıdaki gibidir:

- Avrupa'daki genç nüfusun sayısal çağ'a hazırlanması
- Ucuz İnternet erişimi
- e-Ticareti hızlandırmak
- Araştırmacılar ve öğrenciler için hızlı Internet
- Güvenli elektronik erişim için akıllı kartlar
- Yüksek teknoloji üreten/kullanan KOBİ'ler için risk sermayesi
- Özürlüler için e-katılım
- Çevrimiçi sağlık hizmetleri
- Akıllı ulaşım
- Çevrimiçi devlet hizmetleri

Bu toplantı sırasında Avrupa Komisyonu, Konseyle iş birliği içerisinde bir e-Avrupa Eylem Planı hazırlığını girişmek, Mart 2000'de Lizbon'da düzenlenecek Konsey Toplantısına bir ilerleme raporu sunmak ve Haziran 2000'de eylem planı hazırlıklarını bitirmekle görevlendirilmiştir.

e-Avrupa Girişimi Avrupa'yı bilgi toplumuna dönüştürmeye hedeflemektedir.

Bir sonraki Konsey toplantısı 23-24 Mart 2000 tarihlerinde Lizbon'da gerçekleştirilmiştir. Bu toplantı sırasında, Helsinki'de öngörüldüğü gibi, Komisyon tarafından konseye bir ilerleme raporu sunulmuştur. Aynı toplantı sırasında ayrıca e-Avrupa Girişimini destekleyen ve Avrupa'nın gelecek 10 yılda "daha çok ve daha iyi istihdam ve kapsamlı bir sosyal uyum aracılığıyla sürdürülebilir ekonomik büyümeye becerisine sahip, dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi" hâline dönüşmesini hedefleyen Lizbon Stratejisi ortaya konmuştur.

Bu süreçte, Komisyon tarafından e-Avrupa Eylem Planı hazırlıkları devam etmiş ve 19-20 Haziran 2000 tarihlerinde Feira'dan yapılan Konsey toplantılarında Lizbon Stratejisi ve e-Avrupa Girişimi çerçevesinde hazırlanan e-Avrupa 2002 Eylem Planı kabul edilmiştir.

e-Avrupa 2002

23-24 Mart 2000 tarihlerindeki Lizbon Zirvesi'nde 15 Avrupa Birliği ülkesi tarafından gerçekleşen toplantıda, Avrupa'nın gelecek on yılda *dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi* hâline gelmesi hedeflenmiştir. Bu hedefe ulaşmak için de Avrupa'nın bir an önce bilgi tabanlı ekonomiye geçmesi gerektiği kararlaştırılmış ve İnternetin sağladığı fırsatlardan sonuna dek yararlanması gerektiği vurgulanmıştır.

e-Avrupa'nın ilk aşaması olan e-Avrupa 2002 Eylem Planının Taslağı, Avrupa Komisyonu tarafından 24 Mayıs 2000 tarihinde tamamlanmıştır. Bu taslak üye ülkeler tarafından tartışılmış ve belirlenen hedeflerin üye ülkeler tarafından 2002 sonuna kadar tamamlanması öngörmüştür. Bu doğrultuda, e-Avrupa 2002 Eylem Planı kapsamında belirlenen üç ana amaç ve alt başlıklar şunlardır:

1. Daha ucuz, daha hızlı ve güvenli İnternet
 - a. Daha ucuz ve daha hızlı İnternet erişimi
 - b. Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı İnternet
 - c. Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
2. İnsana ve beceriye yatırım
 - a. Sayısal çağda Avrupa gençliği
 - b. Bilgi temelli ekonomide çalışmak
 - c. Bilgi temelli ekonomiye herkesin katılması
3. İnternetin kullanımını teşvik etmek
 - a. e-Ticarete ivme kazandırmak
 - b. e-Devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim
 - c. e-Sağlık
 - d. Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği
 - e. Akıllı taşıma sistemleri

e-Avrupa+

e-Avrupa+, aday ülkelerdeki yönelik geliştirilen bir eylem planıdır.

AB üyesi ülkelerde yaşanan bu gelişmeler, Birliğe aday ülkeleri de etkilemiştir. 11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova'da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansı'nda, Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri, Lizbon'da ortaya konulan stratejik hedefleri benimsemişlerdir. Bunun sonucunda, aday ülkeler olarak kendileri için e-Avrupa benzeri bir Eylem Planı'nı hazırlamaya karar vermişlerdir. Hazırlanan Eylem Planı Haziran 2001'de Avrupa Konseyi'nin Göteborg toplantılarında kabul edilmiştir. Böylece e-Avrupa Eylem Planı, AB'ye aday ülkelerin de üye ülkelerle bilgi toplumu olma yolunda aynı standarda sahip olabilmeleri için, e-Avrupa+ girişimi olarak genişletilmiştir.

e-Avrupa+ girişimi, tipki e-Avrupa eylem planı gibi, yol gösterici nitelikte bir projedir. e-Avrupa+ Eylem Planı aday ülkelerin ekonomilerinin yenilenmesini ve modernizasyonun hızlandırmasını, kurumsallıklarının ve yeteneklerinin artırılmasının desteklenmesini, genel rekabet güçlerinin geliştirilmesini amaçlamıştır. eAvrupa+ Eylem Planı; e-devlet, e-sağlık, e-öğrenme ve e-ticaret alanlarında "herkese, erişebileceği, hızlı ve uygun fiyatlı iletişim hizmeti" sağlamayı ön koşul olarak koymuştur. Bu yönde aday ülkelerin özel durumlarını da dikkate alan eylemler sunulmuştur.

e- Avrupa+ Eylem Planı, 4 ana başlık altında toplam 56 maddeden oluşmaktadır. Bu kapsamında AB'ye aday tüm ülkeler için getirilen yükümlülükler aşağıdaki gibidir:

Bilgi Toplumunun Temel Yapı Taşlarını Oluşturma Çalışmalarının Hızlandırılması

Bu amaç, bilgi toplumunun yaygınlaşması için erişilebilir iletişim hizmetlerinin olması gerektiğini ileri sürmektedir. Bilgisel dışlanması önlenmesi için aday ülkelerin, tüm vatandaşlara iyi kalitede ve uygun fiyatlı iletişim hizmetlerini sağlaması gerekmektedir. Aday ülkelerin bilgi tabanlı küresel ekonominin büyümesi, etkin, rekabetçi bir düzenleyici yapıya dayalı olarak faaliyet göstermesi için telekomünikasyon sektörünün liberalizasyonunu tamamlamaları önem taşımaktadır. Bununla birlikte üye ülkeler sabit ağlarla sınırlı kalmamalı ve sabit, telsiz, kablolu telefonlar gibi farklı teknolojilerleri de kullanmalıdır.

Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama kapsamında ise AB'ye aday ülkelerin özel haklarla geçici olarak engellenen veri korunumu, gizlilik, gençlerin korunması, elektronik imzalar, fikir hakları, telif hakkı gibi hakları AB müktesebatına uyumlu hâle getirmeleri gerekmektedir. Özellikle yeni ekonomiye iş dünyasının etkin katılımının sağlanması için müktesebatın e-ticaret ile ilgili bölümleri uyarlanmalıdır.

Daha Ucuz, Daha Hızlı ve Daha Güvenli İnternet Erişimi

Aday ülkeler, bilgi toplumunun temelini kurma hedefiyle yüksek kaliteli bir altyapının hızlı bir biçimde oluşturulmasını sağlamalıdır. Vatandaşların, işletmelerin ve devletin modern iletişim ağlarına ve bu ağlar üzerinden sunulan hizmetlere ulaşabilir olması çok önemlidir. Bunun için piyasa düzenlemeleri yapılarak İnternet erişim tarifelerinde önemli indirimler sağlanmalıdır.

xDSL, kablo, sayısal televizyon ve radyo gibi yeni teknolojiler sayesinde yüksek kaliteli bir altyapı oluşturmak mümkündür. Bununla birlikte bu piyasa mekanizmalarının yetersiz kaldığı ve özel teşebbüs yatırımlarının tek başına kârlı olamadığı durumlarda teşvik edici projelerden yararlanılmalıdır.

Aday ülkeler, araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı İnternet erişimi de sağlamalıdır. Böylece aday ülkelerdeki üniversitelere, dünya genelinde sağlık ve tıp, endüstriyel süreçler, meteoroloji araştırmaları, biyo-mühendislik gibi araştırma projelerinde yer almalarına imkân tanınacaktır.

Aday ülkelere verilen hedeflerden biri de kullanıcılar arasında elektronik ticarete ilişkin güven ve inanç oluşturmaktır. Elektronik ticaret kullanımının ilerlemesi, elektronik işlem yapan kullanıcıların gizliliğinin korunmasını gerekli hâle getirmiştir. Aday ülkelerin İnternet güvenliğiyle ilgili çalışmalar yapması ve bununla ilgili kişileri eğitmesi önem arz etmektedir. Ayrıca, aday ülkeler yine ilgili hedef doğrultusunda akıllı kartların kullanımının yaygınlaşması için uyumluluğun sağlanması ve güvenliği ile ilgili temel ortak şartnameleri uygulamaya koymalıdır. Böylece, bilgi ekonomisine hazır güvenli ağlar ve akıllı kart hizmetleri ile e-ticarete ilişkin güven ortamı yaratılabilecektir.

İnsan Kaynağına Yatırım

Bu hedef, Avrupa gençliğini sayısal çağ'a hazırlamaları için aday ülkelere çeşitli yükümlülükler vermektedir. Örneğin, bütün okullarda öğretmenler ve öğrencilerin İnternete ve çoklu ortam kaynaklarına uygun düzeyde erişimini sağlamak, bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı yeni eğitim yöntemlerini dâhil ederek okul müfredatlarını yenilemek bunlardan bazlıdır. Avrupa tarafından kabul edilen bir diğer girişim ise e-öğrenme girişimidir. Bu girişimde, sayısal okuryazarlığın artırılması, öğretmenler ve öğrencilere bilgi toplumuna uygun düzeyde bir İnternet erişiminin sağlanması, sayısal teknolojiye geçişteki engellerin aşılması amaçlanmıştır.

İnsan kaynağına yatırım hedefi kapsamında bilgi ve iletişim teknolojileri becerilerine sahip iş gücünün kazandırılması da yer almaktadır. Özellikle aday ülkelerde, e-ticaret alanında uzmanların istihdamının sağlanması, tüm çalışanlara sayısal yetenekler açısından yaşam boyu eğitimin verilmesi ve işsizlere yeniden istihdam için bilgi ve iletişim teknolojileri eğitimi alabilme olanağının sunulması için önlemlerin alınması gibi yükümlülük verilmiştir.

e-Avrupa Eylem Planında, bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımının sağlanması amaçlanmıştır. Özellikle demografik eğilimler, sosyo-ekonomik yapı ve engellilerin durumu bu hedefi önemli kılmaktadır. Engellilerin istihdamı ve onların sosyal katılımını artırmak ve bilgi teknolojisi ürünlerinin erişilebilirliğini sağlamak amacıyla *herkes için tasarım* standartlarının kabulüne yönelik çalışmalar yapmak aday ülkelerde bilgisel dışlanması önleme konusunda fırsatlar sunacaktır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanacak ulusal eylem planlarında fırsat eşitliğinin sağlanması gerekmektedir. Yapılacak reformlar hangi yaşta olurlarsa olsunlar herkesin gereksinimleri hesaba katılarak katılımı teşvik edici yönde olmalıdır.

Internet Kullanımının Canlandırılması

Bu hedef, e-ticaretin hızlandırılması konusuna değinmiştir. Aday ülkelerde elektronik ticaret giderek artmaktadır. Aday ülkelerin e-ticareti hızlandırıcı, geliştirici ve teşvik edici çalışmalarda bulunmaları gerekmektedir. e-ticarete yönelik bir altyapının kurulmasını sağlamak, tüketici grupları ve endüstri ile ortak çalışma yoluyla tüketicinin e-ticarete güvenini artırmak ve elektronik imzanın kullanımını ile karşılıklı tanımmasını teşvik etmek aday ülkelerin hedefleri arasındadır.

Elektronik etkileşime doğru geçiş, kurumların iç işleyişlerinde büyük değişiklikler içermektedir. Bu nedenle, yönetimlerin kendilerini uyarlamada karşılaşacağı zorluklar bulunmaktadır. e-devlet, İnternet kullanımı aracılığıyla resmi kurumların vatandaşlara ve iş dünyasına yakınlaşmasını sağlamaktadır. Bu kapsamında yasal, idari, kültürel, çevresel ve trafik bilgileri dâhil olmak üzere çevrimiçi temel kamu verilerinin elektronik olarak açılması şeffaf ve etkileşime açık bir devlet sağlamada ve vatandaşların demokratik süreçlere katılımını teşvik etmede önem kazanmaktadır.

Çevrimiçi sağlık, İnternet kullanımının canlandırılması başlığı altında verilen bir diğer yükümlülüktür. Tıp teknolojilerindeki gelişmeler, tedavi gören kişilerin artan beklenileri, bilgi teknolojisinin yaygınlaşması, değişen hastalık özellikleri ve yaşılanan nüfus gibi etmenler, sağlık hizmetlerinde değişiklikleri gerekli kılmaktadır. Bu hedef doğrultusunda aday ülkeler, etkili ve kapsamlı bir sağlık bilgi sistemini devreye sokmaları gerektiğini kabul etmektedirler. Bu kapsamında, AB üyesi ülkelerin sağlıkla ilgili yeni web sayfaları uygulamaları için ulusal ve bölgesel web sayfalarının geliştirilmesinde temel ölçütleri kabul etmesi gerekmektedir.

Avrupa'nın kültürel çeşitliliği, mirası ve dilsel zenginliği, dinamik bir sayısal içerik endüstrisi kurabilmesine imkân vermektedir. Aday ülkeler için, yeni içeriğin yaratılması, malzemelerin sayısallaştırılması, uzun süreli erişilebilirliğin sağlanması ve yeni hizmetlerin geliştirilmesi amacıyla yeni teknolojilerin kullanılması çok önemlidir. Bu nedenle aday ülkeler kamu sektörü bilgilerine erişimi geliştirmelidir. Çok dilli ve çok kültürlü bir ortamda içerik üretimini büyütmelidir.

Aday ülkelerdeki kara, hava ve deniz taşımacılığına yönelik büyüyen talebe yol açan trafik artışına çözüm olarak akıllı ulaşım sistemleri, ulaşım ağlarının işletimi ve yönetimi açısından yeni bir seçenek olarak görülmektedir. Bu nedenle aday ülkeler akıllı ulaşım hizmetlerinin uygulanmasına yönelik plan ve stratejileri geliştirmelidir.

Aday ülkelerin, ekonomik ve çevresel açıdan sürdürülebilir bir çerçeve geliştirmek ve idare etmek için çevre bilinci konusunda çevrimiçi hizmetler sunmaları gerekmektedir.

e-Avrupa 2005

e-Avrupa 2002 sonrasında ülkelerin birçok hedefe ulaştığı görülmüştür. Örneğin, iş dünyasında ve okullarda İnternet erişiminin sağlanması bu kapsamda çok önemlidir. Bu sayede, dünyada en hızlı araştırma ağına sahip olma amacını gerçekleştiren Avrupa, elektronik haberleşme alanındaki yasal çerçeveyi belirlemiş ve e-ticaret alanında önemli yasal düzenlemeler yapmıştır. İnternete erişimin daha da hızlanması amacıyla da yeni politikalar geliştirmiştir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının yüksek kaliteli altyapı, çekici servisler ve uygulamalar ve kurumsal yapıların değiştirilmesiyle desteklenmesine yönelmiştir.

Avrupa Konseyi, geniş bant erişiminin ve kullanımının 2005 yılına kadar AB bünyesinde yaygınlaştırılması, İnternet Protokolu Ipv6'nın geliştirilmesi, ağ ve bilgi güvenliği, e-devlet, e-öğretim, e-sağlık ve e-iş konularına odaklanmış ve Komisyonu yeni bir eylem planını hazırlamakla görevlendirmiştir. Böylece *e-Avrupa 2005 Eylem Planı* kabul edilmiştir.

e-Avrupa 2005 Eylem Planının temel hedefleri şu şekildedir:

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

e-Avrupa 2002 ve e-Avrupa 2005 eylem planları hedeflerinde bazı farklılıklar olduğu görülmektedir. Örneğin, e-Avrupa 2002'de İnternet bağlantısının artırılması hedefi, e-Avrupa 2005'te yerini altyapının ekonomik aktivitelere dönüşümüne bırakmıştır. e-Avrupa 2005, katılımcılığın geliştirilmesi ve fırsat eşitliğinin sağlanması hedefleyerek insan kaynağına odaklanan bir yaklaşım benimsemiştir.

i2010: Büyüme ve İstihdam için Avrupa Bilgi Toplumu

e-Avrupa 2005 sonrasında Komisyon Haziran 2005'ten 2010 yılına kadar sürecek *i2010* adlı yeni bir girişim başlatmıştır. *i2010* AB politikalarını çağdaşlaşdıracak ve yayılmasını sağlayacak çok yönlü bir stratejidir. Açık ve rekabetçi sayısal ekonominin oluşmasına yardımcı olmayı amaçlayan stratejide, tek bir Avrupa bilgi alanı yaratmak, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yenilikçi yatırımları ve araştırmayı desteklemek, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak tüm vatandaşların faydalandığı daha iyi hizmet sunumunu sağlamak ve yaşam kalitesini artırmak gibi eylemler kabul edilmiştir.

Avrupa Birliği, e-dönüşümü sağlamak için hazırladığı stratejiler ve eylem planlarının uygulanabilirliğini artıracak ve e-dönüşümü hızlandıracak programlara destek vermiştir. Bu programlar şu şekildedir: IDA Programı, e-Devlet hizmetleri Programı (IDABC), CIP-ICTPSP, Altıncı Çerçeve Programı, Yedinci Çerçeve Programı, e-İçerik Programı, eTen Programı.

TÜRKİYE'NİN BİLGİ TOPLUMU STRATEJİLERİ

Türkiye, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanmak amacıyla orta ve uzun vadeli stratejiler belirlenmiştir. TUENA, e-Dönüşüm Türkiye Projesi, 2006-2010 Türkiye Bilgi Toplumu Stratejisi, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı bu kapsamında önemli eksenlerin belirlendiği stratejiler olmaktadır.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi

Türkiye'de, bilgi toplumuna geçiş yönündeki çalışmaların başlangıcı olarak 1991 yılında Dünya Bankası tarafından hazırlanan *Türkiye, Enformatik ve Ekonomik Modernizasyon: Bir Dünya Bankası Çalışması* kabul edilmektedir. Türkiye'de uzunca bir süre yaşanan ekonomik krizler ve siyasi istikrarsızlıklar nedeniyle konuya ilgili gereken girişimler zamanında başlatılamamıştır. 1999 yılında ise TUENA (Türkiye Ulusal Enformatik Ana Planı) ve 1998'de KamuNET çalışmalarına yer verilmiştir. Bu çalışmalar bilgi toplumuna geçişte atılan ilk adımlar olarak nitelendirilmektedir. Bu dönemde, bilgi toplumuna yönelik Başbakanlık, TÜBİTAK, Ulaştırma Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı ve Dış Ticaret Müsteşarlığı gibi çeşitli kurum ve kuruluşlarca farklı çatılar altında çalışmalar yürütülmüştür. Ülkemizin 1990'ların sonundan 2002'ye kadar geçen süreçte, bu şekilde farklı birimlerin görev alması yani kurumsal yapı belirsizliği ve çalışmaların ülkenin öncelik ve ihtiyaçları yerine, kurumsal öncelik ve ihtiyaçlara dayalı olarak yürütülmesi ülkede bilgi toplumuna dönüşme yolunda beklenen etkiyi gösterememiştir.

Bilgi Toplumu Dairesinin öncelikli görevi, bilgi toplumuna ilişkin politika, hedef ve stratejileri hazırlamaktır.

Devlet Planlama Teşkilatı 2011 yılında Kalkınma Bakanlığı olarak dönüşümde ugramıştır.

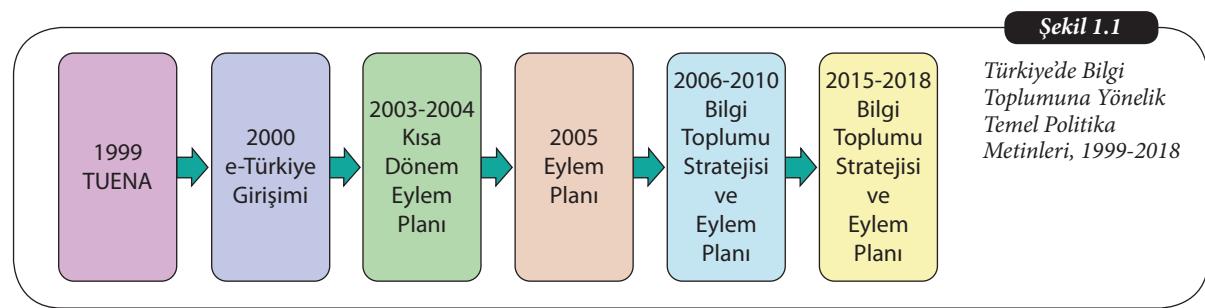
Türkiye'nin bilgi toplumu olma yolundaki girişimlerini etkileyen bir unsur da Avrupa Komisyonu'nun, 2001 yılında Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye'ye, ortak eylem planının oluşturulmasında, diğer aday ülkelere katılmaları için davette bulunması olmuştur. Türkiye'de, AB çerçevesinde başlatılan ve yürütülmekte olan e-Avrupa ve e-Avrupa+ girişimini destekleyici olarak bilgi toplumu oluşturmak amacıyla, e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır. 2001 tarihli e-Türkiye Girişimi tam olarak uygulanamamıştır ve e-Dönüşüm Türkiye olarak adlandırılan çalışmalara başlanmasıyla son bulmuştur.

58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne yer verilmiş, söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak Kalkınma Bakanlığı (eski Devlet Planlama Teşkilatı) görevlendirilmiştir. Buna ek olarak, 27 Şubat 2003 tarihinde yayınlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonunu sağlamak ve bilgi toplumu olma yolunda stratejileri belirlemek üzere 2003 yılı Mart ayında Kalkınma Bakanlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) kurulmuştur.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefi, vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek için, katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturmaktır. Bununla birlikte vatandaşlar, işletmeler ve kamu kesimi ile tüm toplumun, bilgi toplumuna dönüşümünün uyum içinde ve bütünlük bir yapıda yürütülmesi amaçlanmaktadır.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda e-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanması, vatandaşların, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi, kamu idaresinin şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması, kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayatı geçirilmesine katkıda bulunulması; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması, bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla kamunun mükerrerlik gösteren ilgili yatırım projelerinin bütünlendirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması, sektördeki özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi hedeflenmiştir.

Türkiye'de, e-Dönüşüm Projesi kapsamında hazırlanmış temel politika metinleri Şekil 1.1'de verilmiştir.



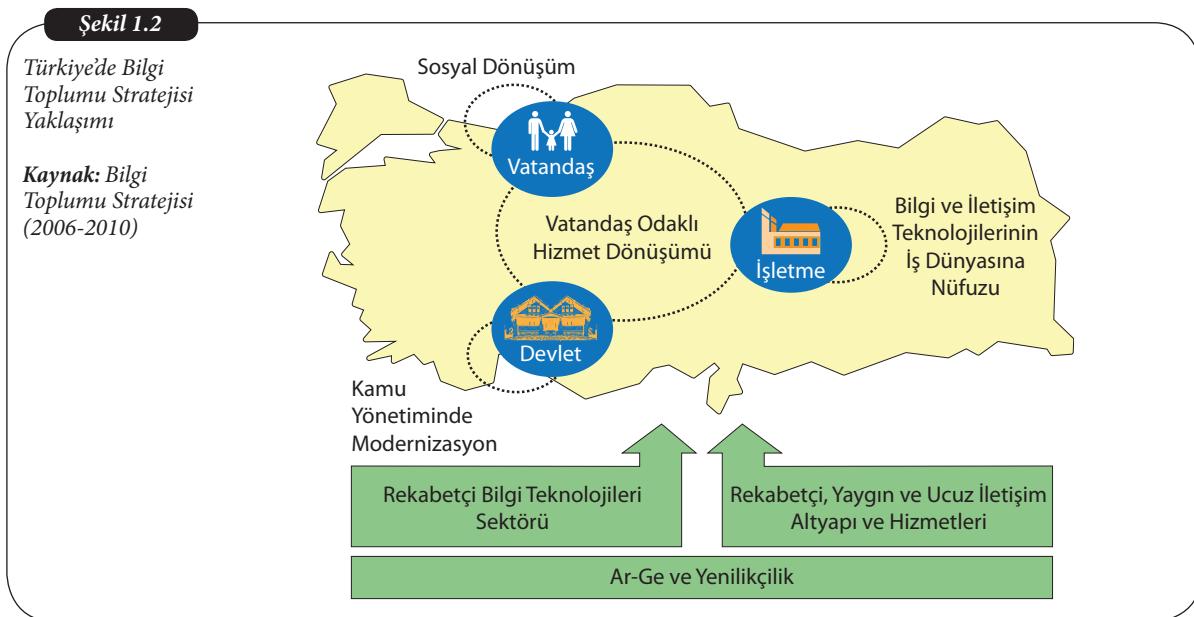
2006-2010 Türkiye Bilgi Toplumu Stratejisi

Türkiye, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanmak amacıyla orta ve uzun vadeli stratejiler belirlemiştir. Örneğin, 2006-2010 yılları arasında gerçekleştirilecek eylemlerin ve bu eylemlerden sorumlu kuruluşların belirlendiği Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanmıştır. Bu stratejide dünyadaki dinamikler göz önünde bulundurularak 2010 yılına kadar Türkiye'nin kendine özgü koşul ve ihtiyaçları tespit edilmiştir. Özellikle bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde rol oynayacak olan bileşenlerinin yanı vatandaşların, işletmelerin ve devletin genel özelliklerinin çok iyi anlaşılması gerektiği vurgulanmıştır.

Ülkemizde çalışanlar, işsizler, öğrenciler, ev kadınları, emekliler vb. iş gücü durumu ile gelir düzeyi, eğitim seviyesi, cinsiyet, yaş grubu ve yaşanan coğrafi bölge itibariyle önemli farklılıklar göstermektedir. Bu durum aynı zamanda sayısal uçurumu da yaratmaktadır. Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde farklı konumlardaki vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerini hızlı bir şekilde benimsemelerinin sağlanması ve bu teknolojilerin onların günlük yaşamlarının olağan bir parçası hâline gelmesi büyük önem taşımaktadır.

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde 7 temel stratejik eksen belirlenmiştir. Bu stratejiler şu şekildedir:

1. *Sosyal Dönüşüm*: Herkes için bilgi ve iletişim teknolojileri fırsatı sağlanacaktır.
2. *Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu*: İşletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı sağlanacaktır.
3. *Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü*: Yüksek standartlarda kamu hizmeti sunulacaktır.
4. *Kamu Yönetiminde Modernizasyon*: Bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen kamu yönetimi reformu sağlanacak, etkin bir e-devlet oluşumu bilgi ve iletişim teknolojileri desteğiyle hayatı geçirilecektir.
5. *Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü*: Proje odaklı hizmetler ve kamu- özel sektör işbirlikleriyle sektör yetkinlikleri geliştirilerek dış pazarlara açılım sağlanacaktır.
6. *Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri*: İletişim altyapı ve hizmetlerinin geliştirilebilmesi toplumun her kesimine yüksek kalitede ve ucuz geniş bant erişim imkânı sağlayacaktır.
7. *Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi*: Bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe Ar-Ge faaliyetlerine öncelik verilerek küresel pazarın taleplerine uygun yeni ürün ve hizmetler sunulacaktır.

Sekil 1.2

Türkiye'nin e-dönüşüm kapsamında yaptığı girişimlerden biri de e-Devlet Kapısı Projesidir. Bunun yanı sıra Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Elektronik İmza Kanunu, Evrensel Hizmet Kanunu, İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, Araştırma ve Geliştirme Faaliyetlerinin Desteklenmesi Hakkında Kanun gibi kanunlar da çıkarılmıştır.

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması sonrasında periyodik olarak hazırlanan değerlendirme raporları ve göstergelerin takip edildiği istatistik raporlama çalışmaları sonrasında, belirlenen eylem stratejilerinde kaydedilen ilerleme oranları, Bilgi Toplumu İstatistikleri adı altında kamuoyuyla paylaşılmıştır.

İNTERNET



Bilgi toplumuya ilgili istatistiklere [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/istatistikler/ulusal-istatistikler/ adresinden ulaşabilirsiniz.](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/istatistikler/ulusal-istatistikler/)

Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın (2015-2018) birinci aşaması olan hizmet alımları aşamasında, altyapı çalışmaları yapılmış ve bunun sonucunda, mevcut durum raporu, küresel eğilimler, makroekonomik etkiler ve ihtiyaç tespiti ve öneriler raporu olmak üzere dört ana grup belirlenmiştir.

Bilgi Toplumu Dairesinin hazırladığı son çalışma ise 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı olmuştur. 6 Mart 2015 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan ve 2015-2018 dönemlerini kapsayan strateji iki aşamalı hazırlık sürecinden geçerek oluşturulmuştur. Bu aşamalar hizmet alımları ve bu kapsamda yapılan çalışmalar sonrasında oluşturulan Strateji ve Eylem Planı taslağıdır.

- 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın eksenleri şu şekildedir:
- Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) Sektorü:** Hayatın sayısallaşması ile birlikte bilgisayar teknolojileri ürün ve hizmetlerine olan bağımlılık artmaktadır. Ülkemizin nüfusu ve dünya ekonomisindeki payı dikkate alındığında, BİT pazarının küçük olduğu ve önemli bir büyümeye potansiyeli taşıdığı görülmektedir. Artan talep ve değişen ihtiyaçlara bağlı olarak BİT sektörü içerisinde bulut bilişim, büyük veri, oyun, mobil uygulamalar ve güvenlik gibi alanlar öne çıkmaktadır.
 - Geniş bant Altyapısı ve Sektorel Rekabet:** Internet kullanım oranlarındaki artış, video içerik oranının yükselmesi, yeni teknolojilere göre değişen ihtiyaçlar ile veri trafiğinde artışı sağlamış, bu da daha yüksek bant genişliği ihtiyacı ve talebi doğurmuştur. Ülkemizde fiber teknolojinin sabit geniş bant İnternet hizmetleri içerisindeki payı giderek artmaktadır.

3. *Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam:* BİT sektöründe nitelikli insan gücü talebi dünya genelinde artmaktadır. Ülkeler kendi koşullarını dikkate alan stratejiler geliştirek BİT sektöründe istihdamı yaratmalıdır. Türkiye'nin istihdam yapısına bakılırsa kadınların ve gençlerin iş gücüne katılımının düşük; genç işsizlik oranının yüksek olduğu görülmektedir. Bununla birlikte ülkemizde, yazılım ve BİT hizmetleri sektörlerinin küçük olması, bu sektördeki istihdamın genel istihdama göre daha düşük kalmasına neden olmaktadır. BİT alanlarında yetiştirmek üzere üniversitelerde bölümler açılmaktadır. Bu bölümlerin kapasiteleri güçlendirilmeli ve özel sektörle iş birlikleri artırılmalıdır.
4. *Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Topluma Nüfuzu:* BİT'in kullanımını dünya genelinde hızla yaygınlaşmaktadır. Ancak kullanım yoğunluğu ve niteliği açısından bölgeler ve ülkeler arasında farklılıklar bulunmaktadır. Erişim altyapısının yaygınlaştırılması, cihaz ve erişim fiyatlarının düşürülmesi, Türkiye'de BİT'lerin kullanımını artırmıştır.
5. *Bilgi Güvenliği ve Kullanıcı Güveni:* Bilgi toplumuna dönüşüm, bireysel ve toplumsal riskler yanında siber saldıruları, bilişim suçları, kişisel verilerin izinsiz kullanımı, veri hırsızlığı, kullanıcıların istismarı gibi önemli sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu sorunlar ekonomik kayıp, kullanıcılarda güven eksikliği ve hizmetlerde kesinti gibi sonuçlar doğurabilmekte bu da bilgi toplumuna dönüşüm sürecini yavaşlatabilmektedir. Türkiye'de bu konuya ilgili çalışmalar, 1990'lı yıllarda başlamıştır. Bununla birlikte 2010 yılında Anayasada yapılan bir düzenlemeyle kişisel veriler temel bir hak olarak koruma altına alınmıştır. Ulusal bilgi güvenliği konusunda 2013 yılında Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve 2013-2014 Eylem Planı kabul edilmiştir. Ülkemizde bilişim suçlarıyla mücadelede ihtisas mahkemelerinin kurulması önem arz etmektedir.
6. *Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler:* BİT, toplumların kent yaşamı, çevre, eğitim, sağlık, enerji vb. alanlardaki temel sorunlarına çözüm bulmasında ve yeni hizmetlerin sunulmasında önemli bir role sahiptir. Akıllı kentler, akıllı ulaşım, çevre politikaları bu anlamda öne çıkmaktadır. Türkiye'de akıllı kentlerin hayatı geçirilmesinde belediyeler finansmana ihtiyaç duyabilmektedirler. Sağlık alanının da ise Sağlık Bakanlığı tarafından gerçekleşen e-sağlık uygulaması vatandaşların sağlık hizmetlerine ulaşımını kolaylaştırmaktadır.
7. *İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret:* İnternet, perakende, finans, seyahat, eğitim, eğlence ve ulaştırma sektörlerinde İnternet tabanlı yeni iş modellerinin ortaya çıkışmasını sağlamıştır. Türkiye'de Internet kullanımını ve e-ticarete olan talep giderek artmaktadır. Yeni düzenlemeler ile gereksiz birçok prosedür ortadan kaldırılmıştır. e-ticaret pazarının gelişmesi amacıyla KOBİ'ler için masraf teşkil eden teknik altyapı giderleri desteklenmeli, çevrimiçi alışverişlerde güvenlik ve gizlilik kaygıları giderilmelidir.
8. *Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik:* BİT'teki gelişmeler, kamu hizmetlerinin sunumunda yenilikçi etkiler yaratmış, hizmetlerin vatandaşlara ve girişimlere ulaşılmasını kolaylaştırmıştır. Ülkemizde birçok kamu hizmeti elektronik ortamda sunulmaktadır. Bu kapsamında e-devlet hizmetleri geliştirilmekte ve sürdürülmektedir.

Türkiye'de Bilgi Toplumu Stratejisinin yenilenmesi konusunda herhangi bir çalışma olmuş mudur?



SIRA SİZDE

3

Özet



Bilgi, enformasyon ve veri kavramları arasındaki farkı ayırt etmek

Bilgi toplumuyla birlikte önemli hâle gelen bilgi, veri ve enformasyon kavramlarıyla karşıtılmakta hatta bazen birbirlerinin yerine kullanıldığı görülmektedir. İngilizcede bilginin karşılığı olarak knowledge, enformasyonun karşılığı olarak da information sözcüğü kullanılmaktadır. Bu iki terimin de genelde Türkçeye bilgi olarak çevrildiği görülmektedir. Yine de bu kavramların farklı anımlar taşıdığını, ancak birbirleriyle ilişkili olduğunu vurgulamak gereklidir. Enformasyon veriden doğmakta ve bilgiye dönüşmektedir. Veri, kendi başına anlam ifade etmeyen fakat nesnelerin özelliklerini, olayları ve ilişkili çevreleri tanımlayan sembollerdir. Enformasyon, verilerin verilerle ya da bilgiyle ilişkilendirilmiş, anlam kazanmış hâlidir. Bilgi, enformasyonun bilen tarafından içselleştirilmiş, tecrübe ve algılar tarafından şekillendirilmiş; genellikle kişiye özel ve öznel halidir. Bilgi, bir konuya ilgili fikir sahibi olma, konuya hâkim olma, herhangi bir şeyi, bir kişiyi veya bir olayı, deneyim ve gözlemler sonucu öğrenme ve özümsemeyidir.



Bilgi toplumunun gelişimini ve özelliklerini özetlemek

Bilgi toplumu 20. yüzyılın sonlarında, mikro-elektronik ve iletişimdeki gelişmeye ivme kazanan, bilgisayar gücünün işyerlerinden sonra okullarda, evlerde, her yerde gündelik yaşama girmesiyle ortaya çıkan yeni bir yaşam biçimini ve yeni bir toplum düzenidir. Tarım ve endüstri devriminden sonra üçüncü bir büyük dönüşümle ortaya çıkan uygarlık aşamasıdır. Bilgi toplumunun tanımında, toplumsal kurumlardaki değişimleri vurgulayan çeşitli yaklaşım vardır. Bu farklı yaklaşımlara bağlı olarak endüstri toplumu kavramının yerine, ortaya çıkmakta olan yeni toplumu tanımlamayı amaçlayan çok sayıda yeni kavram ortaya atılmıştır. Bu kavamlardan bazıları post-modern çağ, endüstri sonrası toplum, kişisel hizmet toplumu, kapitalizm sonrası toplum, bilgi toplumu, enformasyon veya bilişim toplumu, ağ toplumu olarak sayılabilir. Bu kavamlardan Bell'in *endüstri sonrası toplum* kavramı yeni toplumu tanımlamak için yaygın kabul görmüştür. Ancak son dönemde Japon araştırmacıların ortaya attıkları *enformasyon toplumu* kavramı daha çok tercih edilmeye başlanmıştır. Türkiye'de ise enformasyon toplumu kavramı da sıkça kullanılmakla birlikte Drucker'in önerdiği *bilgi toplumu* kavramı daha çok tercih edilmektedir.

Bilgi toplumunda bilgi, ekonominin başlıca ham maddesi ve en önemli ürünü haline gelmiş, tarım, endüstri ve hizmet sektörlerinin yanında bir dördüncü sektör olarak bilgi sektörü giderek artan bir öneme sahip olmuştur. Endüstri toplumunun doğusunda nasıl buhar makinesi, elektrik, içten yanmalı motorlar gibi enerji teknolojisi büyük rol oynamışsa bilgi teknolojisi de bilgi toplumunun doğusunda aynı role sahip olmuştur. Özellikle İnternetin, endüstri toplumunun başlamasını sağlayan buharlı makineden sonra dünya tarihinin en etkili olgusu olduğu söylenebilir. Bilgi toplumuna dönüşümde ana sağlayıcı olan bilgi teknolojilerini üretmek ve tüm alanlarda uygulamak ön plana çıkmaktadır.

Bilgi toplumunda ekonomik hayatın bir parçası olan bilgi, iş hayatını büyük ölçüde etkileyerek ticaretin ve işlerin yapılış yöntemlerini değiştirmiştir. Bilgi teknolojisindeki gelişmeler üretim, pazarlama, eğitim, sağlık, bankacılık ve benzeri birçok alanda köklü değişiklikleri getirmiştir. Bilgisayarlar, tabletler, akıllı telefonlar ve İnternet aracılığıyla artık tüm işlemler çevrimiçi olarak yürütülebilmektedir. Bu çağın en tipik özelliği topluların hızla değişmesidir. Bilgi toplumunda standartlaşma, merkeziyetçilik, fabrika düzeni ortadan kalkmıştır ve sürekli ve hızlı değişim egemendir. Bilgi toplumunda bir önemli girdi de insan faktöründür; bilgiyi kullanacak olan insanıdır. Bu açıdan, eğitim ve öğretimde süreklilik önem kazanmış; *öğrenmeyi öğrenmek* temel bir felsefe hâline gelmiştir.



e-Avrupa kapsamında yapılan çalışmaları sıralamak
Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi
ülkeler arasında rekabet unsuru yaratmıştır. Avrupa
Birliğine üye ülkeler bu rekabetten geri kalmamak
adına e-Avrupa girişimini başlatmışlardır. Böylece
2000 tarihinde Lizbon'da, Avrupa'yı herkes için bilgi
toplumuna dönüştürmeyi hedefleyen Lizbon Stratejisi
ortaya çıkmıştır. e-Avrupa girişiminin hayatı
geçirilmesine yönelik iki eylem planı oluşturulmuştur.
Bunlardan ilki e-Avrupa 2002 Eylem Planıdır.
e-Avrupa 2002 Eylem Planı, Avrupa'nın gelecek
on yılda "dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi
tabanlı ekonomisi" haline gelmesini hedeflemiştir.
Bu kapsamda belirlenen amaçlar; daha ucuz, daha
hızlı ve güvenli İnternet, insana ve beceriye yatırım,
İnternetin kullanımını teşvik etmek, küresel ağlar için
Avrupa sayosal içeriği ve akıllı taşıma sistemleridir.
2001 yılında ise bu eylem planı genişletilmiş ve
AB'ye aday ülkelerin de üye ülkelerle bilgi toplumu
olma yolunda aynı standarda sahip olabilmeleri
hedefiyle e-Avrupa+ oluşturulmuştur. e-Avrupa
2002 sonrasında e-Avrupa 2005 Eylem Planı kabul
edilmiştir. Bu eylem planı geniş bant erişiminin ve
kullanımının 2005 yılına kadar Birlik bünyesinde
yayınlaştırılması, İnternet Protokolu Ipv6'nın
geliştirilmesi, ağ ve bilgi güvenliği, e-devlet, e-eğitim,
e-sağlık ve e-iş konularına odaklanmıştır. Bilgi
toplumu olma yolunda Komisyon, 2005'ten 2010
yılına kadar sürecek i2010 adlı yeni bir girişim
başlatmıştır. Stratejide tek bir Avrupa bilgi alanı
yaratmak, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yenilikçi
yatırımları ve araştırmayı desteklemek gibi hedefler
belirlenmiştir.



Türkiye'nin bilgi toplumu olma yönündeki girişimlerini
açıklamak

Türkiyede, bilgi toplumu olma yönünde çeşitli
girişimlerde bulunulmuştur. Kalkınma Bakanlığı
bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur.
Türkiye, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde, bilgi ve
ilişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanmak
amaçıyla orta ve uzun vadeli stratejiler belirlenmiştir.
TUENA, e-Dönüşüm Türkiye Projesi, 2006-2010
Türkiye Bilgi Toplumu Stratejisi, 2015-2018 Bilgi
Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı bu kapsamında
önemli eksenlerin belirlendiği stratejiler olmaktadır.
Türkiye bu stratejilerde e-devlet, e-sağlık, e-ticaret gibi
alanlarda çalışmalar başlatmış, nitelikli personelin
yetişmesini hedeflemiştir, yeni kanunlar çıkarmıştır.

Kendimizi Sınayalım

- 1.** "Ali matematik sınavından 60 aldı." cümlesi aşağıdakilerden hangisini içerir?
- Enformasyon
 - Bilgi
 - Veri
 - Sembol
 - Yargı
- 2.** Bilgi kavramıyla ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
- Yapilandırılabilir veya kodlanabilir.
 - Çoğunlukla deneyim yoluyla insanların akıllarında ortaya çıkar.
 - Basit gözlemlerdir.
 - Kendi başına bir anlam ifade etmez.
 - Henüz yorumlanmamış sembollerdir.
- 3.** Verilerin bir amaç doğrultusunda bir araya getirilerek anlam kazanmasına ne ad verilir?
- Gerçek
 - Bilgi
 - Sembol
 - Gözlem
 - Enformasyon
- 4.** Aşağıdakilerden hangisi tarım toplumuna geçişle birlikte yaşanan değişimlerden biri **değildir**?
- Hayvancılık yapılması
 - Nüfus artışının görülmesi
 - Kasabaların oluşması
 - Yiyecek toplama düzeneğine geçilmesi
 - Ticaret merkezlerinin ortaya çıkması
- 5.** Aşağıdakilerden hangisi bilgi toplumunun özelliklerinden biri **değildir**?
- Toplumların hızla değişmesi
 - İş süreçlerinde verimlilik artışı
 - Bilginin üretim faktörü haline gelmesi
 - Merkeziyetçi yapıların çoğunlukta olması
 - Eğitimin yaşam boyu hale gelmesi
- 6.** Bilgi toplumu tanımlarında verimliliğin öne çıktığı üretim ilişkileri, üretim araçları, işgücü ve çalışma koşullarındaki değişimini vurgulayan yaklaşım aşağıdakilerden hangisidir?
- Endüstriyel yaklaşım
 - Ekonomik yaklaşım
 - Davranışsal yaklaşım
 - Eğitsimsel yaklaşım
 - Sosyo-ekonomik yaklaşım
- 7.** Aşağıdakilerden hangisi e-Avrupa 2005 Eylem Planının temel hedeflerinden biridir?
- KOBİ'lerin özel sektörlerle işbirliği içinde bulunmaları
 - Herkes için adil gelir dağılımı
 - Her eve bir bilgisayar verilmesi
 - Rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi
 - AB üyesi ülkelerde İnternete ulaşmada ortak fiyat politikası
- 8.** AB'ye aday ülkelerin bilgi toplumu olma yolunda üye ülkelerle aynı standarda sahip olabilmeleri amacıyla, e-Avrupa Eylem Planı'nın genişletilmesiyle oluşturulan proje aşağıdakilerden hangisidir?
- Genişletilmiş eylem planı
 - e-Avrupa+ girişimi
 - Bilgi toplumu stratejisi
 - e-dönüşüm
 - e-teşvik planı
- 9.** Aşağıdakilerden hangisi Türkiye'nin bilgi toplumu olma yolundaki girişimlerinden biri **değildir**?
- e-Türkiye 2002
 - TUENA
 - e-Dönüşüm Türkiye Projesi
 - 2006-2010 Türkiye Bilgi Toplumu Stratejisi
 - 2015-2018 Türkiye Bilgi Toplumu Stratejisi
- 10.** e-Dönüşüm Türkiye Projesi kaç yılında yürürlüğe girmiştir?
- 1999
 - 2002
 - 2003
 - 2005
 - 2006

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. c Yanınız yanlış ise “Bilgi, Enformasyon ve Veri Kavramları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. b Yanınız yanlış ise “Bilgi, Enformasyon ve Veri Kavramları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. e Yanınız yanlış ise “Bilgi, Enformasyon ve Veri Kavramları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. d Yanınız yanlış ise “Bilgi Toplumunun Gelişimi ve Özellikleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. d Yanınız yanlış ise “Bilgi Toplumunun Gelişimi ve Özellikleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
6. a Yanınız yanlış ise “Bilgi Toplumunun Gelişimi ve Özellikleri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
7. d Yanınız yanlış ise “e-Avrupa” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
8. b Yanınız yanlış ise “e-Avrupa” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
9. a Yanınız yanlış ise “Türkiye'nin Bilgi Toplumu Stratejileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
10. c Yanınız yanlış ise “Türkiye'nin Bilgi Toplumu Stratejileri” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Örneğin ilkokul öğrencilerinden oluşan bir sınıfta, öğrencilerin her birinin boy uzunluğu ölçümleri veridir. Öğrencilerin boyalarını 4 yıl boyunca ölçerek bir tablo haline getirsek enformasyona dönüştürmiş oluruz. Böylece, veri düzenlenmiş ve anlamlı hâle getirilmiş olacaktır. Bu enformasyonu yorumlayarak, örneğin erkek öğrencilerin ilkokul çağında boyalarının en fazla ne kadar uzayabileceğini saptadığımızda ise bilgi elde etmiş oluruz.

Sıra Sizde 2

İş süreçlerinin geçirdiği dönüşüm bir örnek vermek gerekirse, tarım döneminde tarlaların sürülmesinde el aletleri kullanılırken daha sonra öküzler, atlar kullanılmaya başlanmıştır. Bir sonraki aşamada traktörle çekilen sabanlar ve biçme makineleri öküzlerin ve atların yerini almıştır. Sonra birçok tarım dönemi aleti kendi kendine çalışır şekilde mekanize hâle gelmiştir, hatta bir traktörün çekmesine bile ihtiyaç kalmamıştır. Bu makineleşme sonucunda verimlilik büyük ölçüde artmış; aynı çalışma saatleri içerisinde daha fazla iş yapılır hâle gelmiştir. Tarım çağında bir öküze sahip 4 kişilik bir ailenin bir tarayı sürmesi 2 haftayı bulabilecekken makineleşme ile bu işin 1 kişiyle 1-2 günde yapılması mümkün olabilmektedir. Bugün, bilgi teknolojileri hangi ürünün nereye, ne zaman ekileceği ve ürünler büyütükçe nasıl bir bakıma tabi tutulacağı konusunda yeni bilgiler üretmektedir. Bilgi teknolojileri sayesinde hem çiftçilerin hem de toprağın verimliliği artmaktadır.

Sıra Sizde 3

Bilgi Toplumu Stratejisini Yenilenmesi Projesi kapsamında hazırlanan çalışmaların biri Makroekonomik Projeksiyonlar ve Fırsatlar Raporudur. Raporun amacı Türkiye'nin mevcut durumu, küresel eğilimler ve ülkeye özel durumların ortaya çıkardığı fırsatların belirlenmesi ve bunlarla ilgili senaryoların oluşturularak makroekonomik etkilerinin hesaplanmasıdır. Raporda Oxford Ekonomik Modelinden yararlanılmıştır.

Raporda 5 senaryo öngörlülmüştür:

1. Türkiye'nin bölgesel veri merkezi olması ve bulut bilişimini yaygınlaştırılması,
2. Türkiye'nin geniş çaplı yeni nesil geniş bant yatırımları yapması,
3. Fırsatları Artırma ve Teknolojiyi İyileştirme Hareketi (FATİH) Projesinin yerli BİT sektörünün gelişimine destek vermesi,
4. Türkiye'nin bölgesel e-ticaret merkezi olması,
5. Öncelikli yazılım alanları etrafında kümelenme sağlanması (savunma, sağlık, mobil uygulamalar/oyun).

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

- Akçam, S. (2006). *Avrupa Birliği'nde bilgi toplumuna geçiş çalışmaları*, TOBB Bilgi Hizmetleri Dairesi. www.tobb.org.tr/BilgiHizmetleri/Documents/.../ab_bilgi_toplumu.pdf (Erişim Tarihi: 28.12.2015)
- Aktan, C.C., & Tunç, M. (2003). Bilgi toplumu ve Türkiye. C.C. Aktan (Ed.). *Moderniteden postmoderniteye değişim içinde*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Aktan, C.C., & Tunç, M (2008). Bilgi toplumu ve özellikleri. *Yeni Türkiye Derneği*, 118–134.
- Alakuş, M. (1991). *Bilgi toplumu*. Ankara: T.C. Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü.
- Anameriç, H. (2008). *Türkiye'de çağdaşlaşma sürecinde bilginin toplumsallaşması ve bilgi merkezleri*, Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Aydın, C.H. (2015). Temel kavramlar. V.Yüzer ve M.R.Okur (Ed.). *Temel Bilgi Teknolojileri-I* içinde (ss.2-20). Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Aydın, M.D. (2005). eAVRUPA+ ve Türkiye: bilgi teknolojileri alanında Avrupa Birliği kriterlerine uyum. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 23, (1), 287. <http://www.digitaldevlet.org/eavrupa.pdf> (Erişim Tarihi: 28.12.2015)
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Bell, D. (1999). *The coming of the post-industrial Society: a venture in social forecasting*. New York : Basic Books.
- Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010). http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Diger/060500_BilgiToplumuStratejisi.pdf (Erişim Tarihi: 28.12.2015)
- Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2015-2018). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/04/20070403-14.htm> (Erişim Tarihi: 28.12.2015)
- Bozkurt, V. (1996). *Enformasyon toplumu ve Türkiye*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Çetiner, T. (2006). e-Dönüşümde Türkiye nerede? *Uluslararası ekonomik sorunlar*. <http://www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonominikSorunlarDergisi/sayi31/Turan.pdf> (Erişim Tarihi: 28.12.2015)
- Çukurçayır, M.A., & Çelebi, E. (2009). Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (9), 59–82.
- Dinçer, M. (2009). 3. Eser. H. Dağ (Ed.) 5. *Kadir Has ödülleri kitabı: bilgi teknolojileri ülkemizin hızlı kalkınmasını nasıl başarır?* içinde (s.176-264). İstanbul: Kadir Has Üniversitesi. Entegre Matbaacılık A.Ş.
- Durna U., & Demirel, Y. (2008). Bilgi yönetiminde bilgiyi anlamak. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 129-156.
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin Amaçları ve Yapılan Çalışmalar. (2006). akgul.bilkent.edu.tr/DPT-BTD/edtr.asp
- Erkan, H. (1998). *Bilgi toplumu ve ekonomik gelişme*. 4b, Ankara: Türkiye İş Bankası Yayınları No:326. Bilim Dizisi, No:8.
- Güçlü, N., & Sotirofski, K. (2006). Bilgi yönetimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(4), 351-371.
- Gültekin, B. (2007). *Türkiye'de e-Devlet uygulamaları ve toplumsal açımlıları*. Yayımlanmamış Master Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Kocacık, F. (2003). Bilgi toplumu ve Türkiye. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27 (1). 1-10.
- Koçdar, S. (2015). Teknoloji, Toplum ve İnsan. V.Yüzer ve M.R.Okur (Ed.). *Temel Bilgi Teknolojileri-I* içinde (s.162-177). Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Kolat, A. (2006). Bilişim toplumu. T.Ören, T.Üney ve R.Çölkesen (Ed.). *Türkiye Bilişim Ansiklopedisi* içinde (s. 248-253). İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Masuda, Y.(1981). *The information society as post-industrial society*. Bethesda, Md: World Future Society.
- Medeni, İ.T., & Aktaş, Z. (2010). Veri toplumundan bilgi toplumuna dört düzeyli bir toplum modeli, III. Ağ ve Bilgi Güvenliği Sempozyumu, 5-6 Şubat 2010, Milli Kütüphane- Ankara. http://www.emo.org.tr/ekler/fdac58e60abb571_ek.pdf
- Sarişlan, H. (1992). *Venture capital finansman modeli ve Türkiye'de uygulama olanakları*. ASO Yayınları.
- Senn, J.A. (1998). *Information technology in business: principles, practices, and opportunities*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Süngü, E. (2007). Avrupa Birliği'nde e-Dönüşüm Süreci. *Elektirik Mühendisliği*, 432. http://www.emo.org.tr/ekler/9e3b2c88ef35d68_ek.pdf?dergi=493#page=2&zoom=auto,-12,494 (Erişim Tarihi: 28.12.2015).
- Tekeli, H. (1994). *Bilgi çağı*. İstanbul: Simavi Yayınları.
- Törenli, N. (2004). *Enformasyon toplumu ve küreselleşme sürecinde Türkiye*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Tunç, T. (2009). 1. Eser. H. Dağ (Ed.) 5. *Kadir Has ödülleri kitabı : bilgi teknolojileri ülkemizin hızlı kalkınmasını nasıl başarır?* içinde (s.17-61). İstanbul: Kadir Has Üniversitesi. Entegre Matbaacılık A.Ş.

- Ünal, Y. (2009). Bilgi toplumunun tarihçesi. *Tarih Okulu. Sayı V, 123-144.*
- Yılmaz, M. (2009). Enformasyon ve bilgi kavramları bağlamında enformasyon yönetimi ve bilgi yönetimi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 49, (1), 95-118.
<http://botelabs.blogspot.com.tr/2014/02/verienformasyon-ve-bilgi-kavramlar.html>
- http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.567f12073bbfb9.47079174 (Erişim Tarihi: 28.12.2015)
- <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/bilgi-toplumu-dairesi-hakkında/> (Erişim Tarihi: 28.12.2015)
- <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararası-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa-2005/> (Erişim Tarihi: 25.12.2015)
- <http://www.bilgitoplumustatejisi.org/tr> (Erişim Tarihi: 28.12.2015)
- <http://www.tuik.gov.tr/MicroVeri/HHBTKA2013/turkce/metaveri/tarihce/index.html> (Erişim Tarihi: 23.12.2015)

2

Amaçlarımız

- Bu üniteyi tamamladıktan sonra;
- 🕒 Bürokrasi ve e-Devlet'i tanımlayabilecek,
 - 🕒 e-Devlet'in paydaşlarını ve etkileşim türlerini açıklayabilecek,
 - 🕒 e-Devlet'in özelliklerini ve amaçlarını açıklayabilecek,
 - 🕒 Elektronik Belge Yönetimi ve EBYS'yi tanımlayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- e-Devlet
- Bürokrasi
- Geleneksel Devlet
- Geleneksel Bürokrasi
- e-Bürokrasi
- Elektronik Belge Yönetimi
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi

İçindekiler

Bilgi Toplumu ve e-Devlet

e-Devlet Tanımı ve Özellikleri



- GİRİŞ
- BÜROKRASİ VE E-DEVLET
- E-DEVLET'İN TANIMI VE PAYDAŞLARI
- E-DEVLET'İN ÖZELLİKLERİ VE AMAÇLARI
- ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ
- SONUÇ

e-Devlet Tanımı ve Özellikleri

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler yaşamımızı doğrudan etkileyebilecek değişimlere neden olmakta ve bu değişime hızlı bir şekilde uyum sağlamak için dönüşmemizi gerektirmektedir. Bilgi toplumu olarak adlandırılan bu dönemde, tarım ve sanayi toplumu dönemlerinden farklı olarak ‘güçün kaynağı bilgidir’ ya da ‘bilgi güçtür’. Bu bağlamda, örgütlerde bilgi öne çıkarken bilginin niceliğinin yanısıra niteliği de önem kazanmış ve bilginin değerinin, yarattığı/yaratabileceği katma değer ile ölçülmesi gerektiği düşüncesi yaygınlaşmıştır. Bilgi ile ilgili işlerin artması, zaman ve mekânın küresel bilgi akışı karşısında anlamını büyük ölçüde kaybetmesi, kültürel değişim ve paylaşımın küresel ölçekte artması bu dönemde yaşanan gelişmelerdir (Yıldız, 2011).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, küreselleşmenin etkileri ve bu iki dinamiğin bileşiminden doğan *ağ ekonomileri*; enformasyon devrimi ya da bilgi toplumu şeklinde tanımlanan dönüşümür. Bilgi sermayenin, bilgi dolaşımı ise ekonomik faaliyetin temeline yerleşmekte, bir ağ yapılanmasıyla dünyayı kuşatan bu dolaşım, salt ekonomiyle sınırlı kalmamakta, toplumsal ilişkilerin kurduğu ağlara egemen olan etkileşim boyutunun sunduğu artı değerle birlikte gelişmektedir. Bu sosyo-ekonomik dönüşüm, yönetim biçimlerini, dolayısıyla devletin işleyiş mekanizmalarını da doğrudan etkilemektedir (Uçkan, 2003).

BÜROKRASI VE E-DEVLET

Devletin işleyişini düzenleyen mekanizma olarak bürokrasi, devlet vatandaş ilişkisinde de köprü görevi görmektedir. Bürokrasi, yazılı kuralları bulunan hiyerarşik bir örgütlenme tarzı olan bir yapıdır. Hiyerarşik yapısı ve önceden belirlenmiş kuralları ile devletin üstlendiği görevleri yürüten vazgeçilmez bir uygulamalar bütünüdür. Genellikle bu hizmetlerin yürütülmesi aşamasında bürokrasi ile ilgili sorunlarla karşılaşmaktadır (Çevikbaş, 2014). Yukarıda sözü edilen gelişmeler ve dönüşüme bağlı olarak 2000'li yıllara doğru devlet hizmetlerine de doğrudan ulaşılması fikri ortaya çıkmıştır. Gelişmiş ve gelişmekte olan devletlerin yillardır vatandaş, işletmeler, kamu kurumları, belediyeler-yerel hizmet kurumları (yerel yönetimler) ve sivil toplum kuruluşları ile birlikte yürüttüğü gelenekselleşmiş bürokrasi, miadını doldurmuştur. Çağın getirdikleri ve gereksinimleri doğrultusunda bürokrasi açısından da kaçınılmaz olarak dijital bir devrim yaşanmış ve e-Devlet (Elektronik Devlet) kavramı doğmuştur.

Bürokrasi, Latince “*burra*” (masaları örtmede kullanılan koyu renkli kumaş) ve Yunanca “*kratos*” (egemenlik, yönetim) sözcüklerinden türetilmiştir. Kavramın ortaya çıktığı dönemde memurların masalarının üzerinde koyu renkli kumaşla örtildiği göz önüne alırsa ifade edilmek istenenin aslında memurların toplum üzerinde giderek artan egemenliği olduğu anlaşılmaktadır (Eryılmaz, 1995). Asırlardır devlet hizmetlerinin

e-Devlet ile ilişkili olan bürokrasi Dijital Bürokrasi, Elektronik Bürokrasi ya da e-Bürokrasi olarak tanımlanabilir. e-Bürokrasi'nın ise e-Devlet'in bir gerekliliği olduğu söylenebilir.

bir parçası olan bürokrasi ayrıca kirtasiyecilik ve daha çok kirtasiye işlerini öne sürerek işlemeleri zorlaştırma anlamıyla da akıllarda yer etmiştir (Çevikbaş, 2014). E-devlet'in bu şekilde tanımlanan Geleneksel Bürokrasi anlayışını benimsemesi mümkün değildir. Bu bağlamda, Dijital Devrimi benimseyen ve bürokrasiyi e-devlete entegre eden devletlerin, bürokraside de devrime gittikleri söylenebilir.

Bürokrasi vasıtasiyla kamu hizmetleri düzenlenmekte ya da yerine getirilmektedir. Bu aşamada ise iş bölümü, uzmanlaşma, örgütlenme, hiyerarşik bir yapı, kurallara bağlılık ve planlama çerçevesi içinde geniş grupların disiplinli bir şekilde yönetilmesini gerektiren bir toplum örgütlenmesi söz konusudur. Dolayısıyla, bürokrasi aynı zamanda belli bir örgütlenme ve yönetim şeklini de ifade etmektedir (Çevikbaş, 2014). Bu açıdan, e-Devlet ile bürokrasının tamamen ortadan kalktığı söylenemez; bürokrasının çağda ayak uydurduğu söylenebilir ve bu da e-Bürokrasi olarak adlandırılabilir.

“Geleceğe Dönüş (Back to the Future) filminin serisinde senaristler, 1989 yılından 2015 yılına Zaman Makinesi ile seyahati hayal ederken; gelecekte, Madrid'de yaşayan bir Türkiye Cumhuriyeti vatandaşının, bir Pazar gecesi Türkiye Saati ile 23.30'da akıllı telefonu aracılığıyla tek tuşla resmi bir belgeyi temin edebileceğini hayal etmiş midir? Bunun cevabı ancak gerçek bir Zaman Makinesi yapıp 1989 yılına geri gidilerek ve senaristlere bu soruyu sorularak öğrenilebilir. Ancak, bu kült film serisinden yola çıkarak 1989 yılının bürokrasisi ile 2015 yılının bürokrasisi karşılaşıldığında; internetin, en az vatandaşlar kadar devletler için de Zaman Makinesi kadar değerli hatta olmazsa olmaz bir araç olduğu anlaşılabılır.”

Kaynak: Öncü, S. E. (2015). “e” mi Devlet?, <http://seoncu.blogspot.com.tr/2015/12/e-mi-devlet.html>

DİKKAT



21. yüzyıl başlarına kadar Türkiye'de ve hatta dünyada, değil Internet, bilgisayar kullanımı bile çok yaygın değildi. Devlet dairelerinde, iş yerlerinde kullanılan yaygın araç dactilo idi. Internet, Türkiye'ye 1994 yılında gelmiş ve 2000'li yıllarda yaygın hale gelmiştir.

Şekil 2.1

Dactilo, bir klavye aracılığıyla hareket ettiğinde getirilen harfleri murekkepli bir sistem yardımıyla kağıda basarak yazı yazan makinedir.



OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development

Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (OECD) e-devleti, daha iyi bir yönetim amacına ulaşabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle de Internetin bir araç olarak kullanılması olarak tanımlanmıştır (Delibaş ve Akgül, 2010).

Böylelikle, bilgi toplumlarında en doğru bilgiye en hızlı şekilde ulaşılmasını sağlayan araç olan İnternet sayesinde devlet hizmetlerinde gereksinim duyulan belge ve bilgiye e-Devlet üzerinden ulaşılabilmektedir.

İnternetin e-Devlet için önemini açıklayınız.



SIRA SIZDE
1

E-DEVLET'İN TANIMI VE PAYDAŞLARI

E-devlet, genel olarak devlet ile vatandaşların birbirine karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerin elektronik ortamda hızlı, kolay erişilebilir, güvenilir ve kesintisiz gerçekleşmesini sağlayan bir mekanizma olarak tanımlanabilir.

“Elektronik devlet” kavramının kısaltılmış olarak kullanılan e-Devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılmasıdır. Bu açıdan bakıldığından, bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla sunulan hizmetlere erişilebilirlik, e-Devlet uygulamalarının başarısını doğrudan etkileyen bir unsur olarak gözle çarpmaktadır.

Bununla birlikte, bu tanımlarda her ne kadar teknoloji ön plana çıksa da e-Devlet kavramı özellikle yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlamış olup bütünsüz strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi ifade eder (Çukurçayır ve Ekşi, 2001).

E-devlet uygulamalarından kamu yönetimi sistemindeki beklentiler, örgüt ve veritabanlarını birbirlerine bağlaması, kamu hizmetlerinin hız ve kalitesini iyileştirmesi, yönetimde etkililik ve etkinliği artırması, yöneten ve yönetilen arasında etkileşimin nitelik ve nicelğini yükseltmesi ve adem-i merkeziyetçi, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim sistemi inşa etmesi gibi çok geniş bir yelpazeyi içermektedir. Bu nedenle e-Devlet kavramı, yönetim sisteminde değişimin tüm bu boyutlarını içeren bir şemsiye kavram gibidir (Yıldız, 2011).

E-devlet kavramı; e-Demokrasi, e-Ticaret, e-Kültür gibi kavamlarla da ilişkilidir. Bilgi toplumunun gereği olarak dönüşüm, e-devletin öünü açmıştır. e-Demokrasi ise e-devletin hem amacı hem de sonucu olarak düşünülebilir. Bilgi teknolojilerinin etkileri nedeniyle mevcut ticarete evrilmiş, kültür kavramı da benzer şekilde küresel çapta iletişim ve etkileşim yoğunluğu nedeniyle değişim göstermiştir.

E-devlet, mekân (büro) kavramını da küreselleştirmiştir. Günümüzde çoğu ihtiyacı karşılamak için en gerekli araçlardan biri olan İnternet, devlet hizmetleri kapısının da anahtarını oluşturmada ve bu anahtarı kullanmadada en temel araçtır. Bir şifre ile kendi anahtarını oluşturan her vatandaş bu anahtar ile devlet hizmetleri kapısından içeri girerek bu çatı altındaki hizmetlerden yararlanabilmektedir. Bu hizmetten yararlanan vatandaş e-Vatandaş olarak adlandırılabilir. Başka bir deyişle e-Devlet üzerinden etkileşim kuran tüm aktörlerin başına “e” harfi eklenebilir; e-vatandaş, e-kurum, e-şirket gibi.

Bu aktörlerin e-devletteki anımları şöyledir (Şahin ve Örselli, 2003):

- **e-vatandaş**, devlette olan iletişim ve bağlantısını bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştiren yurttaş.
- **e-kurum**, vatandaş bilgisayar ağları üzerinden, dijital ortamda hizmet sunan kurum.
- **e-şirket**, çevreye olan iletişimini ve işlemlerini bilgisayar ağları üzerinden yapan şirket.

E-devlet'in e-Vatandaş ile olan etkileşimini, mekân kavramı üzerinden açıklayınız.



SIRA SIZDE
2

E-devlet kavramı *idari* ve *siyasi* açıdan değerlendirilmektedir. İdari açıdan kamu kurumlarının kamusal nitelikteki bilgi ve hizmetleri potansiyel tüm aktörlere bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanarak sunması söz konusudur. Siyasi açıdan ise bu teknolojilerin, kamu yönetiminde katılımı ve şeffaflığı, yönetimin denetimini ve hesap verirliğini artıracak

Elektronik devlet, “aklı devlet” ya da “dijital devlet” olarak adlandırılmaktadır.

Adem-i merkeziyetçilik, devlet merkezinin gücünü azaltarak yerel yönetimlerin yetkilerinin artırılmasını savunan siyasi görüşür. Adem-i merkeziyet, “merkezin yokluğu” demektir. Yerinden yönetim, özyönetim şeklinde kullanılmaktadır.

Paydaş, hedeflerin başarıya ulaşmasından etkilenen ya da bu süreçte etkili olan herhangi bir grup veya bireydir.

yände kullanılması vurgulanmaktadır. Bu yönyle, e-devletin demokrasiyi derinleştirici ve genişletici amaçlara da hizmet edebileceği söylenebilir (Yıldız, 2011).

E-devlet'in ana paydaşları 1. kamu kurumları, 2. sivil toplum kuruluşları, 3. üniversiteler ve 4. özel sektör olarak ele alınabilir. Bu bağlamda; kamunun tecrübesi, sivil toplum kuruluşlarının bütüncül bakış açısı, üniversitelerin bilimsel yaklaşımı, özel sektörün dinamizmi ile tüm paydaşların e-Devlet ile ilgili strateji ve eylem planlarının geliştirilmesi, uygulanması aşamalarında katkı sağlama ve böylelikle dönüşüm yön vermesi söz konusu olabilecektir. Ayrıca e-Devlet hizmetlerinden yararlanacak olan vatandaş da paydaşlardan biridir.

Paydaşlara bağlı olarak alanda sıkılıkla kullanılan e-Devlet etkileşim türleri aşağıda açıklanmaktadır (Yıldız, 2011):

1. Devletten Devlete (G2G); örneğin, iki kamu kurumunun bir veri tabanını ortak kullanması,
2. Devletten Vatandaşa (G2C); örneğin, bir vatandaşın vergisini İnternet üzerinden öğrenip ödeyebilmesi,
3. Devletten Özel Sektöre/İş Dünyasına (G2B); örneğin devlet ihalelerinin İnternet üzerinden duyurulması.

Bu etkileşim türlerine ek olarak e-posta, SMS, sosyal medya araçları gibi araçlar sayesinde devlet dışındaki paydaşlar da kamusal bilgi ve hizmetlerin sadece pasif bir alıcısı değil aynı zamanda belli bir noktaya kadar hizmetin *es-üreticisi* durumuna gelmişlerdir. Buna dayanarak izleyen etkileşimlerden de söz edilebilir (Yıldız, 2011):

4. Vatandaştan vatandaşa (C2C); örneğin, bir doğal afet sonrasında devlet ve sivil toplum kuruluşları arasındaki bilgi ve faaliyet eşgüdümünün İnternet üzerinden yapılması,
5. Sivil toplumdan vatandaşa (NGO2C); örneğin, kamusal meseleler hakkında İnternet üzerindeki tartışma gruplarında yapılan yazışmalar.

Elektronik olarak sunulan kamu hizmetleri, e-devletin kullanım alanları açısından Tablo 2.1'deki gibi sınıflandırılabilir (Demirel, 2006):

Tablo 2.1
Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları

Kaynak: Avrupa Komisyonu tartışma raporundan uyarlayan İnce, 2001

	Bilgi verme hizmetleri	İletişim hizmetleri	On-line işlem hizmetleri
Günlük Yaşam	<ul style="list-style-type: none"> • İş hayatı • Konut • Eğitim • Sağlık • Kültür • Ulaşım • Çevre vs. hakkında bilgiler 	<ul style="list-style-type: none"> • Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık • İş ya da konut ilanları • e-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilet rezervasyonu • Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu hizmetleri rehberi • İdari süreçler için kılavuz • Kamu kayıtları ve veri tabanları 	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	<ul style="list-style-type: none"> • Yasal düzenlemeler • Meclis kayıtları • Siyasi programlar • Görüş belgeleri • Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler 	<ul style="list-style-type: none"> • Siyasi konulara ilişkin tartışmalar • Politikacılarla e-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Referandum • Seçimler • Anketler

Bilgi toplumu, e-devletin sunduğu bilgi ve hizmetlerin üretilebileceği ve tüketilebileceği bir teknik, toplumsal, ekonomik ve siyasi altyapısı oluşturmaktadır (Yıldız, 2011).

E-DEVLET'İN ÖZELLİKLERİ VE AMAÇLARI

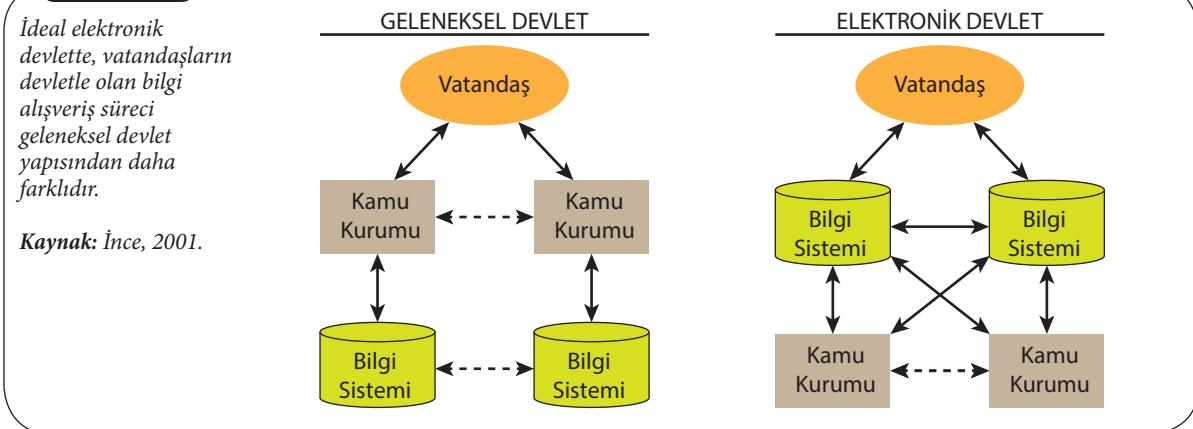
E-devlet, yeni bir kavram olarak algılansa da aslında elektronik devleti yeni yapan unsurlar; kullanılan araçlar ve bu kavramın altında yatan özelliklerdir. Başka bir deyişle, devlet hemen hemen ilk tanımlanan şeklini korumaktadır ancak işlevini yerine getirirken geleneksel devletten farklı olduğu noktalar onu yeni kılmaktadır. Bu çerçevede, e-devletin *bilgi devleti* ve *teknik devlet* olma özelliklerinden söz edilebilir (İnce, 2001).

Bilgi Devleti olarak e-Devlet: Günümüzde, üretilen, paylaşılan ve kullanılan bilginin yalnız niceliği değil, bu ürünün üretimi, dağıtımını ve kullanılmasındaki nitelik (kalite) de önemlidir. Üretilen bilginin nitelik ve niceliği toplumların gelişmişlik düzeyinin de bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Kamu, toplumsal yaşamda bilginin en yoğun olarak üretildiği, toplandığı, dağıtıldığı, kullanıldığı ya da belirli amaçlarla gizlendiği sosyal bileşendir. Vatandaşların bireysel, özel bilgileri, şirketlere ait bilgiler, ekonomik ve sosyal yaşama ait bilgiler bu bilgilerden bazlarıdır. e-Devlet, bilgiye erişimin ötesinde kamu hizmetlerini elektronik yapıda sunarak vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de sağlamaktadır (İnce, 2001).

Geleneksel devlet yapısında, örneğin bir vatandaş, devlet hizmeti almak için mesai saatlerinde bizzat ya da dilekçe yolu ile kamu kurumu ya da çalışanlarına başvurmak zorundadır. Kamu kurumu/kamu çalışanı olmadan hizmet alması mümkün değildir. E-devlet yapısında ise kamu bilgi oto yolu olarak adlandırılan bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşmakta ve bu sistemin yönlendirmesi ile ilgili kamu hizmetine erişmektedir. Dolayısıyla, e-Devlet geleneksel devlete rakip değil fakat geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunuluş şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünü olarak değerlendirilebilir (İnce, 2001).

E-devlet uygulaması ile birlikte, kamu kurumu ya da çalışanları, hizmet verme konusunda aracı olmaktan çıkmıştır (Şekil 2.2). Buna dayanarak geleneksel devlet, geleneksel bürokrasi kavramı ile ilişkilendirilirken e-devletle ilişkili olarak ise e-Bürokrasi kavramından söz edilebilir. Şekil 2.3, geleneksel ve e-Devlette bürokrasının işleyişine bağlı olarak hizmet döngülerini göstermektedir. E-devlette vatandaşın hizmete doğrudan erişimi sağlanmakta, hizmet verimliliği, niteliği ve hızı da artmaktadır. E-devlet, sadece vatandaşın hizmete en kolay yoldan ulaşmasını sağlamakla kalmaz, aynı zamanda devletin de en kolay yoldan hizmet vermesini ve hizmet kalitesinin artmasını, maliyetin ise düşmesini sağlar.

E-devlette bilgi sistemi kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleştirildiğinden sunulacak hizmeti vatandaşın talepleri yönlendirmektedir. Buna ek olarak, kamu kurumları arasındaki iletişim artması ve kurumsal bilgi sistemlerinin bütünlüğünün sağlanması sayesinde tekrarlar, aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kâğıda dayalı işlemler önemli ölçüde azalmıştır. Vatandaşa gerekli olan bilgilerin büyük bir kısmı bilgi sisteminden güncellenmiş şekilde hazırlıdır. Dolayısıyla e-Devlet basit olarak web sitesinden bilgi ve hizmet sunulması değildir, bütünsel, organize ve eşgüdüm içinde çalışan bir kamu yönetimi yapısıdır (İnce, 2001).

Şekil 2.2**Şekil 2.3**

Teknik Devlet olarak e-Devlet: Yeni devlet anlayışında teknolojinin yeri tartışılmaz derecede önemlidir. Kamu yönetimi sisteminde teknoloji kullanımının temel amaçları kamu çalışanlarının yönetsel etkinliğini ve idarenin verimliliğini artırmaktır (İnce, 2001). 20. yüzyılın ikinci yarısında ortaya çıkan bilgisayar, yönetim-teknoloji ilişkisine önemli katkılarında bulunmuştur. Önceleri büyük, yavaş, karmaşık ve pahalı olmasına rağmen zamanla bu özelliklerindeki azalmalarla bağlı olarak kullanımı yaygınlaşmıştır. 1980'lerden sonra ise her kamu çalışanının masasında bulunan bir iş üretim birimine dönüşmüştür. Aynı dönemde bilgisayarların birbirleriyle iletişim kurabilmesini sağlayan Internet de tüm dünyada yaygınlaşmıştır (Yıldız, 2011). Son yillardaki bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ise klasik devlet hizmeti sunum şekillerinde de önemli değişikliklere neden olmuştur. Klasik devlet hizmeti anlayışındaki kâğıt tabanlı formlar, bürokratik aşamalar ve günlerce süren işlemlerin süresi elektronik ortamda yapılmakla dakikalara indirgenmiştir (Naralan, 2008). Bir evrak kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğu bilinebilmekte, izlenebilmekte ve herhangi bir kriterre göre aranabilmekte, incelenebilmektedir ki bu yönyle de e-devletin teknik üstünlüğünden söz edilebilir. E-Devlet uygulamasında, teknolojiyle birlikte daha etkin çalışma araçları sağlanarak yeni ilişkilerin kurulması ve devamlılığı ile çalışan iletişimini güçlendirilebilmektedir. Ayrıca veri görselleştirmesi, bilgi çıkarması, veri entegrasyonu ve sayısal kütüphane gibi bilgi yönetimi araçları kullanılabilmektedir. Böylece, hem kamu kurumlarının iç işleyişinde kullanılan bilgi sistemlerinde hem de vatandaşla doğrudan, hızlı bir iletişim söz konusu olmaktadır. Vatandaş, bilgiye herhangi bir zamanda düşük maliyetle erişebilmektedir.

Yönetimde verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik, yerleşme ve piyasalaşma gibi dinamiklerin uygulanabilmesinde de İnternet ağındaki bilgisayarlar araç olarak

kullanılmıştır. İnternet üzerinden verilen bilgi ve hizmetlerin, idarenin daha hızlı ve verimli işlemesini sağlayacağı, vatandaş memnuniyetini artıracağı, kırtasiyeciliği azaltacağı, idarenin şeffaflık ve hesap verebilirliğini artıracağı düşünülmüştür (Yıldız, 2011).

Bilgi teknolojileri ve İnternete bağlı olarak kamu yönetiminin dijital çağda dönüşmesinden yola çıkılarak *geleneksel bürokratik paradigma* ile *e-Devlet paradigmına* ilişkin yapılan karşılaşturma Tablo 2.2'de verilmiştir (Ho, 2002).

Paradigma: Belli bir dönemde bilimsel olarak olgu ve olayları açıklamaya yarayan ortak ve genel bakış açısı. Paradigma, var olan durumu açıklama özelliğini yitirdiğinde yerini yeni bir paradigma alır.

	Bürokratik paradigma	e-Devlet paradigması
Yönelim	Üretim maliyet-etkinliği	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
Süreç organizasyonu	Fonksiyonel rasyonellik, bölgelere ayırma, dikey hiyerarşi	Yatay hiyerarşi, ağı örgütlenmesi, enformasyon paylaşımı
Yönetim ilkesi	Kural ve yetki ile yönetim	Esnek yönetim, merkezî koordinasyon ile bölgeler arası takım çalışması
Liderlik tarzı	Komuta ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişim
İç iletişim	Yukarıdan aşağı doğru, hiyerarşik	Merkezî koordinasyon ile çok yönlü ağı, doğrudan iletişim
Dış iletişim	Merkezî, resmî, sınırlı kanallar	Resmî ve gayri resmî doğrudan ve hızlı geri bildirim, birden çok kanal
Hizmet sunum şekli	Belgelere dayalı ve kişilerarası etkileşim	Elektronik değişim tokuş, yüz yüze olmayan etkileşim
Hizmet sunum ilkeleri	Standardizasyon, tarafsızlık, eşitlik	Kullanıcı özelleştirme, kişiselleştirme

Tablo 2.2
Kamu Hizmeti Sunumunda Değişen Paradigmalar

E-devlet'in kamusal hizmetleri yaygın ve erişilebilir hâle getirmek, hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerini daha etkin değerlendirmek ve katılımcı yurttAŞlığı öünü açmak, devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemesini sağlamadan yanısıra aşağıdaki amaçlarının da olduğu söylenebilir (Çelikkol, 2008; Demirel, 2006):

- *Harcamalarda tasarruf sağlanması:* Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamaların, e-Devlet sisteminin benimsenmesiyle çok büyük oranda düşürülebilmesi.
- *Kâğıt işlemlerinin kontrol altına alınması:* e-Devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kâğıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlemin elektronik ortama aktarılması ve böylelikle her türlü analize olanak sağlanması.
- *Bürokrasinin azalması:* Vatandaşların sıra beklemeden kurumlardaki işlerini çözebilmesi, bilgi almak istedikleri kurumlarla iletişimlerini İnternet üzerinden sağlaması, kâğıt ve evraklarla uzayan işlem sürelerinin kısalması.
- *Kamu yönetiminde şeffaflık:* Yapılan işler ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamaları mümkün olan en alt düzeylere inerken bilgi edinme hak ve özgürlüğünün öünü açılması. Bilginin yayılma hızının artarak toplumun ilgili tüm kesimlerinin bu bilgilerden yararlanması, böylece demokratik bir toplum olma yolunda da katkı sağlanması.
- *Kamu hizmetlerinde hızın artırılması:* Kısa sürede çok fazla sayıda hizmetin verilebilmesi, tek durak merkezleri gibi uygulamalarla bir platformdan birden fazla hizmete ulaşabilmesi.
- *Kamu yönetiminde üretkenlik ve verimlilik:* İletişim araçlarının daha resmî iletişim yöntemleriyle mümkün olmayan ilişkilerin desteklenmesinde önemli rol oynayarak çalışan iletişimini güçlendirmesi. E-Devlet uygulamaları sayesinde kamu kuruluşlarının daha az kaynakla daha çok iş üretmeleri.

- *Hizmet kalitesi:* Vatandaşlara İnternet ortamından belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış hizmet sunulması.
 - *Kamu yönetiminde kesintisiz hizmet:* Kamu hizmetlerinin süreklilik, düzenlilik ve istikrarlılık özelliklerinin 7 gün 24 saat hazır bulundurulması. Hizmetin hazır olmadığı durumda ise ona ulaşım yollarının ve sistemin her zaman açık olması.
 - *Vatandaşın yönetime etkin katılımı:* Siyasette aktif rol almayan ancak bu konularda düşüncelerini açıklamak isteyen kişilerin, hızla karar mercilerine ve diğer insanlara aktarabilmesi. Böylece, gelişen bilgi toplumunda, bilgiye daha iyi ulaşan insanların, resmi kurumların karar alma sürecine doğrudan katılabilmesi ve demokrasi açısından da ilerleme sağlanması.
 - *Herkese eşit hizmet, etkin ve hızlı denetim:* Sunulan hizmetlerden herkesin eşit şekilde yararlanabilmesi, kurallı ve kayıtlı sistem sayesinde etkin ve hızlı denetimin sağlanması.
 - *Kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı:* Teknolojinin olanakları sayesinde bizzat kuruma gitmeye gerek kalmaması, işlemin gerçekleşmesi için uzun süre beklenmemesi.
- E-devletin sürekli gelişim ve değişim içinde olduğu dikkate alındığında bu amaçlara zamanla başka amaçların da ekleneceğini söylemek mümkündür.

SIRA SİZDE



E-devlet'in temel amaçlarını açıklayınız.

3

DİKKAT



Radyo, televizyon ve İnternetin bulunduğu 50 milyon kullanıcı ulaşmak için geçen süre incelendiğinde radyo için 38 yıl, televizyon için 13 yıl iken İnternet için sadece beş yıldır. Bu da e-Devlet'in yakın gelecekte tüm vatandaşları kapsayacağıının, belki de zorunluluk haline geleceğinin bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

E-devletin gelişimine ilişkin teknik, örgütsel ve yönetsel unsurlara dayanarak önerilen Layne ve Lee'nin (2001) modeli alanda en bilinen model olup aşamaları aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

1. *Kataloglama:* Devletin ya da kamu kurumunun bir web sitesi oluşturarak İnternet üzerinde varlık göstermeye başladığı, *bilgilerin sunulduğu* ancak kullanıcı açısından işlevselliliğin çok az olduğu aşamadır.
2. *İşlem:* Kullanıcıların İnternet üzerinden *hizmet alabildiği, çift yönlü iletişim*in söz konusu olduğu aşamadır.
3. *Dikey Bütünleşme:* *Farklı düzeylerde bütünleşmeyi* ifade etmektedir, aynı alana ilişkin yerel düzeydeki veritabanlarının ulusal düzeydeki ile bütünleşmesi gibi.
4. *Yatay Bütünleşme:* *Farklı işlevlerin bütünleşmesini* ifade etmektedir, farklı alanlarda kamu kurumlarında sağlanan hizmetlerin tek bir sistemden kullanıcıya sunulduğu aşamadır.

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

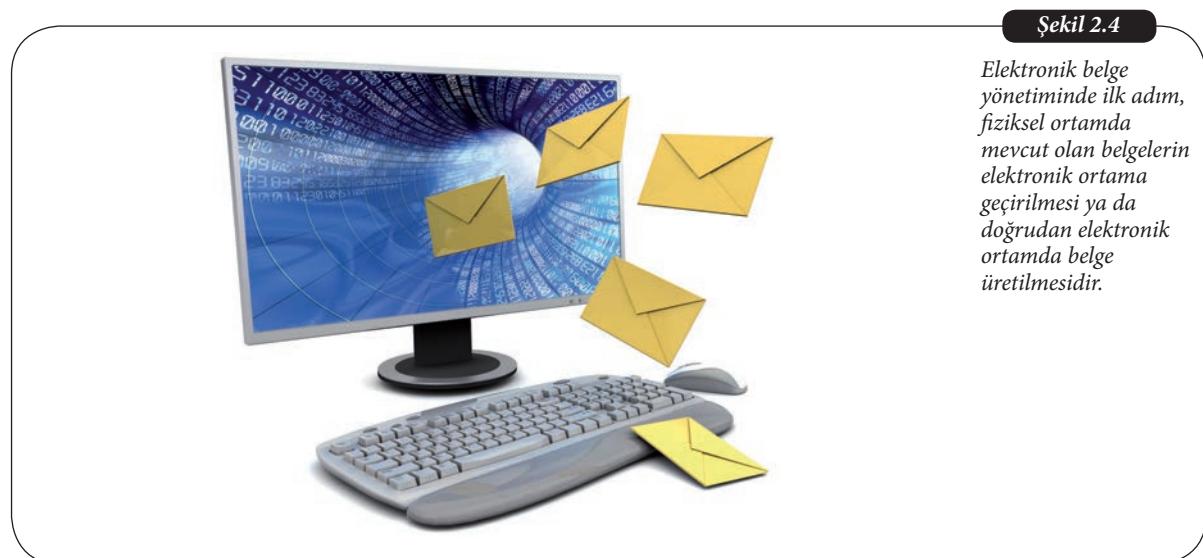
Belge bulunduğu ortama ve türüne bakılmaksızın kurum içindeki her türlü iletişim aıyla akan bilgidir. Belge yönetimi, üretiminden ulusal arşivlerde depolanmasına kadar bir belgenin geçirdiği bütün işlem ve sürecin daha hızlı, ekonomik, verimli, güvenilir, yasal düzenlemelere ve standartlara uygun olarak işleme konmasına yönelik ilke ve uygulamalardan oluşan bir disiplindir. Diğer bir ifade ile belge yönetimi, kurumsal faaliyetler içerisinde üretilen belgelerin üretiminden uygun bir biçimde dağıtımasına, erişilmesine, dosyalanmasına, ayıklanmasına ve/veya imha edilmesine kadar sürdürülmenin her türlü işlemin kontrol altına alınmasını sağlayan ilke ve uygulamalardır. Bu tanımdan

hareketle belge yönetimi, kurumların genel yönetsel yapısı içinde faaliyet gösteren önemli bir denetim aracı olarak nitelendirilebilir. Belgelerin daha nitelikli bir biçimde üretilmesi, etkin ve güvenli olarak dağıtılması ve düzenlenmesi, faaliyetlerin daha düzenli olarak sürdürülmesine ve dolayısıyla kurumun yönetsel yapısına doğrudan etki etmektedir. Belge yönetimi yaklaşımında, her belgenin canlı yaşamına benzer şekilde çeşitli evrelerden oluşan bir yaşam döngüsüne sahip olduğu görüşü hakimdir. Buna göre yaşam döngüsü, üretiminden ya da başka bir kurumdan sağlanmasından arşivlerde depolanmasına kadar bir belgenin geçirdiği bütün işlem evrelerini ifade etmektedir (Odabaş, 2008). Belge yaşam döngüsünün evreleri; üretim/sağlama, kullanma/dağıtım, koruma, arşivleme ve imha olarak ele alınabilir.

Belge kavramı bilgi teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak kavram ve yapı olarak doğal bir değişime ulaşmıştır (Aydin, 2005). Yeni adıyla *elektronik belge*, e-Devlet uygulamalarının önemli bileşenlerinden biridir ve bu nedenle e-Devlet uygulamaları, elektronik belge yönetimi ilke ve uygulamaları göz önünde bulundurularak hayatı geçirilmelidir (Odabaş, 2008). Bu noktada, elektronik doküman ile elektronik belge arasındaki farka da değinmek yerinde olacaktır. Elektronik dokümanlar, uygulama yazılımları ve bilgisayar kullanımıyla dijital ortamda üretilen ve depolanan bilgi ya da veri dosyalarıdır. Değişik manyetik ve optik depolama ortamlarında bilgisayar yazılım ürünleri vasıtıyla oluşturulurlar (CalRIM, 2002). Elektronik doküman ancak kurumsal işlemlerde kullanıldığından ve bu işlemlerin delili olarak saklandığında elektronik belge kimliğini kazanır. Başka bir deyişle, elektronik ortamda yazılan resmi bir yazı, bütün onay süreçleri tamamlanana kadar elektronik doküman niteliğinde, kurumsal yapı içinde nihai onay makamı tarafından imzalandığında ise elektronik belge olarak adlandırılır (Aydın ve Özdemirci, 2011). Kurumların bu şekilde belgelerini üretme ve iletme için bilgi teknolojilerini kullanması ile belge yönetimi de elektronik ortama doğru bir değişim göstermiş olup “Elektronik Belge Yönetimi” olarak adlandırılmaktadır. Dolayısıyla, Elektronik Belge Yönetimi, fiziksel ortamda mevcut olan belgelerin elektronik ortama geçirilmesi ya da elektronik ortamda belgelerin üretilmesi ve bu belgelerin kontrol edilmesi, düzenlenmesi, kullanılması ve arşivlenmesi işlemlerini kapsamaktadır.

Elektronik Belge Yönetimi'nin İngilizce karşılığı "Electronic Records Management"tır.

Sekil 2.4



Belge yönetimi, türü ve amacı ne olursa olsun, tüm kurumlarda var olan/olması gereken bir fonksiyondur. Kurumlarda kayıt tutma ve belge yönetimi fonksiyonu aşağıdaki beş temel kurumsal amaca hizmet etmektedir (Kandur, 2011):

1. güncel karar verme ihtiyaçlarına cevap verilmesi,
2. kurumsal kaynakların nasıl sağlandığının ve kullanıldığın belgelenmesi,
3. kurumun, kurum çalışanlarının ve hizmet sunulan kitlelerin haklarının korunması,
4. kurumun tabi olduğu mevzuata uygun davranışının belgelenmesi,
5. tarihsel süreç içerisinde kurumsal devamlılığın izlenebilmesi.

Elektronik Belge Yönetimi, belge yönetiminin bilgi teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilmesine dayanır. Ancak sadece belgelerin elektronik ortamda bulundurulması bu süreçte yeterli olmayacaktır. Bu nedenle etkin yönetim ve denetimi gerçekleştirmek için “Elektronik Belge Yönetim Sistemi” kullanılmalıdır (Shepherd, 1994).

Elektronik Belge Yönetim Sistemi

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), elektronik belge yönetiminin gerçekleştirilmesini sağlayan sistemdir. EBYS sistemleri, kurumsal iş süreçleri içerisinde sürekli olarak belgelerin üretilmesi, kurum içinden ya da kurum dışından alınan belgelerin kayıt altına alınması, muhafaza edilmesi, dağıtılması, arşivlenmesi, değerlendirilmesi ve ayıklama imha işlemeye tabi tutulması işlemlerini yerine getirmek için gerekli olan her türlü kuram ve uygulamayı kapsayan geniş bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Odabaş, 2008).

EBYS’de temel amaç ortak çalışmalarında kullanılan tüm dokümanların kolay bulunur, kolaylıkla güncellenir, hızla erişilebilir ve paylaşılabilir olmasıdır. Sistemin temel ögesi yazılımdır. Bir EBYS yazılımı kurum ERP yazılımlarının bir parçası olarak üretilebilir ya da kurum fonksiyonlarını elektronik ortamda yürütmek için kullanılan diğer yazılımlarla entegre çalışabilen bağımsız bir paket de olabilir. Sistemi oluşturan bir diğer öğe kurumsal politika ve prosedürlerdir. Kurum bilgi ve belge yönetimi prosedürleri EBYS için bir girdi olarak düşünülebilir (Kandur, 2006).

EBYS oluştururken belge yönetim gereksinimleri, operasyonel iş süreçleri dâhil olmak üzere, belgelerin üretilmesi, imhası, saklanması gibi yasal ve arşivsel gereklikler sistem tasarıminda belirlenmeli ve tanımlanmalıdır. Bu bağlamda EBYS, belgenin yaşam döngüsü çerçevesinde oluşturulmalıdır (Aydın ve Özdemirci, 2011).

Bununla birlikte, EBYS kullanımı ile fiziksel ortamdaki işleyiş değişmekte ve bu işleyiş önemli katkılardır. Belgelerin kağıda basılması, kopyalanması, dosyaların arşivlenmesi işlemlerde harcanan emek, zaman ve masrafların en aza indirgenmesi ile verimlilik elde edilmektedir. Ayrıca temel iş uygulamaları ile entegrasyonun sağlanmasıyla bilginin durağan olarak birikmesinin ötesinde akan süreçler dâhilinde yer alması ve dinamik formların kullanılabilmesi söz konusudur. Belge ve bilginin tek bir merkezden yönetimi sağlanır; veri tekrarı ve çoklu dağıtımlarda belge kopyalanması engellenmiş olur. Tüm bunlar ise bürokrasiyi azaltan, kâğıt kullanımını en aza indirgeyerek kırtasiye tasarrufu sağlayan ve böylelikle verimliliği artıran unsurlardır. Hızlı içerik arama özelliğiyle belgelere kolay erişilebilir. Web temelli altyapının varlığı, ofis içi ya da dışı kullanım ve belge havuzuna erişimde esneklik sağlamaktadır. Kurumsal formlar, dijital ortamda kullanılır ve raporlanır; kurumsal iş süreçlerinin, elektronik iş akışları üzerinden yürütülmesi söz konusudur. Organizasyon içinde ortak belge, iş akışı ve form kullanımı ile kurumsallaşma desteklenmektedir. Yönetim tarafından izlenebilirliği sağlar. Belgelerin dijital ortamda depolanması ile erişim kolaylığı sunar, fiziksel arşivleme maliyetlerini düşürür, afet ve diğer risklere karşı güvenlik sağlar, bakım sürecini kolaylaştırır.

Aynı zamanda, EBYS ile zaman ve mekândan bağımsız esgüdümlü çalışma koşulları yaratılabilmekte, kurumsal iş süreçleri saniyeler içerisinde tamamlanabilmekte, çoklu erişim ve paylaşım olanakları yanında depolama ve yedekleme sorunları kolayca aşılabilmektedir. Elektronik arşivlerin sağladığı web tabanlı bütünsel içerik oluşturma ve yayılama özellikleri ile de kurumların iş yükünün önemli bir bölümünü karşılayabilmektedir (Külcü, 2012).

ERP (Enterprise Resource Planning - Kurumsal Kaynak Planlama) yazılımları, bir işletmenin tüm fonksiyonlarını kapsayan bütünsel bilgi sistemleridir.

Özet olarak EBYS'nin yararları aşağıdaki gibi açıklanabilir (Önaçan vd., 2012):

- *Hız:* EBYS, belgeyle ilgili fiziksel ortamda yapılması zaman alan tüm işlemler (çıkıtsı alma, harmanlama, deftere kaydetme, zimmetleme, zarflama, onay aşamalarının takibi, dağıtımı, istatistiklerinin tutulması, güvenlik tedbirlerinin alınması, çoğaltılması, dosyalanması, arşivlenmesi ve imha edilmesi) kısa sürede gerçekleştirilir.
- *Güvenlik:* Güvenli ağ, kontrollü bilgisayarlar, kullanıcı yetkilendirmeleri, şifreleme, elektronik sertifikalar, kurallı ve kayıtlı erişim, elektronik yedekler sayesinde sağlanır.
- *Maliyet:* Kâğıt miktarı, kurye ve posta maliyetleri, dosyalama, arşivleme ve depolama giderleri, koruma ve bakım maliyetleri azalır.
- *Verimlilik:* Belge işlerine ayrılan zamanın azalmasıyla personelin asıl işe odaklanması, dosya ve dolapların azalarak çalışma ortamının ferahlaması, ortak belge ve iş akışı ile kurumsallaşmanın desteklenmesi, erişimde mekân esnekliği verimliliği artıran unsurlardır.
- *Bilgi yönetimine katkı:* Bilgi karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılır, tarihsel araştırmalar ve kurumsal hafıza için katkı sağlanır, bilginin gereksiz birikimi önlenir, bilgi vatandaşla kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılır. Bilginin, belirlenmiş strateji ve politikalara uygun olarak belli bir standartta oluşturulması, saklanması, düzenlenmesi, paylaşılması, dağıtılması, arşivlenmesi ve imhası söz konusudur.

Kamu hizmetlerinin hızlı, güvenilir ve düşük maliyetle verilebilmesi bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı ile ilişkilidir.

EBYS'nin sözü edilen özelliklerinden tam olarak yararlanılabilmesi, e-imza, e-yazışma ve kayıtlı elektronik posta kullanılması ile yakından ilişkilidir. Bu bağlamda ilgili kavramlar aşağıda tanımlanmıştır:

Elektronik İmza (e-İmza)

Teknolojinin gelişimine paralel olarak, süreçlerin elektronik ortama taşınmasıyla onay işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ihtiyacı ortaya çıkmış ve bunu sağlamak maksadıyla e-imza teknolojisi geliştirilmiştir. Güvenli e-imza birkaç istisna dışında elle atılan imza ile eşdeğer kabul edilmektedir (Önaçan vd., 2012).

Elektronik Yazışma (e-Yazışma)

Kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleriyle elektronik ortamda resmi belge paylaşımı ya da iletimi yapabilmelerini ifade etmektedir. Bu bağlamda, EBYS'de uyulması gereken teknik özelliklerin belirlenmesi, e-yazışmanın işlerlik kazanmasını sağlayacak mevzuat düzenlemelerinin gerçekleştirilmesi ve mesaj paylaşım platformunun oluşturulması gibi çabaları kapsamaktadır (Civelek ve Turan, 2010).

Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)

Elektronik iletilerin, gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukuki delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şeklidir (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2011).

Anadolu Üniversitesi, 4 Ocak 2016 tarihi itibarıyle EBYS kullanmaya başlamıştır. Bu bağlamda, kurum içi ve kurum dışı yazışmalar için gereken belgeler bu sistem üzerinden hazırlanmaktadır, belgeler e-imza ile imzalanmaktadır.



DİKKAT

E-Devlet ve Elektronik Belge Yönetimi İlişkisi

E-devlet hizmetlerinde devlet kurumları ile vatandaş ve tüzel kişilere sundukları hizmet söz konusudur. Bu hizmetin sunulabilmesi için ise hizmetin üretiminin gerçekleştirildiği birtakım uygulamalar vardır. Bu uygulamaların temelini elektronik belge yönetimi

kavramı ve uygulamaları oluşturur. Hizmetlerin tek bir kapıdan elektronik ortamda gerçekleştirildiği etkin bir e-Devlet yapısında, devlet kurumları arasındaki ortak çalışmalar sayesinde karşılıklı bilgi ve veri alış verişinin sağlanması, kurumsal değerlendirmeler yapılarak politikalar oluşturulması için gereksinim duyulan güvenilir bilginin elde edilmesi, elektronik belge yönetim sisteminin desteğine dayanmaktadır. Belgenin temelinin bilgi olduğu düşünüldüğünde, doğruluğunun ve güvenliğinin sağlanmasıın önemi daha iyi anlaşılmaktadır. E-devlet hizmetleri kapsamında yer alan elektronik hizmetler; kurumsal etkileşimlerin, faaliyetlerin ve kararların elektronik kayıtlarını oluşturmaktadır. EBYS, bu hizmetlerin sürekliliği, geçerliliği, güvenilirliği ve erişilebilirliğinin sağlanmasında rol oynamaktadır (Alır, 2008).

EBYS, ayrıca, e-Devlet modelinde, elektronik ortamındaki belgeleri saklama, yönetme, zararlı unsurlara karşı koruma ve bu işlemler sonucunda gerekli belgeleri gereksizlerden ayırip saklanması gerekenleri belli bir düzen içinde kullanıma hazır hâle getirme işlevlerine sahip olmalıdır. Bu sistem mümkün olduğunda yalın bir yapıya sahip olmalı; buna karşın farklı kuruluşların ve farklı belge türlerinin gereksinimlerini de karşılayabilmelidir (Odabaş, 2008).

Kurumların veri ve bilgi değişimini sağlayan birlikte çalışabilirlik prensibi e-Devlet anlayışının temelini oluşturur. E-Devlet çalışmalarında kurumlar arasında koordinasyon ve bütünlüğün sağlanması, birlikte çalışabilirlik ve uzun dönemli bütünsel yapı hedefleri açısından önemlidir.

SIRA SİZDE



5

E-devlet ile Elektronik Belge Yönetimi arasında nasıl bir ilişki vardır?

SONUÇ

Hızla gelişen ve değişen bilgi ve iletişim teknolojileri, toplumları bilgi toplumuna dönüştürmüştür; yaşamı etkileyen unsurları da bu firtınanın içine sürükləmişdir. 2000'li yılların başından itibaren evlerde bilgisayar ve sonrasında mobil cihazların kullanımının Internet ile birlikte yaygınlaşması, devletlerin alışkanlıklarını ve bürokrasiyi de değiştirmeye başlamıştır. İçinde bulunulan çağda, e-Devlet uygulamalarının mobil platformlarda ve akıllı cihazlarda yerini alması da bunun bir göstergesidir.

Devlet hizmetlerini bir çatıda toplayan, gerekli bilgilere ve hizmetlere kolay yoldan ve herhangi bir saatte, dünyanın her yerinden hızlı erişim olanağı sunan e-Devlet için aşağıdakiler söylenebilir:

- Mekân: Küresel
- Zaman: Sınırsız
- Etkileşim: Doğrudan
- Hizmet: Kesintisiz
- Gelişim: Açık

Bu bağlamda, geleneksel bürokrasının de yerini hızla e-Bürokrasiye bıraktığı, e-Devlet'in varlığına ve süregelen gelişimine bakarak rahatlıkla söylenebilir. Bireyler, e-Devlet çatısı içinde barınan hizmetlerden yararlanabilmek için onları akılda tutmak, bir memura danışmak, kurumlar arasında mekik dokumak, doğrudan bir yetkiliden hizmet beklemek zorunda değiller. Kapının yerini bilmek ve anahtara sahip olmak yeterli!

Özet



Bürokrasi ve e-devleti tanımlamak

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaşamımızı etkilemesine paralel olarak birçok kavram dönüşümüne uğramıştır. Devlet kavramı da bunlardan biri olup hizmetlerinin elektronik ortamda hızlı, kolay erişilebilir, güvenilir ve kesintisiz verilmesi e-Devlet olarak adlandırılmaktadır. Bu sistemde bürokrasi, e-bürokrasiye dönüşmüştür ve benzer şekilde hizmet alanlar e-vatandaş, onların yönetime katılımının artmasıyla e-demokrasi kavramlarından söz edilmektedir.



E-devlet'in paydaşlarını ve etkileşim türlerini açıklamak
E-devlet'in ana paydaşları 1. kamu kurumları, 2. sivil toplum kuruluşları, 3. üniversiteler ve 4. özel sektör olmakla birlikte hizmetin alıcısı ve bazen de eş-üreticisi konumundaki vatandaş da diğer bir paydaştır. Paydaşlara bağlı olarak etkileşim türleri ise şu şekilde sıralanabilir:

1. Devletten Devlete (G2G); iki kamu kurumu arasında ortak veritabanı kullanılması,
2. Devletten Vatandaşa (G2C); vatandaşın e-Devlet üzerinden işlem yapabılmasına olanak sağlanması,
3. Devletten Özel Sektöre/İş Dünyasına (G2B), özel sektörle ilgili bazı duyuruların e-Devlet üzerinden duyurulması,
4. Vatandaştan vatandaşa (C2C); devlet ve sivil toplum kuruluşları arasında bilgi ve faaliyet eşğündümünün İnternet üzerinden yapılması,
5. Sivil toplumdan vatandaşa (NGO2C); kamusal meseleler hakkında İnternet üzerindeki tartışma gruplarında yapılan yazışmalar.



E-devlet'in özellikleri ve amaçlarını açıklamak

E-devlet'in yeni bir kavram olarak değerlendirilmesini sağlayan unsurlar, kullanılan araçlar ve bu kavramın altında yatan özelliklerdir. E-devlet ile ilgili iki temel özellik, onun *bilgi devleti* ve *teknik devlet* olmasıdır. Bilgiyi üretme, bilgiye erişim sağlama, bilgiyi sorunsuz olarak diğer kurumlara aktarabilme, bilginin sunum şeklini değiştirmeye *bilgi devleti* özelliği ile ilgilidir. Kamu yönetiminde ve devlet hizmetlerinde teknolojinin kullanımıyla yönetimin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması, işlem sürelerinin kısalması, evrak ve işlemlerin her aşamada kayıtlı olması ve verilerin görselleştirilmesi, bilgi karışımı gibi araçların kullanımına olanak sağlanması ise *teknik devlet* olma

özellikile ilgilidir. Tüm bu sözü edilenlere bağlı olarak maliyetlerin düşüğü, hızın ve erişilebilirliğin arttığı, sürekliliğin, şeffaflığın ve güvenirliğin arttığı söylenebilir ki bunlar e-devletin amaçlarındandır. E-devletin diğer amaçları ise kesintisiz hizmet sunma, vatandaşın yönetimeye katılımını artırma, herkese eşit hizmet sunma olarak sıralanabilir.



Elektronik Belge Yönetimi ve EBYS'yi tanımlamak

Elektronik Belge Yönetimi, kurumların belgelerini bilgi teknolojilerini kullanarak üretmesi, iletmesi ve saklaması olarak tanımlanabilir. Elektronik dokümanlar, uygulama yazılımları ve bilgisayar kullanımıyla dijital ortamda üretilen ve depolanan bilgi ya da veri dosyalarıdır. Elektronik dokümanlar, kurumsal yapı içinde nihai onay makamı tarafından imzalandığında elektronik belgeye dönüştürülür. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kısaca, elektronik belge yönetiminin gerçekleştirilebilmesini sağlayan sistemdir. EBYS sistemleri, kurumsal iş süreçleri içerisinde belgeye özgü tüm işlemleri yerine getirmek için gerekli olan her türlü kuram ve uygulamayı kapsayan geniş bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Bu sistemin temel ögesi yazılım, diğer bir ögesi ise kurumsal politika ve prosedürlerdir. EBYS kullanımı ile hız, güvenlik, verimlilik artarken, maliyet düşmeye ve bilgi yönetimine de katkı sağlanmaktadır.

Kendimizi Sınayalım

- 1.** E-devlet, hangi kavramın kısaltmasıdır?
 - a. Esnek Devlet
 - b. Elektronik Devlet
 - c. Eski Devlet
 - d. Etkili Devlet
 - e. Etkin Devlet

- 2.** Aşağıdakilerden hangisi bürokrasi tanımlarıyla ilişkilendirilemez?
 - a. Memurların toplumdaki egemenliği
 - b. Kırtasiye işlerinin çokluğu
 - c. İş bölümü ve uzmanlaşmanın dikkate alınması
 - d. Kurallara bağlılık
 - e. Hiyerarşinin olmaması

- 3.** Aşağıdakilerden hangisi e-devlet'in ana paydaşları arasında **yer almaz**?
 - a. Kamu kurumları
 - b. Özel sektör
 - c. Sivil toplum kuruluşları
 - d. Spor kulüpleri
 - e. Üniversiteler

- 4.** Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet etkileşim türlerinden **değildir**?
 - a. Devletten Devlete
 - b. Devletten Vatandaşa
 - c. Özel Sektörden Özel Sektöre
 - d. Devletten Özel Sektöre
 - e. Vatandaştan Vatandaşa

- 5.** Aşağıdakilerden hangisi e-devletten verilen hizmetler arasında **yer almaz**?
 - a. Bilgilendirme hizmetleri
 - b. Entegre elektronik hizmetler
 - c. Futbol maçları için elektronik bilet hizmetleri
 - d. Ödeme işlemleri
 - e. Kurum ve kuruluşlara kısa yollar

- 6.** E-devlet ile birlikte gelişen e-Bürokraside hizmet döngüsü nasıldır?
 - a. vatandaş → hizmet ← kamu kurumu/çalışanı
 - b. vatandaş → kamu kurumu/çalışanı → hizmet
 - c. vatandaş → hizmet
 - d. kamu kurumu/çalışanı → hizmet
 - e. vatandaş → kamu kurumu/çalışanı

- 7.** Aşağıdakilerden hangisi e-devletin amaçlarından biridir?
 - a. Vatandaşın kamu çalışanı ile yüzeye iletişimini artırmak
 - b. Kural ve yetki ile yönetim düzeni sağlamak
 - c. Elektronik belgeleri fiziksel olarak da yedeklemek
 - d. Vatandaşın yönetimine etkin katılımını sağlamak
 - e. İç iletişimde yukarıdan aşağı doğru hiyerarşiyi korumak

- 8.** Elektronik belge yönetimi ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?
 - a. Belge yönetiminin bilgi teknolojileri kullanılarak gerçekleştirilemesine dayanır.
 - b. Güvenlik yönünden zayıftır.
 - c. Belge ile ilgili işlemler fiziksel ortama göre daha kısa sürer.
 - d. Kâğıt ve posta maliyetleri azalır.
 - e. Bilgi yönetimine katkı sağlar.

- 9.** EBYS ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?
 - a. Bir kurumda EBYS kullanımı için sadece tek bir kişi yetkili olabilmektedir.
 - b. EBYS'de belge üretmemekle; fiziksel belgeler elektronik ortama aktarılmaktadır.
 - c. Belgeler arşivlenebilmesine rağmen izleme ve kriterle göre arama yapılamamaktadır.
 - d. EBYS sisteminde yedekleme yapılması mümkün değildir.
 - e. EBYS'den tam anlayımla yararlanabilmek için e-imza, e-yazışma ve kayıtlı elektronik posta kullanılmalıdır.

- 10.** E-devlet için aşağıdaki eşleştirmelerden hangisi doğrudur?
 - a. Mekân: Küresel
 - b. Zaman: Sınırlı
 - c. Etkileşim: Dolaylı
 - d. Hizmet: Kesintili
 - e. Gelişim: Kapalı

Okuma Parçası

Gelecektan Bir Gün Senaryosu

“Deniz Bey kırklarında, ailesi ile birlikte sakin bir hayat süren bir vatandaşımız. Evli ve iki çocuklu ve hâlen bir şirketin insan kaynakları müdürüüğünde çalışmaya devam etmektedir. Her gün olduğu gibi sabah 7.00'da çalar saat tarafından uyandırıldıktan sonra, 7.30 civarında kişisel asistanı tarafından ilk uyarılarıyla karşılaşmaya başlar. İlk uyarısı dün akşam yediği aşırı tuzlu yemek yüzünden tansiyon değerlerindeki değişimle ilgili, tuz dozunu kaçırılmış...

Geçen hafta doktoru, tuzlu yiyecekleri özellikle de abur cuburları kendisine iyi gelmediği için yasaklamış, e-Devlet üzerinden kendisini takibe alıp, uyurken izlenecek şekilde Deniz Bey'in kişisel asistanı üzerinden izlemeye almıştı. Tabii o an itibariyle artık 7 gün 24 saat boyunca kişisel asistanı tarafından izleniyordu...

Eve geldiğinde karısı kapıda bekliyordu, eh karısı olduğu için hem onun hem de kendisinin bilgileri doğrudan birbirlerinin e-Devlet hesaplarına yansıyordu. Hem yapmaya çalışıp başarılı olamadığı abur cubur kaçamağı hem de aldığı ceza karısına akşam için üstünlük kazandırmıştı.

Başı öne eğik evine giren Deniz Bey önce oğlunun yanına gider ve daha sonra üstünü değiştirip kişisel asistanını eLINE alıp mesaj alış verişini tekrar başlatır. Bu sırada Mehmet Bey'in yaptığı alımlarla ilgili bilgiler mesaj olarak kendisine gelir ve noter işlemlerinden Mehmet Bey'in alım yetkisini kapatır. Bu esnada doktorundan kendi yanına gelmeden yapması gereken tahlillerin listesi ve de tahlil randevuları listelenir ve görünüş itibariyle yarın izinli olduğu bilgisi de amirine gönderilmiştir.

Artık hava kararmış, akşam yemeği yenilmiş ve de uykuya zamanı gelmiştir. Deniz Bey yatağına uzanıp gözlerini kapatıp tekrar düşüncelerine dalar. Şöyledir bir düşündüğünde tam 15 yıl önce 18 Aralık 2008 tarihinde e-Devlet Kapısı açılmıştı ve o günden bugüne gelinen noktada, artık varlığı her bir Türkiye vatandaşı için yaşamlarının ayrılmaz bir parçası hâline gelmiştir. Gerçekten de artık hayatın karmaşası insanın gerçek anlamda yaşamاسına engel olmuyordu. Ve artık 18 Aralık 2023 Pazartesi gecesi, vatandaş Deniz ve ailesi için e-Devlet güvencesinde uyumaması için hiçbir neden yoktur. Çünkü evleri de, e-Devlet üzerinden herhangi bir duruma karşı polis müdürlüğüne bağlı olduğundan, onlar uykudayken e-Devlet onları koruyordu” (Aktekin, 2015).

Kaynak: Yazının tamamına, <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/sosars/article/view/5000093052> adresinden ulaşabilirsiniz.

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. b Yanınız yanlış ise “Giriş” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. e Yanınız yanlış ise “Giriş” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. d Yanınız yanlış ise “E-devlet’in Tanımı ve Paydaşları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. c Yanınız yanlış ise “E-devlet’in Tanımı ve Paydaşları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. c Yanınız yanlış ise “E-devlet’in Tanımı ve Paydaşları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
6. a Yanınız yanlış ise “E-devlet’in Özellikleri ve Amaçları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
7. d Yanınız yanlış ise “E-devlet’in Özellikleri ve Amaçları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
8. b Yanınız yanlış ise “Elektronik Belge Yönetimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
9. e Yanınız yanlış ise “Elektronik Belge Yönetimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
10. a Yanınız yanlış ise “Elektronik Belge Yönetimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

E-devlet, bilgi iletişim teknolojilerinin özellikle de Internetin kullanımı ile anlam kazanmaktadır. Vatandaşlarla herhangi bir yerden herhangi bir zamanda kesintisiz hizmet sunulması, kurumlar arası veri ve bilgi aktarımı gibi işlemler Internet sayesinde gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, geleneksel bürokrasi ile e-Bürokrasi karşılaşıldığında Internetin, vatandaşlar kadar devlet için de olmazsa olmaz bir aracı olduğu söylenebilir.

Sıra Sizde 2

E-devlet, mekan yani büro kramını küreselleştirmiştir. Bunu sağlayan ise devlet hizmetleri kapısının anahtarını oluşturmada ve bu anahtarı kullanmadan en temel araç olan Internettir. Vatandaş, bir şifre ile kendi anahtarını oluşturarak devlet kapısından içeri girebilir ve bu çatı altındaki hizmetlerden yararlanabilir. Bu sistemde vatandaş da e-Vatandaş olarak adlandırılabilir.

Sıra Sizde 3

E-devlet’in amaçları; kamusal hizmetleri yaygın ve erişilebilir hâle getirmek, hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerini daha etkin değerlendirmek ve katılımcı yurttaşlığın önünü açmak, devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemesini sağlamaktır. Bunların yanısıra, harcamalarda tasarruf sağlamak, işlemlerin elektronik ortama aktarılmasıyla kontrol altına alınması, bürokrasının azalması, kamu yönetiminde kesintisiz hizmet, şeffaflık, üretkenlik ve verimlilik, kamu hizmetlerinde hızın artırılması, vatandaşın yönetimle etkin katılımı, herkese eşit ve kaliteli hizmet sunulması, etkin ve hızlı denetimin sağlanması, erişilebilirliğin artırılması da hedeflenmektedir.

Sıra Sizde 4

Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS), fiziksel ortamda mevcut olan belgelerin elektronik ortama geçirilmesi ya da elektronik ortamda belgelerin üretilmesi ve bu belgelerin kontrol edilmesi, düzenlenmesi, kullanılması ve arşivlenmesi için yapılan program ve uygulamaları ifade etmektedir. E-devlette hem vatandaş hem de diğer kurumlara doğru ve güvenilir bilgiyi hızlı bir şekilde sunabilmek için EBYS destegine gereksinim vardır. Aynı zamanda EBYS, e-devletten sunulan hizmetlerin sürekliliği, geçerliliği, güvenilirliği ve erişilebilirliğinin sağlanması noktasında rol oynamaktadır.

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

- Ahır, G. (2008). e-Türkiye uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara. <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/129.pdf> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Aktekin, E. (2015) Gelecektен Bir Gün Senaryosu. E-devlet Kapısı Blog Sayfası. <https://blog.turkiye.gov.tr/gelecektен-bir-gun-senaryosu> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Aydın, C. (2005). Bilgi teknolojilerinin belge yönetimine etkisi ve elektronik belge yönetimi. *Bilgi Dünyası*, 6(1), ss. 89-97. <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/219> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Aydın, C. ve Özdemirci, F. (2011). Elektronik belgelerin arşivlenmesinde gerçekliğin ve bütünlüğün korunması. *Bilgi Dünyası*, 12(1) ss. 105-127 http://turkoloji.cu.edu.tr/GENEL/ca_fo_arxiv/ca_fo_arxiv.htm (erişim tarihi: 02.01.2016)
- Bilgi teknolojileri ve İletişim Kurumu (25.08.2011). Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. Ankara :Resmî Gazete (28036 sayılı)
- California Records and Information Management (CalRIM). (2002). Electronic records management handbook: State of California Records Management Program. <http://www.documents.dgs.ca.gov/osp/recs/ERMHbkall.pdf> (erişim tarihi:10.01.2016)
- Yükseł Civelek, D. ve Karahan Turan, H. (2010). *Kurumlar arası e-yazışma çalışma raporu*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.
- Çelikkol, Ö. (2008). Kamu Yönetiminde E-devlet Yapılanması ve Türkiye İçin E-devlet Model Önerisi. SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Çevikbaş, R. (2014). Bürokrasi kuramı ve yönetsel işlevi. *Muğla Üniversitesi Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(2), ss. 75-102. <http://eyad.mu.edu.tr/index.php/eyad/article/view/104/86> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Çukurçayır Akif M. ve Hülya Ekşi (2001). Kamu hizmeti sunumunda yeni yöntemler. *S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 1, Sayı:1-2, Nisan-Ekim.
- Delibaş, 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*, 13 (1), ss. 101-144. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/sosars/article/view/5000093052> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıstay Dergisi*, 61, ss. 83-118. <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der61m6.pdf> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Eryılmaz, B. (1995). *Kamu Yönetimi*.akademi Kitabevi, İzmir.
- Ho, A. T. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative. *Public Administration Review*, 62(4), ss. 434-441.
- İnce, M. N. (2001). Elektronik devlet: Kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkânlar. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-devlet.pdf (erişim tarihi: 30.12.2015)
- Kandur, H. (2006). Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli. Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü. <http://www.omu.edu.tr/files/EBYS%20kriterler%20refmod%20v20.pdf> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Kandur, H. (2011). Türkiye'de kamu kurumlarında elektronik belge yönetimi: Mevcut durum analizi ve farkındalıkın artırılması çalışmaları. *Bilgi Dünyası*, 12(1), ss. 2-12
- Külcü, Ö. (2012). Türkiye'de kurumsal elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına dönük koşulların değerlendirilmesi: 57 örnek kurumun analizi. *Türk Kütüphaneciliği*, 26, (1) ss. 30-52.
- Layne, K. ve Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18, ss. 122-136.
- Naralan, A. (2008). E-devlet'e etki eden faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), ss. 457-468. <http://e-dergi.atauni.edu.tr/ataunisosbil/article/view/1020000562/1020000554> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Odabaş, H. (2008). Elektronik belge düzenleme yaklaşımı ve Türkiye'de E-devlet uygulamalarında elektronik belge yönetimi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), ss. 121-142. <http://e-dergi.atauni.edu.tr/ataunisosbil/article/view/1020000537> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Önaçan, M. B. K. , Medeni, T. D. ve Özkanlı, Ö. (2012). Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS)'nin faydaları ve kurum bünyesinde EBYS yapılandırmaya yönelik bir yol haritası. *Sayıstay Dergisi*, 85/Nisan-Haziran.
- Öncü, S. E. (2015). "e" mi Devlet?. <https://seoncu.blogspot.com.tr> (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Shepherd, E. (1994). Managing electronic records. *Records Management Journal*, 4(1) ss. 39 – 49 <http://dx.doi.org/10.1108/eb027073>
- Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, ss.343-356.
- Uçkan, Ö. (2003). E-devlet, e-demokrasi ve e-yönetişim modeli: Bir ilkesel öncelik olarak bilgiye erişim özgürlüğü. *Stradigma e-Dergisi*, 5 http://bilisim2023.org/index.php?option=com_content&view=article&id=46;br-lkesel-oencelk-olarak-blgye-erm-oezguelueue&catid=9: E-devlet&Itemid=20 (erişim tarihi: 27.12.2015)
- Yıldız, M. (2011). Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetimi. *Türkçe BilimlerAkademisi: Açık Ders Malzemeleri*, <http://www.acikders.org.tr/course/view.php?id=67> (erişim tarihi: 03.01.2016).
- <http://www.edevlet.gov.tr/2016-2019-ulusal-e-devlet-stratejisi-ve-eylem-plani-hakkında>

3

Amaçlarımız

Bu üniteyi tamamladıktan sonra;

- 🕒 Bilgi ve iletişim teknolojilerinin tarihsel gelişimini açıklayabilecek,
- 🕒 e-Devlet altyapısının bileşenlerini sınıflandırabilecek,
- 🕒 e-Devletin sunum kanallarını karşılaştırabilecek,
- 🕒 e-İmza uygulamalarını ayırt edebilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- e-Devlet
- m-Devlet
- EKAP
- İnternet
- MAKŞ
- KBS
- CBS
- MERNİS
- e-İmza
- e-Vatandaş
- Bulut Bilişim
- Dijital Vatandaşlık
- Sosyal Medya
- Dijital Devlet
- Ağ
- Otomasyon

İçindekiler

Bilgi Toplumu ve e-Devlet

e-Devlet Altyapı ve Teknolojileri

- GİRİŞ
- BIT'LERİN TARİHSEL GELİŞİMİ
- E-DEVLET ALTYAPISI
- E-DEVLETİN SUNUM KANALLARI
- E-İMZA UYGULAMALARI

e-Devlet Altyapı ve Teknolojileri

GİRİŞ

Bilgisayar ve İnternet teknolojilerindeki gelişmeler toplumun her alanını derinden etkilemiştir. İş dünyası, sosyal yaşam, eğitim, ulaşım, iletişim, yerleşim ve hatta siyasette meydana gelen kapsamlı değişimler toplumlardaki vatandaşlık anlayışını da etkilemiştir. Rekabete dayalı küresel bilgi ekonomisinin baskın olduğu günümüzde sahip olunması gereken beceriler ve yeterlikler hem toplumlar hem de bireyler açısından önem kazanmıştır. Ortakları arasında Apple, Microsoft, ve HP gibi teknoloji şirketlerinin de bulunduğu 21. yüzyıl becerileri ortaklılığı tarafından oluşturulan “21. Yüzyılda Vatandaşlığı Yeniden Düşünmek” başlıklı raporda 21. yüzyıl vatandaşlığı; dijital vatandaşlık, sivil okuryazarlık ve küresel sorumluluk temelinde tanımlanmıştır. Böylece içinde bulunduğumuz bu yeni yüzyılda sorumlu ve etkin bir vatandaş olmak eskisinden daha farklı, incelikli ve karmaşık bir hâl almıştır.

Dijital vatandaşlık kavramını tartışınız?



SIRA SİZDE

Klasik devlet anlayışında vatandaşlara sağlanan hizmetlerde çok fazla bürokrasi işlemiyle karşılaşılmaktadır. Oldukça basit bir işlem bile uzun zaman alan ve karmaşık prosedürlere tabi tutulmaktadır. Bu da daha fazla personelin ve daha fazla memurun çalıştırılması anlamına gelmektedir. Çoğu zaman daha fazla personel ve memur çalıştmak da bu problemlere çözüm getirmemektedir. Basit bir işlem için aylarca sürebilen evrak, imza ve onay süreçleri yaşanabilemektedir. Dijital devlet anlayışında ise bütün bu rutinlere yönelik Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) altyapılarına dayanan ve oldukça pratik bir şekilde işleyen çözüm önerileri sunulmaktadır. Kısacası elektronik kimlik doğrulama, e-imza ve e-ihale gibi **e-Devlet** altyapısını oluşturan bileşenler sayesinde klasik devlet anlayışında, özellikle zaman ve iş yükü ile ilgili, birçok probleme yapıcı çözümler sağlanabilmektedir.

e-Devlet, devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görevlerinin bilişim teknolojileri aracılığıyla kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi anlamına gelmektedir.

Resim 3.1

Dijital Devlette Pratik
Çözümler

Kaynak: [http://
gorselarsiv.anadolu.
edu.tr/](http://gorselarsiv.anadolu.edu.tr/)



Bu ünitede öncelikle e-Devlet altyapısını oluşturan teknolojilerin daha iyi anlaşılması için ilgili Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin tarihsel gelişimine kısaca değinilmiştir. Daha sonra e-Devlet altyapısı, e-Devlet sunum kanalları ve e-imza uygulamaları anlatılmıştır. Türkiye'de e-Devlet uygulamalarına yönelik detaylı bilgileri bu kitabın 5. ünitesinde bulabilirsiniz.

BIT'LERİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Dijital devlet anlayışının e-Devlet altyapısını oluşturan bilgi ve iletişim teknolojilerinin başında bilgisayar ve İnternet teknolojileri gelmektedir. Bu nedenle bilgi ve iletişim teknolojilerinin tarihsel gelişiminde özellikle bilgisayar ve İnternet teknolojilerinin gelişimine yer verilmiştir.

En basit bakış açısıyla matematiksel işlemci, hesap aracı olarak bilgisayarların tarihi yaygın inancın aksine oldukça eskiye dayanmaktadır. Bazı kaynaklarda bilgisayarların tarihi milattan önceki manuel hesaplama araçlarına, bazlarında 1600'lü yillardaki Blaise Pascal ve Gottfreid Wilhelm von Leibniz tarafından tasarlanan mekanik hesap makinelerine, bazlarında ise 1800'lü yillarda Charles Xavier Thomas, Charles Babbage ve Hermann Hollerith tarafından geliştirilen otomatik hesap makinelerine dayandırılmaktadır. Ancak günümüzde kullanılan anlayımla bilgisayarların elektronik yapısına ilk yakın tasarımın Howard Hathaway Aiken tarafından 1937'de tasarlanan Mark 1 olduğunu söylemek mümkündür. Mark 1 yarı elektronik devrelerden oluşmaktadır. Çağdaş bilgisayarların gelişim dönemlerini dört başlıkta incelemek mümkündür. Bunlar:

- 1950'lerde geliştirilen ve lambalı teknolojiye dayanan ENIAC benzeri birinci kuşak bilgisayarlar,
- 1960'larda geliştirilen ve transistör teknolojisine dayanan ikinci kuşak bilgisayarlar,
- 1970'lerde geliştirilen, tümdevre olarak da bilinen entegre devre teknolojilerine dayanan ve kendi aralarında iletişim kurabilen üçüncü kuşak bilgisayarlar,
- 1972'den günümüze kadar tasarlanan ve mikroçip teknolojilerine dayanan gelişmiş bilgisayarlardır.

Bilgisayarların gelişim sürecine bakıldığından bilgisayarlarda kullanılan elektronik teknolojilerin büyük bir öneme sahip olduğu görülür. 1960'lı yillardan sonra bilgisayarlarda elektron tüplerinin yerini transistörler almıştır. Daha sonra da yüzlerce transistörün

birleşiminden oluşan entegre devreler bilgisayarlarda yer almıştır. Günümüzde ise bilgisayar donanımında mikroçipler yaygın olarak kullanılmaktadır. Mikroçipler ise birçok entegre devrenin birleşip küçültülmüş hâli olarak da tanımlanabilir.

Bilgisayarlarda kullanılan teknolojiler elektron tüplerinden transistörlerden, transistörlerden entegre devrelere, entegre devrelerden mikroçiplere zamanla küpüllü hızlanmıştır. Bu sayede bilgi ve iletişim teknolojileri herkesin her zaman ve her yerde ulaşabileceği düzeye ulaşmıştır.



DİKKAT

Bilgisayarlar çeşitli programlama dillerinin yardımıyla hazırlanmış yazılımlar sayesinde sanayi, iletişim, ulaşım ve güvenlik gibi birçok alanda kullanılabilmektedir. Ancak bilgisayarı evlerimize, küçültüp ceplerimize sokan ve gündelik hayatlarımızın vazgeçilmez aletleri olmasını sağlayan şey İnternet olmuştur. En genel anlamıyla İnterneti ağların ağı olarak tanımlamak mümkündür.

ARPANET 15 bilgisayarın birbirine bağlanmasıyla oluşturulmuştur. ARPANET kurulduktan sonra İnternetin en önemli bileşenlerinden biri olarak değerlendirilen ve günümüzde hala aktif bir şekilde kullanılan elektronik posta (e-mail) ortaya çıkmıştır. İlk e-mail sistemi 1972 yılında Roy Tomlinson tarafından ARPANET için geliştirilmiştir. Bir sene sonra da dosya paylaşımını gerçekleştirmek için FTP protokolü geliştirilmiştir.

İlk bilgisayar ağı ABD'de 1970'te oluşturulan Amerikan Gelişmiş Savunma Araştırmaları Dairesi Ağı (ARPANET) ağıdır.

Gündelik hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelen İnternetin temelini oluşturan teknolojilerden biri olan İletişim Kontrol Protokolü (TCP) ve İnternet Protokolü (IP), Ocak 1983 tarihinde ARPANET'te kullanılmaya başlamıştır. ARPANET Amerikan hükümetinin müdahalesiyle askeri olmaktan çıkarılarak Ulusal Bilim Vakfı Ağı (NSFNET) olarak yeniden yapılandırıldı. World Wide Web (WWW) bir fizik laboratuvarı olarak işlev gören CERN (Avrupa Nükleer Araştırma Merkezi)'de ortaya çıkmıştır. CERN'de Tim Berners Lee 1989 yılında NeXT marka bir bilgisayar kullanarak Hypertext Markup Language, yani Zengin Metin İşaretleme Dili olan HTML işaretleme dilini geliştirerek ilk web sunucusunu oluşturdu. Böylece World Wide Web, diğer adıyla WWW teknolojisi doğmuştur.

WWW teknolojisi, 30 Nisan 1993 tarihinde, telifsiz olarak isteyen herkesin kullanımına açılmıştır. ARPANET ve NSFNET ağlarına 1994 yılı sonuna kadar 110 ülke, 10.000 bilgisayar ağı, 3.000.000'dan fazla bilgisayar ve 25 milyona yakın kullanıcı bağlandı. Bu sayı, WWW ve HTML ile Web Sayfası kavramının kullanıma girdiği 1994-1995 yılları içinde büyük bir patlama gösterdi ve 60 milyona ulaştı. Böylece günümüzde kullanıldığı anlayımla İnternet ortaya çıkmış oldu. İnternetin dünya üzerindeki bilgisayar ve bilgisayar ağlarının birbirleri ile bağlanmasıından oluşan uluslararası bir bilgisayar ve bilgi iletişim ağı olarak tanımlamak mümkündür. Bugün ise Dünya İnternet İstatistikleri verilerine göre Kasım 2015 itibarıyle dünya genelinde üç milyar 345 milyondan fazla insan aktif İnternet kullanıcısı durumundadır.

Internetin tarihsel gelişim süreçlerini https://tr.wikipedia.org/wiki/Internet'in_tarihi adresinden inceleyebilirsiniz.



INTERNET

Her geçen gün boyutu küçülen ve hızlanan bilgisayarlar önce evlerimize sonra da ceplerimize yerleşmiştir. İnternetin sunduğu olanaklar bilgisayar teknolojileriyle birleşince bilişim teknolojileri gündelik hayatlarımızın vazgeçilmez birer bileşeni olarak yer almaya başlamıştır. Toplumların her alanına yayılan bilişim teknolojileri yaşam biçimlerimizi şekillendirmekle kalmamış toplumsal rollerimizin de yeniden düzenlenmesine, gözden geçirilmesine neden olmuştur. Örneğin sorumlu ve etkin bir vatandaş olmak artık eskisinden daha farklı, incelikli ve karmaşık bir hâl almıştır. Çünkü toplumsal farkındalıkla

ulaşmak, çevremizde ve dünyada olan biteni takip etmek için kitle iletişim araçları yetersiz kalmaktadır. Anında haber alma, bilgi ve görüş paylaşmaya olanak sağlayan sosyal medya araçları, anlık yayın yapan e-gazete ve haber platformları İnternetin sunduğu teknolojilerden birkaçıdır.

Her alanında yaşantı hızlandıran teknolojiler zamanla vatandaşların devletten bekentilerini de etkilemiştir. Geleneksel devlet anlayışının hantal ve verimli olmayan hizmetleri yeni dönemde vatandaşların ihtiyaçlarını cevaplayamayacak duruma gelmiştir. Bu nedenle bilgisayar ve İnternet teknolojilerinin sağladığı olanakların yanında vatandaşların talepleri de dijital devlet anlayışını zorunlu kılmıştır. Ancak toplumun bu bekentilerine cevap verebilecek güçlü bir e-Devlet altyapısı olmadan dijital devlet anlayışının hayatı geçmesi mümkün değildir. E-Devleti otomatikleşmiş işlemelere dayanan, kamu yönetimi verimliliğini arttıran ve her vatandaşın uygun maliyetli bilişim teknolojileri desteğiyle bu hizmetlere erişim olanağı sağlayan bir elektronik belge yönetim sistemi olarak da tanımlamak mümkündür. E-Devlet kavramının temelinde kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılıyla vatandaşlara sunulması yatomadır. Bunun yerine getirilebilmesi için de e-Devlet yapılanmasında gerekli teknolojik altyapının kurulması gerekmektedir.

SIRA SİZDE



2

İlk Web sitesi ne zaman hangi amaçla açılmıştır? Araştırınız.

E-DEVLET ALTYAPISI

Türkiye'de e-Devlet Kapısı, 18 Aralık 2008 tarihinde hizmete açılmıştır. E-Devlet Kapısı'nın kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu 20/4/2006 tarihi ve 26145 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren, 24/3/2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı yetkisine verilmiştir. Bu Bakanlar Kurulu kararı ile 10/08/2006 tarih ve 26255 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2006/22 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereği, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili standartlar ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar, Ulaştırma Bakanlığının koordinasyonunda ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir. Türkiye'de e-Devlet uygulamalarına ilişkin detaylı bilgilere 5. üniteden erişebilirsiniz.

Bir ülkedeki tüm vatandaşlara devlet hizmet ve görevlerinin hızlı ve eksiksiz bir biçimde ulaştırılması e-Devletin temel hedefini oluşturmaktadır. Bu nedenden dolayı e-Devlet, ülke genelinde yayılmış bir bilgisayar ve ağ altyapısı ile birlikte güçlü bir yönetim sistemi inşa etmeyi içerir. Bu ünitede e-Devlet altyapısı başlığı altında e-Devletin üzerine inşa edildiği e-Devlet Portalı (e-Devlet Ana Kapısı), ağ altyapısı, bilgi yönetimi, elektronik kimlik tanımlama ve doğrulama, e-ihaleler ve UYAP gibi diğer altyapılar anlatılacaktır. Bu altyapı bileşenleri alt başlıklar hâlinde incelenmiştir.

e-Devlet Portalı

Çağdaş bir ülkede güçlü bir e-Devlet yapısı oluşturmak için öncelikle vatandaşın devletle ilgili her çeşit ihtiyacına yedi gün yirmi dört saat kesintisiz cevap verebilen bir çevrimiçi hizmet portalının oluşturulması gerekmektedir. Türkiye e-Devlet Ana Kapısı, e-Devlet portallarına iyi bir örnektir. Bünyesinde farklı devlet kurumlarının elektronik hizmetlerini barındıran e-Devlet portalı, tüm vatandaşlara ve iş dünyasına tek noktadan çevrimiçi hizmet sunma amacındadır. Yapılandırılan uygulamalarla; vatandaşlara, kamu ve özel kesim çalışanlarına daha hızlı, etkin, verimli hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır. e-Devlet portalı üzerinden vatandaşlara sunulan hizmetleri beş başlıkta sınıflandırmak mümkündür. Bunlar:

- Ödeme işlemleri,
- Kurum ve kuruluşlara kısa yollar,
- Bilgilendirme hizmetleri,
- Entegre elektronik hizmetler,
- Kamu kurumları arasında bilgi ve belgelerin paylaşımıdır.

e-Devlet portalı, vatandaşlar, çalışan, işveren ve işletmelerin kamusal hizmet ve görevlere erişimini sağlayan kilit roldeki bir e-Devlet bileşenidir. E-Devletin bir parçası olarak portalın kurulmasının esas amacı çeşitli bakanlıklar, kurullar ve daireler tarafından sağlanan bilgilerin ve hizmetlerin bir noktada toplanmasıdır. Böylece her bilgi ve hizmet için yönetilebilir tek bir erişim noktası oluşturulmuş olmaktadır. Tek bir noktada sunulan bilgi ve hizmetlere erişim daha kolay ve etkili sonuçlar verebilmektedir.

Klasik devlet anlayışının prosedürlere bogulan karmaşık süreçleri e-Devlet portalı sayesinde büyük ölçüde çözüme kavuşturmaktadır. Tek bir Web adresinden uygun güvenlik önlemleri altında devlet hizmetlerine, resmi belgelere ve idari prosedürlere kolay erişen vatandaş yönetimine katılmaya daha istekli hâle de gelebilir. Birçok hizmetin bir portal üzerinden sunulması sağladığı yararlar kadar, gerekli güvenlik önlemleri alınmazsa önemli riskler de taşımaktadır. Çünkü bu sistemde vatandaşların özel tanımlayıcı bilgilerinden resmi hesap ve varlıklarına kadar çok sayıda gizli ve özel bilgi bir arada erişime hazır bulunmaktadır. Bu tür sistemlerde işlemlerin güvenliği; elektronik imza, mobil elektronik imza ve şifrelerle sağlanmaya çalışılmaktadır. Türkiye'de de başvuruları hâlinde vatandaşlara **e-Devlet Kapısı** için şifreler verilebilmektedir. İleride yapılacak çalışma ve düzenlemelerle e-Devlet portalına akıllı kimlik kartlarıyla da erişimin sağlanması beklenmektedir.

e-Devlet Kapısı, kamu hizmetlerine tek bir noktanın erişim imkanı sağlayan bir internet sitesidir.

İçerigin yönetimi, bireyselleştirilebilir arayüz, hizmet çeşitliliği ve erişim kolaylığı e-Devlet portallarının en önemli özelliklerini oluşturmaktadır. Bu özelliklerin güçlendirilmesi için de portalın mümkün olan en iyi Web tasarımları ve uygulama desteğiyle inşa edilmesi gerekmektedir. Özellikle kamu kurumları ve vatandaşlar arasındaki ödeme ve para transferlerini sağlayacak merkezi ödeme platformları, tanımlayıcı kimlik bilgilerinin doğrulanması ve farklı kurumlara ait veri tabanlarının entegre bir biçimde tek bir arayüzde yönetilebilir olması portalın en önemli bileşenlerini oluşturmaktadır.

Türkiye Bilişim Derneği'nin (TBD) 2015 yılında 17'ncisini düzenlediği Kamu Bilişim Merkezleri Yöneticileri Birliği - Kamu Bilişim Platformu Toplantısında sunulan bilgilere göre Türkiye'nin e-Devlet uygulaması olan e-Devlet Kapısı'nda hizmet sayısının 1316, aktif kullanıcı sayısının yaklaşık 25 milyon olduğu belirtilmiştir. Ayrıca 199 kurum ile iş birliği; 46 ilde bulunan 129 adet belediye ve 4 adet yerel hizmet kurumunun sisteme dahil olduğu açıklanmıştır. Bu veriler dikkate alındığında e-Devlet altyapısının sahip olması gereken özellikler ve işlem potansiyelinin ne kadar kapsamlı ve önemli olduğu ortaya çıkmaktadır.

Ağ Altyapısı

e-Devlet hizmet ve bilgilerinin ülkenin her yerinden kesintisiz bir şekilde erişilebilir olması ancak iyi bir ağ altyapısı ile mümkündür. Bu ağ altyapısı aslında e-Devletin iskeletini oluşturmaktadır. Ağ altyapısı olmadan bilgi ve hizmetlerin paylaşılacağı kanallar da olmazdı. Geçtiğimiz yüzyılın son çeyreğinde hızla yayılan bilgisayar ve İnternet teknolojileri ülkelerin ağ altyapılarını kurma ve güçlendirme konusunda ciddi bir biçimde motive etmiştir. Böylece e-Devlet uygulamaları için gerekli ağ altyapısına ulaşmak mümkün hâle gelmiştir. Yeni sayısal santraller abone sayılarının artmasını sağlarken uydu teknolojileri, fiber optik kablolar ve sayısal radyo vericileri aracılığıyla şehirler arası, ülkeler ve kıtlaraarası hatların inşa edilmesi ağ altyapısının güçlenmesini ve iletişimini hızlandırmayı sağlamıştır.

Resim 3.2

*Güçlü Bir Ağ
Altyapısına Farklı
Cihazlardan Kolayca
Ulaşılabilir*

*Kaynak: [http://
gorselarsiv.anadolu.
edu.tr/](http://gorselarsiv.anadolu.edu.tr/)*



Özellikle mobil telefonların yaygın olarak kullanılması, servis sağlayıcı firmaların da yaptığı yatırımlarla ülkelerin ağ altyapısı hızlı bir modernizasyon ve genişleme süreci geçirmiştir. Birinci nesil kablosuz telefon ağı olan 1G, sayısal yayına geçilmesi ile yerini ikinci nesil kablosuz telefon ağına (2G) bırakmıştır. Küresel Sistemde Mobil Haberleşme anlamına gelen GSM standardının teknolojik olarak bir adım ilerisi Radyo Paketi Genel Servisi anlamına gelen GPRS'tir. Bu teknolojinin bir sonraki adımı olan EDGE'de veri aktarım hızı 384 Kbps'ye çıkabilmektedir. Kablolu bağlantının olmadığı koşullarda yüksek hızlı veri paylaşımını sağlayan 3G, ilk defa mobil cihazlar için uzak noktalardan kesintisiz görüntülü iletişimin öünü açmıştır. Yüksek hız, yüksek kapasite, bit başına düşük maliyet, IP tabanlı servisler için tasarlanan 4G ise 100 Mbps bağlantı hızına sahip bir mobil iletişim servisidir. 4G'nin daha gelişmiş bir sürümü olan LTE Advanced teknolojisi 4.5G olarak da adlandırılmaktadır. Türkiye'de Ağustos 2015'te ihalesi tamamlanan 4.5G, bir başka deyişle LTE Advanced, 300Mbps (saniyede 37,5MB) ve üzerine ulaşabilmektedir. Çok daha geniş ve çok daha fazla kişiye aynı anda ulaşmayı sağlayacak beşinci nesil (5G) teknoloji alt yapısına henüz ulaşılıamamıştır.

Gelişmişlik düzeylerine göre kablosuz ağ teknolojileri 1G, 2G, GSM, GPRS, EDGE, 3G, 4G, 4.5G ve 5G olarak sıralanır.

DİKKAT



Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından 4.5 G hizmet ve altyapılarına ilişkin yetkilendirme ihalesi 26 Ağustos 2015 tarihinde yapıldı. Yetkilendirme süresi 30 Nisan 2029 tarihine kadar olup işletmeciler hizmetlerin sunumuna 1 Nisan 2016 tarihinden itibaren başlayabilecektir.

Türkiye'de uluslararası bağlantı Yunanistan, İtalya, İsrail, Bulgaristan, Romanya ve Rusya ile gerçekleştirilmektedir. Bu bağlantı Akdeniz ve Karadeniz'den geçen üç adet denizaltı fiber optik kablo hattının yanı sıra Intelsat, Inmarsat ve Eutelsat sistemlerindeki hareketli uydu terminalleri ile sağlanmaktadır. Yurt içinde ise uydu hizmetlerinin ana sunucusu olan TÜRKSAT, kamu kurum ve kuruluşları arasındaki Sanal Özel Ağ teknolojisine dayalı ağın kurulması ile görevlidir. Bu ağda şifreli köprüler aracılığıyla her iki yöne de güvenli bilgi alışverişi sağlanabilmektedir. Türkiye'de de fiber optik kablolar en fazla tercih edilen ağ altyapısını oluştursa da güvenlik açısından etkin ve kesintisiz

iletişimi sağlamak için uydu altyapısı da sağlanmaktadır. Bu bilgilere dayanarak Türkiye'de e-Devlet uygulamaları için gerekli ağ altyapısının güçlü ve yeterli olduğunu söylemek mümkündür. Yakın gelecekte tamamlanması planlanan;

- Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS),
- Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Altyapısı, Kamu Güvenli Ağı,
- Kamu Entegre Veri Merkezi ve
- Bilgi Sistemleri Acil Durum Yönetim Merkezi projeleri ile Türkiye'de e-Devlet altyapısı daha da güçlenecektir.

Kamu Güvenli Ağı ve Bilgi Sistemleri Acil Durum Yönetim Merkezinin sağlayacağı yararları araştırınız.



SIRA SİZDE

Bilgi Yönetimi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumsal etkileri derinleştikçe yeni bir yönetim anlayışı olarak yönetişim kavramını öne çıkarmıştır. Yönetişim, devlet yapısında köklü bir dönüşümü ifade etmektedir. Yönetişimin açılımı bir yandan devlet-sermaye-sivil toplum ortaklılığı iken, diğer yandan etkinlik, şeffaflık, katılımcılık, hesap verebilirlik, hukukun üstünlüğü, hızlılık, vizyon gibi ilkeler bütünü olmaktadır. e-Devlet uygulamalarının bilgi yönetiminde temelde dört dijital etkileşimin kontrolü sağlanmaya çalışılır. Bunlar:

1. Devlet ile devlet arasındaki etkileşim,
2. Vatandaş ile devlet arasındaki dijital etkileşim,
3. Çalışan ile devlet arasındaki dijital etkileşim ve
4. İşveren ile devlet arasındaki etkileşimdir.

Belirtilen bu etkileşimin her düzeyinde **dijital vatandaşlığa** ihtiyaç duyulur. Çünkü temel bilişim teknolojileri bilgisine sahip olmadan bu etkileşimlerin elektronik ortamlarda sağlıklı bir şekilde yürütülmesi mümkün değildir. Dijital vatandaşlığın dijital erişim, dijital ticaret, dijital iletişim, dijital okuryazarlık, dijital etik (ahlak), dijital kanun, dijital haklar ve sorumluluklar, dijital sağlık ve dijital güvenlik olmak üzere dokuz ayrı boyutundan bahsetmek mümkündür.

Türkiye'de e-Devlet altyapısının bilgi yönetimi boyutunda Adres Kayıt Sistemi, Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS) ve Kent Bilgi Sistemlerinden bahsetmek mümkündür. Adres Kayıt Sistemi Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2007 yılında tamamlanarak Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne devredilmiştir. Adres kayıtları, MERNİS veritabanı ile ilişkilendirilmiştir. Adres bilgilerinin gerçek ve tüzel kişilere ait tekil tanımlayıcı numara ile ilişkilendirilmesine yönelik olarak tasarlanan sistem, e-Devlet altyapısının bilgi yönetimi omurgalarından birini oluşturmaktadır. Yakın gelecekte tamamlanması planlanan Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS) projesiyle bu yapının daha da güçlenmesi amaçlanmaktadır.

Dijital vatandaş (e-vatandaş);

Dijital ortamlarda iletişim kurabilen, bilgiye erişebilen, bilgiyi kullanabilen, bilgi üretip paylaşabilen, dijital ortamlarda alış veriş yapabilen, dijital ortamlar eğitim-öğretim hizmetlerine katılabilen, bu ortamlarda etik kurallarına uyan, hak ve sorumluluklarının bilincinde olan kişidir.

Kent Bilgi Sistemi (KBS) Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) ve Yönetim Bilgi Sistemi (YBS) tarafından oluşturulan bir bütündür. KBS, kente ve vatandaş'a ait bilgilerin toplanması, veritabanına aktarılması, veriler arasındaki ilişkilerin kurulması, yönetilmesi ve doğru sorgulamaların oluşturulmasına dayanmaktadır. Gerçekleştirilen sorgulamaların analizi ile kentin her türlü sosyal, ekonomik, kültürel ve idari hizmetlerinin en iyi şekilde gerçekleştirilmesi amaçlanır. KBS'nin sağlıklı kurulabilmesi için gereken ögeler ve fonksiyonlar sistemin iki bileşenine göre Tablo 3.1'de verilmiştir.

Tablo 3.1
KBS Öğeleri ve Fonksiyonları

CBS Veritabanı	YBS Veritabanı
Uçak ve uydü fotoğrafları	Belge Yönetimi
Mahalle, sokak yapıları	Halkla İlişkiler
Ada, pafta, parsel yapıları	Birimlerin İdari Yazılımları
Adres, bina bilgileri	Yetkilendirme Sistemi
Altyapı bilgileri	Abone / Mükellef Sicilleri
Katmanlı haritalar	Tahakkuk / Tahsilat Sistemi
İmar durumları	İmar ve Ruhsatlar
Bina resimleri	Muhasebe / Bütçe
Harita güncellemleri	e-Belediye

Elektronik Kimlik Tanımlama/Doğrulama

Elektronik ortamda kimlik tanımlama veya doğrulama süreçleri e-Devlet altyapısının en önemli bileşenlerinden biridir. Kimlik tanımlama sistemi olmadan vatandaşlara ilgili hizmet ve bilgilerin sağlanması mümkün değildir. Türkiye'de Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) ile 2003 yılından itibaren vatandaşlara kimlik numarası tahsis edilmektedir. e-Devlet kapsamında sunulan birçok hizmetten yararlanmak için tekil tanımlayıcı numara olarak kimlik numarası kullanılmaktadır. Elektronik kimlik kartları projesine 2007 yılında pilot illerle başlanmıştır. Ancak elektronik kimlik kartları projesi henüz tamamlanmamıştır.

Akıllı kart olarak tasarlanan elektronik kimlik kartı, sadece değişken olmayan bilgileri içermektedir. Bu bilgiler kimlik doğrulamayı sağlayan vatandaşlık numarası, doğum tarihi, soy isim gibi değişken olmayan bilgilerdir. Elektronik kimlik kartları sağlık ve adres bilgileri gibi değişken verileri içermemektedir. Bu kartların görsel güvenlik unsurları, tanımlayıcı kodlar ve biyometrik verilerle kimlik doğrulamayı daha güvenilir kılması, kolaylaştırması ve hızlandırması beklenmektedir. Kişiye ait biyometrik veriler sadece elektronik kimlik kartında yer almaktır, merkezi bir veritabanında tutulmamaktadır. Bu kartlar aşamalı olarak mevcut kimlik kartlarının yerine geçecektir. Elektronik kimlik kartlarının e-Devlet altyapısına katkısı da oldukça önemlidir. Kartlar sayesinde çevrimiçi e-Devlet hizmet ve uygulamalarının kimlik doğrulaması hızlı ve kolay bir şekilde yapılabilmektedir.

e-Devlet hizmetlerinden faydalananmak isteyen kişilerin, öne sürdükleri kişi olduklarını doğrulanması gerekmektedir. Kimlik doğrulama için farklı araçlar ve teknolojiler bulunmaktadır. Bu araç ve teknolojilerden öne çıkanlar; kullanıcı adı ve parola, e-posta ve parola vb. e-Devlet Kapısı, kimlik doğrulama için Kimlik numarası ve şifre, e-imza, mobil imza, T.C. Kimlik Kartıdır.

e-İhale

e-Devlet altyapısının ayaklarından biri de e-ihaledir. e-İhale altında elektronik satış projesi olan e-Satış ve Elektronik Kamu Alımları Platformunu saymak mümkündür. e-İhale'nin temel amacı, 4458 sayılı Gümrük Kanunu ve 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu uyarınca tasfiyelik hâle gelen eşyanın satışlarının elektronik ortama taşınarak satışlara katılan kişi sayısı ile rekabetin daha da artırılmasıdır. Bu sayede tasfiyelik eşyadan elde edilen gelirlerin artırılması amaçlanmaktadır.

Devlet Malzeme Ofisi (DMO), kamu kurum ve kuruluşlarına merkezî satın alma hizmeti sunmaktadır. DMO farklı kategorilerde binlerce mal tedariki sağlamaktadır. e-Satış uygulaması ile tüm katalog hizmetleri elektronik ortama taşınmıştır. Böylece e-ihale için önemli bir adım atılmıştır. Piyasadaki en geniş ürün profiline sahip olan DMO, kamu sektörü için model kullanıcı rolünü de üstlenmiş durumdadır.

DMO'nun dışında Kamu İhale Kurumu da EKAP'ı (Elektronik Kamu Alımları Platformu) geliştirmiştir. EKAP il bazında iş zekası raporları da yayinallyamaktadır. Bu platform ile kamu kurumları ile istekliler arasında, gerekli hukuki süreçler de tamamlanarak güvenli belge paylaşımına imkân sağlanmaktadır.

EKAP, çağdaş kamu hizmetlerinin sunumunda ve kamu harcamalarında tasarrufun en önemli unsurları arasında değerlendirilmiştir.



DİKKAT

Düzenleme ve İstihdam Bakanlığı

e-Devlet uygulamalarının yukarıda sayılan altyapı bileşenlerinden başka altyapıları da bulunmaktadır. Bu altyapılardan bazıları şunlardır:

- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),
- Ortak Çağrı Merkezi,
- SBSGM İletişim ve Yardım Merkezi ve
- Eczane Otomasyon Sistemi.

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), günümüz teknolojik gelişmelerini kullanarak, Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının, bağlı ve ilgili kuruluşlarının, adli ve idari tüm yargı ve yargı destek birimlerinin donanım ve yazılım olarak iç otomasyonunu, bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile dış birim entegrasyonunu sağlayan bir bilişim sistemidir. Bu sistem e-Dönüşüm sürecinde e-Adalet ayağını oluşturmaktadır.

Oldukça gelişmiş bir altyapıya sahip olan UYAP'ı www.uyap.gov.tr adresinden detaylı olarak inceleyebilirsiniz.



İNTERNET

Ortak Çağrı Merkezi projesi TÜRKSAT tarafından yürütülen bir projedir. Bu proje ile kamu kurumları için ortak bir çağrı merkezinin kurulması amaçlanmaktadır. Kurulacak ortak çağrı merkezi ile e-Devlet Ana Kapısı'nda vatandaşlara sunulan bütün hizmetler aynı zamanda çağrı merkezi aracılığıyla ulaşılabilir olacaktır. Bu altyapının kurulması çalışmaları devam etmektedir. Altyapı kurma süreçlerinde kamu kurumlarının da kendi çağrı merkezlerini kurmaları ve bu merkezleri ortak çağrı merkezine bağlamaları gerekmektedir. Diğer e-Devlet altyapılarına ilişkin detaylı bilgilere bu kitabın 5. ünitesinde inceleyebilirsiniz.

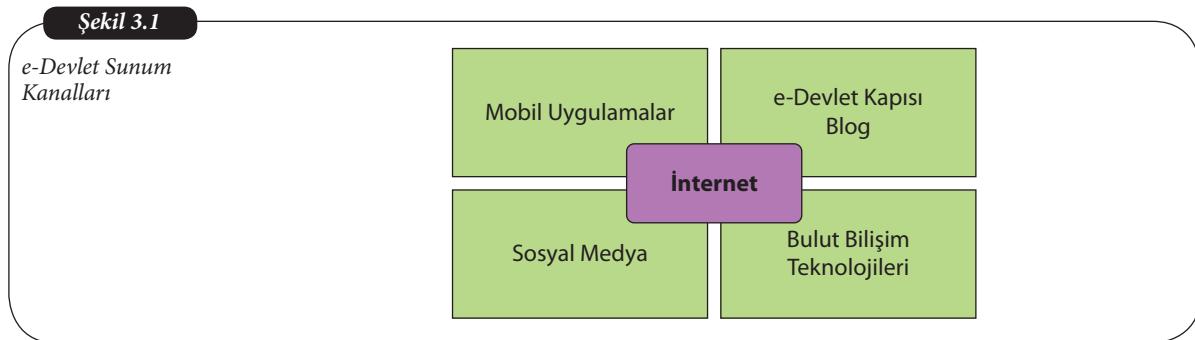
Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü (SBSGM) çatısı altında bulunan İletişim ve Yardım Merkezi projesinde, müdürlük tarafından sağlanan uygulamaların yardım ve destek hizmetlerinin tek bir noktadan yürütülmesi amaçlanmaktadır. SBSGM İletişim ve Yardım Merkezi 16 Haziran 2014 tarihinde hizmete açılmıştır.

Eczane Otomasyon Sistemi, Emekli Sandığı, BAĞ-KUR ve SSK'nın bir araya gelmesiyle oluşturulmuş Sosyal Güvenlik Kurumunun projesidir. Eczane Otomasyon Sistemi 2006 yılında kurulmuştur. Bu sistem sayesinde Sosyal Güvenlik Kurumu ile eczaneler arasındaki çevrimiçi iletişim sağlanmakta ve tıbbi giderler Kurum ile eczaneler arasında doğrudan çözümlenmektedir.

E-DEVLETİN SUNUM KANALLARI

E-devlet hizmetlerinin temel sunum kanalı İnternettir. Günümüz bilgi toplumunun vazgeçilmez teknolojilerin başında gelen İnternet sayesinde devletlerin vatandaşlara daha fazla ve daha hızlı hizmet götürmeleri mümkün hâle gelmiştir. Bununla birlikte e-Devlet sürecinin gelişmesinin önündeki engellerden biri de e-Devlet hizmetlerinin sunum kanalı olan İnternetin kullanım oranlarının düşük olması ve ülke genelinde dengeli bir kullanım oranının yakalanamamasıdır. İnternet kullanım oranları coğrafi koşullardan ve sosyo-

ekonomik olanaklardan etkilendiği için e-Devlet hizmet ve görevlerinin vatandaşlara eşit koşullarda sağlanması mümkün olmayabilir. Bireylerin İnternete erişimlerinin yaygın olmayı sonucunda e-Devlet yapısını etkin bir şekilde kullanamamaları mümkündür. Bu nedenle bazı vatandaşlar geleneksel yöntemleri tercih edebilmektedir. e-Devlet sunum kanalları aşağıda Şekil 3.1'de özetalenmiştir.



En temel e-Devlet sunum kanalı olan İnternet, sağladığı bulut bilişim ve sosyal medya gibi yenilikçi teknolojiler ve mobil erişim olanaklarıyla vatandaşlara ulaşmada çeşitlilik ve esneklik sağlamaktadır. Bu çeşitlilik ve esnekliğin e-Devlet uygulamaları ve hizmetlerine yayılması, diğer bir ifadeyle e-devlet sunum kanallarının zenginleştirilmesi için de bulut bilişim ve sosyal medya araçlarının entegrasyonu ve mobil hizmetlerin yaygınlaştırılması mümkündür.

Bulut Bilişim Teknolojileri

Bulut Bilişim, ağlarda ortak bilgi paylaşımını sağlayan hizmetlere verilen genel addır.

Bulut bilişim kavramı sanılanın aksine yeni bir kavram değildir. Bu kavramın temelleri 1950'lere dayanmaktadır. Birinci kuşak bilgisayarların ilk kullanıldığı kurumlardan biri üniversitelerdi. Oldukça hantal ve büyük boyutlu ana bilgisayarlara bunlara göre daha zayıf istemciler veya terminal bilgisayarlar tarafından ulaşılabilirdi. Bir ana bilgisayar alınması oldukça pahalı olduğu için bu ana bilgisayarlardan en iyi şekilde faydalанılması oldukça önemlidir. Böylece ana bilgisayarın kaynakları istemciler ile paylaşılırdı. İşte bu yapı bulut bilişimin ilk örneğini göstermektedir. Zaman paylaşımı (time sharing) olarak da bilinen bu kaynak paylaşımıyla birçok kullanıcının ana bilgisayardan yararlanması sağlanır. Bulut bilişim olarak da bilinen bu sistemde ana bilgisayarların hem fiziksel kaynakları hem de işlem kaynaklarının paylaşmasına izin verilerek bilgisayarın boş kalma süresi kısaltılmıştır. Böylece kaynakların verimli kullanımıyla bilgisayarlardan en iyi şekilde yararlanılması sağlanmıştır.

ABD Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü (NIST) bulut bilişimi düşük yönetim çabası veya servis sağlayıcı etkileşimi ile hızlı alınıp bırakılabilen ayarlanabilir bilişim kaynaklarının (ağlar, sunucular, depolama alanı, uygulamalar ve servisler gibi) paylaşılan havuzuna, istendiğinde ve uygun bir biçimde ağ erişimi sağlayan bir model olarak tanımlamıştır. Bu tanımdan da anlaşıldığı gibi bulut bilişimin en önemli özellikleri hızlı ve kolay bir şekilde kaynak, servis ve uygulamaların paylaşımına olanak sağlamasıdır.

Resim 3.3



Buluttaki (Ana Bilgisayarlardaki) Kaynak, Veri, Servis ve Uygulamalar Kolayca Paylaşılabilir.

Kaynak: <http://gorselarsiv.anadolu.edu.tr/>

Önceleri uzak ağlara ve bilgisayarlara uygulama barındırma hizmeti sunmak oldukça zor ve maliyetli bir ihti. Bu nedenle uygulamalar çoğunlukla CD, DVD ve disketler üzerinden kullanıcılara ulaştırılmıştı. Ancak günümüzde İnternet erişiminde kullanılan bant genişliği sunucu bilgisayarlar üzerinden uygulama çalışma ve bilgi paylaşımını mümkün kılmıştır. Ben nedenle uygulama ve servisler hard disk gibi fiziksel konumlardan hızla İnternete taşınmaktadır. Böylece bulut bilişim de öne açılmıştır. Artık günümüzde bulut adı verilen internetteki sunucuların英特nete bağlı cihazlar ile konuşturulmasıyla birey ve şirketler verilerini dünyanın her yerindeki ana bilgisayarlarda saklayabilmekte, bu ana bilgisayarlardaki çeşitli yazılım ve uygulamalardan faydalana bilmektedir. Bulut bilişimde verinin tek merkezden kontrol edilebilmesi sonucu veriye izin verilen her yerden kontrollü bir biçimde erişimin mümkün olduğu bir yapı ortaya çıkmıştır.

Günümüzde yaygın olarak kullanılan bulut bilişim hizmetlerine Dropbox, Apple'in iCloud, Google'in Google Drive ve Microsoft'un OneDrive örnek verilebilir.

Bulut bilişim bir ürün değil hizmettir. Bulut bilişim hizmetlerinde alyapı, ortam veya uygulamaların paylaşımı hizmet olarak sunulabilir.



DİKKAT

Teknolojik yapısı gereği bulut bilişim teknolojileri vatandaşlara sağlanan hizmetlerin bir noktada birleştirilmesi amacıyla e-Devlet yapısı için oldukça uygun bir teknolojidir. Bu nedenle e-Devlet uygulamalarına bulut bilişim teknolojilerinin entegrasyonunun oldukça hızlı ve başarılı olduğunu söylemek mümkündür. Kamu kurumlarında bulut bilişimin kullanılması önemli bazı fırsatlar sunmaktadır. Bu fırsatlardan bazıları şöyledir:

- İzlenebilir ve güvenli bir teknik altyapının oluşturulması,
- Maliyetten tasarruf edilmesi,
- Kaynakların verimli kullanılması,
- Yüksek düzeyde erişim, paylaşım ve yönetim esnekliği,
- Hizmet performansında sürekliliğin sağlanması ve
- Kurumların teknolojiden çok iş katmanına yoğunlaşabilmesi.

Sayılan bu önemli fırsatların dışında kamu kurumlarına özel bulut bilişim alt yapısının kurulması da bulut bilişimin kamuda kullanılmasının sağlayacağı fırsatlardan biri olarak değerlendirilebilir.

Dünyada ABD'nin başını çektiği birçok e-Devlet yapılanmasında bulut bilişime büyük önem verilmektedir. ABD ve Güney Kore'nin kamuda bulut bilişim modelini uygulan ülkelerin başında geldiğini söylemek mümkündür. "Önce Bulut" (Cloud First) Politikası ve Federal Bulut Bilişim Stratejisi ve İnisiyatifi ABD'nin bu yönde somut girişimleri arasında sayılabilir. Önce Bulut politikasıyla 2015 yılına kadar veri merkezlerinin birleştirilmesiyle 800 merkezin azaltılmasına gidilmiştir. Böylece 24 milyar ABD Dolarının üzerinde tasarruf sağlanmıştır. Gelişmiş ülkeler göre daha sınırlı düzeyde olsa da Türkiye'deki e-Devlet yapılanmasında da bulut bilişim teknolojileri önemli bir rol oynamaktadır. Türkiye'de bulut bilişimden yararlan başarılı kamu projelerine Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Bulut Sanal Veri Merkezi ve Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağrı Projesi (UYAP) örnek verilebilir.

Türkiye'de e-Devlet projelerinde bulut bilişime geçilmesi ile ilgili olarak Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 25. toplantısında alınan Ulusal Veri Merkezi Çalışmalarının Yapılması [2013/104] kararı bulunmaktadır. Buna göre kamu kurumlarının veri merkezlerinin birleştirilmesine yönelik hukuki, teknik ve idari yapılanma modelinin oluşturulmasına ve Türkiye Kamu Entegre Veri Merkezinin kurulması çalışmalarının yapılmasına karar verilmiştir. e-Dönüşümün bir parçası olarak bu yapılanmanın e-Devlet sunum kanallarının bulut bilişimle desteklenmesi açısından büyük önem taşıdığını söyleyebilir. Kamu Bilişim Platformu XIV raporunda da tüm kamu kurumları için ortak bir kimlik yönetimi platformu ve güvenlik kriterlerinin sağlandığı yedeği alınan bir bulut bilişim servisinin planlanması gerektiği vurgulanmıştır.

Sosyal Medya

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumun derinliklerine yayılması ve gündelik hayatın vazgeçilmez bir unsuru olarak yerleşmesi insanların Web'te bilgi ve deneyimlerini paylaşma, sanal topluluklar ve ağlar oluşturmaya neden olmuştur. Web 2.0 olarak da adlandırılan sosyal Web teknolojileri bilginin tek taraflı iletildesinden çift taraflı ve eş zamanlı bilgi paylaşımına olanak sağlayan ortam ve araçların ortaya çıkışını sağlamıştır. Günümüzde en yaygın kullanılan sosyal medya araç ve ortamlarının başında Facebook ve Twitter gelmektedir.

2004 yılında kurulan Facebook'un Eylül 2015'te aylık aktif kullanıcı sayısı bir buçuk milyarın üzerine çıkmıştır. Bu sayı ile Facebook dünyanın nüfus bakımından en büyük ülkesinden bile daha fazla nüfusa sahip durumdadır. 2006 yılında kurulan Twitter mikroblog servisi ise 2015 yılının son çeyreğinde aylık ortalama 307 milyon kullanıcıya sahiptir. Bu kullanıcı sayısıyla Twitter da dünyanın birçok ülkesinden daha fazla nüfusa sahip olmuş oluyor. Tüm bu rakamlar sosyal medyanın günümüzde ulaştığı yaygınlık seviyesini göstermektedir.

Sosyal medyanın vatandaşlar tarafından yoğun olarak kullanılması bu ortamların E-devletin sunum kanallarından biri olarak tercih edilmesinin en temel nedenidir. Devlet ve hükümetlerin e-Devlet kapsamında kamu hizmet ve görevlerini sosyal medya kanalıyla vatandaşlarına ulaştırması (bilgilendirmesi) e-devlete olan katılımı da artırmaktadır. Sosyal medyanın e-Devletin bir sunum kanalı olarak kullanılmasının avantajlarını şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Daha fazla vatandaşa ulaşılması,
- Bilgi, haber, duyuru ve bağlantıların hızlı bir şekilde paylaşılması,
- Düşük maliyet,
- Geri bildirimlerin hızlı bir biçimde alınması,

- Devlet-vatandaş etkileşiminin artırılması,
- Denetim ve şeffaflığın pekiştirilmesi,
- Demokratik katılımın teşvik edilmesi,
- Kamu hizmetlerinde kalite ve güvenin tesis edilmesi.

Dünyada sosyal medyayı en aktif kullanan ilk on ülkesi arasında yer alan Türkiye'nin e-Devlet Kapısı'na ait resmi sosyal medya hesapları incelendiğinde Twitter, Facebook ve Youtube'un öne çıktıgı görülmektedir. Bununla birlikte e-Devlet Kapısı'nın blog sayfaları da hizmete girmiştir. Bu sayfalarda e-Devlet Kapısı ekibi tarafından yayınlanan araştırma, teknik makale ve diğer duyurulara ulaşılabilir. Ayrıca blogdaki yazılarından e-Devlet Kapısı sistemi ve sistemi iştenen ekip ile ilgili daha detaylı bilgiler edinilebilir.

e-Devlet Kapısı'nın blog sayfalarına <https://blog.turkiye.gov.tr> adresinden ulaşabilirsiniz.



INTERNET

Mikroblog servisi olan Twitter üzerinden e-Devlet Kapısı'nın @ekapi adlı hesabı takip edilerek e-Devlet Kapısı ile ilgili gelişmelerden haberdar olmak mümkündür. Sistemde @ekapi hesabı ile ilişkilendirilen gönderiler yetkililer tarafından incelenmektedir. Twitter üzerinden e-Devlet Kapısı ile ilgili tüm soru ve hatta bildirimleri yetkililere iletmek mümkün. Bununla birlikte içerisinde "e-devlet", "e-devlet kapısı", "turkiye.gov.tr" gibi anahtar ifadelerin geçtiği Tweet'ler de e-Devlet Kapısı görevlileri tarafından incelenmekte, mümkün olduğunda yanıt verilmeye çalışılmaktadır.

@ekapi kullanıcısı anılarak (mention) gönderilen ve içerisinde #edevlet ibaresi (hashtag) geçen tüm mesajlar görevliler tarafından okunmaktadır.

Dünyada en yaygın kullanılan sosyal paylaşım platformu Facebook üzerinden de e-Devlet Kapısı ile ilgili gelişmeleri takip etmek mümkün. e-Devlet Kapısının Facebook sayfası üzerinde e-Devlet Kapısı ile ilgili gelişmeler takip edilebilmekte ve e-Devlet Kapısı ile ilgili tüm soru ve hatta bildirimler iletilebilmektedir. Böylece Türkiye'de en fazla kullanılan sosyal paylaşım platformu üzerinden vatandaşlara bilgiler sunulabilmektedir. 2008 yılında kurulan e-Devlet Kapısının Facebook sayfası şimdije kadar iki yüz binin üzerinde beğenisi almıştır.

e-Devlet Kapısının Facebook sayfasına <https://www.facebook.com/edevletkapi> adresinden ulaşabilirsiniz.



INTERNET

e-Devlet Kapısı'nın sunum kanalı olarak aktif kullandığı ortamlardan biri de Youtube video paylaşım platformudur. e-Devlet Kapısı'nın Youtube üzerindeki sayfası üzerinden e-Devlet Kapısı'nın kullanımı ile ilgili videolara ulaşmak mümkün. Bu Youtube sayfası üzerinden ulaşılabilen videolarda e-Devlet Kapısı'nın kullanımı, şifre işlemleri, mobil uygulamaların nasıl kullanılacağı ve hangi kamu hizmetinden nasıl yararlanılacağına ilişkin bilgilendirici videolar bulunmaktadır.

e-Devlet Kapısı'nın Youtube üzerindeki sayfasına <https://www.youtube.com/channel/UChX28IHPQ2jyaBatdfRqGSQ> adresinden erişebilirsiniz.



INTERNET

e-Devlet Kapısı'na ait sosyal medya hesaplarının kullanılmasında dikkat edilmesi gereken bazı hususlar bulunmaktadır. Sosyal medya üzerinden adres, telefon numarası, T.C. Kimlik No gibi hassas kişisel bilgiler paylaşılmamalıdır. Ayrıca "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu", "Dilekçe Hakkı Kanunu" ve ihbar kapsamına giren taleplerin sosyal medya üzerinden değil, ilgili birimlere yapılması gerekmektedir. Sosyal medya üzerinden yapılan bu tip başvurular değerlendirmeye alınmamaktadır.

e-Devlet sunum kanalı olarak kullanılabilecek diğer sosyal medya ortam ve araçlar nelerdir?



SIRA SİZDE

4

Mobil Uygulamalar (m-Devlet)

Başta akıllı telefonlar olmak üzere mobil teknolojilerin kullanım oranları dünya genelinde hızla artmaktadır. Dünya genelinde mobil cihaz sayısının 8 milyara ulaştığı tahmin edilmektedir. Dünya çapında araştırma yapan Cisco'nun Mobil Görsel Ağ Endeksine (VNI) göre 2019 yılında akıllı cihazlar ve bağlantılar küresel mobil trafiğin yüzde 97'sini oluşturacak. Türkiye'deki duruma baktığımızda ise Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu verilerine göre 2014 yılı Ocak ayında 69 milyon 797 bin olan mobil telefon abone sayısı, 2014 yılı sonu itibarıyle 71 milyon 888 bine yükselmiştir. Tüm bu veriler mobil teknolojilerin hayatımızın vazgeçilmez bir bileşeni hâline geldiğini göstermektedir. Mobil teknolojilerin bu kadar yaygın olarak kullanıldığı toplumlarda e-Devlet hizmetlerinin mobil platformlara taşınması da kaçınılmazdır.

Resim 3.4

e-Devlet'te Mobil
Uygulamalar Oldukça
Hızlı Bir Şekilde
Çeşitlenmeyece ve
Yaygınlaşmaktadır.

Kaynak: [http://
gorselarxiv.anadolu.
edu.tr/](http://gorselarxiv.anadolu.edu.tr/)



Türkiye'de bilgisayarın olmadığı yerlerde bile yaygın bir telefon desteği ile ihtiyaç duyulan bilgilerin vatandaşlara ulaşabilmesi için mobil devlet uygulamalarından yararlanılmaktadır. e-Devlet Kapısı'nın mobil devlet uygulamaları, vatandaşların zaman ve mekan kısıtlaması olmadan her zaman ve her yerde kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetlere erişebilmelerini sağlamaktadır. Mobil devlet uygulamalarına iki yöntem ile erişilebilmektedir. Bunlardan ilki telefonlarda yüklü İnternet tarayıcıları erişilebilen WAP (Wireless Application Protocol-Wireless Uygulama Protokolü) sayfası, diğeri ise telefonlara indirilebilen JAVA uygulamasıdır. WAP sayfası, XHTML destekli bir WAP tarayıcısına sahip tüm mobil cihazlar ile kullanılabilir. JAVA uygulaması ise MIDP 2.0 ve CLDC 1.0 protokollerini destekleyen ve Java uygulamalarını çalıştırabilen cep telefonlarına indirilebilmektedir. Günümüzde kullanılan birçok akıllı telefon JAVA uygulaması için gerekli bu teknolojileri desteklemektedir. e-Devlet Kapısı'nın JAVA uygulaması hem iOS hem Android ve hem de Windows mobil işletim sistemi yüklü cihazlardan çalıştırılabilir.



Türkiye'de oldukça yaygın bir biçimde kullanılan mobil cihazların getirdiği özelliklerden yararlanmak amacıyla, e-Devlet Kapısı kapsamında Anlık Bildirim Sistemi Projesi geliştirilmiştir. Akıllı cihazlar üzerinden etkileşimin artırılması için bu projeden aktif bir biçimde yararlanılmaktadır. Proje, vatandaşların anlık bilgilendirilmesi ihtiyacından yola çıkarak geliştirilmiştir. Projede, kullanıcıların kendilerini ilgilendiren konular hakkında akıllı mobil cihazları aracılığı ile kolay yoldan ve anlık olarak bilgilendirilmesi hedeflenmiştir. Bu çerçevede e-Devlet Kapısı iOS ve Android mobil uygulamaları geliştirilmektedir.

Anlık Bildirim Sistemi Projesi'nin proje kaynak kodları <https://github.com/Turksat/pns> adresinde Apache 2.0 açık kaynak lisansı ile yayınlanmıştır.



INTERNET

E-İMZA UYGULAMALARI

E-devlet kavramı ve uygulamaları özellikle yönetsel alanda kamu ve özel kesimde yaşanan değişimlerle birlikte önem kazanmıştır. İnternet ortamında iş ve işlem güvenliği için yapılan çalışmalar sonucunda ise **e-imza** kavramı ortaya çıkmıştır. Elektronik imza sayesinde imzalanmış verinin, kimin tarafından imzalandığı ve verinin güvenilirliği kontrol edilmiş olmaktadır. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda yer alan şekilde elektronik imza; başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi tanımlar.

Elektronik imza (**e-imza**), elektronik ortamda belgelere imzalanınan kim olduğunu belirlemesi amacıyla eklenen bir veri paketidir. 5070 Sayılı Kanun uyarınca e-imza, ıslak imza ile eşdeğerdir.

e-İmza işlemi, e-imza sertifikası dağıtmaya yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından dağıtılan sertifikalar kullanılarak yapılır.



DİKKAT

Resim 3.5



e-İmza'nın Kullanım Alanları Her Geçen Gün Artmaktadır ve Çeşitlenmektedir.

Kaynak: <http://gorselarsiv.anadolu.edu.tr/>

e-İmza, bir bilginin üçüncü tarafların erişimine kapalı ortamda, bilgiyi iletten tarafın oluşturduğu orijinal haliyle bütünlüğü bozulmadan ve tarafların kimlikleri doğrulanarak iletildiğini elektronik veya benzeri araçlar ile garanti eden harf, karakter veya sembollerden oluşur. Elektronik imza, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından onaylı Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları tarafından sunulmaktadır.

Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları firmaların listesi ve diğer bilgilere http://tk.gov.tr/bilgi_teknolojileri/elektronik_imza/eshs.php adresinden ulaşabilirsiniz.



INTERNET

Elektronik imza, elle atılan imzaya eşdeğer nitelikte olduğundan dolayı elektronik ortamda her türlü resmi işlemde kullanılabilir. Elektronik imza kâğıt ortamına göre daha hızlı, güvenilir ve maliyet açısından daha avantajlı bir biçimde kullanılabilmektedir. Türkiye'de elektronik imzanın kullanılabildiği bazı hizmetler aşağıda sıralanmıştır:

- e-Devlet Kapısı
- UYAP
- MERSİS

- Sanayi Bakanlığı projeleri
- TÜBİTAK Projeleri
- EKAP
- e-Fatura uygulamaları
- Gümrük ve dış ticaret işlemleri
- Kayıtlı Elektronik Posta-KEP
- Çalışan hizmet sözleşmeleri ve diğer tüm sözleşmeler
- Banka talimatlarının gönderilmesi
- Bayi ağı iletişiminde sipariş süreci
- Performans, izin, fazla mesai ve masraf onay formları
- Genel Kurul, Ortaklar Kurulu ve Yönetim Kurulu kararlarının imzalanması

Yukarıda sayılan alanların dışında ıslak imza gerektiren tüm uygulamalarda da elektronik imza kullanılabilir. Elektronik imzanın çalıştırılabilmesi için öncelikle uygun kart sürücü yazılıminın bilgisayara kurulması gerekmektedir. Kart sürücü yazılımları genellikle elektronik imza ile beraber gönderilen CD veya diğer medyalar içerisinde bulunur. Eğer böyle bir medya sağlanmadıysa sürücü yazılımına e-imzanın alındığı firmanın İnternet sitesinden edinilebilir. Elektronik imzayı çalıştırmak için yapılması gerekenleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- e-İmza Appleti tarafından desteklenen ayarlamaların yapılması,
- Akıllı kart okuyucu sürücüsü imzalama işleminin gerçekleştirileceği bilgisayara yüklenmesi,
- Akıllı kart sürücüsü imzalama işleminin gerçekleştirileceği bilgisayara yüklenmesi ve
- Sertifika sağlayıcı firma tarafından sağlanan programlar aracılığı ile akıllı karta giriş yapılması.

Elektronik imzaların güvenliği ve bütünlüğünün korunmasında kullanılan en önemli iki teknoloji zaman damgaları ve elektronik sertifikalarıdır. Zaman damgaları belli bir verinin belirtilen bir tarihte var olduğunu kanıtlarlar. Zaman Damgası Sunucusu, zaman damgalarını imzalamak için açık anahtar teknolojisini kullanarak verinin bütünlüğünü ve belirli bir tarihteki varlığını onaylar. Elektronik sertifika ise elektronik imzanın doğrulanması için gerekli olan veriyi ve imza sahibinin kimlik bilgilerini içeren elektronik kaydı ifade etmektedir. Elektronik sertifikalar, kanuna uygun olarak faaliyyette bulunacak elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarından belirli bir ücret karşılığında temin edilir.

Mobil İmza

Mobil imza, cep telefonları, akıllı telefonlar ve GSM SIM kartları kullanılarak güvenli bir biçimde 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ve ilgili yasal mevzuata uygun olarak ıslak imza niteliğinde elektronik imza işlemi yapılmasına imkân sağlayan uygulamadır. Bu hizmeti sunan Avea, Turkcell veya Vodafone'a başvurarak mobil imza edinilebilir.

DİKKAT



Mobil elektronik imza GSM işletmecileri tarafından sunulan bir hizmettir. e-Devlet Kapısı şu an Avea, Turkcell ve Vodafone mobil imzaları ile entegre çalışmaktadır.

e-Devlet Kapısında mobil imza kullanımı için e-Devlet Kapısı tarafından herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Ancak GSM operatörleri tarafından bir ücretlendirme mevcuttur. Mobil İmza ücretlendirmesi hakkında Turkcell, Avea ya da Vodafone'dan bilgi edinilebilir. e-Devlet Kapısında mobil imzanın kullanımında izlenebilecek adımlar şöyle sıralanabilir:

Adım 1: Giriş menüsünden “mobil imza ile giriş” seçeneği seçilir.

Adım 2: Gelen ekranda T.C. Kimlik No ve Mobil imza aboneliğinin bulunduğu GSM numarası girilir ve “Gönder” tuşuna basılır.

Adım 3: Telefona imza metninin özeti gelir. Bilgisayar ekranında sözleşmeyle beraber imza metninin özeti de açılır. Bilgisayar ile cep telefonundaki özet metinler aynı olmalıdır. Aynı olması durumunda sözleşme okunarak cep telefonuyla imzalanır.

Adım 4: Cep telefonuna gelen imza metni özeti imzalandıktan sonra devam tuşuna basarak e-Devlet kapısına mobil imza ile giriş işlemi tamamlanır.

e-Devlet çalışmalarına Türkiye'de büyük önem verilmeye başlanmıştır. 64. Hükümet'in 25.11.2015 tarihli programında da yönetim ve şeffaflık başlığı altında Dijital Türkiye ve e-Devlet Çalışmaları yer almaktadır. Buna göre e-Devlet çalışmalarının kurumlar üstü ve kurumlar arası düzeyde güçlü ve etkin bir koordinasyon içerisinde yürütülmesini sağlayacak yönetim ve organizasyon yapısının oluşturulması hedeflenmektedir. Bu kapsamında hayatı geçirilmesi öngörülen uygulamalardan bazıları şunlardır:

- Dijital Türkiye Projesi hayatı geçirilecektir.
- Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS), Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Altyapısı, Kamu Güvenli Ağı, Kamu Entegre Veri Merkezi projeleri hayatı geçirilecektir.
- 2015 yılı başında uygulamaya giren Bilgi Toplumu Stratejisi çerçevesinde, e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanacak, uygulamanın izlenmesi ve değerlendirilmesi için gerekli mekanizma oluşturulacaktır.
- Türkiye Coğrafi Bilgi Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanacaktır.
- Kent hizmetlerinin hızlı, sağlıklı ve ekonomik olarak sürdürülebilir bir şekilde verilebilmesi için entegre Kent Yönetimi Bilgi Sistemi kurulacaktır.
- Kamu veri merkezlerinin bütünlendirilmesi ve etkin hizmet verilmesi amacıyla Kamu Bulutu oluşturulacaktır.

Özet



Bilgi ve iletişim teknolojilerinin tarihsel gelişimini açıklamak

Dijital devlet anlayışının e-Devlet altyapısını oluşturan bilgi ve iletişim teknolojilerinin başında bilgisayar ve İnternet teknolojileri gelmektedir. Çağdaş bilgisayarların gelişim dönemlerini dört başlıkta incelemek mümkündür. Bunlar; 1950-1958 tarihleri arasındaki lambalı teknolojiye dayanan ENIAC benzeri birinci kuşak bilgisayarlar, 1958-1964 tarihleri arasındaki transistörlü ikinci kuşak bilgisayarlar, 1965-1971 tarihleri arasındaki tümdevre kullanan ve kendi aralarında iletişim kurabilen üçüncü kuşak bilgisayarlar ve 1972'den günümüze kadar tasarlanan gelişmiş bilgisayarlardır. Bilgisayarlarda kullanılan teknolojiler elektron tüplerinden transistörlere, transistörlerden entegre devrelere, entegre devrelerden mikroçiplere zamanla küçülüp hızlanmıştır. Bu sayede bilgi ve iletişim teknolojileri herkesin her zaman ve her yerde ulaşabileceğii düzeye ulaşmıştır. İlk bilgisayar ağı olan ARPANET 15 bilgisayarın birbirine bağlanmasıyla oluşturulmuştur. WWW teknolojisi, 30 Nisan 1993 tarihinde, telsiz olarak isteyen herkesin kullanımına açılmıştır. ARPANET ve NSFNET ağlarına 1994 yılı sonuna kadar 110 ülke, 10.000 bilgisayar ağı, 3.000.000'dan fazla bilgisayar ve 25 milyona yakın kullanıcı bağlandı. Bu sayı, WWW ve HTML ile Web Sayfası kavramının kullanıma girdiği 1994-1995 yılları içinde büyük bir patlama gösterdi ve 60 milyona ulaştı. Kasım 2015 itibarıyle dünya genelinde üç milyar 345 milyondan fazla insan aktif internet kullanıcısı durumundadır.



e-Devlet altyapısının bileşenlerini sınıflandırmak

e-Devlet altyapısının temel bileşenlerini e-Devlet Portalı (e-Devlet Ana Kapısı), ağ altyapısı, bilgi yönetimi, elektronik kimlik tanımlama ve doğrulama, e-İhaleler ve diğer altyapı bileşenleri şeklinde sıralamak mümkündür. Güçlü bir e-Devlet yapısı oluşturmak için öncelikle vatandaşın devletle ilgili her çeşit ihtiyacına yedi gün yirmi dört saat kesintisiz cevap verebilen bir çevrimiçi hizmet portalının oluşturulması gerekmektedir. Türkiye'nin e-Devlet uygulaması olan e-Devlet Kapısı'nda hizmet sayısı 1316, aktif kullanıcı sayısı ise yaklaşık 25 milyona ulaşmıştır. Ağ altyapısı ile ilgili olarak uydu teknolojileri, fiber optik kablolar ve sayısal

radyo vericileri aracılığıyla şehirlerarası, ülkeler ve kıtalararası hatların inşa edilmesi ağ altyapısının güçlenmesini ve iletişim hızlanması sağlamıştır. Özellikle mobil telefonların yaygın olarak kullanılması, servis sağlayıcı firmaların da yaptığı yatırımlarla ülkelerin ağ altyapısı hızlı bir modernizasyon ve genişleme süreci geçirmiştir. Türkiye'de Ağustos 2015'te ihalesi tamamlanan 4.5G, bir başka deyişle LTE Advanced, 300Mbps (saniyede 37,5MB) ve üzerine ulaşabilmektedir. Türkiye'de uluslararası bağlantı Yunanistan, İtalya, İsrail, Bulgaristan, Romanya ve Rusya ile gerçekleştirilmektedir. Bu bağlantı Akdeniz ve Karadeniz'den geçen üç adet denizaltı fiber optik kablo hattının yanı sıra Intelsat, Inmarsat ve Eutelsat sistemlerindeki hareketli uydu terminalleri ile sağlanmaktadır. Türkiye'de e-Devlet altyapısının bilgi yönetimi boyutunda Adres Kayıt Sistemi, Mekânsal Adres Kayıt Sistemi (MAKS) ve Kent Bilgi Sistemlerinden bahsetmek mümkündür. Türkiye'de Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) ile 2003 yılından itibaren vatandaşlara kimlik numarası tahsis edilmektedir. Elektronik kimlik kartları projesine ise 2007 yılında pilot illerle başlanmıştır. Ancak elektronik kimlik kartları projesi henüz tamamlanmamıştır. Akıllı kart olarak tasarlanan elektronik kimlik kartı, sadece değişken olmayan bilgileri içermektedir. e-Devlet altyapısının ayaklarından biri de e-İhaledir. e-İhale altında elektronik satış projesi olan e-Satış ve Elektronik Kamu Alımları Platformunu saymak mümkündür. e-İhale'nin temel amacı 4458 sayılı Gümruk Kanunu ve 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu uyarınca tasfiyelik hale gelen eşyanın satışlarının elektronik ortama taşınarak satışlara katılan kişi sayısı ile rekabetin daha da artırılmasıdır. Devlet Malzeme Ofisi (DMO), kamu kurum ve kuruluşlarına merkezi satın alma hizmeti sunmaktadır. DMO'nun dışında Kamu İhale Kurumu da EKAP'ı (Elektronik Kamu Alımları Platformu) geliştirmiştir. EKAP il bazında iş zekası raporları da yayılmaktadır. Diğer e-Devlet altyapılarına Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Ortak Çağrı Merkezi, SBSGM İletişim ve Yardım Merkezi ve Eczane Otomasyon Sistemi örnek verilebilir.



e-Devletin sunum kanallarını karşılaştırın

e-Devlet Kapısayınlarından kolayca kullanılabilmeyi sağlayacak ilgili uluslararası kabul görmüş teknik standartlara azami ölçüde uyum gösterecek tasarım özelliklerine sahiptir. 160 numaralı e-Devlet Kapısı İletişim Merkezi'ne ek olarak, Facebook ve Twitter gibi sosyal medya hesapları üzerinden de kullanıcılarına bilgi desteği vermektedir. En temel e-Devlet sunum kanalı olan İnternet, sağladığı bulut bilişim ve sosyal medya gibi yenilikçi teknolojiler ve mobil erişim olanaklarıyla vatandaşlara ulaşmada çeşitlilik ve esneklik sağlamaktadır. Teknolojik yapısı gereği bulut bilişim teknolojileri vatandaşlara sağlanan hizmetlerin bir noktada birleştirilmesi amacıyla olan e-Devlet yapısı için oldukça uygun bir teknolojidir. Bu nedenle e-Devlet uygulamalarına bulut bilişim teknolojilerinin entegrasyonu oldukça hızlı ve başarılı olmuştur. Sosyal medyanın vatandaşlar tarafından yoğun olarak kullanılması bu ortamların e-Devletin sunum kanallarından biri olarak tercih edilmesine neden olmuştur. Dünyada sosyal medyayı en aktif kullanan ilk on ülke arasında sayılan Türkiye'nin e-Devlet Kapısı'nın Twitter, Facebook ve YouTube hesapları bulunmaktadır. Bununla birlikte e-Devlet Kapısı'nın blog sayfaları da hizmete girmiştir. Bu sayfalarda e-Devlet Kapısı ekibi tarafından yayınlanan araştırma, teknik makale ve diğer duyurulara ulaşılabilir. Mobil teknolojilerin yaygın olarak kullanıldığı toplumlarda e-Devlet hizmetlerinin mobil platformlara taşınması da kaçınılmaz olmuştur. Türkiye'de bilgisayarın olmadığı yerlerde bile yaygın bir telefon desteği ile ihtiyaç duyulan bilgilerin vatandaşlara ulaşabilmesi için mobil devlet uygulamalarından yararlanılmaktadır. e-Devlet Kapısı'nın mobil devlet uygulamaları, vatandaşların zaman ve mekan kısıtlaması olmadan, her zaman ve her yerde kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetlere erişebilmelerini sağlamaktadır. Mobil devlet uygulamalarına telefonlarda yüklü internet tarayıcıları erişilebilen WAP sayfası ve telefonlara indirilebilen JAVA uygulaması olmak üzere iki yöntem ile erişilebilmektedir.



e-İmza uygulamalarını ayırt etmek

İnternet ortamında iş ve işlem güvenliği için yapılan çalışmalar sonucunda ise e-imza kavramı ortaya çıkmıştır. Elektronik imza sayesinde imzalanmış verinin, kimin tarafından imzalandığı ve verinin güvenilirliği kontrol edilmiş olmaktadır. Elektronik imza, elektronik ortamındaki belgelere imzalanmanın kim olduğunu belirlemesi amacıyla eklenen bir veri paketidir. 5070 Sayılı Kanun uyarınca e-imza, ıslak imza ile eşdeğerdedir. e-İmza işlemi, e-imza sertifikası dağıtmaya yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından dağıtılan sertifikalar kullanılarak yapılır. Türkiye'de elektronik imzanın kullanılabilıldığı birçok alandan bazıları; e-Devlet Kapısı, UYAP, MERSİS, Sanayi Bakanlığı projeleri, TÜBİTAK Projeleri, EKAP, e-Fatura uygulamalarıdır. Bu ve daha birçok uygulamanın dışında ıslak imza gerektiren tüm uygulamalarda da elektronik imza kullanılabilir. Mobil imza ise cep telefonları, akıllı telefonlar ve GSM SIM kartları kullanılarak ıslak imza niteliğinde elektronik imza işlemi yapılmasına imkân sağlayan bir uygulamadır. Mobil elektronik imza GSM işletmecileri tarafından sunulan bir hizmettir. e-Devlet Kapısı şu an Avea, Turkcell ve Vodafone mobil imzaları ile entegre çalışmaktadır.

Kendimizi Sınavalım

- 1.** Aşağıdakilerden hangisi klasik devlet anlayışının özelliklerinden biri **değildir**?
 - a. Kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanması
 - b. Vatandaşlara sağlanan hizmetlerde çok fazla bürokrasi işleminin olması
 - c. Basit bir işlemin uzun ve karmaşık prosedürlere tabi tutulması
 - d. Bir işlem için birden fazla personelin çalıştırılması
 - e. Evrak, imza ve onay süreçlerinin uzun sürmesi

- 2.** 1950'lerde Eniac benzeri birinci kuşak bilgisayarlar aşağıdaki teknolojilerden hangisi temel alınarak geliştirilmiştir?
 - a. Tümdevreler
 - b. Transistörler
 - c. Entegre devreler
 - d. Lambalı teknoloji
 - e. Mikroçip

- 3.** Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet portalı üzerinden vatandaşlara sunulan hizmet gruplarından biri **değildir**?
 - a. Bilgilendirme hizmetleri
 - b. Ödeme işlemleri
 - c. Kurum ve kuruluşlara kısa yollar
 - d. Bütünleşmiş elektronik hizmetler
 - e. Kurumlar arası iletişim

- 4.** Aşağıdaki seçeneklerden hangisinde verilen kablosuz ağ teknolojileri gelişmişlik düzeylerine göre az gelişmisten en gelişmiş doğru bir şekilde sıralanmışlardır?
 - a. GSM, GPRS, EDGE, 4.5G
 - b. GPRS, EDGE, 4.5G, GSM
 - c. EDGE, 4.5G, GSM, GPRS
 - d. 4.5G, GSM, GPRS, EDGE
 - e. GSM, 4.5G, GPRS, EDGE

- 5.** Adli ve idari tüm yargı ve yargı destek birimlerinin donanım ve yazılımlarının iç otomasyonunu, bilgi otomasyon sistemlerinin entegrasyonunu sağlayan e-Devlet altyapı projesi aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Ortak Çağrı Merkezi
 - b. Ulusal Yargı Ağ Projesi
 - c. Eczane Otomasyon Sistemi
 - d. İletişim ve Yardım Merkezi
 - e. Kent Bilgi Sistemi

- 6.** 4458 sayılı Gümrük Kanunu ve 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu uyarınca tasfiyelik hale gelen eşyanın satışlarının elektronik ortama taşınarak satışlara katılan kişi sayısı ile rekabetin daha da arttırılmasını amaçlayan e-Devlet altyapısı aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Elektronik Kimlik Tanımlama
 - b. e-İhale
 - c. Bilgi Yönetimi
 - d. Ağ Alyapısı
 - e. e-Devlet Portalı

- 7.** Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet Kapısı'nın sunum kanallarından biri **değildir**?
 - a. İnternet
 - b. Bulut Bilişim Teknolojileri
 - c. Mobil Uygulamalar
 - d. Sosyal Medya
 - e. Podcast Servisi

- 8.** Aşağıdakilerden hangisi kamu kurumlarında bulut bilşimini kullanmasının aşağıda verilen alandan hangisinde fırsat sağlayacağı **söylenemez**?
 - a. Güvenlik
 - b. Maliyet
 - c. İstihdam
 - d. Verimlilik
 - e. Performans

- 9.** Vatandaşların kendilerini ilgilendiren konular hakkında akıllı mobil cihazları aracılığı ile kolay yoldan ve anlık olarak bilgilendirilmesini sağlayan e-Devlet Kapısı projesi aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Anlık Bildirim Sistemi
 - b. JAVA Uygulaması
 - c. WAP Sayfası
 - d. iOS e-Devlet
 - e. Adres Kayıt Sistemi

- 10.** e-İmza ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?
 - a. Elektronik imza, elle atılan imzaya eşdeğer niteliktedir.
 - b. Elektronik imzaların güvenliği ve bütünlüğünün için kullanılan en önemli iki teknoloji zaman damgaları ve elektronik sertifikalarıdır.
 - c. Gümrük ve dış ticaret işlemlerinde elektronik imzadan yararlanılabilir.
 - d. Elektronik ortamındaki belgelere imzalayanın kim olduğunun belirlemesi amacıyla eklenen bir veri paketidir.
 - e. e-İmza sertifikası dağıtmaya yetkilendirilmiş kuruluş tek kuruluş e-Devlet Kapısıdır.

Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı

- | | |
|-------|---|
| 1. a | Yanıtınız yanlış ise “Giriş” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 2. d | Yanıtınız yanlış ise “Bit’lerin Tarihsel Gelişimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 3. e | Yanıtınız yanlış ise “E-Devlet Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 4. a | Yanıtınız yanlış ise “E-Devlet Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 5. b | Yanıtınız yanlış ise “E-Devlet Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 6. b | Yanıtınız yanlış ise “E-Devlet Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 7. e | Yanıtınız yanlış ise “E-Devletin Sunum Kanalları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 8. c | Yanıtınız yanlış ise “E-Devletin Sunum Kanalları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 9. a | Yanıtınız yanlış ise “E-Devletin Sunum Kanalları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 10. e | Yanıtınız yanlış ise “E-İmza Uygulamaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Bireylerin vatandaşlık görevlerini yerine getirme, hak ve fırsatlarını kullanma ve günlük yaşamlarını devam ettirmede bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif bir biçimde kullanılmaya başlanması dijital vatandaşlık kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda dijital vatandaş, dijital ortam ve araçları kullanarak iletişim kurabilen, bilgiye erişebilen ve bu bilgiyi kullanırken eleştirebilen, dijital ortamdan eğitim alabilen, dijital ortamda üretip tüketebilen, bu ortamlarda alış veriş yapabilen ve bunları yaparken etik kurallarına uyan, hak ve sorumluluklarının bilincinde olan kişi olarak tanımlamak mümkündür. Bu özelliklerde dayanarak dijital vatandaşın başta medya okuryazarlığı olmak üzere bilgisayar ve internet okuryazası olması gereği söylenebilir.

Sıra Sizde 2

İlk Web sitesi Tim Berners-Lee tarafından 20 Aralık 1990'da yayına alınmaya başlanmıştır. Ancak herkese açılması Ağustos 1991'de gerçekleşmiştir. Bu sayfa Hypertext tabanlı WWW projesinin nasıl çalıştığını anlatıyordu. Bu site günümüz İnternetin altyapısını oluşturmaktadır.

Sıra Sizde 3

Türkiye'de kurulacak Kamu Güvenli Ağı ile kamu kurum ve kuruluşlarının ihtiyaçlarını karşılamak için kurumsal geniş alan ağlarına yatırım yapmak yerine, ülkenin e-Devlet mimarisinin belkemiğini oluşturacak, ortak güvenli iletişim altyapısı kurulacaktır. Bilgi Sistemleri Acil Durum Yönetim Merkezi ile bilgi sistemlerini hem doğal hem de insan kaynaklı afetlerden korumak ve iş süreçlerinde sürekliliği sağlamak için kamu hizmetlerine has bir acil durum yönetim merkezi kurulacaktır. Merkez, kamu kurum ve kuruluşlarının iş süreçlerinin sürekliliğini sağlamak için bürolar, sistem odaları, ağ altyapıları ve yeterli depolama imkanlarına sahip olacaktır. Acil durum yönetim merkezinin bir unsuru olarak kamu kurumları için risk analizleri ve süreklilik planları geliştirilecektir.

Sıra Sizde 4

Facebook ve Twitter dışında e-Devlet sunum kanalı olarak kullanılabilecek sosyal medya ortam ve araçlarına Flickr, LinkedIn, tumblr, instagram, Youtube, Bloglar, Forumlar ve Wikipedia örnek verilebilir. Böylece farklı kanallardan farklı ilgi ve ihtiyaçları olan vatandaşlara ulaşmak ve bu vatandaşlara hizmet götüremek mümkün olacaktır.

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

- DPT (2009). *Türkiye e-Devlet Raporu*. <https://www.turkiye.gov.tr>
- Davutoğlu, A. (2015). 64. Hükümet Programında Yönetim ve Şeffaflık. <http://www.igb.gov.tr/HaberGoster.aspx?ID=1146>.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıstay Dergisi*, 61(6), 83-118.
- Schnoll, H. J. (2015). *E-government: Information, technology, and transformation*. Routledge.
- Dahiya, D., & Mathew, S. K. (2015, January). Impact of ICT Infrastructure Capability on E-Governance Performance: Proposing an Analytical Framework. In *Emerging ICT for Bridging the Future-Proceedings of the 49th Annual Convention of the Computer Society of India (CSI) Volume 1* (pp. 603-610). Springer International Publishing.
- Çevikbaş, R. (2009). Türkiye'de e-Devlet ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*. 72-92.
- P21, (2013). *Reimagining citizenship for the 21st century: A call to action for policymakers and educators*, UNICEF/ NYHQ2006-0519. The Partnership for 21st Century Skills.
- Hristov, p. (2015). KEİ üye devletlerinde e-devlet. *doc. ga46/ec45/rep/15/tr*. KEIPA genel kurulu kırk altıncı oturumu: ekonomi, ticaret, teknoloji ve çevre işleri komisyonu.
- TBD, (2012). *Kamuda Bulut Bilişim, Türkiye Bilişim Derneği-Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu XIV*. TBD/Kamu-BIB/2012-ÇG1.

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Internet Kaynakları

- <https://www.turkiye.gov.tr>
- <https://www.turksat.com.tr>
- <http://www.uyap.gov.tr>
- <https://www.e-imzatr.com/e-imzaTR>
- <https://ekap.kik.gov.tr/EKAP>
- <https://blog.turkiye.gov.tr/>
- <https://www.facebook.com/edevletkapi>
- <https://www.facebook.com/channell/UChX28IHPQ2jyaBatdfRqGSQ>
- <https://tr.wikipedia.org/wiki/İnternet>
- <https://tr.wikipedia.org/wiki/Bilgisayar>
- http://www.bilisimdergisi.org/s181/pages/s181_web.pdf

4

Amaçlarımız

- Bu üniteyi tamamladıktan sonra;
- 🕒 e-Devlet'in nasıl kurulduğunu ifade edebilecek,
 - 🕒 Dünya'da e-Devlet uygulamalarını açıklayabilecek,
 - 🕒 E-Evrupa'yı açıklayabilecek
- bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- E-Devlet Tarihçesi
- ABD'deki e-devlet Uygulamaları
- Avrupa'daki e-Devlet Uygulamaları
- Kanada
- Singapur
- Japonya
- Meksika
- Brezilya
- Hindistan
- Malezya
- Dubai
- Güney Kore
- Afrika Kitası'nda e-Devlet Uygulamaları
- Avustralya ve Yeni Zelanda'da e-Devlet Uygulamaları

İçindekiler

Bilgi Toplumu ve e-Devlet

Dünya'da e-Devlet Uygulamaları

- GİRİŞ
- E-DEVLET TARİHÇESİ
- DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI
- E- AVRUPA

Dünyada e-Devlet Uygulamaları

GİRİŞ

Küreselleşmeyle beraber sınırların ortadan kalkması, dünyada hızlı bir değişim sürecine sebep olmuştur. Sınırlar, bilgi teknolojilerinin değişmesiyle birlikte adeta görünmez hale gelmiştir. Geçmişte üretim faktörleri olarak, ham madde, insan gücü, sermaye, doğal kaynaklar yer alırken günümüzde bilgi teknolojilerinin ilerlemesiyle birlikte, "bilgi" de bir üretim faktörü hâline gelmiştir. Dolayısıyla bilgi, bütün işletmeler için güç faktörü hâline gelmiştir.

Bilginin kullanılması ve teknolojide kaydedilen gelişmelerle birlikte yaşanan bu değişimler, sadece işletmeleri değil, işletmelerin ürettikleri ürün ve hizmetleri kullanan toplumu da etkilemiş ve değiştirmiştir. Bunun sonucu olarak toplumun istek ve ihtiyaçları da değişime uğramıştır. Toplumdaki değişimler, hem özel hem de devlet kurumlarını etkilemiş, özel kurumların ve devlet kurumlarının elektronik uygulamaları kullanmaya sevk etmiştir. Sonuç olarak özel işletmeler e-ticaret, devlet kurumları ise e-devlet teknolojilerini kullanmaya başlamışlardır.

E-devlet uygulamalarıyla beraber, kamuda yürütülen işlemler hızlanmış ve etkinlik kazanmaya başlamıştır. Bu ünitede, e-devletin tarihi gelişim süreci ve uluslararası alandaki e-devlet yapıları ele alınacaktır.

E-DEVLET TARİHÇESİ

Günümüzde artık birçok kamu ve özel işletmeler teknoloji kullanmaktadır. Bu teknolojiler sayesinde işlerini daha kısa zamanda ve hatasız gerçekleştirmektedirler. Ancak bazı ülkelerde hem kamu hem de özel işletmelerde henüz yeni teknolojilere yeterince uyum sağlananmadığı görülebilmektedir. Yeni teknolojilere uyum sağlayamamanın sonucunda ise işlerin ve sunulan hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kâğıda dayalı işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri ve dolayısıyla kamu cari harcamalarını artırmaktadır (İnce, 2001:11).

Günlük hayatımızda bilgi teknolojisi ve iletişim teknolojileri vazgeçilmez bir unsur hâline gelmiştir. Bu nedenle devletin, teknolojik gelişmelere ayak uydurması bir zorunluluk hâline gelmiştir. Toplum, gelişen teknoloji ile artık her türlü bilgiye ve ihtiyaçlarına birkaç "tık" sayesinde ulaşabilmektedir. Bu da devleti elektronik erişime zorlamaktadır. Artık toplum, bilgiye erişim ve bilginin paylaşılması konusunda sıkıntı çekmemektedir. Kullanılan ağ teknolojisi ve çoklu medya (multimedya) araçları bu durumu kolaylaştırmıştır. Çağdaş bireyler, kendilerine hizmet veren kurumların daha aktif, daha hızlı, daha açık, daha doğru ve daha az maliyetle çalışmalarını istemekte ve beklemektedir (İnce, 2001: 11-12).

1986 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde, ilk çevrimiçi bağlantı sistemi Amerikan Ulusal Bilim Vakfı tarafından kullanılmıştır. Bu İnternetin toplum hayatına girmesi için bir adım olmuştur. İnternetin topluma açık hâle gelmesi, ilk çevrimiçi bağlantıdan 3 sene sonra 1989 yılında olmuştur. İnternetin toplum hayatına girmesiyle birlikte, 1990 yılının Haziran ayında İnternet kullanımında artış yaşanmıştır. Bu artışla beraber, işletmeler, toplumun ihtiyaç ve isteklerini karşılayabilmek için, 1991 yılında İnternette ticari gelişmeler oluşturmaya başlamışlardır. Toplumdaki bireyler gittikçe artan İnternet kullanımı, bilgisayar üreticilerini kişisel bilgisayarları İnternete uyumlu olarak üretmelerine sebep olmuştur. Artan İnternet kullanımıyla beraber, İnternet hizmeti sağlayan işletmeler artmış, çevirmeli bağlantı sistemi yaygınlaşmış ve elektronik posta faaliyetleri de toplum içinde kabul görmüştür. Bütün bunlar da, elektronik dönüşümün daha hızlı olmasına sebep olmuştur. Bu sebeple 1990'ların ortasında itibaren birçok özel işletme ve devlet kurumu elektronik ortamda hizmet vermeye başlamıştır.

Bilgi teknolojilerinin devlet kurumlarında kullanılma tarihi, bilgisayarların ilk ortaya çıkışmasına kadar gidebilir. Ancak 1990 yıllarda e-devlet kavramı daha geniş kitlelere ulaşmaya başlamıştır. Literatüre bakıldığından devlette bilgi iletişimini 1970 yıllarına dayanmaktadır. En son e-devlet literatürü, örneğin vatandaşlara sunulan hizmetler gibi sık sık dışa yansyan kullanımıyla ilgiliyken, bu literatür öncelikle devlet içerisinde kullanılan bilgi teknolojilerine dayalıdır.

Dünyada e-devlet uygulamaları, 1991 yılının başlarında ABD'nin Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporunda yer alan bir bilgiye göre, "*elektronik bankacılık*" yönetimiyle başlamıştır. Elektronik bankacılığın toplumda kullanımı artmasıyla birlikte, 1993 yılında Amerika Birleşik Devletleri, e-devlet kavramını somutlaştırmıştır. E-devlet kavramını kullanarak, ulusal hizmet kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu ulusal hizmet kavramı, toplumun yaşam kalitesinin yükseltilmesi, sağlıklı yaşam olgunsunun oluşturulması, zamanın etkin ve verimli kullanılması unsurlarına önem vermiştir. E-devlet kavramı, örneğin politik öncelikler, hedefler, karar vericilerin amaçları, ülkenin sosyal ve ekonomik arka planı gibi çeşitli temel nedenlerle oluşturulmuştur.

İnternetin toplumun hayatına girmesiyle birlikte iletişim alanları genişlemiştir. Sadece toplum değil kamu kuruluşları ve dünya da diğer ülkeler tarafından da İnternet kullanımını yaygınlaşmıştır. Kamu kuruluşları da hem kendi aralarında hem de diğer ülkelerle iletişimini İnternet aracılığıyla kurmaya başlamışlar. Aslında devletin temel görevlerinden biri, iletişim kurmaktır ve İnternet aracılığıyla bunu devlet yerine getirmektedir. Bu yüzden de, e-devleti kullanma artmış ve önemli bir hâle gelmiştir.

E-devlet uygulamaları yakın bir süre önce başlamasına rağmen, işlerin zamanında ve daha kolay yapılması yüzünden çok önemli bir kavram hâline gelmiştir. Dünyanın her yerinde devletler, değişik seviyelerde ya da farklı kapsamlarda e-devleti ya da onun bazı biçimlerini kabul etmişlerdir.

E-devlete giden yolda bugüne kadar kaydedilen aşamaları şu şekilde özetlemek mümkündür (Leigh ve Atkinson, 2001: 6-7; Güll, 2002: 5).

Aşama 1: İnternetin Bilgi Paylaşımı Amacıyla Kullanılması (1993-1998)

1990 yıllarda İnternetin çıkışıyla beraber, kamu kurumlarına ait web siteleri, sadece kullanıcılarla bilgi sunma amacıyla hizmet etmiştir. Bu yıllarda, web siteleri etkileşimli değil sadece tek taraflı bir hizmet sunmuştur. Günümüzde de hâlâ kamu web sitelerinin en önemli işlevlerinden biri bilgi sağlamaktır. Bu aşamada, vatandaşlara herhangi bir interaktif hizmet sunulması söz konusu olmamıştır.

Elektronik bankacılığa başlayan e-devlet uygulaması hala günümüzde de var olmaktadır.

Aşama 2: Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulması

1990'lı yılların sonunda, kamu web siteleri sadece bilgi sağlayan site işlevinden, bir takım formların İnternetten indirilmesi (download) ve daha sonra da doldurularak ilgili birime posta ile gönderilmesi formuna gelmiştir.

Örnek olarak, en gelişmiş kamu İnternet sitelerinden birisine sahip olan Washington eyaletinde web kullanıcıları, gelir ve kurumlar vergilerini (dijital doğrulama teknolojilerini kullanarak) ödeyebilmekte; iş, işsizlik sigortası veya okul başvurusu yapabilmekte; doğum, ölüm, boşanma belgeleri isteyebilmekte; sabıka kaydı elde edebilmektedirler.

Aşama 3: Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001-)

Bu evrede, artık web siteleri kullanıcılarla etkileşimli bir duruma gelmiştir. Günümüzde artık vatandaşlar, işlemlerinin web sitelerinden halledilmektedirler. Bu da yüz yüze yapılması gereken işlerin daha kolay ve zamanında yapılmasına da sebep olmaktadır. Bu evre hali hazırda hâlâ geliştirilmektedir.

E-devletten elde edilecek en belirgin fayda, e-devlet müşteri odaklı olmalıdır. Müşteri odaklı e-devlet, kamu kurumları itibarıyle ayrı ayrı tasarlanmış web siteleri ve bilgisayar sistemlerinden vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanmış tek bir siteye geçiş gerektirir. Bunu gerçekleştirmek ise devletin sadece aynı hukuki statüye sahip organları arasında değil, aynı zamanda devletin değişik katmanları (merkezî-mahalli) arasında ve bunlarla da özel sektör arasında iş birliği yapılmasını gerektirir. Zira çoğu durumda vatandaşı ilgilendiren husus (merkezî ve mahalli idare olarak) kiminle muhatap olduğu değil, probleminin çözülmesi veya elde edeceği yardımdır. (Leigh ve Atkinson, 2001:6-7; Akt.: Gül, 2002:5).

e-devlette yer alan aşamaları tartışınız



DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI

Küreselleşmeyle beraber yaşanan teknolojik gelişmelerle birlikte, ülkeler arasındaki sınırlar ortadan kalmıştır. İnternet yoğun bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Bu dönüşümün bir parçası olarak kamu yönetimlerinde e-devlet modeline yönelik çalışmaların 1990'lı yıllarda giderek hızlanmaya başladığı görülmektedir.

Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu tarafından dünya çapında yapılan bir araştırma, e-devlet uygulamalarını beş farklı düzeye ayırarak ülkelerin bunları uygulama durumlarını incelemektedir. Buna göre 190 BM üyesi ülkeden % 11'i e-devlet uygulamalarından hiçbirini gerçekleştirmemekte, %17'si başlangıç düzeyinde, %34'ü ileri düzeyde, % 29'u interaktif olarak ve % 9'u da on-line parasal işlem yapabilme olanağı sağlayan bir düzeyde e-devlet olanaklarını kullanmaktadır. Yünetsel sınırları aşan bir biçimde e-devleti uygulama olarak belirlenen en üst düzeyde hiçbir devlet bulunmazken e-devlet uygulamaları açısından ABD'nin lider konumunda bulunduğu belirtilmiştir (Balci, 2003: 270).

Dünya çapında e-devlet uygulamalarının durumu hakkında Brown Üniversitesi bünyesinde 2003 yılında yapılmış olan bir araştırmanın sonuçlarına göre, devlet İnternet sitelerinin yalnızca % 12'sinde sunulan hizmetler tamamen çevrim içi olarak gerçekleşmektedir. Ülkeler genel e-devlet performans ölçümlerinde büyük farklılıklar göstermekte olup en yüksek performans değerine sahip ülkeler, Tayvan, Güney Kore, Kanada, A. B. D., Şili, Avustralya, Çin, İsviçre, İngiltere ve Singapur'dur; dünyada e-devlet uygulamalarının performansı bakımından bölgelere göre de büyük farklılıklar bulunmakta, bu bakımdan Kuzey Amerika başta gelmekte, bu bölgeyi Asya, Batı Avrupa, Doğu Avrupa, Orta Doğu, Güney Amerika, Orta Amerika, Pasifik Okyanusu Adaları, Rusya ve Orta Asya ve son olarak Afrika izlemekte ancak her bir bölge 2001 yılına göre çeşitli düzeylerde ilerleme kaydetmektedir (Uçkan, 2003: 73-74).

Bu verilen bilgiler içinde dünya genelindeki e-devlet uygulamalarından bazlarına aşağıda yer verilmiştir.

Amerika Birleşik Devletleri (ABD)

ABD her eyaletin e-devlet uygulaması bulunur.

ABD'de 50 eyaletten oluşmaktadır. Bu eyaletler arasındaki ilişki de eyalet portallarının kullanımıyla sağlanmaktadır. Eyalet portallarında, sürücü lisansı yenileme, trafik vergisi ödemeyle beraber birçok işlem yapılmaktadır. Bazı ülkelerde vergi yükümlülükleri de bu portallarda yer almaktadır. Ancak ABD'de eyaletlere ve federal devlete karşı vergi yükümlülükleri bulunmaktadır. Vergi ödemeleri bulunan eyalet yönetimleriyle yerel idareler, İnternet aracılığıyla vergi tahsilatı işlemlerini bankaların kredi kartlarıyla yapabilmektedirler.

Amerika İnternet kullanıcıları bakımından dünyanın en gelişmiş ülkeleri arasında yer almaktadır. 1993 yılında başlatılan tüm kamu hizmetlerinin tek bir yerden çevrim içi sunulmasını hedef olarak belirleyen "**Access America**" e-devlet programı ile çalışmalar başlamıştır. 2003 yılına kadar tüm kamu hizmetlerinin tek bir portal altına yerleştirilmesi hedeflenmiş, bu program çerçevesinde **firstgov** adlı bir İnternet portalı planlanmış ve 2001 yılında faaliyete geçmiştir. Firstgov portalında toplumun yararlanması için, tarım, gıda, kültür, sanat, sağlık, gıda, öğrenim, kütüphane, referanslar, iş imkânları, vergi, savunma gibi konular yer almaktadır. 1993'te başlayan tek duraklı e-devlet kavramı 2003 yılında etkili bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Aslında, tarihçeye bakıldığından e-devlet uygulamasının çok uzun bir süredir kullanılmadığını görmekteyiz. ABD ilk defa uygulanan e-devlet uygulamasının bile 10-15 yıllık bir geçmiş bulduğu görülmektedir.

1993 yılında kurulan ABD'de uygulanmaya başlayan e-devlet portalı olan **Access Amerika** bireyler için tek duraklı ve kolay erişilebilir yüksek kalitede hükümet hizmetlerini yaygınlaştmak amacıyla kurulmuştur. İlkinci amacı da, iş dünyasına hizmet sağlayabilmektir. Geleneksel işlemlerde yer alan, çok fazla form, bildirim vb. zorunlulukları, e-devlet uygulaması ile uygun biçimde birleştirip azaltarak iş dünyası üzerindeki aşırı yükü hafifletmektedir. Üçüncü amacı, eyaletler ve farklı federal kamu yönetimi birimleri için, başta ödenekler olmak üzere, performans ölçümü ve sonuçları iyileştirmek kolaylaşmıştır. Ayrı ayrı yerlerde olsalar da birbirlerinin ne yaptıklarını kolay şekilde görmektedirler. Son olarak, stok yönetimi, finansal yönetim ve bilgi yönetimi gibi alanlarda e-işin en iyi uygulamalarını kullanarak federal kamu yönetiminin performansını iyileştirmek ve maliyetlerini azaltmak hedeflenmiştir. Böylece, hükümet içi etkililik ve verimlilik amaçlanmıştır.

Kanada

Kanada'da internet kullanımı açısından en yüksek orana sahip ülkeler arasındadır.

Kanada, etkin ve verimli yönetime geçmede dönüşümün oluşumunda e-devlet uygulamalarını en etkili araç olarak görmektedir. Bu yüzden de e-devlet çalışmalarını daha kaliteli ve daha nitelikli bir şekilde vatandaşlarına ulaştırma çabasındadır.

Kanada'da ABD gibi bilişim ve iletişim teknolojilerinde ileri olan ülkelerden biridir. Yapılan araştırmalarda yetişkin nüfusunun %67'sinden fazlası İnterneti kullanmakta, kullanıcılar haftada ortalama 9 saat İnternet kullanımını gerçekleştigi görülmektedir. Bu da İnternet kullanımının yaygın olduğunu göstermektedir.

1980'li yılların sonunda Kanada çevrimiçi e-devlet programını uygulamaya sokmuştur. 1980'li yılların sonunda Kanada çevrimiçi e-devlet programını uygulamaya sokmuştur. 1999 yılının sonlarına doğru, kamu kurumlarında yer alan kütüphane ve okulları İnternet erişimiyle *schollnet* ve *librarynet* projeleriyle bunu başarmıştır. Program çerçevesinde 8800 kamusal erişim noktası kentlerde, kırsal bölgelerde ve Kanada'nın kolay erişilmeyen coğrafi bölgelerin birbiriyle bağlantısında kullanılmıştır (Uçkan, 2003: 84).

Kanada'daki toplumun çok büyük bir kısmı devletin kamu hizmetlerini ağ ortamından vermesini desteklemekte ve bu uygulamaları yakından takip etmektedir. Ağ ortamından vatandaşların aldığı hizmetler genel olarak şu şekildedir:

- Devletin finansal yardım programları hakkında her türlü işlem ağdan yapılabilmektedir.
- Belirli şirketlerin mal ve hizmet vergileri ile satış vergilerini İnternet üzerinden beyan etmesini sağlayan bir hizmet ağdan verilmektedir.
- Ağ ortamında şirketlerin kurumsal işlemleri ile ilgili olarak beyan, bilgi verme, istatistik gönderme, danışmanlık sağlayan hizmetler ağdan verilmektedir.
- Özel hak ve kazanımlar hakkında genel bilgi edinilmesini sağlayan bir sitenin hizmet vermektedir.
- Vergi beyanları web üzerine verilmektedir.
- Özel sektör şirketlerinin kuruluştan başlamak üzere iş genişletme, yeni pazara girme, şirketleşme, tasfiye gibi iş hayatı ile ilgili olarak bilgi alabilecekleri bir portal hizmet vermektedir (Kırçova, 2003: 149).

Kanada'da ağ erişimiyle alınan hizmetler nelerdir? Açıklayınız.



SIRA SİZDE

Singapur

Singapur, ABD gibi e-devlet uygulamasında başta gelen ülkelerden biri olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının çok yaygın olması (nüfusun yaklaşık olarak % 50'si PC sahibi, her dört kişiden biri İnternet abonesi), nüfusun az olması (3,89 milyon) ve buna bağlı olarak da kamu yönetimindeki sorunların daha kolay çözülebilmesinin rolü olduğu düşünülmektedir (İnce, 2001: 55). Singapur, 1980 yılında Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi'ni kurarak, sistematik ve planlı bir şekilde bilişim teknolojilerini ülke içinde yaygınlaştırmıştır. Kurulan komite, beş yıllık bir plan yaparak ülkenin her kesimini bilgisayar kullanımına özendirmiş ve eğitmiştir. Bilgisayar kullanımının artması, bilgi teknolojisi sektörünü geliştirmiş ve Singapur'u dünyada bu sektörde, üreten bir ülke haline getirmiştir.

Singapur tek-duraklı vatandaş portalı ile aşağıdaki işlemleri yapılabilmektedir (İnce, 2001: 55) :

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

Singapur e-devlet alt yapısı 1990'ların sonunda kamu hizmetlerinin hepsinin tek bir çatı altında yurttaşlara ve iş dünyasına sunulması sağlanmıştır. Singapur ayrıntılı bir plan çerçevesinde, kamu birimlerinin her birini ayrı ağ sistemine taşıyarak kurumların birbirleriyle bağlantılarını sağlayıp vatandaşların ihtiyaçlarına göre bir sistem organize etmiştir. Bu sistemin başarılı olmasında, daha önce kurulan telekomünikasyon ve bilişim teknolojileri altyapısı ile ülke nüfusunun az olması (3,89 milyon) önemli rol oynamıştır. (Uçkan, 2003: 80). Singapur hükümeti e-devlet planının bugünkü e-vatandaş (*e-citizen*) ana yapısı sistemin temelini oluşturmaktadır. 1997 yılında Singapur'da pilot çalışma olarak başlatılan e-vatandaş, bugün 150'den fazla elektronik servis ile vatandaşa hizmet vermektedir. Sanal bir şehir havasında olan bu sistem (şehir) içerisinde değişik hizmetler birer kasaba görünümünde halkın kullanımına sunulmuştur. Örneğin, sağlık kasabası, eğitim kasabası ve iş kasabası gibi. Ayrıca sisteme girildiğinde önceki ziyaretlerde sisteme hangi işlemler yapıldığı gösterilmektedir.

Rekabetçi Geleceğimiz- Bilgi Yönetimi Ekonomiyi Kurtarmak adlı rapor İngiltere'de e-devlet çalışmalarının başında gelmektedir.

İngiltere

İngiltere'de e-devlet konusunda öncü sayılabilecek ilk çalışmalarından biri 1998 yılının Aralık ayında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından yayınlanan "Rekabetçi Geleceğimiz- Bilgi Yönetimi Ekonomiyi Kurtarmak" adlı rapordur. Raporda, İngiltere'nin 2002 yılında dünyadaki en rekabetçi ve yenilikçi pazara sahip olmasının yolunun, bilgi teknolojilerinin özel sektör ve devlet uygulamalarında aktif olarak kullanılmasından geçtiği konumlanmıştır. Bu raporda devlete birtakım stratejik görevler de yüklenmektedir. Bu görevler kurumsal anlamda destek ve kurumsal anlamda dönüşüm olarak ikiye ayrılmıştır. İlkinde, devletin e-ticaret yapmak isteyen firmalara gerekli olan teknik, finansal ve yönetsel desteği vermesi söz konusu iken, ikincisinde, devletin, organizasyonun işleyiş şeklini modernize etme gibi bir sorumluluğu vardır (Uçkan, 2003, s. 83). Ülkedeki e-dönüşüm programının başladığı 1997 yılında devlet hizmetlerinin 2002'de %25'inin, 2005'te %50'sinin ve 2008'de %100'ünün İnternet üzerinden yürütülmesi hedeflenmiştir (Kuran, 2005: 33)

Hükümet içerisinde Elektronik Temsilcilik Dairesi (*Office of e-Envoy, OeE*) kurulmuştur. Bu daire kurulmadan önce her birim kendi içinde proje üretmekteydi. Daire kurulduktan sonra yapılan projeler merkezi bir birim tarafından yönetilmeye başlanmıştır. Bu birim ulusal eylem planının üretilmesi, uygulanması, elektronik demokrasi, elektronik devlet konularının hayatı geçirilmesi açısından önemli görevler yüklenmiştir. 1999 tarihli devletin modernisasyonu adlı hükümet belgesinde e-devlet oluşumunun ve e-devlet organizasyonunun kullanılacağı alanlar ve kullanılabilen teknikler belirtilemektedir. Uygulanacak modernizasyonun uzun vadede gerçekleşeceği ancak bilgi teknolojilerinin aktif olarak kullanılmasıyla bunun kolaylaşabileceği belirtilmektedir. Vatandaşların bilgi toplumuna dönüşmesi için bilişim teknolojileri ile ilgili eğitimlerin verilmesi gerekli yasal ve hukuki düzenlemelerin yapılması dijital imza kullanımı yaygınlaşarak güvenliğin sağlanması kamuda eğitim ve sağlık alanında bilişim teknolojilerinin kullanılmasına degenilmiş bu konularla ilgili çeşitli programlar geliştirilmiştir.

Danimarka

Danimarka'da toplumun çoğunluğunun bilgisayar kullanabilmesi, nüfusun azlığı, milli gelirin yüksek olması, nüfusun %70'nin bilgisayar sahibi olması, %50'sinin evde Internet'e erişimlerinin olması, %64'ünün evlerden, okullardan, iş yerlerinden, kamusal alanlardan Internet'e ulaşabilmesi, e-devlet yapısına geçmede en avantajlı ülkelerden biri olmasına sebep olmuştur. Danimarka hükümeti e-devlet konusunda Ocak 2002'de bir belge ile kamuoyuna hedeflerini açıklamıştır. Danimarka açısından e-devlet yapısına geçişte iki önemli program başlatılmıştır (Uçkan, 2003: 91). (1) Hükümet tarafından 2000 tarihinde hazırlanan Danimarka Internette (*Denmark on the Internet*) planı çerçevesinde e-devlet ve bilgi toplumuna geçiş sürecinde kamu sektörünün öncü rol oynaması gerektiği belirtilmiştir. Verilecek kamu hizmetinin kaliteli, etkili, şeffaf ve güvenli olması amaçlanmıştır. Projede ihtiyaç duyulan 22 ürün kategorisi belirlenerek 2001-2002 yıllarında bu ürünlerin sadece elektronik satın alma yoluyla elde edilmesi sağlanmıştır. (2) Danimarka'da 2001 yılında başlatılan E-Devlet Projesi (*Project E-Government*) merkezi hükümet, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşlarının iş birliği içinde ortak karar alma mekanizmaları ve kamu yönetimi için e-devlet uygulamalarını geliştirmek ve uygulamaya sokmak hedeflenmiştir.

Fransa

Fransa'daki e-devlet projesinde devletin kendi kuruluşları içinde Internet bağlantısının kurulmasının yanı sıra vatandaşlarının da kamu kuruluşlarıyla yaptığı işlemleri Internet üzerinden yapmasına önem verilmektedir. Fransa'da e-devlet çalışmaları 1998 yılında

başlatılmıştır. Ülkedeki e-devlet ve e-koordinasyon çalışmaları için 1 milyar dolar kaynak ayrılmıştır. E-devlet çalışmalarını koordine etmek üzere MTIC ve DIRE birimlerini kurulmuştur. Bu kurumlar, kuruluşlar arası uyumun ölçülmesinde, koordinasyon ve hizmetleri sağlamada yetkili kılınmışlardır. İlgili kurumların çalışması ile merkez ve yerel yönetimler arasında İnternet uygulamalarının sayısı hızla artmıştır. Bu sayede, vatandaşlara ve iş dünyasına doğru büyük bir bilgi akışı başlamıştır. Beş aylık bir zaman zarfında İnternet sitelerinin sayısı 1600'den 2600'e ulaşmıştır. Ancak bazı görüşlere göre, İnternet sitelerindeki artışın e-devlet uygulamalarında ve bilgi toplumu olma yolunda fazla etkili olmadığı düşülmektedir. Bunun sebebi de kurulan sitelerin etkileşimli olmayıp tek taraflı siteler olmasıdır. Vatandaşlar karşılıklı işlem yapamamakta, kullanılan siteler sadece bilgi alma amaçlı kullanılmaktadır. Karşılıklı etkileşim olmaması da istenilen verimin alınmasına engel olmaktadır. Fransa, e-devlet uygulamasında karşılıklı etkileşim amacıyla gerekli çalışmalara başlamıştır. Örneğin, www.service-public.fr adlı İnternet sitesinden vatandaşlar ve iş dünyası, merkezi yönetim bünyesinde bulunan belirli sayıdaki İnternet sitelerine ulaşabilmekte, vatandaşlar ve iş dünyası etkileşimli olarak hizmet alabileceklerdir. Merkez teşkilatına bağlı olarak Maliye Bakanlığının tüm hizmetlerini tek bir portalda vatandaşlara sunmasını ve kurumlar vergisini toplamakla görevli olan URSSAF'in kuruluşunun uygulamaları e-devlet uygulamalarına örnek olarak verilebilir.

İrlanda

Geleneksel olarak tarım ürünleri ihraç eden bir ülke olan İrlanda son 10 yılda bilişim politikalarının geliştirilmesinde ve uygulanmasında dünya lideri bir ülke konumuna gelmiş, Avrupa'nın en büyük yazılım ihracatçısı olmuştur. 2002'de AB tarafından yapılan e-devlet sıralamasında kamu hizmetlerinin çevrimiçi sunumunda İrlanda %84,7'lik bir oranla ilk sırada yer almıştır. İrlanda hükümeti bilişim ve iletişim teknolojilerinde ülkenin dünya lideri olması için özel sektörde gerekli kaynakları ayırmıştır. Hükümet, özel sektörün gelişmesi teknik ve donanımsal altyapılarının iyileştirilmesi için gerekli tüm altyapı gereksinimleri sağlanmıştır. Ancak hükümet özel sektörün tam tersine e-devlet konusuna ilk başlarda gerektiği kadar önem verilmemiş daha sonra e-Avrupa'ya uyum sağlamak ve teknolojinin gereklerini yerine getirmek için hızlı bir programla bu açığı kapatmaya çalışmıştır. İrlanda, e-ticaret hakkında sahip olduğu büyük tecrübe ve çok iyi geliştirilmiş hukuksal altyapının vermiş olduğu altyapı sayesinde büyük avantajlar elde etmiştir. 1999 yılında yürürlüğe giren planla, somut hedeflere bağlanmıştır. Elektronik ticaretle sağlanan tecrübeler geciktirilmeden e-devlet altyapısına aktarılmış e-devlet programında herhangi bir tecrübe eksikliği ve deneyimsizlik yaşanmamıştır. Kurulan e-devlet siteleri, vatandaşların ve şirketlerin istekleri doğrultusunda kullanımı kolay bir şekilde hazırlanmıştır. İrlanda Gelirler dairesi'nin İnternet sitesi ile 2000 yılının sonu itibarıyle vergi ödeme sistemi başarıyla kullanılmaya başlanmıştır. E-devlet uygulamaları eğitim alanında da kullanılmış çevrim içi olarak üniversitelere de başvurulabildiği gibi İnternet hizmetleri kullanılarak uzaktan eğitim imkânları da sunulmuştur. İrlanda e-devlet çalışmalarında yatay koordinasyon, etkili bir şekilde kullanılmış, yerel yönetimlerle diyaloga geçilerek yerel yönetim yöneticileri ve o bölgede yaşayan halkın istek ve görüşleri alınarak merkezi idare tarafından geliştirilen projeye eş güdümlü olarak bir birim kurulmuştur.

Irlanda teknoloji lideri olabilmek için kaynaklarını iyi yönlendiren bir ülkedir.

Japonya

Japon hükümeti 21 Ocak 2001 yılında e-Japonya planını kamuoyuna açıklamıştır. Bu plana göre, herkesin bilişim ve iletişim teknolojilerini ileri seviyede kullandığı bilgi toplumuna geçebilmesi serbest piyasa ekonomisindeki özel şirketlerinin rekabetçi piyasa koşullarındaki gücünü gösterebilmesi için gereken tüm tedbirlerin alınması planlanmıştır.

Hükümet, beş yıl içinde Japonya'yı dünyanın en gelişmiş bilişim teknolojileri ülkesi haline getireceğini açıklamaktadır (Uçkan, 2003: 90).

Japonya e-devleti hayata geçirilmek için belirlediği öncelikleri, plana şu şekilde yansımıştır:

Geniş anlamda bir birlik sağlanarak iş dünyasının ve yurttaşların büyük bir bölümü e-devlet uygulamalarından yararlanır hâle gelmelidir. 2003 Mali yılı sonunda Japonya'da tüm idari işlerde kâğıt tabanlı işlemenin ortadan kaldırılması hedeflenmektedir.

Tüm bu hedefler doğrultusunda yapılacak işler de şu şekilde sıralanmaktadır:

- Kamu yönetiminin merkezi ve yerel düzeyde web tabanlı olmasının sağlanması,
- Devletin özel sektörle olan ilişkilerinin web tabanlı olmasının sağlanması,
- Internet aracılığıyla kamusal bilgilerin yaylanması ve kullanımının desteklenmesi,
- Yerel yönetimlerin e-dönüşümü gerçekleştirebilmeleri için desteklenmesi (Uçkan, 2003: 90).

Alınan kararların ve planların hızlı bir şekilde uygulanması, halkın bilgi teknolojileriyle iç içe yaşaması, yerel yönetimlerde kullanılan bilişim altyapısı ile teknolojik ağ yapılarının hazır olması, e-devlet çalışmalarının kısa sürede tamamlanmasını sağlamıştır.

SIRA SİZDE



Japonya'da e-devleti hayata geçirilmek için öncelikler nelerdir? Açılayınız.

3

Malezya

Malezya hükümeti, İnternetin hayatı geçtiği 1990 yılının başında *Vision 2020* (*Vizyon 2020*) Projesi ile e-devleti hayata geçirmemeyi ve bilgi toplumuna giden yolda ilerlemeyi amaçlamıştır. Böylece Malezya'yı gelişmiş ülkeler sınıfına sokabilmeyi de planlamamışlardır. *Vision 2020*, e-devlet kavramını devlet politikası olarak belirlendiği uygulama ve geliştirmenin uzun zaman dilimine yayan bir politikadır. Bu sayede, ulusal birlik sağlanarak kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması, demokratik açılımın geliştirilmesi ve kalkınma planları çerçevesinde bir e-devlet modeli oluşturulmuştur. Yürüttülen ciddi çalışmalar sonucunda, kamuoyu desteği projenin arkasına alınmıştır. İlk başlarda ve genel olarak bilgi sağlama amaçlı kullanılan çevrimiçi hizmetler, bazı kamu hizmetlerinde etkileşimli hale getirilmiştir. Kamu satın almalarında elektronik ortamda ihalelerin yapılmasına büyük önem verilmektedir. Bunun sonucunda da kamu kuruluşlarının bazıları ihale işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirmeye başlamıştır. Merkezi hükümet portalı ve Malezya sağlık hizmeti linki *Medical Subject Headings* (MCSL) tüm çevrimiçi devlet kurumlarına erişimini sağlamaktadır.

Meksika

Meksika'da yaşanan yolsuzluklar, yönetimin kararlarını halkın ve sivil toplum örgütlerinin denetime kapalı olması hem halk açısından hem de diğer ülkeler açısından güvensizlik oluşturmuştur. Bu durum, 2000 yılında yapılan genel seçimlerden sonra değişmiştir. Göreve gelen hükümetin yasa dışı olumsuzlukların ve yolsuzlukların üzerine gitmesiyle önemli bir değişim yaşanmıştır. Önemli bir değişime yol açacak güven ortamının yaratılmasında en büyük faktörlerden biri e-Mexico projesidir. Bu projeye birlikte, halkın karar alma mekanizmalarına dâhil edilmesi sağlanmıştır. Meksika hükümetinin ilk girişimi başkanlık ofisi tarafından geliştirilen *Mexico On-line* (Çevrimiçi Meksika) projesidir. Böylece vatandaşlar ülkenin farklı bölgelerinden İnternet erişimi sağlanarak 7 gün 24 saat gerekli kurumlarla bağlantı içerisinde girerek karar alma süreçlerine katılmaya başlamışlardır. Bu sayede devlet ile vatandaş arasındaki kopukluk giderilmeye çalışılmıştır. İletişim sağlanabilmesi için başkanlığın İnternet sitesinden federal hükümet ile ilgili bilgilere ve işlere ulaşmaktadır. Meksika hükümeti halka, her yerden ulaşabilmek

için sağlık, eğitim, devlet yönetimi gibi zengin içerik oluşturularak halkın ihtiyaçlarına cevap vermeye çalışmıştır. Bunun yanında kolay erişim için okullar, kütüphaneler, sağlık kuruluşları, üniversiteler ve devlet kurumlarıyla birlikte buluşma noktaları kurulmuştur. 2400 merkezde 11000 özel amaçlı bilgisayarlar yardımıyla hızlı İnternet, sesli ve görüntülü olarak kamu kuruluşlarıyla iletişim sağlanmıştır.

Brezilya

Brezilya, 2001 yılında kamu hizmetlerini elektronik ortama taşıyarak yeni yapılanmaya başlamış ve geleneksel yönetimden e-devlet yönetimine geçiş sürecine girmiştir. Bu geçiş sürecinde bazı kamu işletmelerinde gelişmeler beklenenin üstünde hızla gelişirken, bazlarında gelişmeye veya oluşturulmaya çalışılmaktadır. Brezilya Federal Hükümeti İnternette sunduğu hizmetlerin tamamına yakınına Brasil portalında birleştirmiştir. Brezilya Federal Hükümeti Bilim ve Teknoloji Bakanlığı'ncı yürütülen Bilgi Toplumu Programı ile Şeffaf Brezilya girişimleri, toplumun tüm kesimlerinin kamu hizmetlerine elektronik olarak erişebilmesini amaçlayan e-Devlet programı altında birleştirilmiştir. E-devlet programının gerçekleşmesi için bir master planının oluşturulması ve programın zamana yayılması yönündeki eğilimler ağırlık kazanmış, sonuçta Brezilya'nın e-devlet politikası master planı hazırlanmıştır. Brezilya'da e-devlet dönüşümüne geçiş hızlandırmak için dijital uçurumu azaltabilmek için devlet tarafından taşra teşkilatından başlanarak 250.000 adet özel amaçlı bilgisayarlar vatandaşların kullanımına sunulmuştur. Dijital uçurumu engelleyebilmek için gerçekleştirilen bu çalışma şimdiye kadar uygulanan e-devlet uygulamaları içinden en somut adımlardan biridir.

Brezilya'da e-Devlet uygulamaları kapsamında vatandaş ve şirketlere elektronik olarak sunulan hizmetler bazıları şunlardır: Elektronik ihale ve e-hizmet tedariki, gelir vergisi beyanı, vergi ödeme ilmühaberleri, ilk ve orta dereceli okullara kayıt işlemleri, yargısal süreçlerin takibi, elektronik ve sosyal göstergelere nüfus verilerine erişim, uzaktan ögrenim programları ve e- seçim.

Brezilya'da e-devlet için somut adımlar atılmaktadır.

Bulgaristan

1997 yılında, Bulgaristan'da bilgi toplumu ve e-devlet çalışmaları başlamıştır. Bulgaristan, Avrupa Birliği ile bütünleşme sürecine girdiği için e-dönüşüm programıyla uyum sağlamayı amaçlamaktadır. Bulgaristan 1997-2001 yılları arasında gerekli stratejik planlamayı yapmış, bunları vatandaşlarıyla paylaşıp uygulama aşamasına geçmiştir. Bu stratejik planlama sırasıyla, (1) bilgi toplumunun gelişimi için strateji belgesi, (2) ileri teknoloji aktivitelerin bilişimi için strateji belgesi, (3) e-ticaret için ulusal strateji belgesi, (4) Bulgaristan'da bilgi toplumunun gelişimi için ulusal program, (5) küçük ve orta ölçekli işletmelerin gelişimini desteklemek için ulusal program ve kamu eğitim alanında bilişim iletişim teknolojileri uygulamaları için sektör programları gibi belgeler ile yapılmıştır. Bulgaristan'daki e-devlet yapısına geçme sürecinde projeyi hayatı geçirmede uygulama için kurum ve kuruluşlar kurulmuş ve mevcut olan bazı kuruluşlara da konuya ilgili yetkiler verilmiştir. Ancak projeye ilgili gerekli görev tanımları yapılmadığı için birden çok kurum yetki kargasası içinde hangi görevi kimin yapacağı karmaşası yaşanmıştır. Bu gibi olumsuzlukların yanı sıra ülkede konuya ilgili somut adımlar atılmaya başlanmıştır. Bulgaristan hükümeti, karmaşıklıkları ve doğacak sorunları engellemek için kamuda yapmayı planladığı tüm ihaleleri İnternet üzerinden yapmaktadır ve tüm ihaleleri İnternet üzerinden ihaleler sonuçlanana kadar tüm evreler İnternet üzerinden yürütülmektedir. Bu projeye birlikte ihale sisteminin şeffaflaştırılması ve verimliliğin artırılması planlanmıştır.

İsveç

İsveç'te, 1998'de kamu yönetiminde bilgi teknolojileri aracılığıyla modernizasyonu sağlamayı amaçlayan "Kamu Hizmetlerinde Merkezi İdare Yönetimi" adlı strateji tanıtılmıştır. 1999'da İsveç'i bilgi toplumunun lideri yapmaya yönelik "Bilgi Toplumu Girişimi" hükümetçe benimsenmiştir. Yine 1999 baharında İsveç hükümeti "Demokrasinin Hizmetinde Bir Kamu Yönetimi" başlıklı eylem planını hayata geçirmiştir. Kasım 2002'de açıklanan e-Devlet stratejisini kamu hizmetlerine zaman ve yerden bağımsız olarak erişebilmeyi anlatan 7 gün 24 saat bilgi ve hizmetlere erişim kavramı üzerinde durarak 7 gün 24 saat hizmet sunan bir kamu yönetimi yaratmak amacıyla Kamu Yönetimi Sekretaryasını görevlendirmiştir. İsveç'te hükümetçe desteklenen karmaşık bir bilgi alt yapısı bulunmaktadır.

İtalya

İtalya'da 2002 yılında Değişim ve Teknoloji Bakanlığı tarafından Bilgi Toplumunun Gelişimi Kılavuzunda e-devlet çerçevesi belirtilmiştir. Bakanlık yönere ile dairenin dijitalleşmesi ile ilgili kılavuz, e-devlet ile ilgili eylem çizgisi ve amaçlarını da belirlemiştir. Bakanlık ayrıca Bölgesel Rekabet Merkezlerinin kurulmasına öncülük yapabilmek için Kamu Yönetimi Bakanlığıyla bilgi toplumunun bölgesel seviyede gelişimini hızlandırmak için işbirliği yapmıştır.

e-devlet uygulamalarından biri olan kişisel bilgileri içeren bir Elektronik Kimlik Kartıyla on-line kimlik saptamasıyla vatandaşların işlerini daha kolaylaştırmıştır. Tüm bu olumlu gelişmelere rağmen İtalya Birleşmiş Milletlerin 2008 e-Devlet araştırmasına göre, e-Devlet hazır oluş indeksine göre 2005 yılında 25. sırada iken 2008 yılı araştırmasında dünyada 27. sıraya gerilemiştir.

SIRA SİZDE

4

İtalya'da e-devlet uygulamaları nelerdir? Açıklayınız.

Çek Cumhuriyeti

Çek Cumhuriyet'inin e-devlete ilişkin bir bakanlığı olmasa da elektronik hizmetleri vatandaşlara sunmakla ilgili projelere sahiptir. Merkezi web sayfasında, kamu satın alımları ve ihalelere ilişkin resmi bilgi sunmaktadır. Bilgi Toplumu için Çek Forumu adlı web sayfası bilgi toplumu ile ilgili konularda kamuya yönelik diyalog başlatma amacını taşımaktadır.

Belçika

Belçika 2009 yılında ulusal e-kimlik programı için akıllı kart hazırladığını duyurmuştur. Bu programa göre, her Belçika vatandaşının bir kimlik kartına sahip olması ve kart sahibinin kişisel verilerini (doğum tarihi, aile ağacı, şimdiki ve geçmişteki adresleri, askeri durumu) içeren ve dijital bir sertifikaya bağlı olarak kullanıcıların kamu hizmetlerine erişimini olanaklı kıyan 10 milyon kart dağıtılması planlanmıştır.

Hindistan

Hindistan bilgi teknolojisinde en ileri ülkelerden biridir. 1990'lı yillardan itibaren Hindistan yazılımdaki yatırım ve atılımlarıyla dünyanın en hızlı büyuenleri arasında yer almıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında büyük yatırımlar yapan Hindistan'da e-devlet kavramı elektronik araçlar yardımıyla vatandaşlara/müşterilere hizmet ve bilgi sunumu vatandaşlarla devlet arasındaki interaktifliğin sağlanması anlatmaktadır.

Hindistan'da e-devlet uygulamaları nelerdir? Açıklayınız.



SIRA SİZDE

5

Dubai

Dubai Arap dünyasında türünün ilk örneği olan yeni bir web sitesiyle e-Devlet konusundaki gelişmeleri hızlandırmıştır. Dubai Internet şehri projesi Dubai'nin e-Devlet alanında üstlenmiş olduğu pek çok on-line proje gelişiminin en çok bilenidir. Bu proje, kamudaki 24 idari bölümü içermektedir. Bu web sitesi sayesinde, vatandaşların ve ziyaretçilerin tek bir portal aracılığıyla resmi çevrim içi servislere ulaşmasını sağlanmaktadır. Site aynı zamanda e-Devletin faydalarını artırmak için müşteri ve kullanıcı dostudur. Site kullanıcıları eğitme ve izleme gibi yönetimsel uzmanlık işlevini de yerine getirmektedir. Dubai e-Devlet portalı dört kısımdan oluşmaktadır.

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

Güney Kore

Güney Kore Cumhuriyeti <http://www.korea.go.kr> web adresiyle etkileşimli bir hizmet sağlamaktadır. Portal sayesinde vatandaşlar online bilgi elde etmeye, online başvuru ve ödeme yapabilmekte ve her türlü işlemlerini online takip edebilmektedirler. Tüm bu işlemlerimde de elektronik imza kullanılmaktadırlar.

Güney Kore'de kullanılan e-devlet uygulaması Dünya'da ki en iyi örneklerinden biridir.

Günümüzde Güney Kore devletince uygulamaya konulan Devlet Elektronik Ticaret Tedarik sistemi e-Devlet uygulamalarında en iyi örnektir. Bu uygulamadan önce, işletmeler ve örgütler, kendi kişisel bağlantıları ile tedarikçilerle iletişime geçiyordular. Tedarikçi işletme hizmet bedelini alabilmek için, işletmeye sürekli gitmek zorunda kalıyor, bu da hem zaman kaybına hem de maliyet kaybına sebep oluyordu. Ayrıca geçmekte yaşanan rüşvet olayları yüzünden de Kore Devleti, vatandaşın devlete olan güvenini sarsıcı durumların önüne geçebilmek için e-Devlet çalışmalarından birini Eylül 2002'de uygulamaya geçirmiştir. Kullanılmaya başlanan bu sisteme "Devlet Elektronik Tedarik Sistemi (GePS)" adı verilmiştir.

Bu sistem sayesinde, ihalelerin tüm süreçleri ve açık artırımlar, ihale sunumundan son ödmeye kadar çevrimiçi yapılmaya başlanmıştır. Tedarik portalı sayesinde, ilgili tüm bilgilere www.g2b.go.kr adresinden tüm vatandaşlar ulaşabilmektedir. Bu sistemin kullanılmasıyla rüşvet olaylarının önü kesilmiş ve tedarik süreci halka açık bir biçimde gerçekleştirilerek şeffaflık ve güvenilirlik sağlanmıştır. Kore devleti, 2003 yılı "Birleşmiş Milletler Kamu Hizmetleri Gelişimine En Büyük Katkıda Bulunan Kurum Ödülü"nü almıştır.

Afrika Kıtası'nda e-Devlet Uygulamaları

Afrika ülkeleri, İnternete ve yerel telefon bağlantısına erişebilmeye zorluk yaşadığı için, e-Devlet uygulamalarında da geri kalmıştır. Afrika ülkelerinde bazı e-devlet uygulamaları yapılmaktadır. Gana'dan sonra Somali'de vatandaşlarına web erişimini sağlamıştır. Ülkenin bu yetersiz alt yapısı diğer Afrika ülkelerinde olduğu gibi e-Devletin gelişimine sekte vurmaktadır. Afrika'nın öncelikle iletişim altyapı problemlerini çözmektedir.

Avustralya Kıtası'nda e-Devlet Uygulamaları Avustralya

Avustralya e-Devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelerce örnek alınan bir ülkedir. 2001'den beri tüm hizmetleri on-line sunma hedefine ulaşmak için kapsamlı e-Devlet politikaları oluşturmuştur. Ülke vergi, istihdam, işletmelere hizmet sunma konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de birçok on-line hizmet sunmaktadır. E-devlet vizyonu Kasım 2002'de iletişim, Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı tarafından başlatılmıştır. Bu vizyon bilgi teknolojilerinin nimetlerinden faydalananarak kamusal alandaki hizmet sunumunda ve kamusal bilgilere erişimde kapsamlı ve bütünlük bir yapı kurmayı hedeflemektedir.

Yeni Zelanda

Yeni Zelanda devleti, e-Devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve demokratik paylaşımının artırılması amacıyla 4 adım belirlenmiştir (http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib14/raporlarPDF/RP2-2003.pdf) :

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

Bu uygulama vatandaş ve devlet arasında etkileşimli bir şekilde yürütülmektedir. E-devlet uygulamasında, herhangi bir sorun yaşanmaması içini, Yeni Zelanda devleti, Devlet Hizmetleri Komisyonunu kurmuştur. E-devleti geliştirmeye yönelik olarak bilgi teknolojilerindeki değişimler sürekli izlenerek web siteleri güncelleştirilmektedir.

Yeni Zelanda on-line web sitesinde, istenilen bilgiye göre sorgulama yapılabilmesinin yanı sıra vatandaşlara hizmetler, A dan Z' ye devlet, bilmek istedikleriniz, Devlete Katılımcılığın Sağlanması, Hükümet için aday öner, Genel seçimlere oy ver, Yerel Hükümet seçimlerine oy ver gibi başlıklar altında bilgi sunulmaktadır. Ayrıca İnternet üzerinden yeni firma kaydı yapılmasını sağlayan bir siteyle Yeni Zelanda'daki resmî istatistiklerin arasında karşılaştırmalı bilgiler sunan bir portalda mevcuttur.

SIRA SİZDE



Yeni Zelanda'da e-devlet uygulamalarını yaygınlaştırma adımları nelerdir? Açıklayınız.

E- AVRUPA

Avrupa Birliği (AB), incelemeler yaparak İnternet ve bilişim teknolojilerinin ilerlemenin, e-devlet uygulamalarına geçmek için önemli olduğuna karar verilmiştir. Avrupa Komisyonu tarafından Aralık 1999 yılında Avrupa ülkeleri E-Avrupa Girişim planı geliştirilmiştir. Bu planının amacı, kamu kuruluşlarının kendi aralarında daha etkin ve verimli işler yapabilmek ve vatandaşla yönelik hizmet ve kurulan ilişkilerde gelişme ve ilerleme sağlanmaktadır. Bu plan önemlidir çünkü e-devlet uygulamalarıyla AB'nin dünya çapında önemini artacağına inanılmaktaydı. Komisyon, e-Avrupa'nın ilk aşaması olan e-Avrupa 2002 Eylem Planının Taslağı 24 Mayıs 2000 tarihinde tamamlanmıştır. Avrupa Komisyonu, 24 Mayıs 2000'de E-Avrupa girişimi taslak eylem planını kabul etmiştir. 19-20 Haziran 2000'deki AB Zirvesinde E-Avrupa girişimi eylem planı resmen kabul edilmiştir.

E-Avrupa girişiminin eylem alanları dört önemli kısımda toplanmıştır. Bunlar, araştırmacılar ve öğrenciler için daha ucuz ve daha hızlı İnternet, güvenli ağlar ve akıllı kartlar; Avrupa gençliğinin sayısal çağ'a hazırlanması, bilgiye dayalı ekonomide iş gücü ve herkesin bilgiye dayalı ekonomiye katılımıyla insan kaynağına yatırım; İnternet kullanımına özendirilmesi, e-ticaretin hızlandırılması ve kamu hizmetlerine elektronik

erişimi ve etkileşimi, çevrimiçi sağlık, küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği ve akıllı ulaşım sistemleridir.

Yapılan e-devlet çalışmalarıyla kamuda yeni tip örgütlenmelere gidilerek vatandaşşa düzgün ve hızlı iletişim verilebileceği görülmüştür. E-Avrupa 2002 eylem planının amacı, dijital ortamda sunulacak bilgilerin hızlı bir biçimde sunulabilmesi için neler yapılması gerektiğini belirtmektedir. Bu planda daha çok verimlilik, açıklık, kaliteli hizmet önde gelmektedir. 2005 eylem planında ise İnternetin daha çok yaygınlaştırılması, adeta bir kamu hizmeti haline getirilmesi istenmektedir. AB'deki vatandaşların İnternet kullanımının artırılmasıyla gelecekte daha rahat ve daha kolay bilgi toplumuna adım atacağı beklenmektedir.

İlk üitede E-Avrupa ayrıntılı olarak ele alınmaktadır. Ancak bu üitede Dünya'da e-devlet uygulamalarından bahsedildiği için, E-Avrupa konusuna özet olarak değinilmektedir.



DİKKAT

Özet



E-devlet'in nasıl kurulduğunu ifade edebilecek

Dünyada e-devlet uygulamaları, 1991 yılının başlarında ABD'nin Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporunda yer alan bir bilgiye göre, "elektronik bankacılık" yönetimiyle başlamıştır. Elektronik bankacılığın toplumda kullanımını artırmaya birelikte, 1993 yılında Amerika Birleşik Devletleri, e-devlet kavramını somutlaştırmıştır. E-devlet kavramını kullanarak, ulusal hizmet kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu ulusal hizmet kavramı, toplumun yaşam kalitesinin yükseltilmesi, sağlıklı yaşam olgusunun oluşturulması, zamanın etkin ve verimli kullanılması unsurlarına önem vermiştir. E-devlet kavramı, örneğin politik öncelikler, hedefler, karar vericilerin amaçları, ülkenin sosyal ve ekonomik arka planı gibi çeşitli temel nedenlerle oluşturulmuştur



Dünya'da e-devlet uygulamalarını açıklayabilecek

Dünya çapında e-devlet uygulamalarının durumu hakkında Brown Üniversitesi bünyesinde 2003 yılında yapılmış olan bir araştırmanın sonuçlarına göre, devlet internet sitelerinin yalnızca % 12'sinde sunulan hizmetler tamamen çevrim içi olarak gerçekleşmektedir. Ülkeler genel e-devlet performans ölçümlerinde büyük farklılıklar göstermekte olup, en yüksek performans değerine sahip ülkeler, Tayvan, Güney Kore, Kanada, A.B.D, Şili, Avustralya, Çin, İsviçre, İngiltere ve Singapur'dur; dünyada e-devlet uygulamalarının performansı bakımından bölgelere göre de büyük farklılıklar bulunmakta, bu bakımdan Kuzey Amerika başta gelmekte, bu bölgeyi Asya, Batı Avrupa, Doğu Avrupa, Orta Doğu, Güney Amerika, Orta Amerika, Pasifik Okyanusu Adaları, Rusya ve Orta Asya ve son olarak Afrika izlemektedir, ancak her bir bölge 2001 yılına göre çeşitli düzeylerde ilerleme kaydetmektedir.



E-Europa'yı açıklayabilecek bilgi ve beceriye sahip olabilecek

Avrupa Birliği (AB), incelemeler yaparak internet ve bilişim teknolojilerinin ilerlemenin, e-devlet uygulamalarına geçmek için önemli olduğuna karar verilmiştir. Avrupa Komisyonu tarafından Aralık 1999 yılında Avrupa ülkeleri E-Avrupa Girişim planı geliştirilmiştir. Bu planının amacı, kamu kuruluşlarının kendi aralarında daha etkin ve verimli işler yapabilmek ve vatandaşla yönelik hizmet ve kurulan ilişkilerde gelişme ve ilerleme sağlanmaktadır. Bu plan önemlidiydi çünkü e-devlet uygulamalarıyla AB'nin dünya çapında öneminin artacağına inanılmaktaydı. Komisyon, e-Avrupa'nın ilk aşaması olan e-Avrupa 2002 Eylem Planının Taslağını 24 Mayıs 2000 tarihinde tamamlamıştır. Avrupa Komisyonu, 24 Mayıs 2000'de E-Avrupa girişimi taslağı eylem planını kabul etmiştir. 19-20 Haziran 2000'deki AB Zirvesinde E-Avrupa girişimi eylem planı resmen kabul edilmiştir. E-Avrupa girişiminin eylem alanları dört önemli kısımda toplanmıştır. Bunlar, araştırmacılar ve öğrenciler için daha ucuz ve daha hızlı internet, güvenli ağlar ve akıllı kartlar.

Kendimizi Sınayalım

1. İlk çevrimiçi bağlantı sistemi hangi Ülke tarafından kullanılmıştır?

 - a. ABD
 - b. İngiltere
 - c. Kanada
 - d. Japonya
 - e. İtalya
2. İnternetin topluma açık hale gelmesi hangi yılda olmuştur?

 - a. 1988
 - b. 1990
 - c. 1989
 - d. 1987
 - e. 1986
3. Aşağıdakilerden hangisi e-devlet uygulamalarında en yüksek performans değerine sahip olan ülkelerden biri **değildir**?

 - a. Tayvan
 - b. Kanada
 - c. Güney Kore
 - d. Singapur
 - e. Hindistan
4. ABD'de e-devlet uygulamaları kaç yıllıktır?

 - a. 10-11
 - b. 12-13
 - c. 14-15
 - d. 16-17
 - e. 10-14
5. Aşağıdakilerden hangisi Kanada'da ağ ortamında vatandaşların e-devletten aldığı hizmetlerden biri **değildir**?

 - a. Devletin finansal yardım programları hakkında işlem yapma
 - b. Vergi beyanları etme
 - c. Yaşlılara yardım etme
 - d. Özel hak ve kazanımlar hakkında genel bilgi edilme
 - e. Belirli şirketlerin mal ve hizmet vergileri ile satış vergilerini internet üzerinden beyan etme
6. Vision 2020 hangi ülkenin e-devlet projesidir?

 - a. Malezya
 - b. Kanada
 - c. Güney Kore
 - d. Singapur
 - e. Hindistan
7. Bulgaristan kaç yılında e- devlet çalışmalarına başlamıştır?

 - a. 1988
 - b. 1987
 - c. 1989
 - d. 1986
 - e. 1985
8. İtalya 2008 yılında kaçinci e-devlet sıralamasında sırada yer almıştır?

 - a. 25
 - b. 26
 - c. 24
 - d. 23
 - e. 27
9. 2009 yılında ulusal e-kimlik programı hangi ülkede hazırlanmıştır?

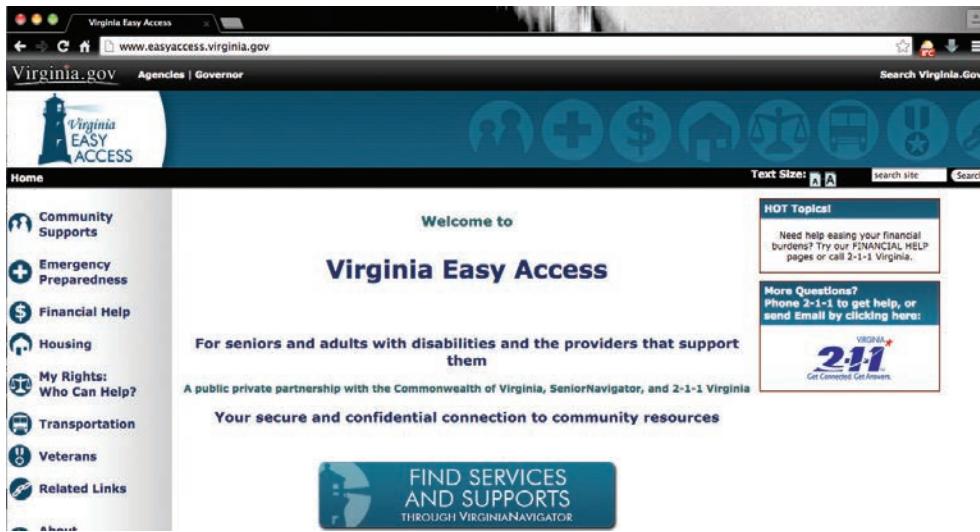
 - a. Belçika
 - b. İngiltere
 - c. Kanada
 - d. Japonya
 - e. İtalya
10. e-Avrupa 2002 Eylem Planının Taslağı ne zaman tamamlanmıştır?

 - a. 23 Mayıs 2000
 - b. 22 Mayıs 2000
 - c. 24 Mayıs 2000
 - d. 21 Mayıs 2000
 - e. 25 Mayıs 2000

Yaşamın İçinden

“İçerik yönetiminin sunduğu olanaklardan yararlanarak e-Devlet uygulamalarının ortaya koyduğu içerikten yararlanamayan yaşlılar ve engelliler gibi gruplara faydalı olacak içerik temin edilebilir. ABD'nin Virginia Eyaleti'nde yaşlılara yönelik hazırlanmış içeriği barındıran bir web sitesi, yaşlılar ile ilgili bilgi, hizmetlere basit erişim sağlamaktadır. Örneğin, yaşlılara yapılan devlet yardımlarının neler olduğunu anlatmakta ve tele-tip uygulamaları hakkında bilgi vermektedir. Bu web sitesinin görünümü ve içeriği, Görsel.1'de sunulmuştur.

Görsel 1: Virginia Easy Access Web Sitesinin Görünümü



Kaynak: <http://www.easyaccess.virginia.gov>, Erişim Tarihi: 22.12.2015

Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı

- 1. a Yanınız yanlış ise, "e-devlet tarihçesi" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 2. c Yanınız yanlış ise, "e-devlet tarihçesi" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 3. e Yanınız yanlış ise, "Dünyada e- devlet Uygulamaları" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 4. d Yanınız yanlış ise, "ABD" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 5. c Yanınız yanlış ise, "Kanada" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 6. a Yanınız yanlış ise, "Malezya" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 7. b Yanınız yanlış ise, "Bulgaristan" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 8. e Yanınız yanlış ise, "İtalya" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 9. a Yanınız yanlış ise, "Belçika" konusunu yeniden gözden geçiriniz
- 10. c Yanınız yanlış ise, "e-Evrupa" konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Aşama 1: Internetin Bilgi Paylaşımı Amacıyla Kullanılması (1993-1998)

1990 yıllarda internetin çıkışıyla beraber, kamu kurumlarına ait web siteleri, sadece kullanıcılarla bilgi sunma amacıyla hizmet etmiştir. Bu yıllarda, web siteleri etkileşimli değil sadece tek taraflı bir hizmet sunmuştur. Günümüzde de hala kamu web sitelerinin en önemli işlevlerinden biri bilgi sağlamaktır. Bu aşamada, vatandaşlara herhangi bir interaktif hizmet sunulması söz konusu olmamıştır.

Aşama 2: Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulması

1990'lı yılların sonunda, kamu web siteleri sadece bilgi sağlayan site işlevinden, bir takım formların internetten indirilmesi (download) ve daha sonra da doldurularak ilgili birime posta ile gönderilmesi formuna gelmiştir.

Örnek olarak, en gelişmiş kamu internet sitelerinden birisine sahip olan Washington eyaletinde web kullanıcıları, gelir ve kurumlar vergilerini (dijital doğrulama teknolojilerini kullanarak) ödeyebilmekte; iş, işsizlik sigortası veya okul başvurusu yapabilmekte; doğum, ölüm, boşanma belgeleri isteyebilmekte; sabıka kaydı elde edebilmektedirler.

Aşama 3: Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001-)

Bu evrede, artık web siteleri kullanıcılarla etkileşimli bir duruma gelmiştir. Günümüzde artık vatandaşlar, işlerlerinin web sitelerinden halledebilmektedirler. Bu da yüz yüze yapılması gereken işlerin daha kolay ve zamanında yapılmasına da sebep olmaktadır. Bu evre hali hazırda hala geliştirilmektedir.

Sıra Sizde 2

Canadadaki toplumun çok büyük bir kısmı devletin kamu hizmetlerini ağ ortamından vermesini desteklemekte ve bu uygulamaları yakından takip etmektedir. Ağ ortamından vatandaşların aldığı hizmetler genel olarak şu şekildedir:
Devletin finansal yardım programlarıındaki her türlü işlem ağdan yapılmaktadır.

Belirli şirketlerin mal ve hizmet vergileri ile satış vergilerini internet üzerinden beyan etmesini sağlayan bir hizmet ağdan verilmektedir,

Ağ ortamında şirketlerin kurumsal işlemleri ile ilgili olarak beyan, bilgi verme, istatistik gönderme, danışmanlık sağlayan hizmetler ağdan verilmektedir.

Özel hak ve kazanımlar hakkında genel bilgi edinilmesini sağlayan bir sitenin hizmet vermektedir.

Vergi beyanları web üzerine verilmektedir.

Özel sektör şirketlerinin kuruluştan başlamak üzere iş genişletme, yeni pazara girme, şirketleşme, tasfiye gibi iş hayatı ile ilgili olarak bilgi alabilecekleri bir portal hizmet vermektedir (Kırçova, 2003: 149).

Sıra Sizde 3

Japonya e-devleti hayatı geçirmek için belirlediği öncelikleri, plana şu şekilde yansımıştır:

Geniş anlamda bir birlük sağlanarak iş dünyasının ve yurttAŞlarının büyük bir bölümü e-devlet uygulamalarından yararlanır hale gelmelidir. 2003 Mali yılı sonunda Japonya'da tüm idari işlerde kâğıt tabanlı işlemenin ortadan kaldırılması hedeflenmektedir.

Sıra Sizde 4

İtalya'da 2002 yılında Değişim ve Teknoloji Bakanlığı tarafından Bilgi Toplumunun Gelişimi Kılavuzunda e-devlet çerçevesi belirtilmiştir. Bakanlık önerge ile dairenin dijitalleşmesi ile ilgili kılavuz, e-devlet ile ilgili eylem çizgisi ve amaçlarını da belirlemiştir. Bakanlık ayrıca Bölgesel Rekabet Merkezlerinin kurulmasına öncülük yapabilmek için Kamu Yönetimi Bakanlığıyla bilgi toplumunun bölgesel seviyede gelişimini hızlandırmak için işbirliği yapmıştır.

e-devlet uygulamalarından biri olan kişisel bilgileri içeren bir Elektronik Kimlik Kartıyla, on-line kimlik saptamasıyla vatandaşların işlerini daha kolaylaştırmıştır

Sıra Sizde 5

Hindistan bilgi teknolojisinde en ileri ülkelerden biridir. 1990'lı yıllarda itibaren Hindistan yazılımdaki yatırım ve atılımlarıyla, dünyanın en hızlı büyüyenleri arasında yer almıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında büyük yatırımlar yapan Hindistan'da e-devlet kavramı elektronik araçlar yardımıyla vatandaşlara/müşterilere hizmet ve bilgi sunumu e vatandaşlarla devlet arasındaki interaktifliğin sağlanması anlatmaktadır.

Sıra Sizde 6

Vatandaşlar öneri ve yorumlarını kolaylıkla devlete iletebilecekler.

Devlet kurumlarından daha iyi hizmet alabilecekler.

Tüm devlet kurumlarının, elektronik ortamda birbirleriyle bağlanması sonucu daha entegre bilgilere erişilecek.

Vatandaşlar güncel olarak kanunlar, düzenlemeler ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi alabileceklerdir.

Yararlanılan ve Başvurulabilcek Kaynaklar

Altınok, A. R. (2001), "Internet, Demokrasi ve Devlet", Türk İdare Dergisi, Yıl:73, Sayı:433, Ankara, Aralık, ss.118-134.

Altınok, A. R. (2003), "Kaliteli Hizmet Sunumunun Bir Aracı Olarak e-Devlet", Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, TODAIE Yayınları, Yayın No:319 Ankara, ss.512-543

Altıntaş, H. (2002) "Sanal Bürokrasiden e-Devlete Teorik Yaklaşım", I. Ulusal Bilgi Ekonomi Ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi, BF Yayınu, İzmit.

Ateş, H. (2003, "e-Devletin Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım", Kamu Yönetimi Kalite 3. Ulusal Kongresi, TODA E Yayınları, Yayın No:319, Ankara.

Balci, A. ve diğerleri (2003), Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşım, Seçkin Yayıncılık, Ankara..

Çağlayan, U., A. Bener (2006), Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye'de Bilişim ve Telekomünikasyon Teknolojileri Sektörü Üzerine Görüş ve Öneriler, TÜS AD Yayınları, Yayın No. TÜS AD-T/2006 - 06/419, İstanbul-2006.

Çayhan, E. (2002), "Avrupa Birliği'nde e-Devlet", II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Bildiriler Kitabı, 10-11 Mayıs, s.597,

Çelebioğlu F. ve H. Altay (2005), "Bilgi Ekonomisi Haline Gelmenin Bir Göstergesi Olarak Bilgi Ekonomisi endeksi: Gelişmiş Ülkeler ve Türkiye'nin Durumu", 4.Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Sakarya, s.40-60.

Demirel, D. (2006), E-Devlet ve Dünya Örnekleri, Sayıştay Dergisi, Sayı:61, Nisan-Haziran, ss.83-112.

Erdal, M. (2003), "E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılmasında e-Kültürün Yeri", 2. Bilgi ve Ekonomi Kongresi Bildiriler Kitabı, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Yayınları.

Erkul, R. E. (2004), "Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye'de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları", Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

İnce, M. (2001), Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni imkânlar, DPT Yayınları, Ankara.

Iyon, M. and K. Hafner (2000), Internet Tarihi, Çev: Sinem Yazıcıoğlu, Güncel Yayıncılık, İstanbul-2000.

Kennedy, A. J. (2000), Internet The Rough Guide, Dost Kitapevi, Ankara.

Kırçova, İ. (2003), E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No: 2003-38, İstanbul.

Kuran, N.H. (2005), Devlet Babadan E-Devlet'e Türkiye Çin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Leigh A. and Atkinson, R. D. (2001). "Breaking Down Bureaucratic Barriers The Next Phase of Digital Government", Progressive Policy Institute, Technology and New Economy Project, November, (www.pppionline.org/documents/digigov_Nov01.pdf). (Aktaran: Dr. Hasan Güll; 2002).

Nohutçu, A. ve D. Demirel, "Dünyada E-Devlet Uygulamaları", <http://kontrol.bumko.gov.tr/Eklenti/6833,demirel-d-e-devlet-ve-dunya-ornekleri.pdf>, 20.12.2015

Özcivelek, R. (2003), Dünyada Ve Türkiye'de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama. TÜBITAK-BİLTEM",

Sağsan, M. (2001), "E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı Mi?" Stratejik Analiz Dergisi, Asam Yayınları Cilt: 2, Sayı: 19, Kasım.

Şaylan, G. (2003), Değişim, Küreselleşme ve Devletin Yenilikçi, İmge Kitapevi, Ankara.

Uçkan, Ö. (2003), "e-Devlet, e-Demokrasi ve e-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü", Stradigma Aylık Strateji ve Analiz e-Dergi, Haziran, Sayı:5,

- e-Devlet: Ulusal Örgütlenme Kapsamında Toplumsal
Katılım Yapıları
http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib14/raporlarPDF/RP2-2003.pdf, 18.12.2015
- “eGovernment Factsheet - Denmark - National Infrastructure”, <http://www.epractice.eu/document/3323>, 17.12.2015.
- “eGovernment Factsheet - Sweden – History”, <http://www.epractice.eu/document/3489>, 10.12.2015
- “e-Government Progress in EU27+ Reaping the benefits”, Member of the European Commission, Information Society and Media, 2007, <http://www.astic.es/eAdministracion/Documents/egovprogress7.pdf>, 15.12.20015.
- “e-Japan Strategy”, http://www.kantei.go.jp/foreign/it/network/0122full_e.html, 10.01.2008.
- “Electronic Data Interchange”, <http://ilkerltd.com/html/eticaret.htm>, 15.12.2015
- “Electronic Data Interchange”, <http://www.igmd.org/ssSEDId.asp>, 15.12.2015.
- “Global e-Government”, <http://www.electricnews.net/article/9561721.html>, 20.12.2015.
- “Global Information Society Watch”, <http://www.globaliswatch.org/en/node/401>, 04.12.2015.
- “Singapore i-Goverment, Strategic Plans”, http://www.igov.gov.sg/Strategic_Plans/, 16.12.2015.
- “Somalia’s Internet market awaiting full peace”, http://www.afrol.com/News2001/som008_internet.htm, 15.12.2015.

5

Amaçlarımız

- Bu üniteyi tamamladıktan sonra;
- 🕒 Türkiye'de e-Devlet'in tarihsel gelişimini açıklayabilecek,
 - 🕒 Ülkemizdeki e-Devlet gelişim sürecini AB ile ilişkilendirebilecek,
 - 🕒 Ülkemizdeki e-Devlet Uygulamalarına örnek verebilecek,
 - 🕒 Ülkemizdeki e-Devlet Uygulamalarını açıklayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- E-Devlet
- Bilgi Toplumu
- E-Avrupa
- Bilgi Toplumu Stratejisi
- E-Dönüşüm
- Eylem Planı
- E-Devlet Uygulamaları

İçindekiler

Bilgi Toplumu ve e-Devlet

Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları

- Giriş
- TÜRKİYE'DE E-DEVLET'İN TARİHSEL GELİŞİMİ
- E-DEVLET UYGULAMALARININ KAZANIMLARI
- TÜRKİYE E-DEVLET UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları

GİRİŞ

İnternetin bulunması ile birlikte dünyada yeni bir değişim ve dönüşüm süreci başlamıştır. Teknoloji hemen hemen her alanda kendisine bir yer bulmuş ve sürekli gelişimin en güzel örneklerinden biri olmuştur. İnternet teknolojilerinin yaşamı her geçen gün daha kolay hale getirdiği söylenebilir. Bu doğrultuda İnternet kullanımı her geçen gün artmaktadır. 2015 yılı sonuna göre kıtalardaki ve ülkemizdeki İnternet kullanıcıları sayısı, bu sayıların nüfusa oranı ve 2000-2015 yıllara arasındaki artışlar aşağıda Tablo 5.1'de verilmiştir (Internet World Stats, 2015).

Kıta	Nüfus-2015	İnternet Kullanıcısı	Nüfusa Oranı	2000-2015 Artış
Afrika	1,158,355,663	327,145,889	28.2 %	7,147 %
Asya	4,032,466,882	1,611,048,215	40.0 %	1,309 %
Avrupa	821,555,904	604,147,280	73.5 %	475 %
Orta Doğu	236,137,235	123,172,132	52.2 %	3,650 %
K. Amerika	357,178,284	313,867,363	87.9 %	190 %
L. Amerika	617,049,712	339,251,363	55.0 %	1,778 %
Avustralya	37,158,563	27,200,530	73.2 %	257 %
Dünya	7,259,902,243	3,345,832,772	46.1 %	827 %
Türkiye	77,695,904	46,282,850	59.6 %	2,140 %

Tablo 5.1
Dünyada ve Türkiye'de
İnternet Kullanımı

Tablo 5.1 incelendiğinde dünya nüfusunun %46,1'inin yanı dünya nüfusunun yaklaşık yarısının İnternet kullanıcı olduğu görülmektedir. Alanyazında İnternet kullanımı bir sosyal hak olarak görülmekte ve çeşitli nedenlerden ötürü İnternet kullanamayanların dijital eşitsizlik yaşadığı dile getirilmektedir. Türkiye'de ise nüfusun neredeyse %60'ı İnternet kullanıcııdır. Bu durum ülkemizde dünya genelinin üzerinde bir İnternet kullanımının olduğunu göstermektedir. Ayrıca büyümeye hızının da oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

İlk bilgisayar ENIAC'tan günümüze kadar geliştirilen teknolojiler içinde İnternetten sonra belki de en önemli gelişme 1990 yılında CERN laboratuvarında www'nin kullanılmaya başlanmasıdır. www, politikadan ticarete eğitimden sağlığa pek çok alanda önemli bir dönüm noktası olmuştur. www, İnternetin yaygınlaşmasında ve hızının artmasında en büyük paya sahip olan teknolojilerden birisidir. www ile ses, görüntü ve resim, etkileşim gibi özelliklerin İnterne'ne taşınması, İnternetin daha çekici ve esnek bir yapıya kavuşmasını sağlamıştır. Bu sayede vatandaşlar bir yandan kendilerini daha etkili ifade etme olanağı bulurken diğer yandan çeşitli uygulamalara daha aktif katılabilmişlerdir (Şendağ ve Uysal, 2010).

Vatandaşların İnterneti yoğun olarak kullanmaya başlaması ile birlikte devletler de sundukları hizmetleri dijital dünya'ya taşımışlardır. Böylece e-devletler de oluşturulmaya başlanmıştır. Vatandaşlar e-Devlet olarak isimlendirilen dijital ortamlar üzerinden devlet ile olan görevlerini, işlerini yerine getirmeye ve başvurularını yapmaya başlamışlardır. Bu üitede Türkiye'de e-devlet'in Tarihsel Gelişimi ve Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları üzerinde durulacaktır.

Bilgi toplumuna dönüşüm hedefleri olan ülkelerin e-Devlet uygulamaları geliştirmelerinin elbette haklı nedenleri vardır. Kamu, toplumsal yaşamda bilginin en yoğun olarak ürettiği, toplandığı, dağıtıldığı, kullanıldığı yada belirli amaçlarla gizlendiği sosyal bileşendir (İnce, 2001).

Geçmişte fatura yatırmak, taksit ödemek, havale yapmak için bankalara gitmek gerekiyordu. E-bankacılık uygulamalarının hizmete girmesi ile yukarıda belirtildiği gibi bankacılık işlemlerinin İnternet üzerinden çoğuluğu yapılmaktadır. Hatta bir talimat ile fatura ve taksitler otomatik olarak ödenebilmektedir. Banka tarafından sağlanan müşteri numarası ve müşteri tarafından oluşturulan İnternet şifresinin yanında mobil olarak cep telefonuna gönderilen mobil şifre sayesinde güvenli bir şekilde, herhangi bir ücret ödemeye gerek kalmadan, istenilen yer ve zamanda, sıra beklemeden kolaylıkla işlemler gerçekleştirilebilmektedir.

Ülkemizin geleceğini ilgilendirmesi ve dünya standartlarının üzerine çıkması idealimiz nedeniyle stratejik yönetim ilkeleri ön plana çıkmaktadır. Kamuda stratejik yönetim kapsamında dile getirilen kavramlar arasında (Odabaş, 2004);

- Performansa dayalı bütçeleme,
- Toplam kalite yönetimi,
- **E-Devlet**,
- Hesap verebilirlik,
- Kamu kesiminde yönetişim,
- Performans yönetimi vb.,
- Kurum kültürü ve sürekli kalite geliştirme,
- Süreç yönetimi,
- Vatandaş odaklı yönetim sayılabilir.

SIRA SİZDE



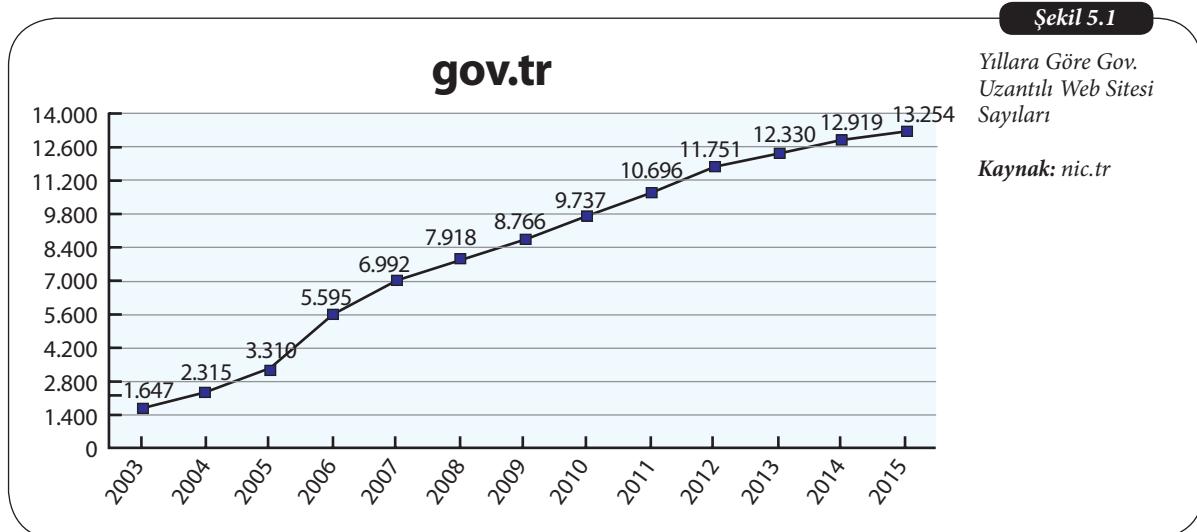
1

E-Devlet uygulamaları ülkemiz için neden stratejiktir?

Türkiye'de Web Siteleri

Ülkemizde yapılan eylem planlarında e-Devlet uygulamaları üzerinde durulmuş ve ileyemeler DPT gibi ilgili kurumlar tarafından takip edilmiştir. Genel olarak kamu kurumlarına ait e-Devlet uygulamalarının sayılarının arttığı söylenebilir. MEB ve Emniyet Teşkilatı gibi kurumlar tek merkezden faaliyetleri yürütüebilmek ve kullanım kolaylığı sağlamak amacıyla web sitelerinde entegrasyona (web sitelerinin tek merkezden birleştirilerek kullanılması)

gitmektedir. Bu entegrasyon faaliyet sayısını etkilememekle birlikte sunulan web sitesi sayısının daha az görünmesine neden olabilmektedir. Şekil 5.1'de 2003-2015 arasında e-Devlet kapsamında hazırlanan gov. uzantılı web sitesi sayıları görülmektedir.



Orta Doğu Teknik Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren alan adı sağlayıcısı Nic. Tr'ye göre (Nic.Tr, 2015) e-Devlet tarafından hizmet veren web sitelerinin sayısı;

- 2003'te Türkiye'de gov.tr (hükümet) uzantılı 1.647 iken 2015'te 13.254,
- 2003'te bel.tr (belediye) uzantılı 138 iken 2012'de 2500'lere ulaşmış ancak belediyelere ait web sitelerinin entegrasyonu nedeniyle web siteleri birleştirilmiş ve bu nedenle web sitesi sayısı 2015'te 1.427,
- 2003'te edu.tr (üniversite-eğitim) uzantılı 170 iken 2015'te 616,
- 2003'te tsk.tr (silahlı kuvvetler) uzantılı bir web sitesi henüz yokken 2015'te 50,
- 2003'te pol.tr (emniyet teşkilatı tarafından alınabilen alt alan adı) 22 iken 2015'te 499,
- 2003'te k.12.tr (Milli Eğitim Bakanlığı'ncı onaylanmış ilköğretim, lise ve dengi okullar tarafından alınabilen adıdır) 800 iken 2006'da 9.381, 2012'de 10.877 ve sonraki süreçte Millî Eğitim Bakanlığının web sitelerini birebir ile entegre etmesi sonucunda son sayı 2.833 olarak görülmektedir.

E-devlet uygulamalarında web sayfalarının entegrasyonu neden gereklidir? Bir işlemi tamamlamak için farklı web sitelerine gitmek zorunda kalmak işleri kolaylaştırır mı?



SIRA SİZDE

Ayrıca com uzantılı ticari web siteleri de 2003'te 38.214 iken 2015 yılında 290.370 sayısına ulaşmıştır.

E-Devlet Süreci Aşamaları

Ülke olarak hep birlikte kanalize olduğumuz vizyon 2023, vizyon 2053 ve vizyon 2071 amaçlarına ulaşabilmemiz için e-Devlet sürecini etkili bir şekilde yönetmek gerekmektedir. Alanyazında e-Devlet süreci için dört ya da beş aşama öngörmektedir.

Bu aşamalar dört aşamalı olarak şöyle açıklanmaktadır (Delibaş ve Akgül, 2009):

Bilgi aşaması: Oluşturulan web sayfalarında bilgi sunulmasıdır.

Etkileşim aşaması: Vatandaş yetkililere e-posta yoluyla sorular sorabilemeye, site içi arama motorlarını kullanabilmektedir. Aynı zamanda vatandaşın gereksinim duyduğu form ve belgeler de kişisel bilgisayarlara indirilebilmektedir.

İşlem aşaması: Tek bir devlet ana kapısı portalı oluşturarak hizmetlerin hepsinin burada toplanarak tek kaynaktan sunulmasıdır. Bu aşamada kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim seviyesi artmış ve daha bütünsel bir işlevselliğe kavuşmuştur. Çeşitli resmi işlemler (vergi ödeme, vize ve pasaport işlemleri, çevrimiçi oy verme, kamu alımı ihalelerine katılım vs.) kamu kurumlarına gitmeden çevrimiçi olarak yapılabilmektedir.

Dönüşüm aşaması: Bu aşamada, bilgi sistemleri birleştirilmekte ve halk, devletten-vatandaşa ve devletten-iş dünyasına yönelik hizmetlere tek bir sanal adresden (tek portal) ulaşabilmektedir.

Bazı araştırmalar ise e-Devlet sürecinde 5 aşamayı benimsemektedir (Uçkan, 2003; Odabaş, 2005; Erdem, 2014):

Birinci aşama: Bilgi ve iletişim teknolojileri bilgiyi yaymak için kullanılmaktadır.

İkinci aşama: İki yönlü iletişimin sağlanmasıdır. Devlet, bilgi ve veri transfer teknolojileri kadar e-posta sistemlerini de kullanmaktadır.

Üçüncü aşama: Kamu görevlilerinin yerine gececek şekilde mali işlemler ve hizmetler çevrimiçi olarak sunulmaktadır.

Dördüncü aşama: Farklı nitelikte devlet hizmetleri bir arada verilmeye çalışılmaktadır.

Beşinci aşama: Web-esaslı siyasal katılımı teşvik etmeyi içeren etkileşimli demokrasi aşamasıdır.

SIRA SİZDE



3

4 ya da 5 aşamalı olarak bir e-Devlet uygulamasını örneklendiriniz.

Ülkemizdeki e-Devlet gelişim süreci de yukarıda belirtilen aşamalara benzer şekilde ilerlemektedir. E-devlet uygulamalarının gerek devlete gerekse vatandaşlara sağladığı kolaylıklar dikkate alınarak ülkemizde de benzer uygulamalar hayatı geçirilmiş ve farklı alanlarda devlet-vatandaş buluşmasını sağlayan yeni uygulamalar üzerinde çalışmalar devam etmektedir. Şimdi ülkemizdeki e-Devlet uygulamalarının ne zaman, nasıl başladığına yönelik bilgileri içeren e-devlet'in tarihsel gelişimi üzerinde durulacaktır.

TÜRKİYE'DE E-DEVLET'İN TARİHSEL GELİŞİMİ

E-devletin temellerinin, Türkiye'de 1930'lu yıllarda elektronik cihazların girmesiyle beraber atıldığı söylenebilir. T.C. Ziraat Bankasının delikli kart sistemine göre çalışan büro makinelerini kullanması ile 1934 yılında bilgi işlem makineleri devlet hayatına girerken ilk bilgisayarlar, 1960 yılında kamu sektöründe yer almaya başlamıştır (Marquardt, Gökçe ve Eroğlu, 2008; akt: Çevikbaş, 2009).

1990'lı yılların özellikle ikinci yarısından itibaren tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de bilgi toplumu olma yönünde çabaların arttığı gözlenmektedir. Ülkemizde bu dönemde, bilgi toplumuna geçiş amacıyla yönelik olarak gerek kamu kurumları gerek üniversiteler ve özel sektör bilgi toplumunun gereklerini yerine getirmek için faaliyetlerini İnternet ortamı üzerinden sunmaya başlamıştır.

1983 yılında kurulan BYTK, 1997 yılında e-Devlet yolunda bir dizi önemli karar almıştır (İnce, 2001). Bu kararlar, Türkiye açısından aslında çok kısa sayılabilen bir sürede düşünce dönüşümünün yaşandığını ve e-Devlet vizyonuna uygun bazı hamlelerin planlandığını göstermektedir (Çarıkçı, 2010). Kurulun bilgi alt yapısının kurulmasına ilişkin aldığı üç karar şöyledir:

- Ulusal Enformasyon Altyapısı ana planının (TUENA) hazırlanması,
- Ulusal akademik ağ ve bilgi merkezinin (ULAKBİM) kurulması,
- Elektronik Ticaret ağının kurulması.

Türkiye'de bilim ve teknoloji politikalarının oluşturulduğu en üst düzeydeki karar alma mekanizması *Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu* (BYTK) tarafından yönetilmektedir.

BTYK (1998) tarafından kurulması öngörülen bilgi altyapısının ve e-Devlet yapısının nasıl olması gereği şu şekilde özetlenmiştir:

- İnsanlarımıza, vergi, tapu ve kadastro, nüfus, adli kayıt vb. kamu hizmetlerine; bankacılık ve sigortacılık hizmetlerine, evinden/işyerinden erişme imkânını sağlayacak,
- Uzaktan eğitim, uzaktan sağlık hizmetleri verilmesini mümkün kıracak ve böylece, gelişmiş merkezlerin imkânlarını yanında, ülkenin her köşesine taşıyacak,
- Evinde oturup uzaktan hizmet verme ve artık büyük merkezlerde oturmuyor bile olsa emekli konumundaki yurttaşların bilgi ve deneyiminden istediği anda yararlanma imkânını getirecek,
- Sanayi kuruluşlarının başka merkezlerdeki uzmanlardan, tasarımcılardan, araştırmacılarından, danışmanlardan yararlanabilmelerine imkân verecek,
- Dünyanın neresinde olursa olsun, bilgi kaynaklarına, çok yüksek hızlarda ve yanında erişmeyi sağlayacak,
- Elektronik ticarete kolaylık getirecek,
- Bütün bu imkânlardan-kolaylıklarından, 2000'li yılların hedefi olarak, 25-30 milyon abonenin yararlanması gerçekleştirecek şeklinde bir gelecek vizyonu belirlenmiştir.

Günümüze baktığımızda bu vizyonun başarılılığı rahatlıkla söylenebilir. Bilginin, teknolojinin ve iletişim sürekli bir gelişim süreci içerisinde olması nedeniyle ilgili kurumlar yeni eylem planları hazırlamakta ve stratejiler üretmektedirler.

12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ'den Ankara - Washington arasında kiralık hat kurularak bağlantı sağlanmıştır. Sonrasında ise çok hızlı bir yaygınlaşma sürecine girilmiştir (Çarıkçı, 2010). Bazı kamu idareleri tek taraflı bilgi sunan ve daha çok kurumsal tanıtımı hizmet eden İnternet siteleri açmaya başlamışlardır. İzleyen yıllarda hem kamu idarelerinin İnternet sitesi sayısı artmış hem de içerikleri zenginleşmiştir. Önce bireysel kurumsal çabalar ve çoğunlukla bilgi verme düzeyinde başlayan Türkiye'deki e-Devlet uygulamaları zamanla bütün kamu idarelerinin e-Devlet projelerini içeren bütünsel bir politika hâline geldiği gibi, kamu kurumlarının e-Devlet projeleri de basit bilgilendirme odaklı içerikten birtakım işlemlerin yapılabildiği aşamaya ulaşmıştır. Günümüzde özellikle merkezi yönetimin yürüttüğü e-Devlet projelerinde önemli ilerlemeler kaydedilmiştir (Demirhan, Türkoğlu, 2014). Bakanlıkların, Müsteşarlıkların, Genel Müdürlüklerin, Merkez Bankası, TOBB, KOSGEB gibi kurumlar e-Devlete yönelik projeler üzerinde çalışmaktadır (İnce, 2001, ss:76-78).

Bu ünite kapsamında; Dünya Bankası Türkiye, Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu, KamuNet Üst Kurulu ve Teknik Kurulu, İnternet Üst Kurulu, E-Ticaret Koordinasyon Kurulu, TUENA, MERNİS, VEDOP, SEÇSİS, GİMOP, UYAP, SAY 2000i, E-Türkiye Girişimi, E-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı, E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010), E-Devlet Türkiye Kapısı, MEB FATİH Projesi, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2014-2018), E-Kimlik Kartları hakkında bilgiler verilmeye çalışılacaktır.

Dünya Bankası Türkiye, Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu (1993)

Türkiye ile Dünya Bankası işbirliğinde hazırlanarak 1993 yılında yayınlanan raporda Türkiye'de bilgi toplumuna yönelik bilgisayar kullanımı, yazılım pazarı, bilgi ekonomisinde insan kaynağı, iletişim ağları ve yasal altyapı alanında tespitlere yer verilerek bir eylem planı önerisi getirilmiştir. Ancak Dünya Bankası ile kredi anlaşması tamamlanmadığından rapor önerileri uygulanamamıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

Kamu Net Üst Kurulu ve Teknik Kurulu (1998-2002)

Başbakanlığın 1998/13 sayılı genelgesi ile; kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılan darboğazların aşılması amacıyla Başkanlık Müsteşarının başkanlığında Hazine, Dış Ticaret, Devlet Planlama Teşkilatı müsteşarları ile İçişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı müsteşarlarından oluşan T.C. Başbakanlık KamuNet Üst Kurulu kurulmuştur. Kurul'un ana görevleri şunlardır:

1. Kamu bilişim personeli politikalarının oluşturulması.
2. İnsan gücü planlaması ve hizmetçi eğitiminin sağlanması.
3. Ulusal ağın oluşturulması.
4. Kamu ile kamuoyu arasında saydamlığı temel alan sağlıklı iletişim sağlanması.
5. Kamu yönetiminde bilişim hizmetlerinin etkinliğinin sağlanması.
6. Kamu bilişim projelerinin koordinasyonunun ve izlenmesinin sağlanması.

KamuNet Üst Kurulu, çalışmalarını konu ile ilgili uzman kişilerden Başbakanlık Müsteşarı'nın onayı ile oluşturulan Teknik Kurul aracılığıyla yürütür. KamuNet Teknik Kurulu'nun ana görevi; bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği olanaklardan yararlanarak devletin etkin, şeffaf, güvenli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunacak, e-Kurumların oluşturulmasını sağlamak, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkileri elektronik ortama taşımak için Devlet e-Kapısını (portalını) oluşturarak KamuNet Üst Kuruluna teknik destek vermektedir. KamuNet içerisinde yer alan ve bilgi güvenlik altyapısı, mesaj sistemi, sayısal haritaları, ara yüzleri, veri bankaları, veri sözlüğü ve işlevleri olan bu projeler:

- Nüfus ve Vatandaşlık Bilgi Sistemi (MERNİS),
- Maliye Bakanlığı Bilgi Sistemi,
- Adalet Bakanlığı Bilgi Sistemi,
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS),
- Sağlık Bilgi Sistemleri,
- Eğitim Bilgi Sistemleri ve
- Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri

şeklinde özetlenebilir (İnam ve Ayber, 2002). KamuNet tüm bu e-Devlet uygulamalarını bir e-Devlet ana kapsamında birleştirmeye çalışmıştır. Bu ana görevin yanında teknik kurulun yakın, orta ve uzun dönemli hedefleri de belirlenmiştir. KamuNet Teknik Kurulu'nun vizyonu aşağıdaki hedefleri içermektedir (DPT Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi, 2002):

- Ülkemiz kamu hizmetlerinde etkinliği ve verimliliği artırmak amacıyla bilişim teknolojilerinin gerektiği gibi kullanılmasına, gelişmiş kurumsal bilgi sistemlerinin kurulmasına ve bunun yanı sıra birbirleri ile güvenli ve gerçek zamanlı bilgi paylaşımını da yapan elektronik kurumların oluşturulmasına yönelik çalışmalar yapmak,
- Elektronik devlet yapılanmasında rol üstlenmek, Devlet e-Kapısını hazırlamak ve tüm bu çalışmaların sürekliliğine ve kurumsallaşmasına katkı sağlamak,
- Bilişim toplumu olma sürecinde kamusal değişim ve dönüşümlerin gerçekleşmesinde öneriler hazırlamak,
- Bilgi üretimini ve bilgi paylaşımını toplumun tüm katmanlarına yayarak toplumsal sinerjiyi harekete geçirmek, vatandaşların daha bilgili ve bilinçli, haklarını ve sorumluluklarını iyi bilen bireyler hâlinde toplum yaşamında daha etkin görevler ve sorumluluklar üstlenmelerini sağlayarak görevlerin yapılmasında ve yetkilerin kullanılmasında etkinliği artırmak,

Bu yaklaşımalar çerçevesinde çalışmalarını ve üretimlerini ülke genelinde benzer amaçlarla çalışan diğer sivil ve resmi oluşumlarla paylaşıp birleştirek devletine sahip çıkan bireylerin oluşturduğu ulusal, çağdaş ve rekabet gücü yüksek bir Türkiye yaratılmasında görevler üstlenmektedir.

KamuNet Teknik Kurulu, 28 Şubat - 29 Mayıs 2002 tarihleri arasında Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, DPT, İçişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, MEB, Merkez Bankası, Sağlık Bakanlığı, TT, Ulaştırma Bakanlığı, Dış Ticaret Müsteşarlığı temsilcileri ve Öğretim Üyelerinin katılımları ile bir dizi toplantı düzenlemiştir ve bu toplantılar sonucunda e-Devlet çalışmalarına yönelik kararlar alınmıştır (DPT Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi, 2002).

Kurul, varlığını 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile “e-Türkiye” ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ve kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik tüm faaliyetlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanmasına kadar sürdürmüştür.

Ülkemizin e-devlet kapısına verilecek isim de KamuNet tarafından yüz yüze ve çevrimiçi olarak düzenlenen anketler yardımcı ile turkey.gov.tr olarak belirlenmiştir

Internet Üst Kurulu (1998)

1998 yılı başlarında Ulaştırma Bakanlığına danışmanlık amacıyla kurulmuştur. Internet Üst Kurulu mevcut İnternet hizmetlerine yönelik olarak kurulmuştur (BTYK, 1998). Internet Üst Kurulu'nun görevleri şunlardır:

- Türkiye'de Internetin altyapıdan başlayarak tüm boyutları ile kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerini belirlemek,
- Bu hedeflere erişmek için gerekli stratejik ve taktik ulusal kararların alınması ve uygulanması sürecinde danışmanlık görevini yürütmek,
- Uygulamada gözlenen aksaklıkları belirlemek ve giderilmesi için öneriler oluşturmak,
- Konu ile ilgili birimler arasında eşgüdüm sağlama ve gelisme, yaygınlaştırma, hizmet üretimi konularında düzenleyici öneriler oluşturmak.

Bu isabetli girişimden, hemen her ülkedeki benzeri yapılanmaların yürütükkleri çalışmalar arasında bulunan, İnternete ilişkin günlük sorunların çözülmesi, içerik denetimine ilişkin esasların oluşturulması gibi büyük önem taşıyan konuları ele alması beklenmektedir (BTYK, 1998).

E-Ticaret Koordinasyon Kurulu (1998-2002)

1998 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararıyla Dış Ticaret Müsteşarlığının (DTM) koordinasyonunda ülkemizde elektronik ticaretin yaygınlaştırılması amacıyla Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu oluşturulmuştur. Kurul bünyesinde oluşturulan hukuk, teknik ve finans çalışma grupları elektronik ticaretin geliştirilmesine yönelik raporlar hazırlayarak öneriler ortaya koymustur. Kurul, varlığını 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Türkiye ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ve kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik tüm faaliyetlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanmasına kadar sürdürmüştür (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

TUENA: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı (1998)

Ulaştırma Bakanlığı destek ve finansmanı ile TÜBİTAK-BİLTER tarafından yürütülen bu projede alan çalışmalarına 1998 yılında başlanmış ve 1999 yılında sunulmuştur. (Kalkınma Bakanlığı, 2015). TUENA projesi ile şu temel sorulara yanıt aranmıştır (Ulaştırma Bakanlığı, 1999, ss: 4-5):

- Enformasyon teknolojisi alanındaki konumumuz, birikimimiz nedir? (Durum Saptaması)

TUENA ile Türkiye'nin enformasyon politikalarının belirlenmesi amacıyla enformasyon teknolojileri altyapı ve kullanımı, bu alandaki düzenlemeler ve yönelikler gibi alanlarda dünyadaki genel eğilimler ile Türkiye'nin geleceğine dönük olarak vizyon ve hedefler ile kurumsal yapılanma önerileri ortaya konmuştur.

- Dünyadaki teknolojik/kurumsal eğilimler ve gelişimin yönü nedir? (Dünyadaki Eğilimler)
- Dünyadaki gelişimler ışığında gelecekte ülkemizde gereksinim ve talep ne olacaktır, nasıl karşılanabilir? (Altyapı Planlaması)
- Enformasyon teknolojisi altyapısının kurulmasında ulusal katkıda bulunabileceğimiz alan, ürün ve hizmetler nelerdir? Bu alanlardaki ulusal katkıın payında hangi büyülükler ulaşılabilir? (Ulusal Katkı Payı Belirleme /Hedef Belirleme)
- Enformasyon teknolojisi alanında nasıl bir kurumsal yapılanma ile öngörülen hedeflere ulaşılabilir? (Kurumsal Yapılanma)

1997 Temmuz ayında başlayan çalışmada, ilk iki soruya yanıtlar 1997 yılının sonunda tamamlanmış ve kamuoyuna duyurulmuştur. Bu çalışma sırasında, ilk soruya ilgili olarak Türkiye'de 4000 haneyi kapsayan bir saha araştırmasıyla iletişim teknolojileri kullanımının dağılımı ve kullanım yeteneği konusunda bilgiler elde edilmiştir. Geleceğe yönelik tutumları da ölçen saha araştırmasında çeşitli değişkenlerin yaş, gelir, cinsiyet, eğitim gibi sosyoekonomik göstergelerle ilişkisi kurulabilmiştir. Böylece, sosyo-ekonomik verilerin ve neden/sonuç ilişkilerinin kurulmasının da yolu açılmıştır.

Üçüncü soru olan altyapı planlamasının yanıtı için ise çalışmanın doğası gereği katılımlı yöntemler kullanılmış, 200'den fazla sektör temsilcisi ile yüz yüze görüşmeler yapılarak, gelecekte Türkiye'de kullanılacak altyapı ile ilgili öngörü ve kestirimlerde bulunulmuştur. Bu çalışmada teknolojideki gelişmeler ve maliyetleri, nüfus ve eğitim ile ilgili gelecek öngörüler ortaya konmuştur.

Son iki soruya yanıt planlanan altyapı ve dünya örneklerinden hareketle yine katılımlı yöntemlerle aranmıştır. Bu kapsamında, 21-22 Kasım 1998 tarihinde sanayi ve kamu kesiminden 100'e yakın uzmanın katılımı ile bir çalışma toplantısı düzenlenmiş, Türkiye'nin öncelikleri ve kullanılması gereken teşvik ve uygulama araçları konusunda düşünceler üretilmiştir. Yerel katkı payı ve kurumsal yapılanma, düzenleme önerileri çalışmaları Aralık 1998'de Ulaştırma Bakanlığı'na teslim edilmiştir. 1999'un ilk altı aylık döneminde de altyapı planlamasının güncellenmesi gerçekleştirilmiş, yeni veriler ışığında tutarlılık analizleri yapılmıştır. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı (TUENA) Anaplanı 1999 Temmuz ayında Ulaştırma Bakanlığı tarafından kabul edilmiştir.

Çalışmaları 1997 Temmuz ayında başlanan TUENA projesi kapsamında, "Toplumda enformasyon ve iletişim teknolojisi araçlarına sahip olma oranları ve ulusal enformasyon altyapısı üzerinden verilecek hizmetlere yönelik istekler" konusunda bir anket yapılmıştır. Anket, 20 binden fazla nüfusa sahip yerleşim birimlerinde yaşayan nüfusu, hane halkı bazında temsil eden, yaklaşık 4 bin kişilik bir örneklem ile gerçekleştirılmıştır. Anket sonuçlarına göre iletişim teknoloji araçlarına sahip olma oranlarının Telesekreter % 5.8, Faks % 1.5, Ev Telefonu % 81.8, Bilgisayar % 6.5, Modem % 1.3 ve İnternet bağlantısı % 1.2 olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca kurulması öngörülen ulusal enformasyon altyapısı üzerindeki iletişim hizmetlerine yoğun ilgi duyulduğu ve bekłentilerin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir.

Kamu-Net, Okul-Net ve benzeri ağ projeleri ile İnternet Üst Kurulu çalışmalarının Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı (TUENA) Anaplanı vizyonuyla uyumlu olarak yürütülmüştür. TUENA projesi 2000 yılında tamamlanmıştır. Tuena projesi hakkında detaylı bilgiye ulaşmak için Ulaştırma Bakanlığı tarafından hazırlanan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu incelenbilir. Rapor arama motorları üzerinden ulaşılabilir.

MERNİS: Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (1970-2002)

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü 1970'li yılların başında Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)'ni başlatmıştır. Kasım 2002 sonu itibariyle MERNİS veri tabanı kurulmuş ve MERNİS sistemin çevrimiçi olarak çalışması sağlanmıştır. Bir otomasyon yani nüfus idaresinin bilgisayarlaşması ve ülke genelinde bir birine bağlanması olarak tanımlanabilecek bu proje zaman içinde ulusal ve uluslararası kurum ve kaynakların da desteği ile geliştirilmiş ve günümüzde Türkiye'nin önemli e-Devlet proje ve uygulamalarından biri hâline gelmiştir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014).

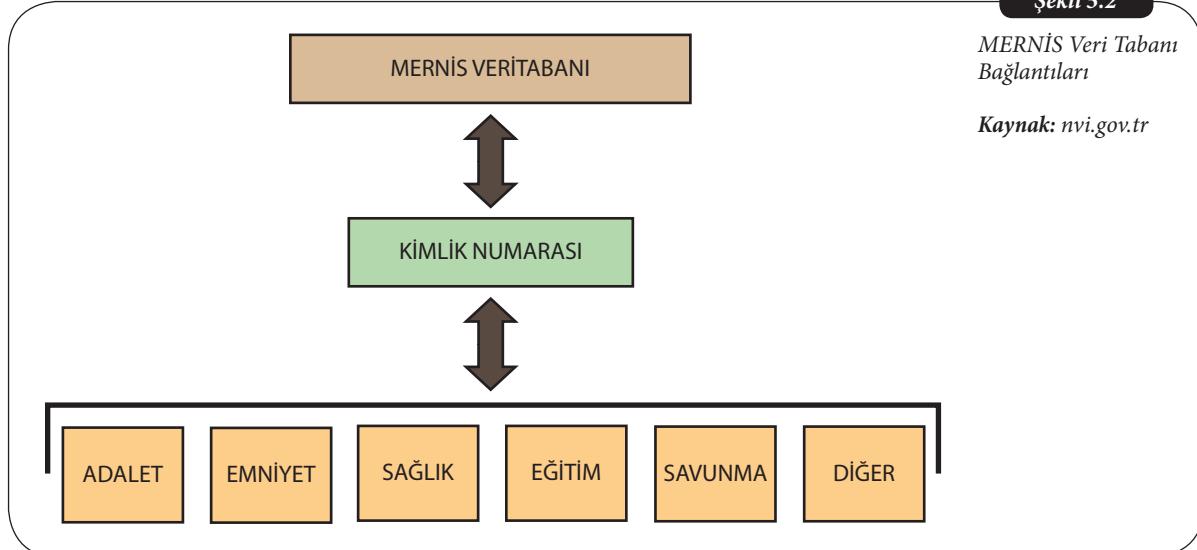
MERNİS ile kamu kuruluşlarına ve vatandaşlara elektronik ortamda nüfus hizmetleri verebilmekte ve web sayfası üzerinden T.C. Kimlik Sorgulaması yapılmaktadır. MERNİS Projesi, kişi bilgileri bazında, e-Devlet çalışmalarının temelini teşkil etmektedir (Sever, 2010).

Her vatandaşın bir vatandaşlık numarasına sahip olması ile ülke çapında bütün nüfus işlemlerinin vatandaşların kayıtlı oldukları yere bakılmaksızın her il ve ilçeden yapılabilmesi, merkezi bir veri tabanı uygulaması ile doğum, ölüm, nakil, evlenme, boşanma gibi işlemlerin hızlı ve kolay bir şekilde yapılması amaçlanmaktadır (Kırçova, 2003). Veritabanında 120 milyonun üzerinde kayıt bulunan proje (Delibaş ve Akgül, 2010), Şekil 5.2'de görüldüğü gibi

Proje dünyada ilk e-devlet projelerinden olup ülkemizdeki ve Avrupa'daki ilgili alandaki tüm projelere de ilham olmuştur.

MERNİS; Adalet, Emniyet, Sağlık, Eğitim, Savunma ve diğer e-devlet uygulamaları ile entegre bir şekilde çalışabilmektedir.

Şekil 5.2



Mernis Projesi, tüm doğum, evlenme, boşanma, evlat edinme, ölüm hadiseleri vb. bilgilerini elektronik ortama aktaran ve bu bilgilerde meydana gelen her tür değişikliğin ülkenin her tarafına dağılmış 957 merkezden anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan bir projedir. Proje ile bilgilerin güvenli paylaşımı, bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşşa verilen hizmetteki hızın ve verimin de artması amaçlanmıştır. Proje kapsamında ülkemizde kurumların vatandaşlarımız için kullandığı farklı numaralar da tekleştirilmiş ve vatandaşlarımızın her kurumda kullandıkları farklı numara ve işaretler de sona erdirilmiştir. Proje güvenilir bilgi desteği ile devletin iş ve işlemlerinde hızın artmasını sağladığı gibi uyguladıkları elektronik devlet projelerinin de giriş anahtarı olmuştur. Bu kapsamda projenin devamı niteliğinde olan Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi ile birlikte de bilgileri kurumların kullanımına açarak güvenilir, hızlı, verimli bir hizmetin yanı sıra kirtasiyenin önlenmesi de sağlanmıştır. Bu kapsamda Mernis Projesinin genel anlamıyla sağladığı hizmetler şunlardır (nvi.gov.tr):

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktararak ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve hizmetin modernizasyonu sağlamak.
- Nüfus hizmetlerinin ilçelerde bilişim teknolojileri kullanılarak verilmesini; ilçe nüfus veri tabanlarını Merkezde bütünlendirerek Merkezî Nüfus Veri Tabanını kurulmasını gerçekleştirmek.
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlamak.
- Kimlik numaraları aracılığıyla kamu ve özel kesim bilişim projeleri arası kişi bilgileri alışverişinin, kişilerin birincik tanımlandığı bir alt yapı üzerinde çevrimiçi yürütülmesini sağlamak. Bu yolla hem kirtasiye işlemleri en aza indirmek hem de işlemlere hız kazandırmak ve farklı işlemler gerçekleştirmek.
- Nüfus istatistiklerinin bilişim teknolojileri ile daha sağlıklı elde edilmesini sağlamak.
- Kimlik bilgilerini kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren kurumlarla paylaşarak hizmet akışını hızlandırmak, güvenilir hâle getirmek ve vatandaşlarımızın hizmetlerini kolay, hızlı ve güvenilir olarak almasını sağlamak.
- Mevcut nüfus cüzdanlarını dünya standartlarına uygun şekilde kart şeklinde nüfus cüzdanlarına dönüştürmek.
- Bürokrasiyi azaltıcı, devletle vatandaşı yakınlaştırıcı bir hizmet güvenliği sağlamak.
- Millî Eğitim Bakanlığı ilkokula başlama çağına gelen çocukların MERNİS üzerinden tespit etmekte, bu çocukların kayıtlarını adreslerine en yakın okula yapmaktadır. 2009-2010 öğretim yılında 1.310.760 öğrencinin, 2010-2011 öğretim yılında ise 1.257.457 öğrencinin ilk kaydı yapılmıştır.

VEDOP: Vergi Daireleri Otomasyon Projeleri (1998-2007)

Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) istatistiklerine göre, Kasım 2015 itibarıyle 1.829.973 gelir vergisi mükellefi, 696.501 kurumlar vergisi, 2.442.318 katma değer vergisi mükellefi bulunmaktadır (gib.gov.tr/). Bu mükelleflerin tamamı yılın belirli zamanlarında beyannameler ve formlar vermekle yükümlüdürler. Yukarıdaki istatistikler dikkate alındığında, GİB'nın idare etmesi gereken işlem ve veri hacminin büyüklüğü çok iyi anlaşılacaktır.

GİB, bilişim politikasını ve bilgi teknolojileri yatırımlarını, saydam, etkin ve verimli gelir idaresi, doğru bilgiyi zamanında üretme ve yönetime sunma, etkin denetim, teknolojiyi yakından izleyen idare, kurumlar arası bilgi değişimini sağlayacak ve mükellefleri vergi dairesine getirmeden hızlı ve güvenli hizmet vermeyi gerçekleştirecek bilgisayar altyapısı kurma vizyonunu hayata geçirmek üzere,

1998 yılından bu yana uygulanmakta olan VEDOP ile Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan 153 vergi dairesinin tam otomasyonu 2001 Nisan'da tamamlanmıştır (Kırçova, 2003). VEDOP sayesinde motorlu taşıtlar vergisi, kurumlar vergisi, gelir vergisi, gecikme zammi hesaplama, vergi kimlik numarası sorgulama gibi işlemler web üzerinden vatandaşlar tarafından yapılabilmektedir (Kırçova, 2003).

Maliye Bakanlığı'nın vergi mükellefini bir müşteri olarak görüp, müşteri tatminini sağlamak hedeflediği VEDOP'un hayatı geçmesi ile tam otomasyonlu vergi dairelerindeki işlemler hızlanmış, raporlama ve sorgulama işlemleri kolaylaşmıştır (Bilginli, 2011). Vergi dairelerinin bir merkezden izlenmesini sağlamak üzere gerekli altyapı oluşturulmuştur (Kırçova, 2003).

VEDOP Projesi, ayrı ayrı bileşenlerden oluşan e-Devlet uygulamaları veya sistemlerini içermektedir (Bilginli, 2011). Bunlar: Vergi Dairesi Otomasyonu (VDO ve e-VDO), Elektronik Banka Tahsilatları İşleme Sistemi (EBTİS), e-beyanname, Veri Ambarı (VERİA), Elektronik Muhabere Kayıtları Arşiv Sistemi (EMKAS), e-haciz, e-fatura ve İnternet Vergi Dairesidir.

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) ile vergi dairelerindeki tüm işlemlerin bilgisayar yardımı ile yapılmasını sağlayan entegre bir bilgi sistemi projesi gerçekleştirılmıştır (Bilginli, 2011).

VEDOP üç aşamada tamamlanmıştır (Uğur ve Çütcü, 2009; Bilginli, 2011). Bu aşamalar şunlardır:

1. VEDOP projesi, ilk aşamada 1998 - 2004 yılları arasında, 22 il merkezindeki 155 vergi dairesinde uygulanmıştır. Proje ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri gibi vergi dairesinin bütün işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi ve bankalarca yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması gerçekleştirilmiştir (BTD, 2004; Sever, 2010). Bu aşama için 75 milyon \$ harcanmıştır (Uğur ve Çütcü, 2009).
2. İkinci aşama Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP-2) ile 2004 - 2006 yılları arasında kayıt dışı ekonominin kayıt altına alınması için önemli bir adım atılmıştır. Otomasyon kapsamına dahil olmayan 283 vergi dairesi otomasyon kapsamına alınmış, bunun yanı sıra VEDOP-2 kapsamında gelir müdürlükleri, vergi denetmenleri birimleri de otomasyona dahil edilmiş ve web tabanlı merkezi vergi dairesi sistemine (e-VDO) geçiş işlemleri başlatılmıştır. Bunlara ek olarak, beyannamelerin İnternet üzerinden alınması (e-Beyancode), Türkiye Vergi Dairesi ile veri ambarının oluşturulması, denetim otomasyonunun yapılması ve böylece diğer kurum ve kuruluşlarla veri paylaşımına imkân veren altyapının oluşturulması hedeflenmektedir (BTD, 2005b). Bu aşama için 64 milyon \$ harcanmıştır (Uğur ve Çütcü, 2009).
3. 2007 yılında başlayan üçüncü aşama (VEDOP-3) ile e-VDO (İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu) uygulamalarının 301 vergi dairesine ve 585 malmüdürlüğü gelir servisine yaygınlaştırılması, takdir komisyonlarının otomasyon kapsamına alınmıştır. 2010 yılı sonu itibarıyle 448 vergi dairesi, Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı ve 585 malmüdürlüğü e-VDO kapsamında bulunmaktadır. *Böylece Gelir İdaresi Başkanlığında otomasyon kapsamına alınmayan birim kalmamıştır.* Projeler ile ilk uygulamaya geçiş tarihinden 29 Ekim 2008 tarihine kadar toplam 118.842.617 adet e-beyancode kurumlarca alınmıştır. 2007 yılı itibarıyle Gelir Vergisi ve Kurumlar Vergisi e-beyancode oranları sırasıyla %99,46 ve %99,99 gibi bir orana ulaşmıştır (Atuğ, 2008). Bu aşama için 99 milyon \$ harcanmıştır (Uğur ve Çütcü, 2009).

Bugün itibariyle, mükelleflerin gelir, kurumlar ve KDV beyannameleri, beyancode eki bilanço, gelir tablosu, transfer fiyatlandırması, kontrol edilen yabancı kurum ve örtülü sermayeye ilişkin formlar, bildirimler vb. artık elektronik ortamda alınabilmektedir. İnternet vergi dairesi uygulamaları ile borcu yaktır veya mükellefiyet yazıları gibi bazı dilekçelere cevaplar çok kısa sürede İnternet üzerinden alınabilmekte, borç öğrenme, kredi kartı ile vergi borcu ödeme mümkün olmakta, e-fatura projesi ile faturaların ikinci nüshaları Başkanlığına aktarılabilmektedir. Bu proje ile GİB, kurum içi otomasyonunu büyük ölçüde tamamlayarak vergi dairesi işlemlerinin tümünü içine alan bir bilgi işlem uygulaması ile e-kurum olma sürecinde önemli bir aşama kaydetmiştir (Bilginli, 2011).

SEÇSİS: Seçim Bilişim Sistemi (1986-2006)

Yüksek Seçim Kurulu tarafından 298 Sayılı Seçimlerin Temel Hükümleri ve Seçmen Kütükleri Hakkında Kanun'a dayanarak SEÇSİS Projesi hayata geçirilmiştir. Türkiye'nin en büyük e-Devlet projelerinden biri olan SEÇSİS Projesinin temel amacı; yasalara uygun olarak seçmen vatandaşın eksiksiz belirlenmesi, mükerrer yazının önlenmesi, listelerin hazırlanması, seçmenin kolay, hızlı oy vermesi, seçimin çabuk sonuçlanması, itirazların en aza indirilmesi, vatandaşlarımızın görev ve sorumluluk bilinci ile siyasal haklarını yüksek oranda kullanmasını sağlayacak düzenlemeler için gerekli bilginin toplanması, bilgisayar ortamında doğru, güncel ve tutarlı bir bütün olarak saklanması, seçimlerde bu bilgilerin ve

teknolojik olanakların kullanılarak seçim sonuçlarının ilçelerden güvenli ve hızlı bir şekilde merkeze aktaracak, İnternet üzerinden kolayca izlenebilecek yapının gerçekleştirilmektedir. Bu uygulama aynı zamanda elektronik seçime geçişin temelini oluşturacaktır (YSK, 2015).

2009 yılında yapılan yerel yönetim seçimlerinde Yüksek Seçim Kurulu, vatandaşların kimlik ve adres bilgilerini Kimlik Paylaşım Sistemi'nden elektronik ortamda alarak seçmen kütüklerini otomatik olarak güncellemiştir (DPT, 2009). Böylece, vatandaşların elektronik ortamda seçmen listelerine kayıtlı olup olmadıklarını, kayıtlı iseler seçmen sandıklarının nerede olduğunu öğrenebilmeleri mümkün hâle gelmiştir (TBD, 2010).

GİMOP: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (2002)

Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi esas olarak tüm gümrük idarelerini modernize etmek ve daha etkin kılmak, yasal ticareti kolaylaştırmak ve yasadışı ticareti önlemek, tüm gümrük işlemlerini otomatik hâle getirmek suretiyle gümrük işlemlerinde karşılaşılan sorunları gidermek amaçlanmıştır.

GİMOP için geliştirilen Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri (BİLGE), gümrük işlemlerinin gerçek zamanlı olarak bilsayar ortamında yürütülmesini sağlayan bir yazılımdır.

BİLGE, Özет Beyan, Detaylı Beyan, Muhasebe ve Entegre Tarife, Referans Tabloları, Lisans ve Kota Takıpleri, Risk Analizleri ve Seçme Kriterleri gibi alt modüllerden oluşmaktadır.

- Ticaret çevresine daha iyi hizmet verilmesi,
- Gümrük mevzuatının yeknesak uygulanması,
- Daha etkin insan kaynakları yönetimi,
- Dış Ticaret İstatistiklerinin daha etkin ve hızlı üretilmesi,
- Daha etkin vergi tahsilatı,
- Gümrük denetimlerinin seçici ancak daha etkin yapılması,
- Gümrük işlemlerinin elektronik ortamda yürütülmesi amaçlanmıştır.

GİMOP kapsamında bir dizi yeni uygulama geliştirilmiştir. 2002 yılı sonunda tamamlanan uygulama ile 68 gümrük idaresinde, diğer kurumlar tarafından talep edilen belgeler dışında dış ticaret işlemlerinin %99.9'u elektronik olarak gerçekleştirilmektedir. Yükümlülerin hem İnternet hem de Elektronik Veri Değişimi yöntemiyle kendi bürolarından beyanname tescil etmeleri sağlanmıştır (BTD, 2004).

BİLGE uygulaması ile yükümlülerin İnternet üzerinden elektronik imzalı olarak gümrüğe gelmeksızın kendi bürolarından beyanname tescil etmeleri sağlanmıştır. BİLGE yazılımı hâlen tüm faal gümrük idarelerinde uygulamakta ve işlemlerin %100'ü elektronik olarak yürütülmektedir. BİLGE sisteminde beyanlar gümrük idarelerindeki veri giriş salonları, gümrük web sayfasındaki uygulamalar ve mükelleflerin kendi bürolarından web servisleri aracılığıyla yapılmaktadır (Polat, 2011; GTB, 2013).

Ayrıca, yazılımın çekirdeğini oluşturan bu modüller TIR Transit Takibi, Dış Ticaret İstatistikleri, Yolcu İşlemleri, Kaçak Bilgi Bankası, Konteyner Takibi ve Veri Ambarı yazılımları ile zenginleştirilmiş ve daha etkin hâle getirilmiştir. BİLGE altındaki gümrük işlemleri ise şunlardır: Özet beyanlar, İthalat ve ihracat beyannameleri, Transit işlemleri, Ambar işlemleri, Vergi tahakkuku ve Risk analizidir (GTB, 2013).

Proje çerçevesinde yükümlülerin hem İnternet hem de Elektronik Veri Değişimi (Electronic Data Interchange - EDI) yöntemiyle gümrüğe gelmeksızın kendi bürolarından BİLGE sistemine erişerek beyanname tescil etmeleri imkânı sağlanmıştır. EDI sistemiyle verilerini farklı formatta saklayan kullanıcılar arasında veri传递imi mümkün kılınmıştır. Gümrük beyannameleri, yeniden veri girişi yapılmasına gerek kalmaksızın gümrük idaresinin sistemine aktarılmakta ve vergiler kurulan bu sistem aracılığıyla otomatik olarak hesaplanarak kontrol edilebilmektedir. Vergi tahsilatlarının bankalar aracılığıyla e-tahsilat işlemleri altında yapılması yükümlülerin gümrük saymanlığına gelmeksızın ödemelerini yapmalarına olanak sağlamıştır (BTD, 2005b). Elektronik imza konularını da içeren Gümrük Kanunundaki değişikliklerin yasalaşmasıyla birlikte elektronik imzalı web servis altyapısı, otomasyon dahilindeki tüm gümrük idarelerinde uygulamaya açılmıştır. Gümrük İdarelerinin tamamında otomasyon sistemi mevcut olup, ithalat ve ihracat işlemlerinin %100'ü elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir (GTB, 2014).

Gümrük Veri Ambarı Sistemi (GÜVAS) sayesinde, Türkiye genelinde tüm gümrük idarelerinde operasyonel olarak girilen ithalat, ihracat, transit ve kaçakçılık olaylarına ilişkin bilgilerin Müsteşarlık bünyesinde merkezde oluşturulan bir veri tabanında toplanarak, karar vericilere bilginin hızlı ve sağlıklı bir şekilde iletilmesi sağlanmıştır (BTD, 2004). İşlevsel kapsam:

- Dış ticaret istatistikleri,
- Sorgulamalar,
- Grafiksel analiz,
- Tahmin,
- Bülten (grafiksel analiz),
- İnternet erişimi,
- Gümrük idarelerinin performans istatistikleri,
- Tır, taşıt, konteyner takip ve sorgulama,
- Tahmin ve analiz,
- Kiyimet veri bankası,
- Kaçakçılık veri bankası,
- Hukuk bilgi sistemi (Kaçakçılık davaları takibi),
- Dış kullanıcıların İnternet sayfası üzerinden GÜVAS'a erişimlerinin sağlanmasıdır.

UYAP: Ulusal Yargı Ağı Projesi (2000-2004)

UYAP Adalet Bakanlığı teşkilatı ile yargı birimlerinin tamamında işletimde olup bu birimlerin her türlü yargısal, idari ve denetim faaliyetleri bu sistemle elektronik ortamda yürütülmektedir.

UYAP'ın ana amacı, Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenirligini ve doğruluğunu maksimum düzeyde sağlayarak Yargı Sistemine hız kazandırmaktır. Yargıtay Bilgi Sisteminin de UYAP kapsamına alınmasıyla, adliyelerde başlayan yargılama süreci kesintiye uğramadan ve zaman kaybedilmeden devam edecektir. MERNİS ve Adli Sicil Veritabanları ile sağlanan entegrasyon sayesinde nüfus kaydı ya da sabıka kaydı örneği, POLNET'ten ehliyet kayıtları birkaç saniye içinde mahkeme önüne getirilebilmektedir. UYAP, ana hedefi Adalet Bakanlığı ve bağlı kuruluşları bünyesinde yürütülen faaliyetlerin ve yargı sistemi ile ilgili işlevlerin bilgisayar yardımıyla tam entegre bir şekilde otomasyona geçirilmesi projesidir.

Sistemin tamamen hayatı geçmesiyle birlikte her türlü bilgi ve belge akışı sistem üzerinden gerçekleştirilecek, Bilgi Bankası sayesinde en güncel hâli ile mevzuat, içtihat, genelge, emsal yazı ve benzeri bilgilere duruşma anında bile erişilebilecek, Karar Destek Sistemi ile davaların gereksiz yere uzamasına sebebiyet veren usul hataları en aza indirilecek, hukuki konularda yargı teşkilatı içinde sanal tartışma ortamları oluşturulacak ve bilgi paylaşımı sağlanacak, kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyona gidilerek, bilgi ve belgeler güvenli bir şekilde bilgisayar sistemi üzerinden sağlanacak, avukatlar bürolarından harç yatırabilecek, dava açabilecek, dosayı inceleyebilecek ve dilekçe verebilecek, duruşma günleri İnternet üzerinden takip edilebilecektir. Vatandaşlar da duruşma günlerini ve İnternete açılmasında sakınca görülmeyecek diğer bilgileri, İnternet üzerinden takip edebileceklerdir.

Çalışmalarına 2000 yılında başlanan Ulusal Yargı Ağı Projesi UYAP I ve UYAP II olarak iki aşamalı olarak düşünülmüştür. Kurulacak geniş alan ağı ve yerel alan ağları vasıtıyla taşra birimleri merkezde tutulacak bilgilere doğrudan erişim sağlayacak, tüm faaliyetler kâğıtsız ortam prensibine göre elektronik ortamda yürütülecek, Bakanlık personeli dışında avukatlar ve vatandaşlar da bu sistemden faydalananacaktır. Projenin 1. aşaması 2001 yılında tamamlanarak işletme alınmıştır. 2. aşamada 31 pilot ve test birim seçilerek gerekli çalışmalar bu pilot ve test birimler üzerinden yapılmıştır. UYAP II uygulama yazılımları 2004 yılı Şubat ayından itibaren Pilot ve test birimlerde kullanılmaya başlanmıştır.

UYAP; günümüzün gereklili tüm teknolojik gelişmelerini kullanarak, Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının, bağlı ve ilgili kuruluşlarının, adli ve idari tüm yargı ve yargı destek birimlerinin donanım ve yazılım olarak iç otomasyonunu ve benzer şekilde bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile dış birim entegrasyonunu sağlayan ve e-Dönüşüm sürecinde e-Adalet ağlığını oluşturan bir bilişim sistemidir.

UYAP'ın amacı merkez teşkilat birimlerinde günlük çalışmaların bilgisayar yardımı ile yapılması ve tüm verilerin merkezi veri tabanında tutulup bilgisayar ağı (network) kuralarak izlenmeye başlanması olarak özetlenebilir.

UYAP İkinci Aşaması, taşra birimlerinin otomasyona geçirilmesini hedeflemektedir.

UYAP Avukat Bilgi Sistemi (Avukat Portalı) sayesinde, avukatlar bürolarından İnternet üzerinden sistemdeki vekâleti bulunan dava dosyalarını (vekâleti bulunmayan dava dosyalarını da yine sistem üzerinden ilgili hâkiminden onay alarak) inceleyebilmekte, bu dosyalardan suret alabilmekte, elektronik imza ile sistemdeki dava dosyalarına evrak katabilmekte, yeni dava dosyası açabilmekte ve harç ödeyebilmektedirler. Buna göre avukatlar bu bilgi sistemi sayesinde duruşmaya gitme dışında adeta tüm işlerini bürolarından yapabilir hâle gelmişlerdir.

Vatandaş Bilgi Sistemi (Vatandaş Portalı) sayesinde ise vatandaşlar İnternet aracılığıyla T.C. kimlik numaralarını kullanarak UYAP kapsamında adli ve idari yargı birimlerinde görülmekte olan dava dosyalarının belli başlı safahat bilgilerini (dava konusunu, değerini, taraflarını, duruşma günlerini, dosyanın hangi aşamada olduğunu, karar verilip verilmediğini, temizden dönüp dönmediğini gibi) görebilmektedirler. Ancak bu sistemde bilgi güvenliği bakımından vatandaşlara dosyadaki hiçbir belge açılmamaktadır. İşte bu nedenle vatandaşların avukatlarda olduğu gibi İnternet üzerinden e-imza ya da mobil imza ile UYAP Vatandaş Portalına bağlanarak yeni dava dosyası açabilmeleri, harç ödeyebilmeleri, yetkileri dâhilinde sistemdeki dava dosyalarını ayrıntılarıyla inceleyebilmeleri, dava dosyalarına evrak katabilmeleri ve bu dosyalardan suret alabilmeleri için UYAP Vatandaş Portalına e-imza ve mobil imza ile erişim çalışmaları tamamlanarak vatandaşların kullanımına açılmış, ayrıca e-Devlet kapısı ile de entegrasyonu sağlanmıştır.

UYAP SMS Bilgi Sistemi (<http://www.sms.uyap.gov.tr/>) ile de dava dosyaları ve icra takibi bilgileri de dâhil olmak üzere sistemde yapılan işlemler ile ilgili uyarı, veri ve duyurular, kısa mesaj (SMS) aracılığı ile kullanıcılar sunulabilmektedir. Ayrıca soruşturma ve dava dosyalarındaki taraflara yargı birimlerine gelmeleri için tebliğat gerektiren durumlarda UYAP SMS Bilgi Sistemi kullanılarak UYAP ekranlarından SMS gönderilebilmektedir.

SAY 2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi (1999-2001)

Maliye Bakanlığı Muhasebe Genel Müdürlüğü, 1999 yılında Türkiye çapında 1457'si saymanlık olmak üzere 1536 birimde günlük çalışmaların, devlet hesaplarının bilgisayar yardımıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veri tabanında tutularak günlük olarak izlenebilmesi için SAY2000i web tabanlı saymanlık otomasyon projesini başlatmıştır.

Say 2000i sistemiyle (BTD, 2004);

- Ülke çapında devletin giderlerini yapan ve gelirlerini toplayan 1457 saymanın tamamı otomasyona geçirilmiş, merkeze ve birbirleriyle sürekli iletişimleri sağlanmıştır.
- Devletin tahsilat ve harcamaları arasında izlenebilecek durumda olup ekonomi yönetimine zengin karar desteği verilebilir hâle gelmiştir.
- Devlet, uluslararası standartlara uygun bilanço, gelir tablosu ve nakit akım tablosu gibi mali tablolar üretebilecektir.
- Tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgileri merkezi bir veritabanında tutularak maaşların merkezden hesaplanabilmesi imkân dâhiline girmiştir.
- Sağlık harcamaları Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü veritabanı üzerinden izlenerek ilaç ve tıbbi malzeme fiyatlarının kontrolü sağlanmaktadır.

Projenin sağladığı diğer faydalalar (BTD; 2005b);

- Kamu harcamalarında azami tasarrufun sağlanabilmesi,

- Kamu hesaplarında şeffaflığın geliştirilmesi,
- Bütçe ödeneklerinin zamanında ve ihtiyaca göre dağıtılması,
- Sonuçların gecikmelere meydan vermeden günlük olarak izlenmesidir.

Sistem aşağıdaki modüllerden oluşmaktadır (BTD, 2004; Arslan, Akıncı ve Karapınar, 2007):

- Muhasebe Modülü: Devlet muhasebesi işlemlerinin tamamını kapsamaktadır.
- Personel ve Maaş Modülü: İki milyona yakın kamu personelinin, personel ve maaş bilgilerinin merkezi veritabanında tutulmasını ve maaş bordrolarının hesaplanmasılığını sağlamaktadır.
- Sağlık Harcamaları Modülü: Emekli Sandığının geliştirdiği sağlık harcamaları sistemi ile say2000i arasındaki bağlantı üzerinden, ilaç ve malzeme fiyatlarına erişim ve kamu çalışanları ve yakınlarının sağlık harcamalarının kontrolü yapılmaktadır.
- Mevzuat Bilgi Modülü: Maliye Bakanlığı ve diğer devlet kuruluşlarının mevzuat bilgilerini İnternet üzerinden kullanıcılar sunmaktadır.
- Çevrimiçi Destek Modülü: Çağrı merkezi ile bağlantılı olarak kullanıcılara teknik destek ve uygulama ile ilgili sorularda İnternet arayüzü üzerinden hizmet vermek üzere geliştirilmiştir.

E-Türkiye Girişimi (2001)

Avrupa Birliği bilgi temelli bir ekonomi oluşturmak ve bilgi toplumuna dönüştürmek istemektedir. Bu doğrultuda e-Avrupa'nın kurulabilmesi için AB üyesi ülkeler tarafından e-Avrupa Girişimi adıyla yeni bir ortak eylem planı geliştirilmiş ve uygulanması kabul edilmiştir. Bu sayede Amerika ve Japonya gibi ülkelerin gerisinde kalmamak amaçlanmaktadır (Aydın, 2005). Gerçekten de AB ülkelerinde ticaret alanında İnternet kullanımı üzerine yapılan araştırmalar, 2002 yılının son çeyreğinde e-ticaret hacminin bir önceki yılın aynı dönemine göre %136 artarak 2 milyar 567 milyon Euro'ya çıktığını göstermektedir. Aynı dönemde visa kullanımıyla yapılan çevrimiçi satışlarda, havayolları bilet alımlarındaki % 1.326'luk artış ve araç kiralama hizmetlerindeki % 947'lük yükselme, ticaret alanında İnternet kullanımının yayılma hızını gözler önüne sermektedir (Munyar, 2003).

Avrupa Birliği ülkeleri 1998 yılında başladıkları e-Avrupa girişimini 2000 yılında tamamlamıştır. Avrupa Birliği süreç içerisinde birlikte hareket edebilmek için aday ülkeleri de eylem planına davet etme kararını almış ve eAvrupa+ Girişimi adıyla eylem planı aday üyeleri de içine alarak genişletilmiştir. Türkiye eAvrupa+ Girişimine katılmaya Avrupa Komisyonu Başkanı Ramona Prodi tarafından bizzat davet edilmiştir. Türkiye gerekli ön hazırlıkları yaparak 15-16 Haziran 2001 tarihinde katılma kararını duyurmuş, buradan hareketle e-Türkiye Girişimi çalışmasını başlatmış ve daha geniş bir bakış açısı ile e-Devlet ufkı çizilmiştir (Gündüzalp ve diğerleri, 2002).

Girişim kapsamında 13 adet Çalışma Grubunun katkılarıyla bir adet taslak eylem planı hazırlanmıştır.

Ülkemizde bilgi toplumuna geçişin hızlandırılması, daha ucuz, hızlı ve güvenli İnternet erişimi, insan kaynağına yatırım ve İnternet kullanımının yaygınlaştırılması hedeflerine ulaşabilmek için e-Eğitim, e-Devlet, e-Ticaret, e-Çevre, e-Sağlık ve benzeri konular olmak üzere birçok alt bileşende ele alınan e-Türkiye Girişimi Eylem Planı Türkiye'nin bilgi toplumu çalışmaları için taban oluşturmak ve yol göstermek amacıyla hazırlanmıştır (T.C. Başbakanlık, 2002).

E-Türkiye Amaç ve Hedefleri: Bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşturulması için aşağıdaki başlıklar üzerinde çalışılmaktadır.

Rekabetçi, dinamik ve bilgiye dayalı ekonomiye sahip olunması, bilgi toplumuna dönüşümün sağlanması ve eAvrupa + Eylem Planının ülkemize uyarlanması hedeflerinin gerçekleştirilemesine yönelik olarak Başbakanlığın 2001/352 sayılı Genelgesi ile e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır.

Ülkemizde bilgi toplumuna geçiş yapı taşlarının oluşumunun hızlandırılması, daha ucuz, hızlı ve güvenli internet erişimi, insan kaynağına yatırımlar ve internet kullanımının yaygınlaştırılması hedeflerine ulaşılacak için, e-Eğitim, e-Devlet, e-Ticaret, e-Çevre, e-Sağlık ve benzeri konular olmak üzere birçok alt bileşende ele alınan e-Türkiye Girişimi Eylem Planı Türkiye'nin bilgi toplumu çalışmaları için taban oluşturacak ve yol gösterecektir.

- **Hukuki Alt Yapı:** Mevcut kanun tasarı ve tasarı taslaqlarının yasalaşması sürecinin takip edilmesi ve ilgili konularda mevzuat çalışması yapılması
 - **Özel Projeler:** Teknolojik açıdan dünya ölçüğünde yarışabilecek yerli ürün ve destek koşullarının hazırlanması ile ileri teknoloji merkezlerinin kurulması.
 - **Bilişim Standartları:** Bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilişim ile ilgili standartların belirlenmesi ve uygulanmaya konulmasının sağlanması.
 - **Eğitim ve İnsan Kaynakları:** Ülkenin sayısal çağ'a hazırlanması - Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü oluşturulması - Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımının sağlanması
 - **e-Ticaret:** Güvenli e-Ticaret ortamının oluşturulması - KOBİ'lerde e-Ticaretin canlandırılması - e-Ticarette tüketici haklarının korunması - Ticari işlemlerde kullanılan bilgi ve belgelerin elektronik ortamda değişimi - Ticari işlemlerde çevrimiçi ödeme ve dış ticaret finans ağlarının oluşturulması - e-Ticaret işlemlerinin muhasebeleştirilmesi - Kamuda e-Ticaret ve hizmetlerin elektronik ortamda yürütülmesi - Sanal ürün borsalarının kurulması
 - **e-Devlet:** Vatandaşa kaliteli, güvenli, etkin ve kesintisiz hizmet sunulması
 - **e-Sağlık** - Ulusal sağlık ağı oluşturulması ve sağlıkla ilgili hizmetlerin elektronik ortamda verilmesinin sağlanması
 - **e-Arşiv ve e-Kütüphane** - Arşiv ve kütüphane hizmetlerini elektronik ortamda yürütülmesi ve resmi yazışmalarda standartların oluşturulması
 - **Akıllı Ulaşım Hizmetleri** - Elektronik teknolojisinden yararlanarak ulaşım sistemlerinde performansın ve kaynak kullanımında etkinliğin artırılması
 - **e-Çevre** - Ulusal bazda, uluslararası standartlara uyumlu e-çevre sisteminin kurulması
- Girişim kapsamında 13 adet Çalışma Grubunun katkısıyla bir adet taslak eylem planı hazırlanmıştır. Ancak 2002 yılında yapılan genel seçim sonrasında e-Türkiye Girişimi, e-Dönüşüm Türkiye Projesinin ilanı ile son bulmuştur.

SIRA SİZDE

4

E-Türkiye Girişiminde yer alan 13 adet çalışma grubunu, arama motorlarını kullanarak bulunuz.

Bilgi Toplumu Eylem Planları

Ülkemizin bilgi toplumuna dönüşmesinde öncü rol oynayan DPT ve sonrasında Kalkınma Bakanlığı bu amaca ulaşmak için belirli bir sürede gerçekleştirilmek üzere eylem planları hazırlamışlardır. Aşağıda hazırlanan eylem planlarına ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi: Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)

58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne yer verilmiş, söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak DPT Müsteşarlığı (Yeni ismi ile Kalkınma Bakanlığı) görevlendirilmiştir. Ayrıca 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir.

Bu proje ile (DPT, 2003);

- Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda eEurope + kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının Ülkemize uyarlanması,
- Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi,

2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde belirtildiği gibi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefi; vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanmasıdır.

- Kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hâle getirilmesine katkıda bulunulması,
- Kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayatı geçirilmesine katkıda bulunulması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması,
- Bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla, kamunun mükerrerlik arz eden veya örtüsen ilgili yatırım projelerinin bütünleştirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması,
- Sektördeki özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi amaçlanmaktadır.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonunu sürdürmek, kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımları arasında eşgüdüm sağlamak ve bilgi toplumu olma yolunda atılması gereken adımlara ilişkin stratejileri belirlemek üzere 2003 yılı Mart ayında DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) kurulmuştur. Proje kapsamında, e-Türkiye Girişimi kapsamında oluşturulan çalışma grupları yeniden düzenlenmiş ve 13 çalışma grubunun 8'e düşürülmESİ karar verilmiştir. Yeniden düzenlenen çalışma grupları ve koordinasyonundan sorumlu kuruluşlar aşağıdadır (DPT, 2003):

1. Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı
2. Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
3. Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
4. e-Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
5. e-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
6. Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
7. e-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı
8. İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği

Çalışma grubu koordinatörleriyle 28 Mart 2003 tarihinden itibaren yapılan çalışmalar, Kısa Dönem Eylem Planı'nın (KDEP) hazırlanması ile neticelenmiştir. KDEP hazırlık sürecinde, e-devlete ilişkin eylemler belirlenirken aşağıdaki ihtiyaçlardan hareket edilmiştir (DPT, 2004):

1. Kamu kurumları veri paylaşarak birlikte çalışabilmelerini sağlayacak altyapı oluşturmalıdır.
2. Hizmetlerin çevrimiçi sunumunda ortak standart ve normlar oluşturulmalıdır.
3. Gerçekleşmeler doğru ölçülmelidir.
4. Hizmetlere erişim yaygınlaştırılmalıdır.
5. Sonuç olarak; tüm çevrimiçi hizmetlerin ortak bir platformda (e-Devlet kapısında) sunumu sağlanmalıdır.

4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi'yle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya konmuştur (BTD, 2005b). Genelgede, kamu kurum ve kuruluşları arasında etkin ve güvenli bilgi paylaşımı amacıyla birlikte çalışabilirliğe imkân sağlayan güvenli bir altyapı kurulmasının önemi vurgulanmış ve kamu kurumlarında uygulanan ya da hazırlık çalışmaları sürdürulen çevrimiçi hizmetlerin etkin şekilde sunulabilmesi için iş birliği ve bilgi paylaşımını sağlayacak bir altyapının kurulması, Eylem Planının temel özelliklerinden biri olarak kabul edilmiştir. Genelge çerçevesinde, belirli bir kamu hizmetinin yürütülmesi ile ilgili olan tüm kamu kurum ve kuruluşları, mümkün olabilecek en yakın işbirliğini gerçekleştirerek engellerin ortadan kaldırılması ve ortak çözümler üretilmesi yönünde azami gayret sarf edilmesi gerektiği belirtilmiştir (BTD, 2005b).

e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planında aşağıda yer verilen sekiz başlık altında daha çok hukuki ve teknik altyapının oluşturulmasına (BTD, 2005b) yönelik 73 eyleme yer verilmiştir.

1. Emeğe dayalı toplumdan bilgi toplumuna; geleneksel üretim-tüketim ekonomisinden bilgi ekonomisine geçişte yol haritası teşkil edecek **Bilgi Toplumu Stratejisi**,
2. Düzenleyici ve yasal çerçevenin çizildiği **Hukuki Altyapı**,
3. Hizmetlerin sunulacağı **Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği**,
4. Bilgi toplumunun gerektirdiği insan gücünün planlanması ve yetiştirmesine yönelik eylemlerin yer aldığı **Eğitim ve İnsan Kaynakları**,
5. Hizmetlerin elektronik ortamda, bürokratik engellere takılmadan kolayca sunulmasını hedefleyen **e-Devlet**,
6. Kurumların birlikte çalışabilir, entegre hizmetler sunmalarına yönelik çalışmalarla referans sağlayacak **Standartlar**,
7. E-Evrupa'da da önemle üzerinde durulan tematik alanlardan **e-Sağlık**,
8. E-iş ve e-Ticaretin büyüp, gelişebileceği, KOBİ'leri içerecek şekilde yaygınlaşacağı ortamın hazırlanmasına ilişkin çalışmaları kapsayan **e-Ticaret** ana başlıklarından oluşmaktadır.

*e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planında daha çok *hukuki ve teknik altyapının oluşturulmasına yönelik eylemlere* yer verilmiştir. Kısa Dönem Eylem Planında yer alan eylemlerin tamamlanma durumlarına aşağıdaki Tablo 5.2'de yer verilmektedir.*

Tablo 5.2
*Kısa Dönem Eylem
Planı Uygulama
Sonuçları*

Tamamlanma Durumu	Eylem Adedi	Yüzde
Başlatılamayan	6	8
Başlangıç Aşamasında	1	1
Çalışmaları Devam Eden	32	44
Tamamlanan	34	47
Toplam	73	100
2005 Eylem Planına Aktarılan	19	26

2003-2004 KDEP uygulama sonuçlarına göre 34 eylem (hedeflerin %47'si) tamamlanmıştır. Örneğin; Bilgi Edinme Hakkı Kanunu 24.04.2004 tarihinde, Elektronik İmza Kanunu ise 23.07.2004 tarihinde KDEP kapsamında yürürlüğe girmiştir (DPT, 2004a). 19 eylem ise 2005 eylem planına aktarılmıştır. KDEP'in karar mekanizması olan İcra Kurulu bugüne kadarki toplantılarında 10 adet karar almıştır. Bu kararlar şunlardır (BTD, 2005b):

1. İcra Kurulunun çalışma usul ve esaslarının belirlenmesi
2. KDEP'in uygulanması ve izlenmesi
3. KDEP'in 46 no'lú "Adres kayıt sisteminin entegrasyonunun sağlanması" eyleminin sorumlu kuruluşunun İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü olarak değiştirilmesi
4. Bilgi toplumuna dönüşüm politika belgesinin benimsenmesi
5. Dış ticarette kullanılan bilgi ve belgelerin elektronik ortamda paylaşılması
6. Kamu kurum ve kuruluşları için sertifikasyon merkezi oluşturulması
7. Kamuda elektronik kayıt yönetimi sisteminin esas ve usullerinin belirlenmesine yönelik Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün görevlendirilmesi
8. E-devlet ana kapısının teknik altyapısının kurulması ile Türk Telekomikasyon A.Ş.'nin görevlendirilmesi
9. 2005 Eylem Planının desteklenmesi
10. Ulusal Yargı Ağrı Projesi'nin (UYAP) desteklenmesi

E-dönüşüm Türkiye Yapılanması: E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonu görevi 27/2/2003 tarihli 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığına verilmiştir. Projenin uygulanmasına ilişkin görüş ve

önerilerin değerlendirilmesi amacıyla kamu ve sivil toplum kuruluşlarının üst düzey temsilcilerinden oluşan bir **Danışma Kurulu** kurulmuştur. Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm çalışmalarında ve Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması sürecinde kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, üniversiteler, özel sektör ve ilgili sivil toplum kuruluşlarının görüş ve önerilerinin ortak bir zeminde paylaşılması ve değerlendirilmesinden sorumlu kuruldu (DPT, 2004b).

Diğer taraftan, 3/12/2003 tarihli 2003/48 sayılı Genelge ile Projenin üst seviyede yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı başkanlığında **E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu** oluşturulmuştur. E-Dönüşüm Türkiye Projesinin yürütülmesi ve Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması sürecinde en üst düzeyde politika belirleme ve karar alma, değerlendirme ve yönlendirmeden sorumlu kuruldu. Kurulda, kamu kurumlarını DPT'den sorumlu Bakan, Milli Eğitim Bakanı, Ulaştırma Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, Başbakanlık Müsteşarı, İçişleri Bakanlığı Müsteşarı, Maliye Bakanlığı Müsteşarı, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarı ve Başbakanlık Başmüşaviri temsil eder (DPT, 2004a). Oluşturulan İcra Kurulunun temel görevi, Türkiye'nin bilgi toplumuna geçiş çalışmalarının hızlandırılması, başta bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları olmak üzere bilgi toplumu strateji ve politikalarının belirlenerek bu alandaki tüm faaliyetlerin bir bütünlük içerisinde yürütülmesi ve küresel rekabet koşullarına uyum sağlamak üzere ekonomik ve sosyal dönüşümün gerçekleştirilmesi amacını taşıyan e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçirilmesidir (DPT, 2004b).

3 Nisan 2007 tarihinde, "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması" başlıklı Başbakanlık Genelgesi yayımlanmıştır. Söz konusu Genelgeyle birlikte, 2003/12 ve 2003/48 sayılı Genelgelerle oluşturulan kurumsal yapılar, strateji belgesinde yer alan gerekleler ve ortaya çıkan ihtiyaçlar doğrultusunda yeniden değerlendirilerek, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde görev alması öngörülen başlıca kurumsal yapılar olarak e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu ve e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu ile birlikte **Dönüşüm Liderleri Kurulu**'nun kurulmasına karar verilmiştir.

Dönüşüm Liderleri Kurulu: Kurumlar arası iş birliğinin temini ile ortak ilke ve standartların uygulanması ve bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde stratejinin etkin şekilde hayatı geçirilmesinden sorumludur. Kurul, bakanlıkların yanı sıra Bilgi Toplumu Stratejisi eki Eylem Planında yer alan eylemlerden sorumlu kamu kurum ve kuruluşlarının strateji geliştirme birimi başkanları ile İcra Kurulu tarafından belirlenecek üniversite ve belediyelerin temsilcilerinden oluşur.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı

E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun talimatıyla 2003-2004 yıllarını kapsayan Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP)'in tamamlanmasıyla DPT'nin koordinatörlüğünde yeni bir taslak eylem planı hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak bilgitoplumu.gov.tr adresinden yayınlanmış ve kamuoyunun görüşleri alınmıştır. Gelen görüşler dikkate alınarak taslağa son şekli verilmiş ve taslak 24.03.2005 tarihinde bu hâli ile E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı olarak kabul edilmiştir (BTD, 2005c). 2005 Eylem Planında bir önceki dönemde altyapısı tamamlanan e-dönüşüm çalışmalarının günlük hayatı yansımalarına yönelik yaygınlaştırma uygulamalarına ağırlık verilmiştir (DPT, 2006a).

2005 Eylem Planının hazırlanmasında çoğulcu ve katılımcı bir süreç izlenerek, çalışma grupları ve koordinatör kurumların katkıları ile öncelik ve önem arz eden 7 başlık altında 50 eyleme yer verilmiştir. Buna göre; bilgi toplumu stratejisi başlığı altında 1, teknik altyapı ve bilgi güvenliği başlığı altında 6, eğitim ve insan kaynakları başlığı altında 10,

hukuki altyapı başlığı altında 3, e-Devlet başlığı altında 19, e-sağlık başlığı altında 5 ve e-ticaret başlığı altında 6 eylem bulunmaktadır (DPT, 2006a). Söz konusu eylemlerden 28 adet kamu kurum ve kuruluş sorumludur. 2005 Eylem Planının hazırlanması aşamasında da KDEP'te yer alan başlıklar tanımlanmıştır. Ancak "standartlar" başlığı altında herhangi bir eyleme yer verilmemiştir (BTD, 2005c).

2005 Eylem Planının uygulama sonuçlarını özetleyen aşağıdaki Tablo 5.3'te, bu dönemde gerçekleştirilen 19 tanesi (%38) tamamlanmış, 22 eylemin (%44) ise çalışmalarının devam ettiği görülmüştür (DPT, 2006a).

Tablo 5.3
2005 Eylem Planı
Uygulama Sonuçları

Tamamlanma Durumu	Eylem Sayısı	Yüzde
Başlatılmayan	1	2
Başlangıç aşamasında	8	16
Çalışmaları devam eden	22	44
Tamamlanan	19	38

2005 Eylem Planının uygulama sürecindeki en önemli gelişmelerden biri "Bilgi Toplumu Stratejisi" hazırlanmasına yönelik çalışmaların tamamlanma aşamasına gelmiş olmasıdır. İlgili kamu kurumlarının ve Danışma Kurulunun katkı ve değerlendirme süreçlerinden geçen ve son aşamaya gelinen Bilgi Toplumu Stratejisi, ülkemizin 2010 yılına kadar olan sürede bilgi toplumuna dönüşümde izleyeceği yol haritasını oluşturması yönünden önem arz etmektedir (DPT, 2006a).

Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (DAGM) tarafından e-Devlet çalışmalarında kamu kurumlarına rehberlik edebilecek elektronik belge yönetimi referans dokümanı hazırlama çalışmaları başlatılmıştır. Bu çalışmalar sonucunda hazırlanan doküman Haziran 2007 tarihinde Türk Standartları Enstitüsü tarafından TS 13298 olarak isimlendirilen Bilgi ve Dokümantasyon – Elektronik Belge Yönetimi Standardı kabul edilmiştir (Ahr, 2008).

Bu dönemde, e-ticaretin geliştirilmesine yönelik eylemlerde önemli aşamalar kaydedilmiştir. Sayısal haklar yönetimine ilişkin durum tespiti ve önerileri içeren raporun tamamlanması, adres kayıt sistemi ile ilgili yasal düzenlemenin gerçekleştirilmesi, faturaların, ticari defterlerin ve dış ticarette kullanılan belgelerin elektronik ortama taşınması, Türkiye Yatırım Portalının hayatı geçmesi, Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemine yönelik altyapı hazırlık çalışmalarının bitmesi bu eylemlere örnek olarak gösterilebilir. Bunun yanı sıra, kamu personeli bilgi sistemi ile ilgili çalışmaların tamamlanması, kamudaki bilgi sistemlerinin acil durum yönetimi ile ilgili çalışmanın bitmesi ve kamu kurumları İnternet sitesi kılavuzunun hazırlanması e-Devlet hizmetlerinin sunumuna etkinlik kazandıran önemli eylemler arasında sayılabilir (DPT, 2006a).

2005 Eylem Planının uygulanması sonrasında 2005-2006 yıllarında 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanarak 2006 yılı Temmuz ayında 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı ile yürürlüğe konmuştur (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2006-2010

2005 Eylem Planının uygulanması sonrasında 2005-2006 yıllarında 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanarak 2006 yılı Temmuz ayında 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı ile yürürlüğe konmuştur (Kalkınma Bakanlığı, 2014a). Bilgi Toplumu Stratejisi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumun tüm kesimlerine yayılması suretiyle oluşturulacak ağ etkisi üzerinden sonuç alma yaklaşımı üzerine bina edilmiştir. Bu nedenle, Bilgi Toplumu Stratejisinde bilgi toplumu perspektifinden

ekonomik ve sosyal tüm kesimleri, bütüncül bir yaklaşımla göz önünde bulunduran stratejik bir çerçeve ortaya konmuştur. Bilgi Toplumu Stratejisini temel amaç ve hedefleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir (BTD, 2013):

- Kamuda iş süreçlerinin gözden geçirilerek kamu yönetiminde ve işleyişinde modernizasyonunun sağlanması,
- Kamunun vatandaşlara ve iş dünyasına sunduğu hizmetlerin daha etkin, hızlı, kolay erişilebilir ve verimli sunulması,
- Vatandaşların bilgi toplumu imkânlarından azami düzeyde faydalananlarının sağlanması, sayısal uçurumun/bölünmenin azaltılması, istihdamın ve verimliliğin artırılması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, daha fazla katma değer yaratmak üzere, işletmeler tarafından yaygın ve etkin kullanımının sağlanması,
- İletişim hizmetlerinde yaygın, nitelikli ve uygun fiyatlarla hizmet sunumunu sağlayacak rekabetçi ortamın tesisi ile bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün büyümесinin sağlanması ve küresel rekabetçi bir sektör olarak konumlanması.

Bu temel amaç ve hedeflere ulaşılması için, Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında yedi stratejik öncelik belirlenmiştir. Bu öncelikler şunlardır (DPT, 2006b, ss:9-10):

1. Sosyal Dönüşüm: Vatandaşların gündelik ve iş yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı ile ekonomik ve sosyal faydanın artırılması amaçlanmıştır.
Eylem ana temaları: Yaygın Erişim, Odaklı Yetkinlik, Yüksek Motivasyon ve Zengin İçerik.
2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu: Bir yandan, KOBİ'lerin bilgisayar sahipliği ve İnternet erişimi artırılarak e-ticaret yapmaya teşvik edilmeleri, diğer yandan stratejik önem taşıyan sektör ve bölgelere ilişkin bilgi ve iletişim teknolojileri ihtiyacının belirlenerek bu ihtiyacı karşılamak üzere sektörde özel verimlilik programlarının hayatı geçirilmesi hedeflenmiştir. Eylem ana temaları: Devlet ile İş Yapma Kolaylıklarının, Sağlanması, Bilgi Edinme Ortamının Sağlanması, İşletme ve Çalışanların Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yetkinliğinin Geliştirilmesi, e-Ticaretin Geliştirilmesi.
3. Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü: Kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla, kullanımı yoğun ve getirişi yüksek hizmetlerden başlamak üzere elektronik ortama taşınması ve aynı zamanda iş süreçlerinin kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılarak hizmet sunumunda etkinliğin sağlanması amaçlanmıştır. Eylem ana temaları: Vatandaş Odaklı Yaklaşım, Hizmet Dönüşümü, İletişim Yönetimi, Sağlık Hizmetleri, Eğitim ve Kültür Hizmetleri, Adalet ve Emniyet Hizmetleri, Sosyal Güvenlik ve Yardım Hizmetleri, Vatandaşlık, Kayıtlar ve İzinler, Tarım, İş Dünyası, Ulaşım, Maliye, Yerel Yönetimler.
4. Kamu Yönetiminde Modernizasyon: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla, verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli olarak gözetlen, ülke koşullarına uygun örgüt ve süreç yapılanmalarına sahip etkin bir e-Devlet oluşumunun hayatı geçirilmesi hedef olarak belirlenmiştir. Eylem ana temaları: Bilgi Toplumu Kurumsal Yapılanması ve Yönetişim, Ortak Teknoloji Hizmetleri ve Altyapı, Etkin Tedarik Yönetimi, Veri ve Bilgi Yönetimi, Elektronik İletişim, İnsan Kaynağı ve Yetkinlik Gelişimi, Güvenlik ve Kişisel Bilgilerin Mahremiyeti.

5. Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü: Bilgi teknolojileri alanında proje odaklı hizmetler ve kamu özel sektör işbirlikleriyle sektör yetkinliklerinin geliştirilerek dış pazarlara açılım, paket yazılımda ise rekabet avantajının daha yüksek olduğu sektörel çözümlere odaklanması amaçlanmıştır. Eylem ana temaları: İnsan Kaynağı Geliştirme, Sektor Yapılanması, Sektor Yetkinliklerinin Geliştirilmesi, İhracatın Artırılması, Talebin Geliştirilmesi.
6. Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri: İletişim altyapı ve hizmetlerinin geliştirilebilmesi ve yaygın kullanımının sağlanması için telekomünikasyon sektöründe hizmet ve altyapılarda etkin rekabet ortamının tesis edilmesi, bu yolla hızlı, güvenli, sürekli ve kaliteli iletişim hizmetlerinin uygun maliyetlerle sunulmasının yanı sıra yeni teknolojilere dayalı telekomünikasyon altyapılarının kurulması amacıyla uygun ortam yaratılması hedeflenmiştir. Eylem ana temaları: Telekomünikasyon Sektöründe Rekabetçi Ortamın Oluşturulması, İletişim Hizmetlerinde Vergi Düzenlemesi, İletişim Altyapılarının Yaygınlaştırılması ve Geliştirilmesi.
7. Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi: Dünya pazarlarında talebi giderek artan, yenilikçi ve yüksek katma değerli bir sektör olarak bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe Ar-Ge faaliyetlerine öncelik verilmesi ve bu alanda ürüne dönüsecek yeni teknolojilerin desteklenmesi öncelik olarak belirlenmiştir. Diğer taraftan, Ar-Ge ve yenilikçilik faaliyetlerinin geliştirilmesi ve etkinleştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde faydalanalması da amaçlanmıştır.

Bilgi Toplumu Stratejisi, 7 eksende, 38 kamu kurumunun sorumlu olduğu 111 eylem ile hayatı geçirilmesi planlanmış, 36'sı temel gösterge olmak üzere 117 gösterge ile gelişmelerin takip edildiği, 2,9 milyar TL harcama öngörülen bütüncül bir program olarak uygulanmaya konmuştur (BTD, 2013).

Tablo 5.4
*Bilgi Toplumu Stratejisi
ve Eylem Planı 2006-
2010*

Eksenler	Eylem Sayısı	Başarı Oranı (2012)
Sosyal Dönüşüm	14	61.4 %
BİT'in İş Dünyasına Nüfuzu	12	71.7 %
Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü	41	65.6 %
Eksenler Kamu Yönetiminde Modernizasyon	21	50 %
Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü	13	66.9 %
Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri	7	77.1 %
Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi	3	83.3 %
TOPLAM	111	64.1 %

Haziran 2012 itibarıyle bu stratejinin gerçekleşme oranı, Tablo 5.4'te olduğu gibi %64.1 olmuştur (Kalkınma Bakanlığı, 2014b).

SIRA SİZDE



2006-2010 Bilgi toplumu stratejisi ve eylem planının eksenleri nelerdir?

5

Bilgi Toplumu Stratejisindeki gelişmeleri takip etmek üzere belirlenen 117 göstergedeki gelişmelerin takip edildiği istatistiksel raporlama çalışmaları 2009 yılında başlamış ve 2009, 2010 ve 2011 yıllarında 3 adet Bilgi Toplumu İstatistikleri yayını hazırlanarak kamuoyuyla paylaşılmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

60. Hükümet Programı'nda faaliyete geçirileceği duyurulan e-Devlet kapısı projesi ise DPT'nin sorumluluğunda ve TÜRKSAT işbirliğiyle 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında 18 Aralık 2008 tarihi itibarıyle hizmete girmiştir (Metin, 2012).

E-Devlet Türkiye Kapısı

E-devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması demektir. Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini almaya başlayan e-Devlet anlayışı ile, her kurumun ve her bireyin bilgi ve iletişim teknolojileri ile devlet kurumlarına ve kurumlarca sunulan hizmetlere kolayca erişmesi hedeflenmektedir. Ülkemizde 211 kurum tarafından 1.389 farklı hizmet verilmektedir. E-devlet Kapısı, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan büyük bir İnternet sitesidir. Kapı'nın amacı kamu hizmetlerini, vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır.

Ülkemizde e-Devlet uygulamalarına; pasaport başvurusu, ehliyet başvurusu gibi sorgulama amaçlı hizmetler; vergi beyannamesi, okul kaydı, bankacılık işlemleri gibi çevrim içi hizmetler; hava durumu, kanunlar, mevzuatlar gibi bilgi verme amaçlı hizmetler; örnek olarak verilebilmektedir (Polat, 2011). Vatandaşların çoğu zaman farklı elektronik adreslerde olan bu tür uygulamalardan haberleri bulunmamakta ve bu nedenle bu uygulamalardan yararlanamamaktadır.

2005 Eylem Planı'nda e-Devlet ana kapısının kurulmasına ayrı bir eylem olarak yer verilmiştir (DPT, 2006a). Ülkemizde e-Devlet hizmetlerinin kurulması, yaygınlaştırılması ve vatandaş'a sunulan hizmetlerde hizmet erişimi ve kalitesinin artırılması amacıyla 24 Mart 2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı, 20 Nisan 2006 tarihli ve 26145 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu karar ile kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan sunumu ve vatandaşın devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve hızlı bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla hazırlanan e-Devlet Kapısı'nın kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi görevi Türk Telekomun özelleştirilmesi nedeniyle Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı koordinasyonu ile Türksat A.Ş.'ye verilmiştir (TÜRKSAT, 2014).

Türkiye'de e-Devlet uygulamalarının sağlanması ciddi bir sorun olarak ortaya çıkan e-uygulamaların birbirleri ile entegre olamaması ve bunun tek bir yerden yerine getirilememesi sorununun çözümüne yönelik ilk adım 18 Aralık 2008 tarihinde hizmete açılan "E-Devlet Kapısı Projesi" dir. E-Devlet Kapısı Projesi ile tüm e-Devlet faaliyetlerinin tek merkezden yürütülmeye başlamasıyla hızlanmıştır. Bütün bu uygulamalarla, merkezi ve yerel yönetim birimleriyle devletin, hızlı ve düşük maliyetlerle hizmet sunması, bürokratik engellerin asgari düzeylere çekilmesi, kurumlar arası bilgi alış verişinin sağlanması, kamusal hizmetin kalitesinin artması ve doğal olarak diğer ülkelerle rekabet edebilecek seviyeye ulaşması hedeflenmektedir (Çarıkçı, 2010; TBD, 2010).

Hızla gelişen teknoloji sayesinde e-Devlet kapısı; bilgi ve hizmetleri tek bir yerden verdiği ve devlet kurumlarının entegrasyonunu sağladığı için vatandaşın hayatını kolaylaştıracak, zaman tasarrufu sağlayacak, hizmetleri daha kısa sürede almasını temin edecek böylece hayat kalitesini yükseltecek, ayrıca toplumun verimlilik düzeyini artıracak ve kamu hizmetlerini dünya standartlarının üzerine çıkaracak çok önemli olan bir adımdır (Polat, 2011).

Kişisel bilgilere erişim veya güvenlik gerektiren entegre elektronik hizmetlere erişim için şifre, e-imza veya mobil imza gibi kimlik doğrulama araçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Tek bir kimlik doğrulaması (şifre, e-imza, mobil imza vb.) ile pek çok entegre elektronik

E-Devlet Kapısında tek bir kimlik doğrulaması sayesinde birçok hizmete ikinci bir kimlik doğrulamasına gerek duyulmadan erişilebilmektedir.

hizmetlere aynı adresten ulaşılabilmektedir. *E-devlet kisayolunu kullanabilmek için gereken şifre, şahsen başvuru ile üzerinde T.C. Kimlik numarasının bulunduğu fotoğraflı kimlik (nüfus cüzdanı, evlilik cüzdanı, pasaport ve ehliyet, avukat kimlik kartı, mavi kart, ikamet tezkeresi) kartı ile Yurt içinde PTT Merkez müdürlüklerinden veya yetkili şubelerden alınmaktadır.* E-devlet şifresi yurt dışında Elçilik ve Konsolosluklardan temin edilmektedir. Bununla birlikte, mobil imza, elektronik imza veya İnternet bankacılığı kullanılıyorsa e-Devlet Kapısına bunlardan biri ile giriş yaptıktan sonra şifre oluşturulabilmektedir. Pilot il olan Bolu'da kullanılan elektronik kimlik kartı ile de turkiye.gov.tr adresine giriş yapılmaktedir ve şifre oluşturulabilmektedir (turkiye.gov.tr).

Proje birçok gelişmiş ülkede olduğu üzere vatandaş - iş - devlet olmak üzere üç ana bölüm şeklinde hizmet vermektedir. Vatandaş sayfasında, kişinin doğumundan ölümüne kadar ihtiyaç duyacağı bilgiler kategorize edilmiştir. İş sayfasında, şirketin kuruluş aşamasından kapanış aşamasına kadar olan süreçlerdeki bilgiler kategorize edilmiştir. Devlet sayfasında ise ülkemizin tanıtımı ve devlet stratejileri hakkında bilgiler ve hizmetler kategorize edilmiştir (Tutkun, 2007).

E-devlet Türkiye Kapısı projesinin sağladığı faydalardan bazıları şunlardır (turkiye.gov.tr):

- Kişisel bilgilerin korunması,
- Kişiye özel hizmet sunulması,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımı sağlanması,
- Elektronik ortamdan sunulan hizmetlerin tek bir siteden sağlanabilmesi,
- Bir kez kimlik bilgisi verilmesi ile birçok hizmete aynı anda kolaylıkla ulaşılabilmesi,
- Elektronik hizmetlerde yüksek güvenlik imkânının sağlanması,
- Ödeme gerektiren hizmetler için kolaylaştırılmış bir ödeme altyapısı sunulması.

E-Devlet Türkiye Kapısı Hizmetleri: E-devlet Kapısı üzerinden vatandaşlara verilen hizmetler genel olarak şöyle gruplandırılabilir:

- Bilgilendirme hizmetleri
- Entegre elektronik hizmetler
- Ödeme işlemleri
- Kurum ve kuruluşlara kısa yollar

Bunun yanı sıra kamu kurumları arasında bilgi ve belgelerin paylaşımı e-Devlet Kapısı tarafından sunulan hizmetler ile sağlanmaktadır.

18 Aralık 2008 tarihinde açılan **e-Devlet kapısı ve devletin kisayolu olan “turkiye.gov.tr”** web sitesi ile beraber hem tek kapıdan sunulan hizmetlerin hem de bu hizmetleri kullanabilmek için sisteme kayıt yaptıranların sayısında sürekli artış olmuştur (Demirhan ve Türkoğlu, 2014). Açıldığı yılda 22 hizmet kalemiyle 10.000 vatandaşımıza, 2009 yılında 139 hizmet kalemiyle 570.000 vatandaşımıza, 2010 yılında 246 hizmet kalemiyle 1.950.000 vatandaşımıza (DPT, 2011), 2013 Mayıs ayı itibarıyle 699 hizmet kaleminde toplam 14.590.955 vatandaşımıza, 2014 yılında 1005 hizmet kaleminde 18.179.730 vatandaşımıza ve 2015 yılında 1.380 hizmet kaleminde 25.615.414 vatandaşımıza hizmet vermiştir (Ulaştırma Bakanlığı, 2015). Sayılardan görüleceği üzere e-Devlet uygulama sayısı sürekli artmakta ve sağladığı kolaylık ve olanaklardan dolayı her geçen gün daha fazla vatandaşımız tarafından kullanılmaktadır.

E-devlet uygulamaları sayesinde birçok bakanlığa ve ilgili diğer kurumlarına bağlı işlemleri elektronik ortamda yapmak mümkündür. E-devlet sistemi üzerinden sunulan uygulamaların bazıları Tablo 5.5'te görülmektedir.

Kurum	Kurum Hizmeti
Adalet Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none"> Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama Adli Sicil Kaydı Sorgulama ve Belge Doğrulama UYAP Hizmetleri
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none"> Gelir Testi Sonucu Sorgulama Sosyal Yardım Bilgileri Sorgulama Şehit Yakınları, Gazi ve Gazi Yakınları İstihdam Başvuru Sorgulama
Başbakanlık	<ul style="list-style-type: none"> BİMER Yeni Başvuru BİMER Başvuru Sonucu Sorgulama
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	<ul style="list-style-type: none"> Mobil/Sabit/İnternet/Kablo TV/Uydu İşletmecilerinden Borç ve Alacak Sorgulama Baz İstasyonları Ölçüm Bilgileri IMEI - Cep Telefonu Numarası Eşleştirme IMEI Kaydet ve IMEI Sorgulama Numara Taşıma Sorgulama
Cumhurbaşkanlığı	<ul style="list-style-type: none"> Cumhurbaşkanına Yazın
Emniyet Genel Müdürlüğü	<ul style="list-style-type: none"> Araç Sorgulama Sürücü Belgesi Ceza Puanı Sorgulama
Milli Eğitim Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none"> MEB Sınav Sonuç Sorgulama MEB Sınav Yeri Sorgulama
Milli Savunma Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none"> Askerlik Durum Belgesi Sorgulama ASAL Bedelli Askerlik Başvurusu ASAL Celp Dönem Tercihi
PTT	<ul style="list-style-type: none"> Hızlı Geçiş Sistemi (HGS) Hesap Bilgileri Sorgulama Hızlı Geçiş Sistemi (HGS) İhlali Geçiş Bilgileri Sorgulama
Sağlık Bakanlığı	<ul style="list-style-type: none"> Aile Hekim Bilgisi Sorgulama E-Nabız Kişiye Sağlık Sistemi
Sosyal Güvenlik Kurumu	<ul style="list-style-type: none"> 4A Emekli Aylık Bilgisi 4A Emekli Ödeme Bilgileri
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı	<ul style="list-style-type: none"> Üniversite E-Kayıt Öğrenci Belgesi Sorgulama Yükseköğretim Mezun Belgesi Sorgulama

Tablo 5.5
E-Devlet Türkiye
Kapısından Sunulan
Bazı Uygulamalar

Bu ve bunlar gibi daha birçok e-Devlet uygulamasına turkiye.gov.tr adresinden ulaşılabilirlerdir. E-devlet üzerinden alabileceğiniz diğer e-hizmetleri öğrenmek için turkiye.gov.tr adresini ziyaret edebilirsiniz.

Tablo 5.5 dışında e-Devlet Kapısından sunulan uygulamalara 3 örnek veriniz.



Milli Eğitim Bakanlığı: FATİH PROJESİ

Tüm okullara BT sınıflarının kurulması ve Bilgi Teknolojileri (BT) derslerinin zorunlu olarak müfredata alınması ile yaygın kazanan eğitimde Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) kullanımının, FATİH Projesinin hayatı geçmesiyle daha da yoğunlaşmıştır. Eğitim ve öğretimde fırsat eşitliğini sağlamak ve okullardaki teknolojiyi iyileştirmek amacıyla tasarlanan Proje 5 ana bileşenden oluşmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2014b). Bunlar:

1. Donanım ve yazılım altyapısının sağlanması
2. Eğitsel e-içeriğin sağlanması ve yönetilmesi
3. Öğretim programlarında etkin BT kullanımı
4. Öğretmenlerin hizmet içi eğitimi
5. Bilinçli, güvenli, yönetilebilir ve ölçülebilir BT kullanımının sağlanması olarak belirlenmiştir.

Proje kapsamında okuloncisi, ilköğretim ile ortaöğretim düzeyindeki tüm okullara İnternet erişim altyapısının tesis edilmesi, tüm dersliklere akıllı tahta temin edilmesi, tüm öğretmen ve öğrencilere tablet bilgisayar dağıtılması, öğretim programlarının BİT destekli öğretime uyumlu hâle getirilerek eğitsel sayısal içeriklerin oluşturulması ve bu içeriğin Eğitim Bilişim Ağı (EBA) üzerinden paylaşımı yapılması hedeflenmiştir. Hazırlık çalışmaları ve pilot uygulamaları devam eden Projenin, kapsamı, ölçüği ve sürekliliği açısından, yazılım, hizmetler, sayısal içerik ve mobil uygulama pazarının büyümesine ve donanımda yerli katkı payının artırılmasına yönelik önemli katkılarda sağladığı ve sağlayacağı ifade edilmektedir.

FATİH Projesine ilişkin ihale yönetmeliği, 07/07/2012 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Proje kapsamında ağ altyapısının tesisine ilişkin çalışmalar sürdürmektedir. Donanım alımları kapsamında etkileşimli tahta ve çok fonksiyonlu yazıcı ihalesi Temmuz 2013'te yapılmıştır. 2015 sonu itibarıyla bütün ortaokul ve liseleri kapsayacak biçimde 347 bin adet etkileşimli tahtanın kurulumunun yapılması hedeflenmiştir. Pilot proje kapsamında 62 bin 800 adetinin dağıtıımı yapılan tablet bilgisayarlardan 10,6 milyon adetinin teminine ilişkin süreç Haziran 2013'te başlamıştır. Ayrıca hazırlanan elektronik içeriğin paylaşılması amacıyla oluşturulan Eğitim Bilişim Ağını zenginleştirme ve öğretmenlerin hizmet içi eğitim çalışmaları devam etmektedir.

BİMER: Başbakanlık İletişim Merkezi

Günümüzde kamu yönetimi literatüründe "Yönetişim" ve "Yönetime katılma" kavramları ön plana çıkmıştır. Yönetim tekniği olduğu kadar bir değeri de ifade eden bu kavramların hayatı geçirilebilmesi için yurttaşların yönetime ilişkin şikayet, talep, görüş ve önerilerini kolayca iletebilmelerine yönelik iyi işleyen, hızlı ve etkin bir sistemin kurulması, yönetimin başarısı için olduğu kadar, demokrasinin sağlıklı bir biçimde işlemesi açısından da vazgeçilmez bir gereklilikdir. Bu şikayet, talep, görüş ve önerilerin derhal işleme alınıp değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgilisine süratle cevap verilmesi de aynı derecede önem taşımaktadır. Bu düşünceler işliğinde, Başbakanlık tarafından 23 Ocak 2004 tarihli "Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması" konulu (2004/12) ve 19 Ocak 2006 tarihli Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) - Doğrudan Başkanlığı konulu (2006/3) genelgeler yayınlanmış ve yürürlüğe girmiştir.

Yapılan düzenlemeler ile vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların gereğinin yapılması amacıyla süratle ilgili kamu kuruluşu veya birimine ulaşılması, mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme hâlinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporlarının alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmıştır (bimer.gov.tr).

Vatandaşlar ilgili öneri, istek ve şikayetlerini BİMER üzerinden telefon ile mektupla ya da web sitesi aracılığıyla istedikleri yerden herhangi bir devlet kurumuna gitmeye gerek duymadan çevrimiçi olarak iletebilmektedir. Yıllara göre başvuru sayıları incelendiğinde 2006 yılında 129.297 başvurunun, 2010 yılında 649.115 başvurunun ve 2014 yılında 1.124.005 başvurunun yapıldığı görülmektedir. Yapılan başvurular e-Devlet kapısı üzerinden takip edilmekte ve başvuru sonuçları öğrenilebilmektedir.

Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2014-2018)

Kalkınma Bakanlığının strateji ve eylem planı hazırlama görevi kapsamında yürütülen son çalışma 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı olmuştur. Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2014-2018) iki aşamalı bir hazırlık sürecinden geçirilerek oluşturulmuştur. İlk aşamada kavramsal çerçeveye belirlenerek bir hizmet alımı gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda 2012 Kasım-2013 Ekim döneminde Stratejinin ve Eylem Planının hazırlanmasında faydalananızı altyapı çalışmaları yürütülmüş; bu çalışmaların sonuçları mevcut durum,

küresel eğilimler, makroekonomik etkiler ve ihtiyaç tespiti üzere dört ana grupta toplanmıştır. Ayrıca hem üretilen her türlü çıktıının kamuoyuyla paylaşılması hem de isteyen kesimlerin katkılarını çalışmaya yansıtılabilmesi için çalışmanın başlamasından bir ay sonra bir proje ve Katılımcılık Portalı oluşturulmuştur.

Bilgitoplumstratejisi.org adresinden yayın yapan bu portalda çıktılar yayımlanmış, ilgili kesim ve kişilerin görüşlerini ortaya koyabilecekleri, bilgi ve belge paylaşabilecekleri katılımcı ve açık bir platform sürekli hazır tutulmuştur. Bu suretle, sadece sonuç belgeleri değil, aynı zamanda bu strateji belgesi hazırlarırken oluşturulan arka plan dokümanlarının oluşturulması aşamasında da ilgili kesimlerin katkılarını çalışmaya yansıtması sağlanmıştır.

2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı büyümeye ve istihdam odağında ve sekiz ana eksende hazırlanmıştır. Odak ve kapsamın belirlenmesinde beş ana unsur belirleyici olmuştur. Bunlar: Türkiye'nin bilgi toplumu alanında geldiği aşama ve devam eden ihtiyaçları, Türkiye'nin temel sorunları ve önündeki fırsatlar, Onuncu Kalkınma Planı başta olmak üzere ulusal, tematik ve bölgesel politika belgeleri ve Avrupa Birliğinin Avrupa İçin Sayısal Gündem girişimi başta olmak üzere uluslararası arenadaki politika tercihleridir. **2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı büyümeye ve istihdamı odak noktası olarak almaktır** ve 8 eksende 73 eyleme yer vermektedir. Strateji ve Eylem Planı aşağıdaki sekiz ana eksende yürütülmüştür. Bu çerçevede, 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı eksenleri şu şekildedir:

1. Bilgi Teknolojileri Sektörü
2. Genişbant Altyapısı ve Sektörel Rekabet
3. Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam
4. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Topluma Nüfuzu
5. Bilgi Güvenliği ve Kullanıcı Güveni
6. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler
7. İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret
8. Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik

2014-2018 Bilgi toplumu stratejisi ve eylem planının odak noktası nedir?



E-Kimlik Kartları

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planında 46 no'lu "Vatandaşlık Kartı; Pilot Uygulaması ve Yaygınlaştırılması" eylemine yer verilmiştir. Sorumluluğu İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'ne verilen söz konusu eylemle T.C. Kimlik Kartının geliştirilmesi, bir pilot uygulama kapsamında test edilmesi ve sonrasında da ülke çapında yaygınlaştırılması amaçlanmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2014b). e-Kimlik kartının en belirgin avantajları; biyometrik teknolojilerinin de kullanımıyla başkası tarafından kullanılamaması ve sahte kimliğin önlenmesi ile elektronik veri transferinde güvenliğin sağlanmasıdır (Polat, 2011).

4 Temmuz 2007 tarihinde "Elektronik Vatandaşlık Kartı" pilot projesiyle ilgili Başbakanlık Genelgesi yayınlanmıştır. Projeye, biyometrik unsurlar da içeren elektronik vatandaşlık kartının kimlik doğrulama için kullanımının sağlanması ve tüm kimlik doğrulama fonksiyonlarının tek bir elektronik kartta toplanması ve pilot uygulamanın sosyal güvenlik alanında hayatı geçirilmesi ve yaygınlaştırma çalışmalarının bu uygulamanın sonuçlarına göre yapılması hedeflenmiştir (TBD, 2010). Genelge uyarınca öncelikle bir pilot uygulamanın hayatı geçirilmesi, pilot uygulamanın tamamlanmasının ardından yaygınlaştırma aşamasına geçilmesi öngörlülmüştür. Bolu'da yürütülen pilot uygulama kapsamında 220 bin kişiye şekil 5.3'te görülen T.C. Kimlik Kartı dağıtılmış ve uygulama 2010 yılı Kasım ayında sona ermiştir.

Gerçek kişilerin; Sayısal Adres, Mobil Kimlik, e-İmza ve Biyometrik Kimliğinden oluşan ve Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nce elektronik ortamda tanımlanmış ve e-Vatandaşlara verilen kimliğe e-Kimlik denir.

Sekil 5.3

Türkiye Cumhuriyeti
E-Kimlik Kartları

Kaynak: nvi.gov.tr



T.C. Kimlik Kartı Projesinin yaygınlaştırma çalışmalarına devam edilmekte olup projenin 2016 yılında tamamlanması planlanmaktadır. Kamu hizmetlerine erişimde kimlik doğrulama amacıyla kullanılacak, temel kimlik bilgilerini ve biyometrik unsurları da içeren elektronik kimlik kartının yaygınlaşmasıyla tüm kimlik doğrulama fonksiyonları tek bir kartta toplanacaktır. T.C. Kimlik Kartının kullanılmaya başlanmasıyla uygulamaların kritiklik derecesine göre farklı seviyede kimlik doğrulama yöntemlerinin kullanılmasına imkân tanınacaktır (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

Damar izi, el içi avuç okuma, parmak izi ve göz taraması ile kişisel verilerin yüklenip kullanılacağı biyometrik kimlikler birçok kartın yerine de kullanılabilir. Örneğin hem ehliyet, hem pasaport hem de banka kartı vb. ulaşım sisteminde bilet yerine geçebilecek, elektronik anahtar olarak kullanılabilecek ve hatta sağlık hizmeti bile bu kartla alınabilecektir.

SIRA SİZDE



Yeni e-kimlik kartları nerelerde kullanılabilir?

E-DEVLET UYGULAMALARININ KAZANIMLARI

DPT Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığıının yayınlamış olduğu "Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011" raporunda bazı kamu kurumlarının e-Devlet uygulamaları ile elde ettikleri tasarruflar şöyledir (DPT, 2011):

Araç ve Sürücü Bilgi sistemi (ASBİS) e-Devlet uygulaması ikinci el araç bileşeni 1 Mayıs 2010 tarihinde kullanılmaya başlanmıştır. Buna göre (<http://www.asbis.gov.tr/>):

- **Bir işlem için;**
 - Vatandaşa maliyeti 450 TL'den 25.5 TL' ye inmiştir.
 - Harcanan zaman 3 günden 5 dakikaya inmiştir.
 - 7 farklı kuruma gitmeye gerek kalmadan sadece en yakın noterde işlem yapılabilmektedir.
 - 01.05.2010 – 31.12.2012 tarihleri arasındaki süre içerisinde;
 - Satış-tescil işlem sayısı 2.350.000 iken ASBİS sayesinde son 3 yılda ikinci el araç satışı işlem sayısı ortalama 4.781.000'e çıkmıştır.
 - 8.309.000 vatandaş hizmetten yararlanmıştır.
 - 1 Milyar 763 Milyon TL vatandaşın cebinde kalmıştır.
 - Vatandaşlar zamandan 12.463 bin gün tasarruf sağlamıştır.
 - Vatandaşlar kurumlardan belge getirmekten kurtarılmıştır.
 - Hizmetin kolaylığı AB ülkeleri ortalamasının üzerine çıkmıştır.
 - Projeye ilişkin olarak vatandaş memnuniyeti anketi yapılmış olup
 - Ankete 81 ilden katılım olmuş ve ülke genelinde 6 bin kişi ankete katılmıştır.
 - Vatandaş memnuniyeti %96 (2006 yılında %23) olarak ölçülmüştür.

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen VEDOP proje serisi kapsamında önemli tasarruflar sağlanmıştır (Uğur ve Çülcü, 2009):

VEDOP I: Yılda 500 bin sayfa doküman tasarruf sağlanması.

VEDOP II: Her yıl 14 000 adam-ay boyutunda is yükü kazanımı (4,2 Milyon \$/yıl), her yıl 6.000 ton kâğıt kullanımından tasarruf edilmesi (117.000 ağaç, 3 milyon \$/yıl), yıllık 75.000.000 beyannamenin İnternet ortamında alınması, her yıl banka ödenişlerine ait 40 milyon senedin vergi ödeyicilerin hesaplarına otomatik işlenmesi ile 4.000 adam-ay'lık iş gücü kazanılması.

VEDOP III: Yıllık 19 bin ton kâğıt, 355 bin ağaç ve ekonomik değeri 8,7 milyon \$ tasarruf, diğer kurumlarla yazışmalarda azalma olması, gümrük idareleri ile yıllık ortalama 1 milyon yazışma ortadan kalkması, makbuz bilgilerinin elle girilmemesinden dolayı yıllık 2 bin adam/ay iş gücü tasarruf sağlanması.

Adalet Bakanlığı tarafından yapılan bir çalışmaya göre Ulusal Yargı Ağrı Projesi (UYAP)'nin 23 ayrı uygulaması ile projenin başlangıcından Nisan 2011'e kadar yaklaşık 1,6 milyar TL tasarruf elde edilmiştir. Bu tasarrufun yaklaşık 705 milyon TL'lik kısmı MERNİS ile entegrasyon sayesinde gerçekleşmiştir. Türkiye'de merkezi kamu kurumlarının BİT yatırımları için 2002-2011 döneminde ayırdığı toplam ödenek ise 9,6 milyar TL'dir.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü tarafından hayatı geçirilen Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) çerçevesinde Şartlı Eğitim Yardımı ve Şartlı Sağlık Yardımına ilişkin sadece 3 belgenin elektronik ortamda takibi ile kirtasiye ve ulaşım giderlerinden 2010 yılında 11,8 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.

Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından uygulamaya geçirilen e-beyanname hizmeti ile 38 farklı beyanname/bildirimin elektronik ortamda alınmasıyla 2010 yılında yaklaşık 1,27 milyar basılı kâğıttan tasarruf sağlanarak yaklaşık 20 bin ağaç kesiminin önüne geçilmiştir. 2008-2010 döneminde uygulanan Elektronik Fatura Kayıt Sistemi ve 2010 yılı Kasım ayında uygulamaya geçirilen e-fatura uygulaması ile 2008 yılından 2011 yılı Mayıs ayına kadar 1,28 milyar adet fatura elektronik ortamda kaydedilmiş, 218,5 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.

E-devlet uygulamalarının kazanımlarına örnekler veriniz.



TÜRKİYE E-DEVLET UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Ülkemizdeki e-Devlet çalışmaları AB entegrasyonu sürecinde AB tarafından 2001 yılından itibaren düzenli olarak gerçekleştirilen e-Devlet Ölçme ve Kiyaslama Çalışmasının 9'su 2010 yılında gerçekleştirılmıştır. Çalışma 27 AB üyesi ülke ile Türkiye, Hırvatistan, İzlanda, Norveç ve İsviçre'nin yer aldığı 32 ülkeyi (AB-27+) kapsamaktadır. Çalışma temel olarak 5 alanda e-Devlet ölçümü ve kıyaslamasını içermektedir. Bu alanlar;

1. AB'nin belirlediği 20 temel kamu hizmetinin "elektronik ortamda sunum" ve "elektronik sunumda olgunluk düzeyi";
2. Vatandaş ve işletmelere yönelik hizmetlerin aşamaları ve tüm aşamaların elektronik ortamda sunum düzeyi;
3. Ortak altyapı ve hizmetler ile arka ofis uygulamalarının elektronik ortamda sunumu;
4. Elektronik ihale uygulaması ve
5. Elektronik hizmetlerde kullanıcı deneyimidir.

20 temel kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu ve olgunluk seviyesi:

- Türkiye hizmetlerin elektronik ortama taşınmasında %89 ile %82 olan AB- 27+ ortalamasının üzerinde,
- Hizmetlerin olgunluk seviyesinde %91 ile %90 olan AB-27+ ortalamasının üzerinde bir seviyeyi yakalamıştır.

Bu hizmetlerden işletmelere yönelik 8 hizmet %100 olgunluk seviyesinde sunulurken (AB-27+ ortalaması %94), vatandaşlara yönelik 12 hizmet ise %85 seviyesinde (AB-27+ ortalaması %87) sunulmaktadır.

Tablo 5.6'da AB 20 Temel Kamu Hizmeti kapsamında vatandaşa ve iş dünyasına yönelik hizmetlerinin Türkiye'de ki uygulama durumu görülmektedir (DPT, 2011).

Tablo 5.6
AB 20 Temel Kamu Hizmeti ve Türkiye'de Sunum Durumu (DPT, 2011)

VATANDAŞA YÖNELİK HİZMETLER		
SIRA	KAMU HİZMETİ TANIMI	ÜLKEMİZDEKİ UYGULAMA DURUMU
1	Gelir vergileri: bildirim ve değerlendirme	e-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir.
2	İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri	Türkiye İş Kurumunun İnternet sayfasından kamu ve özel sektör iş ve işçi arama ve başvuru işlemleri yapılabilmektedir.
3	Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) - İşsizlik yardımı - Çocuk yardımı - Sağlık sigortası - Öğrenci yardımı	- Türkiye İş Kurumunun İnternet sayfasından işsizlik ödeneği için çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir. - Aile ve çocuk yardımı ile ilgili doğrudan bilgi veren ve işlem yapılan bir Internet sitesi bulunmamaktadır. - Sağlık sigortasına ilişkin işlemler Sosyal Güvenlik Kurumunun uygulamaları üzerinden çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir. - Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu İnternet sayfasından öğrenci burs, kredi ve yurt başvuruları çevrimiçi yapılabilmekte; sonuçlar ve borç durumlarına ilişkin bilgilere ulaşılabilmektedir.
4	Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi)	Konu hakkında bilgi verilmekte, pasaport için tek noktadan çevrimiçi başvuru randevusu alınabilmekte, ehliyet için 81 ilin bir kısmında çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir.
5	Araç ruhsatı	İkinci el araçların satış, devir ve tescil işlemleri noterlere yapılan şahsen başvuru üzerine noterler tarafından elektronik ortamda yürütülmekte, ayrıca tescil kuruluşuna başvuru gerekmemektedir. Yeni araç tescil işlemlerine ilişkin pilot uygulama tamamlanmış olup uygulamanın ülke çapında hayatı geçirilmesi çalışmaları devam etmiştir.
6	İnşaat ruhsatı başvurusu	Henüz gerçekleştirilememektedir.
7	Polise ihbarda bulunma	Emniyet Genel Müdürlüğü ile İl Emniyet Müdürlüklerinin İnternet sayfalarından yapılabilmektedir.
8	Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti)	Milli Kütüphane İnternet sitesinden kendi bünyesinde bulunan kitaplar için katalog tarama ve kitap ayırtma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Entegre e-Kütüphane Sistemi çerçevesinde toplu katalog taraması hizmeti verilmeye başlanmıştır. Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü İnternet sitesinden otomasyona geçmiş 1.132 kütüphanede bibliyografik künje taraması yapılabilmektedir.
9	Belgeler (doğum ve evlilik): başvuru ve alma	Bazı belediyelerde evlilik işlemlerini başlatma başvuru çevrimiçi yapılabilmektedir.
10	Yükseköğrenime kayıt / üniversiteler	Bazı üniversiteler tarafından ön kayıt işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.
11	Taşınma bildirimi (adres değişikliği)	Elektronik imza kullanılarak Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü İnternet sayfası üzerinden adres değişikliği işlemi gerçekleştirilebilmektedir.
12	Sağlığa ilişkin hizmetler (Değişik hastanelerin hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma; hastanelerden randevu)	Çevrimiçi bilgi ve randevu hizmeti veren hastaneler bulunmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından hayatı geçirilen Merkezi Hastane Randevu Sistemi 2011 yılı ilk çeyreği itibarıyla 30 ilde pilot uygulaması yapılmıştır.

İŞ DÜNYASINA YÖNELİK HİZMETLER		
SIRA	KAMU HİZMETİ TANIMI	ÜLKEMİZDEKİ UYGULAMA DURUMU
1	Çalışanlar için sigorta primleri	Bildirimler İnternet üzerinden gönderilebilmekte; borç, tahakkuk ve tahsilât bilgilerine ulaşılabilimekte ve çevrimiçi ödeme yapılabilmektedir.
2	Kurumlar vergisi: bildirim, onaylama	e-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
3	Katma değer vergisi: bildirim, onaylama	e-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
4	Yeni şirket kaydı	Yeni şirket tescili, değişiklikleri ve ticaret sicili işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesine imkân sağlayan Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) tamamlanmış ve Mersin Ticaret Sicil Memurluğu'nda pilot uygulamaya başlanmıştır. Tüm ticaret sicil memurluklarına yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.
5	İstatistik birimine veri iletimi	Internet üzerinden veri girebilen işletmelere kullanıcı hesabı açılabilmektedir. Girişimler için uygulanan anketlerden bazlarına ilişkin veriler elektronik ortamda alınmakta ve yaygınlaştırma çalışmaları devam etmektedir.
6	Gümrük bildirimleri	Beyannameler elektronik ortamda verilebilmektedir.
7	Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dahil)	Çevre izin ve lisansı başvuru işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.
8	Kamu alımları	Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturulmuş; ilk elektronik ihale 7 Mart 2011 tarihinde gerçekleştirılmıştır. Kamu İöe Bülteni elektronik ortamda yayınlanmaktadır.

Tablo 5.7
AB 20 Temel Kamu Hizmeti ve Türkiye'de Sunum Durumu (DPT, 2011)

Türkiye'nin 2007 yılında e-Devlet uygulamalarının sunulmasında ki durumu ile 2010 yılı itibarıyle AB 20 temel kamu hizmetinin kıyaslanması ile uygulamaların tamamen elektronik ortamda sunumu hedefine büyük oranda yaklaşığı, 2011 yılında ise geçtiği görülmektedir. Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden faydalanan kullanıcıların memnuniyet oranı ise 2007, 2008 ve 2009 ve 2010 yıllarında sırasıyla %64,1, %63,3, %95 ve %95,7 olarak gerçekleştiği görülmüştür. Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinin yaşamı kolaylaştırdıktır kolaylaştırmadığına yönelik soruya alınan yanıtların yıllar itibarıyla sırasıyla %67,5, %66,5, %97,2 ve %96,7 olarak gerçekleşmesi e-Devlet hizmetlerinden yüksek memnuniyet düzeyini doğrulamaktadır (DPT, 2011).

2001 yılında e-Devlet kullanımı %3'ler civarında iken, (Polat, 2011), 2012 yılı Nisan ile 2013 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık dönemde İnternet kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde İnternet kullanma oranı %41,3'tür. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %37,5 ile ilk sırayı almaktadır. TÜİK verilerine göre, İnterneti 2014 yılı Nisan ayı ile 2015 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık dönemde kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde geçmek veya kamu hizmetlerinden yararlanmak için İnterneti kullanma oranı %53,2 olduğu belirtilmektedir. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %50,5 ile ilk sırayı aldığı görülmektedir (TÜİK, 2015).

Avrupa Birliği (AB) 20 Temel Kamu Hizmeti ve Türkiye'de sunum durumunu kısaca değerlendiriniz.



Özet



Türkiye'de e-devlet'in tarihsel gelişimini açıklayabilecek E-devletin temellerinin, Türkiye'de 1930'lu yıllarda elektronik cihazların girmesiyle beraber atıldığı söylenebilir. T.C. Ziraat Bankası'nın delikli kart sistemine göre çalışan büro makinelerini kullanması ile 1934 yılında bilgi işlem makineleri devlet hayatına girerken ilk bilgisayarlar, 1960 yılında kamu sektöründe yer almaya başlamıştır. 1990'lı yılların özellikle ikinci yarısından itibaren tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de bilgi toplumu olma yönünde çabaların arttığı gözlenmektedir. Ülkemizde bu dönemde, bilgi toplumuna geçiş amacına yönelik olarak gerek kamu kurumları gerek üniversiteler ve özel sektör bilgi toplumunun gereklerini yerine getirmek için faaliyetlerini İnternet ortamı üzerinden sunmaya başlamıştır.

1993 yılında Dünya Bankası Türkiye, Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu hazırlanmış ve 1998 yılında KamuNet Üst Kurulu ve Teknik Kurulu, İnternet Üst Kurulu ve e-Ticaret Koordinasyon Kurulu oluşturulmuştur. 1999 yılında Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı hazırlanmıştır. Avrupa Birliği ile bütünlleşme sürecinde 2001 yılında e-Türkiye Girişimi projesi başlamıştır. E-devlet uygulamaları stratejik yönetim olarak kabul edilmiş ve çalışmalar belirli zaman aralıklarında uygulanacak eylem planları dahilinde gerçekleştirilmiş ve takip edilmiştir. Bu kapsamda 2003-2004 yılları arasında e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, 2005 yılında e-Dönüşüm Projesi Eylem Planı hayata geçirilmiştir. Bilgi toplumuna dönüşümünün ne denli önemli olduğunu farkında olan ülkemiz 2006-2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlamış ve uygulamıştır. Bu kapsamda e-Devlet kapısı projesi hayatı geçirilmiştir ve MERNİS, UYAP ve BİMER gibi devlet kurumları tarafından geliştirilen e-Devlet uygulamaları tek bir çatı altında toplanmıştır. Ülkemizde 2016 yılı itibarıyle 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Pilot çalışmaları tamamlanan ve ehliyet, pasaport, banka kartı vb. olarak kullanılabilecek E-Kimlik Kartları, 2016 yılından itibaren vatandaşımıza dağıtılmaya başlamıştır.



Ülkemizdeki e-Devlet gelişim sürecini AB ile ilişkilendirebilecek

Avrupa Birliği bilgi temelli bir ekonomi oluşturmak ve bilgi toplumuna dönüşmek istemektedir. Bu doğrultuda e-Avrupa'nın kurulabilmesi için AB üyesi ülkeler tarafından eAvrupa Girişimi adıyla yeni bir ortak eylem planı geliştirilmiş ve uygulanması kabul edilmiştir. Bu sayede Amerika ve Japonya gibi ülkelerin gerisinde kalmamak amaçlanmaktadır.

Avrupa Birliği ülkeleri 1998 yılında başladıkları e-Avrupa girişimini 2000 yılında tamamlamıştır. Avrupa Birliği süreç içerisinde birlikte hareket edebilmek için aday ülkelerde eylem planına davet etme kararı almış ve eAvrupa+ Girişimi adıyla eylem planı aday üyeleri de içine alarak genişletilmiştir. Türkiye eAvrupa+ Girişimine katılmaya Avrupa Komisyonu Başkanı Ramona Prodi tarafından bizzat davet edilmiştir. Türkiye gerekli ön hazırlıkları yaparak 15-16 Haziran 2001 tarihinde katılma kararını duyurmuş, buradan hareketle e-Türkiye Girişimi çalışmasını başlatmış ve daha geniş bir bakış açısı ile e-Devlet ufkı çizilmiştir.

Rekabetçi, dinamik ve bilgiye dayalı ekonomiye sahip olunması, bilgi toplumuna dönüşümün sağlanması ve eAvrupa+ Eylem Planının ülkemize uyarlanması hedeflerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak Başbakanlığın 2001/352 sayılı Genelgesi ile e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır. Girişim kapsamında 13 adet Çalışma Grubunun katkılarıyla bir adet taslak eylem planı hazırlanmıştır.



Ülkemizdeki e-Devlet Uygulamalarına örnek verebilecek E-devlet kapısı (Devletin Kısayolu) içinde yer alan tüm projeler e-Devlet uygulamalarına örnek gösterilebilir. Şifreniz olmasa dahi türkiye.gov.tr İnternet adresi ziyaret edilerek kullanılmakta olan e-Devlet uygulamalarının tamamı görülebilir. E-devlet uygulamalarına örnek olarak unitemizde bahsedilen MERNİS, VEDOP, GİMOP, UYAP, SAY 2000i, SEÇSİS, MEB FATİH Projesi ve BİMER gibi uygulamalar gösterilebilir.



Ülkemizdeki e-Devlet Uygulamalarını açıklayabilecek MERNİS ile kamu kuruluşlarına ve vatandaşlara elektronik ortamda nüfus hizmetleri verilebilmekte ve web sayfası üzerinden T.C.Kimlik Sorulaması yapılmaktadır.

Gelir İdaresi Başkanlığı, bilişim politikasını ve bilgi teknolojileri yatırımlarını, saydam, etkin ve verimli gelir idaresi, doğru bilgiyi zamanında üretme ve yönetmeye sunma, etkin denetim, teknolojiyi yakından izleyen idare, kurumlar arası bilgi değişimini sağlayacak ve mükellefleri vergi dairesine getirmeden hızlı ve güvenli hizmet vermeyi gerçekleştirecek bilgisayar altyapısı kurma vizyonunu hayatı geçirmek üzere, Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) ile vergi dairelerindeki tüm işlemlerin bilgisayar yardımına ile yapılmasını sağlayan entegre bir bilgi sistemi projesi gerçekleştirmiştir.

SEÇSİS Projesinin temel amacı; yasalara uygun olarak seçmen vatandaşın eksiksiz belirlenmesi, mükerrer yazının önlenmesi, listelerin hazırlanması, seçmenin kolay, hızlı oy vermesi, seçimin çabuk sonuçlanması, itirazların en aza indirilmesi, vatandaşımızın görev ve sorumluluk bilinci ile siyasal haklarını yüksek oranda kullanmasını sağlayacak düzenlemeler için gerekli bilginin; toplanması, bilgisayar ortamında doğru, güncel ve tutarlı bir bütün olarak saklanması, seçimlerde bu bilgilerin ve teknolojik olanakların kullanılarak seçim sonuçlarının ilçelerden güvenli ve hızlı bir şekilde merkeze aktaracak, Internet üzerinden kolayca izlenebilecek yapının gerçekleştirilmesidir.

UYAP; günümüzün gerekli tüm teknolojik gelişmelerini kullanarak, Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının, bağlı ve ilgili kuruluşlarının, adli ve idari tüm yargı ve yargı destek birimlerinin donanım ve yazılım olarak iç otomasyonunu ve benzer şekilde bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile dış birim entegrasyonunu sağlayan ve e-Dönüşüm sürecinde e-Adalet ayağını oluşturan bir bilişim sistemidir.

Milli Eğitim Bakanlığı, tüm okullara BT sınıflarının kurulması ve BT derslerinin zorunlu olarak müfredata alınması ile yaygın kazanan eğitimde BİT kullanımının etkili, verimli ve çekici bir şekilde uygulanabilmesi, eğitim ve öğretimde fırsat eşitliğinin sağlanabilmesi ve okullarda teknolojinin iyileştirilmesi amacıyla FATİH Projesini hayatı geçirmiştir.

Vatandaşlar ilgili öneri, istek ve şikayetlerini BİMER üzerinden telefon ile mektupla ya da web sitesi aracılığıyla istedikleri yerden herhangi bir devlet kurumuna gitmeye gerek duymadan çevrimiçi olarak iletebilmektedir.

Kendimizi Sınayalım

- 1.** Aşağıdakilerden hangisi TUENA projesinin kapsamını tanımlamaktadır?
 - a. Vergi ödemesi
 - b. Gümrük işlemleri
 - c. Yargı altyapısı
 - d. Enformasyon
 - e. Hava Durumu

- 2.** Aşağıdakilerden hangisi doğrudan Avrupa Birliği'nin daveti sonucunda ortaya çıkan bir e-Devlet projesidir?
 - a. E-Devlet Türkiye Kapısı
 - b. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı
 - c. E-Türkiye Girişimi
 - d. Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2006-2010
 - e. E-Kimlik Kartları

- 3.** Aşağıdakilerden hangisi MERNİS ile entegre çalışmamaktadır?
 - a. Turizm
 - b. Adalet
 - c. Emniyet
 - d. Eğitim
 - e. Sağlık

- 4.** Vergi dairesine gidilerek yapılan bir işlem aşağıdaki e-Devlet uygulamalarından hangisi ile gerçekleştirilebilir?
 - a. VEMER
 - b. VEDOP
 - c. GİMOP
 - d. VİM
 - e. VETAM

- 5.** Gümrük İdaresinin Modernizasyonu kapsamında geliştirilen ve Özет Beyan, Detaylı Beyan, Muhasebe ve Entegre Tarife, Referans Tabloları, Lisans ve Kota Takipleri, Risk Analizleri, Seçme Kriterleri gibi alt modüllerden oluşan yazılımın adı nedir?
 - a. GÜBİM
 - b. GÜVAS
 - c. GİMOP
 - d. GİM
 - e. BİLGE

- 6.** Ulusal Yargı Ağrı Projesinin UYAP I ve UYAP II olarak iki aşamalı olarak gerçekleştirilmesinin temel nedeni aşağıdakilerden hangisidir?
 - a. Kurum içi ve kurum dışı entegrasyonun sağlanması
 - b. Avukat ve Vatandaş bilgi sistemlerinin kurulması
 - c. Merkez ve taşra teşkilatına yönelik bilişim sistemlerinin kurulması
 - d. Adli ve idari yargı ve yargı destek birimlerinin otomasyonu kurulması
 - e. Web ve mobil bilişim sistemlerini tamamlanması

- 7.** Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet kapısını ifade etmektedir?
 - a. www.e-devlet.gov.tr
 - b. www.devletkapisi.com
 - c. www.tc.gov.tr
 - d. www.turkiye.gov.tr
 - e. www.e-turkiye.gov.tr

- 8.** Aşağıdakilerden hangisi 2014-2018 Bilgi toplumu stratejisi ve eylem planının odak noktasıdır?
 - a. Sosyal Dönüşüm
 - b. Büyüme ve İstihdam
 - c. Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri
 - d. Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri
 - e. Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi

- 9.** Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet uygulamalarının kazanımlarından biri **değildir**?
 - a. Maliyet düşüşü
 - b. Zaman tasarrufu
 - c. Kâğıt israfı tasarrufu
 - d. Memnuniyet artışı
 - e. Vergiden muafiyet

- 10.** Aşağıdakilerden hangisi E-kimlik kartının özelliklerinden **değildir**?
 - a. Evlilik căzdanı olarak kullanılabilir.
 - b. Pasaport olarak kullanılabilir.
 - c. Ehliyet olarak kullanılabilir.
 - d. Elektronik anahtar olarak kullanılabilir.
 - e. Banka kartı olarak kullanılabilir.

Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı

- | | |
|-------|---|
| 1. d | Yanıtınız yanlış ise “TUENA” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 2. c | Yanıtınız yanlış ise “E-Türkiye Girişimi” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 3. a | Yanıtınız yanlış ise “MERNİS” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 4. b | Yanıtınız yanlış ise “VEDOP” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 5. e | Yanıtınız yanlış ise “GİMOP” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 6. c | Yanıtınız yanlış ise “UYAP” konusunu tekrar gözden geçiriniz. |
| 7. d | Yanıtınız yanlış ise “E-Devlet Türkiye Kapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 8. b | Yanıtınız yanlış ise “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2014-2018)” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 9. e | Yanıtınız yanlış ise “E-Devlet Uygulamalarının Kazanımları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |
| 10. a | Yanıtınız yanlış ise “E-Kimlik Kartları” konusunu yeniden gözden geçiriniz. |

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

E-devlet uygulamaları kamu kurumlarına karşı görev ve sorumlulukların istenilen yerden, istenilen zamanda, daha ekonomik, daha hızlı, daha kolay ve güvenli bir şekilde yerine getirilmesine imkân vermektedir. Bu özellikleri nedeniyle e-Devlet uygulamaları stratejiktir.

Sıra Sizde 2

Farklı e-Devlet uygulamalarına tek merkezden ulaşma olanağı sağlanmaktadır. İşlemleri farklı web siteleri üzerinden yapmak işleri zorlaştırır. Aynı zamanda farklı uygulamalardan haberdar olunmasını güçleştirir.

Sıra Sizde 3

tcdd.gov.tr ve thy.com.tr: Devlet Demiryollarına ve Türk Hava Yollarına ait web sitesinde ülkemiz tren ve uçak yolculuklarına ait bilgiler verilmektedir. Vatandaşlar yetkililere e-posta ve telefon aracılığı ile sorular sorabilmekte ve site içi arama motoru kullanılmaktadır. Vatandaşlar istedikleri biletin web sayfası üzerinden veya tel ile satın alabilmektedir. Birçok farklı işlem tek bir web sayfası üzerinden yapılmaktadır.

Sıra Sizde 4

1. Eğitim ve İnsan Kaynakları
2. Altyapı
3. Hukuki Altyapı
4. Standartlar
5. Güvenlik
6. e-Ticaret
7. Yatırımlar ve Planlama
8. Arşiv ve Dijital Depolama
9. Uluslararası İzleme ve eAvrupa +
10. Özel Projeler
11. Mevcut Durumun Tespiti
12. Ulusal Bazda Takip, Koordinasyon ve İzleme
13. Çevre-Sağlık

Sıra Sizde 5

2006-2010 Bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı 7 eksen üzerine kurulmuştur. Bu eksenler: Sosyal Dönüşüm, BİT'in İş Dünyasına Nüfuzu, Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü, Eksenler Kamu Yönetiminde Modernizasyon, Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektorü, Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri, Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi.

Sıra Sizde 6

Meteoroloji Genel Müdürlüğü, İŞKUR ve Gelir İadesi Başkanlığı tarafından kullanılmakta olan uygulamalar.

Sıra Sizde 7

Büyüme ve İstihdam.

Sıra Sizde 8

Ehliyet, pasaport, banka kartı vb. olarak kullanılabilir. Ulaşım sisteminde bilet yerine geçebilecek, elektronik anahtar olarak kullanılabilecek ve hatta sağlık hizmeti bile bu kartla alınabilecektir.

Sıra Sizde 9

Maliyetlerde düşme, zamandan kazanma, kağıt israfına son, müşteri memnuniyetinde artış vb.

Sıra Sizde 10

Ülkemizin, AB 20 temel kamu hizmetinin kıyaslanması ile uygulamaların tamamen elektronik ortamda sunumu hedefine 2010 yılı itibarıyle büyük oranda yaklaştığı, 2011 yılında ise geçtiği görülmektedir.

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

- Aktaş, M. A. (2008). e-Türkiye. <http://www.disticaretteyaklasimlar.com/forum/index.php?topic=1614.0;wap2> adresinden 14.12.2015 tarihinde erişilmiştir.
- Alır, G. (2008). E-Türkiye uygulamaları: Elektronik belge yönetimi ve üst veri. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ankara Barosu Başkanlığı ve Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı. (2007). UYAP ulusal yargı ağı projesi. Ankara: Ankara Barosu Yayınları.
- Atuğ, M. (2008). E-Devlet kapsamında VEDOP uygulamaları ve karşılaşılan sorunlar. Ulusal E-Devlet Konferansı, Ankara.
- Arslan, M., Akıncı, S. K., Karapınar, P. B. (2007). E-İş, e-Devlet, eTik. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- ASBİS: Araç ve Sürücü Bilgi sistemi. (2013). <http://www.asbis.gov.tr/> adresinden 14.12.2015 tarihinde erişilmiştir.
- Aydın, M. D. (2005). eAvrupa+ ve Türkiye: Bilgi teknolojileri alanında Avrupa Birliği kriterlerine uyum. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 23(1), 287-311.
- Başbakanlık Genelgesi. (2007/7). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/04/20070403-14.htm> adresinden 21 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.
- Bilgi Teknolojileri Yüksek Kurulu (BTYK). (1998). BTYK 4. toplantısı: Gelişmelere ilişkin değerlendirmeler ve kararlar. https://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/btyk/4/4btyk_karar.pdf adresinden 07 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.
- Bilginli, N. K. (2011). Vergi dairesi otomasyon projesi (VEDOP). Dış Denetim, Temmuz, Ağustos, Eylül 2011, 173-182.
- BTD: Bilgi Toplumu Dairesi. (2004). E-Devlet proje ve uygulamaları. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- BTD: Bilgi Toplumu Dairesi. (2005a). E-Dönüşüm Türkiye Projesi birlikte çalışabilirlik esasları rehberi. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- BTD: Bilgi Toplumu Dairesi. (2005b). E-Devlet proje ve uygulamaları. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- BTD: Bilgi Toplumu Dairesi. (2005c). E-Dönüşüm Türkiye projesi 2003-2004 KDEP uygulama sonuçları ve 2005 eylem planı. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiyede e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122.
- Çelen, F. K., Çelik, A. ve Seferoğlu, S. (2011). Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarının değerlendirilmesi. Akademik Bilişim, Malatya: İnönü Üniversitesi, 2-4 Şubat.
- Çevikbaş, R. (2009). Türkiye'de e-devlet ve e-imza altyapısı uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 71-92.
- Delibaş, 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*, 13(1), ss:100-144
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve dünya örnekleri. *Satıştay Dergisi*, 61, ss: 83-118.
- Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye'de e-devlet uygulamalarının bazı yönetim süreçlerine etkisinin örnek projeler bağlamında değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(24), 235-256.
- Dinçer, G. D. (2013). E-devlet ile belge yönetimi. Dosyalama Arşivleme (Editör: Mutlu, M. E.). Ankara: Saray Matbaacılık.
- DPT Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi. (2002). e-Devlet'e Geçiş Sürecinde KamuNet Çalışmaları. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlete_Gecis_Surecinde_KAMU-NET_Calismalari.pdf adresinden 18 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.
- DPT. (2003). Bilgi toplumuna giden yolda e-dönüşüm Türkiye projesi. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- DPT. (2004a). E-Dönüşüm Türkiye projesi kısa dönem eylem planı değerlendirme rapor no:1. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- DPT. (2004b). E-Dönüşüm Türkiye projesi kısa dönem eylem planı. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- DPT. (2006a). E-dönüşüm Türkiye projesi 2005 eylem planı sonuç raporu. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- DPT. (2006b). Bilgi toplumu stratejisi eylem planı (2006-2010). Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- DPT. (2011). Bilgi toplumu istatistikleri 2011. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.
- Erdem, E. (2014). E-devlet uygulamaları açısından türkiye incelemesi ve bir model önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), 734-746.
- GTB: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı. (2003). İdari faaliyet raporu 2013. Ankara.
- Gündüzalp, Y., Elçi, A., Ayvalı, A., Tozan, M., Aydın, E. D., Büyükbalkan, U. (2002). E-Türkiye ve geleceğin meslekleri paneli. İstanbul: Haliç Üniversitesi Yayıncıları.

- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. MERNİS. http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Spot_Mernis.html adresinden 04.12.2015 tarihinde erişilmiştir.
- İnam, Ş. ve Ayber, H. (2002). *e-Devlet içerisinde e-kadastro ve e-tapunun yeri*, Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Öğretiminde 30.Yıl Sempozyumu, Konya.
- İnce, N. M. (2001). Elektronik devlet kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkanlar. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi. (2014a). Ülkemizde bilgi toplumuna dönüşüm. www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/ulkemizde-bilgi-toplumuna-donusum/ adresinden 14.01.2015 tarihinde erişilmiştir.
- Kalkınma Bakanlığı. (2014b). 2014-2018 Bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı taslak. Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.
- Kalkınma Bakanlığı. (2015). 2015-2018 Bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı. Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı.
- Kırçova, İ. (2003). E-Devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası.
- Metin, A. (2012). Türkiye'de e-devlet uygulaması ve e-devletin bürokrasiye etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), ss: 97-108.
- Munyar, V. (2003). Seçimi, sayımı görelim, e-Devleti anlayalım. *Bilişim Kültürü Dergisi*, Sayı: 85.
- Nic.Tr. Kamuya ait web siteleri istatistikleri 2013, Erişim Tarihi: 20.02.2013, www.nic.tr
- Odabaş, Ç. (2004). Stratejik yönetim ve e-devlet. *Sayıstay Dergisi*, 55, 83-94. [Çevrim-içi: <http://www.sayistay.gov.tr/dergi/icerik/der55m5.pdf>], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.
- Seferoğlu, S. S., Çelen, F. K. Ve Çelik, A. (2011). Türkiye'de e-devlet uygulamalarında e-öğrenmenin yeri. B. B. Demirci, G.T. Yamamoto ve U. Demiray (Ed.) içinde, Türkiye'de e-öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II, ss: 281-308. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Sever, A. U. (2010). Kamu yönetiminde e-devlet modeli: Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü örneği. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Sevinç, İ. (2006). Türk kamu yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO Dergisi*, 9(1-2), 355-371.
- Şendağ, S. ve Uysal, Ö. (2010). "Vatandaşlarda Dönüşümler". *Bilgi ve İletişim Teknolojileri Işığında Dönüşümler* (257-279). (Editör: Odabaşı, H. Ferhan). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- TBD: Türkiye Bilişim Derneği. (2010). E-Devlet üstyapısı. Ankara: Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu XIII. http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib14/raporlarPDF/RP1-2011.pdf adresinden 18 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.
- T.C. Başbakanlık. (2002). E-Türkiye girişi eylem planı (taslak). http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlani.pdf adresinden 07.12.2015 tarihinde erişilmiştir.
- T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **Kamu-Net Üst Kurulu**, GENELGE (1998/13) http://enoter_hukuk.tripod.com/kamunet_ustkurulu.htm adresinden 7 Aralık 2015 tarihinden erişilmiştir.
- Tutkun, C. (2007). Devletin kısa yolu. XII. Türkiye'de İnternet Konferansı, 8-10 Kasım, Ankara.
- TUENA Projesi, <http://arsiv.sabah.com.tr/2000/01/18/t02.html> adresinden 7 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.
- TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu. (2015). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması. TÜİK Haber Bülteni. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660> adresinden 07.12. 2015 tarihinde erişilmiştir.
- TÜRKSAT. (2014). 2014 faaliyet raporu. https://www.turksat.com.tr/sites/default/files/kurumsal/turksat_ic.pdf adresinden 21 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.
- Uğur, A. A. ve Çütcü, İ. (2009). E-devlet ve tasarruf etkisi kapsamında VEDOP projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-20.
- Ulaştırma Bakanlığı. (1999). Tuena: Türkiye ulusal enformasyon altyapısı anaplanı sonuç raporu. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/991000_TuenaRapor.pdf adresinden 07.12.2015 tarihinde erişilmiştir.
- Ulaştırma Bakanlığı. Türkiye.gov.tr adlı e-kapıdan sunulan hizmet sayısı ve sisteme kayıtlı kullanıcı sayısı. www.turkiye.gov.tr adresinden 05.12.2015 tarihinde erişilmiştir.
- Yavuz, A. ve Çarıkçı, O. (2009). Bir e-devlet hizmeti olarak e-maliye uygulamalarının algılanması: İsparta ili örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(1), 1-28.
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. ve Üstün, C. C. (2006). E-Devlet başa. Ankara: Macar Yayıncılık.

6

Amaçlarımız

Bu üniteyi tamamladıktan sonra;

- 🕒 Değişim sürecinin kamu yönetimine yansımalarını açıklayabilecek,
- 🕒 e- Devletin örgütsel boyutunun örneklendirebilecek,
- 🕒 e- Devletin ekonomik boyutunun önemini tartışabilecek,
- 🕒 e- Devlette ilgili hukuksal düzenlemeleri değerlendirebilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- Değişim Kavramı
- Küreselleşme
- Bilgi Ekonomisi
- Bilgi ve İletişim Teknolojileri
- Bilgi Toplumu
- e-Devlet
- e-Devlet Kapısı
- e-Devletin Örgütsel Yapısı
- e-Devlette İlgili Hukuksal Düzenlemeler
- e-Devletin Ekonomik Boyut

İçindekiler

Bilgi Toplumu ve e-Devlet

e-Devlet'in Örgütsel, Ekonomik
ve Yasal Altyapısı

- GİRİŞ
- DEĞİŞİM SÜRECİNİN KAMU YÖNETİMİNE YANSIMALARI
- E-DEVLETİN ÖRGÜSEL ALTYAPISI
- E-DEVLETİN EKONOMİK ALTYAPISI
- E-DEVLETİN YASAL ALTYAPISI
- SONUÇ

e-Devlet'in Örgütsel, Ekonomik ve Yasal Altyapısı

GİRİŞ

Tüm ülkeler için bilgi toplumuna uyum sağlama sürecinde sürdürülebilir bilim ve teknoloji politikaları göz ardı edilemeyecek bir öneme sahiptir. Etkisi her geçen gün artan küresel rekabet ortamında önemli kazanımlar elde edebilmek, bu süreci içselleştirmeyi beraberinde getirmektedir. Bunun en önemli yansımalarından biri insan gücünün bilgi toplumunda meydana gelen değişimlere uyum sağlayabilecek yeterliliklerle donatılmış olarak yetiştirmesidir. Yeni teknolojileri üretecek insan gücünün yetiştirmesi ve yeni teknoloji politikalarının oluşturulması yolunda, bireylerin bekłentilerini hızlı bir şekilde gerçekleştirecek yeni bir devlet sistemine de gereksinim vardır (Bayram, 2010, ss.189-190).

Bilginin günümüzde tüm toplumların gelişiminde bir itici güç olması, günlük hayatın her alanında yeni teknolojilerin yoğun olarak kullanılmaya başlanması, kamu yönetiminde de bilişim teknolojilerinin kullanılmasını gerektirmektedir. Bu yansımaların tümünün sonucunda ortaya çıkan e-Devlet gerçeği, kamusal hizmetlerin sunumunda etkililiği ve maliyetlerin azaltılmasını temsil etmektedir (Akman ve Argun, 2011).

Bu ünitemin izleyen başlıklarında önce değişim sürecinin kamu yönetimine yansımaları genel bir bakış açısıyla sunulduktan sonra, e-Devlet sisteminin örgütsel, ekonomik ve yasal altyapı boyutları ele alınacaktır.

DEĞİŞİM SÜRECİNİN KAMU YÖNETİMİNE YANSIMALARI

Yirmi birinci yüzyılda yaşanan yoğun değişim süreci tüm örgütleri olduğu gibi devletleri de yoğun olarak etkilemiştir. Yaşanan bu süreçte devletlerin sahip olması gereken sorumluluklarda ve oynaması gereken rollerde de bazı önemli değişimler ön plana çıkmıştır. Bireylerin gereksinimlerinin karşılanması sürecinde özellikle değişimin hızı göz önünde bulundurulduğunda, devletlerin üstlendiği sorumluluklar ve oynadığı roller dinamik bir yapı özelliği taşımaktadır (Özsoylu, 2006).

Bireyler arasındaki sosyal ilişkileri bir düzen içerisinde ele alan ve özellikle bu ilişkilerin belirli kurallar çerçevesinde yapılandırılmasını sağlayan, kamusal mal ve hizmetlerin üretilmesi sürecinde kendisinden beklenen görev ve sorumlulukları yerine getiren güç devleti temsil etmektedir. Değişimin dinamik yapısı devletlerden beklenen hizmetlerin sayısal olarak artmasını sağlamıştır. Toplumsal bekłentilere hızlı ve etkili çözümler getirme çabalarının arttığı günümüzde, kamu yönetimi sürecinde de önemli değişiklikler ve gelişmeler görülmektedir (Eryılmaz, 2015, ss.1-2).

Kamu sektörünün mevcut yapılanması, bir ülkenin yönetsel ve siyasi yapısı ile de güçlü bir etkileşime sahiptir. Kamu sektöründe yer alan kurumlardan bazıları mal ve hizmetlerin üretimini gerçekleştirmektedirler. Diğer bazı kamu kurumları da hizmetlerin eşgüdümlenmesini ve düzenlenmesini sağlamaktadır (Kirmanoğlu, 2011, ss.33-34).

Değişim sürecinin örgütlerin yönetimi üzerindeki yoğun etkisi, mal ve hizmet üretimi için yapılandırılan örgütlerde farklı bakış açılarıyla yaklaşmayı zorunlu kılmaktadır. Bu bakımdan özellikle kamu yönetimi sürecinde bireylerin mevcut gereksinimlerine zamanında yanıt verebilme, değişim sürecine hızlı uyum sağlayabilme yeteneği kazanma gibi yeni bakış açısını hayatı geçirebilecek yeni bir yapıya gereksinim duyulmaktadır (Özer, 2013).

Bilgi toplumuna tüm toplumsal kurumlarla uyum sağlama çabalarının yoğunlaştiği günümüzde, kamu yönetimi de önemli yapısal değişim ve dönüşüm süreçlerini hayatı geçirmek için önemli kararlar almaktadır. Yönetsel karar alma ve uygulama süreçleri gün geçtikçe bilişim temelli olmaya başlamıştır. İnternet ve mobil iletişim araçları kullanılarak kamu hizmetlerinden yararlanma, özellikle bireylerin günlük hayatlarında karşılaşabilecekleri sorunların çözümünü daha da kolaylaştıracaktır. Bu durum nüfus yoğunluğu fazla olan ve coğrafi sınırları geniş olan ülkelerin kamu yönetim süreçlerinin amaca ulaşmasını ve etkili olarak gerçekleşmesini hızlandırmaktadır (Bensghir, 2013, s.113).

Dünyada etki alanı her geçen gün daha da genişleyen yeni teknolojiler, bireylerin mevcut gereksinimlerini yeni bir boyuta taşımaktadır. Bu gerçeklik karşısında oluşturulacak olan e-Devlet politikalarıyla ülke temelli ortaya çıkan yeni gereksinimlerin karşılanması mümkün olmaktadır. e-Devlet politikaları, kamu hizmetlerinin bütünsel bir yapı olarak geliştirilmesini ve devletin belirledikleri amaçlara ulaşma yeterliliğini artırmaktadır. e-Devlet sistemi kamu hizmetlerinin sunulması boyutundan çok yönlü olarak değerlendirildiğinde, kamu kesiminde yeni teknolojilerin yoğun olarak kullanılmasıyla birlikte hızlı, düşük maliyetli, yenilik odaklı, herkesin erişebildiği ve bu hizmetleri kullanan bireyleri merkeze alan kamu hizmetlerinin topluma sunulması stratejik bir hedefi yansımaktadır (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2015, s.1).

Kamu yönetiminden değişim sürecinin hızı karşısında artan beklentiler, yeni teknolojilerin kullanımıyla birlikte kamusal alanda etkili ve çabuk kararlar alabilme refleksini geliştirebilmeyi zorunlu kılmaktadır. Bu düşünmenin hayatı geçiği, sadece devlet kurumlarının örgütsel yapılarının gelişen yeni teknolojilerle birlikte yeniden dizayn edilmesiyle tek taraflı olarak tamamlanmamaktadır. Bu sürecin özellikle kamu yönetiminde gelişen yeni teknolojilerin amaca uygun kullanımıyla belirlenen hedeflere ulaşabilme başarısıyla ürünü dönüşmesi de stratejik bir önem taşımaktadır (Aşgın, 2011).

Bilgi ekonomisine uyum süreci, tüm örgütleri etkilediği kadar devletleri de etkilemektedir. Bu bağlamda yeniden yapılanma devletler içinde yeni ekonomik gerçekliğe uyum sağlayabilme çabalarını temsil etmektedir. Bu çabaların bir yansımı da e-Devlet olarak ön plana çıkmaktadır. Bu yapı bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak elektronik ortamda bir ağ yapılanmasına dönüştürecek ve devletin etkileşim kurduğu tüm paydaşlarla işbirliğini güçlendirmeyi gerektirmektedir (Özsağır, 2013, ss.194-195).

Değişim sürecinin kamu yönetimine yansımalarını daha iyi analiz edebilmek için e-Devletin örgütsel altyapısının incelenmesi gerekmektedir.

E-DEVLETİN ÖRGÜTSEL ALTYAPISI

Gereksinimlerini karşılamak için toplumsal hayatı çaba gösteren insanlar, belirli zamanlarda bu çabalarının sonucunda istenen amaca ulaşmadıklarının farkına varmışlardır. Bu durum toplumsal yapının genelinde insanların diğer insanlarla iş birliği yapmasını zorunlu kılmıştır. Belirlenen ortak amaçlara ulaşma sürecinde insanların mevcut yeterliklerini birleştirmeye çabaları tarihsel süreçte örgütlerin ortaya çıkma sürecini hızlandırmıştır (Dinçer, 2013).

Örgütlerde değişime yön verebilmek, değişim sürecini doğru yorumlamayı ve değişim sürecine entegre olmayı yirmi birinci yüzyılda zorunlu kılmaktadır. Örgütsel amaçların gerçekleştirilebilmesi için güncel bilgilere ulaşma yeni teknolojilerin kullanımıyla dinamik bir süreçe dönüşmüştür (Tekin, Güleş ve Öğüt, 2007). Değişime uyum sağlayabilme süreci, tüm örgütler için hayatı bir öneme sahiptir. Bu durum aynı zamanda örgütlerin değişim sürecine maruz kaldıklarında yaşayacakları zorluklara da işaret edebilmektedir. Bu bağlamda değişim süreci örgütlerde özellikle yapı boyutunda etkisini göstermektedir (Çapraz, 2014).

Değişim sürecinin örgütler üzerinde yaptığı etkiler göz önünde bulundurulduğunda, sürekli örgütsel gelişime odaklanmak bir gereksinim hâline gelmiştir. Değişim sürecinin örgüt içinde içselleştirilebilmesi için özellikle örgütlerde yenilik yönetimine de önem vermek gerekmektedir. Örgütsel ölçekte bir çok farklı parametreyi ele almayı zorunlu kılan yenilik yönetimi sürecinin başarısı, yenilik odaklı oluşturulmuş örgütsel stratejilere, geleceğin belirsiz gerçekliğinde yenilikle ilgili risk alabilemeye ve örgütsel yapılarının yenilik odaklı işleyişinin yeniden ele alınmasına bağlıdır (Bülbülb, 2010, s.50).

Örgütün dış çevresinde meydana gelen gelişmeler, örgütlerin gelecek yönelimli olarak değerlendirmeleri gereken konuları kapsamaktadır. Küresel boyutta yaşanan teknolojik ve ekonomik değişim süreçleri örgütler için fırsat ve tehditleri bir arada sunabilmektedir. Bu durumda tüm örgütler yaşanan değişim sürecini doğru yorumlayarak değişim sürecinin gerçekliğini hızlı bir şekilde örgütsel amaçlarıyla bütünlüğümüzelidirler. Küresel ölçekte rekabet gücü elde edebilmek için bu durum oldukça önem taşıyan bir noktadır (İnce ve Bedük, 2006).

Yeni bilgilerin ortaya çıkardığı dönüşüm sürecinin bilgi toplumu gerçekliğinde önemli yansımalarından biri de bilginin yönetilebilir olma özelliğidir. Bilgi yönetiminde önemli kazanımlar elde eden örgütler, küresel bilgi ekonomisinde katma değer yaratma yeterliklerini de geliştirmektedirler. Bu yönyle bilgi, geleneksel üretim faktörlerinden farklılaşan yönyle örgütlerin yönetim süreçlerine de dinamizm katmayı sürdürmen bir değeri temsil etmektedir (Tutar, 2006, s.35).

Örgütlerin bilgi toplumuna uyum sağlayabilme potansiyellerinin gelişmesinde önemli kavramlardan biri de bilgi yönetimidir. Güncel ve yeni bilgilere küresel boyutta erişebilme, tüm örgütler için etkili bilgi yönetimi politikalarının oluşturulmasını ve bu politikaların uygulamaya geçirilmesini sağlayacak teknoloji altyapısının yapılandırılmasını gerektirmektedir. Bilgi yönetimi stratejilerinin tüm örgütler için yirmi birinci yüzyılda teknoloji temelli olarak sürekli geliştirilmesi önemi her geçen gün artan bir gerçekliğe dönüşmüştür (Toplu, 2010).

Güncel bilgilerin örgütlerin işleyişine yön verme sürecinde özellikle teknoloji yönetimi sürecinin de önemi büyktür. Örgütlerin sunduğu hizmetleri daha kaliteli hâle getirebilmelerinde bilgiye erişim, bilginin analiz edilmesi ve bilginin diğer örgütlerle ve örgütün hizmet sunduğu bireylerle paylaşımında teknoloji yönetimi önemli bir süreci betimlemektedir. Küresel rekabet çerçevesinde örgütlerin diğer örgütleri sundukları hizmet kalitesi olarak geçmesinde güncel teknolojik gelişmeleri analiz etmeleri ve bu teknolojileri örgütSEL işleyiş süreçlerine dâhil etmeleri büyük önem taşımaktadır (Sarıhan, 1998).

Bilgi toplumuna uyum sağlayabilme çabalarının kamu kurumları için en önemli yansımalarından biri de mevcut kurumsal yapılarını çağın gereksinimleri çerçevesinde dönüştürebilme çabasıdır. Bu çabalar özünde e-dönüşüm çabalarını oluşturmaktadır. Bilgi ekonomisinde önemli bir rol üstlenme misyonu, bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeleri yakından takip edebilme, kaynak kullanımında tasarruf sağlama, kamu kurumlarına olan güveni artırma çabaları tüm kamu örgütleri için e-dönüşüm sürecini hayatı geçirmeyi gerektiren etmenler olarak sınıflanabilir (Bensghir, 2013, s.119).

Devletin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak daha nitelikli hizmetler sunması sürecinde e-Devlet portalları önemli bir yere sahiptir. e-Devlet portalları iki farklı uygulanma biçiminde yapılandırılmaktadır. İlk uygulama biçiminde e-Devlet siteleri diğerlerinden bağımsız olarak ayrı ayrı yapılandırılmaktadır. Bu formuyla e-Devlet portalları, bilgi bütünlüğünün tek bir platformda toplanmasına olanak vermemektedir. Diğer uygulama biçiminde ise e-Devlet bünyesindeki tüm kamu kurumlarının web siteleri tek bir portalda toplanmaktadır. Bu portalı kullanarak tüm vatandaşlar kamu kurumlarıyla ilgili yükümlülüklerini hızlı ve pratik olarak yerine getirebilmektedirler (Arslan, Akıncı ve Karapınar, 2007, ss.39-40).

E-Devlet Kapısı

E-devlet kapısı, tüm vatandaşların devletin sunmuş olduğu kamu hizmetlerini tek bir web sayfasından erişebilmesine olanak veren önemli bir sistemdir. e- devlet kapısına <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden erişilebilmektedir. e-Devlet kapısını kullanarak tüm kamusal hizmetler; özel sektör kuruluşlarına, vatandaşlara ve diğer kamu kurumlarına gelişen yeni teknolojiler kullanılarak etkili olarak sunulabilmektedir (e-Devlet Kapısı, 2016). E-devlet kapısında yer alan ana kurumlar ve bu kurumların İnternet siteleri aşağıda yer alan Tablo 6.1'de gösterilmiştir.

Tablo 6.1
E-devlet Kapısında Yer
Alan Ana Kurumlar

*Kaynak: E-Devlet
Kapısı, 2016). <https://www.turkiye.gov.tr/>
kurumlar adresinden
uyarlanmıştır.*

e-Devlet Kapısı https://www.turkiye.gov.tr Adresinde Hizmet Veren Devlet Kurumunun Adı	e-Devlet Kapısı https://www.turkiye.gov.tr Adresinde Hizmet Veren Devlet Kurumunun İnternet Sitesi
Cumhurbaşkanlığı	http://www.tccb.gov.tr/
TBMM Başkanlığı	http://www.tbmm.gov.tr/
Başbakanlık	http://www.basbakanlik.gov.tr/
Genel Kurmay Başkanlığı	http://www.tsk.tr/
Adalet Bakanlığı	http://www.adaletegitim.gov.tr/
Milli Savunma Bakanlığı	http://www.msb.gov.tr/
İçişleri Bakanlığı	http://www.icipleri.gov.tr/
Dışişleri Bakanlığı	http://www.mfa.gov.tr/
Maliye Bakanlığı	http://www.maliye.gov.tr/
Millî Eğitim Bakanlığı	http://www.meb.gov.tr/
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	http://www.csb.gov.tr/turkce/
Sağlık Bakanlığı	http://www.saglik.gov.tr/
Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	http://www.ubak.gov.tr/
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	http://www.tarim.gov.tr/
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	http://www.calisma.gov.tr/
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	http://www.sanayi.gov.tr/
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	http://www.enerji.gov.tr/
Kültür ve Turizm Bakanlığı	http://www.kultur.gov.tr/
Orman ve Su İşleri Bakanlığı	http://www.ormansu.gov.tr/
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	http://www.aile.gov.tr
Avrupa Birliği Bakanlığı	http://www.ab.gov.tr
Ekonomi Bakanlığı	http://www.ekonomi.gov.tr
Gençlik ve Spor Bakanlığı	http://www.gsb.gov.tr
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	http://www.gtb.gov.tr
Kalkınma Bakanlığı	http://www.kalkinma.gov.tr

E-devlet kapısında; Kamu kurumlarının, Belediyelerin ve tüm şirketlerin sunmuş oldukları e-hizmetlerin ayrıntılarına <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler> linkinden ulaşabilirsiniz.



INTERNET

E-devlet kapısının yasal boyutu; e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı ile düzenlenmiştir. Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı, e-Devlet kapısında yer alan hizmetlerin sunulması görevini üstlenmiştir (e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, 2006). 1 Kasım 2011 tarihli, 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Ulaştırma Bakanlığının mevcut teşkilat yapısı değişmiş ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı adını almıştır (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011).

Ülkemizde yaşayan tüm vatandaşlar, e-Devlet Kapısına <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden erişim sağlayarak, kamusal hizmetlere tek bir web sayfası üzerinden ulaşabilmektedirler.

E-devlet hizmetlerinin beklenilen amaçlara ulaşılmasını temel kriterlerinden biri de kullanıcı odaklı bir web tasarımları aracılığıyla bu hizmetlerin bireylere ulaştırılmasının sağlanmasıdır (Durmuş ve Çağiltay, 2012, s.314). Bir başka deyişle kamu hizmetlerini web ortamında sunacak olan kamu kurumlarının web sayfası tasarımindan bazı temel kriterlere dikkat etmeleri gerekmektedir (Durmuş ve Çağiltay, 2012, ss.317-320):

E-devlet modelinde sunulan kamu hizmetlerinde Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı önemli sorumluluklar üstlenmektedir.

- **Güvenlik ve Kişilerin Bilgilerinin Gizliliği:** Kamu kurumları için tasarlanacak olan web sayfaları kullanıcıların kişisel bilgilerini korumalı ve bu bilgileri başka kurumlarla paylaşmama garantisini sunmalıdır. Kamu kurumlarıyla ilgili finansal işlemlerini kredi kartı üzerinden yapacak bir kişi içinde finansal işlemin güvenliğinin sağlanması gerekmektedir.
- **Erişilebilirlik:** Kamu kurumları için hazırlanacak web sayfaları özellikle engelli bireylerin gereksinimlerini de kapsayacak şekilde hazırlanmalıdır.
- **Web Sayfasının Arşivlenmesi:** Kamu kurumlarının web sayfalarının olası teknik sorunlarda hizmetlerin aksamaması adına periyodik olarak yedeğinin elektronik ortamlar için alınması oldukça önemlidir.
- **Web Sayfasının Arama Özelliği:** Kamu kurumları için tasarlanacak web sayfalarında bireylerin gereksinimlerini karşılayacak, sistemli ve detaylı bir arama özelliğinin bulunması gerekmektedir.
- **Kamu Kurumlarının İletişim Adresleri:** Gereken durumlarda bireylerin kamu kurumlarına hızlı erişiminin sağlanabilmesi için kamu kurumlarının web sayfalarında iletişim adresleri ayrıntılı olarak belirtilmelidir.
- **Web Sitesinin Ana Sayfası:** Kamu kurumları için hazırlanacak olan web sitelerinin ana sayfaları önemli bağlantıları kapsayacak şekilde sade ve çok uzun metinlerden arındırılmış olarak tasarlanmalıdır.

E-devlet hizmeti sunan kamu kurumlarının web sayfalarıyla ilgili tasarım ve değerlendirme boyutlarıyla ilgili ayrıntılı bilgilere şu kaynaktan ulaşabilirsiniz.



KİTAP

Durmuş, S. ve Çağiltay, K. (2012). *Kamu Kurumu Web Siteleri ve Kullanılabilirlik*. M.Z. Sobacı ve M. Yıldız (Ed.), E-Devlet. Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler içinde (ss.293-321). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Bilgi ekonomisinin mevcut yeni gerçekliği, bir toplumsal kurumdan daha fazlasını ifade etmektedir. Bu süreçte ortaya çıkan küresel rekabet süreci, diğer tarihsel dönemlerde ortaya çıkan gerçekliklerden daha farklıdır. Bilgi ekonomisinin yansımaları bu bağlamda kamu yönetimi içinde dikkate değer farklılıklar oluşturmuştur. Kamusal hizmetlerin yeni gelişen bilgi teknolojileri aracılığıyla gerçekleştirilmesi, hizmetin sunumunun hızı

açısından kamu yönetiminde de örgütsel yapıların değişimine yönelmeyi zorunlu hâle getirmektedir (Özsağır, 2013).

Kamu Yönetiminde örgütsel yapıların önemi kadar ekonomik boyutunun da önemi vardır. İzleyen bölümde e-Devletin Ekonomik Altyapısı konusuna yer verilmiştir.

SIRA SİZDE

1

E-devletin ülkemizde örgütsel yapısının uygulama boyutu kapsamına bir örnek veriniz.

E-DEVLETİN EKONOMİK ALTYAPISI

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş süreci, küresel dünya kapsamında önemli etkiler ortaya çıkarmıştır. Bu etkiler tüm ülkelerin toplumsal yapılarını dönüşüm sürecine zorlamaktadır. Toplumsal gerçekliğin önemli kurumlarından biri olan ekonomi, yeni gelişen teknolojilerin de etkisiyle dinamik ve yeni bir yapıya dönüşmeye başlamıştır. Ekonominin bilgi toplumunda yeni gerçekliklere uyum sağlama, onun yeni teknolojilerin gelişimine yön verme gücünü de artırmaktadır (Dicleli, 2014).

Bilgi toplumuna uyum sürecinde kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanılması, kamu sektörünün de yapısal dönüşüm sürecinin uygulama boyutuna geçmesini gerektirmektedir. Kamu bürokrasisinde azalma, kamu hizmetlerinin daha hızlı gerçekleşmesi e-Devlet uygulamaları kapsamında değerlendirilen sonuçları ön plana çıkarmaktadır. Bu olumlu gelişmelerin sürdürülmesi için e-Devlet kapsamında yapılacak yatırımların miktarı da her geçen gün artmaktadır (Erdal, 2004, s.1).

T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi tarafından, Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Klavuzu oluşturulmuştur. İlgili klavuz, kamu sektöründe gelişen yeni teknolojilere dayalı olarak yapılacak altyapı yatırımlarında kamusal kaynakları etkili kullanma, fayda ve maliyet analizi kapsamında doğru altyapı yatırımlarını belirleyerek optimum kaynak aktarımı sağlama ve ilgili projelerden elde edilecek yararları artırmak için özellikle e-Devlet sisteminin yapısal sürecinin oluşturulmasına rehberlik etmeyi amaçlamaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015, ss.1-2).

INTERNET



E-Devlet kapsamında Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projelerinde izlenecek politikalar ve bu projelerde yapılacak fizibilite edütlerinin özellikle ekonomik ve sosyal analiz boyutlarının ayrıntılarına aşağıdaki kaynaktan ulaşabilirsiniz.

T.C. Kalkınma Bakanlığı (2015). Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Klavuzu. T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/07/Kamu_BIT_Projeleri_Hazirlama_Kilavuzu_2015.pdf

Planlama, sahip olunan sınırlı kaynakların amaca uygun kullanımı açısından önemli bir süreçtir. Konu özellikle kamu sektörü açısından ele alındığında mevcut kamu kaynaklarının ülke için en uygun olan yatırım projeleri için ayrılması gerekmektedir. Alternatif yatırım projeleri arasından bir tercih yapma durumunda göz önünde bulundurulması gereken kriter ekonomik kalkınma sürecine o projenin gelecekte olası katkıları olmalıdır (Tokathoğlu, 2005, s.18).

Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Klavuzunda, e-Devlet kapsamında da hazırlanacak bilgi ve iletişim teknolojileri projelerinin ekonomik analizine yer verilmiştir. Kamu kurumları açısından ilgili projelerin hayatı geçirilme aşamasındaki çıktıları, ilgili projenin girdilerinden büyük ise projeler kabul edilmektedir. Yapılan fizibilite edütleri sonunda bilgi ve iletişim teknolojileri projelerinin ekonomik faydalari, kamu kurumları açısından oldukça önemlidir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015, ss.21-22).

Bilgi ve iletişim teknolojileri projelerinin ekonomik faydaları ve bu faydaların ölçüm yöntemleri T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi tarafından hazırlanan Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Klavuzunda şu şekilde belirtilmiştir:

Kamu Harcamaları Açısından Faydalar

e-Devlet'in kamu harcamaları açısından faydaları.

Doğrudan Sağlanan Mali Faydalar

- Personel giderlerinde tasarruf,
- Gelir kayiplarının azalması,
- Gelir sağlayıcı yeni hizmetlerin sunulması,
- Kırtasiye masraflarının azalması,
- Yayın ve dağıtım giderlerinin azalması,
- Toplanan vergi miktarının artması,
- Yolsuzlukların azalması,
- İletişim maliyetlerinin azalması,
- Seyahat masraflarının azalması.

Hizmetlerde Etkinlik Yolu ile Sağlanan Faydalar

- Kurumda gelecekte ortaya çıkabilecek kapasite artırımı ihtiyaçlarının azalması,
- Entegre sistemlerle gereksiz yatırım yapılmasıının önlenmesi,
- Mevcut kapasitenin daha etkin kullanımı ve kapasite israfında azalma,
- Veri ve işlemler için ortak standartların belirlenmesiyle azalan işlem sayısı ve maliyetleri,
- Hatalı işlem sayısının azalması,
- Aynı vatandaştan bir defadan fazla veri toplama ihtiyacının azalması,
- Altyapının ve bilginin paylaşımı ile gelecek projelerin maliyetlerindeki düşüş.

Vatandaş Açısından Sağlanan Faydalar

- Sunulan hizmetin maliyetinde azalma (ücretli verilen hizmetler için),
- Hizmet alanların zaman tasarrufu,
- Hizmet alanlarının maliyet tasarrufu ulaşım, konaklama vb. (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015, s.22).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin örgütlerde hiç kullanılmaması ya da verimli olarak kullanılmamasından dolayı ortaya çıkan öngörlülebilir ve öngörlülemeyen her türlü kayıp, “**bilişimszilik maliyeti**” olarak tanımlanmaktadır. Ülkelerin gelecekle ilgili önemli politikalarının hayatı geçirilmesi sürecinde geciken ya da olması gereken dönemde başlayamayan bilgi teknolojisi projeleri de doğrudan ya da dolaylı olarak bilişimszilik maliyetini ifade eden kayiplara sebep olabilmektedir (Türkiye 2. Bilişim Şurası, 2004, s.87).

E-Devlet modeli için geliştirilecek tüm teknoloji altyapı projelerinde, proje uygulamaya geçmeden olası bilişimszilik maliyetleri ayrıntılı olarak incelenmelidir.

E-Devlet hizmetlerinin kamu kurumlarında sunulması sürecinde ortaya çıkabilecek bilişimszilik maliyeti kavramının kuramsal boyutunun daha iyi incelenmesi için aşağıdaki kaynakları inceleyebilirsiniz.

Türkiye Bilişim Derneği. (2002). E-Devlet Yolunda Türkiye. A.Arifoğlu, A.Körnes, A.Yazıcı, M.K. Akgül ve A.Ayvalı (Ed.), Ankara: Yıldız Matbaacılık, Türkiye Bilişim Derneği, Kamu Bilgi İşlem Yönetcileri Birliği.

Türkiye 2. Bilişim Şurası. (2004, Mayıs). e-Türkiye. N.Törenli, N. Tavlaş, H. Ünsal ve P. Can (Ed.), Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye 2. Bilişim Şurası Sonuç Raporu. içinde (ss.75-276). Ankara: ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi.



Uygulama zamanını aşmış olan, uygulanması gereken zamanda uygulanamayan tüm projeler kapsamında bu bağlamda donanım, yazılım ve insan gücü açısından ortaya çıkan maliyetler ve bu projelerin tamamlanması halinde elde edilemeyen her türlü gelir bilişimsizlik maliyeti adı altında ele alınmaktadır. Bilişimsizlik maliyeti, orta ve uzun vadede ülkelerin kaynaklarını etkili kullanamaması sonucu ortaya çıkan maliyetle, ülkelerin sahip oldukları kaynakların değerini ortaya çıkaracak projelerin de uygulamaya geçirilmemesi sonucunda elde edilemeyen gelirlerin toplamını içermektedir (Türkiye Bilişim Derneği, 2002, ss.148-149).

Kamu sektörü için yapılacak yatırımlar için fayda-maliyet analizi stratejik öneme sahiptir. Özellikle konu kamu ekonomisi açısından ele alındığında, yapılacak olan kamusal yatırımlarının projeleri arasında toplumsal faydası en yüksek olanın seçilmesi ve projeler için olası gereksinimler dâhilinde hazırlanacak projelerin sıralanması oldukça önemlidir. Bu durum kamusal kaynakların rasyonel kullanımını sağlamaya yardımcı olmaktadır (Güler, 2013, ss.114-116).

E-Devlet kavramının uygulama boyutları analiz edildiğinde, kamusal hizmetlerin sunumundaki maliyetlerin azaltılması, sunulan kamu hizmetlerinin daha hızlı ve etkili hâle getirilmesi, kamu hizmetlerinde kullanılan bilgi kaynaklarının daha güvenli kullanımı ve bir veri tabanının oluşturulması ve kamu hizmetlerinin sunumunda hesap verilebilirliğin artırılması gibi önemli avantajların ön plana çıktığı gözlenmektedir (Balci, 2003, s.278).

E-Devletin örgütsel ve ekonomik altyapısıyla birlikte yasal altyapısı da oldukça önemlidir. Bir sonraki bölümde e-Devletin Yasal Altyapısı konusu ele alınmıştır.

SIRA SIZDE



Bilişimsizlik maliyeti, e-Devlet için hazırlanacak olan teknoloji temelli yatırım projeleri için neden önemlidir? Tartışınız.

E-DEVLETİN YASAL ALTYAPISI

e-Devlet kapsamında yapılan teknoloji yatırımlarının sadece teknik yönüne odaklanmak, bu süreçte yapılacak değerlendirmeleri dar bir eksenden analiz etme sonucu doğurabilemektedir (Kalağan, 2010). e-Devlet kavramının doğru yorumlanması için konunun sosyolojik, yönetsel, politik yönlerinin de ele alınması gerekmektedir. Uygulama sürecinde e-Devletin etkili olabilmesinde güncellenebilir ve geliştirilebilir bir yasal dayanağına da yapılandırılması oldukça önemlidir (Sobacı ve Yıldız, 2012, ss.652-653).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin e-Devlet kapsamında kullanılmasında dört temel özelliği ön plana çıkmaktadır (Kuran, 2005, s.12):

- **Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Maliyetleri Azaltması:** e-Devlet sürecinde kullanılan yeni teknolojiler, yapılacak işlerin verimliliğini artırırken işlem maliyetlerini azaltmaktadır. İşin yapılma şekline de olumlu katkı sağladan dolayı yeni gelişen teknolojiler e-Devlet uygulamalarında önemli maliyet avantajı sağlamaktadır.
- **Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Esnek Yapısı:** Gerek vatandaşların bireysel işlemlerinde gerekse kamusal işlemlerin genelinde yeni teknolojiler, tüm gereksinimleri karşılayacak bir esneklikle kullanılabilirler.
- **Ağ Sistemleri Oluşturma:** e-Devlet uygulamalarının etkili bir şekilde hayatı geçirilmesinde ağ sistemlerinin kurulması oldukça önemlidir. Kamu kurumlarının oluşturdukları kurumsal geniş alan ağları ile bu sistemlere erişim sağlayan tüm paydaşlar gereksinimlerini kolayca sağlayabilmektedirler.
- **Bilginin Paylaşımı:** Bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle e-Devlet bünyesinde de kullanılması, güncel bilgiyi herkesin kullanımına sunabilmektedir. Bu durum bilgiye ulaşma maliyetlerini azaltmakta ve bilgiye erişim sürecine dinamizm kazandırmaktadır.

E-Devlet modelinin Türkiye için analizi ve bu modelin kapsamıyla ilgili ayrıntılı bilgilere şu kaynaktan ulaşabilirsiniz.



KİTAP

Kuran, N.H. (2005). Devlet Baba'dan E-Devlete Türkiye İçin E-Devlet Modeli. Analiz ve Model Önerisi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayıncılığı.

E-Devlet kavramının uygulamaya geçirilme sürecinde önemli bazı noktalara dikkat etmek gerekmektedir. Mevcut teknoloji altyapısının güçlendirilmesi, e-Devlet dönüşümünün daha etkili hâle getirilme sürecinde görev alacak kamu sektöründe çalışan kişilerin mesleki gelişim süreçlerine hız verilmesi, e-Devlet projeleri için bütçe kaynaklarının yaratılması, sağlıklı işleyen bir e-ticaret altyapısı ve ortamının oluşturulmasıyla birlikte e-Devlet sürecinin dönüşümünün her aşamasında kamu çalışanlarının değişimi sürdürilemeye motive olmalarının sağlanması bu noktada oldukça önemlidir (Altınok, 2005, ss.140-141).

E-Devlet, gelişen yeni teknolojiler bağlamında devletin sunmuş olduğu kamusal hizmetlerin kaliteli hale getirilerek daha hızlı sunulmasını, ülkede yaşayan tüm bireylerin gereksinimlerine daha hızlı yanıt verebilmeyi amaçlamaktadır. e-Devlet kapsamında ülkede yaşayan tüm bireylere sunulan hizmetler bu anlamda genellikle kamusal hizmetleri temsil etmektedir (Yıldırım, Kaplan, Çakmak ve Üstün, 2003, ss.103-105).

Onuncu Kalkınma Planı'nda, kamu hizmetlerinde e-Devlet uygulamalarının amaç ve hedefi şu şekilde belirtilmiştir:

Etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dâhil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünsel ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-Devlet yapısının oluşturulması temel amacdır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013, s.54).

E-Devlet kavramının özünü kamu hizmetlerinin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanılması oluşturmaktadır. e-Devlet kavramı, özellikle ülkede yaşayan insanların gereksinimlerinin gelişen yeni teknolojiler aracılığıyla karşılanması sürecini ön plana çıkarsa da kavramın diğer bir boyutuna da deşinmek gerekmektedir. Bu boyut, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkili kullanılmasıyla birlikte devletle tüm diğer etkileşimde bulunan birimler ve özel sektör kurumları arasındaki etkileşim sürecinin güçlendirilmesi ve geliştirilmesine odaklanmaktadır (Şahin, 2014, s.69).

Değişim sürecinde gelişen yeni teknolojiler, e-Devletin mevcut yasal düzenlemelerinin de geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Devletin sunmuş olduğu elektronik hizmetler bir ağ yapılanması temeline dayandığından, bilgi toplumunun mevcut yeni gerçekliklerine uygun mevzuat düzenlemelerinin yapılması gerekmektedir. Düzenlenecek yasal mevzuatın özellikle e-Devlet hizmetlerinin kesintisiz olarak sunulabilmesine olanak sağlama büyük önem taşımaktadır (Odabaş, 2009, s.37).

E-Devlet hizmetlerinin sunulmasıyla ilgili ülkemizde önemli yasal düzenlemelerden bazılaraına aşağıdaki başlıklarda kısa açıklamalarıyla yer verilmiştir.

Kalkınma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde

Kararname: İlgili kararname, Kalkınma Bakanlığının kuruluşunu, amaç ve görevlerini belirten önemli bir hukuki metindir. İlgili metin incelendiğinde, Kalkınma Bakanlığının görevlerinden birinin de bilgi toplumuyla ilgili hedef, strateji ve politikaların belirlenerek bilgi toplumuna geçiş sürecinde sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve kamu kuruluşlarıyla eşgüdümün sağlanması olduğu ön plana çıkmaktadır (Kalkınma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011).

E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar

Kurulu Kararı: Bakanlar Kurulu'nun e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Kararı e-Devletle ilgili önemli diğer bir yazılı hukuk metnini oluşturmaktadır. Bu karar şu şekilde belirtilmiştir:

Kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan (portal) sunumu ve vatandaşın Devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve hızlı bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla e-Devlet kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesine ilişkin ekli Karar'ın yürürlüğe konulması; e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu kararına dayanan Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcılığı'nın 13/3/2006 tarihli ve 856 sayılı yazısı üzerine, 8/1/2002 tarihli ve 4736 sayılı Kanunun 1 inci maddesine göre, Bakanlar Kurulu'nca 24/3/2006 tarihinde kararlaştırılmıştır (e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, 2006).

Görev: MADDE 1 - (1) Kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan (portal) sunumunu ve vatandaşın Devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve etkin bir şekilde erişimini sağlayacak olan e-Devlet Kapısının kurulması ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı'na verilmiştir. **Sorumluluk:** MADDE 3 - (1) e-Devlet Kapısının kurulması ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu kapsamında; kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili standartlar ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla Ulaştırma Bakanlığı tarafından koordine edilir (e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, 2006).

E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı incelendiğinde, e-Devlet kapısının özellikle kamusal işlemlerin ortak bir kanaldan tek bir yönetsel merkezden yapılabilmesi, ülkedeki tüm bireylerin kamusal hizmetlere etkili bir şekilde ulaşabilmesi için Ulaştırma Bakanlığının önemli sorumluluklar üstlendiği vurgulanmıştır (e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, 2006). e-Devletin örgütsel altyapısı bölümünde daha önce belirtildiği gibi, 1 Kasım 2011 tarihli, 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Ulaştırma Bakanlığı'nın mevcut teşkilat yapısı değişmiş ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı adını almıştır (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011).

Elektronik Haberleşme Kanunu (Kanun No. 5809)

Kapsam

MADDE 2 - (1) Elektronik haberleşme hizmetlerinin yürütülmesi ve elektronik haberleşme altyapı ve şebekesinin tesisi ve işletilmesi ile her türlü elektronik haberleşme cihaz ve sistemlerinin imali, ithali, satışı, kurulması, işletilmesi, frekans dahil kit kaynakların planlaması ve tahsis ile bu konulara ilişkin düzenleme, yetkilendirme, denetleme ve uzlaştırma faaliyetlerinin yürütülmesi bu Kanuna tabidir (Elektronik Haberleşme Kanunu, 2008).

E-Devlet hizmetlerinin sunumu sürecinde önemli hukuki metinlerden biri de Elektronik Haberleşme Kanunudur. Ülkemizde elektronik haberleşme hizmetlerinin sağlıklı bir şekilde sunulması ve gerekli teknolojik altyapının geliştirilmesiyle ilgili bütün yasal düzenlemeler bu kanun kapsamında ele alınmaktadır (Elektronik Haberleşme Kanunu, 2008).

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (Kanun No. 4982)

Bilgi edinme hakkı kanunu, e-Devlet hizmetleri kapsamında değerlendirilebilecek bir diğer yazılı hukuk kaynağıdır. İlgili kanun, vatandaşların kamu kurumlarının tüm faaliyetleri ya da işleyişleriyle ilgili bilgi edinmelerini olanaklı kıلان bilgi edinme başvuru süreçlerini düzenlemektedir (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003).

Elektronik İmza Kanunu (Kanun No. 5070)

MADDE 1. — Bu Kanunun amacı, elektronik imzanın hukuki ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemektir. **MADDE 2.** — Bu Kanun, elektronik imzanın hukuki yapısını, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerini ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemleri kapsar (Elektronik İmza Kanunu, 2004).

Elektronik İmza Kanunu, kamu kurumlarında önemli bir değişim sürecine işaret etmektedir. Elektronik imzanın gün geçtikçe yaygınlaşmasıyla güvenli elektronik imza sürecinin teknik ve yasal boyutlarının da düzenlenmesi önem kazanmıştır. Bu kanun güvenli elektronik imzaya geçiş sürecinde hukuksal boyutta, güvenli elektronik imzanın elle atılan imza ile aynı hukuksal sonuçları olduğuna dikkat çekmektedir (Elektronik İmza Kanunu, 2004).

Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; kayıtlı elektronik posta sisteminin hukuki ve teknik yönleri ile işleyişine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir. **MADDE 2 – (1)** Bu Yönetmelik, kayıtlı elektronik posta sistemine, bu sistemle yapılacak işlemler ile bu işlemlerin sonuçlarına, kayıtlı elektronik posta adresine sahip gerçek ve tüzel kişilere, kayıtlı elektronik posta hizmet sağlayıcılarının hak ve yükümlülüklerine, yetkilendirilmelerine ve denetimlerine ilişkin usul ve esasları kapsar (Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2011).

E-Devlet hizmetlerinin sunumunda önemli yazılı hukuk kaynaklarından biri de Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliktir. Bu yönetmelik kayıtlı elektronik posta sisteminin kullanımı, güvenli veri iletişim süreçleri ve kayıtlı elektronik posta sisteminin yasal boyutlarını belirlemektedir (Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2011).

T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi tarafından hazırlanan <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> adresinden, ülkemizde bilgi toplumuna ve e-Devlet sürecine geçişe ilgili yasal mevzuatın tamamına erişebilirsiniz.



Değişim sürecinin tüm dünyayı saran yoğun etkileri tüm alanlarda ve örgütlerde olduğu gibi kamu yönetimi üzerinde de her geçen gün daha fazla hissedilmektedir. Bu değişim sürecinin sunulan hizmetler boyutundan ortaya çıkan etkisine yoğunlaşındığında özellikle sunulan hizmetlerin daha hızlı ve daha kaliteli olma talepleri her geçen gün artmaktadır. Bu durum kamu yönetimi açısından ele alındığında, değişim sürecinin etkileri karşısında hem mevcut sorunları çözmeye hem de yeni bir yapısal dönüşüm sürecinin gerçekleştirilmesine dikkat çekmektedir (Songür, 2011).

E-Devletin yasal altyapısını oluşturan yazılı hukuk metinleri, değişim süreci içinde güncellenebilmektedir. Bu sebeple e-Devlette ilgili tüm yasal metinlerin son güncel metinleri <http://www.resmigazete.gov.tr/default.aspx> adresinden incelenmelidir.

Devletin örgütsel yapısı, değişim süreciyle birlikte özellikle yeni teknolojilerin de ortaya çıkardığı dinamizm potansiyeli göz önünde bulundurulduğunda e-dönüşüm sürecine doğru bir geçiş süreci yaşamaktadır. Özellikle devletin kendisinden beklenen hizmetleri daha hızlı ve yeni gelişen teknolojilerin karakteristikleriyle gerçekleştirmeye sürecinde, daha önce mevcut olmayan hukuki gerçeklikler ortaya çıkabilmekte, bilgi ve

İletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanımı hukuk alanında yeni uzmanlık alanlarının gelişmesini sağlamaktadır. Bu sebeple e-dönüşüm sürecinin teknoloji altyapısı kadar mevcut hukuki yapısının da yeniden ele alınması oldukça önemlidir (Eren, 2010, ss.2-3).

SIRA SİZDE



3

E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararının önemini tartışınız.

SONUÇ

Önceden belirlenmiş ortak amaçlara ulaşma sürecinde birden fazla insanın bir araya gelerek yeteneklerini ve güçlerini birleştirmeleri sonucunda ortaya çıkan yapının genel adı “örgüt” olarak tanımlanmaktadır. Bu yapı aynı zamanda bir sistemi de betimlemektedir (Güneş, 2015, s.278). Küçük ölçekli ve büyük ölçekli olmak üzere bir çok örgüt insanlar tarafından kurulmuştur. İşletmeler, vakıflar ve devletler bu yapılara örnek olarak verilebilmektedir (Dinçer, 2013, s.21).

Yeni teknolojilerin örgütlerin çalışma ve üretim süreçlerine adapte edilmesi, örgüt için bir dinamizm yaratmaktadır. Bu sayede ortaya çıkan olumlu katkılar örgütlerin belirledikleri hedeflere daha kolay ulaşmalarını sağlamaktadır. Örgütlerin ürettiği mal ve hizmetlerin kalitesi yeni teknolojilerin kullanımıyla gelişmekte, bilişim teknolojilerinin yönetsel kararlarda daha fazla kullanımı, örgütlerin geleceğe yönelik alacakları kararların da etkililığını artırmaktadır (Basım, Şeşen ve Çetin, 2009).

Değişim, bilgi toplumunda etkileri hem bireyler hem de bireylerin oluşturdukları örgütler için gün geçtikçe artan önemli bir kavramı yansımaktadır (Özdemir, 2013, s.1). Küreselleşme gerçegiyle birlikte ortaya çıkan değişim süreci, tüm bireyleri bu süreci özümseme ekseninde etkilemektedir. Bu süreçte özellikle yeni teknolojilerin özünde içeriği kültürün de doğru yorumlanması gerekmektedir. Gelişen yeni teknolojilerin amaca uygun kullanımında bu anlamda kültürünün içselleştirilmesi de oldukça stratejik bir noktayı vurgulamaktadır (Kesim, 2007, s.376).

Küreselleşmenin yoğun etkileri tüm dünyada gözle görülür bir şekilde yaşanmaya başlamıştır. Bu süreçte özellikle yeni teknolojilerin yoğun olarak kullanılması, bu teknolojilerin bilgi toplumunun yapılanma sürecine de katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda gelişen yeni teknolojilerle birlikte tüm ülkeler bilgi toplumunu tüm dinamikleriyle içselleştirebilme ve bu yeni toplumsal gerçeklige uyum sağlayabilme çabası içine girmiştir (Erdem, 2014). Bilginin sayısal olarak artışı, yeni bilgileri üretme ve yeni gelişen teknolojileri hayatın her alanında kullanma gücünü elde eden ülkelere bilgi çağında önemli bir rekabet avantajı sağlar hale gelmiştir (Gedikoğlu, 2015).

Yeni bilgilere ulaşarak yeniden yapılanma sürecini tamamlayan örgütler, gelecekte ortaya çıkabilecek durumlar karşısında daha somut adımlar atabilmekte, bugün öngörülemeyen ve gelecekte yaşanabilecek olası durumları öngörebilme kapasitelerini artırmaktadır. Bu bağlamda bilgiyi üretebilme ve rasyonel şekilde uygun alanlarda kullanabilme yeterliliğine sahip örgütlerde bilgi yönetim sürecinin doğru bir stratejiyle yapılandırıldığı söylenebilir. Bilgi yönetimi stratejileri bu anlayışla örgütün iç ve dış çevresinde meydana gelen gelişmeler çerçevesinde hızlı bir şekilde yenilenme özelliğine sahip olmalıdır (Tunç, 2010).

Bilgi ekonomisine uyum sürecinin tüm ülkeler için bir diğer parametresi de gelişen yeni teknolojilere sahip olma ve gelecekte bu teknolojileri üretebilme yeterliliğini kazanmaktadır. Bu sürecin ilk aşaması amaca uygun teknolojilerin seçimi ve bu teknolojilerin transfer edilmesidir. Daha sonraki aşama bu teknolojileri ülkelerin kendi gelişim potansiyelinde kendilerinin geliştirmeleridir. Teknoloji politikallarıyla teknoloji üretim sürecine yön vermek, ülkeler için ekonomik kalkınmayı gerçekleştirmenin de bir hızlandırıcı olacaktır (Kaya, 2004).

E-Devlet kapsamında yapılacak teknoloji yatırımlarında bazı önemli noktalara dikkat etmek, yapılacak yatırımların etkinliğini artırmaktadır. Öncelikle yapılacak teknoloji yatırımlarının uzun dönemi kapsayacak, gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine kolayca uyum sağlayabilme özelliği taşımı gerekmektedir. Yapılacak teknoloji yatırımları e-Devlet kapsamında mevcut gereksinimlere yanıt verebilecek nitelikte olmalıdır. Teknoloji yatırımlarının devam ettiği dönemde kamusal alanlarda özellikle kurumlar arasındaki işbirlikleri ve teknoloji altyapı entegrasyonuna da imkan verilmesi gerekmektedir (Türkiye 2. Bilişim Şurası, 2004, s.119).

Özet



Değişim sürecinin kamu yönetimine yansımalarını açıklayabilme

Yirmi birinci yüzyılda tüm dünyada özellikle küreselleşme süreciyle birlikte ortaya çıkan değişim ve dönüşüm süreci, etkisini her geçen gün daha fazla hissettirmektedir. Bu durum, bireylerin ortak gereksinimlerini karşılamak amacıyla oluşturulan örgütleri de etkilemektedir. Değişim sürecine uyum sağlama yirmi birinci yüzyılda tüm kamu kurumları için de önemli bir stratejik hedef haline gelmiştir. Kamu yönetiminin değişim sürecine hızlı uyumunun temel gereklisi, toplumun ve bireylerin kamu yönetiminden beklenenlerinin her geçen gün artması ve artan beklenilere hızlı bir şekilde yanıt verebilme gerekliliğidir. Gelişen yeni teknolojilerin kamu kurumlarında yoğun kullanımıyla birlikte bu beklenilere daha hızlı cevap verebilme olanağı ortaya çıkmış ve kamu kurumları daha çabuk kararlar alabilir hale gelmiştir. Değişim sürecinin kamu yönetimine yansımalarına verilebilecek en önemli modellerden biri de e-Devlettir. T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının sorumluluğunda vatandaşı merkeze alan, düşük maliyetli, hızlı ve herkesin erişebildiği e-Devlet kapsamında yer alan kamu hizmetleri yeni teknolojilerle birlikte her geçen gün gelişerek artmaktadır.



E-devletin örgütsel boyutunun önemini kavrayabilme

E-devletin örgütsel boyutu, e-Devlet sisteminin değişim sürecinin örgütsel yapıda meydana gelen şeklini ve kamu kurumlarının değişim sürecini mevcut yapılarını değişim sürecine uyumlu hale getirmelerinin önemini yansıtmaktadır. <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden tüm vatandaşların ulaşabileceği e-Devlet kapısı, e-Devletin örgütsel yapısının uygulama boyutundaki örneğini oluşturmaktadır. e-Devlet kapsamında kamu kurumlarının, belediyelerin ve şirketlerin verdikleri hizmetlere <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler> linkinden tüm vatandaşlar hızlı bir şekilde tek bir portaldan ulaşabilmektedirler. 2006 yılında, e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı ile e-Devlet Kapısında yer alan hizmetlerin sunulması sorumluluğunu Ulaştırma Bakanlığı üstlenmiştir. 1 Kasım 2011 tarihli, 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükümünde Kararname ile Ulaştırma



Bakanlığının mevcut teşkilat yapısı değişmiş ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı adını almıştır.



E-devletin ekonomik boyutunun önemini tartıtabilme

Bilgi toplumunun stratejik kavramlarından birisi olan bilgi ekonomisi gerçeğinin e-Devlet içinde önemi her geçen gün artmaktadır. e-Devlet sisteminin sürdürülebilirliği, mevcut bilgi ve iletişim teknolojileri projelerine dayanmaktadır. Bu teknolojilerle ilgili yapılacak fayda-maliyet analizi sonucunda en uygun kullanım alanı olan ve maliyet avantajı sağlayacak teknolojilerin seçilmesi oldukça önemlidir. T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi tarafından hazırlanan Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Klavuzu, e-Devlet modeli kapsamında hazırlanacak olan projelerin teknik altyapı özelliklerinin ve fizibilite edütleri sonucunda sosyal ve ekonomik faydalalarının ön plana çıkarılması için hazırlanmıştır. Bu klavuz, kamusal kaynakların etkili kullanılarak, e-Devlet sisteminde kullanılan yeni teknolojilerden maksimum fayda sağlanması yol göstermektedir.

E-devlette ilgili hukuki düzenlemeleri değerlendirebilme

E-devletin örgütsel ve ekonomik boyutları kadar, yasal altyapısı da önemlidir. e-Devlet kapsamında oluşturulacak yasal altyapı, e-Devlet hizmetlerine dinamizm katacaktır. Ülkemizde bilgi toplumuna geçiş ve e-Devlet kapsamında hazırlanmış bir çok yazılı hukuk kaynağı bulunmaktadır. Kalkınma Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, Elektronik Haberleşme Kanunu, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Elektronik İmza Kanunu, Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, bu yasal düzenlemelerden bazılardır.

Kendimizi Sınayalım

- 1.** <http://www.ubak.gov.tr/>, aşağıdaki kamu kurumlarından hangisinin web sayfasıdır?

 - a. Maliye Bakanlığı
 - b. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
 - c. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı
 - d. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
 - e. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- 2.** E-Devlet Kapısını kullanarak kamu hizmetlerinden faydalananmak isteyen bir kişi, aşağıdaki internet adreslerinden hangisini kullanmalıdır?

 - a. <http://www.todaie.gov.tr/>
 - b. <http://www.adalet.gov.tr/>
 - c. <http://www.turkiye.gov.tr/>
 - d. <http://www.meb.gov.tr/>
 - e. <http://www.yok.gov.tr/>
- 3.** Kamu hizmetlerinin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanılmasıyla vatandaşların gereksinimlerinin daha hızlı ve kesintisiz olarak karşılanması, aşağıdaki kavramlardan hangisiyle ilişkilidir?

 - a. e-Ticaret
 - b. e-Öğrenme
 - c. e-Okul
 - d. e-Devlet
 - e. e-Kitap
- 4.** Avrupa Birliği Bakanlığı'nın kütüphanesinde yer alan online yaynlara ulaşmak isteyen bir kişi, aşağıdaki internet adreslerinden hangisini kullanmalıdır?

 - a. <http://www.gsb.gov.tr/>
 - b. <http://www.ekonomi.gov.tr/>
 - c. <http://www.aile.gov.tr>
 - d. <http://www.tarim.gov.tr/>
 - e. <http://www.ab.gov.tr>
- 5.** Kamu sektörü için yapılacak yatırımlar kapsamında hazırlanan yatırımlar projelerinin ekonomik ve sosyal faydalalarının ülke ekonomisi açısından makro boyutta ele alınması durumunda, aşağıda belirtilen analizlerden hangisi yapılmalıdır?

 - a. Fayda-Maliyet Analizi
 - b. Faktör Analizi
 - c. Toprak Analizi
 - d. Yapı Analizi
 - e. Gıda Analizi
- 6.** Değişim sürecinin kamu yönetimine önemli yansımalarından biri olan e-Devlet sisteminde sunulan hizmetler kapsamında aşağıdaki stratejik hedeflerden hangisi yanlıştır?

 - a. Düşük maliyetli olma
 - b. Hızlı olma
 - c. Kar amacı gütme
 - d. Vatandaşı merkeze alma
 - e. Herkesin erişimine açık olma
- 7.** e-Devlet Kapısı'nın kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu, Başbakanlık adına aşağıdaki bakanlıklardan hangisine verilmiştir?

 - a. Ekonomi Bakanlığı
 - b. Gümruk ve Ticaret Bakanlığı
 - c. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı
 - d. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
 - e. Kültür ve Turizm Bakanlığı
- 8.** Ülkemizde bilgi toplumuyla ilgili hedef, strateji ve politikaların belirlenmesi görevi, aşağıdaki bakanlıklardan hangisine verilmiştir?

 - a. Gençlik ve Spor Bakanlığı
 - b. Kalkınma Bakanlığı
 - c. Maliye Bakanlığı
 - d. Milli Eğitim Bakanlığı
 - e. Dışişleri Bakanlığı
- 9.** Aşağıdaki seçeneklerde belirtilen yazılı hukuk kaynaklarından hangisi e-Devletle ilişkili **değildir**?

 - a. e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı
 - b. Elektronik Haberleşme Kanunu
 - c. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
 - d. Elektronik İmza Kanunu
 - e. Türk Borçlar Kanunu
- 10.** Aşağıdaki seçeneklerden hangisi e-Devletin ekonomik altyapısıyla ilişkili **değildir**?

 - a. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
 - b. Fizibilite Edütleri
 - c. Sunulan Hizmetin Maliyetinde Azalma
 - d. Entegre sistemlerle gereksiz yatırım yapılmasının önlenmesi
 - e. Gelir sağlayıcı yeni hizmetlerin sunulması

Yaşamın İçinden

“

Google'dan E-Devlet uygulamasına “En İyi Geliştirici” Ünvanı

Google tarafından en iyi ve en güvenilir uygulamaları geliştiren hesaplara verilen “en iyi geliştirici” unvanına, e-Devlet mobil uygulaması ve beraberindeki geliştirici hesabı layık görüldü.

Google tarafından **Google Play** üzerindeki en iyi ve en güvenilir uygulamaları geliştiren hesaplara verilen “en iyi geliştirici” unvanına, **Türksat** AŞ tarafından yönetilen **e-Devlet mobil** uygulaması ve beraberindeki geliştirici hesabı layık görüldü.

Türksat AŞ'den yapılan açıklamada, Google Play'de “en iyi geliştirici” seçilebilmek için geliştirici şirketlerin “yüksek kalitede” ve “yenilikçi” ürün geliştirmiş olmasının gerektiği işaret edildi. Açıklamada, “Google, geliştirici hesaplarına bu unvanı vererek, **Android** kullanıcılarına uygulamanın kullanıcılar açısından güvenilir ve kaliteli olduğunu vurgulamış oluyor. Ayrıca söz konusu uygulama Aralık ayı içinde **Best Of 2015** listesine de girdi” ifadeleri kullanıldı.

Kasımda 11 milyondan fazla kullanıcı girişleri yapıldı

e-Devlet mobil uygulamasına, Kasımda 11 milyondan fazla kullanıcı giriş yapıldığı, kullanıcıların yüzde 97,8'inin uygulamayı 1 kereden fazla kullandığı kaydedilen açıklamada, 4A hizmet dökümü, mahkeme dava dosyası, araç sorgulama, genel sağlık sigortası ve prim borcu ile tapu bilgileri sorgulamanın aylık bazda en çok kullanılan hizmetler olduğu belirtildi.

Kendimizi Sınayalım Yanıt Anahtarı

1. b Yanınız yanlış ise “e-Devletin ÖrgütSEL Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. c Yanınız yanlış ise “e-Devletin ÖrgütSEL Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. d Yanınız yanlış ise “e-Devletin Yasal Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. e Yanınız yanlış ise “e-Devletin ÖrgütSEL Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. a Yanınız yanlış ise “e-Devletin Ekonomik Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
6. c Yanınız yanlış ise “Değişim Sürecinin Kamu YönetimiNE Yansımaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
7. d Yanınız yanlış ise “e-Devletin Yasal Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
8. b Yanınız yanlış ise “e-Devletin Yasal Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
9. e Yanınız yanlış ise “e-Devletin Yasal Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
10. a Yanınız yanlış ise “e-Devletin Ekonomik Altyapısı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

e-Devletin ülkemizde örgütSEL yapısının uygulamaya geçirilmesine verilecek en iyi örnek e-Devlet Kapısıdır. <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden ulaşılabilen e-Devlet kapısının en önemli özelliği tüm kamu hizmetlerine ve şirketlerin sunduğu hizmetlere online olarak tek bir web sitesi üzerinden kolayca ulaşılabilir olmasıdır. Bu portal sade ve kullanıcı odaklı bir tasarım özelliği taşımaktadır.

Sıra Sizde 2

Ekonomi biliminde maliyet kavramı önemli bir yere sahiptir. Bilişimcilik maliyeti de kamusal kaynakların etkili kullanımı açısından oldukça önemlidir. Zamanında yeni teknolojilerin uygulamaya geçirilememesi, güncel olmayan teknolojilerin ortaya koymduğu maliyet hem ekonomik hem de sosyal boyutta ülkemizi etkilemektedir. Bu sebeple e-Devletle ilgili yapılacak yatırım projelerinin fayda-maliyet analizinin sonuçlarına odaklanmak oldukça önemlidir.

Kaynak: Arife Yıldız Ünal. Anadolu Ajansı (AA). 31.12.2015. <http://aa.com.tr/tr/bilim-teknoloji/googledan-e-Devlet-uygulamasina-en-iyi-gelistirici-unvani/498738#> adresinden 31.12.2015 tarihinde doğrudan alınarak kullanılmıştır.

Sıra Sizde 3

e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, 2006 yılında Ulaştırma Bakanlığı'na (şimdiki adıyla Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na), ülkemizde tek bir noktadan tüm kamusal hizmetlere online ulaşılabilir sorumluluğunu vererek, e-Devletin ülkemizde uygulama boyutuna geçiş sürecini güçlendirmiştir. e-Devlet kapısı bilişim teknolojilerini kullanarak her an her yerde vatandaşlarımızın kamusal hizmetlerle ilgili gereksinimlerinin hızlı bir şekilde yerine getirilmesi açısından oldukça önemli bir kazanımdır.

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

- Akman, E., ve Argun, Ç. (2011). Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet ve M-Devletin Etik Açıdan Bir Değerlendirilmesi. O. E. Aslan, N.S. Akdoğan, B. Tangör, H.M. Özgen ve A. Altunoğlu (Ed.), **Kamu Yönetimi ve Teknoloji VIII. Kamu Yönetimi Forumu**. içinde (ss.281-291). Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayıncıları.
- Altinok, A.R. (2005). E- Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar. A. Nohutçu ve A. Balcı (Ed.), **Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması-I** içinde (ss.133-167). İstanbul: Beta Basım Yayımları Dağıtım A.Ş.
- Arslan, M., Akıncı, S.K. ve Karapınar, P.B. (2007). **e-İş, e-Devlet, eTik**. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Aşgın, S. (2011). Valilerin Karar Alma Süreçlerinde Bilgi İşlem Teknolojilerinin Etkin Kullanımı. O. E. Aslan, N.S. Akdoğan, B. Tangör, H.M. Özgen ve A. Altunoğlu (Ed.), **Kamu Yönetimi ve Teknoloji VIII. Kamu Yönetimi Forumu**. içinde (ss.292-304). Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayıncıları.
- Balcı, A. (2003). E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar. A. Balcı, A. Nohutçu, N.K. Öztürk ve B. Coşkun (Ed.), **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar. Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları** içinde (265-280). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Basım, H.N., Şesen, H. ve Çetin, F. (2009). Değişim ve Örgütler. A.K. Varoğlu ve H. N. Basım (Ed.), **Örgütlerde Değişim ve Öğrenme** içinde (ss.13-43). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Bayram, H. (2010). **Bilgi Toplumu ve Bilgi Yönetimi**. İstanbul: Etap Yayınevi.
- Bensghir, T.K. (2013). E-Devlet ve Türkiye'de Uygulamalar. E.G. İsbir (Ed.), **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar** içinde (ss.112-149). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Bülbü'l, T. (2010). Yenilik Yönetimi. H. B. Memduhoğlu ve K. Yılmaz (Ed.), **Yönetimde Yeni Yaklaşımlar** içinde (ss.31-51). Ankara: Pegem Akademi.
- Çapraz, B. (2014). Örgütsel Yapı ve Değişim. B. Çapraz (Ed.), **Değişim Kitabı** içinde (ss.141-169). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Dicleli, Z. (2014). Paradigma Değişiminin Tarihsel Çerçevesi. Dünün Paradigmaları Bugünün Sorunları. M. Dinçer (Ed.), **Yeni Paradigma** içinde (ss.9-17). İstanbul: Optimist Yayımlar, Dağıtım.
- Dinçer, Ö. (2013). Örgüt Geliştirme. Teori, Uygulama ve Teknikleri. (3. Baskı). İstanbul: Alfa Basım, Yayımlar, Dağıtım.
- Durmuş, S. ve Çağiltay, K. (2012). Kamu Kurumu Web Siteleri ve Kullanılabilirlik. M.Z. Sobacı ve M. Yıldız (Ed.), **E-Devlet. Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler** içinde (ss.293-321). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- e-Devlet Kapısı. (2016). "Hakkımızda" <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkında> adresinden 04.06.2016 tarihinde alındı.
- e-Devlet Kapısı. (2016). "Ana Kurumlar" <https://www.turkiye.gov.tr/kurumlar> adresinden 04.06.2016 tarihinde alındı.
- e-Devlet Kapısı. (2016). "Tüm Hizmetler" <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler> adresinden 04.06.2016 tarihinde erişildi.
- e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı (2006), T.C. Resmî Gazete, 26145, 20.04.2006.
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/04/20060420-3.htm> adresinden 16.12.2015 tarihinde alındı.
- 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu (2008). T.C. Resmî Gazete, 27050, 10.11.2008
- <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/11/20081110m1.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/11/20081110m1.htm> adresinden 20.12.2015 tarihinde alındı.
- 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu (2004), T.C. Resmî Gazete, 25355, 23.01.2004.
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/01/20040123.htm#1> adresinden 14.12.2015 tarihinde alındı.
- Erdal, M. (2004). **Elektronik Devlet. E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**. İstanbul: Filiz Kitabevi.

- Erdem, O. (2014). **Türk Eğitim Sisteminde Değişim ve Dönüşüm**. Yeni Türkiye, 58, 18-30.
- Eren, H. (2010). **E-Dönüşüm Sürecinde İdari İşlemler (Elektronik İdari İşlemler)**. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Eryılmaz, B. (2015). **Kamu Yönetimi: Düşünceler-Yapılar-Fonksiyonlar-Politikalar**. (8. Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Gedikoğlu, T. (2015). **Liderlik ve Okul Yönetimi**. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Güner, D. (2013). Benefit-Cost Analysis. (Fayda- Maliyet Analizi). M. A. Özer (Ed.), **21. Yüzyılın Modern Yönetimi İçin Geleceğe Yön Veren Yönetim Teorileri** içinde (ss.103-136). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Güneş, H. (2015). **Eğitim Bilimleri Terimleri Sözlüğü**. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- İnce, M. Ve Bedük, A. (2006). Değişimin Örgütler Üzerine Olan Etkileri. Ö. Yeniçeri (Ed.), **Yönetimde Yeni Yaklaşımlar** içinde (ss.407-434). İstanbul: IQ Kültür Sanat Yayıncılık.
- Kalağan, G. (2010). **Türkiye'de 1980 Sonrası Bürokratik Dönüşüm**. İstanbul: Beta Basım, Yayım, Dağıtım.
- Kalkınma Bakanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (2011), T.C. Resmi Gazete, 27958, 08.06.2011.
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/06/20110608M1-9.pdf> adresinden 30.12.2015 tarihinde alındı.
- Kaya, A.A. (2004). Uygun Teknoloji Seçimi ve Kalkınma. S. Taban ve M. Kar (Ed.), **Kalkınma Ekonomisi Seçme Konular** içinde (ss.235-256). Bursa: Ekin Kitabevi.
- Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2011), T.C. Resmi Gazete, 28036, 28.08.2011.
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/08/20110825-7.htm> adresinden 15.12.2015 tarihinde alındı.
- Kesim, M. (2007). E-öğretim. Bir harften Öte Bir Paradigma Değişimi ve Herkes İçin Her Zaman Her Yerde Öğrenme. C. C. Aktan (Ed.), **Değişim Çağında Yükseköğretim. Global Trendler-Paradigmal Yönetimler** içinde (ss.375-388). İzmir: Birleşik Matbaacılık, Yaşar Üniversitesi Yayınları.
- Kirmanoğlu, H. (2011). **Kamu Ekonomisi Analizi**. (3. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Kuran, N.H. (2005). **Devlet Baba'dan E-Devlet'e Türkiye İçin E-Devlet Modeli. Analiz ve Model Önerisi**. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Odabaş, H. (2009). **e-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi**. İstanbul: Hiperlink, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları.
- Özdemir, S. (2013). **Eğitimde Örgütsel Yenileşme**. (7. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Özer, M.A. (2013). Yeni Kamu Yönetimi. E.G. İsbir (Ed.), **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar** içinde (ss.1-28). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Özsağır, A. (2013). **Bilgi Ekonomisi: Tanım-Uygulamalar-Örnekler**. (3. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Özsoylu, A.F. (2006). **Türkiye'de Kamu Sektörü**. Adana: Nobel Kitabevi.
- Sarıhan, H.İ. (1998). **Rekabette Başarının Yolu Teknoloji Yönetimi**. İstanbul: Beta Basım A.Ş., Desnet Yayınları.
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (2003), T.C. Resmi Gazete, 25269, 24.10.2003.<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/10/20031024.htm#1> adresinden 16.12.2015 tarihinde alındı.
- Sobacı, M.Z. ve Yıldız, M. (2012). Sonuç ve Değerlendirme: E-Devlet Nereye? M.Z. Sobacı ve M. Yıldız (Ed.), **E-Devlet. Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler** içinde (ss.649-654). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Songür, N. (2011). Kamu Yönetiminde Değişim ve Stratejik Planlama. F. Kartal (Ed.), **Türkiye'de Kamu Yönetimi ve Kamu Politikaları** içinde (ss.191-220). Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Şahin, A. (2014). **Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet**. (2. Baskı). Konya: Atlas Akademi.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2013). **Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018**. Ankara: <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkinma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu%20Kalk%C4%B1nma%20Plan%C4%B1.pdf> adresinden 03.01.2016 tarihinde alınmıştır.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2015). **Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projeleri Hazırlama Klavuzu**. T.C. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/07/Kamu_BIT_Projeleri_Hazirlama_Kılavuzu_2015.pdf adresinden 02.01.2016 tarihinde alınmıştır.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı (2016). T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi <http://www.bilgitoplumu.gov.tr> 05.01.2016 tarihinde erişilmiştir.
- T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2015). 2016-2019 Ulusal e-Devlet stratejisi ve Eylem Planı.
- T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Haberleşme Genel Müdürlüğü- e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı. <http://www.edevlet.gov.tr/2016-2019-ulusal-edevletstratejisiveylemplanitaslagi.pdf> adresinden 05.01.2016 tarihinde alınmıştır.

- Tekin, M., Güleş, H.K. ve Öğüt, A. (2007). **Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi.** (4. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tokathoğlu, M.Y. (2005). **Fayda Maliyet Analizi.** İstanbul: Aktüel Yayıncılık, Alfa Akademi Basım Yayımlama Dağıtım.
- Toplu, M. (2010). Ekonomik Dönüşüm ve Gelişmelerin Bilgi Yönetimine Etkileri. M. Sağsan (Ed.), **Bilgi Yönetimi Disiplini ve Uygulamaları. (Kamu Kurumlarından Örneklerle)** içinde (ss.52-76). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Tunç, B. (2010). Örgütsel Bilgi Yönetimi. H. B. Memduhoğlu ve K. Yılmaz (Ed.), **Yönetimde Yeni Yaklaşımlar** içinde (ss.73-95). Ankara: Pegem Akademi.
- Tutar, H. (2006). **Yönetim Bilgi Sistemi.** Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2002). **E-Devlet Yolunda Türkiye.** A.Arifoğlu, A.Körnes, A.Yazıcı, M.K. Akgül ve A.Ayvalı (Ed.), Ankara: Yıldız Matbaacılık, Türkiye Bilişim Derneği, Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği.
- Türkiye 2. Bilişim Şurası. (2004, Mayıs). e-Türkiye. N.Törenli, N. Tavlaş, H. Ünsal ve P. Can (Ed.), **Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye 2. Bilişim Şurası Sonuç Raporu.** içinde (ss.75-276). Ankara: ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi.
- Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (2011). T.C. Resmî Gazete, 28102, 1.11.2011.<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/11/20111101M1-1.htm> adresinden 18.12.2015 tarihinde alındı.
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. ve Üstün, C.C. (2003). **Her Şeyi e-Leştirdik.** (2. Baskı). Ankara: Macar Yayıncılık.

7

Amaçlarımız

- Bu üniteyi tamamladıktan sonra;
- 🕒 e-Devlet uygulamalarının entegrasyon sürecini açıklayabilecek,
 - 🕒 Teknoloji entegrasyonu kavramını açıklayabilecek,
 - 🕒 e-Devlet uygulamalarının öneklendirebilecek,
 - 🕒 Kamuda e-devletin uygulama alanlarını sıralayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- E-devlet
- Entegrasyon
- Kamu

İçindekiler

Bilgi Toplumu ve e-Devlet

e-Devlet Uygulamalarının
Kamu Entegrasyonu

- GİRİŞ
- E-DEVLET UYGULAMALARININ ENTEGRASYON SÜRECİ
- E-DEVLET UYGULAMALARININ KAPSAMI
- SONUÇ

e-Devlet Uygulamalarının Kamuya Entegrasyonu

GİRİŞ

Günümüz bilgi toplumunun en önemli dinamiklerinden biri hâline gelen teknolojik yenilikler, yaşamın her alanına giderek daha fazla nüfuz etmektedir. Kısa zaman öncesine kıyasla günümüzde artık gündelik işlerimizin çoğunu teknolojik ürünler ve olanaklar aracılığıyla sürdürmektedir. Bu olanakların başında da İnterneti saymak doğru olacaktır. Bilgi toplumunun fertleri olarak İnterneti yaşamımızın her alanında etkin olarak kullanıyoruz. İletişim kurmak, eğitim gereksinimlerimizi karşılamak ve bir bilgi toplumu davranışı olan bilgiye erişim sağlamanın İnternet, öncü bir teknoloji konumundadır. Bilgi toplumunun vatandaşı geleneksel vatandaşdan farklı birtakım özelliklere sahiptir. Geleneksel devlet yapılanması içerisinde resmi hizmetlerin tümünden bürokratik süreçler, resmi prosedürler kapsamında yararlanan bireyi bilgi toplumuna geçişte farklı yenilikler beklemektedir. Geleneksel devletin bürokratik yönetim modeli yukarıdan aşağıya doğru yönetim ve dolaylı iletişimini ön plana çıkarmaktadır. E-devlet uygulamalarına dayanan modern devlet modeli ise takım çalışması, çok yönlü ağlar, doğrudan iletişim, hızlı geri bildirim ve nitelikli hizmeti temel almaktadır (Ho, 2002). Bu yönyle bakıldığında, e-Devletin, kamuya ait bilgi ya da online hizmetlerin İnternet aracılığıyla kamuyla paylaşımına olanak tanıyan çağdaş bir hizmet sunum şekli olduğu söylenebilir.

Özellikle “bilgi gereksinimi” ve “bilgiye erişim” kavramları, bilgi toplumunun temel yapı taşlarından biri olan bilgi kavramının önemini giderek artırmaktadır. Artık bilgi toplumunun vatandaşı ve bilgi toplumunun kurumları, İnternet ortamında sağlanan hizmetler aracılığıyla diledikleri bilgiye kolaylıkla erişebilmekte, bilginin kaynağını sorgulayabilmekte ve bilgiyi kullanabilmektedir. Ribble ve Bailey (2007) bilgi toplumunun dijital vatandaşlarının bazı yeterliklere sahip olmaları gerektiğini vurgulamaktadır. Bu yeterlikler;

- Topluma elektronik olarak entegre olma,
- E-alışveriş yapma,
- Bilgi alışverişini elektronik ortamlarda yapma,
- Sayısal okuryazarlık becerisi,
- Yeni etik kodlara uyum sağlama,
- Sayısal teknolojilere özgü yasal bilinç durumu,
- Sayısal haklar ve sorumlulukların bilincinde olma,
- Psikolojik ve sosyal yönden sağlıklı olma,
- Sayısal güvenlik olarak sıralanabilir.

E-devlet yapılanması, günümüz bilgi toplumu fertlerinin devlet kurumlarıyla olan olan her türlü işlemlerini ekonomik, hızlı, kolay, güvenilir yoldan ve şeffaf olarak yapmalarına olanak tanımaktadır. E-devlet, vatandaşlar arasında fırsat eşitliğini sağlamak adına engelli

ve özel olarak korunması gereken bireylerin kamu hizmetlerinden yararlanabilmeleri için bariyerlerden arınmış en kısa yol konumundadır. Nitekim Karaca ve Özgüler (2012) engellilerin de dâhil olduğu sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-Devlet hizmetlerine yönelik genel olarak olumlu tutum içinde olduklarını vurgulamışlardır. Dolayısıyla e-Devlet hizmetleri toplumun tüm kesimlerini kapsayıcı bir komuda yer almalıdır. Bu kapsamda ünite içerisinde bilgi toplumu normları çerçevesinde sunulan e-Devlet uygulamalarının kapsamı ve her geçen gün çeşitlenen e-Devlet uygulamalarının kamuya entegrasyon süreci konularına odaklanılmıştır. E-devlet uygulamalarının temelinde “teknolojik kolaylık” yattığı için, bu süreç özellikle teknoloji entegrasyonu kavramı temelinde ele alınmıştır.

E-DEVLET UYGULAMALARININ ENTEGRASYON SÜRECİ

Entegrasyon, dilimize Fransızcadan girmiş yabancı kökenli bir kelimedir. Dilimizde genellikle bütünlleşme, uyum sağlama, birlikteki sağlama anımlarında kullanılmaktadır. Bu açıdan bakıldığından e-Devlet uygulamalarının kamuya entegrasyonuyla e-Devlet uygulamalarının kamuya yayılması, kamu sektörünün e-Devlet uygulamalarına uyum sağlanması, kamu ve e-Devlet uygulamalarının bütünlemesi anımlarına vurgu yapılmaktadır.

E-devlet kavramı son dönemde gerek ülkemizde gerekse dünyada konusula gelen güncel kavramlar arasında yerini almıştır. Bunun nedeni olarak e-Devlet hizmetlerinin temelinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) bulunuyor olması gösterilebilir. Son yıllarda bilgi teknolojilerinde yaşanan büyük değişim ve dönüşüm paralel olarak, bu teknolojilerin kamu yönetimindeki yeri ve fonksiyonları da giderek artmaktadır. BİT uygulamalarının ve erişiminin yaygınlaşmasıyla, kamu kurumlarının vatandaş odaklı hizmetleri daha kolay ve daha nitelikli bir şekilde sunması da olanaklı hâle gelmektedir. Her teknolojik gelişmede olduğu gibi e-Devlet uygulamalarının da geniş bir kullanım potansiyeline sahip olması hem kamu kurum ve kuruluşları, hem de vatandaşlar açısından önemli çıktılar içermektedir. Özellikle e-Devlet uygulamaları aracılığıyla kamu hizmetlerinin kaliteli, kesintisiz, ekonomik ve erişilebilir bir şekilde sunulması ve e-Devletin kamu sektörünün yükünü önemli ölçüde azaltması, süreçten beklenen en önemli çıktıtır. Akçagündüz (2013) e-Devletin hem hizmet alan konumındaki vatandaş ve kurumlar açısından, hem de hizmet sunumu noktasında devlet kurumları için oldukça ekonomik bir yenilik olduğunu vurgulamaktadır. Dolayısıyla e-Devlet hizmetlerinin kapsamının genişlemesi hem hizmet alacak vatandaşları ve kurumları, hem de hizmet sunan kamu kurumlarını dolayısıyla da devleti yakından ilgilendirmektedir.

Teknolojik gelişmelerin amacı, insan yaşamını olumsuz etkileyen birtakım çevresel güçlüklerin ortadan kaldırılmasına katkı sağlamaktır. BİT alanında yaşanan gelişmelerin de gündelik yaşama özgü ve yaşamı kolaylaştıracak tüm faaliyet alanlarına entegre edilmesi beklenmektedir. Teknolojik yeniliklerin insana ve topluma fayda sağlamalarına yönelik beklenen doğru bir beklentidir. E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerini ilgilendiren ve vatandaşların yararlanabileceği tüm alanlara yayılmasını sağlamak sadece ekonomik boyutu olan bir girişim değildir. Teknolojik gelişmeleri ve yöntemleri bir yenilik olarak düşündüğümüzde, her yenilikte olduğu gibi e-Devlet uygulamalarının bünyelerinde barındırdıkları yenilik yapısının beraberinde bir uyum sorununu da doğuracağı öngörmeli ve bu yönde politikalar geliştirilmelidir. Vatandaşların e-Devlete uyum sağlama ve e-Devlet uygulamalarından giderek daha fazla yararlanmaları, yeni e-Devlet uygulamalarının süreçte işe koşulmasını tetikleyebilir.

Alanyazında yer alan çalışmalar e-Devlet uygulamalarıyla gelişmişlik indeksi arasında ilişki olduğuna vurgu yapmaktadır. Vatandaşların e-Devlet hizmetlerinden yararlanmayı tercih etmeleri ise gelişmişlikle ilişkili olarak teknolojik hazır bulunuşluk

seviyesini ve teknoloji okuryazarı olmayı gerektirmektedir. Lawles (2003) teknoloji okuryazarlığını, performansı, verimliliği ve etkili öğrenmeği sağlamak üzere bilgisayar ve diğer teknolojileri etkili bir şekilde kullanma yeteneği olarak tanımlamaktadır. Holland (2004) ise teknoloji okuryazarlığı kavramının; teknoloji kullanma becerisini, teknoloji kullanımını ile ilişkili karmaşık problemleri anlayabilme yeteneğini ve toplum içerisinde teknolojinin rolünü konumlandırma becerileri olmak üzere farklı becerileri de içerdigini vurgulamaktadır. Ayrıca teknoloji okuryazarlığı kavramının odağındaki teknoloji kelimesinin bilişsel bilgiye dayalı olması nedeniyle bilgi okuryazarlığı, bilgisayar teknolojilerine dayalı olması nedeniyle bilgisayar okuryazarlığı ve yine medya boyutu içermesi nedeniyle medya okuryazarlığı kavramları da sürecin önemli bileşenleri arasındadır. Dolayısıyla e-Devlet uygulamalarının kamu sektörünün tüm birimlerine entegrasyonu farklı okuryazarlık türlerini ve bu okuryazarlıkların gerektirdiği nitelikleri yeniden göz önünde bulundurmayı da gerektirmektedir.

E-devlet uygulamalarından en üst düzeyde yararlanmak için vatandaşların teknoloji okuryazarı olmaları oldukça önemlidir.

Ülkemizdeki teknoloji kullanımına yönelik araştırma sonuçlarına bakarak e-Devlet için tamamen hazır olunduğu söylenebilir mi?



SIRA SİZDE

Özellikle son dönemde İnternet teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, mobil teknolojilerin yaygınlaşması kapsamlı teknoloji entegrasyonu projeleriyle birlikte, ülkemizde teknolojik farkındalıkın da önemli oranda arttığı söylenebilir. Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması (2015) sonuçlarına göre Türkiye'deki hanelerin %69,5'inde İnternet erişimi olanlığı bulunmaktadır. Başka bir ifadeyle her 10 hanenin 7'sinde İnternet erişimiyle ilgili bir sorun yaşanmamaktadır. Bağlantı olanlığı bulunmayan hanelerin ise temel nedeni olarak İnternet erişim ücretlerini gerekçe gösterdikleri vurgulanmaktadır. Dolayısıyla bilgi toplumu politikaları çerçevesinde hızlı, güvenli ve toplumun tüm kesimlerince erişilebilir İnternet hizmetinin sağlanmasıyla yakın zamanda İnternet erişiminden yoksun hanenin kalmayacağı söylenebilir. Araştırmada öne çıkan sonuçlardan biri de hanelerin %97'sinde mobil telefon aboneliğinin bulunmasıdır. İnternet kullanım amaçları araştırıldığında ise ilk sırada sosyal medya kullanımının geldiği (%80,9) görülmektedir. Araştırmanın oldukça çarpıcı sonuçlarından biri de ünitemizin konusunu oluşturan e-Devlet uygulamalarının kullanımına odaklanmaktadır. Sonuçlara göre İnternet kullanan bireylerin yarısından fazlası e-Devlet hizmetlerini kullandığını belirtmiştir. Araştırmada son bir yıllık süreçte bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/ kuruluşları ile iletişime geçmek veya kamu hizmetlerinden yararlanmak için Interneti kullanma oranları %53,2 olarak raporlanmıştır.

Türkiye'deki teknoloji kullanım oranları göz önünde bulundurulduğunda, e-devlet uygulamalarının kamuya entegrasyon sürecinin zor olmayacağına yönelik bir öngörü hakimdir. Ülkemizde özellikle BİT kapsamında öne çıkan teknolojiler arasında olan İnternet, mobil telefon gibi teknolojilerin vatandaşlarca yaygın olarak kullanıldığı dolayısıyla e-Devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması sürecinde toplumsal yapının bu yaygınlaştırma sürecine katılım göstereceği değerlendirilmesi yapılabilir. Fakat bu konuda, bilişim teknolojilerinin yaygın kullanımının beraberinde bilgi ve teknoloji okuryazarlığı becerilerini de gerekli ölçüde önemle vurgulanmaktadır. Ancak bu sayede e-Devlet hizmetlerinin bilinçli bir şekilde kullanımından ve yaygınlaştırılmasından söz edilebilir.

Teknoloji Entegrasyonu

BİT, bilgisayar ve İnternet teknolojilerinin odakta yer aldığı, mobil teknolojileri, bulut teknolojilerini, siber güvenliği içeren ve kapsam olarak oldukça geniş bir kavramıdır. Günümüzde yaşamın birçok alanında BİT uygulamalarını görmek olanaklıdır. Özellikle eğitsel süreçlerde BİT uygulamalarının entegrasyonuna yönelik model ve yaklaşımalar

Teknoloji entegrasyonu, teknolojik kaynakların yaşamın her alanına uyarlanması sürecidir.

ile entegrasyon projeleri uzunca bir süredir ilgili alanyazında ele almaktadır. Teknoloji entegrasyonu kavramı alanyazında çoğunlukla eğitsel süreçlere vurgu yaparak kullanılmaktadır. Fakat teknoloji entegrasyonu kavramının temeline inildiğinde kavramın sadece eğitime özgü bir kavram olmadığı görülecektir. NCES (2003) teknoloji entegrasyonu kavramını, teknolojik kaynakların ve teknoloji tabanlı uygulamaların gündelik yaşama, iş yaşamına ve okul yönetimine uyarlanması olarak tanımlamaktadır. Tanımda vurgulanan teknolojik kaynaklar, bilgisayarları, belirli amaçlar için özelleşmiş yazılımları, ağ temelli iletişim sistemlerini ve diğer teknolojik bileşenleri kapsamaktadır.

E-DEVLET UYGULAMALARININ KAPSAMI

BİT'in yaygınlaşması e-Devlet uygulamalarının kapsamını da önemli ölçüde genişletmektedir. Başlangıçta temel düzeyde ve sınırlı sayıda kurum tarafından sunulan e-Devlet hizmetleri gün geçtikçe yaygınlaşmakta ve kapsamı giderek daha da genişlemektedir. Bu süreç arz talep dengesiyle yakından ilişkilidir. Vatandaşlar e-Devlet uygulamalarını kullanıp memnun kaldıkça diğer devlet kurumlarıyla olan her tür işlemlerinde de bu elektronik ortamı kullanma eğiliminde olacaklardır. Dolayısıyla e-Devlet hizmetlerinin arzı ne kadar sağlıklı ve tatmin edici düzeyde olursa, o oranda da talep doğuracağı göz önünde bulundurulmalıdır. Vatandaşların e-Devlet uygulamalarını daha yoğun kullanmaları sonucu daha farklı hizmetlerin de elektronik ortamlarda sunumunun önü açılacak ve e-Devlet uygulamaları geleneksel devletin iş yükünü önemli ölçüde azaltacaktır. E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunumu boyutunda sağladığı katkılar Jeager ve Thompson (2003) tarafından söyle sıralanmaktadır;

- YönetSEL işlemlerde etkililik,
- Bürokratik engellerin aşılması,
- Vatandaş odaklılık,
- Bilgi güvenliği,
- Elektronik ortamın sağladığı avantajlar,
- Kamu hizmetlerinde standartizasyon.

E-devlet hizmetleriyle birlikte dönüşüm geçiren geleneksel devlet pratiğinin dayandığı ilkeler ile bu ilkelerin e-Devlet modelindeki karşılıkları Tablo 7.1'de farklı değişkenler bağlamında karşılaştırılmaktadır.

Tablo 7.1
Geleneksel Devlet ve
E-Devlet Yapılanması

Kaynak: Ho, A. Tat-Kei. (2002). Reinventing Local Government and the E-Government Initiative, Public Administration Review, July / August, 62(4) s. 434-444.

	Geleneksel Devlet	E-devlet
Oryantasyon	Üretim verimliliği	Vatandaş memnuniyeti ve kontrol, esneklik
Organizasyonel süreçler	İşlevsel rasyonalite, kontrol, bütünlleşme, dikey hiyerarşi	Bilgi paylaşımına dayalı yatay hiyerarşi
YönetSEL ilkeler	Emir ve kurallarla yönetim	Esnek yönetim, merkezî koordinasyonla departmanlar arası takım çalışması
Liderlik	Emir ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçilik
Kurum içi iletişim	Yukarıdan aşağıya	Merkezi koordinasyona dayalı çok yönlü ağ, doğrudan iletişim
Kurum dışı iletişim	Merkezî, resmî ve sınırlı kanallar	Resmî ve resmî olmayan, doğrudan ve anlık geribildirim, çoklu kanal
Hizmet sunum şekli	Belgelere dayalı, bireylerarası etkileşim	Elektronik değişim, çevrimiçi etkileşim
Hizmet sunum ilkeleri	Standartlaştırma, tarafsızlık ve eşitlik	Vatandaşı özel kılma, hizmetleri kişiselleştirme

Günümüzde birçok ülkede e-Devlet uygulamaları yaygın olarak kullanılmaktadır. Kitabımızın 4. ve 5. ünitelerinde dünyada ve ülkemizdeki e-Devlet uygulamalarının kullanımı hakkında ayrıntılı bilgiler sunulmuştur. Bu bölümde ise ülkemizdeki e-Devlet uygulamalarının kapsamına odaklanacağız. Vatandaşlara devlet tarafından sunulan e-hizmet türlerinin gün geçtikçe çeşitlendiğinden söz etmişlik. Bu çeşitlilik içerisinde belli başlı hizmetlerin diğerlerine oranla öne çıktığı ve vatandaşlar tarafından daha yaygın olarak kullanıldığı göz önünde bulundurulduğunda, e-Devlet hizmetlerinin kapsamını aşağıdaki biçimde belirlemek yerinde olacaktır.

- Sağlık hizmetlerinde e-Devlet uygulamaları
- Adli süreçlerde e-Devlet uygulamaları
- Yerel yönetimlerde e-Devlet uygulamaları
- Eğitimde e-Devlet uygulamaları
- Sosyal güvenlikte e-Devlet uygulamaları
- Sosyal politikalarda e-Devlet uygulamaları
- İç işlerinde e-Devlet uygulamaları
- Milli savunmada e-Devlet uygulamaları
- Bilgi teknolojileri ve iletişimde e-Devlet uygulamaları
- Tarımsal üretimde e-Devlet uygulamaları
- Bilimsel etkinliklerde e-Devlet uygulamaları
- Ulaştırma, denizcilik ve haberleşmede e-Devlet uygulamaları
- Diğer e-Devlet uygulamaları

Sağlık Hizmetlerinde E-Devlet Uygulamaları

Sağlık hizmetleri vatandaşların en yoğun talep ettikleri hizmetlerin başında gelmektedir. İnsanın doğası gereği, sağlıklı bir yaşam için hastalık durumlarında sağlık hizmetlerinden vakt kaybetmeden yararlanmak oldukça önemlidir. Hastalık halleri dışında ise sağlığın kontrol altında tutulması olası hastalıkların erken teşhisi için hayatı öneme sahiptir. Dolayısıyla sağlık hizmetleri hem hasta olan hem de sağlıklı vatandaşlar tarafından yoğun bir biçimde talep edilen hizmetlerdir.

Sağlık hizmetlerinin kapsamı oldukça genişir. Geleneksel bürokratik süreçler, her işlemde olduğu gibi, zaman kaybetmeden sağlık konusunda gerekli bilgiye ulaşmayı güçlendirmektedir. E-devlet uygulamaları bu anlamda sağlıkta meydana gelen dijital dönüşümün odağında yer almaktadır. Sağlık sektöründe e-Devlet yapılanmasına degenmeden önce sağlık sektöründe temelde gözlemlenen ve sürecin işleyişini olumsuz etkileyen noktalara vurgu yapmak yerinde olacaktır. Vatandaşların sağlık hizmetlerinden eşit, kaliteli ve hızlı bir şekilde yararlanmaları en temel sağlık hedeflerinin başında gelmektedir. Eşitlik ilkesi anayasada da vurgulandığı üzere temel hak ve hürriyetler çatısı altındadır. Dolayısıyla her bireyin sağlık hizmetlerinden yararlanmaya hakkı vardır ve bu hak hiçbir koşulda engellenemez. Özellikle nüfus artışı ve kırsaldan kente doğru olan yoğun nüfus hareketliliği, salgın hastalıklar, sağlık hizmetlerinin eşit bir şekilde vatandaşlara ulaştırılmasının önündeki ciddi engellerdir. Bu engellerin aşılmasının yolu, sağlık hizmetlerine gereksinim duyan vatandaşların her türlü sağlık hizmetine en kolay yoldan erişmesini olanaklı kılacak teknolojik altyapının oluşturulmasıdır. E-devlet uygulamalarının sağlık sektörüne yapacağı önemli katkılardan biri bu olacaktır. Sağlık hizmetlerinin vatandaşlara kaliteli bir şekilde sunulması ancak güncel teknolojilere dayalı tanı ve tedavi uygulamalarının sağlık kurumlarına tesisiyle ve bu tanı ve tedavi yöntemlerine hakim uzman personelin eğitilip sağlık kurumlarında istihdam edilmesiyle olanklidir. Dolayısıyla kaliteli eğitim almış sağlık personelinin kaliteli teknolojik donanımı hastalarının tedavi süreçlerinde etkin bir biçimde kullanmaları, hastalara

nitelikli bir sağlık hizmeti sağlamanın tek yoludur. Sağlık alanında sunulan e-Devlet hizmetlerinin kaliteyi artırıcı etkili, verimli ve hızlı bileşenleri barındırdığı söylenebilir. Sağlık hizmetlerinden hızlı bir şekilde yararlanmak ise gerektiğinde hayatı öneme sahip olabilmektedir. Geleneksel anlamda sağlık hizmetlerinin hızı tedavi bekleyen hasta sayısıyla orantılı iken günümüzde, gelişen teknolojiler, yaygın otomasyon sistemleri, güçlü iletişim altyapısı ve sürekli izleme yöntemleriyle sağlık hizmetlerinin beklemeksiz hastaya ulaştırılması olanaklı hâle gelmiştir.

E-nabız uygulaması hastalara ilişkin her türlü verinin elektronik ortamdan saklanması ve gerektiğinde kullanılmasına fırsat vermektedir.

Sağlık hizmetlerinin sunulması aşamasında Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığının teknoloji odaklı bir dizi girişimi bulunmaktadır. Bu teknolojilerin çoğu, yukarıda da belirtildiği gibi, önleyici ve tedavi edici sağlık hizmetlerini kapsamaktadır. E-devlet uygulamalarının birçok alanda sağladığı kolaylıklar sağlık alanında da işe koşulmakta ve bir dizi e-devlet uygulaması başta hastalar olmak üzere paydaşların kullanımına sunulmaktadır. E-devlet hizmetleri kapsamında sunulan e-nabız uygulaması, muayene, tetkik ve tedavilerin nerede ve kim tarafından yapıldığını bakılmaksızın, tüm sağlık bilgilerinin çevrimiçi ortamda yönetilebildiği ve tıbbi verilere tek bir merkezden ulaşılabilirliği bir tür kişisel sağlık veri tabanıdır. Sağlık uygulamaları kapsamında yaygın olarak sunulan e-Devlet hizmetleri;

- Hasta doğrulama sistemleri
- Sağlık verilerine erişim
- Acil sağlık hizmetleri
- Giyilebilir sağlık teknolojileri
- Bilgi sorgulama hizmetleri
- Sağlık hizmetlerinin değerlendirilmesi olarak sıralanabilir.

İNTERNET



E-nabız uygulamasına www.turkiye.gov.tr adresi üzerinden yada doğrudan www.enabiz.gov.tr adresinden de erişilebilir.

Hasta doğrulama sistemleri, sağlık hizmetlerinde yaşanan kayıp ve kaçak durumların önlenmesi aşamasında işlevsel olarak kullanılan teknoloji tabanlı kontrol sistemleridir. Hasta doğrulama sistemlerinin sosyal güvenliği ilgilendiren boyutları da bulunduğu için, SGK ile veri paylaşımı da sağlanmaktadır. Sistemin, hastaların bazı değiştirilememeyen özellikleriyle kayıt altına alınmaları ve bu verilerin sağlık hizmetlerine başvuru aşamasında sorgulanması esasına dayanmaktadır. Değiştirilememeyen özellikler olarak belirtilen kişisel bilgiler kan grubu, retina, parmak izi ve damar izi olarak sıralanabilir. Bunlar arasında özellikle damar izi taraması yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Her ne kadar, sistemin işleyişine hasta bilgilerinin güvenli koşullarda saklanması konusunda bazı belirsizlikler nedeniyle karşı çıkmış olsa da hasta doğrulama sistemleri özel sağlık kurumlarında yaygın olarak kullanılmaktadır.

Sağlık verilerine erişim kolaylığı hastalar için oldukça önemlidir. Özellikle e-Devlet üzerinde faaliyet gösteren e-nabız kapsamında kayıt altında tutulan her tür sağlık bilgisine İnternetin bulunduğu her ortamda erişmek olanaklıdır. Dolayısıyla hastaların tanı ve tedavi süreçlerine ilişkin her türlü tahlil bilgilerini yanlarında bulundurma zorunlulukları ortadan kalkmaktadır. Özellikle son dönemde kullanıma sunulan mobil uygulamalar sayesinde bu erişim kolaylığı giderek daha da artmıştır. Bu sayede hastaların farklı sağlık kuruluşlarında yapılan muayene bilgilerine ilişkin ayrıntılara, reçete ve ilaç bilgilerine, laboratuvar tetkiklerine ve röntgen, MR gibi tıbbi görüntülere diledikleri yer ve zamanda erişim sağlanabilemektedir. Ayrıca hastalar gittikleri her sağlık kuruluşunda aynı türden tetkikleri tekrar tekrar yaptırmaya külfetinden de kurtulmaktadır. E-nabız uygulamasına kayıt oluşturan hastaların hangi tür bilgilerinin kimler tarafından görülebileceğine ilişkin karar verme hakkı bulunmaktadır. Böylece hasta verilerinin yetkisiz sağlık personeli tarafından kullanımının da önüne geçilmektedir.

Hastalar e-nabız sistemine Windows Phone, iOS ve Android işletim sistemine sahip tüm akıllı cihazlarla erişebilmektedirler.



www.e-nabiz.com.tr

Acil sağlık hizmetleri yaşamsal öneme sahip hizmetlerdir. Özellikle anlık müdahale gerektiren durumlarda (örn. kalp krizi, epilepsi nöbeti, ev kazası, trafik kazası vb.) hastalar ya da hasta yakınları telefon üzerinden 112 acil sağlık talebinde bulunmaktadır. Bu sürecin kalitesini artırmak adına e-nabız sisteminin mobil uygulaması üzerinde yer alan 112 acil butonu kullanılarak kısa sürede 112 acil servisine otomatik gönderilen yer bildirim bilgisiyle erişim sağlanabilmekte ve 112 acil sağlık hizmeti alınabilmektedir. Bu uygulamanın özellikle engelli bireylerin sağlık hizmetlerine erişimini oldukça kolaylaştıracağı düşünülmektedir.

Popüler sağlık teknolojileri arasında son dönemde giyilebilir teknolojilerden de söz edilmektedir. Bu süreçte yaygın olarak nabız, kalori, tansiyon, oksijen dağılımı, kan şekeri gibi verileri ölçen bluetooth özellikli saatler, akıllı bileklikler vb. aracılığıyla hasta bilgileri anlık olarak ve otomatik gönderilebilmektedir. Özellikle yukarıda açıklanan acil sağlık hizmeti gerektiren durumlarda giyilebilir teknolojilerin yakın gelecekte önemli katkıları olacağı düşünülmektedir. Bileğe takılan bir saat, bileklik türevi giyilebilir bir teknoloji, ya da bir giysi ile kişiye ait anlık durum bilgileri (nabız, kan şekeri, tansiyon, oksijen dağılımı vb.) tipki mobil uygulamada yer alan 112 acil butonu gibi işlev görerek yer ve konum bilgisiyle otomatik olarak acil yardım talebinde bulunabilecektir.

Bilgi sorgulama işlemleri kapsamında aile hekimi sorgulama, yeşil kart sorgulama, organ nakil durumu sorgulama gibi hizmetler sunulmaktadır. Bu sorgulama hizmetleri diğer e-Devlet hizmetlerine kıyasla daha basit bir yapı sunmaktadır. Bu kapsamında kullanıma sunulan sorgulama ara yüzü sayesinde aktif konumdaki aile hekimi bilgisi, aile hekiminin bulunduğu sağlık kuruluşu ve eğer adres değişikliği nedeniyle aile hekimi değişimi talebinde bulunulmuşsa bu değişimin sonucu hakkında bilgi alınabilmektedir. Yeşil kart ise hiçbir güvencesi (bir işi, sağlık sigortası, SGK'ye bağlı çalışma vb.) olmayan vatandaşların sağlık hizmetlerinden bedelsiz yararlanmalarını öngören bir sistemdir. Yine e-Devlet üzerinden yeşil karta ilişkin başvuru durumu sorgulaması yapılabilmektedir. E-devlet kapısı üzerinden sunulan sorgulama hizmetlerinden biri de organ nakli bilgisi sorgulama hizmetidir. Organ nakli birçok hastalık için hayatı öneme sahiptir. Son yıllarda görsel medyada ve sivil toplum kuruluşları tarafından çeşitli platformlarda yapılan bilgilendirmeler sayesinde organ naklinin önemi giderek daha fazla fark edilmekte ve bağışçı sayısı giderek artmaktadır. E-devlet uygulaması kapsamında organ nakil talepleri veri tabanına işlenen hastalar kişisel organ nakil tedavilerine ilişkin anlık bilgilere erişim sağlayabilmektedirler.

Hizmet değerlendirme, vatandaşların sağlık kuruluşlarından almış oldukları sağlık hizmetlerini e-nabız üzerinden çevrimiçi olarak değerlendirebilecekleri ve bu yolla sağlık kuruluşlarının gelişimine katkı sağlayabilecekleri bir yapı sunmaktadır. Sıralanan tüm sağlık hizmetlerine e-Devlet kapısı üzerinden erişim sağlayan vatandaşların sağlık durumlarıyla ilgili her türlü kişisel bilgileri bilgi güvenliği kapsamında devlet güvencesi altındadır. Bu süreçte gelişmiş şifreleme yapılarıyla sağlıkla ilgili kişisel verilerin korunması ve kişinin yetkilendirdiği kişiler dışında yetkisiz kişilerce kişisel bilgilerinin kullanılmasının önüne geçilmektedir.

Giyilebilir teknolojiler, algılama sensörleri ve iletişim modüllerinden oluşan, gözlük, saat, ayakkabı gibi vücuta giyilebilen ve İnternet ya da bluetooth üzerinden veri gönderip alabilen sistemlerdir.

Adli Süreçlerde E-Devlet Uygulamaları

Adli süreçler geleneksel bürokrasının yoğun yaşadığı süreçlerdir. Adalet kavramının gecikmesiz tecellisi, vatandaşların devlet mekanizmalarına olan güvenlerini etkileyebilmektedir. Geleneksel devlet yapılanmasında adli süreçlerin işleyişindeki yavaşlık, uzayıp giden dava dosyaları, sonuçlanmayan davalar en sık yinelenen şikayetler arasındadır. Hâl böyle olunca adli boyutta vatandaşların sağlıklı hizmet almaları da giderek zorlaşmaktadır. E-devlet uygulamalarının bu süreçte geleneksel adalet bürokrasisinin engel niteliğinde olan birçok unsurunu devre dışında bırakacağı düşünülmektedir. Adli süreçlerde e-Devlet kapısı üzerinden;

- Adli sorgulama hizmetleri
- Adli bilgilendirme (e-tebliğat)
- UYAP hizmetleri olmak üzere çeşitli hizmetler sunulmaktadır.

Karekod, "Data Matrix" isimli kare veya dikdörtgen biçimlerde basılabilen iki boyutlu barkodun ülkemizde kullanılan adıdır.

E-devlet üzerinden devlet kurumları arasındaki eş güdüm dâhilinde adli sorgulama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Bu hizmetten yararlanmak isteyen kamu kurum ve kuruluşlarının, Adalet Bakanlığına yazılı olarak başvuruları gerekmektedir. Yapılan başvurular sonucunda erişilecek bilgi ve belgeler resmi bir statü kazandığı için e-Devlet uygulamasından talep edilen bilgilerin kullanılma gereklisini ve yasal dayanağının belirtilmesi gerekmektedir. Adli sorgulama, vatandaşlarlarındaki hukuki süreçleri ilgilendiren birtakım sorgulamaları Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü ile Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına bağlı Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. arasında imzalanan protokol kapsamında elektronik ortamda sorgulayabileceklerine olanak tanımaktadır. Bu sorgulamalar sonucunda talep edilen belgeler karekod uygulaması içeriği için belgenin doğruluğu karekod uygulaması yüklü mobil cihazlardan da kolaylıkla yapılabilmektedir. Karekod, bilinen klasik barkodlardan farklı olarak daha fazla bilgiyi güvenli bir şekilde saklayabilecek bir uygulamadır.

Bu sorgulamaların e-Devlet üzerinden gerçekleştirilmesi her şeyden önce bilgiye erişim kolaylığı ve zaman tasarrufu sağlamaktadır. Adli sorgulamaların en başında adli sicil kaydı sorgulama işleminin geldiğini söylemek yanlış olmayacağındır. Adli sicil kaydı vatandaşların genellikle kamu ve özel kurumlarla ilişkileri söz konusu olduğunda gereksinim duyacakları birtakım bilgileri barındırmaktadır. Bu bilgiler arasında; kesinleşmiş, ertelenmiş ya da başka bir seçenek/yaptırıma çevrilen cezalar, belirli hak mahrumiyetlerinin bulunup bulunmadığı ile ilgili sorgulamalar, alınan cezaya neden olan her türlü şikayetten vazgeçme, af kapsamında alınma ya da etkin pişmanlık sonucu verilen kararlar ve alınan cezaya ilişkin zamanaşımı durumunun bulunup bulunmadığını yönelik bilgiler yer almaktadır. Sicil kaydı belgesi vatandaşın isteği doğrultusunda oluşturulduğu için belgeye neden gereksinim duyulduğu ve belgenin hangi kurum ya da kuruluşu verileceği belirtilmek zorundadır.

Adli sorgulamalar kapsamında e-Devlet kapısı üzerinden vatandaşlara sunulan bir hizmet de dava dosyası sorgulama işlemleridir. E-devlet üzerinden sorgulamayı yapan kişinin durumuna göre (vatandaş, avukat, bilirkişi) Yargıtay ve Danıştay'da bulunan dava dosyalarının durumuna ilişkin (davaya neden olan konu, dava dosyasının durumu, davanın taraflarını, davanın hangi aşamada olduğu, duruşma tarihi vb.) bilgiler sorgulanabilmektedir.

Vatandaşları, kurum ve kuruluşları ilgilendiren her tür hukuki süreçte hukuku ilgilendiren durum davanın taraflarına tebliğ edilmektedir. Geleneksel sistemde bu süreç posta yoluyla gerçekleştirilmektedir. Postada gecikme ve kaybolmalar ise tebliğat süreci sonrası çeşitli yaptırımlar doğurabilmektedir. Hukuki süreçlerde kullanılan elektronik tebliğat (e-tebliğat) uygulamasıyla hızlı ve güvenilir bir bilgilendirme söz konusu olabilmektedir. E-tebliğat, Tebliğat Kanunu 7/a maddesi ve elektronik tebliğat yönetmeliğine göre tebliğat çıkarma yetkisi bulunan kurum ve kuruluşlar tarafından tebliğata elverişli bir elektronik adres (e-posta) vererek bu adresle tebliğat yapılmasını isteyen kişiye, elektronik yolla gönderilen bildirimdir. Hukuki olarak fiziksel ortamda basılı belge şeklinde posta yoluyla ulaştırılan tebliğat aynı sonuçları doğurduğu için bağlayıcı niteliktedir.

Ulusal Yargı Ağrı Bilişim Sistemi (UYAP), hukuksal süreçlerle ilgili bilgi alıp işlem yapılabilen bir e-Devlet uygulamasıdır. UYAP sisteme farklı statülerde kişiler ve kurumlar e-Devlet şifresi, elektronik imza (e-imza) ya da mobil imza (m-imza) ile giriş yapabilirler. Bu kapsamda UYAP'ın vatandaşlar için belirlenmiş hizmetlerinin sunulduğu *Vatandaş Portal*, avukatlar için özelleşmiş bilgilerin bulunduğu *Avukat Portal*, kurum

Adli süreçlerde kullanılan e-devlet kapısı üzerinden giriş yapan kişinin konumuna bağlı olarak (vatandaş, avukat, bilirkişi) farklı hizmetlere erişilebilmektedir.

ve kuruluşlar için hizmetler sunulan *Kurum Portal*, adlı süreçlerde uzmanlık alanları doğrultusunda görüşlerine başvurulan bilirkişiler için *Bilirkişi Portal*, icra ile elde edilen malların satışının yapıldığı *E-satış Portal* ve kısa mesajla bilgilendirme içeren *SMS Bilgi Sistemi* altında çeşitli e-Devlet hizmetleri sunulmaktadır.

Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları

Yerel yönetimler, yöre halkın gereksinimlerini etkin bir şekilde karşılamak üzere, yerel düzeyde kamu hizmeti sağlayan ve yerel halkın kendi seçtiği organlarca yönetilen; yönetsel, siyasal ve toplumsal kurumlar olarak tanımlanmaktadır (Ulusoy ve Akdemir, 2002). Bu bağlamda, köylerde ve mahallelerde muhtarlıklar, merkez ya da ilçe belediyeleri ve il özel idareleri yerel yönetimler kapsamında sayılabilir.

Yerel yönetimler demokrasinin vazgeçilmez unsurları arasındadır. Katılımcı demokrasi anlayışını hayatı geçirme boyutunda, vatandaşlar kendilerini ilgilendiren konularda karar alma yetkilerini, kendi iradeleriyle adaylara devretmektedirler. Bu yetki devri belirli aralıklarla gerçekleşen seçimler yoluyla yapılmakta ve seçme seçilme şartlarını sağlayan tüm Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları seçmen ya da aday olabilmektedirler. Vatandaşların seçimler yoluyla adayları yetkilendirmeleri, devletin sunacağı hizmetlerin seçimle yetkilendirilen kişi ve kurumlar tarafından yürütülmesine fırsat tanımaktadır. Yerel yönetimlerin kapsamı dışında olan kaymakamlıklar ve valilikler ise yetkiyi vatandaşlardan dolaylı olarak alan mülki amirlik makamlarıdır. Bu dolaylı yetki, vatandaşlar tarafından ülke yönetimine getirilen siyasi partilerin oluşturduğu hükümetler tarafından yapılan atamalara bağlı olduğu için dolaylı da olsa mülki amirliklerin de yine vatandaşların seçim iradelerinin bir tecellişi olduğu söylenebilir.

Yerelden yönetim merkezden yönetim anlayışını değiştirmektedir. Yerel yönetimler vatandaşların devlet ve hükümet kavramlarıyla birebir ve yerel ölçüde ilişki kurmalarına fırsat tanıyan kurumlardır. Bu nedenle vatandaşlarda devlet ve hükümet kavramlarıyla ilgili olumlu bir algı oluşturabilmek için yerel yönetimlerce sunulan hizmetlerin hızlı, güvenilir, kolay ve kaliteli olması gerekmektedir. Yerel yönetimlerde e-Devlet uygulamaları, ülke çapında birçok bakanlığın hizmeti olarak sunulan e-Devlet hizmetlerinin yerel yönetimler tarafından da sağlanması temeline dayanmaktadır. E-devlet hizmetlerinin yerel yönetimlerde kullanılmasıyla vatandaşların temel hizmetlerden hızlı, kolay ve ulaşılabilir bir şekilde yararlanmaları sağlanacak ve kamu kaynakları daha etkili ve verimli bir şekilde kullanılmış olacaktır. Ayrıca geleneksel parlamenter demokrasiyi güçlendirecek doğrudan demokrasi enstrümanlarının yolu açılarak vatandaşların yerel boyutta da olsa yönetim sürecine katılmaları ve yönetsel faaliyetleri denetlemelerinin önü açılacaktır. Böylece tüm kamusal süreçlerde şeffaflık oluşturularak vatandaşların kamuya güvenleri sağlanmış olacaktır. Yerel yönetimlerde sunulan e-Devlet uygulamalarına Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü bünyesinde sunulan yerel yönetimlere ilişkin bilgi giriş uygulamasıyla toplu olarak erişim sağlamak olanaklıdır. Bu kapsamda sunulan hizmetler;

- Görüş bildirme
- Sorgulama ve bilgi alma
- Hizmet sunma başlıklarını altında toplanabilir.

E-devlet uygulaması kapsamında yerel yönetimlere sunulan hizmetler yerel yönetimlerin hizmet kalitelerini oldukça geliştirmiştir ve daha da geliştirecektir.

Yerel yönetimlerde e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması neden önemlidir?



SIRA SİZDE

Alanyazında yer alan bilgiler ve Türkiye'de yerel yönetimlerin elektronik ortamda kullandıkları hizmetler incelendiğinde, e-Devlet uygulamalarını yerel yönetimler içerisinde ağırlıklı olarak ilçe ve merkez belediyelerinin kullandığı görülmektedir. Belediyeler, demokratik bir yönetim sunma adına kent konseyleriyle eşgüdüm hâlinde

çalışarak merkez ya da ilçe kapsamında gerçekleştirilmesi düşünülen projeler hakkında vatandaşların görüşlerine başvururlar. Bu görüşler elektronik ortamda düzenlenen e-anket ya da e-oylama türü uygulamalarla ve vatandaştan toplanan dilek/şikayetler yoluyla toplanmaktadır. Anket ya da oylamaların bağlayıcı bir tarafı bulunmamasına rağmen genel eğilime uygun davranışın yerel yönetimlerin vatandaş nezdinde güven oluşturacağı unutulmamalıdır. Çevrimiçi ortamda vatandaşlar tarafından bildirilen dilek ve şikayetler ise doğrudan yerel yönetimlerin şikayeteye konu olan ilgili alt birimine aktarılınmakta ve belirtilen soruna ilişkin hizmet ve geribildirim sağlanmaktadır.

Yerel yönetimlerce sunulan e-Devlet hizmetlerinden biri de vatandaşların birtakım bilgileri elektronik ortamda sorgulamalarını sağlayan sorgulama hizmetleridir. Bu bilgilerin kapsam ve çeşitliliği yerel yönetimlerce belirlenmesine karşın genel olarak e-imar olarak adlandırılan kent içi imar planı hakkında bilgi alma, e-ruhsat uygulamasıyla işyeri, mesken gibi mekanların ruhsat ve iskan durumlarını sorgulama, yerel yönetimlerce sunulan hizmetlere ilişkin borç bilgisi sorgulama ve başvuru evraklarının çevrimiçi ortamda takibi gibi işlemleri kapsamaktadır. Hizmet boyutunda ise yerel yönetimlerce sunulan hizmetlere ilişkin elektronik ortamda abonelik ödemeleri, vergi işlemlerine yönelik beyanname doldurma ve dilekçeyle başvuru yapma gibi kolaylıklar sunulmaktadır.

Eğitimde E-Devlet Uygulamaları

Eğitim öğretim, Türkiye gibi genç nüfusun oldukça fazla olduğu ülkelerde hem milyonlarca öğrenci için, hem de eğitim öğretim sisteminin doğrudan paydaşları olan veliler, öğretmenler, eğitim yöneticileri için oldukça önemli bir konudur. Millî Eğitim Bakanlığı kapsamında örgün ve uzaktan olmak üzere farklı yapılarda devlet ve özel kuruluşlarca farklı kademelerde eğitim hizmeti sunulmaktadır. Okulöncesi dönemden başlayan bu süreç lisansüstü düzeye kadar ve hatta yaşam boyu eğitim programları kapsamında tüm yaşam boyu devam etmektedir. Kuşkusuz nitelikli, kaliteli ve sürdürülebilir bir eğitim bu sürecin en önemli amacidır. Bu amacı gerçekleştirebilmenin yolu ise çağdaş uygulamaların eğitim öğretim süreçlerine entegrasyonunu sağlamaktan geçmektedir.

Eğitimde teknoloji uygulamalarının geçmişi e-Devlet uygulamalarının çok öncesine dayanmaktadır. Eğitim öğretim ortamlarına teknolojinin entegre edilmesine yönelik öncül çalışmalar neredeyse 1900'lerin başlarına kadar uzanır. Fakat günümüzde kullanılan biçim ve kapsamıyla eğitim teknolojisi kavramının odağında çoğunlukla bilgisayar teknolojileri yer almaktadır. Bilgisayarların eğitim süreçlerinde kullanılmaya başlanması 1960'lı 1970'li yıllara, yaygın olarak kullanımı ise 1990'lı yıllara uzanmaktadır. Bu süreçte bilgisayarların eğitim öğretime sağladıkları en önemli katkılar eğitim kalitesini artırmak, öğrenci motivasyonunu sağlamak, öğrencilere kendi hızlarında öğrenme fırsatı tanımak ve sınırsız tekrar seçenekleriyle kalıcı öğrenmeleri kolaylaştırmak biçiminde sıralanabilir. Eğitimde bilgisayar kullanımı kavramının dönüm noktasında ise İnternet teknolojilerinin eğitsel süreçlere entegre edilmesi yer almaktadır. İnternet aracılığıyla yerden ve zamanдан bağımsız olma fırsatı eğitimde yepyeni ufukların açılmasına yol açmıştır. Günümüzde oldukça yaygın olarak kullanılan ve dünya üzerinde milyonlarca öğrencinin etkin olarak eğitim aldığı çevrimiçi öğrenme ortamları (Kitlesel Açık Çevrimiçi Dersler - MOOCs) eğitimde İnternet uygulamalarının yaygınlaşmasının en önemli çıktılarından biridir. İnternet kapsamında hizmet sunan e-Devlet uygulamaları ise eğitsel süreçlerde son dönemde yerini almaya başlamıştır. Eğitim öğretimin her kademesinde e-Devlet uygulamalarına ilişkin uygulama örneklerine rastlamak mümkündür. Bu kapsamında eğitim öğretim süreçlerine ilişkin;

- Bilgi sorgulama
- Geribildirim sağlama hizmetleri e-Devlet üzerinden sunulmaktadır.

Bilgi sorgulama işlemi diğer e-Devlet uygulamalarında da gördüğümüz gibi veri tabanında kayıtlı olan kişisel verilere ulaşma işlemidir. Bu kapsamda okul sorgulama işlemi okul öncesi dönemi, ilkokul ve ortaokul dönemini kapsayan bir sorgu seçeneği sunarak e-Devlet hizmeti sağlamaktadır. Okulöncesi dönem çocuk gelişimi için oldukça önemli bir dönemdir. Bu dönemde velilerin en çok merak ettikleri konulardan biri de çocukların doğum okul öncesi eğitim alacakları kurumun bilgileridir. Bu kapsamında çocukların doğum bilgileri nüfus kayıt sistemine bildirildiği andan itibaren kayıt altına alınmaktadır. Adrese dayalı nüfus kayıt sistemiyle de ailelerinin ikamet ettiğleri adres temel alınarak cadde ve sokak bilgileriyle en uygun okulöncesi kurumuna kayıtları sistem üzerinden otomatik olarak yapılmaktadır. Bu sürecin otomasyonu veli ve okul idarecilerinin iş yüklerini ölçüde azaltmıştır. Veliler çocukların kayıt durumlarını anaokulu kayıt sorgulama sistemi üzerinden sorgulayabilmektedirler. Sorgulama işlemi Millî Eğitim Bakanlığının Internet ortamında hizmet sağladığı e-okul sistemi üzerinden sağlanmaktadır.

E-okul, Millî Eğitim Bakanlığı tarafından Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS) projesi kapsamında 2007 yılının Ocak ayında kullanıma açılmış olan bir okul yönetim bilgi sistemi web yazılımıdır.

E-okul sistemine <https://e-okul.meb.gov.tr> adresinden erişim sağlanabilir.



Resim 7.1

E-okul Giriş Ekranı

E-devlet uygulamalarından biri olan e-okul uygulaması kapsamında öğrenci, veli, öğretmen ve okul idarecilerine verilen giriş olanaklarına bağlı olarak farklı hizmetler sunulmaktadır. Sisteme veli ve öğrenci olarak giriş yapıldığında, öğrencinin not sorgulaması yapılarak, karne notları, devamsızlık durumu, sınav sonuçları ve yıl sonu notları öğrenilebilmektedir. E-okul üzerinden ek olarak öğrencinin başarı durumu (Taktir, teşekkür hesaplaması), haftalık ders programı, sınıf bilgileri, sözlü ve yazılı sınav tarihleri ve öğrencinin başka bir eğitim kurumuna nakil durumu hakkında bilgi alınabilmektedir. Öğretmenler ve okul idarecilerine ise öğrencilere ilişkin değerlendirme ekranları sunulmaktadır. Giriş aşamasında e-okul yönetim bilgi sistemi giriş bölümünü kullanarak giriş yapmaktadır. Sisteme giriş yapan okul idarecileri, kayıt yenileme ve kayıt silme işlemleriyle, öğrencilerin nakil işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler. Öğretmenlerin ise öğrencilerin devamsızlık bilgisi, sınav sonuçları, not kartı, dönem ödevi bilgilerini sisteme girme yetkileri bulunmaktadır.

Kamu eğitim kurumlarının son dönemde özel sektörün yoğun bir şekilde hedeflediği kaliteli eğitim anlayışını hayatı geçirmek adına başlattığı bir elektronik uygulama da öğrencilerden ve velilerden eğitim kurumu hakkında çevrimiçi ortamda görüş almayı sağlayan uygulamadır. Yerel yönetimlerde de sözünü ettigimiz gibi doğrudan demokrasi türü bu uygulama ile okulun temel hizmet alıcısı konumunda olan ve okuldaki işleyişini sağlıklı bir şekilde değerlendirebilecek öğrenci ve velilerin görüşleriyle okuldaki eğitim öğretim ve kurumsal yapının iyileştirilmesi hedeflenmektedir. Okul Öncesi Eğitim ve İlköğretim Kurumları Standartları Modülü olarak isimlendirilen bu uygulama, başlangıçta belirli bir öneklem dâhilinde görüş alma üzerine temellenmiş olmasına karşın günümüzde artık tüm paydaşların kullanımına açılmıştır. Gönüllülük esası temel alındıktan değerlendirme işlemine katılım zorunlu değildir. Veliler veli T.C. kimlik numarası ve öğrenci numarası ile öğrenciler ise öğrenci T.C. kimlik numarası ve öğrenci numaraları ile sisteme giriş yapıp okula ilişkin değerlendirme yapabilmektedirler.

Eğitim amaçlı e-Devlet uygulamalarının bir diğer kullanım alanı ise yükseköğretimdir. Kuşkusuz yükseköğretim kapsam bakımından orta öğretim kurumlarına kıyasla birtakım farklı özellikler barındırmaktadır. Yükseköğretimde kullanılan e-Devlet uygulamaları; üniversite e-kayıt, öğrenci belgesi sorgulama, mezun belgesi sorgulama ve veri tabanı sorgulama (tez tarama) türü işlemleri kapsamaktadır.

Üniversite e-kayıt uygulaması ortaöğretimden farklı olarak öğrenciler tarafından çevrimiçi ortamda gerçekleştirilen bir uygulamadır. Öğrencinin üniversiteye giriş sınavlarından almış olduğu puanlar, okul tercih bilgileri ve üniversite kaydını olumsuz etkileme olasılığı bulunan bilgi ve belgelerin tümü veri değişim protokollerini çerçevesinde;

- Sınav sonuçları için (ÖSYM)
- Sağlık ve sigorta işlemleri için Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)
- Barınma ve kredi işlemleri için Kredi ve Yurtlar Kurumu (YURTKUR)
- Adli sicil işlemleri için Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü
- Türkiye kaynaklı burslar için Yurtdışı Türkler ve Akraba Toplulukları
- Askerlik işlemleri için Asker Alma Dairesi (ASAL)

Olmak üzere, birçok kurum arasında imzalanan iş birliği dâhilinde paylaşılmaktadır. Böylece e-Devlet sayesinde öğrencilerin İnternet ortamında kolaylıkla kayıt işlemlerini gerçekleştirmelerinin yolu açılmıştır. Kayıt işlemine ek olarak üniversiteler e-Devlet uygulamasından bağımsız olarak kendi bünyelerinde oluşturdukları bilişim sistemleri üzerinden de yılda iki kez olmak üzere dönem kayıtlarının uzaktan oluşturulmasına fırsat sağlamaktadırlar. Örneğin Anadolu Üniversitesi AÖF öğrencilik hizmetleri kapsamında online kayıt yapılmaktadır. Yeni kayıt süresince tüm öğrenci bilgileri YÜKSİŞ, MEBSİŞ, ASAL ve Nüfus idaresi veritabanlarından doğrulanmaktadır. Böylece öğrencilerin gereksiz evrak teslimlerinin önüne geçilmiştir. 2015-2016 yılında hayatı geçirilen AÖF online kayıt hizmetiyle 1.5 milyon öğrenciye ulaşmaktadır. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim sistemi online kayıt sistemi bu kapsamda yükseköğretim sistemindeki en büyük e-Devlet uygulamasıdır.

Yükseköğretim öğrencilerinin en sık gereksinim duyukları belgelerden biri öğrenci belgesidir. E-devlet uygulaması kapsamında öğrencilerin elektronik ortamda öğrenci belgelerini oluşturmalarına olanak sağlanmaktadır. Böylece gereksinim duyuklarında, öğrenci belgesini kullanım nedenlerini de belirtmeleri koşuluyla öğrenci belgesi oluşturmalarına olanak sağlanmıştır. Yükseköğretim öğrencilerinin mezuniyet durumlarına ilişkin bilgiler ise öğrenim gördükleri üniversiteler tarafından sisteme girilmektedir. Bu kapsamda üniversitelere de tipki e-okul sisteminde olduğu fakülte ve bölüm için farklı düzeylerde giriş fırsatı ve yetkilendirme sağlanmıştır. Üniversiteler bu noktada girişini yaptıkları verilerin doğruluğunu kendi iç kontrol sistemleriyle sağlamakla yükümlü tutulmuşlardır.

Sosyal Güvenlikte E-Devlet Uygulamaları

Sosyal güvenlik bir ülkede yaşayan tüm insanların, gelirleri ne olursa olsun, temel hakları arasındadır. Sosyal güvenlik, bir mesleki veya sosyal risk yüzünden geliri veya kazancı kesintiye uğramış kimselerin başkalarının yardımı olmaksızın geçinme ve yaşama gereksinimlerini karşılayan bir sistemdir. Sosyal güvenlik kavramı; Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından “toplumun kendi üyelerine bir takım kamusal tedbirlerle, hastalık, hamilelik, iş kazası, işsizlik, yaşlılık ve ölümden kaynaklanan tamamen veya esaslı bir şekilde kazanç kaybının neden olacağı ekonomik ve sosyal zorluklara karşı sağladığı koruma, tıbbi bakım tedariki ve çocuklu ailelerin desteklenmesi” (Sosyal Güvenlik Kurumu, 2015) olarak tanımlanmaktadır.

Sosyal güvenlik kapsamında vatandaşlara gelir durumuna göre prim ödeyerek ya da prim ödemeksiz (yeşil kart hak sahipliği ile) çalışma yaşamı boyunca ve emeklilik döneminde temel sağlık hizmetlerinden ek katkı payı ödeyerek ya da ödemeyerek yararlanma hizmeti sunulmaktadır. Bu hizmet için ödenen prim gün sayısı çeşitli meslek gruplarına göre (yipranma payı durumunda) ya da cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Ülkemizde 01.10.2008 tarihinde yürürlüğe giren 5510 sayılı Sosyal Güvenlik Kanunundan önce SSK, BAĞKUR, Emekli Sandığı olmak üzere üç ayrı sosyal güvenlik kuruluşu faaliyet gösteriyordu. İşçi olarak çalışan personel için SSK, Esnaf ve Sanatkarlar ve diğer bağımsız çalışanlar sosyal sigortalar kurumu olarak BAĞKUR ve devlet memurları için de Emekli Sandığı çatısı altında hizmet sunuluyordu. Dolayısıyla sosyal güvenlik konusu, e-Devlet uygulamalarına kadarki süreçte, üç farklı sigorta kuruluşuna bağlı milyonlarca çalışanı ilgilendiren ve ancak uzmanların hakim olduğu bir alan konumunda yer almıştır. Günümüzde sosyal güvenlik amacıyla işe koşulan e-Devlet uygulamalarıyla temel düzeyde İnternet kullanabilen, bilgi okuryazarı olan ve çalışma yaşamlarına ilişkin doğru bilgilere sahip olan vatandaşlar kolaylıkla kendilerine ilişkin emeklilik ve prim borçlanma durumlarını öğrenebilmektedirler. Sosyal güvenlik kurumu bünyesinde birçok farklı düzeyde ve çeşitli e-Devlet hizmeti sunulmaktadır. Bu kapsamda;

- 4/A, 4/B ve 4/C sorgulama hizmetleri
- Ortak hizmetler
- Şahıs ödemeleri
- Diğer hizmetler başlıklarında toplanabilecek çok sayıda hizmet sunulmaktadır.

Sosyal Güvenlik Kurumunun diğer kurumları da çatısı altına alıp tek kurum yapılanmasına gitmesi sonucunda geçmiş dönemlerdeki sigortalılık haklarını yeniden kontrol, altında tutabilmek adına 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun SSK için 4/A, BAĞKUR için 4/B ve Emekli Sandığı için 4/C bendi temel alınmaktadır. E-devlet uygulaması kapsamında da ilgili kanunun üç bendi için de farklılaşan ve ortaklaşan hizmetler kategorilere ayrılmıştır. Bu işlemin temel nedeni verilerin kontrolünü, denetimini ve erişimini kolaylaştırmaktır. 4A kapsamındaki çalışanlar için, banka ve adres değişiklikleri, hizmet dökümü, sigortalı tescil kaydı, emeklilik kaydı, emekli aylığı bilgileri emekli aylığı kesintileri, ev hizmetlerinde çalışan kişi kaydı ve sorgulama işlemleri e-Devlet kapısı üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. 4B kapsamındaki çalışanlar için, banka ve adres değişikliği, basamak bilgisi, borç durumu, emekli aylığı kesintileri, emekli aylık bilgisi, hak sahipliği, hizmet bilgisi, ödeme dökümü, tescil kaydı, 6111 yapılandırma borç bilgileri, günlük kazanç beyanı girişi, emekli aylığı hesaplama ve isteğe bağlı olarak ilk tescil kaydı işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. 4C kapsamındaki çalışanlar için ise banka değişikliği, bir aylık maaş tercihi, emekli aylığı kesintileri, emekli aylık bilgisi, isteğe bağlı ödeme dökümü, tescil kaydı ve emeklilik işlemleri evrak takibi gibi işlemler e-Devlet kapısı üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Emeklilik zamanının sorgulanmasına ilişkin örnek bir ekran görüntüsü Resim 7.2'de sunulmuştur.

Resim 7.2**Emeklilik Sorgulaması**

Kaynak: <https://uyg.sgk.gov.tr/nezaman>

NE ZAMAN EMEKLİ OLURUM?			
Cinsiyetiniz	<input checked="" type="radio"/> Erkek <input type="radio"/> Kadın	Malösütiniz Var mı ?	<input type="checkbox"/> Hayır <input checked="" type="checkbox"/>
Doğum Tarihiniz	01 <input type="button" value="↑"/> 01 <input type="button" value="↓"/> 1930 <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>	Erken Yaşlanma Var mı ?	<input type="checkbox"/> Hayır <input checked="" type="checkbox"/>
Hizmete Başlama Tarihiniz	01 <input type="button" value="↑"/> 01 <input type="button" value="↓"/> 1940 <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>		
Mevcut Bilgileriniz			
SSK Prim Ödeme Gün Sayınız	<input type="text"/>		
Diger Sandıklara Alt Gün Sayınız	<input type="text"/>		
Askerlik/Sanatçı Gün Sayınız	<input type="text"/>		
Filli Gün Sayınız	<input type="text"/>		
Yurtdışı Gün Sayınız	<input type="text"/>		
3600 Günün Doldurulduğu Tarih	<input type="text"/> <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/> <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/>		
<input type="button" value="GÖNDER"/> Gerekli bilgileri girip GÖNDER tuşuna basınız.			

INTERNET



Emeklilik tarihlerine ilişkin <https://uyg.sgk.gov.tr/nezaman> adresi kullanılarak ayrıntılı sorgulama yapılabilir.

MEDULA, Türkiye'de Genel Sağlık Sigortası ile sağlık tesisleri arasında, fatura bilgisini elektronik olarak toplamak ve hizmetlerin ödenmesini gerçekleştirmek için oluşturulan bütünlük bir e-devlet sistemidir.

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu kapsamına giren çalışanlara sunulan ortak hizmetler kapsamında ise iş göremezlik ödemesi görme, tahsis talep ve beyan taahhüt belgesinin verilmesi, ilaç kullanım süresi sorgulama, muayene katılım payı sorgulama, MEDULA optik cam ve çerçeve bilgisi sorgulama, emeklilik tarihi sorgulama, sağlık provizyon aktivasyon sorgulama işlemleri çevrimiçi ortamda gerçekleştirilebilmektedir.

E-devlet kapısı üzerinden sunulan şahıs ödemeleri kapsamında, şahıs ödemeleri sorgulama ve şahıs ödemeleri için banka hesabı tanımlama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Şahıs ödemeleri, Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından sigortalının adına yapılmış herhangi bir ödeme olup olmadığını sorgulandığı hizmettir. Bu kapsamında sigortalıya sunulan bir tablo ile sorgulamaya ilişkin SGK referans numarası, ödeme tipi, ödeme durumu, ödeme durumu detayı ve ödeme tutarı görüntülenmektedir. Banka hesabı sorgulama ve tanımlama kapsamında ise sigortalının alacağı ödemelere ilişkin ödemeyi istediği banka adı, banka şubesı, hesap numarası, IBAN numarası gibi bilgileri sorgulaması ve bu bilgiler üzerinde değişiklik yapması olanaklıdır.

Sosyal Sigortalar Kurumu kapsamında e-Devlet kapısı üzerinden sunulan diğer hizmetler ise 30 günlük aralıkları kapsayacak biçimde yapılabilen tedavi bilgileri sorgulama, 6552 sayılı kanun kapsamında yeniden yapılandırılan borçlara ilişkin sorgulama, tescil kaydı ve borç dökümü, kart ile prim ödeme uygulaması, Genel Sağlık Sigortası tescil ve prim borcu sorgulama, şahıs ödeme durumları görüntüleme, hekim bilgilendirme ve sağlık yardımı talep ve taahhüt işlemleri kapsamaktadır.

Sosyal güvenlik alanında e-Devlet üzerinden hizmet sağlayan kurumlardan biri de Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezidir. Merkezin e-Devlet uygulaması üzerinden sağlık sigortası, hayat sigortası, ferdi kaza için poliçe sorgulama, trafik sigortası ve kasko polisi sorgulama, tehlikeli madde mali sorumluluk sigortası sorgulama, mesleki sorumluluk poliçe sorgulama ve yeşil kart poliçe sorgulama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. E-devlet üzerinde Takasbank tarafından sunulan bireysel emeklilik işlemleriyle bireysel emeklilik policerleri sorgulanabilmekte, bireysel emeklilik şirketlerine ödenen katkı payları karşılığı alınan emeklilik yatırım fonları ile hesaba yatırılan devlet katkısı fon, adet ve tutar bilgilerine erişim sağlanabilmektedir.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı bünyesinde sunulan e-Devlet hizmetleriyle işçi sendikalarına üyelik işlemleri, üyelik sorgulama, iş sağlığı ve güvenliği hizmetleriyle yabancılardan çalışma izinleri otomasyon sistemi üzerinden işlemler elektronik ortamda gerçekleştirilebilmektedir.

Sosyal Politikalarda E-Devlet Uygulamaları

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı bünyesinde, e-Devlet kapısı üzerinden erişim sağlanabilen birtakım hizmetler sunulmaktadır. Bu kapsamında e-Devlet kapısı üzerinden;

- Proje takip
- Gelir testi
- Başvuru işlemleri
- Bilgi sorgulama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.

Proje destekleri takip sistemi üzerinden Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığını temel alan proje başvurularının durumu, projeye aktarılan kaynak durumunu ve geri ödeme gibi bilgilere erişim sağlanabilmektedir. Gelir testi hizmeti aracılığıyla vatandaşlar gelirlerine ilişkin sorgulama yapabilmektedirler. Gelir testi işlemi, kişinin çeşitli göstergeler temelinde mevcut gelirinin belgelelenmesine fırsat sunmaktadır. Gelir testi, herhangi bir kapsamında genel sağlık sigortalısı veya genel sağlık sigortalısının bakiyeli olduğu kişi olarak sağlık yardımlarından yararlanma hakkı bulunmayan kişileri kapsamaktadır. İlgili kişiler 5510 sayılı Kanun kapsamında genel sağlık sigortalısı olarak tescil edilmekte olup, anılan kapsamında tescil edilen bu kişilerin tescil tarihinden itibaren yetkili birimlere müracaat ederek Tek Adımda Hizmet İşlemleri çerçevesinde ya da Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) üzerinden gelir testi yaptırımları gerekmektedir. Bu testin sonucu ise e-Devlet kapısı üzerinden sorgulama yapılarak öğrenilebilmektedir.

E-devlet kapısından gelir testi başvuruların sonuçlarına erişilebilir.

Sosyal Yardım Bilgi Sistemi'ne <http://www.sosalyardimlar.gov.tr/uygulamalar/soybis> adresi üzerinden erişim sağlanabilmektedir.



INTERNET

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının görev ve sorumluluklarından biri olan şehitlerin hatırlarının yaşatılması, şehit yakınları ile gazilerin her türlü mağduriyet ve mahrumiyetten korunması amacıyla ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek ve toplumun sosyal yardım ve korumaya ihtiyaç duyan kesimlerine yönelik yardım görevleri bulunmaktadır. Bu kapsamında e-Devlet uygulaması başvuru işlemleri aracılığıyla şehit yakınları, gazi ve gazi yakınlarına sağlanan ücretsiz seyahat, istihdam edilme gibi sosyal desteklere ilişkin yapılan başvuruların sorgulama işlemleri gerçekleştirilmektedir. Bilgi sorgulama hizmeti kapsamında vatandaşlar sosyal yardım bilgilerini e-Devlet üzerinden sorgulayabilmektedirler. Sorgulama sonrasında herhangi bir yardım alan vatandaşların aldığı yardımına ilişkin bilgilere ulaşmaktadır. Bu bilgi sosyal yardım sağlayan kurum ve kuruluşlar arasındaki bilgi paylaşım protokollerini çerçevesinde oluşturulduğu için kişinin yardıma konu olan duruma ilişkin hak sahibi olup olmadığı güvenilir verilere dayalı olarak belgelenebilmektedir. Böylece sosyal politikaların haksız kazanç elde etmek amacıyla kullanımının da önüne geçilmektedir.

İç İşlerinde E-Devlet Uygulamaları

İç İşleri Bakanlığının bakanlığa bağlı iç güvenlik kuruluşlarını idare etmek, emniyet sağlamak, düzen ve denetleme yapmak, suçu önlemek görevlerini hızlı ve güvenilir bir şekilde yönetebilmek amacıyla e-Devlet uygulaması kapsamında;

- Bilgi edinme
- Başvuru takibi
- Randevu
- Bildirim başlıklarında toplanan hizmetleri bulunmaktadır.

Kamuda diğer uygulama alanlarında da olduğu gibi, bilgi edinme hizmeti, e-Devlet uygulamaları arasında en çok sağlanan hizmetlerden biridir. İç işlerinde sunulan bilgi edinme, e-Devlet hizmetleri kapsamında sunulan kanuni bir hizmettir. Yasal çerçevede sunulan bu hizmete konu olan kanun, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, taraflıksızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri belirlemek amacıyla düzenlenmiştir. Dolayısıyla iç işleri kapsamında vatandaşlar diledikleri konuda bilgi başvurusu yapabilir ve yaptıkları başvuruların takibini de sistem üzerinden gerçekleştirebilirler. Bilgi edinme hakkı kapsamında bilgi istenecek birimin bilgileri, istenen cevabın elektronik ortamda mı yoksa posta yoluyla mı tercih edildiği ve en fazla üç bin karakter kullanarak talep edilen bilgi ve belgelerin açıklaması yapılmalıdır. Başvuru takibi işlemleri kapsamında ise Genel Sağlık Sigortası Başvurusu, muhtaç asker ailesi başvurusu ve muhtaçlık (dul, yetim maaşı) başvuruları elektronik ortamda gerçekleştirilebilmektedir.

Randevu hizmetleri de iç işlerinin kapsamında olan kurumlarla yapılacak görüşme taleplerinin elektronik ortamda iletilmesine ve takip edilmesine olanak sağlayan bir hizmettir. Bu hizmetten yararlanabilmek için talep edilen randevu konusu, randevu için başvuru yapılacak kurum ve istenen randevu tarihi bilgileri girilmektedir. Bu talep elektronik ortamda ilgili birime aktarılmakta birimden gelen cevap ise yasal süreler içerisinde, bilgiyi talep eden kişiye elektronik ortamda aktarılmaktadır. İç işlerindeki e-Devlet uygulamaları kapsamında sunulan önemli hizmetlerden biri de insan hakları ihlallerinin elektronik ortamda bildirilebilmesi ve bildiri sonuçlarının öğrenilebilmesine fırsat tanıyan hizmettir. Bu uygulama aracılığıyla olası insan hakkı ihlaline konu olan kişi ya da durumların hızlı ve güvenilir bir ortamda yetkililere iletilmesi sağlanmakta ve bir bakıma insan hakları ihlallerinin gerçekleşmesine engel olunmaktadır. Bu kapsamında başvuruda bulunan kişinin başvuru konusu, başvurulan ilgili kurum, insan hakkı ihlalinin olduğu yer, ihlal tarihi, başvuruya konu olan olayın açıklanması ve mağdura ilişkin kimlik bilgilerinin doldurulması gerekmektedir.

İç İşleri Bakanlığına bağlı olarak görev yapan Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde e-Devlet hizmetleri kapsamında kayıtlı adres bilgilerine ulaşılabilmekte ve bir üst seviyede güvenlik girişi sağlanarak (mobil imza, elektronik imza) adres değişikliği bildiriminde bulunulabilmektedir.

SIRA SİZDE

3

E-devlet şifresiyle giriş yapmak bazı işlemleri yapabilmek için neden yeterli görülmemektedir?

Milli Savunmada E-Devlet Uygulamaları

Milli savunma, iç işleri, dış işleri, milli güvenlik konularını ilgilendiren oldukça geniş bir çerçevede görev ve yetkileri bulunan bir bakanlık görevidir. Vatandaşların milli savunma ile ilgili ilişkileri ülkemizde anayasal zorunluk olan askerlik işlemleri kapsamında yoğunlaşmaktadır. Bu kapsamında askerlik yaşına gelmiş tüm yükümlülerin askerlik durumlarına ilişkin tecil ve celp sorgulamaları, askerlik kararları, sağlık bildirimleri, sevk işlemleri ve eğer koşullar sağlanıyorsa bedelli askerlik işlemlerinden oluşan bir dizi işlemi gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Bu işlemler yaygın olarak asker adayının bağlı bulunduğu ildeki askerlik şube başkanlıklarına başvuruuda bulunma, nüfuslarının bulunduğu ilden askerlik durumlarını aydınlatıcı bilgilerin istenmesi ve buna istinaden gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi söz konusuyken artık işlemlerin çoğu elektronik ortamda gerçekleştirilebilmektedir. Milli savunmada vatandaşlara sunulan e-devlet hizmetleri kapsamında;

- Askerlik durum belgesi işlemleri
- Bedelli askerlik işlemleri

- Yoklama işlemleri
- Sevk işlemleri
- Seferberlik hizmetleri başlıklar altında toplanan hizmetlere erişim sağlanabilmektedir.

Askerlik durum belgesi, askerlik görevini gerçekleştirmiş ve bu görevi yaptığına dair çeşitli kurumlara belge ibrazında bulunmak durumunda olan vatandaşların yararlanabileceği bir hizmettir. Bu kapsamda www.turkiye.gov.tr adresinden giriş yapıldığı taktirde Millî Savunma Bakanlığı altında sunulan e-Devlet hizmetleri içerisinde yer alan askerlik durum belgesi sorgulama ve askerlik durum belgesi doğrulama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Vatandaşlara aynı gün içerisinde aynı belgeyi en fazla iki kez oluşturmalarına fırsat sağlanmaktadır ve oluşturulan belgeler sisteme üzerinde tekrar gereksinim duyulma olasılığına karşın belirli bir süre saklanmaktadır. Dolayısıyla sisteme giriş yapan vatandaşın kayıtlı belgem bölümünden daha önce oluşturduğu belgeleri yeniden görüntülemesi ve bilgisayarına ya da mobil cihazına indirmesi olanaklıdır. Daha önce de vurgulandığı gibi oluşturulan belgeler karekod uygulamasıyla şifrelendiği için, belgenin doğruluğunu sorgulamak isteyen kurumlar bu karekod uygulamasını izleyerek teyit işlemi gerçekleştirilebilirler. Sistem üzerinden sunulan hizmetlerden biri olan bedelli askerlik başvurusu, hükümet tarafından bedelli askerlikle ilgili yasanın resmî gazetede yayımlanmasıyla birlikte erişime açılan ve kanunen belirlenen zaman sınırlaması içerisinde aktif işlem yapılabilen bir hizmettir. Yasal başvuru süreleri dolduktan sonra sistem erişime kapalı konumda tutulmaktadır.

Yoklama işlemleri ASAL kapsamında gerçekleştirilen işlemlerden (bedelli askerlik, yoklama, sevk vb.) biridir. Bu kapsamında adres bilgileri teyidi ve güncellenmesi kimlik bilgilerine göre celp dönemi ve tarihi ve askerlik yoklaması için başvuru işlemleri gerçekleştirilmektedir. Sevk işlemleri kapsamında ise, sevk başvurusu belge doğrulama, yedek subay sevk öncesi hazırlık yedek subay sınıflandırma sonucu sorgulama ve ASAL sevk başvurusu ve er sınıflandırma sonucu sorgulama ve ASAL sevk başvurusu işlemleri e-Devlet kapısı üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.

Asker Alma Daire Başkanlığı (ASAL) www.asal.msb.gov.tr adresinden erişim sağlanabilir.



INTERNET

Kurumun e-Devlet uygulaması kapsamında sunulan seferberlik hizmetleri, personel seferberlik işlemleri ve lojistik seferberlik işlemleri olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. 2941 Sayılı Seferberlik Savaş Hâli Kanunu Md.:3'e göre savaşı gerektirecek bir durumun baş göstermesi, ayaklanması, vatan veya cumhuriyete karşı kuvvetli ve eylemleri bir kalkışmanın veya ülkenin ve milletin bölünmezliğini işten ve dıştan tehlkiye düşüren davranışların ortaya çıkması hâllerinde, Cumhurbaşkanının başkanlığında toplanan Bakanlar Kurulu, Millî Güvenlik Kurulu'nun da görüşünü aldıktan sonra genel veya kısmî seferberlik ilânına karar verir. Bu kapsamında alınacak bir seferberlik kararında, personel seferberliği, askerlik yapılan süre içerisinde personel için belirlenen ve olası bir seferberlik durumunda yeniden silah altına alınmayı kapsayan bir görev emridir. Lojistik seferberlik ise personel dışında kalan tüm taşınır, taşınmazları kapsayan bir görevdir. Bu kapsamında kara, hava ve deniz nakil araçlarını kapsayan araç seferberliği, özel nakliye firmalarını kapsayan seferberlik, iş makinalarını kapsayan seferberlik, inşaat firmalarını kapsayan seferberlik, mal ve hizmet seferberliği ve harp sanayii seferberliği olmak üzere farklı başlıklar altında seferberlik görevleri tanımlanmıştır. E-devlet kapısı ile bu hizmet alanlarına yönelik seferberlik görevi bulunup bulunmadığı, varsa tatbikat bilgilerine yönelik sorgulamalar gerçekleştirilebilmektedir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişimde E-Devlet Uygulamaları

BİT, bilgi toplumunun temel dinamiklerinden biri olan bilgi teknolojileri ve iletişim araçları kavramlarının harmanlanması sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu kavram ekonomik ve toplumsal gelişmişliğin de gösterge kavramlarından biri olarak günümüzde yaygın olarak kullanılmaktadır. Temelde bakıldığından, e-Devlet uygulaması, başlı başına bilgi ve iletişim teknolojilerinin işe koşulduğu bir uygulamadır. Dolayısıyla ünite çerçevesinde açıklanan e-Devletin tüm uygulama alanları ve uygulama örnekleri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetsel ve idari süreçlerde işe koşulmasının bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Temelde bu uygulamalar gündelik yaşamı kolaylaştırmakta, üretkenliği ve verimliliği artırmakta, katma değer sağlayacak mal ve hizmet üretimini ve dağıtımını kolaylaştırmaktadır.

Bilgi teknolojileri ve iletişim hizmetleri ülkemizde Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı bünyesinde görev yapan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun (BTK) görev ve sorumluluğundadır. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, telekomünikasyon sektörünü düzenleme ve denetleme fonksiyonunun bağımsız bir idari otorite tarafından yürütülmesi amacıyla 10.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile oluşturulmuş bir kurumdur. Telekomünikasyon alanında çok geniş yetkilerle donatılmış olmasına karşın, e-Devlet uygulaması kapsamında sadece mobil iletişim cihazlarının denetimi ve kayıt altında tutulması işlemlerine yönelik hizmetler sunulmaktadır. Kurumun e-devlet uygulaması üzerinden;

- Borç ve alacak sorgulama
- IMEI işlemleri
- Abonelik aktarımı işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.

Borç sorgulama işlemleri kapsamında, mobil, sabit, İnternet, kablo TV, uydu işletmecilerinin tümünden aynı anda borç ve alacak sorgulama işlemi gerçekleştirilebilmektedir. Bunun için temel ölçüt olarak sorgulama yapılan işletmenin 200 binden fazla abonesinin bulunması şartı aranmaktadır. Sisteme giriş yapan vatandaş, adına açılan tüm abonelikleri, aboneliklerin durumunu (aktif abonelik, pasif abonelik) ve bu aboneliklere ilişkin borç ve alacak bilgilerine ilişkin sorgulama sonucunu otomatik olarak alabilmektedir. TÜİK verilerine göre ülkemizde 2015 yılı itibarıyle 72 milyon mobil telefon, yaklaşık 12 milyon sabit telefon abonesi bulunmaktadır (TÜİK, 2015). Nüfus sayısından bile daha fazla abone olduğu düşünüldüğünde, kişi başına birden fazla aboneliğin bulunduğu söylenebilir. Bu hizmetlere ek olarak kablo TV ve uydu hizmeti abonelik sayıları da göz önünde bulundurularak BTK'yi ilgilendiren oldukça büyük bir pazarın varlığından söz edilebilir. E-devlet uygulamasının, vatandaşların mobil ve sabit iletişim ve uydu hizmeti aldıkları kurumlara yönelik fatura bilgilerini oldukça kolay bir şekilde öğrenebilmelerine fırsat tanımması, sistemin kullanımının yaygınlaşması için itici bir güç konumundadır.

Sistem üzerinden kullanıcılar sunulan hizmetlerden biri de IMEI işlemleridir. IMEI International Mobile Equipment Identity – Uluslararası Mobil Cihaz Kodu olarak isimlendirilen ve mobil cihazlara verilen 15 haneden oluşan benzersiz kimlik numarasıdır. Bu kapsamda IMEI cep telefonu numarası eşleştirme hizmeti kullanılarak kendiniz ve/ veya çocuğunuz için, sadece yurtdışından bireysel yolla getirilen ve kayıt altına alınmış IMEI numaraları görüntülenebilir ve bu cihazlar için eşleştirme işlemi yapılabilir. Eğer IMEI numarası kopyalanmış ise bu hizmet kapsamında; IMEI numarası ile varsa eşleşmiş cep telefonu numarası ve IMEI numarasının kayıt yılı görüntülenebilir, IMEI numarası ile varsa eşleşmiş cep telefonu numarası güncellenebilir. Eşleşmiş cep telefonu numarası yok ise yeni bir eşleşme kaydı oluşturulabilir. IMEI işlemleri kapsamında e-Devlet uygulaması üzerinden yurt dışından kişisel kullanım amacı ile getirilen cep telefonları kayıt ettirilebilir ve kullanıma açıtrılabilir. Bunun için IMEI numarası bildirilerek kayıt harçının ödenmesi

ve kayıt işlemi yapılacak kişinin yurda giriş tarihinden itibaren 120 gün geçmemiş olması gerekmektedir. Bu kapsamında kayıt hakkının bulunup bulunmadığı işlemi de e-Devlet üzerinden sorgulanabilmektedir. Yurt dışından kişisel kullanım amacı ile getirilen cep telefonlarının kayıt ettirilip kullanıma açtırıldığı yıl ve sonraki yıl içinde yeniden kayıt yapma hakkı bulunmamaktadır. Bu e-Devlet hizmetini kullanarak yeniden IMEI kaydı oluşturabilmek için kalan süre ve en erken kayıt tarihi bilgileri sorgulanabilmektedir. Eşleşme sorgulama kapsamında ise elektronik kimlik bilgisi değiştirilmiş mobil cihazların bir GSM hattı ile eşleşip eşleşmediği sorgulanabilmektedir. Ayrıca e-Devlet uygulamasıyla IMEI numarasının sorgulanması yoluyla mobil cihazın yasal yollarla ülkeye giriş yapılmışlığı, kayıp çalıntı olma durumuna ilişkin sorgulamalar ve mevcut numaranın taşınmış olup olmadığına ilişkin sorgulamalar yapılabilmektedir.

Tarımsal Üretimde E-Devlet Uygulamaları

Tarımsal üretim, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı bünyesinde yer alan ve e-Devlet uygulaması kapsamında verilen bir dizi hizmeti kapsamaktadır. Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevi; bitkisel ve hayvansal üretim ile su ürünlerini üretiminin geliştirilmesi, tarım sektörünün geliştirilmesine ve tarım politikalarının oluşturulmasına yönelik araştırmalar yapılması, gıda üretimi, güvenliği ve güvenirliği, kırsal kalkınma, toprak, su kaynakları ve biyolojik çeşitliliğin korunması, verimli kullanılmasının sağlanması, çiftçinin örgütlenmesi ve bilinçlendirilmesi, tarımsal desteklemelerin etkin bir şekilde yönetilmesi, tarımsal piyasaların düzenlenmesi gibi ana faaliyet konularının gerçekleştirilemesine yönelik çalışmalar yapmak; gıda, tarım ve hayvancılığa yönelik genel politikaları belirlemek, uygulanmasını izlemek ve denetlemek biçiminde tanımlanmıştır. Dolayısıyla bu görev tanımından yola çıkılarak, e-Devlet uygulaması kapsamında;

- Tarım hizmetleri
- Toplulaştırma hizmetleri
- Tarım ve hayvancılık destek hizmetleri verilmektedir.

Tarım hizmetleri kapsamında çiftçi kayıt sistemi yer almaktadır. Bu sistemde her türlü tarımsal üretim sağlayan üreticilerin kayıt altında tutulması sağlanabilmektedir. Çiftçilerin kayıt altında olmalarıyla tarımsal ürünlerin yıllık üretim alanları ve ürün çeşitliliği bilinçlendirildiği için tarımsal üretim planlaması ve ürünlerin değer yitimi ve olası zararlar önlemeye çalışılmakta, tarımsal ihracat kestirimlerinde bulunulabilmektedir. Tarım hizmetleri kapsamında ayrıca kayıtlı tarım arazilerinin tarımsal faaliyet alanı dışına çıkarılmasıyla ilgili sorgulamalar da yapılmaktadır. Fakat bu kapsamında yapılan sorgulamalar her ne kadar e-Devlet üzerinden yapılabiliyor olsa da diğer hizmetler gibi bu sorgulamaların yasal bir bağlayıcılığı bulunmamaktadır.

Toplulaştırma hizmetleri kapsamında ise arazi toplulaştırmasına konu olan taşınmazlara ait güncel ve geçmiş askı listeleri görüntülenebilmektedir. Toplulaştırma işlemi, çeşitli nedenlerden dolayı, üzerinde gelir getirici tarımsal üretim yapmaya olanak tanımayacak oranda küçülmüş, parçalanmış, dağılmış, şekilleri bozulmuş parselasyonun yeniden bir araya getirilip birleştirilmesiyle daha düzenli ve büyük tarım arazileri oluşturulabilmesini ve üzerinde modern tarım yapılabilmesini olanaklı kılan bir arazi birleştirme, düzenleme işlemidir. Vatandaşlar e-Devlet uygulaması üzerinden taşınmaz malların toplulaştırma işlemi öncesinde ve sonrasında durumları hakkında harita üzerinde görüntüleme işlemi gerçekleştirebilmektedir. Bu hizmet kapsamında ayrıca toplulaştırma yapılmış yapılmayan araziler hakkında da e-Devlet kapısı üzerinden bilgi alınabilmektedir. Tarım ve hayvancılığı ilgilendiren e-Devlet hizmetleri kapsamında, hayvancılık faaliyetleri içerisinde yer alan işletme bilgileri, başvuru ve destekleme bilgileri

görüntülenebilmektedir. Bu hizmet yine hayvancılığı temel alan üreticilerin kayıtlı üretim yapmalarına fırsat sağlamaktır, ülke envanterinde yer alan canlı hayvan sayılarının düzenli aralıklarla elektronik ortamlarda kontrol edilmesine fırsat tanımaktadır.

Bakanlık bünyesinde yer alan Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü ise üreticileri ilgilendiren üretici sorgulama, üretici desteklerini sorgulama, üretici tanıtım kartı sorgulama, budama desteği sorgulama, üretici yıllık alım sorgulama hizmetlerini e-Devlet kapısı üzerinden sağlamaktadır. Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü bünyesinde sağlanan bu hizmetlerin, ülkemizde sınırlı bir alanda yapılabilen çay tarımının kontrol altında tutulabilmesini, üreticilerin ve ürünlerin kayıt altında tutulmasıyla ithalat/ihracat dengesini sağlamak kolaylaştırıldığı söylenebilir. Ayrıca e-Devlet uygulaması üzerinden hizmet sunan Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM) ile çiftçinin ortak bir sigorta havuzu kapsamında güvence altına alınması ve bu güvencesine ilişkin e-devlet üzerinden poliçe sorgulaması yapması olanaklıdır.

Bilimsel Etkinliklerde E-Devlet Uygulamaları

Bilimsel etkinlikler, kamu ve vakıf üniversiteleri başta olmak üzere kamu ve özel sektörün tüm alanlarında sistemli bir şekilde yürütülen bir dizi uygulamayı kapsamaktadır. Ülkemizde özellikle bilimsel etkinliklerin merkezi konumunda yer alan Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK), Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA), Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE), Tarımsal Araştırmalar Genel Müdürlüğü (TAGEM), Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Türk Patent Enstitüsü, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve özel kurumlarca bilimsel etkinlikler planlanmakta, sürdürülürken ve sonuçları paylaşılmaktadır. E-devlet hizmetlerine bakıldığından sadece TÜBİTAK, TÜİK ve Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından bilimsel araştırmalara dönük e-Devlet hizmetlerinin verildiği görülmektedir.

E-devlet uygulaması üzerinde TÜBİTAK tarafından sadece RASAT'ın görüntülerinin son kullanıcıya ulaşmasını sağlayan Gezgin Portalı erişim hizmeti sunulmaktadır. Bu hizmetten yararlanmak isteyen kullanıcıların sunulan sözleşmeyi onaylamaları gerekmektedir. E-devlet hizmetleri kapsamında TÜİK tarafından ise ulusal veri yayılama takvim bilgileri, göstergeler ve haber bülteni verileri paylaşılmaktadır. Buradan hareketle kurumun e-Devlet uygulamaları üzerinden, kullanıcıya özgü işlemleri gerçekleştirmek yerine, sadece var olan bilgilere erişim sağlanabildiği söylenebilir.

Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı da e-Devlet uygulama ayağı olan kamu kurumlarından biridir. Bakanlık, Ar-Ge Web Portalı üzerinden; Teknoloji Geliştirme Bölgeleri, Sanayi Tezleri Programı (San-Tez), Ar-Ge Merkezleri ve Teknogirişim Sermayesi Desteği programları ile ilgili bilgilere ve başvuru, değerlendirme gibi süreçlere ilişkin sonuçlara erişilebilmektedir. Ayrıca bakanlığın e-Devlet kapısı üzerinden sunduğu Kümelenme Destek Programı üzerinden; program ile ilgili bilgilere erişilebilmekte, programa başvuru yapılmaktadır, program ile ilgili gelişmeler ve diğer süreçler takip edilebilmektedir.

Bilimsel etkinliklere literatür araştırmaları boyutunda önemli katkılardan sağlayarak Millî Kütüphane Başkanlığı e-Devlet uygulaması kapsamında mobil imza ya da elektronik imza girişiyle kütüphane üyelik başvurusu yapılmaktadır.

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme E-Devlet Uygulamaları

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme faaliyet alanı oldukça geniş bakanlık görevlerinden biridir. Temelde kara, hava ve deniz olmak üzere her türlü ulaşım projeleri, havacılık sanayi ve uzay teknolojilerinin geliştirilmesi, kurulması, kurdurulması, işletilmesi ve

islettirilmesi, denizciliğe ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi, haberleşme ve posta iş ve hizmetlerinin geliştirilmesi 6223 sayılı kanun çerçevesinde Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının görevleri arasındadır. Çok geniş bir faaliyet alanı olması nedeniyle e-Devlet uygulaması kapsamında hizmet sunan kurumlar arasında da en fazla e-hizmetin sunulduğu kurumdur. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı bünyesinde e-Devlet kapısı üzerinden;

- Araç muayene işlemleri
- Eğitmen işlemleri
- Denetim işlemleri
- Firma işlemleri
- Mesleki yeterlik işlemleri
- Sınır işlemleri
- Tehlikeli madde işlemleri
- TÜVTÜRK işlemleri
- Yetki belgesi işlemleri
- Denizcilik hizmetleri sunulmaktadır.

Araç muayene işlemleri kapsamında plaka tescil belge seri numarası veya muayene rapor numarasını girerek araç muayene bilgileri sorgulanabilmektedir. Eğitmen sorgulaması, eğitmen olarak bir mesleki yeterlik eğitim kurumunda kayıtlı olan vatandaşlar tarafından yapılmaktadır. Bu hizmeti kullanarak eğitim verilen kurumlara ve bu kurumlarda verilen derslere ilişkin sorgulama yapılmaktadır. Denetim işlemleri kapsamına işlem yapmaya yetkili olunan firmalara 2918 ve 4925 Sayılı Kanuna göre verilen ceza ve uyarı bilgilerine erişilebilmektedir. Firma işlemleri kapsamında ise işlem yapmaya yetkili olunan firmaya ilişkin yetki belgesine kayıtlı sorumlu kişiler ve yetki belgesi ile ilgili e-Devlet kapısından işlem yapabilecek kişiler sorgulanabilmekte, iletişim bilgileri güncellenebilmektedir. Bu hizmet başlığı altında sunulan firma sorgulama işlemleriyle Karayolu Taşıma Yönetmeliği kapsamında ulusal ve uluslararası faaliyyette bulunan firmalar belge türlerine ve taşıma kapasitelerine göre sorgulanabilmektedir.

Mesleki yeterlik işlemleri kapsamında, mesleki yeterlik belgesi, mesleki yeterlik sınavları hakkında bilgi, il ve ilçelerdeki mesleki yeterlik eğitimi veren kurumları, alınan sertifikaları, sınav giriş belgelerini, sınav sonuçlarını ve muafiyet belgelerini sorgulama ve mesleki yeterlik sınavlarına başvuru işlemleri e-Devlet kapısı üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.

Sınır işlemleri kapsamında, işlem yapmaya yetkili olunan firmalara ait geçiş belgelerinin bulunup bulunmadığı, firma araçlarının bakanlık sistemine yansyan sınır geçişleri ve UBAK belgesine ilişkin sorgulamalar e-Devlet üzerinden yapılmaktadır. UBAK, Uluslararası Ulaştırma Forumu (ITF) üyesi ülkelere tanınan kotaya göre Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından belirli koşulları sağlayan firmalara her yılın başında tahsis edilen izin belgesidir.

Tehlikeli madde işlemleri kapsamında, Tehlikeli Madde Faaliyet Belgelerine Tehlikeli Madde Güvenlik Danışmanı (TMGD) anlaşması tanımlanabilir, onaylanabilir veya fesih edilebilir. Bunun için e-Devlet uygulamasında TMGD ve firmalara farklı giriş seçenekleri sunulmuştur. Bu kapsamında sistem üzerinden, kaza raporu işlemleri yapılabilir ve sınav başvuruları gerçekleştirilebilir. TMGD için sınav giriş belgesi sorgulanabilir, sınav sonuçları öğrenilebilir, il ve ilçelerdeki TMGD eğitimi veren kurumlar sorgulanabilir, sertifika ve eğitim tamamlama belgelerine e-Devlet üzerinden erişim sağlanabilir. TÜVTÜRK, ülkemizde trafik ve araç güvenliğini sağlamak üzere periyodik araç muayenesinde yetkili ve görevli tek kuruluştur. E-devlet kapısı üzerinden mobil ve sabit konumda muayene istasyonu bilgileri, muayene durumu sorgulama, randevu alma,

randevu listeleme ve randevu iptaline yönelik işlemler gerçekleştirilebilmektedir. Yetki belgesi işlemleri kapsamında yetki belgesi sorgulama, yetki belgesi yeterliği sorgulama, güzergah sorgulama, firma şube ve acente sorgulama, ödeme durumu sorgulama ve taşıt kayıt işlemleri e-Devlet üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın e-Devlet uygulaması kapsamında sunduğu hizmetlerden biri de temel yetki alanlarından biri olan denizcilik hizmetlerini kapsamaktadır. Bu kapsamında, deniz taşımacılığında emniyet amacıyla kullanılan can kurtarma araç ve donanımlarının muayene, kontrol ve test işlemleri, uygunluk belgeleri ve sertifikasyon hizmetleri, yetkilendirme işlemleri, emniyet belgeleri işlemleri, hava ve deniz kirliliğinin önlenmesine yönelik belgeler, liman ve kıyı denetimi ve tesis edilmesine yönelik uygunluk belgeleri, özel deniz taşıtı kayıt belgeleri, telsiz, telefon emniyet belgesi, tehlikeli yük taşıma uygunluk belgesi, boğaz geçiş denetimi, uluslararası muafiyet belgeleri altında gruplandırılabilen çok sayıda hizmet e-Devlet kapısı üzerinden sunulmaktadır.

Bakanlığa bağlı alt kurumlardan biri olan Karayolları Genel Müdürlüğü bünyesinde ise Otomatik Geçiş Sistemi (OGS) hizmetlerine yönelik hesap bilgileri, geçiş bilgileri ve geçiş ihlallerine ilişkin sorgulamalar e-Devlet üzerinden yapılabilmektedir. Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü e-Devlet uygulaması üzerinden, kıyı emniyeti telsiz ruhsat sorgulaması, INMARSAT abonelik işlemleri, kıyı emniyeti sınav işlemleri, kıyı emniyeti borç sorgulamasına yönelik hizmetlerden yararlanılabilmektedir. Ayrıca e-Devlet üzerinden Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü (PTT) hizmetleri kapsamında PTT kayıtlı gönderilerin takibi yapılabilmekte, Hızlı Geçiş Sistemi (HGS) hesap bilgileri ve geçiş ihlal bilgileri sorgulanabilmektedir.

Kamuda Sunulan Diğer E-Devlet Hizmetleri

E-devlet uygulamalarının kapsamı son yıllarda giderek genişlemektedir. Kurumlar tarafından elektronik ortamda sunulan hizmetlerin çeşitliliği kadar hizmet sunan kurum sayısının da artması vatandaşların devlet kurumlarıyla ve devlet kurumlarıyla eşgüdüm hâlinde çalışan diğer kurumlarla olan her türlü resmi işlemleri kolay, hızlı ve güvenilir bir ortamda gerçekleştirilebilmelerine fırsat tanımaktadır. Kamuda e-Devlet uygulama alanları kurumlar bazında yukarıda ayrıntılı olarak sunulmuştur. Bu bölümde ise e-Devlet kapısı üzerinden sunulan diğer e-Devlet hizmetleri genel hatlarıyla açıklanmaktadır.

E-devlet kapısı incelendiğinde, bazı kurumların çok sayıda hizmeti elektronik ortama taşıdığı, bazı kurumların elektronik ortamda hiç hizmet sunmadığı, bazı kurumların ise oldukça sınırlı da olsa e-Devlet hizmeti sunduğu görülmektedir. Kurum bazında sunulan hizmetlere bakıldığından;

TBMM Başkanlığı bünyesinde e-dilekçe ve e-randevu hizmeti, Cumhurbaşkanlığı bünyesinde Cumhurbaşkanına görüş, önerileri, istek, şikayet veya ihbar başvuruları yapılabilmekte, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) üzerinden ise başbakanlığa bağlı ve bilgi talep edilebilecek nitelikteki tüm kurumlardan bilgi talebinde bulunup başvuru taleplerine ilişkin sorgulama yapılabilmektedir.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bünyesinde sunulan e-Devlet hizmetleriyle yapı kooperatiflerine ve müteahhitlik işlemlerine erişilebilmektedir. Devlet Malzeme Ofisi tarafından sorulan hizmet kapsamında yapılan ihalelerin sonuçları elektronik ortamda sorgulanabilmektedir. Devlet Personel Başkanlığı bünyesinde 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu kapsamında işe yerleştirme tercih işlemleri ve Kamu Personeli Seçme Sınavı (KPSS) tercih rehberi hizmeti sunulmaktadır.

Dışişleri Bakanlığı tarafından ülkemizde bulunan tüm yabancı temsilciliklerin adres, telefon ve e-posta iletişim bilgileri, diplomatik misyonun bulunmadığı ülkelere ilişkin akredite bilgileri, fahri konsolosluklar, yurt dışı temsilcilikler ve uluslararası kuruluşlara

INMARSAT uluslararası uyu
haberleşme sistemidir.

ilişkin bilgilere erişim sağlanabilmekte. Dışişleri Bakanlığı tarafından sunulan e-Devlet hizmetlerine genel olarak bakıldığından, hizmetlerin kurumsal Web sitesi gibi çevrimiçi duyuru ve bilgilendirme şeklinde olduğu ve bireysel kullanıcının kişisel bilgilerine dayalı olarak işlem yapmasına elverişli olmadığı söylenebilir.

E-devlet uygulamaları kurumsal web sitelerinden hangi açılardan ayırmaktadır?



SIRA SİZDE

4

Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK) bünyesinde sunulan poliçe sorgulama hizmeti kapsamında e-Devlet uygulamasına giriş yapan kullanıcıya kayıtlı taşınmazlar için aktif ve pasif durumda DASK poliçelerine erişim hizmeti sunulmaktadır.

Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından trafik hizmetleri kapsamında e-Devlet sistemine giriş yapan kullanıcı, araç sorgulama, sürücü belgesi ceza puanı, sürücü belgesi iptal durumu, tescilli araç, trafik cezalarına ilişkin plaka ve sürücü belgesi bilgileri temel alınarak sorgulamalar yapabilmektedir. Toplum Destekli Polislik (TDP) kapsamında ikamet edilen adres bilgileri temel alınarak ilgili yerleşim yerinden sorumlu polis memuru bilgilerine erişilebilmekte, çevrimiçi ortamda istek ve öneriler polis merkezine iletilabilmektedir. Kurum bünyesinde sunulan pasaport gönderi takibi ile kişiye düzenlenen eski ve yeni pasaportların EGM ve PTT üzerinden gönderim süreci ve süreçte yapılan işlemler takip edilebilmektedir.

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı (EPDK) bünyesinde sunulan bildirim uygulaması üzerinden faaliyet bildirimleri ve başvurular yapılmaktadır, başvuru uygulaması ise lisans yetki belgesi ve sertifika başvuruları yapılmış mevcut lisans, yetki belgesi ve sertifikalar için e-Devlet üzerinden işlem yapılmaktadır.

Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) e-Devlet uygulamasıyla kişi ya da kurumlara ait e-vergi levhası sorgulaması yapılmaktadır, son üç yıla ait tahakkuk eden vergi miktarı, vergi borcu ve vergi matrahı bilgileri öğrenilebilmektedir.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı e-Devlet uygulaması tüketici işlemleri altında sunulan e-Devlet hizmetleri ile satın alınan olan bir ürünün garanti belgesinin sorgulanması, veri tabanına kayıtlı kullanım kılavuzlarına erişim, tüketicileri ilgilendiren kuruluşlar ve tüketici sorunları hakem heyeti iletişim bilgilerini sorgulama, tüketici şikayetlerini temel alan tüketici portalı üzerinden çevrimiçi olarak şikayet oluşturma ve istenilen tarih aralıklarındaki geçmiş şikayetlerin durumunu takip etmeye yönelik işlemler gerçekleştirilmektedir. Esnaf ve sanatkarlar için düzenlenen Esnaf ve Sanatkarlar Bilgi Sistemi (ESBİS) uygulamasıyla 5362 sayılı kanuna tabi esnaf ve sanatkarların sicil ve meslek odası işlemleri ile esnaf ve sanatkarlar meslek kuruluşlarının (Oda, Birlilik, Federasyon ve Konfederasyon) iş ve işlemleri e-devlet üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Ayrıca ticari amaçlarla gönderilen elektronik ilettilere (reklam amaçlı cep telefonu mesajı, e-posta vb.) ilişkin ileti gönderimi reddedildiği hâlde tüketiciye gönderilmeye devam edilmesi durumunda ileti gönderen kuruluşla yönelik şikayet başvurusunda bulunulabilmektedir.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından tüketici haklarının korunmasına yönelik www.tuketici.gov.tr adresi üzerinden işlem yapılabilir.



INTERNET

Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) bünyesinde sunulan e-Devlet hizmetleriyle iş başvurularının durumuna ilişkin sorgulama, işsizlik ödeneği başvurusunda bulunma, kriterlere ve profile göre açık konumdaki işleri sorgulama ve bu işlere elektronik ortamda başvuru yapma, meslek kursu sorgulama, işsizlik ödeneği ve borç sorgulama işlemleri yapılmaktadır. Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu (KGK) bünyesinde sunulan e-Devlet uygulaması ile kuruma kayıtlı durumda bağımsız

denetçilere ilişkin il bazında sorgulamalar yapılmaktadır. Kamu İhale Kurumu e-Devlet uygulaması ile ihale sonuçlarına ilişkin tebligat sorgulaması, elektronik imza ve mobil imza güvenlik araçlarını kullanarak doküman erişimi, ihalelere katılımı engelleyebilecek yasaklı durumu sorgulama, ihale arama, şikayet başvurusu sorgulama ve kurul kararlarına ilişkin sorgulamalar yapılmaktadır.

Maliye Bakanlığı e-Devlet uygulaması bünyesinde sunulan bordro hizmetiyle 657 sayılı kanuna tabi devlet memurlarının bordro sorgulaması yapılmaktadır, e-yolluk isimli uygulama üzerinden yapılan görevlendirmelere ilişkin yolluk bilgilerine erişilebilmektedir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü tarafından sunulan e-Devlet hizmetleri kapsamında sisteme giriş yapan kullanıcı üzerine kayıtlı tapu bilgilerini sorgulama, tapu ve kadastro harç sorgulaması yaparak döner sermaye ödemeleri gerçekleştirilebilmektedir. Kredi ve Yurtlar Kurumu tarafından sunulan e-Devlet uygulamaları kapsamında ise yurt kayıt işlemleri, KYK katkı kredisi sorgulama, öğrenim kredisi sorgulama, yeniden yapılandırılan kredileri sorgulama, kredi geri ödeme sorgulama ve burs/kredi onay işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.

SONUÇ

Bilgi toplumu vatandaşı olmak geleneksel vatandaşlıktan nasıl ayrılıyorsa e-Devlet de geleneksel devlet sisteminden o oranda ayrılmaktadır. Geleneksel devletin yoğun bürokrasisine çözüm üretebilecek nitelikte bir gücü sahip olan e-Devlet uygulamaları gün geçtikçe kapsam ve uygulama bazında çeşitlenmektedir. Teknolojide yaşanan gelişmelere dayalı olarak uygulama alanı da genişleyen e-Devlet hizmetleri, ülkemizde birçok kurum tarafından sunulmakta ve bu hizmetlere tek bir merkezden www.turkiye.gov.tr adresiyle erişilebilmektedir. E-devlet uygulamalarının kamunun tüm alanlarına entegrasyonu ise teknolojik gelişmelere dayalı olarak mevcut bürokratik yapının dönüşümünü ve vatandaşların bilgisayar, teknoloji, İnternet, bilgi, medya gibi temel okuryazarlık becerilerine sahip olmalarını zorunlu kılmaktadır. E-devlet dönüşümü kültürel dinamikleri de barındıran çok bileşenli bir süreç olduğu için bu süreçte hem devlet kurumlarının hem de vatandaşların adaptasyonunu hızlandıracak ve katılımı artıracak teşvikler önem kazanmaktadır. Hâli hazırda ülkemizde birçok kurum tarafından sunulan e-Devlet hizmetlerinin kapsamı genişledikçe e-Devletin sağladığı avantajlardan yararlanma oranının da o oranda artacağı düşünülmektedir. Bu süreci sağlıklı hâle getirmenin yolu ise bilgi toplumunun ferdi olma ve bilinçli e-vatandaşlıktan geçmektedir.

Özet



E-devlet uygulamalarının entegrasyon sürecini açıklamak

E-devlet uygulamalarının kamuya entegrasyonuyla, e-Devlet uygulamalarının kamuyla bütünlüğüne ve kamu sektörünün e-Devlet uygulamalarına uyum sağlama anımlarına vurgu yapılmaktadır. Entegrasyon süreci sadece kamu kurum ve kuruluşlarını değil aynı zamanda kurum çalışanlarını, kurumların paydaşlarını, teknolojik altyapıyı ve doğal olarak da kurumlardan hizmet alacak olan vatandaşları ilgilendirmektedir. Entegrasyon sürecinde arz ve talep dengesi işlemektedir. E-devlet uygulamalarının kapsam ve çeşitliliği arttıkça vatandaşların resmi işlemlerde elektronik ortamları tercih etme oranları artacak ve bu tercih e-Devlet kapısı üzerinden yeni hizmetlerin sunulmasını teşvik edecektir. E-devlet uygulamalarının yaygınlaşması teknolojik hazır bulunuşluğu, İnternet, bilgi, medya ve teknoloji okuryazası olmayı da gerektirmektedir.



Teknoloji entegrasyonu kavramını açıklamak

Teknoloji, bilimsel bilgi üretim sürecinin somut çıktılar içeriği bir aşamaya karşılık gelmektedir. Bilimsel bilgiler insan yaşamını ilgilendiren her alanda etkin olarak iş koşulmakla birlikte kuram ya da teknolojik ürün olarak somut bir görünüm kazanmaktadır. Dolayısıyla teknolojik gelişmeler bağımsız bir noktada yer almaktır, çeşitli disiplinler tarafından sorunların çözümünde ya da var olan iş yapma biçimlerini iyileştirme noktasında iş koşulmaktadır. Teknoloji entegrasyonu kavramı da bu bağlamda ele alınmalıdır. Teknoloji entegrasyonu kavramı, teknolojik kaynakların ve teknoloji tabanlı uygulamaların gündelik yaşama, iş yaşamına ve okul yönetimine uyarlanması olarak ifade edilmektedir. Teknolojik kaynaklar ise özellikle bilgisayarlar, belirli amaçlar için özelleşmiş yazılımlar, ağ temelli iletişim sistemleri ve diğer teknolojik bileşenleri yani e-Devlet uygulamalarında iş koşulan tüm teknolojik altyapıyı kapsamaktadır.



E-devlet uygulamalarının kapsamını açıklamak

Ülkemizde e-Devlet hizmetleri www.turkiye.gov.tr adresi üzerinden tek merkezde sunulmaktadır. E-hizmetler TBMM, Cumhurbaşkanlığı ve Başbakanlık tarafından, çeşitli bakanlıklar ve bakanlıklara bağlı kurumlar tarafından sunulmaktadır. Kurumlar tarafından sunulan hizmetlerin kapsam ve çeşitliliği kurumların hizmet faaliyet alanlarıyla yakından ilişkilidir. Birçok teşkilata sahip kurumlar tarafından her teşkilat özelinde hizmet sunulduğu için, e-Devlet uygulamalarının kapsamı değişimlekmektedir. Kurumların e-Devlet kapısı üzerinden sundukları hizmetlerin kapsamına bakıldığından, başvuru işlemleri, bilgi ve belge sorgulama işlemleri, belge oluşturma işlemleri ve ödeme işlemlerinin ağırlıkta olduğu söylenebilir.



Kamuda e-Devletin uygulama alanlarını sıralamak

Kamuda e-Devlet hizmetleri genel olarak sağlık hizmetlerini ilgilendiren konularda, adalet ve yargı süreçlerinde, yerel yönetimlerde, eğitim-öğretim etkinliklerinin düzenlenmesinde, sosyal güvenlik kurumlarında, sosyal politikaların oluşturulmasında, iç işlerini ilgilendiren alanlarda, milli savunmayı ilgilendiren konularda, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında, tarımsal üretimin kayıt altında tutulması sürecinde, bilimsel etkinliklerin planlanması ve bilimsel araştırmaların gerçekleştirilmesinde ve ulaşım, denizcilik ve haberleşme alanlarında yaygın olarak kullanılmaktadır.

Kendimizi Sınayalım

- 1.** Aşağıdakilerden hangisi geleneksel devletin özelliklerinden biridir?
- Dolaylı iletişim
 - Takım çalışması
 - Hızlı geribildirim
 - Nitelikli hizmet
 - Çok yönlü ağlar
- 2.** Aşağıdakilerden hangisi e-devlet hizmetlerinin geleneksel devlet hizmetlerine göre üstün yönlerinden biri **değildir**?
- Hızlı
 - Samimi
 - Güvenilir
 - Ekonomik
 - Şeffaf
- 3.** “Performansı, verimliliği ve etkili öğrenmeyi sağlamak üzere bilgisayar ve diğer teknolojileri etkili bir şekilde kullanma yeteneğidir.” Yukarıdaki tanım aşağıdaki kavamlardan hangisiyle doğrudan ilişkilidir?
- Entegrasyon
 - Bilgi toplumu
 - E-devlet
 - Geleneksel devlet
 - Teknoloji okuryazarlığı
- 4.** E-devlet uygulamalarının kamuda yaygınlaşması aşağıdakilerden hangisiyle doğrudan ilişkili **değildir**?
- Düşük maliyet
 - Arz-talep dengesi
 - Teknolojik hazır bulunuşluk
 - Mobil imza
 - Kullanım kolaylığı
- 5.** “Teknolojik kaynakların ve teknoloji tabanlı uygulamaların gündelik yaşama, iş yaşamına ve okul yönetimine uyarlanmasıdır.” Yukarıdaki tanım aşağıdaki kavamlardan hangisiyle doğrudan ilişkilidir?
- Teknoloji okuryazarlığı
 - Bilgi toplumu
 - Teknoloji entegrasyonu
 - Geleneksel devlet
 - Bilgi okuryazarlığı
- 6.** Geleneksel ve e-Devlet uygulamalarına ilişkin aşağıdaki eşleştirmelerin hangisi doğrudur?
- E-devlet – yatay hiyerarşi
 - Geleneksel devlet – esnek yönetim
 - E-devlet – merkezi
 - Geleneksel – hizmetleri kişiselleştirme
 - E-devlet – tarafsızlık ve eşitlik
- 7.** Sağlık hizmetlerinde yaşanan kayıp ve kaçak durumların önlenmesi aşamasında işlevsel olarak kullanılan e-Devlet hizmeti aşağıdakilerden hangisidir?
- Sağlık verilerine erişim
 - Bilgi sorgulama
 - Hasta doğrulama
 - Acil sağlık hizmetleri
 - Sağlık hizmetlerini değerlendirme
- 8.** E-devlet kapısı üzerinden adli sicil kaydının doğruluğu aşağıdaki yöntemlerden hangisiyle kontrol edilebilir?
- E-imza
 - Belge oluşturma
 - Belge dökümü
 - Karekod
 - Mobil imza
- 9.** Aşağıdaki seçeneklerin hangisinde e-okul uygulamasına erişim hakkı bulunmayan bir kullanıcı verilmiştir?
- Öğretmen
 - Veli
 - İdareci
 - Öğrenci
 - Akraba
- 10.** E-devlet üzerinden kayıtlı adresini değiştirmek isteyen bir kullanıcı için aşağıdakilerden hangisi söylenebilir?
- Sadece e-Devlet şifresi yeterlidir.
 - Ek olarak mobil imza ya da e-imza ile giriş yapmalıdır.
 - Islak imza gereklidir.
 - Adres değişikliğini e-Devlet üzerinden yapamaz.
 - Adres değişikliği talebini vatandaş oluşturamaz.

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. a Yanınız yanlış ise “Giriş” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. b Yanınız yanlış ise “Giriş” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. e Yanınız yanlış ise “E-devlet Uygulamalarının Entegrasyon Süreci” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. d Yanınız yanlış ise “E-devlet Uygulamalarının Entegrasyon Süreci” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. c Yanınız yanlış ise “Teknoloji Entegrasyonu” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
6. a Yanınız yanlış ise “E-devlet Uygulamalarının Kapsamı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
7. c Yanınız yanlış ise “Sağlık Hizmetlerinde e-Devlet Uygulamaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
8. d Yanınız yanlış ise “Adli Süreçlerde e-Devlet Uygulamaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
9. e Yanınız yanlış ise “Eğitimde e-Devlet Uygulamaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
10. b Yanınız yanlış ise “İç İşlerinde e-Devlet Uygulamaları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Ülkemizdeki teknoloji kullanımına özgü araştırmalar kullanım boyutuna odaklandığı için mevcut teknoloji kültürünü tanımlamak için yeterli değildir. E-devlet uygulamalarından yararlanmak için yaygın teknoloji kullanımı kadar teknolojik hazır bulunuşluğa sahip olmak ve teknoloji okuryazısı olmak gerekmektedir. Dolayısıyla e-Devlet kültürü tüm paydaşların bilgi ve beceri sahibi olmalarını gerektirdiği için e-Devlete tam olarak hazır olduğunu söylemek güçtür.

Sıra Sizde 2

Yerel yönetimler vatandaşların devlet kurumlarıyla olan iletişimlerinin yerel boyuta indirgendiği kurumlardır. Yerel yönetimlerdeki hizmet kalitesi vatandaşların devlet hizmetlerine bakış açısından şekillenmesi açısından oldukça önemlidir. Yerel yönetimlerde e-Devlet hizmetleri yaygınlaşıkça vatandaşların bilgi toplumu vatandaşı olmalarının yolu açıacak ve vatandaşların algılardında yer alan devlet imajının şekillenmesine önemli katkılar getirecektir.

Sıra Sizde 3

E-devlet kapısı üzerinden sağlanan hizmetlerden bazıları için bir üst seviyede güvenlik aşamasından geçmiş olma şartı aranmaktadır. Özellikle adrese dayalı nüfus kayıt sistemi üzerinden nüfus istatistikleri derlendiği için, adres değişikliği gibi işlemler e-Devlet şifresine ek olarak e-imza ya da m-imza ile giriş yapmayı da gerektirmektedir. Bu yolla sisteme bulunan veriler daha güvenli bir şekilde korunmaktadır.

Sıra Sizde 4

E-devlet sistemi üzerinde, bireysel işlem yapmaya olanak tanıyan uygulamalar kadar, kurumların Web siteleri üzerinden duyurabilecekleri türden birtakım bilgiler de yer almaktadır. Nitelikli bir e-Devlet hizmeti için, şifreyle giriş yapan kullanıcıya, kurumsal Web sitesi üzerinden erişilebilecek türden bilgiler yerine; kullanıcıya özgü, kimlik bilgileri özelinde erişebilen, veri çağrırmaya, üzerinde işlem yapmaya ve döküm almaya uygun kişiselleşmiş bilgiler sunulmalıdır.

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

- Akçagündüz, E. (2013). Türkiye'de e-Devlet sistemine farklı bir bakış: E-devlet ve tasarruf ilişkisi, *Doğuş Üniversitesi dergisi*, 14(2), 127-140.
- Başa, Ş. (2012). E-devlet çalışmalarına bir örnek: E-işleri projesi, *Sosyoekonomi*, Ocak-Haziran, 1, 224-247.
- Başar, M.S. ve Bölkübaş, A. (2010). Gelişmişlik göstergeleri ve e-Devlet indeksi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 157-170
- Çakır, Y. (2011). E-devletin gelişimi ve Sosyal Güvenlik Kurumunda e-Devlet uygulamaları. *Dış Denetim*, Temmuz-Ağustos, 145-156.
- Emini, F.T. ve Kocaoğlu, M. (2014). E-dönüşüm sürecinde yerel yönetimler: Kırşehir Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32, 69-78.
- Eroğlu, Ş. ve Külcü, Ö. (2013). E-devlet kapsamında kurumsal bilgi sistemlerinin değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı örneği. *Bilgi Dünyası*, 14(2), 329-357
- Henden, H.B. (2004). Katılımcı yerel yönetim anlayışında e-belediyeciliğin yeri ve önemi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-13.
- Ho, A. Tat-Kei. (2002). Reinventing Local Government and the E-Government Initiative, *Public Administration Review*, 62(4) s. 434-444.
- Holland, S.M. (2004). *Attitudes toward technology and development of technological literacy of gifted and talented elementary school students*. Yayınlanmamış doktora tezi, The Ohio State University.
- Horan, T. ve Abhichandani, T. (2006). Assessing user satisfaction of e-government services: Development and testing of quality-in-use satisfaction with advanced traveler information systems (ATIS), *Journal of Information Technology Management*, 17(4), 33-44.
- Jeager, T.P ve Thompson, K.M. (2003). E-government around the World: Lessons, challenges, and future directions, *Government Information Quarterly*, Vol.20, Issue 4.
- Karaca, N.G. ve Özgüler, V.C. (2012). Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-Devlet hizmetlerine yönelik tutumları, "İş Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 14(4), 7-28.
- Kerman, U., Altan, Y., Aktel, M. ve Özaltın, O. (2012). Türkiye'de e-Devlet: İl düzeyinde bir analiz. *Sosyoekonomi*, Temmuz-Aralık, 2, 45-80
- Lawless, K.A. (2003). Becoming literate in the technological age: New responsibilities and tool for teachers, *The Reading Teacher*, 570(7).
- Metin, A. (2012). Türkiye'de e-Devlet uygulaması ve e-Devletin bürokrasiye etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 97-108.
- Naralan, A. (2008). Türkiye'de e-Devlet güçlükleri, *Akev Akademi Dergisi*, 12(37), 27-40.
- NCES (2003). *Technology in school: Suggestions tools, and guidelines for assessing technology in elementary and secondary education*. Washington DC: U.S. Department of Education.
- Odabaşı, H.F. (2010). *Bilgi ve iletişim teknolojileri ışığında dönüşümler* (Ed.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Ribble, M ve Bailey, G. (2007). *Digital citizenship in school*. Washington: International Society for Technology in Education (ISTE) Press.
- Sevinç, İ. ve Şahin, A. (2013). Kamu çalışanlarının e-Devlet uygulamalarında karşılaşıkları sorunların belirlenmesine yönelik karaman ilinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 197-212.
- Şahin, A. (2007). Türkiye'de e-belediyecilik ve Konya örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 29, 161-189.
- TÜİK (2015). *bilişim teknolojileri kullanım araştırması*. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660> adresinden 2 Ocak 2016 tarihinde erişilmiştir.
- Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2002). *Yerel yönetimler*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, A. ve Bozkurt, Y. (2014). Türkiye'de e-Devlet pratiğinin atipik bir örneği: Tek adımda hizmet birimleri. *C.U. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1, 293-312.
- Yıldız, M. (2015). Elektronik devlet. *TÜBA ulusal açık ders malzemeleri*. <http://www.acikders.org.tr/mod/resource/view.php?id=1797> adresinden 20 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Internet Kaynakları

http://www.adlisicil.adalet.gov.tr/duyuru_edevlet.html

<https://vatandas.uyap.gov.tr/vatandasportal/index.jsp>

https://tr.wikipedia.org/wiki/Yerel_yonetim

<https://e-okul.meb.gov.tr>

<http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/tr/kurumsal/kurumumuz>

<https://uyg.sgk.gov.tr/nezaman>

https://static.turkiye.gov.tr/downloads/kurumlar/sgk/SGK_Sahis_Odemeleri_Sorgulama_Kilavuz.pdf

<https://www.turkiye.gov.tr/gida-tarim-ve-hayvancilik-bakanligi>

<https://www.turkiye.gov.tr>

8

Amaçlarımız

- Bu üniteyi tamamladıktan sonra;
- 🕒 Geleneksel devlet uygulamalarında yaşanan sorunları tanımlayabilecek,
 - 🕒 e-Devletin sorunlarını sıralayabilecek,
 - 🕒 e-Devletin geleceğini tartışabilecek,
 - 🕒 e-Devlet ve e-demokrasi ilişkisini açıklayabilecek bilgi ve becerilere sahip olabileceksiniz.

Anahtar Kavramlar

- e-Devlet
- e-Devletin Sorunları
- e-Devletin Geleceği
- Sürdürülebilirlik
- e-Demokrasi

İçindekiler

Bilgi Toplum ve e-Devlet

e-Devletin Sorunları ve Geleceği

- GİRİŞ
- GELENEKSEL DEVLETİN SORUNLARI VE E-DEVLET ÇÖZÜMLERİ
- E-DEVLET UYGULAMALARINDA YAŞANAN SORUNLAR
- E-DEVLETİN GELECEĞİ
- SONUÇ

e-Devletin Sorunları ve Geleceği

GİRİŞ

E-Devlet uygulamalarının kapsamı her geçen gün artmaktadır. Bu süreçte teknolojik ortamlara yönelik kullanım pratiklerinin oluşması, teknoloji kullanım alışkanlıklarının çeşitlenmesi, sunulan hizmetlerin çeşitlenmesi, ekonomik çıktıların alınması ve çevrim içi ortamda e-Devlet hizmetlerinden yararlanma deneyimlerimin artması e-Devlet uygulamalarının yayılması sürecinde önemli belirleyicilerdir.

Devlet ve hükümet politikaları yapılandırılırken hizmet kalitesinin ve sürdürülebilirliğinin sürekli göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Hizmet kalitesi için hizmetlerin hangi ortamda sürdürülürse sürdürülsün temel ölçüt olarak hizmetten yararlanan vatandaşların ve kurumların memnuniyetleri önemli bir ölçütür. Sürdürülebilirlik boyutunda ise bu hizmetlerin devamlılığı kadar kaliteli hizmetin devamlılığı da önemlidir. Bu açıdan bakıldığından e-Devlet uygulamalarının hem çeşitlenmesi hem yayımı hem de sürdürülebilirliğini etkileyebilecek nitelikte bir çok sorundan söz edilebilir. Bu noktada önemli olan e-Devlet için olası sorunları belirlemek ve bu sorunların ortadan kaldırılabilmesi noktasında sorunlarla yüzleşmeden önlem alabilmektir.

Ulusal ve uluslararası alanyazında e-Devlet uygulamalarının sorunlarına vurgu yapılan çok sayıda çalışma yer almaktadır. Fakat birbirlerine doğrudan bağlı olan devlet-vatandaş-kurum temelinde düşünüldüğünde; hizmet sunumu boyutunda yaşanan sorunların sadece elektronik hizmetlere özgü olmadığı söylenebilir. Dolayısıyla ünite kapsamında öncelikli olarak geleneksel uygulamalarda gözlemlenen sorunlara odaklanılmış ve bu sorunlar e-Devlet hizmetleriyle ilişkilendirilerek tartışılmıştır. E-Devlet uygulamaları geleneksel devlet uygulamalarında yaşanan sorunların önlenmesine yönelik bir dizi çözüm üretmektedir. Bu durum, e-devleti geleneksel devlete rakip olarak değil, geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunum şeklini değiştiren bir yenilik olarak konumlandırmaktadır (Baştan ve Gökbunar, 2004). E-Devlet hizmetlerinin başı başına bir yenilik çerçevesinde sunulması ise e-Devlet uygulamalarının tamamen sorunsuz olduğu anlamına da gelmemektedir. Dolayısıyla bu ünite kapsamında e-Devlet uygulamalarında yaşanan sorunlara yönelik genel bir çerçeve oluşturulmuştur.

E-Devlet uygulamalarının geleceğine yönelik olarak, politika üretme noktasında devlete, adaptasyon noktasında kurumlara, kullanım alışkanlıkları noktasında da vatandaşlara çeşitli görevler düşmektedir. Bu görevlerden hareketle e-Devlet uygulamalarının geleceğine yönelik olarak sürdürülebilirlik kavramı önemli bir boyut olarak ele alınmış ve e-Devlet uygulamalarının sürdürülebilirliğine ilişkin çıkarımlarda

bulunulmuştur. E-Devlet uygulamalarından gelecekte de beklenen verimin sağlanması ve hizmet devamlılığının yakalanabilmesi teknoloji kabulu ve kullanımı kavramlarıyla yakından ilişkilidir. Dolayısıyla teknolojik yeniliklerin gerek vatandaşlar gerekse kamu tarafından kabul edilme sürecini etkileyebilecek teknoloji kabulu ve kullanımına yönelik bir kuramsal çerçeve oluşturulması önem taşımaktadır. E-Devlet kavramı, bilgi ve teknoloji okuryazarı olan bireylerin oluşturduğu bilgi toplumuna özgür bir kavramdır. Bilgi toplumunun ise donanımlı, aktif ve katılımcı bireylerden olduğu söylenebilir. Bu noktada özellikle e-Devlet uygulamaları ile e-demokrasi kavramı arasında bir ilişki kurulmuş ve e-Devlet uygulamalarının demokrasiyi güçlendirmek için neler sağlayabileceği ünite kapsamında ele alınmıştır.

GELENEKSEL DEVLETİN SORUNLARI VE E-DEVLET ÇÖZÜMLERİ

Geleneksel devlet sisteminde yaşanan sorunlar e-Devlet reformuna zemin oluşturmuştur.

Devlet, sosyal bir düzen oluşturmak üzere sosyal refah, sağlık, eğitim gibi temel hizmetleri sağlama görevleri bulunan, bir toprak bütünlüğü içerisinde örgütlenmiş siyasal bir yapıdır. Bu yapı içerisinde insanı ve insan yaşamını ilgilendiren her türlü girişim devlet kurumlarını doğrudan ilgilendirmektedir. T.C. Anayasası 5. maddede devletin temel amaç ve görevleri; “Türk Milletinin bağımsızlığını ve bütünlüğünü, ülkenin bölünmezliğini, Cumhuriyeti ve demokrasiyi korumak, kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak; kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırma, insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamaya çalışmaktadır.” biçiminde tanımlanmaktadır. Devlet kurumları bu görevlerini anayasal çerçevede yaşama, yürütme ve yargı güçleri dâhilinde kullanmaktadır. Bu görev ve sorumluluk kapsamında sunulan hizmetlerin bir bölümü kamu kurumları aracılığıyla bir bölüm de özel girişimler aracılığıyla sunulmaktadır. Bu sürecin işleyişini engelleyecek her türlü sorun ise geleneksel devlet yapılanmasının sorunları çerçevesinde ele alınmakta ve devlet kurumlarına duyulan güveni doğrudan etkilemektedir. Devletin işleyişini olumsuz etkileyebilecek sorunlar aşağıda, bürokrasi, şeffaflık ve hesap verebilirlik, finansman ve istihdam başlıklarında ele alınmıştır.

Bürokratik Sorunlar

Bürokratik sorunlar, geleneksel devlette vatandaşların devlet kurumlarıyla olan her türlü iletişimlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bürokrasi kavramı devlet yapılanması içerisinde farklı anamlarda kullanılmaktadır. Aykaç (1997) devlette gözlemlenen bürokrasi kavramının;

- Kamu yönetimi, devlet idaresi ve devlet anlamında,
- Sorumluluk yüklenmemek üzere kendi sorumluluğunu başkalarına yüklenmesini temel alan kirtasiyecilik anlamında ve
- Genel kuralları olan, uzmanlar tarafından yürütülen, yazılı belgelere dayanan hiyerarşik bir yönetim şekli anımlarında kullanıldığına vurgu yapmaktadır.

Bürokrasının kendine özgü genel kuralları ve ilkeleri bulunmaktadır. Bu kuralların yoğunluğu ve hiyerarşik yapıları oluşturan birimlerin karmaşaklısı bürokratik sorunları tanımlamak için kullanılmaktadır. Temelde devlet kurumları tarafından vatandaşlara ya da diğer kurum ve kuruluşlara sunulan hizmetlerin yine devlet kurumları bünyesinde denetim ve kontrolünü sağlamak üzere geliştirilen bürokrasi mekanizması, zaman zaman hem hizmet veren hem de hizmet alan kesim için önemli sorunlar oluşturabilmektedir. Bu sorunların odağında her aşamada kontrol ve yetki devri nedeniyle iş yapış sürelerinin uzaması, hizmet kalitesinin düşmesi ve hizmetlerin aksaması yer almaktadır.

Devlet yönetiminde, cumhurbaşkanlığı, meclis başkanlığı, başbakanlık, bakanlıklar, bakanlıklara bağlı kurumların üst düzey yöneticileri, orta düzey yöneticileri, alt düzey yöneticileri, şef ve amir pozisyonundaki yöneticiler ve çalışanlar olmak üzere kapsamlı bir hiyerarşik yapı bulunmaktadır. Bu yapı içerisinde hiyerarşinin en üstünde yer alan yöneticilerin emir ve direktiflerini alt kademe yöneticilerine aktardıkları, onların emir ve direktiflerini bir alt kademe yönlendirdikleri bir silsile söz konusudur. Yukarıdan aşağıya doğru olan hiyerarşik direktif akışı aşağıdan yukarıya doğru da benzer bir silsileyi takip etmektedir. Devlet yönetiminin her aşamasında kendine özgü bir bürokratik kimliğin varlığı iş ve görevlerin doğrudan alt kademedede bulunan kamu çalışanlarına aktarılmasına neden olmaktadır. Bu yetki devri pasif ve inisiyatif almaktan uzak çalışanlar oluşturup çalışanların yönetiminde katı bir kuralcılığı da beraberinde getirmektedir. Kamu reformlarının önemli bir bölümü bürokrasının bu silsile içerisinde neden olduğu tahribat ve işleyemez hâle gelen kamu kurumlarına yeni bir soluk kazandırmayı hedeflemektedir. E-Devlet yapılanması ise bu kamu reformları kapsamında ele alınabilir.

E-Devlet hizmetleriyle devlet kurumlarında yaşanan kırtasiyecilik, verimsizlik ekseninde seyreden gereksiz bürokrasının önlenmesine önemli katkılar getirilmektedir. Bu noktada devletin bürokratik sorunlarından korunabilmesi amacıyla kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve iletişim teknolojileriyle donatılması e-Devlet projesinin savunulmasına önemli katkılar sağlayacaktır (Baştan, 2008). E-Devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve özellikle yoğun bürokrasi içeren hizmetlerin e-Devlet kapısı üzerinden sunulması ve vatandaşların gerektiğinde devletin en üst makamlarıyla doğrudan iletişim kurabilmesi devletin işleyişine birçok açıdan katkı getirecektir.

Bürokratik sorunlar devletin işleyişine hangi açılardan zarar vermektedir?



SIRA SİZDE
1

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Sorunları

Devlet kurumlarında gözlenen sorunlardan biri de devlet yönetiminde şeffaf olmama ve gerektiğinde hesap vermeme sorunudur. Şeffaflaşmayan kurumlarda kurumsal yönetim mekanizmasından, yönetim geleneğinden, kurum kültüründen kaynaklanan çeşitli etmenlerle, hizmet alanlarının iş yapış süreçlerine ve süreçlere etki eden faktörlere erişimi sınırlı düzeydedir. Şeffaf ve gerektiğinde hesap verebilir bir kamu yönetimi yerine, içe kapalı ve devlet kurumları dışında hizmet alanlarının denetimine izin vermeyen bir kamu yönetiminin devamlılığını sağlamak oldukça güçtür. Şeffaf olmayan devlet mekanizmasında temelde etik kavramıyla ilişkilendirilebilecek ve ünitemizin ilerleyen bölümlerinde tartışılabilecek birtakım sorunların baş göstermesi kaçınılmazdır. Bu sorunların başında rüşvet, yolsuzluk ve adam kayırma gelmektedir. Şeffaf olmayan kapalı devlet yapısı içerisinde bürokratik engellerin ortadan kaldırılması noktasında sıkılıkla rüşvet alma ve rüşvet verme davranışına başvurulduğu görülmektedir. Dolayısıyla yoğun bürokrasi, yolsuzluk ve rüşvetin oluşmasına bir bakıma zemin hazırlamaktadır. Rüşvet ve yolsuzluk tüm dünya devletlerinde mücadele kapsamına alınan sorunlar arasındadır. Fakat araştırma sonuçları kamuda rüşvet vakalarının görülmeye sıklığının gelişmişlikle ters orantılı olduğunu göstermektedir. Devletler ekonomik, kültürel, siyasal yönden geliştiğçe bu sorunlarla karşılaşma oranlarının da azaldığı, tersi durumlarda ise rüşvet ve yolsuzluk gibi gayri ahlaki girişimlerin arttığı vurgulanmaktadır. Dünya çapında yolsuzlukla mücadele etmek amacıyla kurulan ve dünyanın pek çok ülkesinde örgütlü bir yapı olan Uluslararası Şeffaflık Örgütü (Transparency International) her yıl ülkelerin yolsuzluk puanlarını hesaplamakta ve ülkeleri yolsuzluk açısından değerlendirmektedir. 2014 yılı raporuna göre Türkiye 175 ülke arasında 64. sırada yer alırken yolsuzluğun en az görüldüğü ülke Danimarka ilk sırada, yolsuzluğun en yoğun olduğu ülke Somali ise son sırada yer almıştır.

Uluslararası Şeffaflık Örgütü her yıl ülkelerin yolsuzluk puanlarını çıkarmakta ve ülkeleri yolsuzluk açısından sıralamaktadır.



Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün tüm çalışmalarına <https://www.transparency.org> adresinden ulaşılabilir.

Rüşvet ve yolsuzluk, ahlaki açıdan ele alınması gereken, ahlaki yozlaşmanın sonucu ortaya çıkan ve ahlaki yozlaşmayı da artıran bir yönetsel çöküntü durumudur. Dolayısıyla rüşvet ve yolsuzluğun hakim olduğu bir devlet mekanizmasının ahlaki açıdan çöküntüye uğrayacağını söylenebilir. Bunu engellemek ahlaki olgunluk kadar devlet kurumlarının işleyişinde her aşamada şeffaflığın sağlanmasıyla da yakından ilişkilidir. Bir başka ahlaki sorun olan adam kayırma ise kamu görevlilerinin iltimas ya da torpil olarak adlandırılan ve devletin şeffaflık ilkesiyle çelişen uygulamalarıdır. Kamu görevlilerinin kişisel konumlarını kullanarak hakkaniyetten ve liyakat ilkesinden uzak her tür girişimleri bu kapsamda ele alınabilir.

Şeffaflık ve hesap verebilirliğin, yönetsel süreçlerin iyileştirilmesi ve kurumsal hizmet kalitesinin artırılabilmesinin temel unsuru olduğu unutulmamalıdır. Devlet kurumlarında hesap verebilirlik sadece finansal ve mali boyutlarda değil aynı zamanda performans temelinde de önem taşımaktadır. Devlet kurumlarında hesap verilebilirliği sağlamak üzere son yıllarda aşağıda sıralanan birçok girişimde bulunulmuştur:

- Kamu çalışanlarının uymaları gereken şeffaflık, tarafsızlık, dürüstlük, hesap verebilirlik, kamu yararının gözetilmesi gibi etik davranış ilkelerini belirlemek ve uygulamayı gözetmek üzere 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kanunu,
- Kamu hukukuna tabi olan, kamunun denetimi altında bulunan veya kamu kaynaklarını kullanan kamu kurum ve kuruluşlarının yapacakları ihalelerde uygulanacak esas ve usulleri belirlemek üzere 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu,
- Demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin anayasal çerçevede kendilerine tanınan haklar doğrultusunda yetkili kurum ve kuruluşlardan bilgi talebinde bulunabilmelerini sağlamak üzere 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu,
- Kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikayet mekanizması oluşturmak üzere, idarenin her türlü eylem ve işlem, tutum ve davranışlarını hukuka uygun bir şekilde incelemek, araştırmak ve öneride bulunmak amacıyla 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kanunu,
- Kamu kaynaklarının etkili ve verimli kullanılmasını sağlamak, hesap verebilirliği ve mali saydamlığı sağlamak ve kontrolünü düzenlemek üzere 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu yasalaşmıştır.

Hesap verebilirliği sağlamak amacıyla; Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kanunu, Kamu İhale Kanunu, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Kamu Denetçiliği Kanunu ve Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunları yasalaşmıştır.

Sıralanan tüm bu girişimler kamu kurumlarında şeffaflığın sağlanması ve hesap verebilirliğin artırılmasını hedefleyen girişimlerdir. Fakat tüm bu girişimlere rağmen kamu kurumlarında beklenen şeffaflık anlayışının henüz tam olarak yerleşemediği söylenebilir. Özellikle kamu çalışanlarının etik dışı davranışlarda bulunmaları, kamu ihalelerinde yaşanan ve adli boyutlara taşınan usulsüzlükler, denetime kapalı kamu kurumlarının varlığı ve kamu kaynaklarının verimsiz ve hesapsızca kullanımına dair örneklerে çokça rastlanması bu kanunların söz konusu şeffaflık ve hesap verebilirlik hedeflerini gerçekleştirmeye noktasında yeterli olmadığı sonuçlarını doğurmaktadır. Bu noktada e-Devlet hizmetleriyle bir önceki üitede de açıklandığı üzere kolaylaştırıcı ve şeffaflık sağlayıcı bazı çözümlerin işe koşulmasına katkı sağlanacağı düşünülmektedir. Giray (2010), e-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunumunda şeffaflığı ve hesap verebilirliği sağlayarak, yolsuzlukla etkin mücadele boyuttunda önemli katkılara getireceğine vurgu yapmaktadır. Fakat e-Devlet uygulamasının sihirli bir değneğe sahip olmadığı unutulmamalıdır. Kamuda yaşanan sorumlara yönelik e-Devlet çözümlerini hayatı geçirirken kamu kurumlarının misyon ve vizyon olarak geleneksel yöntemlerden bilgi toplumu normlarına uygun çağdaş yöntemlere geçiş yapmaları ve bu geçiş içselleştirmeleri oldukça önemlidir.

Finansal Sorunlar

Kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlere genel olarak bakıldığından bu hizmetlerin etkili, verimli ve kesintisiz bir biçimde sürdürülmesinin önemli bir finansal kaynak gerektirdiği görülecektir. Finansal sorunlar her türlü devlet hizmetinin gerçekleşmesi önündeki en önemli sorunlar arasındadır. Devlet büyütükçe eşit oranda ekonomik büyümeyen de sağlanması ve finansman sorunu yaşanmaması beklenmektedir. Devletin büyümesi her ne kadar beklenen bir hedef ise de, alanyazında aşırı büyümüş bir devlet yapılanmasının sorunlarından da söz edilmektedir. Bu noktada Buchanan (1975) devlet kontrolünün sağlanabilmesi için yetkilerinin ve gücünün sınırlandırılması gerekiğine vurgu yaparak ekonomik ve politik özgürlüğün bu kontrol mekanizmasından geçtiğini vurgulamaktadır. Bu güçlüğü aşma noktasında devletin, tüm hizmetleri kendi eliyle ve resmi kurumları aracılığıyla yapması yerine bir hizmet paylaşım modeli geliştirilmiştir. Buna göre devlet hizmetlerinin zaman zaman kamu eliyle, zaman zaman özel sektör eliyle zaman zaman da kamu özel sektör ortaklılığıyla yap işlet devlet modeline göre gerçekleştiği bilinmektedir. Devlet eliyle hizmet sağlamak için profesyonelleşmiş bir kurumsal yapıya gereksinim duyulmaktadır ki profesyonellik de ek finansal sorunları doğurmaktadır. Özel sektör eliyle sürdürülen hizmetlerde karlılık esası önemli bir belirleyici olduğu için sunulan hizmetlerin vatandaşla maliyeti önemli ölçülerde artmaktadır. Yap - İşlet - Devlet modelinde ise devletin söz konusu girişimlerden kar elde etme zamanı ötelendiği için girişimin devlete kısa vadede bir getirisi bulunmamaktadır.

Devlet kurumlarında temel hedef, özel sektörde olduğu gibi karlılık değil, hizmet kalitesinin ve hizmet devamlılığının sağlanabilmesidir. Bu noktada devlet sektörünün hizmet sunum boyutunda finansal açıdan çeşitli sorunlar yaşadığı söylenebilir. Bu finansal sorunların çözümü noktasında yeni ekonomik girişimler, gelir getirici faaliyetler, AR-GE yatırımları, tarımsal ve sanayi üretimin artırılması, ithalatin azaltılıp ihracatın artırılmasıyla dışa bağımlılığın azaltılması gibi birçok seçenek işe koşulmaktadır. Bu girişimleri gerçekleştirmek yerine ekonomik sorunların üstesinden gelmek amacıyla vergilendirme politikalarını devreye sokmak ise finansal sorunlara uzun vadede değil kısa vadede çözüm getirmektedir. Ayrıca vergiye dayalı finansal çözümler devletin finansal sorunlarının maliyetini doğrudan kurumlara ve kişilere yüklediği için, halkın refahının sağlanması ve korunması açısından fayda sağlamamaktadır. Hâl böyle olunca geleneksel devlette yaşanan finansal sorunların ortadan kaldırılabilmesi amacıyla e-devletin sağladığı elektronik hizmetlerin önemi daha fazla ortaya çıkmaktadır. Kamu hizmetlerinin e-Devlet kapsamında elektronik ortamda sağlanmasıyla, devlet-vatandaş ilişkilerinin gelişeceği, kamu hizmetlerinin daha hızlı ve daha ekonomik olarak üretilmesi ve sunulması sonucunda ise kamu kaynaklarında tasarruf yapılabileceği öngörmektedir (Acar ve Kumtaş, 2008). Dolayısıyla e-Devlet yapılanmasının, devlet hizmetlerinin önemli bir bölümünü elektronik ortamda sağlayarak, kamu yararının gözetilmesine ve ekonomik sorunların ortadan kaldırılması katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Geleneksel devletin finansal sorunlarıyla baş etmek adına maliyet oluşturan devlet hizmetlerinin elektronik ortama taşınması önemli katkılar sağlayacaktır.

İstihdam Sorunları

Devletlerin büyümesi nüfus kavramıyla olduğu kadar ekonomik faaliyetlerle de yakından ilişkilidir. Devletin nüfus ve ekonomik yönden büyümeye birlikte görev ve sorumluluklarının da arttığı ve beraberinde istihdam sorunlarının ortaya çıktığı söylenebilir. Devletin, büyümeye birlikte ortaya çıkan yeni sorunlarla mücadele etmek adına yeni çözüm yolları geliştirmesi gerekmektedir. İstihdam sorunları büyümeye ilişkili olan ve devletin önemli sorunlarından biri durumundadır. Tüm dünyada olduğu gibi işsizlik oranları ekonomik büyümeyenin önemli belirleyicilerinden biridir. 2015 yılı verileri dikkate alındığında, ülkemizdeki işsizlik oranı %9,6; 15-24 yaş aralığını ilgilendiren genç

ıssızlık oranı ise %17,7 olarak açıklanmıştır. İşsizlik oranları dikkate alınarak istihdam edilme oranı ise % 47 olarak açıklanmıştır (TÜİK, 2015). İstatistiksel sonuçlar dikkate alındığında istihdam sorunlarının boyutu daha net anlaşılmaktadır. İstihdam sorunlarıyla mücadele etme noktasında işsizliğin azaltılması kadar nitelikli iş gücünün devlet kurumlarında istihdam edilmesi de oldukça önemlidir. Kuşkusuz nitelikli iş gücünün istihdamı devlet kurumları için finansal boyutlar da içermektedir.

Devlet kurumlarının hantal bir yapıya bürünmelerini engellemek için devlet çatısı altındaki çalışanların sayısı oldukça önemli bir belirleyicidir. Devlet kapısındaki istihdam ne kadar fazla olursa devlet kurumlarının işleyişi de o oranda bu sayısal çoğunluktan ve bu çoğunluğun oluşturacağı hiyerarşiden etkilenmektedir. Dolayısıyla her işe yönelik iş gücü istihdamı, büyümeye olduğu kadar devlet kurumlarının hantallaşmasına da etkide bulunmaktadır. Bu süreçte kamu temelli işlerin niteliğine göre standartlaştırılabilen hizmetlerin elektronik ortamlarda, insan iletişimine dayalı hizmetlerin ise geleneksel yöntemlerle yüz yüze ortamlarda sunulması oldukça önemlidir. Devlet hizmetlerinin bir bölümünün elektronik ortamda sürdürülmesiyle hem nitelikli iş gücünün istihdamı sağlanabilecek hem de devletin istihdam yükü oldukça hafifleyecektir. Elektronik ortamlarda akıllı telefonlarla bile birkaç tuşa dokunarak kolaylıkla alınabilen hizmetlerin devlet kurumlarında nitelikli iş gücü tarafından vatandaşlara sunulması insan kaynağı israfı olarak değerlendirilebilir. Elektronik ortamlarda kolaylıkla yapılabilen işlemler için nitelikli iş gücü istihdamı yerine nitelikli iş gücünün gerçekten gerekli olan alanlarda değerlendirilmesi de ülke ekonomisine önemli katkılar sağlayacaktır.

E-Devlet uygulamalarının kamunun tüm alanlarına entegrasyonu zamanla kamudaki iş gücüne duyulan gereksinimi ortadan kaldıracağı öngörüsüyle zaman zaman eleştirilmektedir. Fakat teknolojik yeniliklerin insan odaklı olduğu da unutulmamalıdır. Bilgi toplumu yapılanmasına kadar geçen tarihsel süreç içinde çeşitli dönemlerde reformlara ve yeniliklere yönelik önemli dirençlerle karşılaşılmıştır. Örneğin sanayi toplumunda iş gücünün yerini makinelerin alacak olmasına emek yoğun Avrupa'da yoğun direnç gösterilirken emeğin kıt olduğu Amerika'da bu makineleşme süreci geniş ölçüde destek bulmuştur. Benzer şekilde eğitimde bilgisayar kullanımı kavramının ortaya çıkışıyla birlikte, bilgisayarların yakın gelecekte öğretmenlere olan gereksinimi ortadan kaldıracağına yönelik bir endişe doğmuştur. Fakat zaman içerisinde öğrenme ve öğretimi temel alan çağdaş kuramlar geliştirilmiştir. Eğitimde teknoloji entegrasyonu uygulamaları çeşitli döküntek bilgisayarlar eğitsel süreçlerde daha yaygın olarak kullanılmıştır. Bu gelişmelerin sonucunda öğretmenlerin öğrenme ortamlarının tek bilgi kaynağı olamayacağı fark edilmiştir. Çağdaş öğrenme kuramlarının da öngördüğü gibi öğretmenler, öğretme görevlerinin bir kısmını dijital kaynaklara devrederek öğrencilerine daha fazla rehberlik edebilme fırsatı yakalamışlardır. Dolayısıyla tipki öğretim ortamlarında olduğu gibi yönetsel süreçlerde de teknoloji kullanımını temel alan e-Devlet uygulamalarının istihdam sorunu oluşturmayip nitelikli insan kaynağının planlanması ve yönetilmesi noktasında önemli katkılar getireceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Elektronik ortamlarda kolaylıkla yapılabilen işlemler için devlet kurumlarında nitelikli iş gücü istihdamı insan kaynağı israfı olarak değerlendirilebilir.

SIRA SİZDE



E-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmasıyla devletin istihdam sorunları yaşamamasına engel olmak adına neler yapılabilir?

E-DEVLET UYGULAMALARINDA YAŞANAN SORUNLAR

Buraya kadar olan bölümde geleneksel devletin işleyişiyle ilgili bürokratik, şeffaflık ve hesap verebilirlik, finansal ve istihdam başlıklarını altında toplanan sorunlarına ve bu sorunların çözümünde e-Devlet uygulamalarının rolüne kısaca değindik. Bu bölümde ise e-Devlet uygulamalarında yaşanan sorunları ele alacağız.

E-Devlet, her ne kadar geleneksel devlette yaşanan sorunların çözümünde işe koşulabilecek teknolojik bir yenilik de olsa e-Devlet sisteminin işleyişinin farklı boyutlarda birtakım sorunları bulunduğuna ilişkin alanyazında çeşitli çalışmalar yer almaktadır. Efendioğlu ve Sezgin (2007) e-devletin erişim ve veri güvenliğine ilişkin sorunları bulunduğuna; Baştan (2008) e-devletin toplumsal, politik ve hukuki, nitelikli iş gücü ve güvenlik sorunları bulunduğuna; Naralan (2008) e-devletin teknik altyapı, hukuki altyapı, sayısal uçurum, standart eksikliği, nitelikli personel eksikliği ve finansman sorunları bulunduğuna; Efe ve Yıldız (2011) e-Devlet uygulamalarının, bürokratik direnç, personelin eğitim ve uyum sorunu, mali kaynak ve teknolojik alt yapı yetersizliği sorunları bulunduğuna; Çakır (2011) e-devletin hukuki, teknolojik, insan kaynağı, finansman, güvenlik ve gizlilik sorunları bulunduğuna; Yıldız (2015) ise e-devletin sayısal uçurum, İnternet erişiminin kısıtlanması ve hizmetlere yönelik arz-talep dengesizliği sorunları bulunduğuna vurgu yapmaktadır.

E-Devlet teknolojik bir yeniliktir. Birçok yeni teknolojide olduğu gibi işleyışı sırasında sağladığı kolaylıkların yanı sıra birtakım soruları da bulunmaktadır. Bu sorunlar akademik boyutlarda, ele alındıkça sorunların çözümlerine yönelik yeni araştırmalar da yapılmakta ve e-Devlet hizmetlerini daha kullanışlı, daha güvenli bir boyuta taşımak için yeni yeni adımlar atılmaktadır. Alanyazında e-Devlet uygulamalarına ilişkin tanımlanan sorunlar;

- e-devletin entegrasyon sorunları
- e-devletin kültürel sorunları
- e-devletin güvenlik sorunları
- e-devletin finansal sorunları
- e-devletin teknolojik sorunları
- e-devletin etik sorunları
- e-devletin insan kaynağı ve eğitim sorunları
- e-devletin erişim sorunları
- e-devletin bürokratik sorunları başlıklarını altında incelenmiştir.

E-Devletin Entegrasyon Sorunları

E-Devlet uygulamaları, teknolojik bir yenilik kapsamında vatandaşların kullanımına sunulan birçok hizmeti içermektedir. Dolayısıyla bu hizmetlerin niteliğinin ve çeşidinin artırılması kadar hizmetlerin kamunun tüm alanlarına yayılması büyük önem taşımaktadır. Sayıştay Raporlarında bilişim teknolojilerine dayalı hizmetlerin yaygınlaştırılmasına yönelik atılması gereken adımlar şu şekilde belirtilmektedir (Sayıştay, 2006):

- Kullanımı basit, zaman ve maliyet bakımından tasarruf sağlayacak hizmetlere öncelik verilmesiyle vatandaşların e-Devlet hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını geliştirmelidir.
- Toplumun farklı sosyo-ekonomik düzeylerine yönelik uygun bir bedel karşılığında İnternet erişim hizmeti sağlanmalıdır.
- Kırsal kesimde yaşayanlar öncelikli olmak koşuluyla sosyo-ekonomik açıdan korunması gereken bireylerin e-Devlet hizmetlerine erişebilmelerini sağlamak için kamuya açık ücretsiz İnternet erişim merkezleri oluşturulmalıdır.
- İnternete erişim evrensel hizmet ilkeleri kapsamında adil ve belirli bir plan doğrultusunda yaygınlaştırılmalıdır.

E-Devlet uygulamalarının kamunun geneline yayılımının önündeki engeller alanyazında teknoloji entegrasyonu sürecinde vurgulanan engellerle paralellik göstermektedir. Alanyazında entegrasyon sürecinin, mali, kültürel, politik, eğitsel sorunlar başta olmak üzere ünitenin kalan bölümünde açıklanan birçok bağlam temelinde çeşitli sorunlarla karşılaşıldığı vurgulanmaktadır. Dolayısıyla e-Devlet hizmetlerinin

yayınlaştırılması ve kamuda kabul görebilmesi için öncelikli olarak e-Devlet projesinin önündeki sorunlar ve gelecekte yaşanabilecek olası sorunlar önceden tanımlanmalıdır. Bu sayede e-devletin kamunun tüm alanlarına entegrasyonu kolaylaşarak, projeden üst düzeyde verim elde edilecektir.

E-Devlet hizmetlerinin entegrasyonu sürecinde önemli engellerden biri kamunun ve vatandaşların teknoloji temelli bu yenilik karşısındaki olumsuz tutumlarıdır. Alanyazında yeniliklerin kabulu ve yayılmasına etki eden faktörleri açıklayan çok sayıda kuram ve yaklaşım bulunmaktadır. Dolayısıyla bu aşamada öncelikli olarak bu yaklaşımlardan hareketle e-devletin yaygınlaşmasının önündeki engellerin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Ünitenin sonunda e-Devlet uygulamalarının geleceğine yönelik söz konusu kabul ve benimsemeye kavramı ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

E-Devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması, işlevsel politikalar kadar, vatandaşların, kamu ve özel sektör çalışanlarının, idarecilerin ve politikacıların e-Devlet hizmetlerinin barındırdığı bileşenlere yönelik belirli bir düzeyde hazırlıksızlığa sahip olmalarını gerektirmektedir. Hazırlınlık kavramı bireylerin sadece olgunlaşma düzeylerini değil aynı zamanda önceki öğrenmelerini, ilgilerini, tutumlarını, güdülenmişlik düzeylerini ve yeteneklerini de kapsamaktadır (Senemoğlu, 2007). Dolayısıyla e-Devlet uygulamalarının tercih edilmesi noktasında öncelikli olarak e-Devlete yönelik ön bilgilerin var olması, ilgi ve isteğin varlığı, olumlu tutum sahibi olma ve güdülenme gerekmektedir. Ön bilgilerden kastedilen e-Devlet hizmetlerinden yararlanabilmek için gerekli olan becerilerdir. Bu becerileri, bilgi arama becerisi, bilgi okuryazarlığı becerisi, teknoloji okuryazarlığı becerisi ve İnternet okuryazarlığı becerisi kapsamında ele almak olanaklıdır. Dolayısıyla hazırlınlık noktasında öncelikli olarak gereksinimleri doğrultusunda bilgiye erişme yollarının farklılıkta olan bir bilgi toplumu vatandaşından söz edilmektedir. Bu vatandaşın, teknoloji temelli uygulamalara erişme ve kullanma noktasında da belirli bir düzeyde bilgi sahibi olması gerekmektedir. Alanyazında, teknoloji odaklı hizmetlerin vatandaşların sosyal çevrelerinde kullanılıyor olmasının ve belirli bir düzeyde bilgisayar okuryazarlığına sahip olmanın, teknolojik hizmet ortamlarının kullanımına etki eden önemli faktörler arasında olduğu vurgulanmaktadır (Bayrakdaroglu, 2012; Taylor ve Todd, 1995; Gerrard ve Cunningham, 2003; Polatoglu ve Ekin, 2001).

E-devlet uygulamaları teknoloji temelli bir hazırlınlık gerekliliktedir.

Ülkemizde teknoloji kullanımına yönelik yapılan araştırmaların sonuçları, bilişim teknolojilerine sahip olma ve kullanma oranlarının, alt gelir gruplarına doğru giderek düşüşü aynı zamanda coğrafi bölgelere göre oldukça farklılığını vurgulamaktadır. Toso, Atlı ve Mardikyan (2015), Türkiye'nin batısından doğusuna doğru gidildikçe BİT Gelişmişlik Endeksi'nde önemli düşüşlerin olduğunu, bu sonucun da sayısal uçurumun bölgesel boyutları hakkında fikir verebileceğine vurgu yapmaktadır. Dolayısıyla e-Devlet hizmetlerinin sadece büyük şehirlerdeki kurumlara değil tüm ülkeye entegrasyonunun sağlanması için söz konusu bölgesel ve ekonomik temelli engellerin ortadan kaldırılmasına yönelik ünite içerisinde de tartıştığımız erişim eşitsizliklerinin giderilmesine yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir.

E-Devletin Kültürel Sorunları

Kültür kavramı çok boyutlu ele alınması gereken bir kavramdır. E-Devlet uygulamalarının işlevselliği önündeki önemli sorunlardan biri de kültürel dinamiklerden etkilenen yaygınlaşamama ve kabul görmeme sorunudur. Bu sorun, e-Devlet uygulamaları kapsamında sunulan hizmetlerin kalitesiyle yakından ilişkili olabileceği gibi, e-Devlet uygulamalarına bakış açısından da bir sonucudur. Bu noktada dijital yaşama ilişkin kültürel algılar ve uyum sorunları önem taşımaktadır. Uyum sorunları entegrasyon sürecini de yakından ilgilendirmektedir. Daha önce de vurgulandığı gibi, teknoloji entegrasyonu girişimlerinin başarıya ulaşabilmesi için teknolojiye karşı kültürel direnç göstermek yerine,

entegrasyonla gelen yeniliğe uyum sağlamak oldukça önemlidir. Bu bağlamda özellikle farklı kültürel dinamiklerde kullanılan yöntemleri, teknolojileri, modelleri, yaklaşımları alarak doğrudan bir kültürel yapıya entegre etmeye çalışmak yerine, o kültüre uygun hâle getirmek oldukça önemlidir.

Ülkemizde elektronik ortamlarda hizmet sağlamaya yönelik girişimler yeni değildir. Her ne kadar e-Devlet uygulamaları son dönemde popülerlik kazanmış olsa da özel sektörde elektronik ortamlarda hizmet sunmaya yönelik uzunca bir süredir çeşitli girişimler ve kültürel dönüşüm politikaları farkındalığı bulunmaktadır. Son yıllarda küresel rekabet ve finans sektöründeki karlılık yarışı finans sektörünün öncü kuruluşları olan bankaları teknoloji odaklı girişimlere ve yeni hizmet kanallarına daha fazla yönlendirmektedir. Bu girişimler arasında ATM, telefon bankacılığı, İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık en popüler olanlardır. Bankacılık hizmetlerinin müşterilere dijital ortamlarda sunulması, bankalar açısından e-dönüşümün bir sonucu olmasına karşın, aynı zamanda, maksimum karlılık esasına göre çalışan bankaların istihdam kaynaklı sorunlarının çözümü olarak da değerlendirilmektedir. Bankaların hizmetlerini elektronik ortama taşımaları vatandaşları da bu ortamları kullanma konusunda güdülemektedir.

Kültürel tercihler elektronik ortamlarda hizmet alma davranışlarını etkilemektedir.

Bankacılık sektörünün alternatif hizmet kanallarının müşteriler tarafından kullanımı ve hizmetlerin yaygınlaştırılması, tipki e-Devlet uygulamalarında olduğu gibi, müşterilerin hizmetlere yönelik bilgi düzeyleriyle yakından ilişkilidir. Bankaların hizmetlerini büyük oranda elektronik ortama taşımalarına karşın, hâlâ bankaların önünde kuyrukların olması bu hizmetlere yönelik kültürel direncin, erişim ve eğitim sorunlarının varlığını da gündeme getirmektedir. Son yıllarda bankalar elektronik ortamlara yönelik kampanyalar ve fırsatlar sunmalarına rağmen (online işlemlerden eft, havale ücreti almama, fatura ödeme kolaylığı vb.); vatandaşların bankacılık işlemlerini sıra bekleme pahasına bile olsa banka çalışanları ile yüz yüze bir şekilde yapmayı tercih etmeleri, e-Devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılması noktasındaki kültürel dirence örnek olabilecek bir durumdur. Benzer şekilde vatandaşların telefon bankacılığı üzerinden mekanik bir yönlendirici yerine ısrarla bir müşteri temsilcisiyle canlı olarak görüşmeyi tercih etmeleri, dijital ortamlara ilişkin kültürel bakış açılarının bir sonucudur. Bu bakış açılarının güven sorunu ve hata yapma korkusunun ürünü olduğu düşünülmektedir. Sanal ortamda yapılan işlemlerin gerçekleşip gerçekleşmediğine ilişkin alınan sanal teyitlerin yeterli görülmemesi; yüz yüze ortamda bir çalışandan alınan teyidin sanal ortamda kine tercih edilmesi, teknolojiye güvensizlik açıklanabilir. Bu güvensizlik aynı zamanda endişe kaynaklı bir hata yapma korkusuyla da birliği zaman elektronik hizmetlerin tercih edilmesini önemli ölçüde engelleyebilmektedir. Bankacılık sektörüyle de örneklendirildiği üzere, e-Devlet uygulamalarının önündeki önemli sorunlardan birinin kültürel uyum sorunu olduğu ve bu uyum sorunları ortadan kaldırılmadan e-Devlet uygulamalarından beklenen verimi almanın güç olduğu söylenebilir. Uyum sorunlarının giderilmesinde kilit kavramlardan biri eğitimdir. Özellikle teknolojiye bakış açılarını şekillendirecek ve teknolojik gelişmeleri sahiplenecek yeni nesillerin yetiştirmesi e-Devlet uygulamalarının geleceği için oldukça önemlidir.

E-Devletin Güvenlik Sorunları

Güvenlik kavramı tüm canlılar için oldukça önemli bir kavramdır. Maslow (2001), Gereksinim Piramidi olarak tanımlanan sınıflamada organizmanın hiyerarşik gereksinimlerini sıralamıştır. Sıralamaya göre insan yaşamında hayatı öneme sahip beslenme, barınma gibi fiziksel gereksinimlerden hemen sonra güvenlikte olma gereksinimi gelmektedir. Güven gereksiniminin temel gereksinimler arasında yer alması güvenlik kavramının insan yaşamı için ne kadar önemli olduğunu gözler önüne sermektedir.

İnsan hep bir güven arayışı içindedir. E-Devlet hizmetleri söz konusu olduğunda ise güven kavramı hem elektronik ortamların algısıyla hem de bireysel özelliklerle birlikte ele alınması gereken bir kavram kavrama dönüştürmektedir.

E-Devletin güvenlik sorunları alanyazında veri güvenliği ve mahremiyet kavramları temelinde açıklanmaktadır. E-Devlet uygulamalarına, birçok kurum tarafından sunulan e-hizmetlerin ortak bir havuzda toplanmasıyla tek noktadan (www.turkiye.gov.tr) erişilebilmektedir. E-Devlet hizmetlerini kullansın ya da kullanmasın tüm ülke vatandaşlarının Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi kapsamında kayıt altında tutulan tüm verileri e-Devlet veri tabanlarında saklanmaktadır. Vatandaşlara ait verilerin güvenliğinin sağlanması devlet kurumlarının; e-Devlet giriş aşamasında kullanılan e-Devlet şifresi, e-imza, m-imza, elektronik T.C. kimlik kartı, İnternet bankacılığı gibi güvenli giriş araçlarına ilişkin kişisel bilgilerin (şifrelerin) güvenliği ise vatandaşların sorumluluğundadır. Dolayısıyla e-devletin güvenliği hem devlet kurumları hem de vatandaşlar tarafından üstlenilen bir sorumluluk kapsamında ele alınmaktadır. Vatandaşların kişisel güvenliklerini sağlamalarına yönelik e-Devlet kapısında aşağıdaki öneriler yer almaktadır (www.turkiye.gov.tr):

- E-Devlete girişte kullanılan şifreler hiçbir koşulda yetkisiz kişilerle paylaşılmamalıdır.
- Şifreler belirli aralıklarla yenileyile değiştirilmelidir.
- Şifreler kolaylıkla tahmin edebilecek bilgilerden (doğum yeri doğum tarihi, T.C. kimlik numarası vb.) oluşturulmamalıdır.
- Şifre veya diğer kişisel bilgilerin başkalarının eline geçmesinden korunmak için e-Devlet hizmetlerine yalnızca güvenilen cihazlardan (bilgisayarlar, mobil cihazlar) erişim sağlanmalıdır.
- Ortak kullanım alanlarındaki veya halka açık kullanımındaki cihazların kişisel bilgileri çalışmaya yönelik programlar içermeye riski taşıma olasılığı unutulmamalıdır.
- Virüsler ve benzeri programlara karşı kişisel önlemler alınmalıdır.
- Virüs programlarıyla belirli aralıklarla kullanılan cihazlarda tarama yapılmalıdır.
- Şifreleri güçlü ve güvenli hale getirmek için güçlü şifre oluşturma kriterlerine göre (büyük/küçük harf, rakam kullanımı vb.) şifreler oluşturulmalıdır.
- İnternet tarayıcılarının şifre kaydetme opsyonları kapalı tutulmalıdır.
- E-Devlet kapısına farklı adreslerden yönlendirilme yoluyla değil, adres çubuğuna erişim adresi yazarak ulaşılmalıdır.

Yukarıda sıralanan güvenlik uyarıları özellikle e-Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaşlar için kişisel güvenlik önlemlerinin alınması açısından oldukça önemlidir. E-Devlet hizmetlerinin kapsamı genişledikçe güvenlik riskleri de büyümektedir. Dolayısıyla elektronik ortamda kişilerin yapabilecekleri işlemlerin niteliği riskin boyutunu da tanımlamaktadır. Örneğin İnternet bankacılığı ile neredeyse tüm bankacılık işlemleri gerçekleştirilebildiği için hesapların ele geçirilmesi durumunda doğacak sonuçlar düşünüldüğünde riskin boyutu oldukça büyük olabilir. Bu noktada e-Devlet kapısında vatandaşlara kendi kişisel güvenlik önlemlerini almaları önerilmektedir. Fakat bu önlemlerin belirli bir düzeyde teknik bilgi gerektiriyor olması, önlem alması gereken vatandaşları etkisiz de kılabilir. Kişisel güvenliği sağlamak amacıyla sorumluluğu vatandaşlara yüklemek yerine, sistem güvenliğinin hizmet sağlayıcı boyutunda üst seviyelere çıkarılması gerekmektedir.

E-Devlet uygulamaları güvenliğin sağlanması amacıyla elektronik sertifika ile korunmaktadır. Güvenlik amacıyla http yerine **https** adres sistemi kullanılmaktadır. Https altyapısı güvenlik sertifikası temelinde çalıştığı için özellikle elektronik ortamlarda kişisel bilgilerle giriş yapılarak gerçekleştirilen işlemlere güvenli bir zemin sağlanması nedeniyle tercih edilmektedir. E-Devlet uygulamalarını kullanacak vatandaşların sunulan hizmetin güvenliğini https standardı ve güvenlik sertifikası ile kontrol etmeleri önerilmektedir.

E-Devlet uygulamaları için hizmet sağlayan kurumların bağımsız Web siteleri ve e-Devlet kapısı https güvenlik standarı ve güvenlik sertifikalarıyla korunmaktadır. Fakat bilindiği gibi her tür güvenlik önlemi, önlemlerin aşılması noktasındaki çabaları da tetiklemektedir. Dolayısıyla hacker olarak tanımlanan ve elektronik sistemler üzerinde önemli tahribatlara yol açan İnternet korsanları için bu güvenlik önlemlerinin tam anlamıyla bir koruma sağladığı söylemenemez. Özellikle https sertifikasına yönelik olarak ortaya çıkan güvenlik açıkları e-Devlet uygulamalarının güvenlik standartını tehdit etmektedir. Son dönemlerde Freak saldıruları olarak bilinen saldırular, son kullanıcıların güvenlik açığı olan bir cihazı kullanarak (dizüstü bilgisayar, tablet bilgisayar, akıllı telefon vb.) https korumalı bir web ortamına bağlanmasıyla gerçekleşmektedir. İlk kez 2015 yılında keşfedilen bu güvenlik açığının https protokolündeki zayıf şifrelemenin sonucu olarak ortaya çıktıği düşünülmektedir. Uzmanlar tarafından Freak saldırularına karşı kullanılan Web tarayıcısının güvenli olup olmadığından sızanması önerilmektedir. Web ortamında gerçekleşen bu sızma sonucunda kullanıcıya İnternet erişimi için kullanılan tarayıcısının Freak saldırularına karşı güvenli olup olmadığı bilgisi sunulmaktadır.

Tarayıcının Freak saldırularına yönelik güvenlik açığı içerip içermediği <https://freakattack.com> adresinden sorgulanabilir.



INTERNET

E-Devlet uygulamalarına erişim noktasındaki güvenlik sorunu sadece masaüstü ve dizüstü bilgisayarlarda kullanılan Windows, MacOS gibi işletim sistemleri için değil, Android, IOS gibi mobil işletim sistemleri için de söz konusudur. Özellikle ülkemizde mobil teknolojilerin oldukça yaygın olan kullanım oranları dikkate alındığında e-Devlete yönelik güvenlik sorununun ciddiyeti daha net anlaşılacaktır. Bu noktada e-Devlet üzerinden yapılan uyarılar dikkate alınarak kullanıcıların kendi kişisel önlemlerini almaları ve sisteme güvenli buldukları cihazlar üzerinden bağlanmaları önerilebilir. Fakat kullanılan cihazların güvenli olup olmadıklarının sızanması işleminin bilgisayar okuryazarlığı gerektirdiği unutulmamalıdır. Dolayısıyla e-Devlet uygulamalarına erişim boyutunda karşılaşılan güvenlik sorunlarının tümüne yönelik kapsayıcı önlemlerin alındığını söylemek bu aşamada güç olacaktır.

E-devlet uygulamalarına giriş amaçlı kullanılan bilgisayarlardan ve mobil teknolojilerin virus tehlikelerine karşı güvenli olup olmadıkları kullanıcılar tarafından kontrol edilmelidir.

E-Devletin Finansal Sorunları

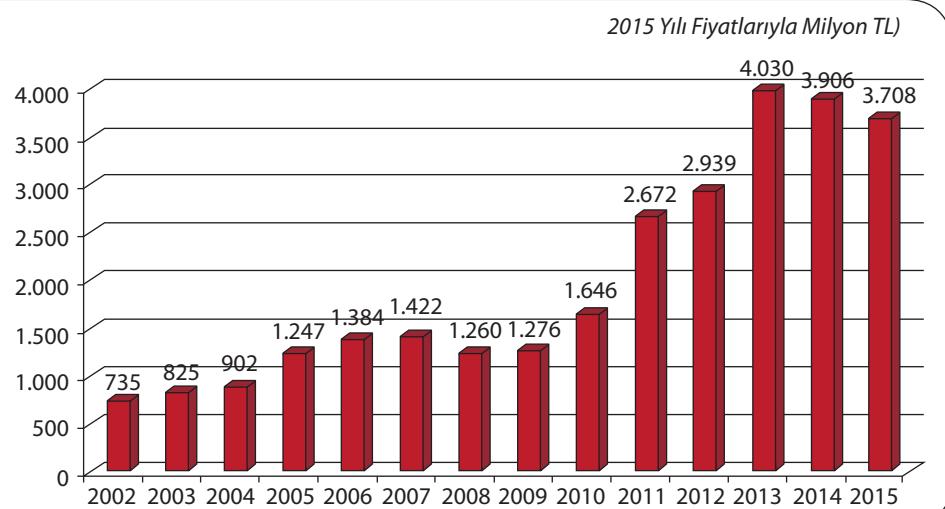
E-Devlet projesi, geleneksel devlete kıyasla, etkili, verimli ve hızlı hizmet sağlamamanın yanında hem vatandaşlar ve kurumlar hem de devlet için ekonomik bir yenilik olarak sunulmaktadır. Dolayısıyla vatandaşlar ve kurumların e-Devlet uygulamalarını kullanarak hizmetlere erişim maliyetlerinden kurtulmaları; devlet kurumlarının ise hizmet, işletme ve personel giderlerinden tasarruf sağlamaları söz konusudur. Bu durum e-devletin tüm paydaşlarına finansal açıdan fayda sağlamaktadır. Fakat e-Devlet hizmetlerine yönelik altyapı yatırımları, e-Devlet uygulamalarının kamu kurum ve kuruluşlarına entegrasyonunun sağlanması, nitelikli personel yetiştirmeye ve personelin uyumu (hizmet içi eğitim, mesleki gelişim vb.), hizmetlere yönelik geliştirme ve bakım giderleri (e-Devlet şifresi, e-imza, m-imza, elektronik kimlik kartı maliyetleri), güvenlik uygulamalarına yönelik giderler (sertifika maliyetleri, veri koruma ve güvenliğine ilişkin maliyetler) göz önünde bulundurulduğunda e-Devlet uygulamalarına yönelik önemli harcama kalemlerinin olduğu görülecektir. Dolayısıyla bu harcamaların karşılığı çıktı olarak alınmadığı sürece finansal açıdan sorunlarla karşılaşmak da olasıdır. Nasıl ki yatırım yapılan hizmetlerin beklentiği ölçüde kullanılmamaları durumunda bir kamu zararından söz ediliyorsa e-Devlet uygulamalarının da beklenen oranlarda kullanılmaması e-Devlet uygulamaları için yapılan yatırımların kamu zararına dönüşmelerine neden olabilir.

Bilgi ve İletişim Teknolojileri alanındaki yatırımlar hem kamu hem de özel sektör tarafından gerçekleştirilmektedir. Bazı durumlarda ise bu yatırımlar kamu-özel sektör ortaklılığı biçiminde gerçekleştirilmektedir. Kamunun BİT alanında 2002-2015 yılları arasındaki yatırım miktarları Şekil 8.1'de yer almaktadır.

Şekil 8.1

Kamu BİT Yatırımları
(2002-2015)

Kaynak: <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/2015/2015-kamu-bilgi-ve-iletisim-teknolojileri-yatirimlari-raporu>



Şekil 8.1'e göre BİT alanında kamu eliyle gerçekleştirilen yatırımlarda 2002-2010 yılları arası önemli bir farklılaşmanın yaşanmadığı, 2010-2013 arası bu yatırımların hızlı bir şekilde artış gösterdiği, 2013-2015 yılları arasında ise düşüş yönünde bir hareketin olduğu görülmektedir. 2010-2013 yılları arasındaki kamu yatırımlarının önemli bir bölümü eğitim alanında gerçekleştirilmişdir. Buradan hareketle bu yatırımların eğitimde teknoloji entegrasyonu projesi olan FATİH Projesi kapsamında yapıldığı değerlendirilmesi yapılabılır. Kamunun BİT alanında en yüksek yatırımı 2013 yılında 4 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Bu yatırım miktarlarının önceki yıllara oranla neredeyse dört kat olması, bilgi toplumu yolunda BİT yatırımlarına yönelik amaçların gerçekleştirtiği şeklinde yorumlanabilir. Kamu eliyle gerçekleşen söz konusu yatırımlar; tarım, madencilik, imalat, enerji, ulaştırma-haberleşme, turizm, eğitim, sağlık ve diğer kamu hizmetleri olmak üzere dokuz alanda gerçekleştirilmektedir. Fakat bu yatırımların ne kadarının e-Devlet uygulamaları kapsamında olduğu ayrıntılı olarak sunulmamaktadır (Bilgi Toplumu Dairesi, 2015).

Göründüğü gibi özellikle son altı yıllık süreçte kamu eliyle BİT alanında önemli yatırımlar ve harcamalar gerçekleştirilmektedir. Tüm bu yatırımların kamu eliyle gerçekleştirilmiş olması kamu kaynaklarının etkili ve verimli kullanımını da gerektirmektedir. Fakat bu noktada yapılan yatırımların hangi boyutlarda karşılık bulduğu, hangi alanlarda ve hangi oranlarda finansal açıdan yatırım yapılan sektörde katkı sağladığı bilinmemektedir. BİT yatırımları kapsamında gelişmekte olan ülkelerdeki e-dönüşüm projeleri değerlendirildiğinde projelerin %15'inin başarılı; %50'sinin kısmen başarısız; %35'in ise başarısız olduğu vurgulanmaktadır (Sayıştay, 2006). Başarı oranlarının çok düşük olması e-Devlet projeleri için bir engel olarak değerlendirilmemelidir. Kaynak yönetimi ve proje noktasında daha titiz ve planlı çalışılarak başarılı e-Devlet projelerini hayatı geçirmek olanaklıdır. Başarı oranı oldukça düşük olan e-dönüşüm projelerine aktarılacak kaynakların diğer kamu projelerine kıyasla çok daha iyi bir şekilde planlanması ve ihtiyaca uygun kaynak planamasının yapılması gerekmektedir. Bu noktada önemli olan kamu eliyle yatırım yapmak kadar etkili verimli ve geri dönüşü olacak yatırımların

E-dönüşüm projelerinin başarı oranlarının düşük olması bu projelerin öndeği engellerle yakından ilişkilidir.

yapılmasını da sağlamaktır. Bu yatırımların düzenli olarak izlenmesi ve geri dönüşlerinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Kamu yatırımlarının eğitimde FATİH Projesi gibi süreç gerektirmesi durumunda her aşamada ayrıntılı bir şekilde araştırılması kamu yararının sağlanması açısından oldukça önemlidir.

E-Devletin Teknolojik Sorunları

E-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmasının önündeki önemli sorumlardan biri teknoloji temelli sorunlardır. E-Devlet uygulamalarında işe koşulacak teknolojilerin ve güvenlik standartlarının oluşturacağı sorunlar önceki bölümde finansal sorunlar kapsamında ele alınmıştır. Bu bölümde ise söz konusu teknolojilerin e-devletin yaygınlaşması ve işlevsel olarak kullanılması noktasındaki sorunları ele alınmaktadır.

E-Devlet uygulamaları donanım, yazılım ve hizmet boyutlarında teknolojik bileşenler içermektedir. E-dönüşüm Türkiye Projesi kapsamındaki yatırımlara yönelik 2006 yılı Sayıştay Performans Denetim Raporu e-Devlet uygulamalarının ortaya çıkarabileceği teknoloji bağımlılığına vurgu yapmaktadır. Raporda bağımlilik oluşturabilecek boyutlar istemciler, sunucular ve içerik başlıklarında ele alınmıştır (Sayıştay, 2006).

Şekil 8.2



E-Devlete ilişkin tüm denetim raporlarının yayınlanmış özet metinlerine <http://dergi.sayistay.gov.tr> adresinden erişilebilir.



INTERNET

İstemciler başlığı altında işletim sistemleri, istemci tarafından yer alan uygulamalar ve Web tarayıcıları yer almaktadır. E-Devlet uygulamalarının tüm işletim sistemlerinde etkin kullanılamaması ve belirli bir işletim sistemini şart koşmasının, hizmetlerden yararlanma açısından eşitsizlik yaratacağı vurgulanmaktadır. İstemci tarafı uygulamalar kapsamında, tarayıcı dışında ek uygulamaların zorunlu koşulmasının hem işletim sistemlerine hem de uygulama geliştiricilere yönelik bir bağımlilik oluşturacağı vurgulanmaktadır. Sadece belirli tarayıcılara destek verilmesi o tarayıcılara yönelik bir eşitsizlik durumu da oluşturabilecektir. Yakın geçmişte buna yönelik uygulama örneklerine rastlanmıştır. Özellikle T.C. Devlet Demir Yolları tarafından kullanılan çevrimiçi bilet satış ve rezervasyon uygulamasının, sadece Microsoft firması tarafından geliştirilen Internet Explorer tarayıcısını desteklemesi haksız bir rekabete neden olmuş, yeni bir yazılım geliştirilip devreye sokulana kadar geçen uzunca bir süre bu haksız rekabet devam etmiştir. Dolayısıyla e-Devlet uygulamalarında istemciler açısından sorun olarak nitelendirilebilecek ve teknolojik bağımlılığa neden olabilecek girişimlerden kaçınılmaması önerilmektedir.

Sunucular kapsamında öngörülen sorunlar ürün, ürünün dayandığı teknoloji, işletim sistemi ve veri tabanı yönetimi başlıklarını altında ele alınmaktadır. Üründen kastedilen e-Devlet projelerinin gerçekleştirilmesi aşamasında hizmetlerin kamu kaynakları yerine özel sektörce karşılanması durumunda hizmet alımı yapılan firmalara olan bağımlılık durumudur. Ürünün dayandığı teknoloji ise ürünün ortaya çıkarılması aşamasında kullanılan ve vatandaşların da talep etmek durumunda kalacakları teknolojileri kapsamaktadır. İşletim sistemi teknolojiyle birlikte ele alınabilir. Önerilen ve kullanılan teknolojilerin belirli işletim sistemlerini temel almaları ve önermeleri başka bir işletim sistemine geçiş zorlaştıracaktır. Veri tabanı yönetimi kapsamında ise çok büyük miktardaki verinin nasıl depolanacağı, nasıl organize edileceği ve nasıl yönetileceği oldukça önemli sorunlardır. Özellikle süreçte kullanılacak farklı nitelikteki teknolojilerin veri tabanına erişmede sorun oluşturmaması gerekmektedir.

İçerik kapsamında sunucu ve istemci arasında veri alışverişinin yapılamaması ve içeriğin görüntülenmesi ve düzenlenmesinin özel bileşenleri gerektirmesi sorunlarına odaklanılmıştır. E-Devlet uygulamaları ve çözümleri noktasında hem kamunun hem de özel sektörün girişimleri olduğunu daha önce söylemişik. Veri alışverişi boyutunda hizmetlerin farklı geliştiriciler tarafından sağlanmasının yaratacağı sorumlara odaklanılmaktadır. Veri alışverişi, e-Devlet hizmetlerinden yararlanırken sunucu ve istemciler arasında en sık gerçekleşececek işlemlerdir. Dolayısıyla bu süreçte uluslararası standartların sağlanamaması durumunda veri alışverişinde sorunlarla karşılaşılması, sunucuların istemcilerden gelen talepleri karşılayamaması ve e-Devlet hizmetlerinin kesintiye uğraması söz konusu olabilecektir. Sunulan içeriğin görüntülenmesi ve düzenlenmesinin özel bileşenleri gerektirmesi ise belge ve dosya formatlarında belirli standartların olmaması durumunda yaşanacak sorunları tanımlamaktadır. Özellikle standartların tanımlanmaması hizmet talep eden vatandaşların ve kurumların bilgileri diledikleri formatlarda almalarını engelleyecektir. Dolayısıyla alınan verinin yeniden istenen formata göre işlenmesi ek maliyet, ek iş gücü gerektireceği için e-Devlet hizmetinden sağlanan ekonomik kazancın yitimi söz konusu olabilecektir.

E-Devletin Etik Sorunları

Ahlak neyin doğru doğru neyin yanlış olduğunu, etik ise doğru ve yanlışın felsefi boyutları ile ilgilendir.

Etik ve ahlak sık sık karıştırılan ve birbirleri yerine kullanılan kavramlardır. Temelde ahlak, iyi, kötü, doğru yanlış, faydalı zararlı gibi kavamlar arasındaki tercihi belirlerken; etik, ahlak üzerine felsefi söylemler bütünüdür. Başka bir deyişle ahlak bireyin, toplumun iyi ya da kötü doğru ya da yanlış olarak tanımladığı standartlara uyma durumu (Wart, 2003); etik ise tanımlanan bu standartları incelemeye, açıklamaya, çözümlemeye çalışan felsefi bir sorgulama alanıdır (Arslan, 1994).

Etik kavramı insan yaşamını ilgilendiren tüm alanlarda farklılaşmış ve standartlaşmış bir dizi ahlaki görev ve sorumluluklara da bir bakıma ilkesel bir temel oluşturmaktadır. Birçok mesliğin kendine özgü etik kuralları olabileceği gibi kamu yönetiminin de etik kuralları bulunmaktadır. Hatta etik kamunun keyfi uygulamalarına karşı önemli bir denge unsuru olarak siyasi otoriteye ve devlet kurumlarına güven yaratılmasında önemli bir fonksiyona da sahiptir (Uzun, 2004). E-Devlet uygulamaları kamu hizmetlerinden elektronik ortamda yararlanma fırsatı sağlarken kamuya ilişkin etik kuralları yeniden tartışmaya açmaktadır. Temelde e-Devlet uygulamalarının, kamu sektöründe yaşanan insan temelli tüm etik dışı davranışlardaki insan inisiyatifini ortadan kaldıracağı için ünitenin önceki bölümlerinde de anlatıldığı üzere, şeffaflaşmaya önemli katkılar getireceği umulmaktadır. Fakat her ne kadar şeffaflaşmaya katkı getirecek olsa da bilgi ve iletişim teknolojilerine her sorunun çözümündeki işe koşulabilecek bir sihirli değnek muamelesi yapmak doğru değildir. Öncelikle kamudaki etik dışı davranışlardaki insan faktörünü

temel alarak insanın ahlaki açıdan yükseltilmesi ve erdemli bir hâle getirilmesi bilgi teknolojilerinin kullanımından çok daha önemli bir çıktı olacaktır. Kamu çalışanlarının kamuya özgü etik ilkeleri içselleştirmeleri temel hedef olarak alınmalı, bilgi ve iletişim teknolojileri bu süreçte araç olmaktan çıkarılıp amaç konumuna getirilmelidir.

Öztürk (2003) kamu etiğinin yaygınlaştırılması için aşağıdaki ilkelerden hareket edilebileceğini vurgulamaktadır:

- Açık iletişim, yaratıcılık ve kendini işe adama bakımından gerekli düzenlemelerin yapılması,
- Kamu yararının kurumsal alışkanlıkların önüne geçirilmesi,
- Etik davranışı geliştirecek şekilde çalışan ve kurumların yapılan işlerden sorumlu olabilecekleri prosedürlerin oluşturulması,
- Liyakat ilkesinin titizlikle uygulanması,
- Organizasyonel sorumluluğu geliştirecek, kontrol ve denetim yöntemlerinin objektif olarak belirlenmesi,
- Etik ilkeleri benimseme ve yaygınlaştırma konusunda organizasyonların teşvik edilmesi.

BİT'in kötüye kullanılma olasılığı nedeniyle e-Devlete uygulamalarına yönelik etik ilkeler çerçevesinde birtakım eleştiriler yöneltilmektedir. Söz konusu eleştirilerin başında kişi hak ve özgürlükleri kapsamında ele alınabilecek mahremiyet ihlalleri gelmektedir. Bergkamp (2002) kişisel verilerin mahremiyetini, sadece veri güvenliğinin sağlanması ve zarar verici faktörlerin önlenmesi değil, aynı zamanda kişisel mahremiyetin desteklenmesi ve korunması kaygılarının bir sonucu olduğunu vurgulamaktadır.

E-Devlet uygulamalarının temeli bilgi ve iletişim teknolojilerine dayanmaktadır. Dolayısıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin mahremiyet noktasında oluşturacağı güven algısı e-Devlete yönelik güven algısını doğrudan etkilemektedir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin kötüye kullanımına örnek olabilecek yasa dışı dinlemeler, yetkisiz bireylerce yapılan teknik takip uygulamaları özel hayatın gizliliği ilkesini önemli ölçüde etkilemiştir (Delibaş ve Akgül, 2010).

E-Devlet sistemi vatandaşlara çevrimiçi ortama giriş yapabilmeleri için e-Devlet şifresi, e-imza, m-imza gibi seçenekler sunmaktadır. Bu kişisel bilgilere yönelik yeterli derecede güvenlik önlemi alınmaması durumlarda e-Devlet sisteminin yetkisiz kişilerce yasa dışı bilgi ve belge edinmek amacıyla kullanımını ve özel hayatın gizliliği ilkesinin ihlali söz konusu olabilmektedir. Özellikle sağlık alanında hasta hakları ve hasta mahremiyeti oldukça önemli bir konudur. Bir önceki üitede açıklandığı üzere e-Devlet üzerinde sunulan e-nabız uygulaması ile hastalara ilişkin tüm bilgi ve belgelere elektronik ortamda erişmek olanaklıdır. E-nabız sisteminde sıradan bir vatandaşın değil yetkisiz bir doktorun bile hasta bilgilerine erişmesi, mahremiyet algısını derinden zedeleyecektir. Dolayısıyla e-Devlet sistemi üzerindeki kişisel verilerin güvenliği hukuki temeller çerçevesinde güvence altına alınmak durumundadır. Aynı zamanda e-Devlet uygulamaları vatandaşlara ait tüm kişisel bilgilerin güvenliğinden sorumlu olmalı, vatandaşların da bu güven duygusunu yaşamaları sağlanmalıdır. Bu güven duygusu oluşturulmadığı ve hukuki yaptırımlar belirlenmediği sürece e-Devlet hizmetlerinin etik sorunlarından arındırılması güç görülmektedir.

E-Devlet uygulamalarının önündeki etik sorunlar nelerdir?



SIRA SİZDE

E-Devletin İnsan Kaynağı ve Eğitim Sorunları

E-Devlet projesinin her adımında nitelikli iş gücüne yönelik bir gereksinim bulunmaktadır. Her ne kadar e-Devlet uygulamalarının devletin istihdam sorunlarını ortadan kaldıracağı vurgulansa da e-Devlet hizmetlerinin planlanması, uygulanması ve sürdürülebilir bir yapı

kazanabilmesi, sürekli olarak denetim, kontrol ve sorunlara anında müdahale edebilecek nitelikli bir iş gücünü gerektirmektedir. Bu iş gücü özellikle BİT uygulamalarının hızlı değişim ivmesine ayak uydurabilecek genç ve donanımlı bireylerden oluşturulmak durumundadır.

Bilişim teknolojileri alanında uzman personel birçok kurum ve kuruluşta oldukça önemli pozisyonlarda istihdam edilmektedir. Özel sektör, bilişim teknolojileri alanı kadar bilişim uzmanlarına da yatırım yapmakta ve çalışanlarının kişisel gelişimlerini sağlamaya yönelik eğitim ve kurslara katılmalarını teşvik etmektedirler. Bilişim teknolojileri uzmanlarının kişisel ve mesleki gelişimleri ise firmalara karlılık olarak dönüş sağlamaktadır. Özel sektörde kişisel gelişimi destekleyen bir politika hakimken kamuda durum biraz daha farklı bir boyuttadır. Kamu sektöründe bilişim teknolojileri alanında istihdam edilmiş personelin ne kadarının alanında uzman olduğu, hangi eğitimlerden geçtiği, hangi mesleki yeterliklere sahip olduğu tam olarak bilinmemektedir. Bunun en önemli nedeni bilişim teknolojileri alanına yönelik açık iş pozisyonlarına alan dışından da personelin atanmış olmasıdır. Tek amacı karlılık olmayan devlet kurumlarında personel istihdamı boyutunda yaşanan önemli sorunlardan biri, nitelikli personelin liyakat ilkesine uygun olarak seçilip istihdam edilmesinin önündeki politik ve bürokratik engellerdir.

Bilgi toplumu normlarına uygun nitelikli iş gücünün yetiştirilmesi görevi başta üniversiteler olmak üzere tüm eğitim kurumlarının temel görevleri arasında yer almaktadır. Ne yazık ki eğitim kurumları, çağdaş yaklaşımlar temelinde sürekli iyileştirilen ve esnek bir yapı sunan öğretim programlarını kolaylıkla hayatı geçirmemektedirler. Merkezî bir yönetim yapısı ve merkezden idare anlayışı nedeniyle millî eğitimde esnek bir model kolaylıkla işe koşulamamaktadır. Dolayısıyla her koşula uyarlanabilen ve yenilikçi yaklaşımlar yerine geçerliliğini yitirmiş öğretim programları ve öğrenme içerikleri yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu koşullarda nitelikli bir eğitimden söz edilemeyeceği gibi nitelikli alan uzmanlarının eğitiminden de söz etmek oldukça güçtür. Alanyazında eğitim sorunlarının tanımlanmış birçok nedeni ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri belirlenmiştir. Bu sorunlardan biri ülkemizde öğretmen başına düşen öğrenci sayısının tüm eğitim kademeleri temel alındığında oldukça fazla olmasıdır. Öğrenci ve öğretmen sayısı arasındaki dengesizliği giderebilmek için öğretmen yetiştiren programların kontenjanlarının artırılması, yeni öğretmenlik programlarının ve üniversitelerin açılması ilk akla gelen çözümler olarak uygulanmış ve uygulanmaya devam etmektedir. Fakat bu sorun nicelik yanında nitelik kavramını da ilgilendiren bir sorundur. Tüm dünyada geçerli standart olarak kabul edilen Uluslararası Öğrenci Değerlendirme Programı (PISA) kapsamında başarı gösteren ülkelerin önemli özelliği eğitim kurularında öğretmen ve öğrenci etkileşiminin yüksek düzeyde olmasıdır. Bu etkileşim öğrenci sayılarıyla da yakından ilişkilidir.

Bilişim teknolojileri uzmanı yetiştirmede yaşanan sorunların yanı sıra nitelikli eğitim kurumlarından mezun olan uzmanlar gerçek uzmanlık alanları doğrultusunda istihdam edilmemektedir. Örneğin eğitimde FATİH Projesinin önemli paydaşlarından biri olan bilişim teknolojileri öğretmenleri, proje süresince hak ettikleri bilişim teknolojileri rehberliği noktasında etkin bir görevde konumlandırılmış ve projenin gidişi bu noktada olumsuz etkilenmiştir. Bilgi toplumu olma yolunda emin adımlarla ilerleyen toplumlar yakından izlenerek bilişim teknolojilerine hak ettiği değeri vermek, hem birey hem de ülke yararına olacaktır. Alanyazında kamu ve özel sektörün gereksinim duyduğu nitelikli bilişim teknolojileri uzmanı sayısını belirlemeye yönelik girişimlerin yeterli bir boyutta olmadığı da vurgulanmaktadır. Bu nedenle ilk olarak kamunun gereksinimlerini karşılayacak ne kadar bilişim teknolojileri uzmanına gereksinim duyulduğu net olarak belirlenmelidir. Bu sayede hem eğitim kurumlarından mezun olacak öğrencilerin planlaması hem de kamu ve özel sektörün gereksinimini karşılayacak nicelik ve nitelikteki personelin istihdamı sağlanabilir.

E-Devlet uygulamaları yaygınlaşıkça istihdam sorunu kadar süreçte görev almış personelin mesleki yönden sürekli olarak gelişmeleri de gerekmektedir. Mesleki gelişim ve yaşam boyu öğrenme temelinde personelin yüz yüze ya da çevrim içi temelli eğitimlerle yeni bilgi ve beceriler kazanmaları sağlanmalı var olan bilgi ve becerileri belirli aralıklarla pekiştirilmelidir. Fakat e-Devlet yapılanması sadece bilişim teknolojileri alanı değil, tüm alanları ilgilendirmektedir. Dolayısıyla e-Devlet kamuda çalışan tüm personeli doğrudan ilgilendirmektedir. Devlet Planlama Teşkilatı verilerine göre kamuda çeşitli alanlarda istihdam edilen personel sayısı 3.3 milyon civarındadır (DPT, 2015). Sayının büyülüüğü dikkate alındığında yaygın bir mesleki gelişim programının uygulanabilmesi ve kamunun e-Devlet uygulamaları bağlamında nitelikli bir duruma getirilmesi kaynak planlaması ve gerçekleştirilebilirlik açısından kısa vadede sınırlılık oluşturmaktadır.

E-Devletin Erişim Sorunları

E-Devlet kapsamında sunulan hizmetlerin hedef kitlesi toplumun tüm kesimleridir. Toplumun e-Devlet hizmetlerine erişim sorunları ise e-Devlet uygulamaları önündeki önemli engellerden biridir. E-Devlete erişim sorunları;

- dijital bölünme (digital divide-sayısal uçurum),
- evrensel hizmet anlayışı,
- dijital teknolojileri kullanım yeterliği bağlamındaki farklılıklar,
- engelli bireylerin erişim sorunları başlıklarını kapsamında ele alınmaktadır.

E-Devlet uygulamalarına erişimde öncelikli olarak ele alınması gereken konu BİT temelli hizmetlere erişimde adaletsizliğin yaratacağı sorunlardır. Sayısal uçurum olarak da adlandırılan bu adaletsizlik temel olarak BİT uygulamalarına erişimde bireysel, kültürel, coğrafi, eğitsel ve ekonomik eşitsizliklerin tümünü tanımlama amacıyla kullanılmaktadır. Rice ve Katz (2003) sayısal uçurumu bilişim teknolojilerine ulaşabilenler ile ulaşamayanlar arasındaki fark olarak OECD (2001) ise farklı sosyo ekonomik düzeydeki bireylerin, hane halklarının firmaların yada ülkemlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim ve kullanım boyutlarında yaşadıkları eşitsizlik olarak tanımlamaktadır. Tanımlardan da çıkarılabileceğ gibi sayısal uçurum temelde bir adaletsizlik durumudur. Bu erişim adaletsizliği temelinde ekonomik etmenler yer alsa da kültürel ve eğitsel boyutlar da oldukça önemlidir. Ekonomik olarak erişim sağlanabildiği hâlde BİT uygulamalarının paydaşlardan talep görmemesi eğitim boyutu başta olmak üzere kültürel bağlamda ele alınmalıdır. Dolayısıyla bilgi toplumu olma yolunda ülkemizde işe koşulan her türlü teknoloji temelli girişimin bu sayısal uçurum bağlamında ele alınması önemsenmelidir. Aksi durumda BİT erişiminin yarattığı eşitsizliğin boyutu giderek büyüyecek ve uçurumun derinliği giderek daha da artacaktır.

Sayısal uçurum, teknolojiye erişebilenler ile erişemeyenler arasındaki farkı tanımlamak için kullanılan bir kavramdır.

E-Devlet uygulamaları hem yeni ürün ve uygulamaları hem de teknoloji temelli hizmetleri bünyesinde barındırmaktadır. Bu süreçte e-Devlet uygulamalarının entegrasyonunun önündeki önemli engellerden biri teknoloji odaklı erişim eşitsizliklerinin varlığı ve bu eşitsizliklerin giderilebilmesi noktasında işlevsel politikaların tam anlamlıyla hayatı geçirilememesidir. Bu erişim eşitsizliği, e-Devlet hizmetlerinin sadece belirli bir kullanıcı profili tarafından tercih edilmesine neden olabilir. Kaldı ki e-Devlet projesinin temel hedefinde sosyo ekonomik olarak belirli bir konumda yer alan vatandaşlar değil, tüm ülke vatandaşları yer almaktadır. Dolayısıyla her kesimden her ekonomik düzeydeki vatandaşların e-Devlet hizmetlerini kullanabilmeleri sağlanmalıdır.

Teknoloji temelli yeniliklerin önündeki önemli engellerden biri olan sayısal uçurumun ortadan kaldırılmasına yönelik olarak alanyazında çoğulukla erişim fırsatlarının artırılmasına odaklanan projeler yer almaktadır. Evrensel hizmetler bu kapsamda öne çıkan yaklaşımından biridir. Bu kapsamda sayısal uçurumun azaltılması ve giderek ortadan kaldırılması amacıyla Millî Eğitime bağlı kurumlarda bilişim teknolojilerinin yaygınlamasını sağlayacak politikaların geliştirilmesi, halka ücretsiz İnternet erişiminin

sağlanması, halkın teknolojik yeniliklere daha ekonomik yoldan erişmesinin desteklenmesi gibi girişimler bulunmaktadır. Ülkemiz temelinde baktığımızda ise her ne kadar birçok sorunu bulunmasına karşın FATİH Projesinin erişim eşitsizliğini ortadan kaldırabilecek bileşenler içeriği görülecektir. Proje, okullara sağlanan altyapı ve donanım hizmetlerinin yanı sıra öğrenci ve öğretmenler için de mobil teknoloji çözümleri barındırmaktadır. Dolayısıyla bu taşınabilir cihazların hem öğrenciler hem de veliler açısından BİT temelli erişim adaletsizliğini ortadan kaldırma potansiyeli göz arı edilmemelidir.

E-Devlet uygulamaları İnternet erişimindeki eşitsizliklerden doğrudan etkilenenek bir yapıya sahiptir. Dolayısıyla bu eşitsizliğin giderilmesi amacıyla önerilen ülke çapında ücretsiz İnternet hizmeti projesi, yakın gelecekte gerçekleşme olasılığı düşük bir projedir. Fakat proje herkese ücretsiz İnternet sunmak yerine e-Devlet uygulamalarına ücretsiz erişim şeklinde revize edilebilir. Ülke çapında faaliyet gösteren tüm servis sağlayıcıların ve mobil operatörlerinin oluşturacağı bir konsensüs ile var olan donanımlar kullanılarak e-Devlete ücretsiz erişim projesi hayata geçirilebilir. Ayrıca açık alanlardaki erişim noktalarından hatta bankaların ATM cihazları üzerinden bile e-Devlete erişimin sağlanmasıının önü açılabilir. Tüm bu girişimlerin sadece teknolojiye erişim engellerini ortadan kaldırabileceği, eğitsel ve kültürel boyutlarda yaşanan uçurumun giderilmesinin ise nitelikli politikalara bağlı olduğu unutulmamalıdır.

Ülkemizde son yıllarda teknoloji kullanımına odaklanan çok sayıda araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalarda ağırlıklı olarak donanım ve hizmetlere erişim durumlarına yönelik sayısal tablolar sunulmaktadır. Fakat ülkemizdeki sayısal uçurumun tanımlanmasına ve boyutlarının belirlenmesine yönelik derinlemesine araştırmalar ve kapsayıcı nitelikteki sonuçlar oldukça sınırlı düzeydedir. Tipki bir hastalığın tedavisinin doğru bir teşhise bağlı olması gibi, araştırma sonuçlarının sayısal uçurumun gerçek boyutunu tam olarak tanımlayamaması, çözüm'e dönük politika üretilmesini de güçlendirmektedir.

Teknolojlere erişimde yaşanan eşitsizliklerden biri de dijital bölünmeden farklı bir boyut oluşturan “dijital yerli” ve “dijital göçmen” kavramlarıyla tanımlanan eşitsizlidir. Dijital yerli ve dijital göçmen kavramları Prensky (2001) tarafından ortaya atılmış kavumlardır. Prensky'ye göre dijital yerliler dijital teknolojilerin (bilgisayarlar, İnternet, mobil teknolojiler, oyunlar vb.) hakim olduğu dünyada doğmuş ve bu teknolojileri etkin olarak kullanan bireyleri, dijital göçmenler ise teknoloji kullanmak durumunda kalan ve bu dijital dünyaya sonradan tanışan bireyleri tanımlamak için kullanılmaktadır. Dijital yerliler, dijital teknolojileri kullanarak bilgiyi önceki nesillere göre daha farklı yollardan işleyebildikleri için, düşünme biçimleri de büyük ölçüde önceki nesillerden farklılaşmıştır. E-Devlet uygulamaları kapsamında dijital yerli ve dijital göçmen kavramlarını ele aldığımda ise iki kuşak arasında erişim olanakları eşitlense bile dijital hizmeti talep etme ya da geleneksel yöntemleri seçme noktasında bir ayırım yaşanacağı söylenebilir. Dolayısıyla teknoloji dünyasına doğan dijital yerliler e-Devlet hizmetlerinden yararlanırken, teknolojiye yabancı olan ve sonradan uyum sağlamaya çalışan dijital göçmenler bildikleri yöntemlerle devlet hizmeti almaya devam edebilirler. Bu durum e-Devlet uygulamalarının entegrasyon sürecini olumsuz etkileyebilir. Bu aşamada dijital göçmenlerin de rahatlıkla kullanabilecekleri basit ve sade bir e-Devlet uygulamasının gerekliliğinden söz edilebilir. e-Devlet kapsı üzerinden sunulan hizmetler genel olarak değerlendirildiğinde dijital yerlilerin de rahatlıkla kullanabilecekleri basit ve sade bir yapının bulunmadığı görülmektedir. Buradan hareketle e-Devlet hizmetlerinin kullanılabilirliğini sağlamak için yönelik girişimlerde bulunulması önerilebilir.

E-Devlet uygulamalarının fırsat eşitliği ilkesi temelinde engelli bireylerin devlet hizmetlerinden yararlanmalarının önündeki engelleri de ortadan kaldıracağı vurgulanmaktadır. Bu girişim, engelli bireylerin de toplumla bütünleşmelerinin sağlanması ve engellerinden kaynaklanan erişim sorunu yaşamalarının önüne geçilmesinde oldukça sosyal bir yaklaşımdır. Fakat gerçek dünyadaki engellerin sanal

dünyadaki versiyonları bu erişim sorununu başka bir boyuta taşımaktadır. Cadde ve sokaklardaki düzensiz yönlendiriciler ve engelli haklarına duyarsız kalan vatandaşlar nedeniyle bir devlet kurumuna erişmekte güçlük yaşayan bir görme engelli vatandaşın, e-Devlet hizmetlerinden yararlanabilmesine olanak tanıyan bir evrensel tasarım anlayışı işe koşulmalıdır. Niteliksiz hizmet arayüzlerinin yaratacağı erişim engellerinin, cadde ve sokaklardaki engellerden farklı olmayacağı unutulmamalıdır.

E-Devletin Bürokratik Sorunları

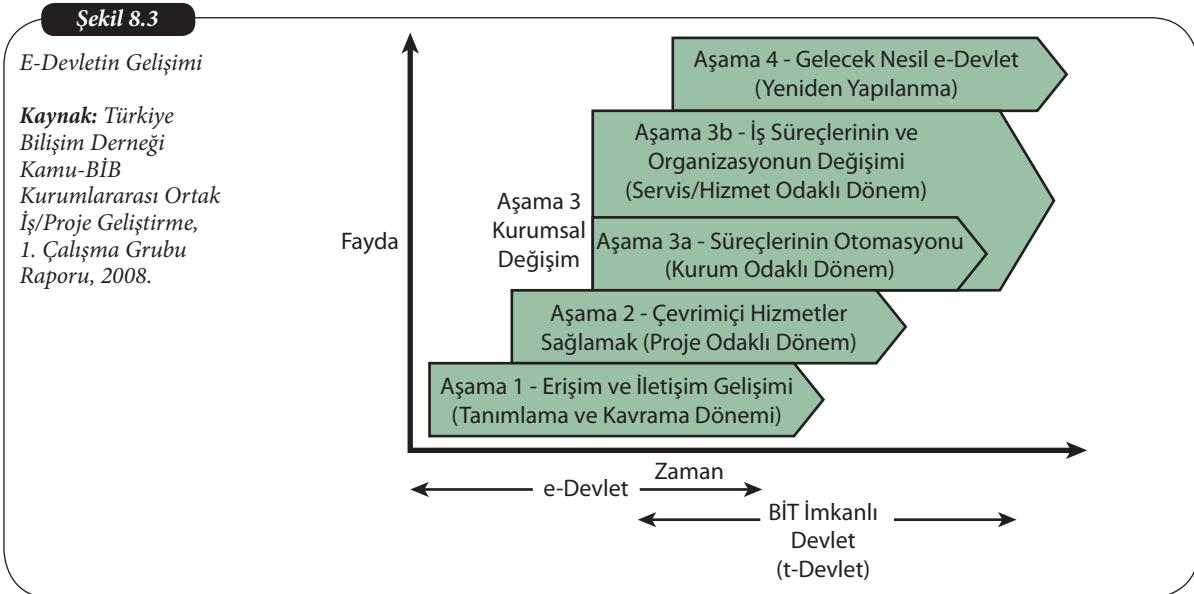
Geleneksel devlette bürokrasi temelinde yaşanan sorunlara önceki bölümlerde değinmişтик. E-Devlet uygulamalarının, söz konusu bürokratik engelleri ortadan kaldırarak vatandaşların ve kurumların devlet hizmetlerine aracısız erişebilmelerini sağlayacağı öngörlülmüştür. Kısmen de olsa bu öngörünün başarılı olduğu söylenebilir. Fakat devlet kurumlarında e-Devlet projesine yönelik bir direncin varlığından da söz edilmektedir. Özellikle e-Devleti bir yenilik olarak değerlendirdiğimizde her yenilikte olduğu gibi belirli bir oradan direncin yaşanması zaten beklenen bir durumdur.

E-Devlet uygulamaları kapsamında kurumlardaki hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi amacıyla işe koşulan projelerden biri 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu kapsamında başlatılan e-imza uygulamasıdır. Kitabımızın önceki ünitelerinde e-Devlet uygulamalarında kullanılan teknolojiler kapsamında e-imza uygulaması ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Bildiğimiz gibi e-imza ıslak imznanın yerini alacak elektronik bir onay yöntemidir. Fakat kamu kurumlarının e-imza sürecinden geçen ödeme evraklarının kurum saymanları tarafından ıslak imzalı olmadıkları gerekçesiyle kabul edilmediği ve elektronik imzalı belgelerin bir kez de ıslak imzalı olarak oluşturulup geleneksel bürokrasi silsilesine sokulduğuna ilişkin örnek durumlar alanyazında paylaşılmaktadır. Buradan bakıldığından, bir taraftan e-Devlet uygulamaları ve e-Devlet işlemlerinde kullanılan e-imza, m-imza gibi teknolojilerin geliştirilmesi, diğer taraftan da kamuda bu teknolojilere ve yeniliğe yönelik yoğun bir direncin varlığından söz edilebilir.

E-Devlet uygulamalarında yaşanma olasılığı bulunan önemli sorunlardan biri de e-bürokrasidir. Özellikle elektronik ortamda e-imza ile onaylanacak yazışmaların onay makamlarından ivedilikle geçişi oldukça önemlidir. Alanyazında, kâğıda dayalı evrak takibiyle gerçekleşen devlet bürokrasisi iş yapma süreçlerini olumsuz yönde etkilediğine yönelik çok sayıda bulgu yer almaktadır. Buna çözüm olarak geliştirilen elektronik evrak takibi sistemlerinde yine inisiatifin insanda olduğu bir yapı söz konusudur. Dolayısıyla kamu personelinin bu hususta eskiye oranla daha fazla özveride bulunması ve elektronik ortamındaki resmi işlemlerin e-bürokrasiye takılmasına engel olunması gerekmektedir. Bu sanal bürokrasi giderilmediği, kurumların ve personelin e-Devlet uygulamalarını benimsemeleri sağlanmadığı sürece e-Devlette başarıdan söz etmek güçtür.

E-DEVLETİN GELECEĞİ

Alanyazında e-devletin güvenilirliğine ilişkin farklı bakış açılarının yansıtıldığı çalışmalar yer almaktadır. Bu süreçte e-Devlet uygulamalarının vatandaşlar tarafından güvenilmez bulunduğu raporlayan çalışmalar kadar e-Devlet ile güvenilir ve şeffaf bir hizmetin yakalanacağına vurgu yapan çalışmalara da raslanmaktadır. Çalışmalar genel olarak ele alındığında e-Devlet uygulamalarına ilişkin henüz tam anlamıyla bir güven ortamının olduğunu söylemek güçtür. Bu güven sorunu e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması ve sürdürülmesi önündeki önemli engellerden biridir. E-Devlet olarak tanımlanan kamusal dönüşüm projesi kapsamında farklı aşamalarda çeşitli görevler ve hedefler tanımlanmıştır. E-Devletin geleceği tanımlanan hedeflerin ve görevlerin başarısıyla yakından ilişkilidir. E-Devletin gelişimine yönelik söz konusu aşamalar Şekil 8.3'te sunulmuştur.

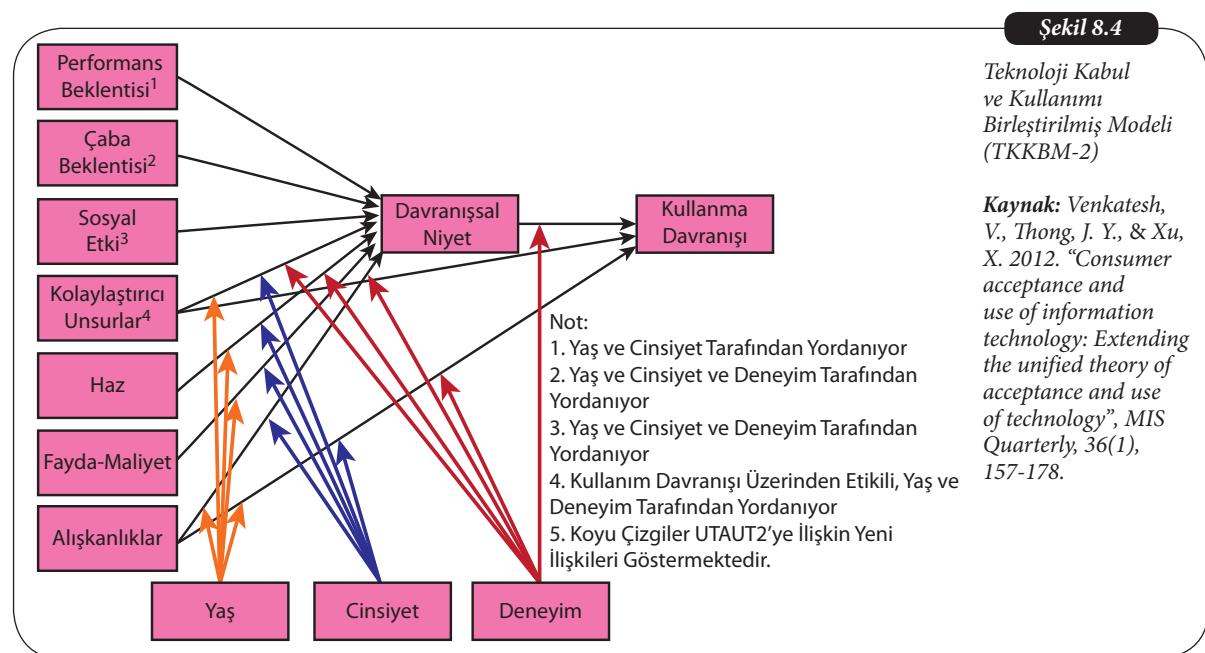
Şekil 8.3

E-Devlet projesinin önünde birçok engelin bulunduğu ve bu engellerin mutlaka aşılması gerektiğini vurguladık. E-Devletin geleceği sunulan yeniliklerin toplumun tüm kesimleri tarafından kabul edilerek benimsenmesine bağlı olduğu kadar bu kabul ve benimseme durumu aynı zamanda e-Devlet hizmetlerinin sürdürülebilirliğine de bağlıdır. Sürdürülebilir ve kendi katılımcı kültürünü yaratan e-Devlet uygulamalarının demokrasi anlamında önemli kazanımlar doğuracağı da ortadadır.

E-Devletin Kabulü ve Benimsenmesi

E-Devlet uygulamalarının, kamunun tüm alanlarında kabul edilmesi ve bir yenilik olarak benimsenmesi teknoloji kullanımı kadar insan odaklı bir sürecin sonucudur. Dolayısıyla e-Devlet uygulamalarını kamuda bir reform, yenilik olarak değerlendirmek ve bu yenliğin kabulünü ve yayılmasını etkileyen etmenlere odaklanmak daha doğru olacaktır. Alanyazında teknolojik yeniliklerin kabulu ve benimsenmesine yönelik çok sayıda kuram ve model yer almaktadır. Bu modellerin sentezi konumunda Venkatesh, Thong ve Xu (2012) tarafından güncellenen Teknoloji Kabul ve Kullanımı Birleştirilmiş Modeli (TKKBM) yer almaktadır. Modelde bireylerin yeni bir teknolojiyi kullanma ve kabul etmelerini etkileyen sekiz faktörlük bir yapı sunulmaktadır.

TKKBM, Sebepli Davranış Kuramı, Teknoloji Kabul Modeli, Motivasyon Modeli, Planlı Davranış Kuramı, Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Birleştirilmiş Modeli, Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli, Yeniliklerin Yayılımı Kuramı ve Sosyal Bilişsel Kuramın sentezi sonucunda ortaya çıkan bir modeldir. Venkatesh vd. (2003) teknolojik yenilikler üzerine çalışan araştırmacıların yeniliklerin kabul sürecinde genellikle yukarıda sıralanan kuramları işe koştuklarını, ancak bu kuramların bütüncül bir bakış açısı sunmakta yetersiz kaldıklarını, bu nedenle söz konusu birleştirilmiş modelin geliştirildiğini vurgulamaktadır. Modelde, "performans bekłentisi", "çaba bekłentisi", "sosyal etki", "kolaylaştırıcı durumlar", "haz", "fayda-maliyet" ve "alışkanlıklar" faktörlerinden oluşan, bu faktörlerin tümünün de "davranışsal niyet" faktörünü yordadığı, aynı zamanda bu faktörlerin de yaş, cinsiyet ve deneyim değişkenlerinden etkilendiği ve tüm faktörlerin birlikte "kullanma davranışları"nı açıkladığı bir yapı sunulmaktadır. Söz konusu yapı Şekil 8.4'te yer almaktadır.



TKKBM-2 kapsamında öne sürülen tüm faktörlerin ve yaş, cinsiyet, deneyim gibi değişkenlerin e-Devlet uygulamalarını kullanma davranışı üzerinde etkili olacağı söyleynebilir. Dolayısıyla bireylerin öncelikli olarak e-Devlet sistemini kullanmaları durumunda iş performanslarında artış olacağına inanma durumları "performans beklenisi" ile e-Devlet sisteminin kolaylıkla kullanılabilir olması "çaba beklenisi" ile bireyin yakın çevresinde görüşlerine değer verdiği kişilerin de e-Devlet uygulamalarını kullanması "sosyal etki" ile e-devletin kullanımına yönelik tüm şartların (teknik, politik, hukuksal vb.) varlığı "kolaylaştırıcı unsurlar" ile; e-Devlet uygulamalarının kullanıcıya vereceği memnuniyet duygusu "haz" ile e-Devlet uygulamalarını kullanmanın ekonomik yönden bireye katkı sağlama durumu "fayda-maliyet" ile; devlet hizmetlerinden yararlanmaya yönelik mevcut kültür "alışkanlıklar" ile ve e-Devlet uygulamalarını kullanma konusunda niyetli ve istekli olunması ise "davranışsal niyet" ile açıklanabilir. Bireyin yaşı, cinsiyeti ve teknoloji deneyimi teknoloji temelli uygulamaları kullanma durumunu etkilemektedir. E-Devlet uygulamalarını kullanma davranışının bu modelde vurgulanan her faktörden etkilenebileceği, dolayısıyla e-devletin hem kurumlar tarafından hem de vatandaşlar tarafından kabul edilip yaygınlaştırılması için her bir aşamada yenilik benimsenmesine yönelik politikaların geliştirilmesi gerektiği söylenebilir.

E-Devletin kabulü ve benimsenmesi sürecinde temel alınabilecek Teknoloji Kabul ve Kullanımı Birleştirilmiş Modeli hangi modellerin senteziyle oluşturulmuştur?



SIRA SİZDE

E-Devletin Sürdürülebilirliği

Sürdürülebilirlik kavramı, sosyal, kültürel, eğitsel, politik, ekonomik ve çevresel boyutlar içeren çok yönlü bir kavramdır. Söz konusu olan teknoloji temelli bir projenin sürdürülebilirliği olduğunda, bu kavrama yeni boyutların da eklenmesi kaçınılmazdır. Temelde e-Devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve devamlılığının sağlanması olarak tanımlanabilecek sürdürülebilirlik kavramı, e-Devlet kapsamında sunulan hizmetlerin çeşitlendirilmesi kadar bu hizmetlerin sürekli olarak sunulmasıyla da yakından ilişkilidir. Dolayısıyla e-devletin çok çeşitli hizmetleri sunacak şekilde kamuya entegrasyonunun

sağlanması kadar, bu hizmetlerin bütünlendirilmesi ve tüm kamu kuruluşları tarafından desteklenmesinin ve benimsenmesinin sağlanması da önemlidir.

Henüz taslak niteliğinde olan 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda, bir e-Devlet kapısı bulunmasına rağmen, e-Devlet hizmetlerinin, kamu kurum ve kuruluşları tarafından çoğunlukla birbirleri ile entegrasyon sağlanmadan ve bağımsız bir şekilde sunulduğu ve bütüncül süreçlerin işletilemediği vurgulanmaktadır. Raporda vurgulanan entegrasyon sorunu e-devletin sürdürilebilirliğini olumsuz yönde etkilemektedir. E-Devlet hizmetlerinin sürdürilebilirliğinin sağlanması tüm kurumlar tarafından ortaklaşa benimsenecek standartların geliştirilmesi ve hataya geçirilmesiyle mümkün olacaktır. Ayrıca raporda devlet kurumları arasındaki sistem entegrasyonu sağlanamamasının neden olduğu yönetsel ve teknik aksaklıklara da vurgu yapılmaktadır. Entegrasyonların istenilen seviyelerde gerçekleşmemesi ve gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılamamasın ya da yetersiz düzeyde olması, kurumlar arasındaki veri paylaşımının önündeki önemli engeller olarak betimlenmektedir. Dolayısıyla e-devletin geleceği için öncelikli olarak kurumlar arasındaki uyum mekanizmalarının hayatı geçirilmesi ve söz konusu aksaklıkların bir an önce giderilmesi gerekmektedir.

E-Devlet hizmetlerinin sürdürülebilir olması için öncelikle tüm kurumlarca projenin benimsenmesi ve sahiplenilmesi, sonraki aşamada ise vatandaşların kullanım alışkanlıklarının geliştirilmesi gerekmektedir. E-Devlet kapısı incelendiğinde sunulan e-hizmetlerin belirli kurumlarda çok yoğun olduğu, belirli kurumlarda ise çok az ya da hiç olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla henüz devlet kurularında yaşanan bu benimseme sorunlarının tam olarak aşılamadığı ortadadır.

Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında e-devletin vizyonu “ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak” olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda oluşturulan eylem planı;

- Entegre bakış açısı ve iş birliği ile birlikte çalışabilirliği sağlama,
- Teknolojiyi dinamik şekilde ihtiyaçlara uyarlama ve kullanma,
- Katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir yaklaşım ile insan odaklılığı sağlama,
- İnovatif ve çevreci yaklaşımı firsatlara dönüştürme,
- Nitelikli, kullanılabilir, erişilebilir ve bilgi güvenliği gereksinimlerini sağlayan hizmet üretip sunma biçiminde tanımlanmıştır.

Söz konusu eylem planı kapsamında bakıldığından sürdürülebilir bir e-Devlet hizmetinin sürecin tüm paydaşlarını yakından ilgilendirdiği değerlendirmesi yapılabilir. Dolayısıyla e-Devlet projesine sıradan bir proje olarak bakmak yerine, e-Devlet vizyonunda da vurgulandığı gibi, “toplumun yaşam kalitesini artırma” hedefiyle bakmak daha doğru bir yaklaşım olacaktır. E-Devlet projesi belirli aşamalarda sürekli olarak izlenmeli ve değerlendirmeye tabii tutulmalıdır. Bu sayede ünitemiz kapsamında yer verdiğimiz e-devletin önündeki sorunların tanımlanması ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi sonucunda, e-devletin sürdürülebilirliğine önemli katkılar sağlanacaktır.

E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi

Demokrasi, tüm vatandaşların, devlet politikasını şekillendirmede eşit haklara ve fırsatlara sahip oldukları bir yönetim biçimi olarak tanımlanmaktadır. Günümüz dünya devletlerinden birçoğunun benimsediği demokrasinin kökenleri Antik Yunan şehir devletlerine kadar uzanır. Demokrasinin ilk örnekleri günümüzde “doğrudan demokrasi”, “dijital demokrasi”, “e-demokrasi” olarak adlandırılan modellerin de kavramsal kökenini oluşturmaktadır. E-demokrasi, vatandaşların kamu işleyişine yönelik tüm karar verme süreçlerini BİT temelli uygulamalar kullanarak olanaklı hâle getiren bir katılımcı demokrasi modelidir. Alanyazında e-demokrasiye ilişkin birçok tanım yapılmasına karşın

ETKİN sözcüğü (Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif/Yenilikçi, Nitelikli) kelimelarından oluşturulmuştur.

ortak söylem bilgi toplumunun temel dinamiklerinin yaşamın her alanına olduğu gibi yönetsel süreçlere de uyarlanması çerçevesine odaklanmaktadır. Dolayısıyla geleneksel devlet anlayışının temsili demokrasisine karşılık bilgi toplumunun e-demokrasisini ya da başka bir değişle doğrudan demokrasiyi göstermek doğru olacaktır.

E-Devletin, katılımlı bir model çerçevesinde vatandaşlarda dijital kültürün gelişmesine katkı sağlamaası ve temel hedefler arasında olan katılımcı demokrasiyi geliştirmesi beklenmektedir. Dolayısıyla e-Devlet hizmetleri toplumda benimsendikçe vatandaşlar elektronik ortamda iş yapma kültürü de edinecekleri için e-demokrasinin katılım ve teknoloji kullanım noktalarındaki açıklarının kapatılmasına önemli katkılar sağlanacaktır.

E-demokrasinin; politik süreçlerin şeffaflaştırılması, vatandaşların bilinçlendirilmesi ve vatandaşların politik süreçlere doğrudan katılımlarının teşvik edilmesi gibi amaçları bulunmaktadır (Moreira vd. 2009). E-demokrasinin amaçlarına bakıldığından e-Devlet projesinin amaçlarıyla örtüşen yönleri olduğu görülecektir. Dolayısıyla gerek e-devletin gereke e-demokrasinin bir katılım kültürü oluşturma, dijitalleşme ve yönetimde şeffaflaşma sağlama yönünde önemli girişimler olduğu söylenebilir. E-demokrasi tipki e-Devlet sisteminde olduğu gibi bilgi ve iletişim teknolojilerini temel almaktadır. Benzer şekilde e-demokrasi, e-Devlette olduğu gibi, geleneksel devlet yapılanmasının aksayan yönlerine BİT temelli çözümler getiren bir sistemdir. E-Devlet geleneksel devlete doping sağlarken e-demokrasi ise geleneksel devletteki temsili demokrasi sisteminin aksayan yönlerine çözümler üretmektedir.

E-Devlet ve e-demokrasi arasındaki uygulamaya dönük benzerliklerin yanı sıra her iki sistemin önündeki güçlükler de benzer niteliktir. E-Devletin sorunlarının neredeyse tüm e-demokrasi için de söz konusudur. Özellikle bilgi, teknoloji ve medya okuryazarı bilinçli ve eğitimli nesillerin yetiştirilmesi, sayısal uçurumun ortadan kaldırılarak fırsat eşitliğinin sağlanması her iki sistemin de sürdürülebilirliğinin en önemli belirleyicileridir. Uçkan (2003) söz konusu sorunlara kalıcı çözümler geliştirilememesi durumunda hem e-Devlet sistemiyle amaçlanan çağdaş kamu yönetiminin hem de e-demokrasi idealinin adaletsiz bir durum yaratacağına ve demokrasinin mevcut sorunlarını daha da derinleştireceğine vurgu yapmaktadır.

e-Devletin amaçlarıyla
e-demokrasinin amaçları arasında
benzerlikler bulunmaktadır.

SONUÇ

E-Devlet, bilgi toplumu temel dinamiklerinin hataya geçirilebilmesinde oldukça önemli bir projedir. Projeden beklenen çıktıların alınmasıyla geleneksel devlet yönetiminin dijital teknolojilere dayalı bir reforma uğrayacağı söylenebilir. E-Devlet uygulamalarının geleneksel devletin bürokratik, finansal, istihdam, şeffaflık ve hesap verebilirlik temelli sorunlarına önemli çözümleri bulunmaktadır. Bununla birlikte e-Devlet uygulamalarının işlevsel bir yapı kazanabilmesi için birçok sorunla baş etmesi de gerekmektedir. Alanyazından e-Devlet uygulamalarının önünde; entegrasyon, kültür, güvenlik, finansman, teknoloji, etik, insan kaynağı ve eğitim, bürokrasi ve erişim temelli birçok engelin bulunduğu vurgu yapılmaktadır. Devlet hizmetlerinde reform niteliğinde olan e-Devlet projesinin başarıya ulaşması bu sorunları mümkün olduğu ölçüde çözümlemesine bağlıdır. E-Devletin bir bilgi toplumu girişi olduğu unutulmamalıdır. Dolayısıyla bilgi toplumu temel dinamikleri gibi tüm paydaşlar tarafından sahiplenilmeli ve geliştirilmesine katkı sağlanmalıdır.

E-Devlet projesinin başta devlet olmak üzere tüm kamu kurumları, özel sektör ve vatandaşlardan oluşan paydaşları bulunmaktadır. Özel sektörün yeniliğe açık ve dinamik yapısı nedeniyle e-Devlet hizmetlerine kolaylıkla adapte olacağı düşünülürken; devlet kurumlarının ve vatandaşların aynı özveriyi göstermeleri için öncelikli olarak e-Devlet uygulamalarını benimsemeleri ve içselleştirmeleri gerekmektedir. Her ne

kadar e-Devlet uygulamalarıyla topluma teknoloji tabanlı bir yenilik sunuluyor olsa da alanyazında teknolojik yeniliklerin benimsenme sürecine etki eden birçok faktörden söz edilmektedir. E-Devlet hizmetlerinin sunduğu teknolojik yeniliklere ilişkin performans ve çaba bekłtisi, e-devletin sosyal etkisi, e-Devlet hizmetlerini kullanmayı kolaylaştırıcı durumlar, e-Devlet hizmetlerini kullanmanın yaratacağı hız ve mutluluk, e-devletin kullanıcıya getireceği fayda ve maliyeti, devlet hizmetlerine yönelik var olan alışkanlıklar ve e-Devlet hizmetlerini kullanma noktasındaki davranışsal niyet olmak üzere birçok faktörden söz edilmektedir. Dolayısıyla e-devletin bir teknolojik yenilik olduğu ve her yenilikte olduğu gibi benimsenme sürecinde dirençle karşılaşmanın olasılığının bulunduğu unutulmamalıdır. Bu direnç kırılsa bile, asıl başarı e-devletin sürdürülebilir bir şekilde kullanım pratiğinin toplumun tüm kesimlerince kalıcı olarak benimsenmesini sağlamakta geçmektedir. Bilgi toplumunun birçok güncel okuryazarlık becerileriyle donatılmış e-vatandaşının, katılımcı bir kültürün parçası olabilmesinde bu benimsemeyi ve sürdürülebilirliğin sağlanmasında oldukça önemli bir rolleri bulunmaktadır.

Özet



Geleneksel devlet uygulamalarında yaşanan sorunları tanımlayabilme

Geleneksel devlet uygulamaları kapsamında, devlet işleyişinden ve hiyerarsık yapıdan kaynaklanan bürokratik sorunlar, devlet hizmetlerinin sunumu ve devlet işleyişinde şeffaflık ve hesap verebilirliğe ilişkin sorunlar, tüm devlet kurumlarının işleyişine etkide bulunabilecek finansal sorunlar ve istihdam sorunlarıyla yaygın olarak karşılaşmaktadır. Geleneksel devletin bu sorunlarla mücadele etme anlamında birçok önleminin yanında e-Devlet projesi söz konusu sorunların çözümlenmesinde önemli bileşenler içermektedir.



E-Devletin sorunlarını açıklayabilme

E-Devlet projesi devlet hizmetlerine yönelik birçok yenilik barındırmaktadır. Buna rağmen geleneksel devlet işleyişile benzer şekilde e-devletin de birçok sorunu bulunmaktadır. Bu sorunlar arasında e-Devlet hizmetlerinin kamuya entegrasyonuna ilişkin sorunlar, e-Devlet hizmetleriyle gelen yeniliğin benimsenmesini engelleyen kültürel sorunlar, e-Devlet sisteminin güvenliğine ilişkin sorunlar, e-devletin kamuya oluşturacağı mali yük ile ilişkin finansal sorunlar, e-devletin bir teknoloji tabanlı uygulama olması nedeniyle neden olabileceği teknolojik sorunlar, e-Devlet hizmetlerinin mahremiyet ve kişisel verilerin korunması noktasında neden olabileceği etik sorunlar, e-Devlet hizmetlerinin gerektirdiği nitelikli iş gücü ve eğitim sorunları, e-devletin e-bürokrasi sorunları ve e-Devlet hizmetlerine erişimin önündeki sorunlar öne çıkmaktadır.



E-Devletin geleceğini açıklayabilme

E-Devlet projesinin geleceği öncelikli olarak projenin önündeki engellerin ortadan kaldırılmasına bağlıdır. E-Devletin geleceği hem ekonomik hem politik hem de kültürel birçok boyut içermektedir. Öncelikli olarak ekonomik yönden e-Devlet yatırımlarının karşılığının alınması projenin geleceği için oldukça önemlidir. Projenin tüm devlet kurumları tarafından sahiplenilmesi aynı zamanda politik de bir süreçtir. Bu noktada politik karar mercilerine ve siyasetçilere önemli görevler düşmektedir. E-Devletin önündeki tüm sorunların çözümlenmesi kadar e-Devlete yönelik bir kültürel hazırlınlık da oldukça önemlidir. Toplumun tüm kesimlerince e-Devlet hizmetlerinin benimsenmesi projenin sürdürülebilir bir boyut kazanması açısından oldukça önemlidir.



E-Devlet ve e-demokrasi ilişkisini açıklayabilme

E-Devlet ve e-demokrasi kavramlarının her ikisi de bilgi ve iletişim teknolojilerini temel alan yenilikçi kavumlardır. E-Devlet hizmetlerinin toplumdaki dijital kültürün gelişmesine katkı sağlaması ve temel hedefler arasında olan katılımcı demokrasiyi geliştirmesi beklenmektedir. E-Devlet hizmetlerine yönelik uyum mekanizmaları geliştirildikçe vatandaşların elektronik ortamlarda iş yapma kültürleri de gelişecektir. Böylece e-demokrasinin katılım ve teknoloji kullanım noktalarındaki açıklarının kapatılmasına önemli katkılar sağlanacaktır.

Kendimizi Sınayalım

1. Aşağıdaki ifadelerden hangisi bürokrasi kavramı ile ilgili doğrudur?
 - a. Bürokrasi kamunun değil özel sektörün bir sorunudur,
 - b. Bürokrasi sorumluluk devriyle ilişkilidir,
 - c. Bürokrasinin yoğunluğu iş yoğunluğuyla ilişkilidir,
 - d. Bürokrasi sadece yukarıdan aşağıya uygulanır,
 - e. Bürokrasinin azaltılması için kamuda küçülmeye gidilmelidir,
2. Devlet kurumlarında gözlemlenen rüşvet, yolsuzluk ve adam kayırma sorunları geleneksel devletin hangi sorunlarıyla doğrudan ilişkilidir?
 - a. Bürokrasi
 - b. Teknoloji
 - c. İstihdam
 - d. Şeffaflık ve hesap verebilirlik
 - e. Finansal
3. Aşağıdakilerden hangisi kamuda şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlamak üzere atılan adımlardan biri **değildir**?
 - a. Devlet Memurları Kanunu
 - b. Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kanunu
 - c. Kamu İhale Kanunu
 - d. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
 - e. Kamu Denetçiliği Kanunu
4. Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet uygulamalarında yaşanan sorunlardan biri **değildir**?
 - a. Entegrasyon sorunları
 - b. Güvenlik sorunları
 - c. Gereksizlik sorunları
 - d. Teknolojik sorunları
 - e. Erişim sorunları
5. E-Devlete yönelik ön bilgilerin var olması, ilgi ve isteğin varlığı, olumlu tutum sahibi olma ve güdülenme aşağıdaki kavamlardan hangisiyle ilişkilidir?
 - a. Entegrasyon
 - b. Hazırlınlıslık
 - c. Etkileşimlilik
 - d. Gelişmişlik
 - e. Yenilik
6. Bir vatandaşın İnternet ya da telefon bankacılığına ulaşabilmesine rağmen banka şubelerine giderek hizmet alması aşağıdakilerden hangisiyle ilişkili **değildir**?
 - a. e-devletin kültürel sorunlarıyla
 - b. e-devlete yönelik olumsuz görüşlerle
 - c. Yeniliğe karşı gösterilen dirence
 - d. Bireysel tercihlerle
 - e. Erişim sorunlarıyla
7. Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet güvenliğinin sağlanması noktasında doğrudan vatandaşları ilgilendirmektedir?
 - a. Altyapı sorunlarının giderilmesi
 - b. Güvenlik sertifikalarının oluşturulması
 - c. Şifrelerin güçlü ve güvenli hale getirilmesi
 - d. Erişim için alternatif giriş yollarının oluşturulması
 - e. Güvenli giriş araçlarının kullanıma sokulması
8. Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet uygulamalarının neden olabileceği teknolojik bağımlılığın boyutlarından birini **oluştururmaz**?
 - a. Çok yönlü erişim fırsatları
 - b. İstemci tarafı uygulamalar
 - c. İşletim sistemleri
 - d. Ürünlerin dayandığı teknoloji
 - e. Veri tabanı yönetimi
9. Aşağıdakilerden hangisi e-Devlet uygulamalarında yaşanan erişim sorunlarının bileşenlerinden biri **değildir**?
 - a. Dijital bölünme
 - b. Evrensel hizmet anlayışı
 - c. Kullanım yeterlikleri
 - d. E-Devlet kapısı
 - e. Engelli bireyler
10. Yakın bir arkadaşınızın e-Devlet uygulamalarını kullanması sizin de e-Devlette hizmet almanızı etkileyebilir. Bu durum aşağıdakilerden hangisiyle açıklanabilir?
 - a. Performans bekłentisi
 - b. Çaba bekłentisi
 - c. Kolaylaştırıcı unsurlar
 - d. Fayda-maliyet
 - e. Sosyal etki

Kendimizi Sınavalım Yanıt Anahtarı

1. b Yanınız yanlışsa “Bürokratik Sorunlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz
2. d Yanınız yanlışsa “Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Sorunları” konusunu yeniden gözden geçiriniz
3. a Yanınız yanlışsa “Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Sorunları” konusunu yeniden gözden geçiriniz
4. c Yanınız yanlışsa “E-Devlet Uygulamalarında Yaşanan Sorunlar” konusunu yeniden gözden geçiriniz
5. b Yanınız yanlışsa “E-Devletin Entegrasyon Sorunları” konusunu yeniden gözden geçiriniz
6. e Yanınız yanlışsa “E-Devletin Kültürel Sorunları” konusunu yeniden gözden geçiriniz
7. c Yanınız yanlışsa “E-Devletin Güvenlik Sorunları” konusunu yeniden gözden geçiriniz
8. a Yanınız yanlışsa “E-Devletin Teknolojik Sorunları” konusunu yeniden gözden geçiriniz
9. d Yanınız yanlışsa “E-Devletin Geleceği” konusunu yeniden gözden geçiriniz
10. e Yanınız yanlışsa “E-Devletin Kabulü ve Benimsemesi Sorunları” konusunu yeniden gözden geçiriniz

Sıra Sizde Yanıt Anahtarı

Sıra Sizde 1

Bürokratik sorunlar kamu kurumlarında uygulanan hiyerarşik bir kuralcılığın sonucu olduğu için hizmetlerin hızlı, kolay ve güvenilir bir şekilde sunumuna engel olmaktadır. E-Devlet uygulamalarının kamuda yaşanan gereksiz bürokrasiyi ortadan kaldırılacağı vurgulanmaktadır.

Sıra Sizde 2

E-Devlet uygulamaları kamuda yaygınlaşıkça ve kamunun tüm alanlarına entegre edildikçe kamuda istihdam fazlalığının ortaya çıkacağına yönelik bir endişe söz konusudur. Temelde nitelikli bir planlama yapılarak elektronik ortama özgü hizmetler e-Devlet kapısı üzerinden, bireyler arası iletişime dayalı hizmetler ise devlet kurumları tarafından yüz yüze verilmeye devam edilebilir. Bu sayede kamunun istihdam gereksinimi azalacak ve istihdama ayrılan kaynaklar azalacağı için ekonomik bir fayda sağlanacaktır. Devletin vatandaşların refah ve huzur içinde yaşamalarını sağlama görevi de bulunmaktadır. Dolayısıyla kamudaki istihdam fazlalığının mutlaka özel sektör başta olmak üzere farklı alanlara kanalize edilmesi gerekmektedir. Böylece kamuda sadece nitelikli personelin istihdamına fırsat sağlanabilir.

Sıra Sizde 3

E-Devlet uygulamaları her ne kadar kamu yönetimindeki insan faktörüne özgü birtakım olumsuzlukları ortadan kaldırıyor olsa da bilgi ve iletişim teknolojilerinin neden olduğu yeni sorunlarla da karşı karşıyadır. E-Devlet uygulamasında kişisel verilere yetkisiz kişilerin erişmesi ve kişi mahremiyetinin gerektiği ölçüde sağlanamamasına yönelik endişeler bulunmaktadır. Bu noktada hukuki olarak tüm boyutlarıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kötü amaçlarla kullanılmasının önüne geçilmelidir. Yasaların izin verdiği suç ve suçluyu ortaya çıkarma amacının dışında kişilerin mahremiyetini olumsuz yönde etkileyebilecek elektronik ortamlardaki teknik takip, izleme, dinleme gibi her türlü girişim devletin yetkili kurumlarında engellenmelidir.

Sıra Sizde 4

Teknoloji Kabul ve Kullanımı Birleştirilmiş Modeli (TKKBM), Sebepli Davranış Kuramı, Teknoloji Kabul Modeli, Motivasyon Modeli, Planlı Davranış Kuramı, Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Birleştirilmiş Modeli, Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli, Yeniliklerin Yayılımı Kuramı ve Sosyal Bilişsel Kuramın sentezi sonucunda ortaya çıkan bir modeldir.

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Kaynaklar

- Acar, M. ve KumAŞ, E. (2008). *Türkiye'nin dönüşüm sürecinde anahtar bir mekanizma olarak e-Devlet, e-dönüşüm ve entegrasyon standartları*. 2. Ulusal İktisat Kongresi, 20-22 Şubat, İzmir.
- Arslan, A. (1994). *Felsefeye giriş*, Ankara: Vadi Yayıncıları.
- Aykaç, B. (1997). *Kamu bürokrasisi ve Türk kamu personel yönetiminde bürokratik eğilimler*, Ankara: YÖK Matbaası.
- Baştan, S. (2008). E-Devlet yapılanması ekseninde kamusal enformasyon ve iletişim teknoloji projelerinin önündeki itici ve kısıtlayıcı etkenler, *KMU İİBF Dergisi*, 14.
- Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-Devlette ilgili yeni gelişmeler: Tümleşik e-Devlet sistemlerine doğru, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 71-89.
- Bayrakdaroğlu, A. (2012). Bireylerin İnternet bankacılığı kullanımını etkileyen faktörlerin belirlenmesi üzerine bir alan araştırması. *Business and Economics Research Journal*, 3(4), 57-75.
- Bergkamp, L. (2002). EU data protection policy, *Computer Law and Security Report*, 18(1), 31-47.
- Bilgi Toplumu Dairesi (2015). Kamu bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımları raporu, 26 Aralık 2015 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/2015/2015-kamu-bilgi-ve-iletisim-teknolojileri-yatirimlari-raporu> adresinden erişilmiştir.
- Buchanan, J.M. (1975). *Limits of liberty, between anarchy and leviathan*, Chicago University Press, Chicago and London.
- Ceritli, İ. (2012). *Türk kamu yönetiminde şeffaflaşma ve hesap verebilirliğe yönelik pozitif dönüşüm, dirençler ve zayıflıklar: Geleceğin gelenekle dansı*. Şeffaf ve Hesap Verebilir Kamu Yönetimi Sempozyumu, 25.06.2012. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı, Ankara.
- Çakır, Y. (2011). E-Devletin gelişimi ve Sosyal Güvenlik Kurumunda e-Devlet uygulamaları. *Diş Denetim, Temmuz-Ağustos*, 145-156.
- Çelikkol, Ö. (2008). *Kamu yönetiminde e-Devlet yapılanması ve Türkiye için e- Devlet model önerisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, SDÜ SBE, Isparta.
- Delibaş, K. ve Akgül, A.E. (2010). Dünyada ve Türkiye'de e-Devlet uygulamaları: Türkiye'de e-katılım ve e-demokrasi potansiyellerinin harekete geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 100-144.
- DPT (2015). *Kamu personeli istatistikleri*. <http://www.dpb.gov.tr/tr-tr/istatistikler/kamu-personeli-istatistikleri> adresinden 30 Aralık 2015 tarihinde alınmıştır.
- Efe, H. ve Yıldız, S. (2011). Türkiye'de e-Devlet uygulamalarının sorunları: Kars örneği. *9th International Conference on Knowledge, Economy and Management*, Jun 23-25, Sarajevo, Bosnia Herzegovina.
- Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007). E-Devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği. *Ç.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219-236.
- Fadhil, W.M. Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E.B. (2014). Geleneksel devlet anlayışından e-Devlete: Türkiye ve Irak e-Devlet algısı karşılaştırması. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 7(3), 21-32.
- Gerrard, P. ve Cunningham, J.B. (2003). The Diffusion of Internet Banking Among Singapore Consumers. *The Journal of Bank Marketing*, 21(1), 16-28.
- Giray, F. (2010). Yolsuzlukla mücadele e-Devlet ve Türkiye'deki durum, *Sosyoekonomi, Temmuz-Aralık*, 2, 153-178.
- Maslow, A. (2001). *İnsan olmanın psikolojisi*, İstanbul: Kuralıdı Yayıncılık.
- Metin, A. (2012). Türkiye'de e-Devlet uygulaması ve e-Devletin bürokrasiye etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 97-108.
- Moreira, A. Maria; Möller, M. Gerhardt, G ve Ladner, A. (2009). *E-Society and e-democracy*. E-Goverment Symposium, 18-20 November, Malmö: The Swedish EU Presidency, 1-50.
- Naralan, A. (2008). Türkiye'de e-Devletin güçlükleri, *EKAV Akademi Dergisi*, 13(37), 27-40.
- OECD (2001). *Understanding the digital divide*, OECD Publications, Paris, <http://www.oecd.org/sti/1888451.pdf> adresinden 27 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.
- Oktal, Ö. (2013). Kullanıcıların bilgi sistemini kabulünü etkileyen faktörlerin UTAUT perspektifinden incelenmesi, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 153-170.
- Öztürk, N.K. (2003). *Etik ve kamu yönetimi, kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar* (Ed. A.Balcı, A.Nohutçu, N.K. Öztürk, B.Coşkun) Ankara: Seçkin Yayınevi
- Polatoğlu, V. N. ve Ekin, S. (2001). An Empirical Investigation of Turkish Consumers' Acceptance of Internet Banking Services. *International Journal of Bank Marketing*, 19(4), 156-65.
- Rice, E. R. ve Katz, E.J. (2003). Comparing Internet and mobile phone usage: Digital divides of usage, adoption, and dropouts, *Telecommunications Policy*, 27(8-9), 597-623

Yararlanılan ve Başvurulabilecek Internet Kaynakları

- Seferoğlu, S. Çelen, F. K. ve Çelik, A. (2011). *Türkiye'de e-Devlet Uygulamalarında e-öğrenmenin yeri*. Demirci, B.B., Yamamoto, G. T. ve Demiray, U (Ed.) "Türkiye'de E-Öğrenme Gelişmeler ve Uygulamalar II" içinde (ss.281-308) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayıncıları.
- Senemoğlu, N. (2007). *Gelişim öğrenme ve öğretim: Kuramdan uygulamaya*, Ankara: Gönül Yayıncılık.
- Şendağ, S. ve Uysal, Ö. (2010). *Vatandaşlıkta dönüşümler*. H.F. Odabaşı (Ed.), "Bilgi ve iletişim teknolojileri işliğinde dönüşümler" içinde (ss.261-283). Ankara: Nobel Yayıncılık
- Tataroğlu, M. ve Coşkun, B. (2005). *Bilgi iletişim teknolojileri ve e-Devletin etik açıdan irdelenmesi*. 2. Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu, 18-19 Kasım, Sakarya.
- Taylor, S. ve Todd, P.A. (1995). Assessing IT usage: The role of prior experience. *MIS Quarterly* 19(4), 561–570.
- Toso, S., Atlı, Ş.M. ve Mardikyan, S. (2015). Türkiye'nin bölgeleri arasında sayısal uçurum. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 10(1), 41-49.
- Uçkan, Ö. (2003). E-Devlet, e-demokrasi ve yönetim modeli: Bir ilkesel öncelik olarak bilgiye erişim özgürlüğü, *Aylık Strateji ve Analiz Dergisi*, 5, 1-19.
- Uzun, T. (2004). *Kamu yönetiminde etik sorunlar, yönetsel ve siyasal bozulma*, Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye içinde (Ed. T.Uzun, S.Özen), Ankara: Seçkin Kitabevi.
- Wart, V.M. (2003). Codes of ethics as living documents, *Public Integrity*, 5, 331-346.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. ve Xu, X. 2012. Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology, *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., ve Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view, *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Yıldız, M. (2015). *Elektronik devlet*. TÜBA Ulusal Açık Ders Malzemeleri. <http://www.acikders.org.tr/mod/resource/view.php?id=1797> adresinden 20 Aralık 2015 tarihinde erişilmiştir.
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4734.pdf>
- <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18641>
- http://www.edevlet.gov.tr/2016-2019-ulusal-edevletstratejisi_veylemlanitaslagi.pdf
- <https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/anayasa.maddeler?p3=5>
- <https://www.transparency.org>
- <http://www.turkiye.gov.tr>
- <http://dergi.sayistay.gov.tr>