

E-DEVLET ANLAYIŞI VE TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET UYGULAMALARI

Doç. Dr. Murat AKÇAKAYA
Gazi Üniversitesi,
İİBF, Siyaset Bilimi ve
Kamu Yönetimi Bölümü,
akcakaya76@hotmail.com

Özet

İçinde bulunduğumuz 21. Yüzyıl, bilgi ve teknoloji çağı olarak ifade edilmektedir. Dünyada bireylerin, kurumların, toplumların, sektörlerin, devletlerin ve ilişkilerin sürekli değiştiği ve geliştiği bir süreç yaşanmaktadır. Yaşanan tüm gelişmelere özel sektörün çok daha kolay ve hızlı uyum sağladığı, bilinen bir gerçektir. Devlet özellikle 1930–1980 dönemindeki refah devleti uygulamaları ile hantal ve merkezîyetçi bir hale gelmiştir. Etkili, verimli, kaliteli, hızlı ve rasyonel mal ve hizmet sunamayan devlet ve onun uygulama enstrümanı kamu yönetimleri, sıkça ve acımasızca eleştirilmiştir. Kamu kurumları özellikle hizmet sunum yöntemleri, bürokratik sorunlar, neden oldukları israf ve kayıplar, pahalı, yavaş ve hantal yapılarıyla vatandaşların şikâyet ettikleri yapılar haline gelmiştir. Bilgi toplumu çağı insanların hayatlarını hızla değiştirirken aynı şekilde kurumların, tüzel kişiliklerin ve devletlerinde işleyiş mekanizmalarını dönüştürmektedir. Bilgi ve teknolojideki gelişmelere paralel olarak devlet yönetiminde toplum ve devlet arasındaki etkileşim, sağlıklı enformatik ilişki, e-devlet uygulamaları ile hızlı, pratik, işlevsel ve ekonomik hale gelebilmektedir. Bu devleti hem ekonomik ve zamansal bir yükten kurtaracak, toplumu da devletten daha memnun hale getirecektir. E-devlet yapılanması, kırtasiyeciliği ortadan kaldırarak bürokratik engellerin aşılması, bireysel ve kurumsal işlemlerin hızlı yürütülmesi, şikâyet ve yakınma gibi sorunlarda geribildirimini kısa sürede gerçekleştirilmesi, hizmette verimlilik sonucunda yurttaş olarak bireylerin memnuniyetinin sağlanması hususlarında oldukça yararlı olmuştur.

Anahtar Kelimeler: Devlet, bilgi çağı, e-devlet, bürokrasi, kamu yönetimi.



CONCEPT OF E-GOVERNMENT AND E-GOVERNMENT APPLICATIONS IN THE TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION

Abstract

The 21st century is touted as the era of information and technology. The world is going through a process in which institutions, societies, sectors, states and relations continually change and evolve. It is true that the private sector is quick to adapt to these developments more easily. With its welfare state applications between 1930 and 1980, the State has grown more cumbersome and centralist. The State and public administrations which are the State's tools for implementation are often criticized harshly for failing to provide effective, efficient, quality, swift and rational goods and services. Citizens tend to criticize public institutions particularly as regards their manners for providing services, the emergent bureaucratic problems, the wastefulness and losses they cause, and their expensive, languid and ungainly structures. The age of information and technology not only rapidly changes the lives of individuals, but also transforms the functioning mechanisms of institutions, legal entities and states. The interaction between the society and the State may prove swifter, practical, functional and economical thanks to sound information-centered relationship and e-government applications in parallel to the advancements in information and technology. This will save the State from economic and temporal burdens and boost the society's satisfaction from the State. E-government applications have been quite useful in ensuring citizen satisfaction by eliminating red tape, facilitating the removal bureaucratic obstacles, speeding up individual and institutional transactions, providing for swift feedback opportunities in case of complaint or problems and bringing about service efficiency.

Keywords: Government, information age, e-government, bureaucracy, public administration.

Giriş

E-devlet; devletin, vatandaş, özel sektör, devlet çalışanları ve devlet kurumları ile elektronik olarak bağlantılı olmasıyla oluşan, zaman, emek ve maddi tasarruf yapılmasını sağlayarak verimliliği ve etkinliği arttıran organizasyonel bir sistemdir. Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi bu sistem günümüz teknolojisinin birey, örgüt, toplum, devlet ve tüm yararlanıcılara sunduğu çok önemli ve faydalı bir yapıdır. Küreselleşme ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler teknolojik araçların gelişmesine ve buna bağlı olarak toplumun bu teknolojiyi kullanma eğiliminin artması, sosyal, ekonomik ve toplumsal değişimler, devletin sunduğu kamu hizmeti talebini arttırmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ortaya çıkmasıyla artık hizmet merkezlerini vatandaşlara daha da yaklaştırmak mümkün



olmaya başlamıştır. Devlet bu talebi karşılamak için daha verimli ve etkin çalışmayı vatandaşların beklentisi doğrultusunda sağlamak zorunda kalmıştır.

Kamunun herhangi bir biriminde, geleneksel olarak yapılmakta olan bir işlemin aynı bürokratik kademelerden geçerek, ancak bu defa bilgi işlem makineleri tarafından yapılması, yapılan işin kalitesini arttırabilecek olmakla birlikte zaman faydası da sağlayacaktır. Bu bakımından, idari yapının da değişime uğraması gündeme gelecektir. Ayrıca, kamu kuruluşlarınca sunulan hizmetin kalitesinin arttırılması için insan faktörünü iyileştirilmesi, yani yeni süreçte görev alacak elemanların da uygun şekilde eğitilmesi gerekecektir.

Bu çalışmada e-devlet uygulamalarının Türk Kamu Yönetimine etkisi üzerinde durulacaktır. E-devlet yapısının tarihsel süreçte nasıl ortaya çıkıp geliştiği, amaçları, unsurları ortaya konulacak ve Türk kamu yönetimindeki e-devlet çalışmaları değerlendirilecektir.

I-

II- E-DEVLET TANIMI, TARİHÇESİ, AMAÇ VE UNSURLARI

A- E-Devlet Tanımı

E-Devletin birbirinden farklı olduğu kadar birbirleriyle ilişkili tanımları yapılmıştır. Öncelikle bu tanımlara şöyle bir göz atmak kavramın sınırlarının çizilmesi açısından yararlı olacaktır:

E-Devlet; *“Devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılmasıdır.”*¹

E-Devlet; *“Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir.”*²

E-Devlet; *“Kamu hizmetlerinin, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına Bilişim Teknolojileri vasıtasıyla ulaşması ve bu grupların*

¹ Murat Erdal: Elektronik Devlet e-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004, s.3.

² Mustafa Kemal Akgül vd.: E-Devlet Elektronik Kurum Oluşumu ve Kurumsal Bilişim Politikaları, Çalışma Grubu Raporu, Türkiye Bilişim Derneği, Ankara, 2001, s.4, <http://tbd.wmv.gen.tr/Raporlar/RP2-2001.doc>, Erişim: 16.05.2009



*bu hizmetlerden yararlanmalarını sağlayan organizasyon*³ şeklinde tanımlandığı gibi; “*Bilgisayar sistemleri ve yazılımları ile desteklenen ve kesintisiz olarak günün 24 saati, haftanın 7 günü, yılın 365 günü çalışan kamu organizasyonlarının bütünü*” şeklinde de tanımlanarak kesintisizliğine vurgu yapılmış ve klasik mesai kavramına göndermede bulunulmuştur.

Daha dar bir tanım ise; Devlet hizmetlerinin internet üzerinden sunulmasıdır.⁴

Dar anlamıyla içsel ya da kurumsal bir bakış açısıyla kamu hizmetlerinin daha ekonomik, etkin ve verimli bir tarzda sunulması iken; geniş anlamda, yalnızca yürütmenin değil aynı zamanda devletin diğer organlarının çatışmalarını da kapsamına alan, vatandaşlarla etkileşime dönük hem siyasal hem de yönetsel derin ve kapsamlı bir değişikliklere imkân veren bir modeldir.⁵

E-Devlet, kamu yönetiminin geliştirilmesi amacıyla devlet, birey ve işletmelere katma değer oluşturacak şekilde bilişim teknolojilerinin kamu sektöründe kullanılması olarak tanımlanabilir.⁶

E-devlet en basit biçimiyle; vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması şeklinde de tanımlanabilir.

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşıldığı gibi e-devlet, devletin “elektronikleştirilmesi”dir. Bu gerçekleştirilirken bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanır. Temel hedef, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısını oluşturmaktır.

Daha detaylı açıklamak gerekirse; genel olarak çağdaş toplumlardaki devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesine e-devlet denilmektedir.

³ Ramazan Altınok: “Kaliteli Hizmet Sunumun Bir Aracı Olarak e-Devlet”, Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi, Ankara: TODAİE Yayınları, Yayın No:319, 2003, s.513.

⁴ Türksel Kaya Bensghir: “Devlet Vatandaş iletişiminde e-Posta”, inet-tr’2000–VI Türkiye’de İnternet Konferansı, 9–11 Kasım 2000, s.54, <http://inet-tr.org.tr/inetconf6/tammetin/turksel.doc>, Erişim:12.09.2007

⁵ Murat Yıldırım: E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, 2010, s.9

⁶ Nuri Temür: E-Devlet Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti, Türkiye Noterler Birliği 2011, s.10



B- E-Devletin Tarihçesi

Ülkelerin e-devlet uygulamalarına geçişi belli bir sürecin sonucunda gerçekleşmiştir. İlk önce bilgisayarlar, faks ve hesap makineleri gibi bilgi iletişim teknolojilerinin 1960 ve 70’li yıllarda devlet dairelerinde kullanılmasıyla birlikte, adına otomasyonlaşma denilen bu aşamada kamu hizmetlerinin bazı süreçleri, basamakları ve kullanılan kâğıt miktarında bir azalma sağlanmaya çalışılmıştır.

Bilgi toplumuna geçiş sürecinde e-devletle ilgili ilk büyük adım kişisel bilgisayarların kullanımının yaygınlaşması ile birlikte 1980’li yıllarda gerçekleşmiştir.⁷ E-devlete yönelimin ikinci nedeni teknolojik temel, başka bir ifade ile ağ yapılanması-internettir. Burada bilginin sayısallaşması, bilgisayarlar arasında paylaşılabılır hale gelmesi ve internetin icadı ve gelişmesi önemlidir. E-devlet uygulamaları açısından internet 1960’lardan sonra ABD’de ortaya çıkmış ve yaygın hale gelmiştir.

E-devlet kavramı, kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Aksine, zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir⁸. Başka bir deyimle, e-devlet projesinin bugünkü konuma gelmesi bir süreci ifade etmektedir. Belirttiğimiz süreci üç dönem halinde incelemek mümkündür:⁹

Birinci Dönem; İnternetin Bilgi Paylaşım Amacıyla Kullanılmasıdır (1993-1998). Bilgi sunmak amacıyla ortaya çıkan e-devlet vatandaşlara bu dönemde interaktif olarak hizmet sunmuştur.

İkinci Dönem; Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulmasıdır (1988-2001). Kamu yönetimine ait siteler 1990’lı yılların sonlarından itibaren bilgi sağlayıcı konumdan işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Elektronik posta ile bili gönderimi online işlem tamamlamaları, çeşitli vergilerin, sigorta primlerinin ödenmesi ve bu işlemlere ait belgelerin internet yoluyla elde edilebilmesi bu dönemde gerçekleşebilmiştir.

Üçüncü Dönem; Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001-...). 2000’li yılların başından itibaren kamu kuruluşları kendilerinin üretmedikleri hizmetler de dâhil olmak üzere web siteleri vasıtasıyla vatandaşlara geniş kapsamlı hizmet vermeye başlamışlardır.

⁷ Oğuzhan Çarıkcı: Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(12), 2010, s.98

⁸ Murat İnce: Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar, DPT, Ankara, 2001, s.12

⁹ Ömer Çelikkol: Kamu Yönetiminde e-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin e-Devlet Model Önerisi, Yüksek Lisans Tezi, 2008, s. 26



Birleşmiş Milletler Örgütü ve Amerika Kamu Yönetimi Derneği tarafından yapılan bir çalışmada ise e-devlet aşamaları beşe ayrılmıştır.

1- **E-devletin ortaya çıkış aşaması:** Bu dönemde resmi hükümet siteleri ortaya çıkar.

2- **Gelişme aşaması:** Bu dönemde devlete ait internet sitesi sayısı artar ve dinamik bir hal alırlar.

3- **İnteraktif aşama:** Kullanıcılar devlete ait internet sitelerinden bazı formları indirebilir ve kamu idareleri ile etkileşimde bulunabilirler.

4- **İşlem aşaması:** Kullanıcılar bazı hizmetlerin bedellerini kamu internet siteleri üzerinden ödeyebilirler.

5- **Son aşama ise** kesintisiz bütünleşme veya sorunsuz olarak kamu idarelerinin internet siteleri ve burada sunulan kamu hizmetlerinin birbirine bağlanmasıdır.¹⁰ Son aşamada e-devlet kapısı, e-devlet portalı gibi bazı adlarla de ifade edilmekte olup, bütün kamu hizmetlerinin devlete ait bir tek internet sitesi üzerinden muhataplarla buluşturulmasını sağlamaktadır.

C- **E-Devletin Amaçları ve Unsurları**

E-Devletin genel olarak üç önemli amacı vardır. Bunlar;

1- Kamusal hizmetleri yaygın ve erişilebilir hale getirmek,

2- Hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerini daha etkin değerlendirmek ve katılımcı yurttaşlığın önünü açmak,

3- Devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemlerini sağlamaktır.¹¹

Bu amaçların yanında e-devletin diğer amaçları ise şöyle sıralanabilir:

1- **Şeffaflık**

Kamuda yapılan işlemlerde ve verilen hizmetlerde gizlilik ilkesini minimum seviyeye indirerek kişilerin bilgi edinmesini

¹⁰ Eid, E. E. D., & El Razek M. M. M. A.: E-Government Theory And Implementation Case Study Egyptian E-Government Model, The International Conference on Administration and Business, University of Bucharest, 2009, p.527.

¹¹ Ahmet Büke: "E-Devlet Kavramı ve Türkiye'de e-Devlet", Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir Ticaret Odası, 2002, s.3, <http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevletd.pdf>, Erişim: 18.03.2008.



kolaylaştırılması sağlanır¹². Böylece bireylerin edindiği bilgilerin yayılması hızlanarak toplumun önemli bir kesiminin bu bilgilerden faydalanması sağlanmış olur.

2- Tasarruf Sağlanması

E-Devlete geçiş ile birlikte elektronik ortam sayesinde devletin yaptığı harcamalarda hissedilir oranda düşüş sağlandığı görülebilir.

3- Bürokrasinin Azalması

E-Devlet uygulamasına geçiş sağlandığında bireylere, geleneksel devlet uygulamalarının çıkarmış olduğu zorlukları aşmış olma imkânı sağlandığı görülebilir. Bu zorluklara örnek olarak sıra bekleme, imza kuyruğu ile evrak ve kâğıtlarla uzayan işlemlerden kurtuluş gibi sıralanabilir.

4- Kamu Hizmetlerinde Hızın Arttırılması

E-Devlet sistemiyle beraber bireyler, kısa bir zaman içerisinde birden fazla hizmet alabilme ihtimali sağlanmış olacak ve tek bir merkezli uygulamalarla bir yerden birçok hizmete ulaşabileceklerdir¹³. Böylece kamudan alınan hizmetler esnasında bireyler arasında şikâyet olan verilen hizmetlerin ağır yürümesi tezlerinin ortadan kalkmasına imkân sağlanmış olunur.

5- 365 Gün Kesintisiz Hizmet

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla beraber kişilerin ihtiyacı olduğu bilgilere her zaman 24 saat kesintisiz bir şekilde ulaşma imkânı sağlanmış sağlar.

6- Kamu Hizmetlerine Katılım Oranının Arttırılması

E-Devlet uygulamasıyla beraber, verilen hizmetlerinden yararlanacak bireylerin sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, bireylere ne kadar fazla hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir¹⁴.

Yukarıda e-devletin belirtilen amaçların gerçekleşmesi durumunda çeşitli yararlar sağlanacaktır. Bu yararlar¹⁵;

- Zamansal kazanç sağlanacaktır,

¹² Demokaaan Demirel: E-Devlet ve Dünya Örnekleri, Sayıştay Dergisi, Sayı: 61, Nisan-Haziran 2006, s. 87.

¹³ Ömer Çelikkol: a.g.t., s. 26

¹⁴ Demokaaan Demirel: agm.m., s. 88

¹⁵ Türkiye Bilim Şurası: E-devlet Çalışma Grubu Raporu, Mayıs 2002, s. 10-11



- Maliyetler düşecek ve verimlilik artacaktır,
- Memnuniyet artacaktır,
- Ekonomik gelişim desteklenecektir,
- Hayat kalitesi artacaktır,
- Bireysel katılımın artacaktır,
- Kâğıt bağımlılığı ve kullanımı azalacaktır,
- Kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılacaktır. Böylece insan yanlışları en aza indirilecektir,

- Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutunda toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vs. gibi olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır,

- E-Devlet aynı zamanda hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlayacaktır,

- E-Devlette vatandaşın talebi ön plana çıkacaktır,

- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir,

- Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır.

E-devlet anlayışının temelinde de yine geleneksel devlet anlayışının bazı unsurlarının olduğu görülmektedir. Yani bir başka ifadeyle geleneksel devlet anlayışı için geçerli olan unsurların çoğu e-devlet için de geçerli olabilmektedir. Her iki anlayışta da temel mantık aynı olmakla birlikte e-devlet yapısı bilgi çağının ve bilgi toplumunun gerekleri açısından yeniden yorumlanmaktadır. E-devlet kavramında bağlı bulunulan unsurlar ise; devlet, vatandaş, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanları şeklinde sıralanabilir.¹⁶

Vatandaş, kurum ve işletmenin e-Devletteki anlamları ise aşağıdaki gibidir¹⁷:

- **E-Vatandaş**; devletle olan iletişim ve bağlantısını bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştiren yurttaşlardır.

- **E-Kurum**; vatandaşa bilgisayar ağları üzerinden, dijital ortamda hizmet sunan kurumdur.

¹⁶ İbrahim Kırçova: “E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri”, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık, Ekim, 2003, s. 17-22.

¹⁷ Ali Şahin ve Erhan Görselli: E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sayı: 9, 2003, s.346



- **E-Şirket;** çevreyle olan iletişimini ve işlemlerini bilgisayar üzerinden yapan şirkettir.

E-Devlet anlayışına geçilmesiyle beraber, geleneksel devlet anlayışındaki bireylerin ihtiyaçlarını gidermek için yapmak zorunda kaldığı dilekçe yazma, form doldurma ve evrak tamamlama gibi faaliyetler ortadan kalkmıştır.

Her bir unsur, kendi içerisinde “e” olgusuna gerçekleştirmeye çalışacak, birbirinden etkilenerek gelişecek ve zamanla e-devlet oluşacaktır. Elektronik devlet yapısı yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir.¹⁸

D- E-Devlet Ortamını Sağlayan Kanallar

1- İnternet

“İnternetin, dünyada bilgisayarlar arasındaki elektronik iletişimi desteklemek için var olduğunu görebilmekteyiz.”¹⁹ Kısaca, bilgisayarlar ağı demektir. Yani internet sayesinde her bilgisayar, diğer bilgisayarlar dizisine bağlıdır. Bu bağlanma, tek bir kurum ya da kuruluşa ait bilgisayarları birbirine bağlayan yerel bir ağ (şebeke) ya da değişik kuruluştaki bilgisayarları ve ağları birbirine bağlayan daha geniş bir ağ aracılığı ile olabildiğini görürüz²⁰.

İnternetin diğer bir özelliği, bireylerin elektronik ortamda kurumlar ile irtibat kurarak hayatlarını kolaylaştıracak birçok bürokratik işlemlerin halledilmesine olanak sağladığı için e-devlet süreci üzerinde büyük bir etkisi olduğunu söyleyebiliriz. Türkiye İstatistik Kurumunun, vatandaşların kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişimde internet kullanımı ile ilgili yaptığı araştırmaya göre, 2011 yılı Nisan ile 2012 yılı Mart aylarını kapsayan on iki aylık dönemde İnternet kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde İnternet kullanma oranı %45,1’dir. Bu oran önceki yılın aynı döneminde (2010 Nisan-2011 Mart) %38,9 idi. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %42,9 ile ilk sırayı almaktadır²¹.

¹⁸ Demokaan Demirel: E-devlet ve Dünya Örnekleri, Sayıştay Dergisi, Sayı:61, Nisan-Haziran 2006, s.72

¹⁹ Neil Barrett: İnternet, Çev: Mustafa Doğru, İstanbul, Damla Yayınevi, Şubat 2000, s.11

²⁰ Ömer Çelikkol: a.g.t., s. 40

²¹ <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=10880> Erişim:26.06.2014



2- Online Hizmetler

Bu işlemler, adından da anlaşıldığı gibi aynı anda, aynı yerde olması gereken işlemlerin, elektronik sistemler yardımıyla aynı zamanda fakat farklı yerlerde bulunan insanlar, kurumlar ve kuruluşlar tarafından aynı şeyi paylaşmalarını anlatmaktadır. Online hizmetler, gerçekten ütöpik anlamda e-devletten beklenen amacın en üst seviyelerine çıkması ve bireylerin yönetime doğrudan katılmalarını sağlayacak bir form olması noktasında, kamusal hizmet kullanım alanlarının en üst seviyesinde olmasının yanı sıra kamu kurum ve kuruluşlarının da en çok bu tür hizmetleri vermeye çalışırken zorlanacakları hizmet formudur²². Bu hizmetler sayesinde kişilerin yapacağı işlemlerin daha hızlı, güvenilir ve şeffaf bir şekilde gerçekleşmesine imkân sağlanmasıyla birlikte e-devlet anlayışının gelişmesine ve üst seviyelerde kullanılması da sağlanmış olur.

3- E-Posta

E-posta kişilerin oluşturdukları verilerin elektronik ortamda bir başkasına iletilmesi olarak ifade edilebilir. E-posta işlemini normal posta işlemlerinden ayıran birtakım özellikler vardır. Bunlar; anlık gönderilmesi, sesli iletileri gönderebilmesi, çoklu gönderim yapabilmesi ile daha tasarruflu olmasıdır. Bu özellikler e-posta sisteminin daha çok rağbet görmesini sağlamaktadır.

III- TÜRKİYE'DE E-DEVLET ÇALIŞMALARI

E-Devlet uygulamasının başlaması çok eski tarihli olmasa da dünyada ve ülkemizde önemli atılımlar yapılmıştır.

Günümüzde bütün dünyada, kamusal işlemlerin önemli bir kısmının elektronik ortamda gerçekleştirildiği, elektronik devlet modelini oluşturma yönünde yoğun çalışmaların olduğu gözlenmektedir. İnternet kullanımında Türkiye yeterli düzeyde olmamasına rağmen e-devlet uygulaması açısından iyi durumda olduğu söylenebilir²³.

Türkiye'de e-devlete geçiş süreci 1980'li yıllar ile birlikte başlamıştır. 1990 ile 2000 yılları arasında dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinde görülen büyük dönüşüm Türkiye'yi de etkili biçimde etkilemiştir. Bu çerçevede önemsenmesi gereken ilk büyük projelerden birisi Dünya Bankasının desteği ile 1993 yılında geliştirilen Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesidir. 1997 yılında Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından alınan kararlar doğrultusunda

²² Ömer Çelikkol: a.g.t., s.43

²³ Ömer Çelikkol: a.g.t., s.73



Ulusal Enformasyon Alt Yapısı (TUENA) ana planın hazırlanması, Ulusal Akademik Ağ ve Bilim Merkezi (ULAKBİM) ile Elektronik Ticaret Ağının kurulması gibi önemli projeler hayata geçirilmiştir. 1988 yılında Başbakanlık genelgesiyle birlikte oluşturulan Kamu-Net Teknik Kurulu gerek e-Avrupa gerekse e-Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-devlet geçiş süreci vizyonu oluşturulmasında önemli bir yer tutmaktadır²⁴.

Avrupa Birliğine üye ülkelerin 2000 yıllarında E-Avrupa Eylem Planı'nı hazırlaması ve kabul etmesi ile birlikte Türkiye de bu plandan önemli ölçüde etkilenmesiyle birlikte 2001 yılında E-Avrupa Projesine imza atmıştır. Böylece E-Türkiye adıyla anılan bilgi toplumunun temeli oluşturulmuştur. E-Türkiye ile birlikte devlet-vatandaş arasındaki ilişkiyi elektronik ortama taşımak amacıyla bir devlet portalı oluşturularak geleneksel devlet anlayışı ilkelerinden vazgeçilmeye başlanmıştır. Bu kapsamda birçok proje hayata geçirilmiş ve bunlardan en önemlisi E-Dönüşüm Türkiye Projesi'dir. Bu proje ile 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun hızlandırıcı etkisi ile kamu hizmeti veren ortamlara ait internet sitesi sayısı hızla artmaya başlamıştır²⁵.

2008 yılında ise e-devlet kapısı hizmete açılarak, devlet hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçlarını göz önünde bulundurularak elektronik ortamda güvenilir şekilde vatandaşa ulaştırılması amaçlanmıştır.

A- Türkiye'de E-Devlet Çalışmalarının Geçmişi Ve Gelişimi

1990'lı yılların başlarından 1998 yılına kadar olan dönemde, internet daha çok tek taraflı bilgi sunumu için kullanılmıştır. 1993 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nden ilk internet bağlantısının kurulmasından sonra²⁶ bazı kamu idareleri tek taraflı bilgi sunan ve daha çok kurumsal tanıtıma hizmet eden internet siteleri açmaya başlamışlardır. 1998 yılından itibaren kuruluşların web sitelerinden yalnızca bilgi ve verilen hizmetlere yönelik birtakım formların edinilmesi mümkün olabilmiştir. 2001 yılından sonra web sitelerinde sunulan kamusal hizmetlerin tek çatı altından koordine edilmesi görüşü ağırlık kazanmaya başlamıştır.

²⁴ [http:// yarisma.turkiye.gov.tr/Yarisma/kilavuz-proje.html](http://yarisma.turkiye.gov.tr/Yarisma/kilavuz-proje.html)
Erişim:26.06.2104

²⁵ <http:// yarisma.turkiye.gov.tr/Yarisma/kilavuz-proje.html>
Erişim:26.06.2104

²⁶ Metu: Yurdum internet 10 yaşında, Erişim:07.03.2013,
<http://www.internetarsivi.metu.edu.tr>



AB'nin bilgi toplumu olma yolunda belirlediği hedeflere uygun olarak, 2003 yılında "e-Dönüşüm Türkiye" projesi başlatılmış, bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngörülmüştür.

Türkiye'deki e-devlet projelerinin kullanıcılara tek bir internet sitesi üzerinden sunumunun altyapısından sorumlu olan TÜRKSAT tarafından da e-devlet tanımlanmıştır.

Türkiye'de e-devlet uygulamalarının geçmişi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün 1970'li yılların başında başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)'ne kadar götürülebilir.

Bu çerçevede önemsenmesi gereken ilk büyük projelerden birisi Dünya Bankasının desteği ile 1993 yılında geliştirilen "Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon" projesidir. Aynı yıl Türkiye ilk defa internet ile tanışmıştır. 12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ'den Ankara-Washington arasında kiralık hat kurularak bağlantı sağlanmıştır. Sonrasında ise çok hızlı bir yaygınlaşma sürecine girilmiştir.

Türkiye'de e-devlet çalışmalarının daha etkin bir şekilde faaliyet gösterebilmesi için Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur.²⁷ Ardından Türkiye'de kamu kurumlarının bireysel bilgisayar sistemlerini birleştirmeyi hedefleyen Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı TUENA 1999'da yürürlüğe konulmuştur. Devamında Avrupa Birliği'nin üye ülkelerle başlatmış olduğu ve aday ülkelere de önerdiği e-Avrupa girişimine paralel olarak 2000'den sonra e-Türkiye Girişimi Eylem Planı başlatılmıştır.

Onu 2003-2004 yıllarını kapsayan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı takip etmiştir. E-devlet çalışmaları 2006-2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı gibi geniş kapsamlı bir politikanın içinde sürdürülmüştür. Türkiye'de e-devlet çalışmalarının da içinde yer aldığı Bilgi Toplumu Stratejisinin ikinci merhalesi olarak nitelendirilebilecek sekiz ana eksenli Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2014-2018 taslağı Kalkınma Bakanlığınca hazırlanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır.²⁸

²⁷ S. Sadi Seferoğlu-F. Kübra Çelen-Aygül Çelik: Türkiye'deki e-devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme, Türkiye'de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II, (Ed:B.B Demirci vd.), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2011, s.286

²⁸ Kalkınma Bakanlığı: 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı-Taslak, Kalkınma Bakanlığı, Ankara, 2014, s.14



Tanıtım amacıyla kurulan web siteleri, zaman içinde yeni boyutlar kazanarak bazılarında bir işlemin neredeyse tüm aşamaları gerçekleştirilebilir hale gelirken bazılarında ise daha sınırlı yönetsel işlemler yapılabilir duruma gelmiştir. Bunlar gerçek manada birer e-devlet uygulaması olup, genellikle merkezi yönetimi oluşturan kamu idareleri özellikle de bakanlıklar tarafından hayata geçirilmiştir. Günümüzde neredeyse bütün merkezi yönetim birimlerinin birer büyük e-devlet projesi bulunmaktadır. Bu projelerin en önemlileri şu şekilde sıralanabilir:

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Emniyet Genel Müdürlüğü POLNET ve MOBESE Projeleri, Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Saymanlık Projesi (SAY2000), Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Başbakanlık Bilgi İşlem Merkezi Projesi (BİMER), Sanayi Bakanlığı e-Tüketici (e-Hizmetler) Projesi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı e-Bildirge ve MEDULA Projeleri, Sağlık Bakanlığı e-Sağlık Projesi, Milli Eğitim Bakanlığı MEBSİS ve e-Okul Projesi, Milli Savunma Bakanlığı ASAL Projesi, Dışişleri Bakanlığı e-Dışişleri Projesi, Gümrük Müsteşarlığı GİMOP Projesi ve TÜBİTAK, ULAKBİM Projesidir.

Orta Doğu Teknik Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren alan adı sağlayıcısı Nic.Tr'ye göre, 2015 yılı mart ayı kamuya ait web sayısı verileri ise şu şekildedir: Gov.tr uzantılı web sitesi sayısı 13.002, bel.tr uzantılı web sitesi sayısı 1583, edu.tr uzantılı web site sayısı 587, k12 uzantılı site sayısı 3185, pol.tr uzantılı site sayısı 487, mil.tr uzantılı site sayısı 2 ve tsd uzantılı site sayısı 44 olmuştur. Kamuya ait toplam web sitesi sayısı ise 18.891 olmuştur.²⁹

18 Aralık 2008 tarihinde açılan “turkiye.gov.tr” adlı web sitesi ile beraber yıllar itibariyle hem tek kapıdan sunulan hizmetlerin hem de bu hizmetleri kullanabilmek için sisteme kayıt yaptıranların sayısında sürekli artış olmuştur. E-Devlet Kapısı faaliyete geçtiği 2008 yılında 22 hizmet kalemiyle 10.000, şu an itibariyle 21.178.071 kayıtlı kullanıcı olmak üzere 169 adet kurum tarafından 1131 adet hizmet sağlanmaktadır.

²⁹ Nic.Tr. Kamuya ait web siteleri istatistikleri 2015, Erişim:28.03.2015, www.nic.tr

B- E-Devletin Bürokrasi Üzerindeki Etkisi

E-devletin bürokrasi üzerinde etkisi kaçınılmaz olmuştur. E-devlet uygulaması ile öncelikle vatandaş ve devletin birbirlerine kolay ulaşılabilirliğinin sağlanması, daha sonra ise vatandaşların karar alma süreçlerini etkilemesi ve bu süreçlerde yer alması beklenmektedir. 1980'lerden sonra devlet özel kesimdeki bir işletme mantığıyla yönetilmeye başlanmış ve bütün işletmeler gibi devlet yönetimi de daha etkin ve etkili kılınmaya çalışılmıştır³⁰

Devletin işletme gibi görülmesi, doğal olarak vatandaş da müşteri konumuna getirmektedir.³¹ Hatta vatandaşları müşteri olarak görme yaklaşımının kamu çalışanlarına benimsetilmesi bir gereklilik olarak bile görülebilmektedir.³² Devletin vatandaşların tercihlerini göz önüne alması ve vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunması bir gerekliliktir.

Nitekim bu konuya 60. Hükümet Programı'nda ve Bilişim Teknolojileri Stratejisi'nde de değinilmiş, e-devlette iş süreçlerinin vatandaş ihtiyaçlarına göre yeniden tanımlanması ve vatandaş odaklı olmasının sağlanması amaçlanmıştır.³³ E-devletin kamu yönetiminde yeni bir anlayış getirdiği ve bürokratik işleyişi değiştirdiği doğrudur. Örneğin, e-devlet uygulaması vatandaşların bilgiye ulaşım ve hizmete alım süreçlerini değiştirmiştir. E-devlet uygulaması öncesinde vatandaşlar bilgi sistemine kamu görevlileri aracılığıyla ulaşırken, e-devlet sayesinde doğrudan bilgi sistemine giriş yapabilmektedirler.³⁴ Fakat vatandaşların elektronik ortamda ulaşabildiği bilginin ancak kendisine izin verildiği kadar olduğu da unutulmamalıdır.

E-devlet ile devlet ve yurttaş anlayışında nelerin değişeceğini vurgulamak adına geleneksel devlet ile e-devlet arasında şöyle bir karşılaştırma yapılmaktadır:³⁵

³⁰ Demokaan Demirel: "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", Sayıştay Dergisi, 2006, sayı 61, s. 83-118.

³¹ Fikret Nesip Üçcan: "Türkiye'de E-devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi", Yayınlanmamış Doktora Tezi, 2007, Ankara

³² Murat İnce: Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar, DPT, Ankara, 2001

³³ 60. Hükümet Programı ve Türkiye'de E-devlet Uygulaması ve E-devletin Bürokrasiye Etkisi: www.e-dusbed.com Düsbed, Yıl 4, Sayı 7, Nisan 2012, s.103; DPT; 2006-2010, s.13.

³⁴ Murat İnce: agm.de.

³⁵ Özgür Uçkan: E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2003, 47s.

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
Kâğıt temelli iletişim	Elektronik iletişim
Dikey/Hiyerarşik yapılanma	Yatay/koordineli ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzman yardımı
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesiyle denetim
Nakit akışı/çek	Elektronik fon transferi (EFT)
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş/farklılaştırılmış hizmet
Bölümlenmiş kesintili hizmet	Bütünsel/sürekli/tek-duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Geleneksel devlet ile e-devlet karşılaştırmasında kullanılan bu ve benzeri maddelere ilgili literatürde sıkça rastlamak mümkündür.

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi geleneksel devlet ve e-devlet arasındaki farklara bakıldığında, e-devlette bilgi teknolojilerinin olanaklarından yararlanmanın temel amaç haline geldiği görülmektedir. E-devletin yazılım ve donanım alt yapısının hazırlanması, hizmetlerin elektronik ortama aktarılması, kamu görevlilerine gerekli eğitimin verilmesi ve e-devleti uygulamada teşvik edilmeleri hususunda bürokratlara önemli görevler düşmektedir.

C- E-Devletin Türk Kamu Yönetimine Yansımaları

E-Devlet uygulamasıyla beraber hizmet kalitesini yükseltmek, maliyetleri azaltmak, güven sağlamak ve demokrasi anlayışını tabana yaymak anlayışları önem kazanmıştır. E-Devlet kapısı çalışmaları saydığımız bu yararları maksimize edecek yönler içermektedir. Hızla gelişen teknoloji sayesinde e-devlet kapısı bilgi ve hizmetleri tek bir



yerden verdiği ve devlet kurumlarının entegrasyonunu sağladığı için bireylerin hayatını kolaylaştırma, boş yere zaman harcamasının önüne geçilmesi, toplumun verimlilik düzeyini arttırma ve kamu hizmetlerini dünya standartlarının üzerine çıkaracak çok önemli bir adımdır. Günümüzde Türkiye dünya ülkelerinden geri kalmamak için e-devlet uygulamalarını her geçen gün artırarak sürdürmektedir³⁶.

Ülkemizde yaygın olarak kullanılan başlıca e-devlet uygulamaları şunlardır;

1- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

UYAP, Adalet Bakanlığının bünyesinde bulunan kuruluşları 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. Elektronik imza alt yapısına uygun olarak geliştirilen bu proje ile merkezi bir bilgi sistemi kurulmuş ve bu sistemde yargı ve yargı destek birimleri arasında uyumlu bir ortam sağlanmıştır. Böylelikle uzun zaman alan yazışmaların yapılması ve kurum olarak gereksiz yere yapılan masrafların önüne geçilmiştir. Ayrıyeten avukatların, Avukat Portalı üzerinden sisteme girişi sağlanarak davaları hakkında bilgi alabilmesi, harçlarını yatırabilme ve gerektiğinde elektronik imza ile dava dosyalarına evrak katabilme imkânları sağlanmıştır. Vatandaşlar ise T.C. kimlik numaraları ile Vatandaş Portalı üzerinden sisteme girerek görülmekte olan davaları var ise konusu, değerini, taraflarını, gününü ve hangi aşamada olduğu hakkında bilgi alabilmektedirler³⁷.

UYAP, kamu kesiminde diğer bilgisayarlarla bütünleşerek gerekli olan bilgi ve belge akışını en kısa zamanda ulaşabilme olanağı sağlamaktadır. Örneğin Adli Sicil Bilgi Sistemi'nden sabıka kayıtları, MERNİS'ten nüfus kayıtları ve Adres Kayıt Sistemi'nden adres kayıtları, POLNET'ten ehliyet kayıtları, Merkez Bankasından döviz kurları, TAKBİS'ten tapu ve kadastro kayıtları yargı birimlerince otomatik olarak alabilmesi gibi³⁸.

2- Merkezi Nüfus İdare Sistemi

Vatandaşlar tüm hayatı boyunca eğitim, sağlık, askerlik, güvenlik gibi pek çok alanda devlet ile ilişki içerisinde. Bu

³⁶ Ömer Çelikkol: a.g.t., s.75

³⁷ <http://www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html> Erişim:10.11.2014

³⁸ <http://www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html> Erişim:10.11.2014



alanlardaki işlemlerinde bireyin nüfus kayıtları çok büyük önem arz etmektedir. Çünkü her kurum kendisi ile ilgili olan işlemlerde bireyden nüfus kayıtları ile ilgili bilgiler istenmektedir. Bu da bireylerin işleri için gittiği her kurumda ayrı ayrı nüfus bilgilerini vermesi anlamına gelmektedir. Bu durum hem maliyet hem de zaman bakımından bir israf söz konusu olmaktadır. Oysa kamu yönetiminde yapılan reformlar ile bireylere yönelik hizmet ve işlerde kolaylık, ucuzluk, hız ve kalite amaçlanmaktadır. Bu amaçların gerçekleştirilmesinde de bilgi ve iletişim teknolojileri en önemli araçlardır. Gelişmiş ülkelerde vatandaş ile devlet ilişkisinin önemli bir bölümü artık bilgisayar üzerinden sağlanmaktadır³⁹.

MERNİS Projesi fikri 1972 yılında 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile doğmuştur. Kanuna 3080 sayılı Kanunla eklenen ek 4. maddesinde bilgi alışverişini kolaylaştıracak ve kayıtlar arasında bağ oluşturacak bir numara sistemi öngörülmüştür. 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından projelendirilen bu sistem 1982 yılında uygulama çalışmaları ile başlatılmıştır. 1996 yılına kadar bu çalışmalara devam edilmiş ve 1990'ların sonlarına doğru Dünya Bankası MERNİS projesini özelleştirme ve Sosyal Güvenlik Ağı (PIAL) kapsamına almış ve proje fizibilite çalışması yapılmıştır. 30 Kasım 1997 tarihinde milletvekili dağılımının belirlenmesi ve projenin hayata geçirilmesi için gerekli bilgilerin derlenmesi amacıyla MERNİS projesi hız kazanmıştır. Yine aynı yıl içinde MERNİS projesi yönetim şeması oluşturulmuş ve Dünya Bankası MERNİS projesine kaynak aktarmıştır. Gerekli kaynaklar sağlandıktan sonra 1997-1999 yılları arasında Genel Müdürlük ve 923 ilçe nüfus müdürlüğünün altyapısı tamamlanarak bilgisayar sistemleri ve Genel Müdürlük ile İlçe Nüfus Müdürlüklerinde bulunan Sunucu ve Kişisel Bilgisayarlara İşletim Sistemleri ve Veri Tabanı Yönetim Sistemleri kurulmuştur. Altyapılar ve sistemler tamamlandıktan sonra da bilgisayara aktarma işlemleri başlamış ve 1997-1999 yılları arasında nüfus kayıtları bilgisayar ortamına aktarılmıştır⁴⁰.

MERNİS ile veri tabanında yer alan vatandaşların bilgilerini isteyen tüm kamu kurumlarına ve kamu hizmeti veren diğer kurumlarla elektronik ortamda paylaşılması çalışmalarını tamamlanarak, kurumların ihtiyaç duydukları vatandaş bilgilerine doğrudan ulaşabileceklerdir. Böylece bürokrasiyi azaltmakla beraber ihtiyaç

³⁹ Tuğba Eroğlu: “e-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler”, Sayıştay Dergisi, S:2. s.83

⁴⁰ Tuğba Eroğlu: a.g.m., s. 87



duyulan bilgilere güvenilir bir şekilde ulaşılmamasını sağlayan önemli bir adım olarak düşünülmektedir.

Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından 2006 yılında kabul edilen Nüfus Hizmetleri Kanunu ile kişinin doğumundan ölümüne kadar kişisel ve medenî durumuna, uyrukluğuna ve bunlarda meydana gelebilecek değişikliklere ait doğal ve hukuki olayların belirlenip saptanması, bu amaçla düzenlenmiş kütüklere yazılması, elektronik ortamda ulusal adres veri tabanının oluşturulması, nüfus kayıtları ile adres bilgilerinin ilişkilendirilmesinin sağlanmasının amaçlanması MERNİS'in son aşaması olarak değerlendirilebilir. Belirtilen kanunun 48. maddesinde yerleşim yeri adresi ve diğer adreslere ait bilgilerin tutulmasına ilişkin politikanın oluşturulması, geliştirilmesi, yaygınlaştırılması, idari birimlere göre genel uygulamaya geçiş tarihlerinin tespiti, ulusal adres veri tabanı ile MERNİS veri tabanının ilişkilendirilmesi ve adres bilgilerinin paylaşılmasına ilişkin işlemlerin kimler tarafından yürütüleceği belirtilmektedir⁴¹.

3- POLNET Projesi

Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde yürütülen ve 2002 yılında kullanıma açılan POLNET projesi, polisin görevi icabıyla gerekli olan her türden bilgiye ulusal ve uluslararası bütün bilgi ağları ve bankaları üzerinde sorgulama yaparak hızlı, kolay ve güvenilir şekilde ulaşılmamasını sağlamaktadır. POLNET kapsamında 39 ana uygulama, 51 sorgu programı, 20 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı bulunmaktadır.

Eski sistemde birbirleriyle bağlantılı olmayan dağınık yapıda tasarlanan veri tabanları, POLNET ile şahıs, olay ve eşya ana başlıkları altında ortak bir veri tabanı halinde dizayn edilmiş olup polis uygulamaları açısından önem taşıyan tüm bilgi tipleri, sistematik biçimde veri tabanına girilebilmekte ve sorgulanabilmektedir⁴².

4- Çiftçi Kayıt Sistemi ile Hayvan Kimlik Kayıt Sistemi Projeleri

Mevcut tarım kaynaklarının ile potansiyel kaynakların izlenerek değerlendirilmesi ve tarımsal ekonomi dinamiklerinin iyileştirilmesi için Tarım-Net, Nüfusun %41'inin kırsal kesimde yaşamaması, %36'sının ise doğrudan tarım kesiminde çalışması nedeniyle, sosyo-ekonomik, kırsal kalkınma ve yönetim politikalarının

⁴¹ Türkiye Büyük Millet Meclisi: <http://www.tbmm.gov.tr>, Erişim:23.06.2014

⁴² <http://www.egm.gov.tr/daire.asayis.asp>, Erişim:23.06.2014



belirlenmesine katkı sağlamak için Çiftçi Kayıt Sistemini projesi hayata geçirilmiştir⁴³.

Hayvan Kimlik Kayıt Sistemi, hayvan hareketlerinin işletmeden kesimhaneye kadar olan zincirde izlenerek sınır hayvan kaçakçılığının önlenmesi ve elektronik veteriner hayvan izleme ağı ile hayvan hastalıklarının önlenmesi için hayata geçirilmiştir⁴⁴.

Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları konusuna ilişkin başka projelerde mevcut olmasına rağmen çalışmanın boyutu göz önünde bulundurulduğunda diğer örneklerin sadece isimleri verilecek ayrıntıya girilmeyecektir. Bu projeler;

a) **Tarım Bakanlığı;** MİS (Management Information System) Projesi, TAP (Tarımsal Araştırma Projesi), TU YAP (Tarımsal Uygulama, Araştırma ve Yayın Projesi)

b) **Milli Eğitim Bakanlığı;** MEB-NET (MEB Yönetim Bilgi Sistemi), MEB-SİS (İLSİS, OKULSİS, PERSİS Projeleri), BİLDEMER (Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Projesi), DÖNERSİS Projesi, Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi, Açık Öğretim Lisesi Projesi, EMP (Eğitimde Modernizasyon Projesi)

c) **Çalışma Bakanlığı;** BAĞ-KUR Projesi, SSK Projesi

d) **Orman ve Su İşleri Bakanlığı;** Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi

e) **Maliye Bakanlığı;** Maliye Bakanlığı Projesi, GELNET Projesi (Gelirler Projesi), VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon) Projesi, Milli Emlak Projesi, Emekli Sandığı Projesi, Hukuk Bilişim Sistemi Projesi, TAKBİS (Tapu Kadastro Bilişim Sistemi) Projesi, Saymanlık Projesi

f) **Sağlık Bakanlığı;** HBS Projesi, ÇKYM Projesi, TSİM Projesi

g) **İçişleri Bakanlığı;** İLEMOD Projesi (İl Envanterinin Modernizasyonu), Mobil Bilgisayar Projesi

h) **Kültür ve Turizm Bakanlığı;** TURİZM-NET Projesi, TURSAB Projesi, Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi, Sağlık Projesi

i) **Bilim, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı;** Elektronik Ticaret Projesi, KOSBİLTOP (Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Bilgi Toplama Projesi), KOSGEB, KOBİ-NET

⁴³ Çiftçi Kayıt Sistemi Yönetmeliği: 16.04.2005 tarih ve 25788 sayılı Resmî Gazete

⁴⁴ Çiftçi Kayıt Sistemi Yönetmeliği: 16.04.2005 tarih ve 25788 sayılı Resmî Gazete

- j) **Dış Ticaret Müsteşarlığı;** İHRACAT-NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi), HAZİNE-NET Projesi
- k) **Hazine Müsteşarlığı;** TUBITAK-BILTEN, ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)
- l) **Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası;** EFT-I Projesi, Ulusal Veri Tabanları Projesi, EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi), EFT-II Projesi
- m) **Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği;** Borsalar arası Bilgi Ağı Projesi, Odalar arası Bilgi Ağı Projesi, İGEME, GTP-NET Projesi (Küresel Ticaret Noktası Projesi)
- n) **Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü;** Havale Çek Tahsilat Gişçiliği Projesi, OCR Projesi (Optik karakter Tanıma), Elektronik Tartı ve Bilgisayar Projesi, İnternet Projesi
- o) **Karayolları Genel Müdürlüğü;** Yol Bilgi Ağı Projesi, Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS), Trafik Yönetim Sistemi Projesi (TYS), Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi, Acil Haberleşme Sistemi Projesi
- p) **Devlet Demir Yolları Genel Müdürlüğü;** Rezervasyon ve OMIS (Operasyonel Yönetim Bilişim Sistemi) Projesi, CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)

Türkiye’de e-devlet uygulamalarının sağlanmasında 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. Bu proje ile birlikte tüm e-devlet faaliyetleri tek merkezden yürütülmeye başlanmıştır. E-Devlet Kapısı Projesinin öncelikli amacı kamusal hizmetleri; vatandaşlara, işletmelere ve kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak etkin ve verimli bir şekilde hizmet sağlamaktır. Proje birçok gelişmiş ülkede olduğu üzere vatandaş-ış-devlet olmak üzere üç ana bölüm şeklinde hizmet vermektedir.

Projenin sağladığı faydalardan bazıları şunlardır:⁴⁵

- * 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 kolaylıkla ulaşılabilmesi,
- * Elektronik hizmetlerde yüksek güvenlik imkânının sağlanması,

⁴⁵ <https://www.turkiye.gov.tr/portal/>, Erişim:25.12.08

* Ödeme gerektiren hizmetler için kolaylaştırılmış bir ödeme altyapısı sunulması.

Böylece bürokrasinin azalması, kırtasiye masraflarının kısılması, hizmet sunulmasında vatandaşların oluşturdukları yoğunlukların azaltılması sağlanabilecektir. Bunun yanı sıra hızlı, düşük maliyetli, sürekli hizmet sağlanması amacına ulaşılmış olacak; kamu hizmetlerinin talebinde vatandaş devlete değil, devlet vatandaşla yönelecektir. Böylece, hizmetlerin sunulmasında şeffaflık ve eşitlik sağlanacak, kurumlar arasındaki iletişimin hızlanması nedeni ile zamandan tasarruf edilecektir. Genel olarak da kamu hizmet sunumunda etkinlik sağlanmış olacaktır.

Konunun günümüzdeki önemi nedeniyle kamu hizmetlerinin elektronik ortamda bireylere ve kurumlara ulaştırılması sürecinin yani e-devletleşme sürecinin önündeki engellerin incelenmesinin önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Sürecin önündeki engeller şöyle sıralanabilir:⁴⁶

- Yönetimin isteksizliği,
- Sayısal uçurum,
- Hedeflerin ve amaçların belirsizliği,
- İnternet kullanımı,
- Hizmet kanallarının ve kullanıcıların hazır olmaması,
- Standart eksikliği,
- Bilgi teknolojileri yatırımı ve personel sıkıntısı,
- İdari ve yasal düzenlemeler,
- Güvenlik ve gizlilik,
- Kurumsal isteksizlik ve
- Finansman sorunu.

Ayrıca bu alanda karşılaşılabilecek belki de en önemli güçlük, e-devlet uygulamalarının belirli ihtiyaçlara teknik çözümler üreten geleneksel bilgi teknolojilerine benzememesidir. Zira devlet işlemleri tek bir mantıklı yaklaşımın olamayacağı kadar çeşitli ve karmaşıktır. Bu açıdan, bu tür yeni girişimleri uygulamaya koymadan önce devletin, danışman firmalardan, akademisyenlerden ve bu tür projeleri uygulama konusunda tecrübe sahibi olmuş uzmanlardan yararlanması ve belirli bir plan dahilinde süratli hareket etmesi şarttır.

⁴⁶ Abdullah Naralan: e-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma, İmaj Yayınevi, Ankara, 2008.



Sonuç

Günümüz toplumu bilgi toplumu, günümüz devleti ise bilgi devleti olarak adlandırılmaktadır. Bilgi çağı içerisinde yerini almak isteyen devletler, bugünün ve geleceğin idari yönetiminin "elektronik devlet" anlayış ve uygulamalarından geçtiğini vurgulamaktadırlar. Bu bakış açısından yola çıkılarak, kamu yönetiminin yeniden yapılanması, yerel yönetimlerin etkin ve verimli çalışması, işlemlerin hızlı ve standart halde yapılması vb. konularda E-Devlet alanında sürekli yatırım yapılmaktadır.

E-devlet yapılanması, vatandaşların kamu hizmetlerinden yararlanmasında geniş ölçekte kazanımlara neden olmuştur. Kamu yönetiminde meydana gelen bu dönüşüm, basit bir idari reform olarak görülmemiş, kamu yönetimi köklü bir biçimde yeniden yapılanmıştır.

Şeffaflaşma ve bilgi edinme hakkı, demokratik bir yönetimin en önemli kazanımlarından biri olarak görülmektedir. Bu kazanımın elektronik bir yapılanma ile hızlandırılması, vatandaşların yakınma ve şikâyetlerinin azalmasına neden olacaktır.

E-devlet yapılanması, kırtasiyeciliği ortadan kaldırarak bürokratik engellerin aşılması, bireysel ve kurumsal işlemlerin hızlı yürütülmesi, şikâyet ve yakınma gibi sorunlarda geribildirim kısa sürede gerçekleştirilmesi, hizmette verimlilik sonucunda yurttaş olarak bireylerin memnuniyetinin sağlanması hususlarında oldukça yararlı olmuştur. Bilgi teknolojilerin kullanılması, hizmetlerin yeniden gözden geçirilmesi ve yönetim anlayışındaki değişmelere uygun olarak yeniden dizayn edilmesi için iyi bir fırsat olduğu gibi, teknolojik gelişmeler de bizzat yönetim anlayışında değişikliklere yol açmaktadır.

E-Devlet kavramı ile devlet kendisini hızlı bilgi akışının sağlandığı 21. Yüzyıla adapte etmeye çalışmaktadır. İnsanların sadece geçtiğimiz on yıl içinde web tabanlı sosyal medya kavramıyla yaşadıkları sosyal dönüşümü düşündüğümüzde devletlerin bu süreçten bağımsız kalması düşünülemez. İnsanlar bugün birçok sosyal problemini internet ortamından eskiye nazaran çok hızlı bir şekilde çözmektedir, bu olgunun olduğu bir yerde devletler vatandaşlarına kaliteli, hızlı ve temiz hizmet vermek için E-devlet hizmetini devamlı surette geliştirmelidir.

Kaynakça

AKGÜL, Mustafa Kemal ve diğerleri: **E-Devlet Elektronik Kurum Oluşumu ve Kurumsal Bilişim Politikaları, Çalışma Grubu Raporu**, Türkiye Bilişim Derneği, Ankara, 2001.

<http://tdb.wmv.gen.tr/Raporlar/RP2-2001.doc>, (16.05.2009)



ALTINOK, A. Ramazan: **“Kaliteli Hizmet Sunumunun Bir Aracı Olarak e-Devlet”**, Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi Bildiriler Kitabı, TODAİE Yayınları, Yayın No:319 Ankara, 2003, s.512–543.

BARRETT, Neil: **İnternet**, çev: Mustafa Doğru, İstanbul, Damla Yayınevi, Şubat 2000

BENSGHİR, Türksel Kaya: **“Devlet Vatandaş İletişiminde e-Posta”**, inet-tr’2000, VI. Türkiye’de İnternet Konferansı, 9–11 Kasım 2000.

<http://inet-tr.org.tr/inetconf6/tammetin/turksel.doc>, (12.09.2007)

BÜKE, Ahmet: **“e-Devlet Kavramı ve Türkiye’de e-Devlet”**, Enformasyon ve Dokümantasyon Müdürlüğü, İzmir Ticaret Odası, 2002, <http://www.edevlet.net/eTurkiye/edevletd.pdf>, 18.03.2008.

ÇARIKÇI, Oğuzhan: **Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma**, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(12), 2010, 95-122.

ÇELİKKOL Ömer: **“Kamu Yönetiminde e-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin e-Devlet Model Önerisi”**, Yüksek Lisans Tezi, 2008

ÇİFTÇİ KAYIT SİSTEMİ YÖNETMELİĞİ: 16.04.2005 tarih ve 25788 sayılı Resmi Gazete

ÇİFTÇİ KAYIT SİSTEMİ YÖNETMELİĞİ: 16.04.2005 tarih ve 25788 sayılı Resmi Gazete

DEMİREL, Demokan: **E-devlet ve Dünya Örnekleri**, Sayıştay Dergisi, Sayı:61, Nisan-Haziran 2006

EID, E. E. D., & EL RAZEK M. M. M. A.: **E-Government Theory And Implementation Case Study Egyptian E-Government Model**, The International Conference on Administration and Business, University of Bucharest, 2009

ERDAL, Murat: **Elektronik Devlet e-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004.

EROĞLU, H. Tuğba: **“e-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler”**, Sayıştay Dergisi, Sayı:2. <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/dergi3.asp?id=484>, (10.01.2008)

<http://www.egm.gov.tr/daire.asayis.asp>, (23.06.2014)

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=10880> (26.06.2014)

<http://www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html> (10.11.2014)

<http://www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html> (10.11.2014)

<https://www.turkiye.gov.tr/portal/>, (25.12.08).

<http://yarisma.turkiye.gov.tr/Yarisma/kilavuz-proje.html> (26.06.2014)

- <http://yarisma.turkiye.gov.tr/Yarisma/kilavuz-proje.html> (26.06.2014)
- İNCE, Murat: **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar**, DPT Yayınları, Ankara, 2001
- KALKINMA BAKANLIĞI: **2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı-Taslak**, Kalkınma Bakanlığı, Ankara, 2014.
- KIRÇOVA, İbrahim: **“E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri”**, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık, Ekim, 2003, s.17-22.
- METU: **Yurdum internet 10 yaşında**, (05.05.2013), <http://www.internetsivi.metu.edu.tr>,
- NARALAN, Abdullah: **E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma**, İmaj Yayınevi, Ankara, 2008.
- NİC.TR.: **Kamuya Ait web Siteleri İstatistikleri 2015**, (28.03.2015), www.nic.tr
- SEFEROĞLU, S. Sadi-ÇELEN, F. Kübra-ÇELİK, Aygül: **Türkiye’deki e-devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme**, Türkiye’de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II, (Ed:B.B Demirci vd.), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, 2011.
- ŞAHİN, Ali ve ÖRSELLİ Erhan: **“E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”** Selçuk Üniversitesi Enstitü Dergisi, Sayı: 9, 2003
- T.C. SAYIŞTAY BAŞKANLIĞI: **“E-Devlet’e Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Denetim Raporu”**, Haziran, 2006.
- TEMÜR Nuri: **E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti**, Türkiye Noterler Birliği, Ankara, 2011
- TÜRKİYE BİLİM ŞURASI: **e-Devlet Çalışma Grubu Raporu**, Mayıs 2002,
- TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ: <http://www.tbmm.gov.tr>, (23.06.2014)
- UÇKAN, Özgür: **E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003.
- ÜÇCAN, Fikret Nesip: **“Türkiye’de E-devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi”**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, 2007, Ankara
- YILDIRIM, Murat: **“E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi”**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2010
- www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib12/diger/SuraRaporu. (15.04.2014)
60. Hükümet Programı ve Türkiye’de E-devlet Uygulaması ve E-devletin Bürokrasiye Etkisi: www.e-dusbed.com Düsbed, Yıl 4, Sayı 7, Nisan 2012