

147058

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MALİYE ANABİLİM DALI

MALİYE PROGRAMI

E-DEVLET'TE KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA ETKİNLİK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

147058

Murat AYLIKCI

ŞUBAT-2004

TRABZON

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ * SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MALİYE ANABİLİM DALI

MALİYE PROGRAMI

E-DEVLET'TE KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA ETKİNLİK

Murat AYLIKCI

Karadeniz Teknik Üniversitesi * Sosyal Bilimler Enstitüsü'nce

Bilim Uzmanı (Maliye)

Unvanı Verilmesi için Kabul Edilen Tez'dir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 26.01.2004

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 12.02.2004

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Ahmet ULUSOY

Jüri Üyesi : Prof.Dr. Osman PEHLİVAN

Jüri Üyesi : Yrd.Doç.Dr.Adem KALÇA

Enstitü Müdürü : Prof. Dr. M. Alaaddin YALÇINKAYA

ŞUBAT-2004

TRABZON

0. SUNUŞ

00. Önsöz

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişme ile küreselleşmenin etkileri toplumsal boyutta bir dönüşüme yol açmıştır. Bu zamanımıza damgasını vuran ve bilgi toplumu olarak adlandırılan bir dönüşümdür. Bilgi ve iletişim sözcükleri ekonominin, siyasetin ve kültürün temel kavramları haline gelmiştir. Bu toplumsal dönüşüm, yönetim biçimlerini dolayısıyla devletin işleyiş mekanizmalarını da doğrudan etkilemektedir.

Gerek gelişmiş gerekse gelişmekte olan ülkeler ekonomik olarak verimsiz ve etkinsiz hale gelmiş, vatandaş katılımına ve denetimine kapalı, kötü kullanım ve yolsuzluk mekanizmalarına açık olan kamu kurumlarını yeniden yapılandırmak zorundadır.

Bu yeniden yapılandırma vatandaş katılımı ve demokrasiye önem veren, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı yoluyla vatandaşların yönetime katılma imkanlarını, şeffaflığı ve verimliliği arttırmayı amaçlayan elektronik devlettir. Elektronik devlet projelerinin başarıyla hayata geçirilmesinde siyasi irade, sivil inisiyatif, vatandaş katılımı ve en önemlisi ülkenin ekonomik durumu büyük önem taşımaktadır.

Burada, gerek yüksek lisans öğrenciliğim ve gerekse bu çalışmamın her safhasında aydınlatıcı ve yol gösterici katkılarından dolayı hocam Doç. Dr. Ahmet ULUSOY'a teşekkür borcumu ifade etmek isterim.

Trabzon, ŞUBAT 2004

Murat AYLIKCI

01. İçindekiler

Sayfa Nr.

0.SUNUŞ.....	III
00. Önsöz	III
01. İçindekiler	IV
02. Özet	VIII
03. Summary	IX
04. Tablolar Listesi	X
05. Şekiller Listesi.....	XI
06. Grafikler Listesi	XII
07. Kısaltmalar Listesi	XIII
GİRİŞ	1-2

BİRİNCİ BÖLÜM

1. BİLGİ TOPLUMU VE ELEKTRONİK DEVLET	3-29
10. İlkel Topumlardan Tarım Toplumuna Geçiş	3
11. Tarım Toplumundan Sanayi Toplumuna Geçiş	4
12. Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş.....	5
13. Bilgi Toplumunu Belirleyen Temel Karakteristikler	9
130. Ekonomik Yapıdaki Dönüşüm.....	9
131. Yükselen Yeni Sınıflar	9
132. Bilginin Artan Rolü.....	9
133. Bilişim Teknolojisi.....	10
14. Bilgi Toplununun Temel Özellikleri.....	10
140. Bilginin Önem Kazanması	10
141. Küreselleşme	10
142. Bilgi Sektörünün Doğusu.....	11
143. Kültürel Sistemin Değişmesi	11
144. Gönüllü Kuruluşların Etkileşmesi.....	11
145. Organizasyon Çalışanlarının Niteliklerinin Değişmesi.....	12

146. Bilgisayarlaşma.....	12
147. Politik Sistemin Değişmesi.....	13
15. Bilgi Toplumunun Etkileri	13
150. Ekonomik Etkileri.....	13
151. Kamu Alanına Etkileri.....	14
152. Toplumsal Yaşama ve Bireye Etkileri.....	16
16. Elektronik Devlet (E-Devlet).....	17
17. E-Devlet Modelinin Akış Sistemi.....	18
170. Devletten – Devlete (Government to Government-G2G)	19
171. Devletten İşletmelere (Government to Business – G2B)	19
172. Devletten Vatandaşa (Government to Citizen – G2C).....	20
18. E-Devlet Modelinin Aşamaları.....	20
19. E-Devlet Modelinin Temelleri.....	24
110. E-Devletin Yararları	26
1100. Maliyetlerin Azaltılması	26
1101. Daha Uygun Saatler	27
1102. Mekan Farklılıklarının Ortadan Kaldırması, Bekleme ve Yolculuğu Azaltması	27
1103. Hata Oranının En Aza İndirilmesi	27
1104. Verimlilik ve Hizmet Kalitesini Artırması, Bürokrasiyi Azaltması.....	28
1105. Şeffaflık ve Devlete Güveni Artırması	28
1106. E-Demokrasinin Gelişimine Katkı Sağlaması.....	29

İKİNCİ BÖLÜM

2. E-DEVLETİN BAŞARILI OLMA ŞARTLARI VE ÇEŞİTLİ ÜLKE

UYGULAMALARI	30-47
20. E-Devletin Başarılı Olma Şartları.....	30
200. E-Devletin Basit Olmadığı Algılanmalıdır	30
201. Bilgisayar Tek Başına Reform Değildir	30
202. E-Devlet Vizyonu ve Öncelikli Alanlar Belirlenmeli	31
203. Liderlerin E-Devlete Sıcak Bakmaları Gerekir.....	32
204. Sistemden Yararlanacak Bireylerin Eğitim Düzeyi Yükseltilmeli	32
205. İş Kaybı Korkusu Giderilmeli.....	33
206. İnternet Erişim Olanakları İyileştirilmeli	33

207. Güvenlik ve Mahremiyet Sağlanmalı	33
208. Hukuksal Eksiklikler Giderilmeli	34
209. E-Devletin Finansmanı	34
21. E-Devlet İle Ekonomik Gelişme Arasındaki İlişki	35
22. Çeşitli Ülke Uygulamaları	39
220. ABD	40
221. Singapur	42
222. İngiltere	44
223. Kanada	44
224. Portekiz Örneği-INFOCID.....	45
225. Bulgaristan	47

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI, TEKNİK ALTYAPI, SORUNLAR VE BİR MODEL ÖNERİSİ.....	48-69
30. Mevcut Durum	48
31. Türkiye'deki Başarılı E-Devlet Uygulamaları	52
310. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi-MERNİS	52
311. Web Tabanlı Otomasyon Sistemi – SAY2000	53
312. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi – VEDOP	54
313. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi – GİMOP	54
314. Devlet Malzeme Ofisi(DMO) Elektronik Satış Sitesi.....	55
315. Bağ – Kur Eczane Otomasyonu Sistemi – BEOS.....	55
32. Ulusal E-Devlet Girişiminin Oluşturulmasına Yönelik Bir Model	56
320. Ulusal E-Devlet Girişiminin Vizyonu ve Kapsamı.....	57
321. E-Devlet Girişiminin Öncelikleri, Hedefler ve Yapılması Gerekenler.....	58
322. E-Devlet Girişiminin İlkeleri	59
33. Ulusal E-Devlet Girişimi Modeli.....	61
330. E-Devlet Bilinci ve Sorumluluğunun Oluşturulması	62
3300. Ulusal Bir E-Devlet Zirvesi	62
3301. Liderler Arasında Sorumluluk ve Bilincin Yükseltilmesi.....	62
3302. STK, Özel Sektör ve Kamu Kurumlarında E-Devlet Bilincinin Arttırılması	62
331. E-Devletin Stratejik Kapasitesinin Oluşturulması	63

3310. Stratejik Kurumların Oluşturulması.....	63
3311. Yasal Alt Yapının İnşa Edilmesi.....	63
3312. E-Devlet Sorumluluğu ve Liderliğin Oluşturulması	64
3313. E-Devlet Stratejisinin Oluşturulması	65
332. E-Devletin Uygulama Kapasitesinin Oluşturulması	65
3320. İnsan Kapasitesinin Oluşturulması.....	65
3321. Gereken Teknik Alt Yapının Oluşturulması.....	66
3322. Elektronik Arşiv(E-Arşiv) ve Elektronik Kütüphanelerin (E-Kütüphane) Oluşturulması	68
333. E-Devlet Pilot Projelerinin Oluşturulması	68
4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	70-77
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	78-88
ÖZGEÇMİŞ	

02. Özet

Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen baş döndürücü gelişmeler ve küreselleşme toplumsal bir dönüşüme yol açarak bilgi toplumu olarak adlandırılan bir toplumun ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Bu dönüşüm sonucunda da devlet kurum ve kuruluşlarının etkinleştirilmesi, devlet ile vatandaş arasındaki bilgi akışının genişletilmesi, demokrasinin geliştirilmesi ve devletin şeffaflaştırılması gibi amaçlarla kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunum fikri ortaya çıkmıştır.

Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinde ileri, milli geliri ve eğitim seviyesi yüksek olan Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Kanada, Singapur gibi ülkelerin kamu hizmetlerinin elektronik sunumundan sağladıkları faydalar göz önüne alındığında elektronik devletin önemi daha iyi anlaşılmaktadır.

Bu gelişmelerden hareketle çalışma bilgi toplumu, elektronik devletin yapısal çerçevesi, çeşitli ülke uygulamaları, Türkiye'deki elektronik devlet uygulamaları ve ulusal bir model önerisi çerçevesinde ele alınmaktadır

03. Summary

In recent years, the giddy development of knowledge and communication technology and globalization lead to a social transformation and because of this event, a society which named knowledge society occurred.

As a result of this transformation, the aims that activation of government association and foundation, enlargement of knowledge flowing between government and citizen, improvement of democracy and becoming transparency of government, bring out the ideas of presenting public services with electronics way.

At a glance of USA (United State of America), England, Canada and Singapore, which came forward on knowledge and communication technology and education level, these countries had benefits from presenting public services with electronics way. In this respect, electronic government's importance is well understood.

In the study, knowledge society, structural frame of electronics government, various countries applications, electronics government application in Turkey and national model action are taken up.

04. Tablolar Listesi

<u>Tablo Nr</u>	<u>Tablonun Adı</u>	<u>Sayfa Nr</u>
1	İlkel Topluluklardan Bilgi Toplumuna Toplumsal Gelişme.....6	
2	Sanayi Toplumu ve Bilgi Toplumunun Karşılaştırılması.....8	
3	1000 Kişi Başına Düşen İnternet Host Miktarı36	
4	E-Devlet Modelinin Siyasi Yönleri..... 37	
5	E-Devlet Modelinin Sosyal Yönleri 38	
6	E-Devlet Modelinin Ekonomik Yönleri..... 38	
7	E-Devlet Modelinin Teknolojik Yönleri39	

05. Şekiller Listesi

<u>Şekil Nr</u>	<u>Şekil Adı</u>	<u>Sayfa Nr</u>
1	E-Devlet Modeli Akış Şeması.....	19
2	E-Devlet Modelinin Aşamaları	22
3	E-Devlet Alt Yapısı Modeli	67



06. Grafikler Listesi

<u>Grafik Nr</u>	<u>Grafik Adı</u>	<u>Sayfa Nr</u>
1	Türkiye’de 2001 Yılı E-Devlet Kullanım Oranı	49
2	Türkiye’de 2002 Yılı E-Devlet Kullanım Oranı	50
3	Türkiye’de 2001 Yılı E-Devleti Kullananların Kullanıcı Profili.....	51
4	Türkiye’de E-Devlet Hizmetlerini Bilgi Arama Amaçlı Kullananların Eğitim Düzeyine Göre Profili.....	51
5	Türkiye’de E-Devlet Hizmetlerini Bilgi Arama Amaçlı Kullananların Gelir Seviyelerine Göre Profili	52

07.Kısaltmalar Listesi

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE	: Araştırma-Geliştirme
B2B	: Ticari Kuruluştan Ticari Kuruluşa
B2C	: Ticari Kuruluştan Tüketickiye
BEOS	: Bağkur Eczane Otomasyonu Sistemi
DMO	: Devlet Malzeme Ofisi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
E-Demokrasi	: Elektronik Demokrasi
E-İşletme	: Elektronik İşletme
E-Devlet	: Elektronik Devlet
E-Ticaret	: Elektronik Ticaret
E-Posta	: Elektronik Posta
E-İdare	: Elektronik İdare
E-Toplum	: Elektronik Toplum
E-Vatandaş	: Elektronik Vatandaş
E-Hizmet	: Elektronik Hizmet
E-Hazırlık	: Elektronik Hazırlık
E-Satış	: Elektronik Satış
E-Arşiv	: Elektronik Arşiv
E-Kütüphane	: Elektronik Kütüphane
G2G	: Devletten Devlete
G2B	: Devletten İşletmelere
G2C	: Devletten Vatandaşlara
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
GSYİH	: Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
GİMOP	: Gümrük İdaresi Modernizasyon Projesi
ICT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri

INFOCID	: Portekiz Kamu Yönetiminin Yeni Baştan Düzenlenmesinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanılması
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
OECD	: Organisation for Economic Co-Operation and Development
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel Araştırma Kurumu
TNS	: Taylor Nelson Sofres
VEDOP	: Vergi Dairesi Otomasyon Projesi
SAY2000	: Web Tabanlı Otomasyon Sistemi
vb	: ve benzeri, ve benzerleri



GİRİŞ

Dünya üzerindeki toplumların değiştiği bir bilgi çağı devriminin başında bulunmaktayız. İmalat ve hizmet sektörü değişmekte, şirketlerin ticaret yapma şekli değişmekte, insanların haberleşme ve bilgiye erişim yolları değişmekte, aynı zamanda devletlerin organizasyon şekli, vatandaşları ile olan ilişkileri ve diğer devletlerle olan ilişkileri de değişmektedir. Yaklaşık 400 milyon insan internet kullanımı imkanına sahiptir. 2005 yılında bu rakamın bir milyarı aşacağı tahmin edilmektedir.

İnternet kullanımındaki bu patlama devletlerin ve toplumların çeşitli beklenti ve taleplerini de beraberinde getirmiştir. Bu beklenti ve taleplerden birisi de ekonomik olarak verimsiz, etkin olmayan, hantal dolayısıyla da kamu hizmetlerinin tüketicisi ve finansatörü olan vatandaşlara etkin hizmet sunamayan kamu kurumlarının yeniden yapılandırılması olan elektronik devlettir.

Elektronik devletin kuruluş maliyetinin yüksekliğine rağmen, kamu hizmetlerinin daha etkin, yaygın ve hızlı sunulması, maliyetlerin azaltılması, vatandaşların kamu bilgilerinden daha fazla yararlanması gibi faydaları bulunmaktadır. Bununla birlikte elektronik devletle birlikte çeşitli sorunlar da ortaya çıkmaktadır. Bunlar; kullanıcıların eğitim ve yetenek eksikliğinden kaynaklanan sorunlar, insan hataları, gizlilik ve mahremiyetin sağlanmasındaki güçlükler, yüksek maliyetler, kamu personelinin iş kaybı korkusu, bilgiye erişim olanaklarındaki sorunlar ve hukuksal eksikliklerden kaynaklanan sorunlardır.

Toplumsal süreçlere katılımın artırılması, demokratik yapının oluşturulması ve devam ettirilmesi amacıyla yönelik olarak vatandaşların kamu bilgilerine erişimlerinin sağlanması için birçok ülkede düzenlemeler yapılmaktadır.

Bunların yanı sıra, elektronik devlet uygulamalarının başlangıç zamanı tüm faktörler değerlendirilerek belirlenmelidir. Elektronik devlet uygulaması için kamu kurumlarının

teknik olarak hazır olmasının yanı sıra sistemden yararlanacak olanların, elektronik devlet kullanım yeteneklerinin belli bir seviyenin üstüne çıkarılması da gerekmektedir.

Elektronik devlet uygulamaları, elde edilecek faydalarının yanı sıra, eğer iyi bir şekilde planlanmamışsa başarısızlık riski de taşımaktadır. Bununla birlikte, elektronik devlet uygulamaları kamu birimlerinin birbirleri ile olan iletişimlerini kolaylaştıracağından dolayı kamu birimleri arasında aksayan ya da gecikmelere neden olan bilgi iletimi sorununu ortadan kaldıracaktır.

Çalışmanın birinci bölümünde bilgi toplumu ve elektronik devlet hakkında kısaca bilgi verildikten sonra, bilgi toplumu ve elektronik devletin temel karakteristikleri, temel özellikleri incelenmiştir.

İkinci bölümde ise, elektronik devletin başarılı olma şartları ile çeşitli ülke uygulamaları değerlendirilmiştir.

Üçüncü bölümde ise, Türkiye’de elektronik devlet uygulamaları, teknik altyapı, sorunlar ve bir model önerisi incelenmiştir.

Son bölümde ise genel bir değerlendirme yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. BİLGİ TOPLUMU VE ELEKTRONİK DEVLET

10. İkel Toplumlardan Tarım Toplumuna Geçiş

İkel toplumlar doğanın kendilerine verdikleriyle yetinmişler, beslenme ihtiyaçlarını avcılık, toplayıcılık, barınma ihtiyaçlarını ise mağaraları kullanarak gidermişlerdir. Küçük gruplar, kabileler şeklinde ve göçebe olarak yaşamışlardır.

İkel topluluklardan ilk yerleşik topluluklara dönüşüm Mezopotamya'da Nil nehri kenarında ve İndus vadisinde başlamıştır. Bu dönemin başında üretim kapalı ekonomi olarak adlandırabileceğimiz küçük çapta ve daha çok ailelerin kendi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yapılmıştır.

Yerleşilen toprağın işlenmesi için gerekli olan araçların bulunması, geliştirilmesi, tarımın yaygınlaşması ve yetiştirilen ürünlerin artmasıyla birlikte pazar ekonomisine geçilmiş ve insanlar bireysel ihtiyaçları yanında pazar içinde üretim yapmaya başlamışlardır. Böylece yerleşik hayatın unsurları olan köyler, şehirler ortaya çıkmış ve insanlar belli kurallara göre birlikte yaşamaya başlamışlardır(UÇKUN-UÇKUN-LATİF, 2002, s.249).

Paranın bulunmasıyla birlikte mübadeleye dayanan piyasa şekli değişmiştir. Bunun sonucunda da amaç mümkün olduğunca çok tarım toprağı elde etmek olmuş ve bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için savaşlar yapılmıştır.

Tarım toplumlarının giderek kalabalıklaşması, toplu halde yaşamının ortaya çıkardığı yeni ihtiyaçlar, toplumlar arasındaki savaşlar, daha fazla toprağına sahip olma isteğı vb. gibi

nedenler insanoğlunu yeni arayışlara ve bilimsel çalışmalara itmiş, bu da bilimsel buluşları ve çalışmaları körtüklemiştir.

11. Tarım Toplumundan Sanayi Toplumuna Geçiş

Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş 18 yy'ın sonuna doğru yaşanan sanayi devrimi ve Fransız devriminin sonucunda oluşmuştur. Sanayi devrimi; James Watt'ın 1765'te buhar makinesini bulması ve bunun enerji kaynağı olarak kullanılması gibi yeni teknolojilerin ekonomik alanda artan ölçüde kullanılmasına yol açmış, Fransız devrimi ise, sosyal, siyasal ve kültürel alanı etkisi altına almıştır. Sanayi devrimi, ekonomik faaliyetlerin hızla artmasına yol açarak, toplumun tüm alanlarında değişime neden olmuştur. Yeni teknolojilerin üretimde kullanılması ve iş bölümü artışıyla üretim ve verimlilik hızla artmıştır. Tarıma dayalı geleneksel toplumda üretim, evlerde, el tezgahlarında yapılırken, sanayi devrimi sonrasında üretim fabrikalarda yapılmaya başlanmış, toplum kurumları, yapısı, norm ve davranış kalıpları değişmiş, geleneksel davranışlar giderek akılcı davranışlara yerini bırakmıştır (AKTAN-TUNÇ, <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/bilgi-toplum-dogusu.htm>).

Sanayi toplumunun temel özellikleri;

- Fabrika üretimi,
- İleri düzeyde iş bölümü,
- Otoritenin merkezileştirilmesi,
- Bürokratikleşme,
- Büyük ölçekli işletmeler,
- Mekanik organizasyon anlayışı ve kişisellikten uzaklaşma,
- Rasyonalite,
- İlerleme ve evrim anlayışı,
- Düzen ve homojenleşme,
- Standartlaşma ve kitle üretimidir (BOZKURT, <http://www.isguc.org/arcview.php?ex=141>).

12. Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş

Günümüzdeki bilgi toplumu tartışmaları İkinci Dünya Savaşı sırasında ortaya çıkmıştır. Sanayileşme hareketinin son aşaması olan “refah toplumu” veya “tüketim toplumu” 1960’lı yıllarda doruk noktasına ulaşmıştır. Ancak, refah toplumunun en önünde yer alan Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve Batı Avrupa ülkelerinde 1967 yılında ekonomik durgunluk ve kriz baş göstermiştir. Batının, refah ve tüketim toplumu olarak ulaştığı ileri aşamaya karşın, “tepki ve baş kaldırı” hareketleri oluşmuştur. Bu gelişmeler yanında 1973’te dünya petrol krizi patlak verdi. Bir yıl önce bir bakıma dünyanın sonunun geldiğini ilan eden Meadows’larla birlikte çalışan bir ekibin “Büyümenin Sınırları” (1972) adlı çalışmaları yayınlanmıştır. Bu çalışmada, nüfus ve sanayi üretiminin sabit bir hızla artacağı, besin maddesi ve hammadde artışında sınırlar olduğu ve dünyanın hammadde kaynaklarının tükeneceği ve nihayet çevre kirliliğinin giderek artacağı belirtilmişti. Büyük yankı yaratan bu çalışma, dünyanın geleceği konusunda “iyimserler” ve “karamsarlar” arasında büyük bir tartışmanın başlangıcı oldu. Söz konusu tartışma tüm toplumlarda çevre bilincinin doğmasına yol açarken, sınırlı dünya kaynaklarının daha dikkatli kullanılması yönünde yeni stratejilerin geliştirilmesine hizmet etmiştir. Petrol krizinin yarattığı etkileri aşma çabaları, batı bloğunda yeni teknolojileri uygulamak için fırsat yaratmıştır (ERKAN, 1994, s.9-10).

Hızlı sanayileşme, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (Information Communication Technology-ICT) gelişmeler ve özellikle de bilgisayarların günlük hayata girmesiyle birlikte bilgi toplumu ortaya çıkmıştır.

Bilgi toplumu; yeni temel teknolojilerin gelişimi ile bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret (e-ticaret) gibi yeni gelişmeler ile toplumu, ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlanabilir (AKTAN-TUNÇ, <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/bilgi-toplumu/bilgi-toplumu-ozellik.htm>).

İlkel topluluklardan bilgi toplumuna geçişi, eğitim, ekonomi, iş hayatı ve üretim, aile hayatı, toplumsal yaşam, üretim araçları ve yönetim anlayışı kriterlerine göre karşılaştırmak olarak Tablo 1’de görmekteyiz.

Tablo: 1

İlkel Topluluklardan Bilgi Toplumuna Toplumsal Gelişme

Toplumsal Gelişme Aşamaları	Eğitim	Ekonomi	İş Hayatı ve Üretim	Aile Hayatı	Toplumsal Yaşam	Üretim Araçları	Yönetim Araçları
İlkel Topluluklar	-Deneme Yanılma Yoluyla öğrenme -Klan İçi Eğitim	-Mal Mübadelesi	-Bireysel İhtiyaçların Karşılama sına Yönelik Hayat Biçimi	Akrabalığa Dayalı Çok Geniş Aile Tipi	-Klan Yaşamı -Doğa Olayları ve Hayvanlardan Korunma Ön Planda	-İnsan Gücü -Basit Doğal Araç ve Gereçler	-Fiziksel Güce ve Çeşitli İnançlara Dayalı Yönetim
Tarım Toplumu	-Küçük Yerleşim Tarıma Dayalı İşbaşında Eğitim	-Mal Mübadelesi -Tarıma Dayalı Toprak Mahsulleri -Madeni Paralar(So mut Paralar)	-Tarım Devrimi -Tarıma Dayalı Organizasyonlar	-Geniş Aile Tipi	-Toprağa Dayalı Yerleşik Yaşam -Toprak Savaşları	-Basit Araç Gereçler -Küçük Atölyeler	-Din, Irk yada Sınıf gibi Sosyal Özelliklere Dayalı Yönetim
Sanayi Toplumu	-Hızlı Okullaşma -Belirli Yaşlarda Zorunlu Eğitim	-Endüstri ve Makineye Dayalı Sistem -Kağıt Para (Sembolik Para) Hakimiyeti	-Sanayi Devrimi - Endüstriyel Organizasyonlar -Büyük İşçi Sınıfı	-Büyük Aile Tipinden Küçük Aile Tipine Yönelme	-Hızlı Kentleşme -Sanayiye Dayalı Büyük Dünya Savaşları	-Makineler -Büyük Fabrikalar	- Endüstriyel Üretim Araçları ve Ekonomiye Dayalı Yönetim
Bilgi Toplumu	-Yaşayarak Öğrenme -Öğrenmeyi Öğrenme -Kendi Kendini Eğitme Sorumluluğu -Okul Duvarlarını Aşan Her Zaman ve Her Yerde Eğitim -Yaşam Boyu Öğrenme	-Bilgiye Dayanan Ekonomik Sistemler -Anında Transfer Olabilen Enformasyon Dayalı (Süper Sembolik) Para	-Bilgi Devrimi -Bilgi Organizasyonları Azalan İş Gücü İhtiyacı -Bilgi Çalışanları	-Çekirdek Aile -Bireysel Yaşam	Soğuk Savaş Dönemi -Bilgi Hakimiyetine Dayanan Mücadele	-Bilgisayar Teknolojileri -Uluslar arası Pazarlar	Profesyonel Bir Meslek Olarak Yöneticilik Bilgiye Dayalı Yönetim

Kaynak: UÇKUN-UÇKUN-LATİF, 2002, s.250

Bilgi Toplumunun oluşmasında etkili olan temel faktörler aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- ICT'lerin gelişmesi,
- Mal ve hizmet üretiminde tüm makine - imalat; robot ve kontrol hizmetlerinde bilgisayarların kullanılması,
- Bilgisayar teknolojisinin boyut, fiyat ve işlevler itibariyle çok hızlı geliştirilmesi ve teknolojik yenilik sürecinin süreklilik kazanması,
- Teknolojinin küreselleşmesi sonucunda ülke sınırlarının ortadan kaldırılarak işletme bazında rekabet gücünün öne geçmesi.
- Teknolojinin bir firmanın ayakta kalabilmesi ve ilerleyebilmesi için gerekli olan en önemli faktörlerden biri haline gelmesi
- Elektroniğin ve bilgisayar teknolojisinin çok hızlı biçimde gelişmesi

Tablo 2'de sanayi toplumu ile bilgi toplumunun özelliklerinin karşılaştırılmasını görebiliriz.

Tablo: 2

Sanayi Toplumu ve Bilgi Toplununun Karşılaştırılması

	Sanayi Toplumu	Bilgi Toplumu
Ekonomik Sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Ulusal Ekonomi • Fiziksel Sermayeye Dayalı Ekonomi • Endüstriyel Organizasyonlar • Sembolik Kağıt Para Hakimiyeti 	<ul style="list-style-type: none"> • Küresel Ekonomi • İnsan Kaynaklarına ve Bilgi Sermayesine Dayalı Ekonomi • Bilgi Tabanlı Organizasyonlar • Dijital Para Hakimiyeti
Sosyal Sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Çekirdek Aile • Güvenlik Sağlayıcı Kurumlaşma • Uyumluluk, Seçkinlik, Sosyal Sınıf vb. değerler • Kitleleşmiş Dönemsel Eğitim 	<ul style="list-style-type: none"> • Birey Merkezli Farklı Aile Biçimleri • Bireysel Yetenekleri Geliştiren Kurumlaşmalar • Bireysellik, Çeşitlilik, Katılımcılık vb. değerler • Bireyselleştirilmiş Yaşam Boyu Öğrenim
Siyasal Sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Uluslararası Çatışma ve Polarizasyon • Merkezîyetçilik • Ulus-Devlet • Güvenlik Amaçlı Yönetim 	<ul style="list-style-type: none"> • Uluslararası Uyum ve Küresel Bağlamda Siyasal Entegrasyonlar • Adem-i Merkezîyetçilik • Küresel ve Bölgesel Organizasyonlar • Yurttaş Odaklı Yönetim
Teknolojik Sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanik Teknoloji Devrimi • İşgücünü İkame Eden Makineler • Montaj Hattına Dayalı Üretim Teknikleri • Görsel ve Yazılı Basın-Yayın Araçlarına Dayalı İletişim Sistemleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilgi Teknolojileri Devrimi • Beyin Gücünü Geliştiren Bilgisayarlar • Bilgi ve Yönetim Teknolojilerine Dayalı Üretim Teknikleri • İnternet ve Dijital Teknolojilerine Dayalı İletişim Sistemleri

Kaynak: UÇKUN-UÇKUN-LATİF, 2002, s.252

13. Bilgi Toplumunu Belirleyen Temel Karakteristikler

130. Ekonomik Yapıdaki Dönüşüm

Bilgi toplumundaki en büyük özellik mal üretiminden hizmet üretimine doğru bir yönelişin görülmesidir. Aslında hizmet sektörü zaten tüm ekonomilerde her zaman mevcuttur. Ancak sanayi toplumunda hizmetlerin niteliği daha yerel ve mal üretimine yardımcı konumdadır. Sanayi sonrası toplumda ise eğitim, sağlık, sosyal hizmetler gibi insani hizmetler ve bilgisayar, sistem analizi, bilimsel Araştırma-Geliştirme (AR-GE) gibi mesleki hizmetler yoğunluk kazanmaktadır (TEKİN-ÇİÇEK, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=149).

131. Yükselen Yeni Sınıflar

Yeni toplumda insanların çalıştıkları yer değil aynı zamanda yaptıkları işlerin türü de değişmektedir. Sanayi toplumunda vasıflı işçiler çalışan sınıf içinde en kalabalık yeri oluşturmaktaydılar. Bilgi toplumunda ise, teknik ve profesyonel sınıf, yani P. Ducker tarafından “bilgi işçisi” olarak nitelendirilen bilim adamları, teknisyenler, mühendisler, öğretmenler sayıca artmış ve toplumun kalbi konumuna yerleşmişlerdir. Buna bağlı olarak toplumda gücün yapısı da değişmiştir. Tarım toplumunda toprak sahipleri, sanayi toplumunda ise sermaye sahibi işverenler gücü ellerinde bulmuşlardır. Oluşan yeni toplumda ise güç bilgi sınıfına ait olacaktır (TEKİN-ÇİÇEK, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=149).

132. Bilginin Artan Rolü

Sanayi toplumunda ön planda olan “maddi” ürünler yerine, bilgi toplumunda, bilişim teknolojisi sayesinde bilgi üretimi önem kazanacaktır. Böylece bilgi toplumunun sürükleyici gücü bilişim teknolojisinin ürünü olan bilgidir. Biz buna kısaca “bilişimsel bilgi” diyebiliriz. Bilimsel bilgi, bilgisayar sistemleri içinde bilimsel yöntem ve süreçler içinde işlenip elde edildiği için, bireysel keyfilik ve saptırmalardan daha uzak olması

nedeniyle daha objektif bir içeriğe sahip olacaktır. Kısacası, bilgi toplumunun bilişimsel bilgisi, bilgi teknolojileri içinde geleceğe yönelik işlenmiş bilgidir (ERKAN, 1994, s.96).

133. Bilişim Teknolojisi

Kurulan iletişim ağı ile bilgiye ulaşım, aşırı boyutlarda hızlanmakta ve kolaylaşmaktadır. Bunun için bir “iletişim ağı altyapısı” gerekli olup, bu ağ, araştırma merkezlerine, data bankalarına bağlı olmaktadır. Bilgi toplumunun iletişim altyapısı, belli merkezlere bağlı nokta-ağ-sistemi ve ağ-sistemlerinden oluşacaktır. İletişim-ağ-sistemlerinin hem data banklara ve araştırma merkezlerine hem de bireysel bilgisayarlara bağlı olması, bilgi üretiminin bilişim teknolojisi sistemi içinde gerçekleşmesini sağlayacaktır. Fabrikaların yerini, bilişim teknolojisine dayalı, iletişim ağ sistemleri alacaktır (ERKAN, 1994, s.97). Bilgi çağındaki başarı toplum içinde bilgi ve haberleşme teknolojilerinin geniş entegrasyonuna bağlıdır (<http://cyber.law.harward.edu/readinessguide/benefits.html>).

14. Bilgi Toplumunun Temel Özellikleri

140. Bilginin Önem Kazanması

Sanayi toplumunda ön planda olan “maddi” ürünlerin üretimi yerine, bilgi toplumunda, bilişim teknolojileri sayesinde bilgi üretimi önem kazanacaktır. Bilgi toplumunda, bilgisayarlar, bilginin kitle halinde üretilmesini, işlenmesini, dağıtılmasını, saklanmasını ve tüketilmesini mümkün kılan bir bilgi devrimine yol açacaktır. Kısacası bilgi toplumunun bilişim bilgisi vazgeçilmez bir kaynak olacaktır (ÇOBAN, 1999, s.35).

141. Küreselleşme

Bilgi toplumunda, ICT'nin yarattığı ortam içinde ekonomik faaliyet küreselleşme eğilimine girmiştir. İletişim sistemlerinin ülke sınırlarını küçültmesi, bölgesel gruplaşmalara dayalı bütünleşme eğilimlerini beraberinde getirmiştir. Küreselleşme sürecinde, girdilerin temini ve çıktılarının pazarlanması için gündeme gelen piyasalar artık

dünya çapında düşünülmemektedir. Sanayi toplumunda fabrika üretimi, öncelikle ulusal sınırlar içindeki pazarlara yönelik ve onlara hitap ederken; bilgi toplumunda dünya standartları belirleyici konuma yükselmiştir(TEKİN-ÇİÇEK, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=149).

142. Bilgi Sektörünün Doğuşu

Bilgi toplumunda, bilişim bağlantılı sanayiler sonucu bilgi sektörü toplumsal yapıda önemli bir yer almaktadır. Bilgi toplumu olan ülkelerde bilgi giderek hammaddenin, emeğin ve diğer kaynakların yerini almaktadır. Sanayi toplumunda tarım, sanayi ve hizmet sektörü gündemde iken, bilgi toplumunda buna birde bilgi sektörü eklenmektedir. ABD gibi gelişmiş ülkelerde toplam iş gücünün %50'den fazlasının artık bilgi sektörü ile ilgili iş alanlarında çalıştığı bilinmektedir (ÇOBAN, 2003, s.37).

143. Kültürel Sistemin Değişmesi

Sanayi toplumu, bireylerin özgürleşmesinden yola çıkmasına karşın, yapı ve kurumlaşması toplum düzeyinde (ulusal düzeyde) gerçekleşmiştir. Bu durum politik ve sosyal düzeyde katılımcılığı sınırlandırmıştır. Geleneksel toplumun asiller-sefiller şeklindeki sınıflı yapısını, işçi-işveren şeklinde sürdürmüştür. Bilgi toplumunda bireyselleşme veya daha özgür birey ortaya çıkacağından klasik anlamda sınıflı toplum ortadan kalkacaktır(KOÇ-ŞEN, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=197).

144. Gönüllü Kuruluşların Etkileşmesi

Bilgi toplumunda gönüllü kuruluşlar ön plana çıkacaktır. Bilgi toplumu aynı zamanda kuruluşlar toplumdur. Masuda'ya göre gönüllü toplulukların ortaya çıktığı bilgi toplumunda genel topluluklar ve bilişimle ilgili topluluklar önemli bir yere sahip olacaktır. Gönüllü kuruluşlar daha bu günden toplumun birer ayrılmaz parçasıdır. Bu kuruluşlar halen Amerika'nın en büyük işvereni durumundadırlar. Her yetişkin iki Amerikalı'dan biri, yaklaşık 90 milyon insan haftanın en az üç saatinde "ücretsiz memur" olarak, yani gönüllü

olarak bu kuruluşlarda çalışmaktadırlar. Ne özel sektöre ne de devlete ait olan “insanı değiştirmeye yönelik” kar amaçsız bu kuruluşlar üçüncü sektör olarak bilgi toplumunda yerlerini alacaklardır (ÇOBAN, 2003, s.39).

145. Organizasyon Çalışanlarının Niteliklerinin Değişmesi

Günümüzde çalışanların ağırlığı kol gücüne dayalı çalışanlardan, bilgi gücüne dayalı çalışanlara kaymıştır. Bu gün dünyanın bir çok gelişmiş ülkesindeki genç yetişkin erkeklerin yarısından fazlası orta okuldan sonra eğitimlerine devam etmektedir. Bu insanlar on sekiz yaşından sonra, kol gücüne dayanan kişileri değil, bilgi gücüne dayanan çalışanları temsil edecektir. Günümüz sanayi toplumlarında sayı açısından bakıldığında kol gücüne dayanarak çalışan geleneksel işçilerin sayısı halen çok az bir farkla çoğunluktadır. Ancak, sanayi toplumlarından bilgi toplumuna geçildikçe, çalışanlar arasındaki ağırlık merkezi hızlı bir şekilde eğitilmiş; yani kendilerini “teknik adam” olarak gören yada sayıları her geçen gün daha da artan ve kendilerini “uzman” olarak gören insanların oluşturduğu sınıfa doğru kaymaktadır (<http://www.kho.edu.tr/yayinlar/btym/yayinlistesi/yayinlar/yayin1999/217-bilgitoplumu.htm>).

146. Bilgisayarlaşma

Bilgi toplumu henüz tam anlamıyla şekillenmemiş olmasına rağmen, onun en önemli özelliklerinden biri bilgisayarların yoğun olarak kullanılacak olmasıdır. Yeni toplumun şekli bilgisayar ve telekomünikasyon teknolojilerinin bütünleştirilmesi ve terminaller ile bilgisayarları birbirine bağlayan bilgisayar-iletişim networkları tarafından belirlenecektir (HAMELING, 1997, s. 12).

Sanayi toplumunda fabrikalar, her türlü malın üretildiği bir merkez olmasının da ötesinde toplumsal birer sembol olmuşlardır. Şimdi bu sembol yerini her türlü bilgiyi üreten, işleyen, saklayan ve dağıtan bilgisayar merkezlerine bırakmaktadır. Artık ilerlemenin, modernleşmenin sembolü fabrikalar değil bilgisayar merkezleri olacaktır. Bilgi toplumunda bilgisayarlar insanların bilgi üretme gücünü olağanüstü arttıracak,

bilginin kitle halinde üretilmesini, işlenmesini, saklanmasını, dağıtılmasını ve tüketilmesini gerçekleştirecektir (ÇOBAN, 2003, s.43-44).

147. Politik Sistemin Değişmesi

Kişilerde amaçların önem kazanması gibi, belli amaçlar için bir araya gelmiş sosyal gruplar, politikada doğrudan veya dolaylı belirleyici olacaktır. Şimdiden yaşanan birlikler (dernekler, sendikalar, odalar v.b.) şeklindeki örgütlenme (organizasyon) devrimi bilgi toplumunda, politik gücün kullanımının yerleşerek katılımcılığa yönelmesine neden olacaktır. Geleneksel toplumun mutlakıyetçi kuralları, sanayi toplumunda yerini ulusal meclisler ile yasama, yürütme ve yargı şeklindeki kuvvetler ayrılığına dayalı parlamenter-temsili-demokrasiye bırakmıştır. Sanayi toplumunun bu yapısı, yerel birim ve örgütlerin katılımı ile katılımcı demokrasiye dönüşecektir. Parlamenter temsili demokraside katılım, daha çok “merkezi-ulusal” düzeyde gerçekleşmiştir. Oysa bilgi toplumundaki katılım yerel düzeyde gerçekleşecektir. Ayrıca katılım, kitle örgütleri ve birliklerin katılımı ile yaygınlaşacaktır. Klasik parti yapısı ve merkezi parlamentonun bileşimi ve işleyişi, kitle örgütleri ve birliklerin temsilcilerinin katılımı ile değişime uğrayacaktır(KOÇ-ŞEN, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=197).

15. Bilgi Toplumunun Etkileri

Bilgi toplumunun ortaya çıkardığı değişikliklerin ekonomik, kamusal ve toplumsal boyutlarını ele almaya çalışacağız.

150. Ekonomik Etkileri

Günümüzde bilgi teknolojileri ve bilgi toplumu ekonomik, sosyal ve kamusal hayatın tüm boyutlarını etkilemeye başlamıştır.

1980'lerin başında “ekonomik gelişme” kavramının belirlenmesinde önemli değişiklikler ortaya çıkmıştır. Klasik yaklaşımda “üretim paradigması”, bir ülkenin önce tarım ürünleri ve hammadde üretiminde yetkinleşmesini, ardından da sanayi ürünleri ve

hizmetler sektörünün gelişmesini tanımlamaktaydı. Öte yandan, hizmetler sektörünün kendi içinde de hiyerarşik bir yapılanma ortaya çıkmıştır. Bu yeni yapılanmada iletişim sektörü, taşımacılık, sigortacılık, bankacılık ve bilgi teknolojisi yazılımı gibi alanların altyapısını oluşturmaktadır. Mali piyasalar, küreselleşmenin etkisiyle iletişim ağlarını tüm dünyayı kapsayacak biçimde oluşturarak yeni çalışma yöntemleri geliştirmişler ve ekonomik sisteme olan etkileri muazzam boyutlara ulaşmıştır. Bilginin iletişim ağları üzerinden gönderilmesi, alınması ve yönetilmesi, dünyanın her tarafından benzer standartların kullanıldığı, karşılanabilir maliyetlerde, ayırım gözetmeyen, evrensel erişimin sağlandığı bir düzeyin oluşturulmasını gerekli kılmaktadır. Kısacası, bilginin taşınmasındaki ana araçlardan birisi olan telekomünikasyon ekonomik faaliyetlerin küreselleşmesinde çok temel bir rol oynamaktadır. ICT'lere yapılan yatırımlar, ulusal ekonominin uzun dönemdeki büyüme düzeyini ve tüm sektörleri etkileyecek niteliktedir. Bilgi yaratma sürecinin en önemli özelliği yan etkileridir (externalities/spillovereffects). Bu teknolojilerin diğer sektörlerle getirdiği etki yalnızca iç süreçlerde bir verimlilik artışı sonucu ile sınırlı olmamakta, aynı zamanda uygulayıcı mikro birimlerin (firma, kurum) dış çevreleri ile olan ilişkilerini yeni mekanizmalar sunarak değiştirmektedir. Bu değişim sayesinde tasarım, üretim ve satış arasındaki bağlar güçlenmekte, iç ve dış süreçler arasındaki ayrımlar kapanmakta ve işlevler daha esnek olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bu esneklik maliyetleri düşürmekte ve firmalara küresel ölçekte rekabet olanağı sağlamaktadır (DPT, 2001, s.9-10).

151. Kamu Alanına Etkileri

Teknolojilerin bu kadar yaygın şekilde kullanılması işletme ve vatandaşların devletten hizmetlerin daha etkin şekilde sunulmasını talep etmektedirler (HEARTH, 2000, s. 11).

Bilgi toplumundaki yönetim modeli varolan yapının ve işlem süreçlerinin düzeltilmesini değil, tamamen yeni bir yönetim sürecinin oluşturulmasını gerektirmektedir. Bu model, devletin ülke içindeki tüm hissedarlarının(özel sektör, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları(STK)) ihtiyaçlarının dikkate alındığı ve bu kurumlarla birlikte bir çalışma düzenini gerektirmektedir.

a) Bilgi Toplumunun Oluşturulmasında Devletin Rolü

Bilgi toplumu devletin ICT alt yapısına, eğitim ve öğretime, iletişim alt yapısına ve devlet hizmetlerinin dönüşümüne yatırım yapılmasını gerektirmektedir. Bunun tersine bir davranış devletin bilgi toplumu sürecini engelleyici olarak görülmesine yol açacaktır.

Politika ve ekonomi bir birinden ayıramayacak iki kavramdır. Ekonomik gelişmenin ivmesini arttırabilmesi için devletin bu ivmeyi sağlayabilecek ortamı yaratması gerekmektedir. Bu bağlamda, devletin rolü yeniden tanımlanmakta ve ilkesel alanda salt ekonomik gelişimi, zenginliği yaratmak değil, aynı zamanda o gelişme olanağı sağlayacak politikaları hayata geçirmek şeklinde formüle edilmektedir (TC BAŞBAKANLIK, 2002, s.141).

Bilgi toplumunun oluşturulmasında devletin rolünü şu ana başlıklar altında toplayabiliriz:

- Verimlilik, ekonomik büyüme ve gelişme, ekonomik fırsatların arttırılması ile hayat standartlarının yükseltilmesi,
- Bilim ve teknoloji, eğitim öğretim ve rekabet gücü ekonomik gelişmeyi olumlu yönde etkileyecek önemli bir güç haline gelmiştir. Bu nedenle bu alanların desteklenmesi,
- Bilgi ve teknolojik imkanların tüm topluma eşit olarak dağılımının sağlanması,
- Devlet yönetiminin yeni toplum düzenine uyumlu bir yapıda yapılandırılması sağlamalıdır.

b) Kamusal Hizmetler

Bilgi toplumunda kamu hizmetlerini vatandaşlara istenilen zamanda ve mekanda sunulabilmesi, tüm vatandaşların kamu hizmetlerinden yararlandırılabilmesi elektronik devlet modeli ile yapılmaktadır. Bu modelde her türlü kamu hizmetleri bu hizmetlerden yararlanacak olan vatandaşların isteklerine göre şekillendirilip online olarak erişilebilir

hale getirilmektedir. Bu sistem devlet-vatandaş-STK-özel sektör ilişkisini yeni bir boyuta taşımaktadır.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamdan sunulmasının sağlayacağı faydalar ileride detaylı olarak incelenmiş olmakla birlikte, aşağıda kısaca listelenmiştir. Bunlar;

- Halka hizmetlerin daha sorumlu sunumu,
- Hizmetlerin daha düşük maliyet ve fiyatla sunumu,
- Daha az kırtasiyecilik,
- Bilgiye erişimin geliştirilmesi,
- Sanayi ve devlet için daha düşük yönetim işlem maliyetleri,
- Şeffaf devlet,
- Daha hesap verebilir ve erişilebilir devlet,
- Coğrafi, demografik, kişisel beceri ve bilgi engelleri ile işlemleri yapmak için ödemelerin ortadan kaldırılmasıdır (HEARTH, 2000, s. 11).

152. Toplumsal Yaşama ve Bireye Etkileri

Bilgi toplumunda kamu kurumları, STK ve özel sektör kuruluşlarının uyumu yanında, diğer bir önemli bir konuda, vatandaşların uyumudur. ICT ve internet bağlantıları gelişmiş ülkelerde bilgi toplumu yönetimini üstlenen bürokratların kontrolünde olan bilgilere vatandaşların erişebilmelerine olanak sağlayarak, kontrolün vatandaşlara geçmesine olanak tanımıştır.

Bu yeni ortamda yurttaşlar kendileri ile ilgili bilgilere doğrudan erişim olanağına kavuşmakta, kendilerini ilgilendiren süreç ve bilgilere doğrudan müdahale edebilmekte ve kendi yönetim süreçlerinde aktif katılımcı olabilmektedirler. İş yaşamı açısından bakıldığında, yeni becerilerin edinilmesinin getirdiği ek kazanç ve içerik olarak daha fazla iş tatmini gibi yeni olanaklar yanında, belli bir denetim altında çalışmaktan ve mekanın sınırlayıcı etkilerinden kurtulabilmenin getirdiği iş verimliliği ve tatmini arttıran olanaklar, yeni düzenin olumlu yansımaları olarak değerlendirilir. İşin gerektirdiği yaratıcılık ve beyin gücü kullanımı, kadın, erkek, engelli, gelişmiş ülke gibi ayrımların “keskinliğinin”

ortadan kalkmasına ve herkes için yaşam kalitesinin artırılabilmesine, fırsatlara eşit olarak ulaşabilmesine olanak tanımaktadır (TC BAŞBAKANLIK, 2002, s.143).

16. Elektronik Devlet (E- Devlet)

ICT'lerde yaşanan hızlı değişim ve gelişmeler, devletlerin vatandaşlara daha iyi hizmet sunması, devlet vatandaş etkileşiminin, demokratik katılımın, güvenilirliğin, şeffaflığın ve hesap verebilirliğin sağlanması gibi amaçların elde edilmesinde devletlere yeni imkanlar sunmaktadır.

Elektronik devlet(E-devlet) olarak adlandırılan yönetim modelinde yaşanan gelişmelere paralel olarak birçok ülke, uluslararası kuruluş ve işletme, e-devlet ve onunla bağlantılı konuları gündemine almıştır.

E-Devletin yeni bir kavram olmasına karşın pek çok tanımı yapılmaktadır. Hem uluslar arası hem de ulusal olarak bu alanda faaliyet gösteren kuruluşların e-devlet tanımları aşağıda verilmiştir.

Dünya Bankası tanımına göre e-devlet; Kamu kurumlarının bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerin dönüştürülmesidir(WORLDBANK, 2001, s.1).

Başka bir tanımda ise e-devlet; yerel yönetim ve merkezi yönetime ait devlet daireleri ile vatandaşların bilgiye erişimlerinde, kullanımlarında devlet içinde işlemsel ve bilgisel değişimde şeffaflık, etkinlik ve verimliliğin sağlanması için ICT'lerin kullanılmasıdır(TOMBOURIS-GORILAS-BAUKIS, 2000, s.2).

E-Devlet; "Halkın demokrasi, katılımcı yönetim, daha iyi yönetilme ve etkin hizmet alma taleplerinin karşılandığı bir sistem olarak da" tanımlanmaktadır(ULUSOY-KARAKURT, 2002, s.135).

Ayrıca; kamu politikaları desteğini kuvvetlendirmek, demokratik süreç ve kamu hizmetlerini geliştirmek için yeni hünerler ve organizasyonel değişikliklerle oluşturulmuş kamu yönetimlerinde ICT'lerin kullanılması şeklinde de tanımlanmaktadır (http://europa.eu.int/information_society/programmes/egov_rd/index_en.htm).

17. E-Devlet Modelinin Akış Sistemi

E-Devlet geniş aktiviteleri ve aktörleri içermesine rağmen e-devlet modeli özellikle düşük maliyet, kaliteli hizmet, müşteri memnuniyeti gibi e-ticaret modellerinden doğrudan etkilenmiştir.

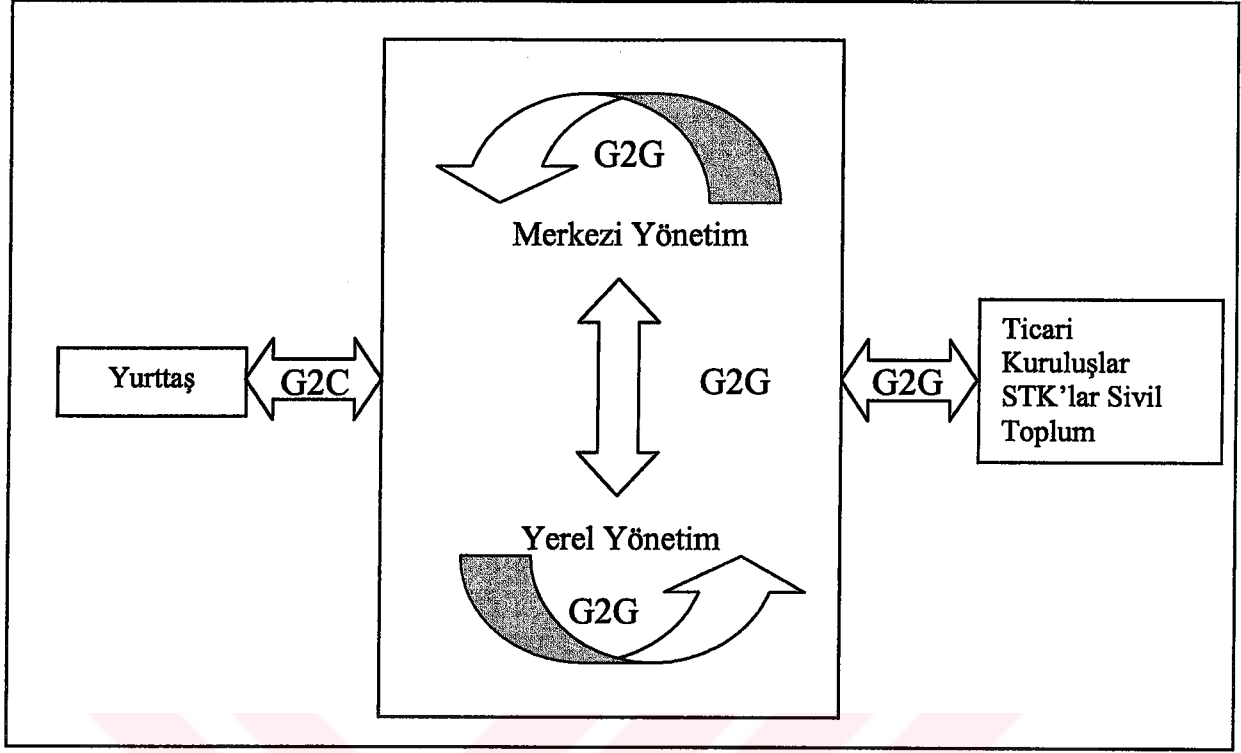
E-Ticaret modelinin, Ticari Kuruluştan Ticari Kuruluşa (Business to Business – B2B) ve Ticari Kuruluştan Tüketickiye (Business to Customer – B2C) akış sistemi, e-devlete uygulandığında üçlü bir akış sistemi ortaya çıkmaktadır.

Bunlar;

- Devletten – Devlete (Government to Government –G2G)
- Devletten – İşletmelere (Government to Business – G2B)
- Devletten – Vatandaşlara (Government to Citizen – G2C)

dir.

E-devlet modelinin akış sistemi aşağıdaki şekil yardımıyla daha iyi anlaşılabilir.



Şekil: 1

E-Devlet Modeli Akış Şeması

Kaynak: BACKUS, 2001, s.4

170. Devletten – Devlete (Government to Government-G2G)

E-Ticarettteki B2B modeline denk düşmekte ve e-devletin bel kemiğini yansıtmaktadır. G2G modeli devlet daireleri arasında ve devlet düzeyleri arasındaki hizmet sunumu programlarını bütünleştirilmesi, elektronik bilgi paylaşımı ve entegrasyonunu gerektirir (VIGNA, 2001, s.3).

171. Devletten İşletmelere (Government to Business – G2B)

İşletmelerle kamu kuruluşları yada kamu kuruluşları ile işletmeler arasındaki tüm ticari ilişkileri kapsadığı gibi, STK ve gönüllü organizasyonlar gibi kuruluşlarla olan karşılıklı ilişkilerde bu modelin kapsamına girmektedir. G2B modeli rekabetin artırılması ve tedarik maliyetlerini azaltma potansiyeline sahiptir.

Gereksiz veri toplanmasını ortadan kaldırarak ve e-ticaret teknolojilerini daha iyi etkileyerek işletmelerin üzerindeki devlet yükünü azaltır (<http://www.whitehouse.gov/omb/infomag/egovstrategy.pdf>).

172. Devletten Vatandaşa (Government to Citizen – G2C)

G2C modeli vatandaşların devleti ile etkileşimlerini kolaylaştırmak için tasarlanmış olup devlet birimleri ile vatandaşlar arasındaki karşılıklı ilişkilerin tamamını kapsamaktadır. Bu nedenden dolayı çoğu araştırmacı G2C modelinin e-devletin başlıca amaç olması gerektiğini savunmaktadır.

Bu model vatandaşlara lisansların ve sertifikaların yenilenmesi, vergilerin ödenmesi, sosyal yardımlara müracaat, uzaktan eğitim gibi işlemlerin daha az zamanda daha kolay sunumunu sağlama amacına ek olarak web siteleri yada e-devlet hizmetleri erişim merkezlerinin kullanımı ile kamu bilgilerine erişim olanağı sağlama amacındadır.

Bazı e-devlet taraftarları uygulanan bu girişimlerin birinci amacının muhtelif daireler arasında vatandaşın her dairesinin web sitesini ayrı ayrı ziyaret ederek çeşitli işlemlerini bir noktadan yapabileceği “One-Stop Shop” sitesinin oluşturulması gerektiğini savunmaktadırlar.

G2C modeli vatandaşların devletle etkileşimlerine yardım edebilir, coğrafik engeller ve zaman problemlerinin üstesinden gelecek fırsatların oluşturulması ile e-devlete katılımı artırılabilir (BONHAM-SEIFERT-THERSON, <http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>).

18. E-Devlet Modelinin Aşamaları

Devletçe sunulan bilgi ve hizmetlerin elektronik ortama taşınmasında izlenecek aşamalar son derece önemlidir. Bu aşamalar gerçekleştirilirken e-devlet ilkeleri göz önünde bulundurulmalıdır. Bunlar;

- Hizmetlerin vatandaş seçimlerine göre belirlenmesi,
- Devlet ve kamusal hizmetlerin daha fazla erişilebilir yapılması,
- Sosyal katılımın kolaylaştırılması,
- Devlet kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması,
- Bilgi sorumluluğunun sağlanmasıdır (UNPAN, 2001, s.6).

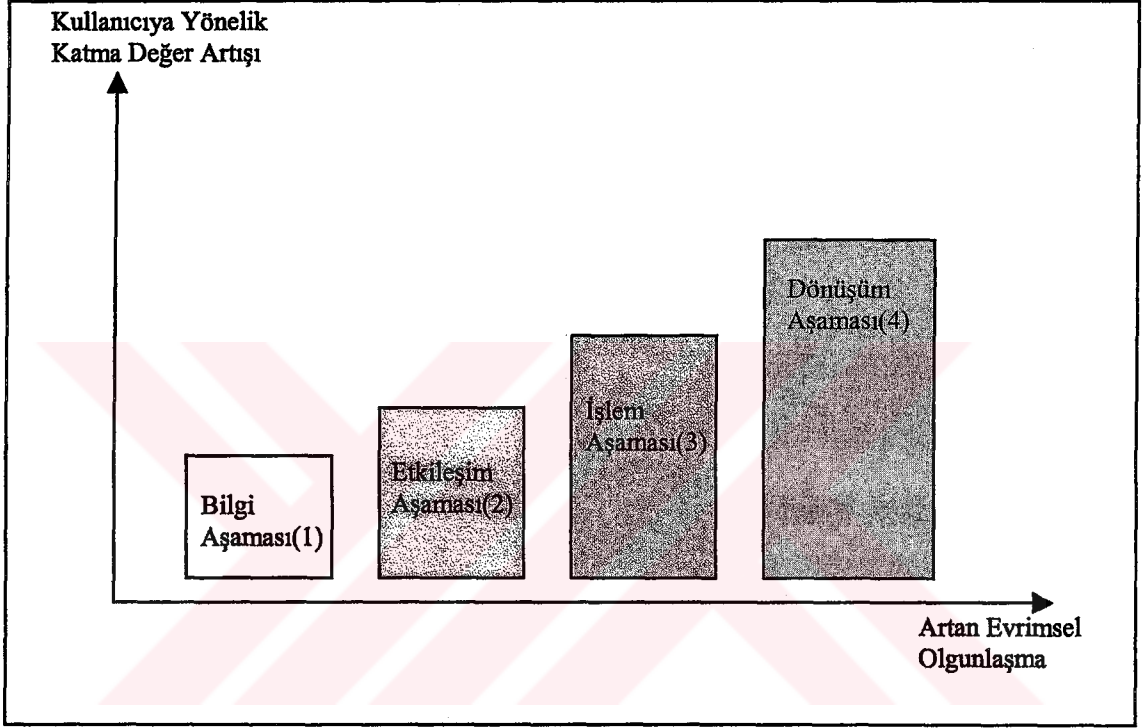
Ayrıca bu aşamaların gerçekleştirilmesi, gereken amaçları belirterek kullanıcılara, bu amaçları gerçekleştirmek için ne zaman ne yapmaları gerektiğini planlama ve izleme fırsatı vermektedir.

E-devlet modelinin aşamaları, dört ayrı şekilde sınıflandırılabilir (BACKUS, 2001, s. 6-7).

Bunlar;

- Bilgi Aşaması:** Kamu kurumlarının faaliyetleri, sunduğu hizmetler gibi konularda vatandaşlara bilgi akışı sağlanmaktadır. Bilgiler tek yönlü olarak sunulmaktadır ve etkileşim imkanı bulunmamaktadır. Bilgi aşaması genellikle bilgi yüklü bir web sitesine sahip olmaktan ibarettir.
- Etkileşim Aşaması:** Kullanıcıyla kurum arasında daha etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar kamu birimlerine elektronik posta (e-posta) gönderebilir, resmi formları internet üzerinden indirip doldurabilir, arama motorlarından genel bilgilere ulaşabilirler.
- İşlem Aşaması:** Kamu kurumunun web sitesinin etkileşim düzeyi artmıştır. Bu aşamada kullanıcılar vergi ödeme, ehliyet yenilemesi, uçak bileti rezervasyonu, sosyal yardımlar, burs ve iş başvuru formlarının doldurulması gibi çeşitli işlemleri elektronik olarak gerçekleştirebilirler.
- Dönüşüm(Bütünleşme) Aşaması:** Bu son aşamada mahalli, bölgesel, ulusal tüm kamu birimlerinin bir ağ üzerinden birbirlerine bağlandığı bir yapı olup vatandaşların ve kurumların tüm bilgi ve işlemlere internet üzerinden kesintisiz bir şekilde tek bir adresten ulaşabilmelerini amaçlamaktadır. Örnek olarak sürücü lisansını yenilemek isteyen bir vatandaş sadece vatandaşlık numarasının ve banka hesap numarasını verecektir. Sistem Trafik Şubesinden gerekli bilgileri

alacak, Emniyet Müdürlüğüne sabıkasız kontrol edilecek ve gerekli masraflar bankadan çekilerek işlem tamamlanacaktır. Ayrıca bu aşama kamuda etkinlik ve verimlilik artışı yanında vatandaşların yönetime katılma ve yönetimi denetleme imkanlarını arttıracak bir aşama olarak görülmektedir.



Şekil: 2

E-Devlet Modelinin Aşamaları

Kaynak: BACKUS, 2001., s.5

E-devlet projesinin uygulandığı bir ülkede devlet dairelerinin tümü bu aşamaları farklı zamanda izleyebilirler. Örnek olarak Maliye Bakanlığı üçüncü aşamadayken Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü birinci aşamada olabilir.

Önemli olan e-devletin yukarıda tanımlanan aşamaları arasındaki gelişmeler için yapılması gerekenlerin bir aşamanın tanımlandığının ve diğer bir aşamaya geçilmesi gerektiğinin anlaşılmasını sağlayacak ölçütlerin belirlenmesidir.

Gelişmiş ülkelerde kamu kurumları ilk üç aşama içinde yer almakta olup ABD, İngiltere, Kanada Singapur, Avrupa Birliği(AB) gibi ülkeler ve birlikler dördüncü aşamayı hayata geçirmeye çalışmaktadırlar. Örnek olarak AB komisyonu tarafından vatandaşlara ve işletmelere elektronik olarak sunulması kararlaştırılan hizmetler e-devletin işlem aşamasına denk gelmektedir. Elektronik olarak sunulması kararlaştırılan bu hizmetler aşağıda gösterilmiştir.

a) Vatandaşlar için;

- Gelir vergileri,
- İş arama,
- Sosyal güvenlik,
- Kişisel bilgiler,
- Araç kaydı,
- İnşaat ruhsatı başvurusu,
- Halk kütüphaneleri,
- Doğum ve evlilik kayıtları,
- Yüksek öğrenime kayıt,
- Sağlık hizmetlerinden yararlanmadır.

b) İşletmeler için;

- İşçiler için sosyal yardım,
- Kurumlar vergisi,
- Katma değer vergisi,
- Yeni şirket kaydı,
- İstatistiksel veriler,
- Müşteri bilgileri,
- Çevresel bilgilerdir (EUROPEAN COMISSION, 2001, s.3).

19. E-Devlet Modelinin Temelleri

E-devletin aşamalarını gerçekleştirmek için e-devlet modeli oluşturmak yararlı olacaktır. Oluşturulacak olan e-devlet modeli 5 temel ilke üzerine kurulmalıdır(İNCE, 2001, s. 27-28-29).

a) Yapılacak İşe İlişkin İlkeler:

- Verilecek kamu hizmeti, müşteri-vatandaşın ihtiyaçlarına göre tasarlanmalıdır.
- Kamu çalışanlarının yeni kurulacak yapının gelişimine katkıları ve bu yapıyı benimsemeleri çok önemlidir.
- Getirilen çözümler adil olarak paylaşılabilir olmalıdır.
- Tüm kamu kurumlarının ve özel sektörün katkıları sağlanmalıdır.
- Sorumluluklar ve yetkililer, performans ölçümlerine olanak sağlayacak şekilde dağıtılmalıdır.

b) Hizmete İlişkin İlkeler

- Yeni tasarım, kullanım kolaylığı sağlamalıdır. Hizmet sunumu, mümkün olan en kısa yoldan yapılmalıdır.
- Çeşitli kamu kurumlarının benzer hizmetleri, yine benzer şekillerde verilmelidir.
- Hizmet mümkün olan her yönden ve her zaman alınabilmelidir.
- Hizmet verilme süreci sürekli izlenerek, sunumundaki aksaklık ve eksiklikler giderilmelidir.

c) Bilgiye İlişkin İlkeler

- Kamu bilgileri, her ne şekilde olursa olsun(basılı, sesli, elektronik yada görsel) önemlidir. Bu bakımdan bilgi akışı dikkatle tasarlanmalıdır.

- Sunulan tüm bilgiler tanım birliği, birbiriyle tutarlılık ve süreklilik bakımlarından gözden geçirilmelidir.
- Bilgi en yakın kaynaktan toplandıktan sonra paylaşılmalıdır.
- Mümkün olan her durumda, kamu bilgileri elektronik ortama geçirilmeli ve saklanmalıdır.
- Kamu bilgilerinin güvenliği, gizliliği ve bütünlüğünün korunması için gerekli ve yeterli tüm önlemler alınmalıdır.
- Kamu bilgileri ancak çok gerekli olduğu durumlarda açıklanmalıdır.
- Kamu bilgilerinin bütünlüğü, tutarlılığı, doğruluğu ve yetkili kılınan kişilerce kullanımının sağlanması için her kamu kurumunda belirli bir birim sorumlu olmalıdır.

d) Uygulamaya İlişkin İlkeler

- Bakım ve yenileme giderlerini azaltmak için genel işlemler için kurulacak bilgisayar sistemleri kamu kurumlarınca paylaşılabilir.
- Uygulamanın yapılacağı alanlarda çalışma prototipleri hazırlamak ve uygulamayı iyileştirmek amacıyla küçük proje ekipleri oluşturulmalıdır.
- Bilgisayar sistemleri ve araçları, bilginin ortak kullanımı ve kolay dağıtımını sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir yada ortak standart arayüzler(interface) kullanılmalıdır.
- Bilgisayar sistemleri ve araçları, kullanıcılarda bilinen bir araç kullanıldığı hissini uyandıracak şekilde tasarlanmalıdır.

e) Teknolojiye İlişkin İlkeler

- Yenileme, geliştirme yada değiştirme aşamalarının sistem işleyişine en az engel olacak bilgisayar ürünleri kullanılmalıdır.
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışır teknolojik gereçler kullanılmalıdır.

- Bilgi işleme, depolama ve iletişim teknolojileri, sonradan yapılacak düzenlemeler sırasında gerektiğinde birbirinden ayrı çalışmasına kadar verilen birimlere dağıtılabilmeye olanak vermelidir.
- Erişimi sağlayan bütün istasyonlar, gerekli güvenlik koşulları sağlanmak şartıyla, elektronik kamu ağına bağlı olmalıdır.
- Sistem alt yapı tasarımı, yeterli güvenlik koşulları sağlamak ve yönetilebilir nitelikte olmalıdır.

Bu ilkeler online hizmet sunumunun temellerini oluşturmaktadır. Elektronik devlet modeli tasarlanırken yukarıda belirtilen ilkeler göz önünde bulundurulmalıdır(İNCE, 2001, s. 29).

110. E-Devletin Yararları

ICT'lerde meydana gelen hızlı gelişmelere paralel olarak vatandaşların devletten beklentiler, devletlerle olan ilişkileri ile kamusal mal ve hizmetlerin sunum şekilleri de değişmektedir. Bu değişime cevap verebilecek olan e-devletin başlıca etkileri aşağıdaki gibi özetlenebilir(ULUSOY-KARAKURT, 2002, s.136).

1100. Maliyetlerin Azaltılması

Kamusal mal ve hizmetlerin elektronik olarak sunulması kağıt tabanlı mal ve hizmet sunumuna göre maliyetlerde önemli bir azalma ve fayda da bir artışa yol açacaktır.

Bu faydalar hem kurumsal hizmetlerin tüketicileri, hem de kamusal mal ve hizmetleri sunan devlet için söz konusudur. Dolayısıyla devletin faydası maliyet düşüşü ve daha az harcamadır. Bu da finansman için daha az vergi alınması anlamındadır.

Örneğin Birleşik Devletler'de eyalet hizmetlerinin online sunulması maliyetlerde %70 tasarruf sağlamıştır. Arizona eyaletinde ruhsat, ehliyet vb. işlemlerin online yenilenmesinin maliyeti işlem başına 2 dolar iken, bu işlemlerin geleneksel olarak sunulmasının maliyeti 7 dolardır. Alaska'da araç tescil(muayene) işlemlerinin online yapılması maliyeti 7.75

dolardan 0.91 dolara düşürmüştür. Yine Birleşik Devletler'deki bazı tahminler yıllık Gayri Safi Yurtiçi Hasılabın (GSYİH) %2 oranında tasarruf sağlandığında işaret etmektedir. 11 milyon insanın gelir vergilerini online vermelerinden dolayı Brezilya hükümeti 10 milyon dolar tasarruf sağlamıştır(ULUSOY-KARAKURT, 2002, s.137).

1101. Daha Uygun Saatler

Bir devlet iznini elde etmek için farklı devlet dairelerini ziyaret etmek yada farklı web sitelerini ziyaret etmeksizin vatandaş ve işletmeler haftanın yedi günü yirmi dört saat bütün işlemlerini tamamlayabilmektedirler (REYNOLDS, 2001, s. 1).

1102. Mekan Farklılıklarının Ortadan Kaldırması, Bekleme ve Yolculuğu Azaltması

E-Devlete her telefondan, her bilgisayardan, her evden yada herhangi bir yerden erişim mevcuttur. Hizmetlerin elektronik olarak sunulması ile birlikte vatandaşlar işlemlerini bir araçta seyahat ederken yada tatildeyken yapabilmektedir. Bununla birlikte e-devlet, devlet dairelerine gitmek için harcanan zaman ile bekleme süresini ortadan kaldırır (REYNOLDS, 2001, s.2).

1103. Hata Oranının En Aza İndirilmesi

Geleneksel hizmet sunumuna göre elektronik hizmet sunumunda işlemle ilgili bir evrak kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren yetkililerce nerede ve ne aşamada olduğu elektronik olarak izlenebilecek, konusuna, tarihine, muhteviyatına göre arama veya inceleme yapılabilir. Böylece hizmetlerin elektronik sunumu etkin bir kontrol mekanizması sağlayarak vatandaşların ve kamu personelinin yapacağı hataları en aza indirmektedir.

Örnek olarak Türkiye'de 1998 yılında başlatılan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi(VEDOP) ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında

izlenmesi ile vatandaşların ve vergi dairesi çalışanlarının vergi ile ilgili herhangi bir aşamada yapacakları hata elektronik kontrol mekanizması sayesinde en aza indirgenecektir (<http://www.gelirler.gov.tr>).

1104. Verimlilik ve Hizmet Kalitesini Artırması, Bürokrasiyi Azaltması

Günümüzde kamusal hizmetler vatandaşların ödediği vergilerle karşılanmaktadır. Devlet karşısında vatandaşların kamu harcamalarının finansatörlüğü ve kamu hizmetlerinden yararlanan müşteri olmak üzere iki rolü vardır. Müşteri kimliği ile vatandaş devletten beklentilerine uygun kaliteli hizmet sunumu talep etmektedir.

İşlem ve hizmetlerin elektronik sunumu ile dairelerde çalışan personelin iş yükünde azalma sağlanarak personelin daha verimli çalışmasına olanak sağlanacaktır. Ayrıca dairelerde bir işlemin yapılması için gerekli olan prosedürler, evrakların temini, doldurulması, imzalanması, mühürlenmesi gibi işlemlerin ortadan kalkmasıyla hizmet kalitesinde artış ve bürokraside azalma meydana gelecektir.

1105. Şeffaflık ve Devlete Güveni Artırması

Devlet işlemlerinin elektronik olarak sunulması vatandaşların kamu kurum ve kuruluşlarının çalışmaları hakkında güvenilir ve doğru bilgi elde etmelerine olanak vererek devlet işlemlerinin şeffaflaşmasına ve vatandaşların devlete olan güveninin artmasını sağlayacaktır.

Örneğin Hart Teeter tarafından ABD’de yapılan çalışmaya göre Amerikalı’ların %56’sı (bunun %67’si bir e-devlet sitesini ziyaret etmiştir) e-devletin devlet işlemleri üzerinde olumlu bir etki oluşturacağını söylemişlerdir. Bir devlet web sitesine erişmek için interneti kullananların %36’sı internet kullanıpta bir devlet sitesini ziyaret etmeyenlerin %22’si ve hiç internet kullanmayanların %19’u ile karşılaştırıldığında devlete daha yüksek düzeyde güven duymaktadırlar (HART-TEETER, 2000, s.5-6).

Çin'de Eyalet Meclisi ve Endüstri Bakanlığı kamu ihalelerinde yolsuzluğu azaltmak için ihaleleri online olarak yayınlayarak şeffaflığı arttırmıştır(PASIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY, 2002, s.10).

E-devlet devlet ve kamu idareleri arasındaki güven ilişkilerini geliştirir. Vatandaşların aktif katılımını cesaretlendirmek ve bilgi akışını geliştirilmesiyle vatandaş ve devlet arasında güven ilişkisinin oluşmasında önemli bir araç olarak görülmektedir (OECD, 2003, s.29).

1106. E-Demokrasinin Gelişimine Katkı Sağlaması

Elektronik demokrasiye (e-demokrasi) ithaf edilmemiş bir e-devlet görüşü yoktur. E-demokrasi demokratik aşamalarda herhangi bir elektronik değişimin değeri olarak tanımlanabilir. Bu tanım, kampanya, seçim, seçmen yazılımı, oylama, anket, temsilciler ve onların seçmenleri arasındaki iletişim, kamu kütüphanelerinden evrensel ulaşım ve halkın daha çok katılımını teşvik eden yasal aşamaları kapsar.

Teknoloji stratejisi, sıradan vatandaşların aktif hale gelmesine izin veren karşılıklı yetenekleri kapsamalıdır. Elektronik iletişim, elektronik uzman tanık sunumları, anket, açık iletişim ve bilgi demokratik aşamalar aracılığıyla gelecek zaman katılımcıları için olanaklar sağlamaktadır.

Dünyadaki kurumlar, teknolojinin tüm yasal süreçlerinin nasıl değiştirilebileceğini anlamaya başladılar. Yasal kurumlarda teknolojinin yaygın kullanımı elektronik sistemi, taban seçmeni çizelgelemek için sınırlandırılmaktadır. Yeni teknolojiler yasa yapıcılara ofislerindeki çalışanlarla iletişim kurmalarına, kendi yada diğer partilerin üyeleri ile görüşmeler yapmasına izin verir (CALDOW, 1999, s. 10).

İKİNCİ BÖLÜM

2. E-DEVLETİN BAŞARILI OLMA ŞARTLARI VE ÇEŞİTLİ ÜLKE UYGULAMALARI

20. E-Devletin Başarılı Olma Şartları

200. E-Devletin Basit Olmadığı Algılanmalıdır

E-devlet ne basit, ne de ucuzdur. Zamanlamanın, kaynakların ve politikaların belirlenmesi e-devletin başarıyla uygulanması ve devam ettirilmesi için gereklidir. E-Devlet, bütçe tasarrufu yada ekonomik gelişme için kestirme bir yol değildir. E -Devlet bu amaçları gerçekleştirmek için bir araçtır. Özellikle kaynakların kıt olduğu gelişen ülkelerde kötü tasarlanmış e-devlet projelerinde acele edilirse politik ve finansal açıdan önemli maliyetlere yol açabilir. E-devlet bir kanun taslağı ile ya da politik liderlerin istemesi ile kolayca başarılamayabilir(PASIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY, 2002, s.8).

201. Bilgisayar Tek Başına Reform Değildir

E-devlet ile ICT'ler geniş bir devlet modernizasyonu programının unsurları olarak kullanılmaktadır. Sadece bilgisayarların, modemler sisteme katılması yada bazı eski prosedür ve uygulamaların otomatikleşmesi devleti düzeltmeyecektir. Bilgi ve iletişim teknolojileri devlet reformuna olanak sağlayacak ve güçlendirecek bir enstrümandır (PASIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY, 2002, s.9).

202. E-Devlet Vizyonu ve Öncelikli Alanlar Belirlenmeli

Devletin amacı bir toplumda paylaşılan amaçlardan daha fazladır. Bu nedenle bütün hissedarlar(vatandaşlar, işletmeler, STK ve diğerleri) tarafından paylaşılan geniş bir e-devlet vizyonu oluşturulması ile planlama süreci başlamalıdır. Toplumun çok geniş öncelikleri ve hedefleri vardır. Bunlardan bazıları;

- Vatandaşlara sunulan hizmetlerin düzeltilmesi,
- Devlet dairelerinin verimlilik ve etkinliğinin artırılması,
- Halk katılımının genişletilmesi ve kuvvetlendirilmesi,
- Fakir toplulukların yaşam kalitesinin düzeltilmesi,
- Yasal sistem ve kamu yaptırımlarının kuvvetlendirilmesidir.

Bununla birlikte e-devlet modelinin planlama sürecinde vatandaşların elektronik olarak sunulmasını istedikleri hizmetler de göz önünde bulundurulmalıdır. Bu hizmetler;

- Ehliyetlerin yenilenmesi,
- Seçmen kayıtları,
- Elektronik oylama,
- One-Stop alışveriş yapabilme,
- Doğum, ölüm ve evlilik sertifikalarının düzenlenmesi,
- Avcılık ve balıkçılık ruhsatlarıdır (PARDO, 2000, s.5).

E-devlet için belirlenecek vizyon toplumun hedeflerin ve önceliklerinden oluşmalıdır. Örnek olarak bir toplumun ilk önceliği daha fazla hesap verebilir devlet yönetimi olabilir. Bu durumda e-devlet vizyonu onu yansıtmaktadır ve öncelik devlet sektörlerinde şeffaflığın sağlanması olmalıdır. Diğer bir toplumda e-devlet işletmelerin gelişimi üzerine odaklanabilir ve e-devlet vizyonu online işletmeler için hizmet ve ticaretin kolaylaştırılmasını yansıtmaktadır. Bu durumda öncelikli konu vergi sisteminin düzeltilmesi yada yatırım rejiminde kolaylıklar olabilir. Bir vizyonun devlet ve diğer hissedarlarca paylaşılması e-devlet projelerinin başından sonuna kadar toplumca

desteklenebilmesi ve sonuçta riskin paylaşılmasına olanak sağlar (PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY, 2002, s.9).

203. Liderlerin E-Devlete Sıcak Bakmaları Gerekir

Güçlü liderlik e-devlet uygulaması sürecinin hızlandırılması, daireler arasında ve içinde koordinasyonun teşvik edilmesi ve devlet hedeflerinin elde edilmesine yardımcı olabilir (OECD, 2003, s.2).

Her devletteki reform çabalarında olduğu gibi e-devlet projesi uygulamasında da öncelikle liderlerin e-devlet fikrini benimsemesi gerekmektedir. Çoğu ülkede e-devlet uygulamalarına geçiş liderlerin desteği ile başlamıştır. E-devlette de liderlik sorunu genellikle liderlerin yeniliklere karşı gösterdikleri isteksizlikle kendini göstermektedir. Yeniliklerin uygulanması liderlerde planlama, organizasyon, risk alabilme gibi idarecilik özelliklerinin bulunmasını gerektirir.

Liderlik, yönetimin en üst kademesinden, en alt kademesine kadar yaygınlaşmalıdır. Çünkü e-devlet vizyonunun ve projelerinin belirlenmesi, uygulanması ve uygulamaların yürütülmesinde her kademenin ayrı bir önemi olacaktır. Ayrıca liderler konusunda olanların diğer hissedarları ve devlet kademesindeki liderleri teşvik ve motive etmesi gerekmektedir (HARWARD POLICY GROUP ON NETWORK, <http://www.readinesguide.org/forward.html>).

204. Sistemden Yararlanacak Bireylerin Eğitim Düzeyi Yükseltilmeli

Geleneksel devlette olduğu gibi e-devlette de sistemin bir ucunda kamu çalışanları diğer ucunda da bu hizmetlerden faydalanan vatandaşlar bulunmaktadır. E-devletin başarısının sağlanmasında yöneticilerin internet kullanımı konusundaki bilgi ve yeteneklerinin geliştirilmesi gereklidir (NOIE ,http://www.govonline.gov.au/publications/NOIE/better_gov/efficient_application_tech.htm).

Sistemin başarıyla işleyebilmesi için sadece kamu birimlerinin teknik ve bilgi yönünden eğitilmeleri yetmeyecektir. Sistemden yararlanacak vatandaşların da sistemi

anlamaları, kullanım yeteneklerinin belli bir düzeye çıkartılması ve geliştirilmesi gerekmektedir. Halkın ve kamu personelinin eğitim uzun ve maliyetli bir süreci gerektirmektedir. Eğitim süreci toplumun e-devletin sağladığı kolaylıkların algılanması ile daha da hızlanacaktır. Bunun için kamu personeli ve vatandaşların eğitim süreci planlamaları dikkatle yapılmalıdır (PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY, 2002, s.9).

205. İş Kaybı Korkusu Giderilmeli

Kamu kurumlarında çalışanlar e-devletin uygulanması ile birlikte sahip oldukları işleri kaybetme kaygısındadırlar. Bu nedenle bu sorunu eğitim süreci ile birlikte ele almak gerekir. ICT alanında eğitim alarak yetenekleri gelişmiş olan bireylerin iş bulmaları kolaylaşacak ve e-devletin gerektirdiği özelliklere sahip olacaklardır (OECD, 2003, s.2).

206. İnternet Erişim Olanakları İyileştirilmeli

E-devletin sosyal problemlerinden biride yeterli internet erişimi olmamasının sebep olduğu problemdir (NAO, 2002, s. 13). Dijital bölüşüm teknik imkansızlıklar, internete erişim maliyetinin yüksekliği, eğitilmiş nüfus oranı, ülkedeki vatandaşların satın alma gücü ile ülkelerin gelişmişlik seviyeleri arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır(OECD, 2001, s. 7).

E-Devlette geleneksel devletten farklı olarak hizmetler internet üzerinden yapılmaktadır. Bu nedenle yüksek kapasiteli, maliyetli iletişim ağlarının kurulması ve internete erişim olanaklarının iyileştirilmesi gerekmektedir. Çünkü mükemmel bir e-devlet yapısı oluşturulmuş olsa bile sunulan olanaklardan vatandaşların yeterli şekilde yararlanamamaları durumunda e-devletten beklenen faydalar elde edilemeyecektir (PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY, 2002, s.9).

207. Güvenlik ve Mahremiyet Sağlanmalı

İnternet ticari ve yönetsel işlemleri desteklemek için bu tür işlemlerin olabildiği güvenli bir çevre sunmalıdır. İnternet yazılımları güvenli bir işlem sistemi oluşturabilmek

için çalışmaktadırlar. Bununla birlikte kamu güveni hala düşük, hatta bazı devlet kurumları bu işe girişmemişlerdir. Devlet güvenlik birimleri telefon dinlemeye benzer şekilde kişilerin internet üzerinde izlenebilmesi için ikinci bir anahtarın olmasını istemektedirler. Bununla birlikte internetin global doğası onun sadece, dünyada kabul edildiği gibi birleşik devletlerin arka kapısı gibi bir güvenlik sistemi olmasına izin vermez.

Güvenliğe ilave olarak elektronik ortamdan yapılan işlemlerin gizliliğinin sağlanması da önemlidir. Tüm dijital çevrede kullanıcılar hakkında toplanan bilgiler, sınırsız ve geçmiş işlem kayıtlarında kişisel profil geliştirebilme yeteneği, yaşam ve ölüm sigortalarının yalanlandığı ya da bu tür profillerden dolayı işin reddedildiği durumlar olabilir. Hesaplanabilir ve analiz edilebilir bir elektronik ortamda katılımın tüm etkisi henüz tamamen anlaşılammıştır (DECONTI, 2002, s. 11-12).

208. Hukuksal Eksiklikler Giderilmeli

Bütün kurallar değişmelidir. E-devlet devlet işlemlerinin dijital transferi için yasal bir çerçeve sağlamak, hakların korunması ve e-ticaret için yasal bir düzenleme ve kamu politikası oluşturulmasını gerektirir (CALDOW, 2000, s.10). Örnek ABD’de 30 Haziran 2000 tarihinde dijital imzaya ilişkin kanun devlet başkanı tarafından dijital imza ile onaylanmıştır. Bu kanunla ABD’de dijital imza ile yapılan bir işlemin kağıt üzerine tükenmezle atılan imza ile aynı hukuki sonucu doğurduğu kabul edilmiştir(<http://www.firstgov.gov>).

209. E-Devletin Finansmanı

E-Devlete geçişte ve sonrasında ICT harcamalarının sürekliliğini gerektirmektedir. Bununla birlikte kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumu bilgi ve iletişim konularında uzman ve teknik kişilerin istihdamını, sayısız form ve evrakın dijital ortama taşınmasını, e-devlet projesinin ayakta kalması ve devrede olması için yeni teknolojik gelişmelerin takip edilip projeye uyarlanması, fırsat eşitliğinin yaratılması ve dijital bölünmeyi kapatma gereği büyük alt yapı yatırımlarını gerektirmektedir.

Örnek olarak Singapur 1 milyar Singapur dolarına yakın bir bütçeyi e-devlet projelerine ayırmıştır. Malezya’da 20 milyar dolarlık ve 20 yıllık bir projeyle “Çoklu ortam süper koridoru” yaratılmasını hedeflemektedir. Amaçlanan şey ise tüm dünyadan gelecek olan ileri teknoloji firmalarını ülkeye çekebilmektir.

Önemli bir konu yatırımları finansman modeli İngiltere’nin Özel Finans Girişim (Private Finance Initiative-PFI) adı verilen, finansal yüklerin özel sektörle paylaşımı modelidir. Bu modelde, bazı kamu projelerinde ilk yatırım ve işletim özel girişim tarafından yapılmakta; devlet, şirket veya konsorsiyuma hizmet performansı bazında ödeme yapılmaktadır(TC. BAŞBAKANLIK, 2002, s.282).

E-devletin finansmanına katkı sağlayacak yöntemler aşağıda belirtilmiştir. Bunlar;

- Ticari reklamlar: E-devlet hizmetlerinin sunulduğu sitelere ticari reklamları alınması ile gelir sağlanabilir.
- Üyelik Ücreti: Hizmetlerden online olarak yararlanmak isteyen kullanıcılardan üyelik sistemi ile belli bir ücret alınabilir.
- Kullanım Ücreti: Kamu hizmetlerinden online olarak yararlananlardan işlem başına bir ücret talep edilebilir (<http://www.milliemlak.gov.tr>).

21. E-Devlet İle Ekonomik Gelişme Arasındaki İlişki

E-devlet yolunda dijital çağda ekonomik gelişme genel olarak beş boyuta sahiptir. Bu beş boyut; küçük ve orta ölçekli işletmeler, eğitim, yüksek teknoloji endüstrileri, teknolojik altyapıya erişim ve işletmelerle dost devletten oluşmaktadır (CALDOW, 2001, s.10).

E-devlet ile ekonomik gelişme arasında olumlu ve olumsuz olmak üzere iki boyutlu bir ilişki vardır. E-devlet modelleri, sağladıkları verimlilik ve etkinlik artışı nedeniyle başta gelişmekte olan ülkeler olmak üzere bütün ülkeler açısından ekonomik gelişmenin daha hızlı bir biçimde gerçekleştirilebileceği modeller olarak görülmektedir. Bununla birlikte ICT’lerde yaşanan hızlı gelişme ile bu ilişki olumsuz bir hale gelmektedir. Çünkü yaşanan bu gelişme hızı ölçüsünde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki dijital bölünme

artmakta, böylece gelişmekte olan ülkelerin ekonomik gelişme amaçlarına yönelik olarak kullanacakları e-devlet modelleri, bu ülkelerin teknoloji bağımlılığını arttırarak, ekonomik gelişme hedeflerini tehdit etmektedir.

E-devlet uygulamalarının önündeki en büyük engellerden biri de kişilerin eşit ölçüde ICT'lerden yararlanamaması nedeniyle ortaya çıkan eşitsizlik olan dijital bölünme sorunudur. Bu noktada dijital bölünme ile ilgili bazı göstergeler vermek yararlı olacaktır. Uluslararası boyutta dijital bölünmenin en temel ve en önemli göstergesi kişi başına düşen telekomünikasyon erişim hattı sayısıdır. 1998'de dünya genelindeki telekomünikasyon erişim hattı sayısı 851 milyonun üzerinde olup bunun yaklaşık olarak %64,5'i Organisation For Economic Co-Operation and Development (OECD) üyesi ülkelerdedir(OECD, 2001, s. 7).

Dijital bölünmenin diğer önemli bir göstergesi de internet erişimi sağlayan internet hostu sayısıdır. 2000 yılında dünyada 94 milyonun üzerinde internet hostu bulunmakta olup bunların %95,6'sı OECD üyesi ülkelerde %4,4'ü de OECD üyesi olmayan ülkelerdedir. Bölgesel olarak bakıldığında ise 2000 yılında 1000 kişiye düşen internet host miktarı Kuzey Amerika'da 168,68, Okyanusya'da 59,16, Avrupa'da 20,22, Orta ve Güney Amerika'da 2,53, Asya'da 1,96 ve Afrika'da 0,31'dir(OECD, 2001, s. 7).

Tablo: 3

1000 Kişi Başına Düşen İnternet Host Miktarı

	Ekim 1997	Ekim 1998	Ekim 1999	Ekim 2000
Kuzey Amerika	46,28	69,74	116,41	168,68
Okyanusya	26,81	34,76	43,84	59,16
Avrupa	6,13	9,45	13,41	20,22
Orta-Güney Amerika	0,48	0,91	1,67	2,53
Asya	0,53	0,87	1,28	1,96
Afrika	0,17	0,21	0,28	0,31

Kaynak: OECD, 2001, s. 7

İnternet hostu bakımından OECD üyesi ülkeler arasında da geniş bir uçurum bulunmaktadır. İnternet hostu miktarı ABD'de 200'den fazla iken, OECD ortalaması 88 ve AB ortalaması ise 42'dir(OECD, 2001, s. 7).

Tüm bu göstergeler internet ve ICT'lere erişimde gelir ve Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) yüksekliğinin önemli bir faktör olduğunu gözler önüne sermektedir. ICT'lerin kalkınma amaçlı kullanılması ve dijital bölüşümün önlenmesinde öncelikle kamu kurumlarının yeni teknolojileri kullanması, vatandaşların hizmetine sunması ve bu amaç etrafında tüm hissedarların birleştirilmesi gerekmektedir.

E-devlet ile ekonomik gelişme arasındaki ilişkinin tam olarak anlaşılması için e-devletin dört boyutu olan siyasi, ekonomik, sosyal ve teknolojik boyutlarını içeren bir analiz yapmak yararlı olacaktır (BACKUS, 2001, s.17).

E-devletin siyasi yönleri öncelikle strateji ve politika, yasal düzenlemeler, liderlik, karar verme süreçleri, mali kaynaklar, uluslar arası ilişkiler ve siyasi istikrar konuları ile ilişkilidir. E-devlet modeli projelere uluslar arası kaynak bulma imkanını arttırmaktadır. Aynı şekilde kamu kuruluşlarında kamu alımları gibi durumlarda artan şeffaflık ve rekabet gücü tüm kamu kuruluşlarını olumlu olarak etkilemekte ve vatandaşların kamu kuruluşlarına olan güvenlerini arttırmaktadır.

Tablo: 4

E-Devlet Modelinin Siyasi Yönleri

Güçlü Yönler	Zayıf Yönler	Fırsatlar	Tehditler
-Demokratikleşme -İtici güç olarak internet -Çağdaş İmaj	-Bütçe kısıtları -Hukuksal alt yapının hazır olmaması -Politik isteksizlik ICT alanında uzman eksikliği -Yavaş ve hantal karar verme süreçleri -Ağır bürokratik yapı -Seçime endeksli politik yaklaşım -Reformlara uyum isteksizliği	-Dış kaynaklara erişim yüksekliği -Rekabet avantajı -Kamu yönetim süreçlerinde şeffaflığın artması -Hükümetin yeniden yapılandırılması	-Bürokrasi -Çıkar amaçlı kullanım -Yolsuzluk -Şeffaflık korkusu -Kamu personeli direnci -Çıkar gruplarının direnci

Kaynak: BACKUS, 2001, s.17

E-devletin sosyal yönleri ise halkın eğitim düzeyi, istihdam, gelir düzeyi, dijital bölünme ve bilgisayar okur yazarlığı gibi konularla ilişkilidir. E-devlet modelinin uygulanması ile birlikte vatandaşların, kamu kurumlarının, STK ve özel sektör

kuruluşlarının ICT'lere olan ilgileri, bu konu ile ilgili eğitim arzusu ve kalifiye eleman sayısında bir artış meydana getirecek, bu da yeni istihdam olanakları sağlayarak kişi başına düşen gelirin artmasına neden olacaktır. Kısacası gelişmekte olan ülkelerde e-devlet uygulamaları eğitimden sağlığa, istihdamdan milli gelir artışına kadar çok sayıda fayda sağlamaktadır.

Tablo: 5

E-Devlet Modelinin Sosyal Yönleri

Güçlü Yönler	Zayıf Yönler	Fırsatlar	Tehditler
-Halkın istekliliği	-Bilgisayar okur - yazarlığının düşüklüğü	-İstihdamda artış	-Uzman beyin gücü göçü
-ICT uzmanlığına yönelik talep	-Eğitim eksikliği	-Ucuz iş gücü	-Halkın direnci
-Uzman iş gücü	-ICT uzmanı eksikliği	-Eğitim düzeyinde artış	-Dijital bölünme
		-Uzman sayısında artış	-Gizlilik ve mahremiyet talebi

Kaynak: BACKUS, 2001, s.17

E-devletin ekonomik yönleri finansman ve kaynak iradesi, maliyet azaltımı ve e-ticaret konuları ile bağlantılıdır. E-devlet uygulamaları uluslar arası kuruluşlar ve yabancı yatırımları çekecek imkanlar sunmaktadır. Kamu kurumlarında artan şeffaflık ile hukuki ve teknolojik alandaki düzenlemeler yabancı sermayenin ülkeye gelmesi için gerekli güven ortamının oluşmasını sağlayacaktır. Ayrıca e-devlet e-ticaret gibi yeni iş alanlarını doğrudan destekleyeceğinden dolayı hem kamuda hem de özel sektörde yeni iş alanlarının oluşmasına yardımcı olacak, bu da devletin en önemli görevi olan vergi gelirlerinde olumlu yönde bir artışa neden olacaktır.

Tablo: 6

E-Devlet Modelinin Ekonomik Yönleri

Güçlü Yönler	Zayıf Yönler	Fırsatlar	Tehditler
-Dış kaynaklara erişim gücü	-Bütçe yönetiminde yaşanan güçlükler	-Etkin kamu maliyesi	-Yolsuzluk
-Şeffaf ve hesap verebilir yönetimin sunduğu imkanlar	-Yatırımcı bulma sıkıntısı	-Yeni iş alanları ve imkanları	-Çıkar gruplarının direnci
		-Etkin vergi toplama	

Kaynak: BACKUS, 2001, s.17

Gelişmekte olan ülkelerin teknoloji üreticisi değil de teknoloji ithalatçısı olmaları nedeniyle teknoloji geliştirmekte olan ülkelerin e-devlet uygulamalarının önündeki önemli bir engeldir. E-devletin teknolojik yönleri yazılım, donanım altyapı, ICT uzmanlığı, bakım onarım ve güvenlik konuları ile ilgilidir. Gelişmekte olan ülkeler teknolojik üretimi arttırmak ve geliştirmek için bu yönde yapılacak yatırımları ve kalifiye eleman eğitimini teşvik ederlerse çok hızlı bir büyüme oranını ve geliri elde edebilirler.

Tablo: 7

E-Devlet Modelinin Teknolojik Yönleri

Güçlü Yönler	Zayıf Yönler	Fırsatlar	Tehditler
-ICT'den yararlanarak hızlı gelişme imkanı	-ICT uzmanı eksikliği -Yüksek maliyetli internet -Verilerin dağınık olması -ICT alanında standart eksikliği -Yazılım ve donanım maliyetlerinin yüksek olması	-Uluslar arası standartların oluşturulması -İkinci el donanım bolluğu	-Teknoloji bağımlılığı

Kaynak: BACKUS, 2001, s.17

22. Çeşitli Ülke Uygulamaları

Accenture'nin nisan 2001'de yayınladığı araştırmaya göre, e-devlet uygulamaları bakımından Kanada, ABD ve Singapur yenilikçi liderler olarak nitelendirilmişlerdir. Bunları vizyon sahibi izleyiciler olarak adlandırılan Norveç, Avustralya, Finlandiya, Hollanda, İngiltere; sağlam geliştiriciler olarak adlandırılan Yeni Zelanda, Fransa, İspanya, İrlanda, Portekiz, Almanya, Belçika; platform inşa edenler olarak adlandırılan Japonya, Brezilya, Malezya, Güney Afrika, İtalya ve Meksika izlemektedir (ACCENTURE, <http://www.accenture.com>).

Dünya çapında e-devlet uygulamalarının durumu hakkında yapılan bir araştırmaya göre devlet web sitelerinin yalnızca %12'sinde hizmetler tamamen internette sunulmaktadır. (2001'de bu oran %8'dir). En çok kullanılan hizmetler, ilanlar, seyahat rezervasyonu, iş arama, iş başvurusu, pasaport başvurusu, sürücü lisansı yenileme işlemleridir. Devlet sitelerinin %77'si yayınlara, %83'ü ise veritabanlarına erişim imkanı sağlamaktadır.

Devlet sitelerinin %14'ü bir portala sahip yada bir devlet portalına bağlanmaktadır. Devlet sitelerinin %14'ü mahremiyet politikası(2001'de %6), %9'u da güvenlik politikasına sahiptir.(2001'de %3), devlet sitelerinin %33'ü sakatlara erişim olanağı sağlamaktadır.(bu oran 2001'de %2'dir); e-devlet uygulamalarında İngilizce yaygın kullanılan bir dil olup devlet sitelerinin %78'i İngilizce düzenlenmiştir(2001'de bu oran %72 idi); devlet sitelerinin %43'ü iki yada daha fazla dille bilgi sunmaktadır.; dünya bölgeleri arasında w-devlet performansı bakımından önemli farklılıklar bulunmakta olup bu açıdan Kuzey Amerika (%41) başta gelmekte bunu Asya(%26), Ortadoğu(%15), Pasifik Okyanusu Adaları(%14), Batı Avrupa(%10), Güney Amerika(%17), Orta Amerika(%4), Doğu Avrupa(%2), Afrika(%2), Rusya ve Orta Asya(%1) izlemektedir; e-devlet kullanımının en yüksek olduğu ülkeler ise Tayvan(%72,5), Güney Kore(%64), Kanada(%61,1), ABD(%60,1), Şili(%60), Avustralya(%58,5), Çin(%56,3), İsviçre(%55,4), İngiltere(%54,8), Singapur(%53,5) ve Almanya(%52,6)'dır (WEST, 2002, s.3-7-12).

Aşağıda çeşitli ülkelerdeki e-devlet uygulamalarını inceleyelim.

220. ABD

ABD e-devlet uygulamalarına en erken başlayan ülkedir. Bu uygulamalar, başlangıçta federal ve eyalet düzeyinde farklı dairelerin inisiyatifiyle başlamıştır.

Bu inisiyatiflerin başında Federal Gelirler İdaresi(Internal Revenue Services-IRS) gelmektedir. Elektronik olarak sunulan ilk kamu hizmetleri vergi tahsilatı ve beyanname doldurmaktır. ICT'lerdeki hızlı gelişimle birlikte federal ve eyalet düzeyinde mükellef kaydı, beyanname doldurma, hesap tutma gibi hizmetler internetten verilmeye başlanmıştır(<http://www.irs.gov>)(<http://www.taxadmin.org>).

IRS tele vergi sistemi yirmi dört saat 148 konu ile ilgili bilgi sunmaktadır. 1996'da yaklaşık olarak 9 milyon insan bu hizmetten yararlanmıştır (ACCESS AMERICA, <http://govinfo.library.unt.edu/accessamerica/reports/public2.html>).

1992'de başlatılan "Access America" e-devlet programında 2003 yılına kadar, eyalet ve federal düzeydeki dairelerce sunulan kamu hizmetlerinin bir portal altında

bütünleştirilmesi amaçlanmıştır. Program doğrultusunda "firstgov" adlı internet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir.

"Firstgov" portalında tarım ve gıda, tüketici hizmetleri ve güvenlik, kültür-sanat, federal yardım ve sigortalar, çevre ve enerji, dinlenme ve seyahat, bilim ve teknoloji, öğrenim ve iş imkanları, kütüphane, para ve vergi, eğlence ve seyahat, ekonomi ve işletmeler gibi konular yer almaktadır.

Devletle vatandaşların etkileşimlerini arttırmayı amaçlayan e-devlet yasası 2002 tarihinde yürürlüğü girmiştir. Bu yasa ile Beyaz Saray'ın Yönetim ve Bütçe Dairesi'ne(Office of Management and Budget) bağlı bir E-Devlet Dairesi (Office of E-Government) kurulması öngörülmüş olup bu daireyi e-devlet çalışmalarının koordinasyonu ile bütçe yönetimi görevi verilmiştir. Ayrıca federal dairelerde diğer elektronik metotların ve internet kullanımını geliştirmek için 2003'te 45 milyon dolarlık e-devlet fonu 2006'da 150 milyon dolara çıkarılacaktır (CDT, http://www.cdt.org/publications/pp_8.25.shtml).

ABD'de e-devlet hizmetleri kategorileri bakımından federal ve eyalet siteleri arasında geniş bir farklılık bulunmaktadır. Buna göre; federal sitelerin %70'i hizmet sunmakta, %94'ü veritabanlarına ve %95'i, yayınlara ulaşmakta iken bu oranlar eyalet sitelerinde sırasıyla %19, %39 ve %72'dir. Yine federal sitelerin %23'ü güvenlik ve %35'i mahremiyet politikasına sahip iken eyalet sitelerinin %4'ü güvenlik %6'sı mahremiyet politikasına sahiptir (WEST, <http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html>).

ABD'de 2000 yılında yapılan bir araştırmaya göre interneti kullanan yetişkinlerin (%63), kamu çalışanları(%92) ve STK ile işletmelerden oluşan kurumsal tüketicilerin(%76) büyük çoğunluğu e-devletin daha iyi bir devlet olacağına inanmakta vatandaşların %68'i, kurumsal tüketicilerin %87'si ve kamu çalışanlarının %83'ü e-devletin öncelikli bir yatırım alanı olması gerektiğini belirtmiştir; e-devlet konusundaki en büyük endişe ise güvenlik, mahremiyet ve dijital bölünmedir (<http://www.excelgov.org/displaycontent.asp?Keyword=ppp092800>).

221. Singapur

Singapur e-devlet uygulaması bakımından önder ve lider bir ülkedir. E-devleti başarı ile uygulayan Singapur'un e-devlet doğrultusunda elde etmek istediği amaçlar ise; her türlü kamu işleminin internet üzerinden sunulmasını sağlamak ve bürokrasiyi ortadan kaldırmaktır. E-devlet süreci 1981 yılında Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma Programının(Civil Service Computerisation Programme) uygulamaya konulması ve 1980'lerin ortalarında ulusal bilgi ve iletişim alt yapısının oluşturulmasıyla başlamıştır. 1990'ların başlarında okulları internete bağlayan "School Links", Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi(One – Stop Change of Address Reporting Services – OSCARS), Ticaret Ağı(Tradenet), Hukuk Ağı(Lawnet) gibi projeler uygulamaya konulmuştur. "Infocomm 21" projesi ile kamu hizmetlerinin tek duraklı bir yapıyla vatandaşlara, özel sektör kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, kamu kuruluşları ile yurt dışındaki vatandaşlara sunulması hedeflenmiştir. Bu amaçla Elektronik Vatandaş (e-Vatandaş) Merkezi(e-citizen center) adı ile adlandırılan bir portal kurulmuştur. Buna ilaveten Singapur e-devlet portalı ve "Singapore – One" portalı da halka hizmet sunmaktadır. Devlet portallarına bakıldığında göze çarpan ilk şey düzenlemelerin bakanlık isimleri yerine kullanıcıların tercihlerine göre yapılmış olmasıdır (INFOCOMM DEVELOPMENT AUTHORITY OF SINGAPORE, <http://www.ida.gov.sg>).

Singapur'da internet üzerinden;

- Doğum ve ölüm belgeleri başvurusu,
- Broşür ve yayın başvurusu,
- Okullara başvuru,
- Adres bilgisi değiştirme,
- Doktor randevusu alma,
- Yurt dışına çıkışları bildirme,
- İş ilanı verme,
- Devlet bursu başvurusu,
- Patent başvurusu,
- İş başvurusu,

- Telefon başvurusu,
- Kamu sınavlarına başvuru,
- Yabancı uyruklular için çalışma izin başvurusu,
- Emeklilik formu doldurma,
- Medya mensupları için akreditasyon başvurusu,
- Konut başvurusu gibi işlemler yapılabilmektedir
(<http://www.ecitizen.gov.sg>).

Singapur'u diğer ülkelere göre e-devlet uygulamalarında ileriye götüren etkenler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Singapur'un e-devlet sitesinde, herhangi bir bakanlık ya da kamu kurumunda, her bir kamu hizmetine ilişkin olarak ilgili kamu görevlisi ile doğrudan iletişime geçilebilmektedir. Bunun için arama sayfasında kurum/açıklama/isim/unvan gibi bilgilerden biri yada hepsi ile sorgulama yapmak yeterli olmaktadır.
- Kamu hizmetleri ile ilgili uygulamalara, yukarıda açıklanan tek duraklı "e-citizen" sitesinden doğrudan doğruya ulaşmak mümkün olduğu gibi, Singapur hükümeti sayfasından ayrı ayrı kurumlar ve işlemler bazında da ulaşmak mümkündür.
- Hükümet tarafından tasarlanan ve özel sektör idaresinde çalışan Singapur-One adlı iletişim ağı sayesinde, hemen hemen tüm konutlara yüksek hızda internet bağlantısı sağlanmıştır.
- E-devlet projesi için hükümet tarafından geniş bir bütçe ayrılmıştır. (Projenin gelişimi ve yaygınlaştırılması için ayrılan bütçe 855 milyon Singapur dolarıdır.)
- Okullarda internet eğitimi ön plana çıkarılmaya çalışılmış, yaşlılara, işsizlere ve özürllülere bedava internet eğitimi verilmiş, yaklaşık 30000 konuta ücretsiz internet erişimi olan bilgisayar dağıtılmış, 5 yaşın üzerindeki her vatandaşa ücretsiz e-posta adresleri verilmiştir (<http://www.ida.gov.sg>).

Bunların yanı sıra, Singapur'un bir şehir devleti olması, nüfusunun 3,8 milyon olması, ICT'lerinin yaygın kullanımı, GSMH'nin ve bilgisayar okur yazarlığının yüksek olması ile

elektronik ortamdaki düzenlemelerin tek bir kurumdan yönetilebilmesi gelişimi hızlandıran faktörlerdir(<http://www.gov.sg>).

222. İngiltere

İngiltere’de e-devlet çalışmaları 1999 yılında Performans ve İnovasyon Birimince(Performance and Innovation Unit) yapılan öneriler ışığı altında daha önce bağımsız olarak yürütülen çalışmaların bir koordinasyon içinde yürütülmesinden sorumlu ve hükümete bağlı olan Elektronik Temsilcilik Dairesi(Office of e-Envoy) kurularak başlanmıştır(<http://www.e-envoy.gov.uk>).

1999 tarihli “Devletin Modernizasyonu”(Modernizing Government) adlı belgede devlet yönetiminde modernizasyonun ancak bilgi teknolojilerinin aktif kullanımı ile sağlanabileceği belirtilmiştir. Bu belgede 2008 yılına kadar tüm kamusal hizmetlerin elektronik olarak verilmesi hedeflenmiş ve bunun için mevcut alt yapının iyileştirilmesi, dijital imzanın yaygınlaştırılması, güvelik ve mahremiyetin sağlanması, vatandaşların ICT kullanımı konusunda eğitilmesi, kamu kurumlarında, sağlık ve eğitim alanlarında ICT’lerinin yaygınlaştırılması ile tek duraklı devlet portalından tüm kamu hizmetlerine erişimin sağlanması temel amaçlar olarak belirlenmiştir (<http://www.official-documents.co.uk/document/cm43/4310/4310.htm>).

İngiltere’nin 1999 yılında hazırladığı bir raporda devlet hizmetlerinin eş zamanlı olarak 2002’de %25’i, 2005’te %50’si, 2008’de %100’ünün elektronik ortamdan sunulmasının hedeflendiği açıklanmıştır (<http://www.number-10.gov.uk/su/en/04.htm>).

223. Kanada

Kanada hükümeti, “Online Devlet”(Government Online) programı kapsamında “Topluluk Erişim Programını”(Communiti Access Programme) uygulamaya koymuştur. “Schoolnet” ve “Librarynet” projeleri ile tüm kütüphane ve okullarını internet erişimine açan ilk ülkedir (<http://www.canada.gc.ca>).

Bu program kapsamında 8800 kamusal erişim noktasını hizmete sokmuş, 2000-2002 yılları arasında tüm kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması için 280 milyon Kanada doları tutarında yatırım yapılmış ve tek duraklı devlet portalı uygulamaya konulmuştur. Bu portal vatandaşlara, işletmelere ve Kanada vatandaşı olmayanlara hizmet sunmaktadır (<http://www.gol-get.gc.ca>).

224. Portekiz Örneği-INFOCID

Portekiz’de kurumsal olarak uzmanlaşmış, katı kurallar, düzenlemeler ve yerleşik bir hiyerarşi ile vatandaş taleplerine ilgisiz bir kamu yönetimi mevcuttu. 1980’lerin ortalarından itibaren kamu yönetiminde kamu hizmetleri ve vatandaşların uyumlaştırılması, özel sektör yönetimine benzer bir yönetim anlayışı, katılımcılık, vatandaşlara daha çok bilgi sunumu, toplum üzerinde daha az kontrol, ICT kullanımının yaygınlaştırılması gibi amaçları içeren, bir idari yenilenme hareketi başlatılmıştır (<http://www.infocid.pt>).

Başlatılan bu yenilenme hareketi, 1986 yılında doğrudan kamu yönetiminden sorumlu Devlet Bakanlığına bağlı olan ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesini, bilgiye erişim ve katılımı iyileştirmek, kamu personelini eğitmek, kuralları basitleştirerek bürokrasiyi azaltmak, kamu yönetimini yeniden inşa etmek, devlet ile vatandaşları birbirine yakınlaştırmak gibi görevler verilen İdari Yenilenme Sekreteryası (Secretariat for Administrative Modernization – SMA) tarafından yürütülmüştür. Bu doğrultuda “Portekiz Kamu Yönetiminin Yeni Baştan Düzenlenmesinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanılması”(INFOCID) olarak ifade edilen INFOCID sistemi uygulamaya konulmuştur. INFOCID sisteminde her bakanlık ayrı ayrı temsil edilmekte olup temel içeriği 15 değişik bilgi alanından oluşmaktadır. Söz konusu bilgi alanları hükümet yapısından bağımsızlığın sağlanması amacıyla bakanlıkların görev alanlarına göre tasarlanmıştır.

INFOCID sisteminden ulaşılabilecek bilgi alanları;

- Vatandaşlık ve aile
- Eğitim
- Seçimler

- İstihdam
- Vergiler
- Konut
- Belgeler ve izinler
- Tüketicinin korunması
- Sağlık
- Askeri ve sivil hizmetler
- Çalışma hayatı
- Sosyal güvenlik
- Yasalar
- Ekonomik faaliyetler
- Çevre
- Diğer kamu hizmetleri

INFOCID ile vatandaş, kamu kurumları, özel sektör ve kamu hizmetlerinin birbirine yakınlaştırılması ve ilişkilerin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

INFOCID sitesinden erişilebilecek hizmetler şunlardır:

- Kamu yönetimindeki tüm personelin isim, adres ve telefon numaraları
- Avrupa Birliği ile ilgili bilgiler
- Yasama ile ilgili bilgiler
- Yargı ile ilgili bilgiler
- Yürütme ile ilgili bilgiler
- Yıllık bütçeye ilişkin bilgiler
- Vergiler ile ilgili bilgiler
- Sosyal güvenlik ile ilgili bilgiler
- Özel sektör kuruluşları ile ilgili bilgiler
- Ülke coğrafyası ile ilgili bilgiler
- Yararlı olabilecek diğer adres ve bilgiler(<http://www.infocid.pt>).

225. Bulgaristan

Bulgaristan 1997 yılından 2001 yılına kadar elektronik Bulgaristan hedefini hayata geçirecek strateji belgelerini kamu oyu ile paylaşmış ve bunları eyleme dönüştürmeyi başarmıştır. Bulgaristan'da bilgi toplumuna geçiş sürecini yönetecek, koordine edecek ve izleyecek bir takım temel kurumlar kurulmuş veya mevcut olan kurumlar bu yönde yetkilendirilmişlerdir (GÜMÜŞ, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/toplum/ab/bulgaris.ppt>).

Bulgaristan'da e-devlet yolunda somut adımlar atılmaya başlanmıştır. Bunlardan en önemlisi 1997 yılında başlatılan merkezi idare ve yerel yönetimleri yüksek hızlı fiber optik ağlarla birbirine bağlama projesidir. Proje Bulgaristan dahilindeki merkez bağlı 28 yerel idareyi ve merkezdeki tüm yönetim birimlerini fiber optik kablo teknolojisi ile birbirine bağlayacaktır. Proje dahilinde 2002 yılı ortasına kadar ülkenin çeşitli bölgelerindeki merkezlerden başkent Sofya'ya 120.000 km fiber optik kablo döşenmiştir (DOYCHINOV, 2002, s. 4-9).

Merkezi teşkilat bünyesinde bulunan kurumların %90'ının internet sitesi olmasına rağmen ülke çapındaki kamu kurumlarındaki mevcut bilgisayarların %20'si ile internete erişilebilmektedir. Mevcut internet sitelerinin büyük bir çoğunluğu henüz bilgilendirme aşamasındadır (DINKOVA, 2002, s.7, <http://www.arc.online.bg/main/BGereadiness.pdf>).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI, TEKNİK ALT YAPI, SORUNLAR VE BİR MODEL ÖNERİSİ

30. Mevcut Durum

Türkiye Bilimsel Araştırma Kurumu(TÜBİTAK) tarafından yapılan "Bilgi Teknolojileri Yaygınlık Ve Kullanımı" Araştırması Türkiye'nin ICT'ler bakımından mevcut durumunu gözler önüne sermektedir.

Araştırma raporunun bulgularına göre; sabit telefon hizmetlerinden yararlananların oranı %89,6 olup, bu hizmetten yararlanma oranı 1997 yılına oranla %5,1 oranında artmıştır. Sabit telefon sahiplik oranı en alt gelir gruplarında %79,3, diğer gelir gruplarında ise %90 oranındadır. Gelir, eğitim ve bölge farklılıkları açısından sabit telefon hizmetlerinden yararlanma oranlarında önemli bir farklılık yoktur.

Türkiye'deki hanelerin %50,2'si cep telefonu hizmetlerinden yararlanmakta, bu hanelerin %17,8'inde ise 2 veya daha fazla cep telefonu bulunmaktadır. Cep telefonu sahiplik oranı 1997'de %10,1 iken bu oran 2000 yılında %50,2'ye yükselmiştir. Alt gelir grubunda cep telefonu kullanma oranı %27,4 iken bu oran üst gelir grubunda %98,1'dir. Cep telefonu hizmeti kullanımında bölgeler arası farklılıklar vardır. En fazla cep telefonu kullanımı %61 ile Marmara Bölgesi'nde, en düşük kullanım %29 ile Güney Doğu Anadolu Bölgesi'dir.

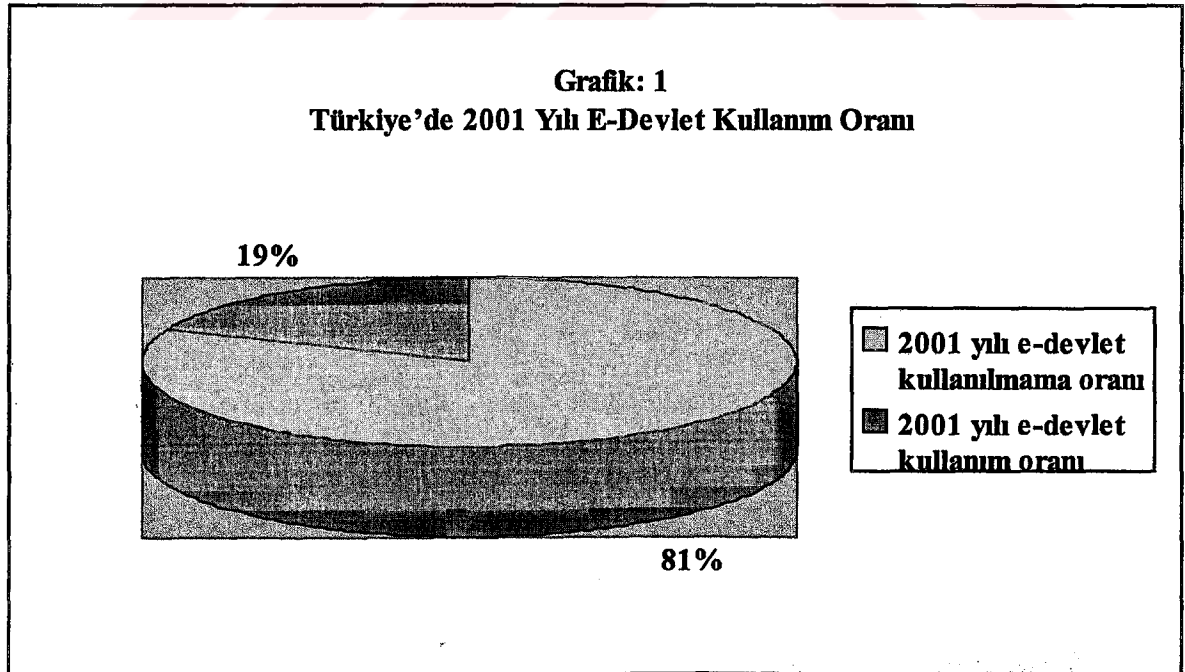
Türkiye'de bilgisayar sahiplik oranı 1997'de %6,5 iken 2000 yılında %12,3'e yükselmiştir. Bilgisayar sahipliği oranı alt gelir gruplarında %2, orta gelir gruplarında %8,2 ve üst gelir gruplarında ise %64,7'dir. Bilgisayar sahipliği oranı açısından en yüksek

bölge %16,8 ile Marmara Bölgesi, en düşük bölge ise %12 ile Güney Doğu Anadolu Bölgesi'dir.

Evinde bilgisayarı olanların %84,5'i internet konusunda bilgi sahibi olduklarını, %15'i, interneti duyduklarını fakat bilgi sahibi olmadıklarını, %0,4'ü ise internetin adını dahi duymadıklarını belirtmişlerdir. Evinde internet bağlantısı olanların oranı 1997'de %1,2 iken 2000 yılında %7 olarak gerçekleşmiştir. İnternet kullanıcılarının %51'i internet bağlantısından kısmen memnun, %31'i çok memnun, %18'i ise memnun olmadıklarını belirtmişlerdir(TÜBİTAK-BİLTEN, 2001,s.25-29-30-31-34-35-37-39).

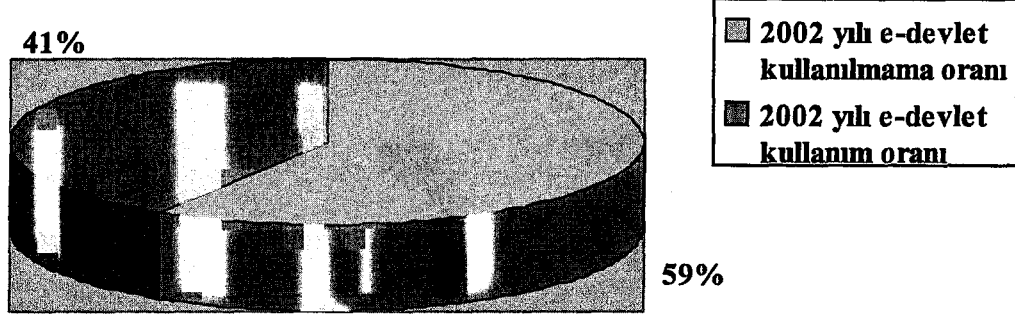
Taylor Nelson Sofres(TNS) araştırma şirketince 2001 yılında 27 ülkeyi kapsayan araştırma bulguları Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının mevcut durumunu karşılaştırmalı bir biçimde ortaya koymaktadır.

2001 yılında Türkiye'de e-devleti kamu kurumlarına ulaşmak için kullananların oranı %3'tür. Oysa Norveç'te bu oran %53, Danimarka'da %47, Kanada'da %46 olup e-devlet kullanım oranının en düşük olduğu 3 ülkeden biri Türkiye'dir (TAYLOR, 2001, s.10).



Kaynak: TAYLOR, 2002, s.10

Grafik: 2
Türkiye’de 2002 Yılı E-Devlet Kullanım Oranı

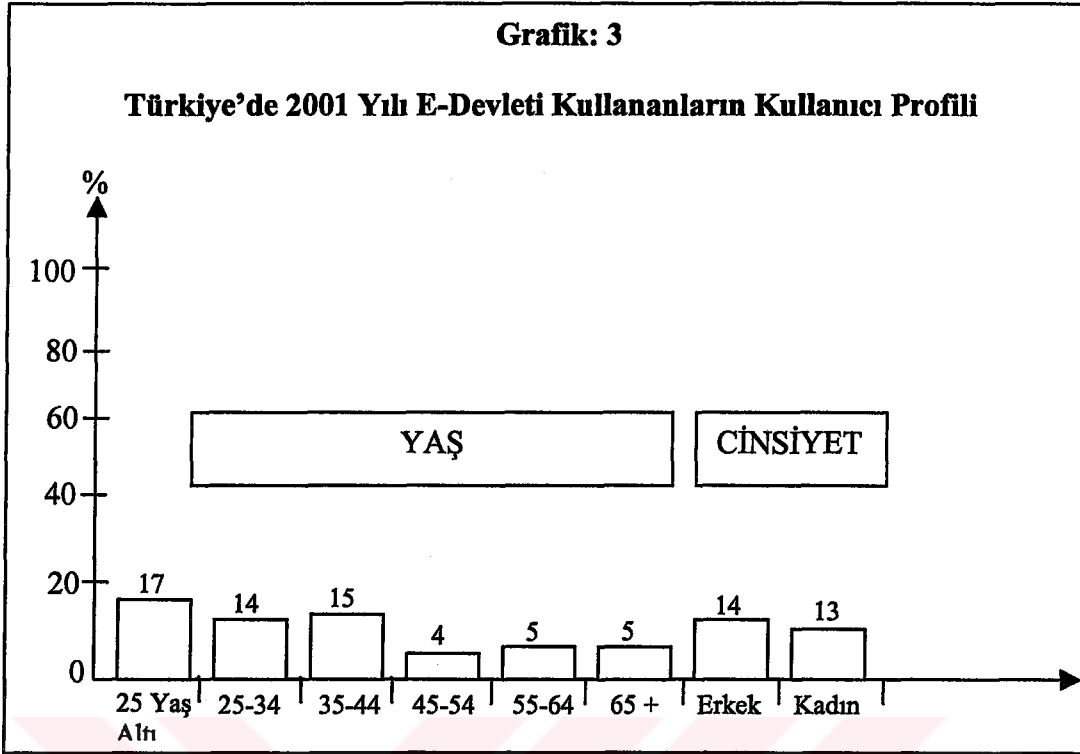


Kaynak: TAYLOR, 2002, s.10

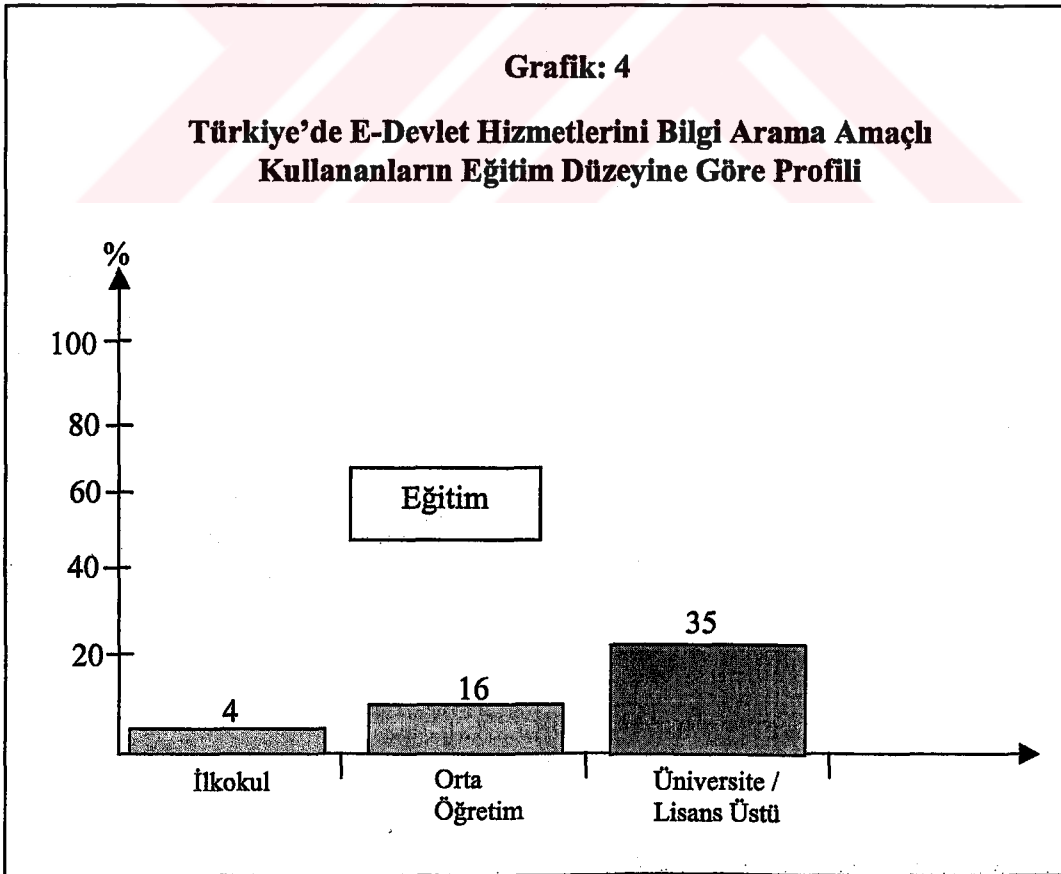
Türkiye’de e-devlet kullanımının %2’sini bilgi arama, %1’ini de yükleme(Download) oluşturmaktadır. Türkiye’de devlete bilgi aktarımını güvenli bulanların oranı %21, güvensiz bulanların oranı %49’dur(TAYLOR, 2001, s.7).

TNS’in 2002 yılında yenilediği araştırma sonuçlarına göre Türkiye’de e-devlet konusunda önceki yıla göre önemli bir ilerlemenin sağlandığı görülmektedir. 2001 yılında e-devlet hizmetlerinden yararlananların oranı %3 iken bu oran 2002’de %13’e yükselmiştir (TAYLOR, 2002, s.2).

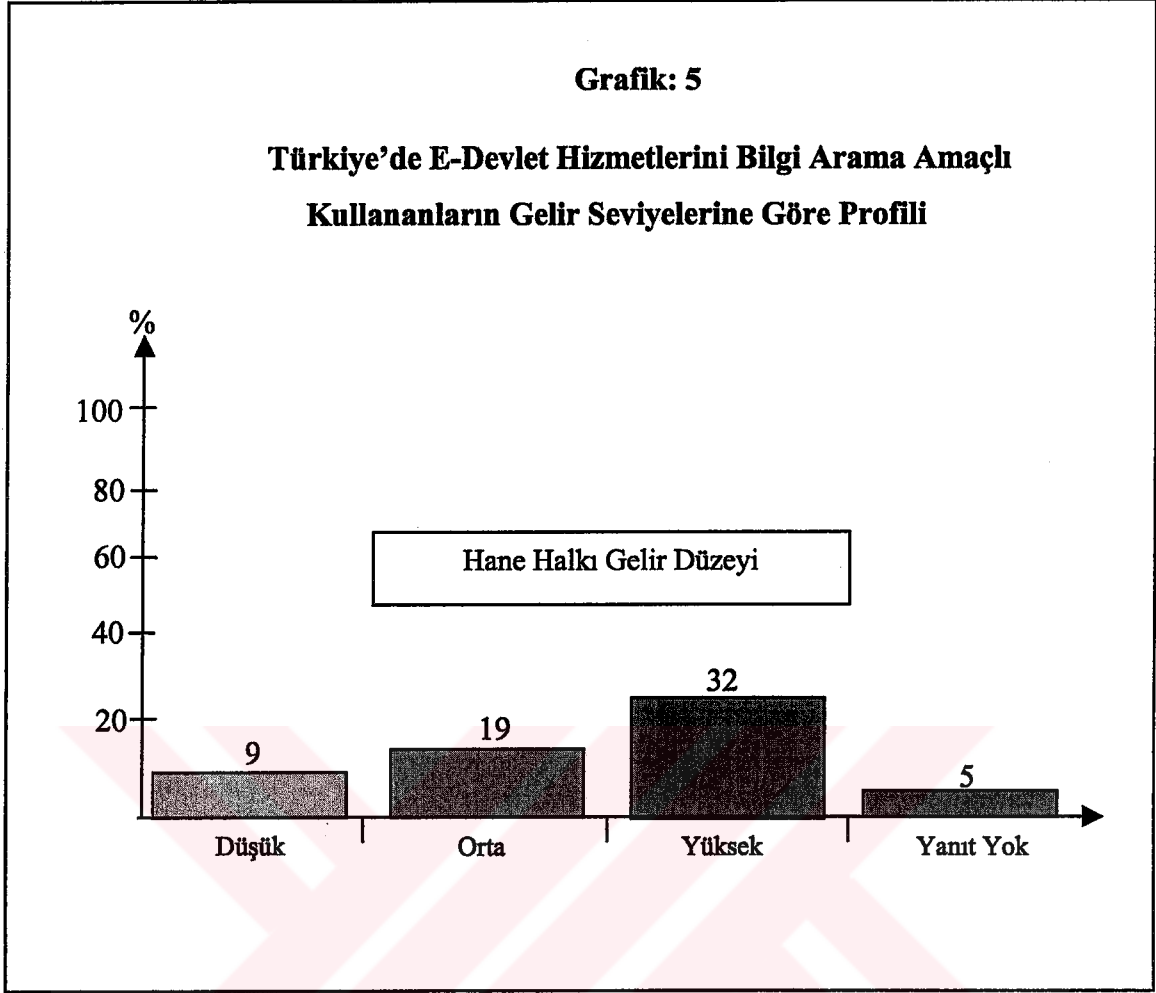
Raporda e-devlet hizmetini kullananlar eğitim ve gelir seviyeleri bakımından bir sınıflandırmaya tabi tutulmuştur. Buna göre yüksek öğretim görmüş kişilerin %31’i e-devleti bilgi arama amaçlı kullanmaktadır. Bu oran eğitim seviyesinin düşüşüne bağlı olarak düşmektedir. Aynı düşüş gelir düzeyi yüksek gruptan gelir düzeyi orta ve düşük gruplara doğru gözlemlenmektedir.



Kaynak: TAYLOR, 2002, s.7



Kaynak: TAYLOR, 2002, s.8



Kaynak: TAYLOR, 2002, s.8

31. Türkiye’deki Başarılı E-Devlet Uygulamaları

310. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi-MERNİS

1972 tarihli 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile ortaya çıkan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (Mernis Projesi) 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı(DPT) tarafından projelendirilmiştir. Mernis Projesi’nin amacı tüm vatandaşların kimlik bilgilerinin ortak bir veritabanında toplanmasıdır. Mernis Projesi kapsamında sağ yada ölü ayrımı yapılmadan 120 milyon kişiye 11 haneli bir kimlik numarası verilmiştir(GÖKER, 2002, s.1).

311. Web Tabanlı Otomasyon Sistemi – SAY2000

Maliye Bakanlığı, Muhasebat Genel Müdürlüğü tarafından 3 Mart 1999 tarihinde başlatılan Web Tabanlı Otomasyon Sistemi (Say2000) 2001 yılı sonunda tamamlanmıştır.

Say2000 sistemi 81 il ve 850 ilçede ye alan 1536 noktada(1464 Saymanlık ve 72 diğer birim) kurulu 7700 bilgisayarla yaklaşık 1500 kullanıcıya hizmet vermektedir. Say2000 için kurulan iletişim alt yapısı, Maliye Bakanlığının diğer birimleri tarafından da özel uygulamalar, internet erişimi, e-posta ve dosya transferi amaçlarıyla ortak olarak kullanılmaktadır.

Say2000 projesi ile;

- Yurt genelindeki 1464 saymanlığın tamamı otomasyona geçirilmiş olup merkezle ve birbirleriyle sürekli iletişim halindedirler.
- Kamu hesapları ve bütçe uygulamaları sonuçları günlük olarak izlenebilir ve ekonomi yönetimine zengin karar desteği verilebilir hale gelmiştir.
- Devlet, her tahsilatını ve her harcamasını anında izleyebilecektir.
- Nakit durumu günlük olarak izlenebilecek ve nakit planlaması daha sağlıklı yapılabilecektir.
- Uluslar arası standartlara uygun bilanço, gelir tablosu ve nakit alım tablosu gibi mali tablolar üretilebilecektir.
- Tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgilerinin merkezi bir veritabanında tutularak, maaşların merkezden izlenmesi ve hesaplanabilmesi imkan dahiline girmiştir.
- Saymanlık personelinin tamamı internet imkanlarından yararlanmakta, her türlü bilgiye hızlı bir şekilde ulaşmakta ve güncel mevzuatı anında takip edebilmektedir(<http://www.muhasabat.gov.tr>).

312. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi – VEDOP

Vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayarlarla yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulmasının hedeflendiği VEDOP 1998 yılında başlatılmış ve bugün itibariyle 22 il ve 10 ilçe merkezinde 154 vergi dairesinde yaygınlaştırılmıştır(<http://www.gelirler.gov.tr>).

Vergi dairelerinde yapılmakta olan bütün işlemlerin bilgisayarlar aracılığıyla yapılmasını amaçlayan projeye, merkezde Yönetim Bilgi Sistemi oluşturulmuş, Gelirler Genel Müdürlüğü Network alt yapısı yenilenmiş, kişisel bilgisayarlar ile Vergi Kimlik Numarası uygulaması 283 vergi dairesine yaygınlaştırılmıştır(<http://www.gelirler.gov.tr>).

Vergi daireleri işlemlerinde otomasyonun sağlanması ile birlikte, vergi dairelerinin daha etkin ve verimli çalışmalarına olanak sağlayacak alt yapı oluşturulmuştur. VEDOP ile gelir ve kurumlar vergisi mükellefleri, vergi ile ilgili durumlarını internet ortamında sorgulama imkanına kavuşmuşlardır. Proje ile vergi gelirlerinin toplanmasında etkinliğin sağlanması, vergi dairelerine gelen mükelleflerin işlemlerinin rahat, kısa bir sürede bitirilmesi ve vergi dairesi personelinin teknolojik imkanlardan yararlanması hedeflenmiştir.

Birinci aşama olan bilgi aşaması tamamlanan projenin ikinci aşaması olan etkileşim aşamasına başlama çalışmaları tamamlanmak üzeredir. Bu aşamada her ilde en az bir vergi dairesi olmak üzere 126 vergi dairesi otomasyonu, internette beyanname kabulü, mükelleflerin defter ve belgelerinin elektronik ortamda arşivlenmesi çalışmaları planlanmaktadır(<http://www.gelirler.gov.tr>).

313. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi – GİMOP

Dünya Bankası kredisi ile finanse edilen Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP) 1998 yılında Atatürk Havalimanı Gümrük Müdürlüğü'nde pilot olarak başlamıştır.

GİMOP projesi ile ticaret erbabına daha iyi hizmet verilmesi, gümrük mevzuatının daha etkin uygulanması, gümrük denetimlerinin daha etkin yapılması, daha etkin vergi tahsilatı, personel kaynaklarının daha etkin kullanılması amaçlanmaktadır.

2001 tarihi itibariyle 55 Gümrük Müdürlüğü ve 15 Gümrük Baş Müdürlüğü otomasyon kapsamına alınmıştır. Otomasyona geçirilen idareler, işlem hacmi yoğunluğu olan idareler olup, bugün itibariyle ithalat ve ihracat işlemlerinin %98-99'u bilgisayarlı gümrük idarelerinden yapılmaktadır.

Otomasyona geçen idarelerde hayata geçirilen elektronik gümrük uygulamaları ile yükümlüler internet veya Elektronik Veri Değişimi yöntemiyle elektronik olarak beyannamelerini tescil ettirebilmektedirler. 1999 yılında toplam beyannamelerin %36'sı elektronik olarak tescil edilmiştir(<http://www.gumruk.gov.tr>).

314. Devlet Malzeme Ofisi(DMO) Elektronik Satış Sitesi

Devlet Malzeme Ofisi'nin (DMO) web sayfasında yapılan "Katalog Satış" uygulamasının yanında "Sanal Katalog" yoluyla satış yapılmaktadır.

Ofisin elektronik satış (e-satış) sitesi üç bölümden oluşmaktadır. Bunlar e-satış, ihale duyuruları ve DMO hakkında genel bilgilerdir.

E-satış bölümünde, 5000 çeşit ürünün teknik özellikleri, resmi ve fiyatı yer almaktadır. Satış sitesinden yararlanmak için siteye üye olmak ve bir şifre olmak gerekmektedir. Müşteri kendine verilen şifre ile ürünleri seçmekte, ödemenin yapılacağı banka ve hesap numarasını girerek işlemini tamamlamaktadır. Ayrıca kullanıcı, siteden siparişinin hangi işlem safhasında olduğunu izleyebilmektedir(<http://www.dmo.gov.tr>).

315. Bağ – Kur Eczane Otomasyonu Sistemi – BEOS

2000'de başlayan Bağ – Kur Eczane Otomasyonu Sistemi projesi (BEOS) ile Bağ-Kur'lu sosyal sigortalılar eczane işlemlerinin insandan bağımsız olarak

gerçekleştirilebilmesi ve 15 bin eczanenin kontrolünün daha rahat ve etkin yapılabilmesi amaçlanmıştır.

Proje ilk olarak Ankara'da uygulamaya başlanmıştır. 1 Ocak 2002 tarihinden itibaren Türkiye'deki bütün eczanelerin yeni sisteme girmesi zorunluluğu getirilmiş ve sistem bir aylık gecikmeyle Şubat 2002'de Türkiye genelinde uygulamaya geçmiştir.

BEOS'un Bağ-Kur'a sağladığı faydalar ise;

- Eczaneyi, sigortalıyı, ilacı ve ilacın dozunu kontrol etme imkanı sağlanmaktadır.
- Hastaya yazılan ilaçla aynı etken maddeye sahip daha ucuz ilaç tavsiye edilmekte, bunu kabul etmeyen hasta %30'una kadar limit içinde kalan ilaçları alabilmektedir. Böylece ilaç harcamalarında ciddi oranda tasarruf sağlanmaktadır.
- Kuruma prim borcu olanların sağlık hizmeti almasına engel olarak Bağ-Kur'luyu hem cari hem de sağlık borcunu ödemesi için zorlayarak kurumun topladığı prim miktarını arttırmaktadır.
- Kurum ile eczaneler arasındaki işlemleri hızlandırmakta ve ödemelerde etkinlik sağlanmaktadır(<http://www.bagkur.gov.tr>).

32. Ulusal E-Devlet Girişiminin Oluşturulmasına Yönelik Bir Model

Ulusal bir e-devlet girişimi ICT'lerin devletlere sunduğu potansiyellerden yararlanabilmek için gelişmiş ve gelişmekte olan bütün ülkelere gereklidir. Bununla birlikte e-devlet projelerinin başarısı yada başarısızlığını anlamak için geliştirilen modelde bilgi, teknoloji, süreç, amaç ve değerler, personel ve personel yeteneği, yönetim sistemi ve yapısı ile diğer kaynaklardan (zaman ve para) oluşan yedi boyut göz önünde bulundurulmalıdır (HEEKS, 2003, s.3).

320. Ulusal E-Devlet Girişiminin Vizyonu ve Kapsamı

E-devlet mükemmel devleti oluşturmak için ICT'lerin kullanılmasıdır. E-devlet, ICT'lerin mümkün kıldığı yeni dijital bağlantılar sayesinde devletteki mevcut olan eski bilgi teknolojilerinin üstünde yer alan girişimlerdir. Bu yeni bağlantılar sivil toplum içinde yeni ilişkileri oluşturmakta ve varolan ilişkileri güçlendirmektedir. Bu nedenle e-devlet, elektronik idare(e-idare), elektronik toplum (e-toplum), e-vatandaş ve elektronik hizmetleri (e-hizmet) kapsamaktadır.

- E-idare: Devlet içinde stratejik bağlantıların oluşturulması, performans idaresi ve yetkinin oluşturulması ile devlet işlemlerinin düzeltilmesidir.
- E-vatandaş ve E-hizmetler: Hesap verilebilirliğin sağlanması, vatandaşlarla konuşma, vatandaşların dinlenmesi, demokrasinin ve kamu hizmetlerinin desteklenmesi ile vatandaşların devlete bağlanmasıdır.
- E-toplum: İşletmelerle daha iyi çalışma, toplulukların geliştirilmesi, devlet ortaklarının ve sivil toplumun oluşturulması ile devlet sınırlarının ötesinde etkileşimin sağlanmasıdır.

Şu anki özel sektör ile STK, elektronik işletme (e-işletme) ve devletsel olmayan e-topluma odaklanmışlardır. Bu da e-devletin diğer alanları arasındaki farkı açarak genişlemesini sağlamaktadır. Ortaya çıkan genişlemenin sonucu olarak bu alanlar geniş ölçüde görmezden gelinmeye başlanmıştır. Neticede göz ardı edilen bu alanlar e-devlet girişimlerinin öncelikli alanlarıdır. E-idare, e-toplum, e-hizmet ve e-vatandaşın devletle ilgili olan kısmı e-devlet için network devleti yansıtmaktadır(HEEKS, 2003, s.2).

Network devleti oluşturmak ve e-devlet adımlarını hızlandırmak zorunda olan Türkiye öncelikle bu tip girişimlere rehberlik edecek bir vizyon oluşturmak zorundadır. Böyle yapılması ile toplumumuz daha sorumlu, daha hesap verebilir daha iyi hizmet sunan ve daha düşük maliyetli bir devletten çok daha fazla faydalanacaktır. E-devlet çeşitli boyutlara sahiptir. E-devleti gerçekleştirmek için liderlik, strateji, karşılıklı koordinasyon, teknik bilgi ve teknolojik stratejiden oluşan boyutlar bir e-devlet vizyonu ile birleştirilerek, kritik süreç boyunca bağımlılıklar, öncelikli olarak yapılması gerekenler belirlenmelidir. Buna ilaveten vizyon, alt yapı, yerel online işletmeler, çekici ileri teknoloji endüstrileri, bilgi

çalışanları, e-toplumun oluşturulması ve yaşam kalitesinin düzeltilmesi gibi unsurları da içermelidir(İNCE, 2001, s.100).

Devletsel ve devletsel olmayan hissedarların(STK, özel sektör, vatandaşlar) vizyonun belirlenmesine katılımları da teşvik edilmelidir. Eğer e-devlet planları geliştirilip uygulamaya konulduktan sonra özel sektör, kamu sektörü ile halka danışılırsa e-devlet projeleri düşük kullanım riski taşır. Belirlenen bir vizyonun hissedarlarca paylaşılması ile e-devlet uygulamalarının başından sonuna kadar topluluk ve seçmenlerce desteklenmesini sağlar ve bu da e-devlet uygulamalarının tabana yayılmasına yardımcı olur. Eğer vizyon ve yapılması gereken eylemler uygulanmazsa ülkemiz genişleyen bir bölüşümün yanlış tarafında yer alacaktır. Bu bölüşüm tam olarak yeni teknolojilere erişim olan dijital bölüşüm olmayıp bilgi, yetenek ve kamu hizmetleri bölüşümü olacaktır (HEEKS, 2003, s.2).

321. E-Devlet Girişiminin Öncelikleri, Hedefler ve Yapılması Gerekenler

Ülkemizde e-devletin başarılı olması için elektronik hazırlık (e-hazırlık) yapılması zorunludur. Bunun anlamı ise alt yapı yetersizliklerinin giderilmesi ve e-devlet liderlerinin güçlendirilmesi zorunluluğudur. Buna göre ulusal e-devlet girişimimizin önceliği 7 alanda e-hazırlığın oluşturulmasıdır.

Bunlar;

- Politika
- Liderlik
- Ekonomik rekabet
- Vatandaş hizmetleri
- İnternet&Extranet
- Topluluk
- E-Demokrasi (CALDOW, 1999, s. 3).

Ulusal e-devlet girişimimizin özel hedefleri ise;

- E-devlet girişimlerini ilerletecek yüksek düzeyde bilinç ve sorumluluk geliştirilmesi,
- E-devlet girişimleri için gerekli olan stratejik kapasitenin oluşturulması,
- E-devlet girişimleri için gerekli olan insan ve veri alt yapısının oluşturulması,
- Network devlet pilot projelerinin uygulanmasıdır.

Liderler ve engellerin belirlenmesi ile ulusal bir e-devlet girişimi e-devleti benimseyen ülkemiz için takip edilen sonuçları verecek bir ölçüt ve yapısal bir yaklaşım sağlayacaktır.

Bunlar;

- E-devlet için yüksek düzeyde bilinç ve yükümlülük,
- E-devlet projelerini stratejik olarak planlayacak ve yardımcı olacak e-devlet kurumları,
- E-devlete olanak sağlayacak yeni kurumlar ve düzenlemeler,
- Ulusal bir e-devlet stratejisi,
- E-devlet pilot projelerini uygulamak için işlemsel kapasite,
- Network devleti odaklı e-devlet projeleridir(HEEKS, 2003, s.3).

322. E-Devlet Girişiminin İlkeleri

Ulusal e-devlet girişiminin altında yatan ilkeler:

a) E-Devlet Bir Taslak Değil Bir Süreçtir

Her ülkenin, her kurumun kendilerine ait en iyi e-devlet çözümü bulmalarına yardımcı olacak genel bir e-devlet modeli yoktur. E-devlet projelerine uygulayacak ülkelerce e-devleti geliştirmiş olan ülkelerin e-devlet deneyimlerinden yararlanılmalıdır. Fakat bu ülkelerin e-devlet taslakları aynen alınmamalıdır. Bunun yerine eğitici, kapasite oluşturucu, kolaylaştırıcı, karşılıklı diyalogu geliştirici bir e-devlet süreci oluşturulmalıdır. Bununla birlikte bu sadece bir taslak olarak değil de görüşme, tartışma için temel bir çekirdek olarak görülmelidir.

Yerelleştirmenin önemli bir parçası olan her e-devlet girişimi varolan girişim ve kurumlarla olan ilişkisinin dışında geliştirilmelidir. Özellikle de bazı tükeler e-devlet için var olan kurumlarını faydalı olarak bulabilirler ve ona yaygın, açık bir kimlik verebilirler. Diğerleri de onu e-devlet çerçevesine konulmuş, yapay bir sınır olarak görebilir ve bütün ulusu kapsayan ICT'yi daha büyük bir yaklaşım olarak görebilirler (HEEKS, 2003, s.5).

b) Dış Yardım ve Teşvik İle İç Sahiplik Arasındaki Ortak Denge

Dış yardım ve teşvik olmaksızın e-devlet girişimleri asla tasarlanamaz, başlatılamaz ve başarılı bir şekilde uygulanamaz. İç sahiplik olmaksızın e-devlet girişimleri asla geliştirilemez. E-devlet girişimleri bu üç kuvvetin bütünleştirilmesi ve dengelenmesi gibi zor bir durumla boğuşmak zorundadır. Ortaklık, sahiplik ve diyoloğun sağlanması ile yabancı bir ülkeden, kamu sektöründen, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarından seçilecek liderlerin değişimi başlatmak ve uygulamak için girişimde bulunmaları gerekmektedir (HEEKS, 2003, s.5).

c) Ülkemiz şu Anda ICT ve E-Devlete Sahiptir

Ülkemizin gelişmiş tükelerin sahip olduğu ICT'lere sahip olmadığı yargısına varılmamalıdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ülkemizde 40 yıldan beri kullanılmakta olup canlı ve hızlı büyüyen, parlak ICT sektörleri vardır. şu anda ülkemiz elektronik gelişim (e-gelişim) projeleri ve önerileri ile uğraşmaktadır. Bu uğraş iyi bir şekilde planlanmalı ve gelişmiş tükelerde daha önce yaşanmış olan e-devlet başarısızlıklarının nedenleri dikkatle incelenerek ona göre hareket edilmelidir (TC. BAşBAKANLIK, 2002, s.288).

d) Bütünleştirilmiş Bir Yaklaşım

ICT'ler geniş devlet hedefleri tarafından oluşturulmak ve bunlarla bütünleştirilmek zorundadır. ICT'lerin değerli bir reform kaldıracı olarak kabul edilmesine karşın ulusal e-devlet girişimlerinin hedeflerini yansıtmak zorundadır. ICT devlet bilgi sistemlerinin yenilenmesi ihtiyacını karşılayacak anahtar bir araçtır. Bu nedenle bilgi, ICT girişimleri ve e-devlet girişimleri bütünleştirilmelidir (HEEKS, 2003, s.5).

e) Ülke Gerçeklerine Göre Çözümler

E-devlet projeleri ülkenin gerçek alt yapısı, ülke değerlerine gereken duyarlılığı göstermek zorundadır. E-devlet girişimleri gelişmiş ülkelerin yada özel sektörlerin e-devlet stratejilerine tam olarak adapte edilmemeli fakat bu stratejiler incelenip ülke gerçeklerine dönüştürülerek uygulanmalıdır (BACKUS, 2001, s.6).

f) Katılımsal Yaklaşım

E-devlet vizyonu oluşturulduktan sonra halk ve devlet arasındaki anahtar objektifler ve vizyon ile devletsel ve devletsel olmayan sektörlerin liderlerinin bağlantılı olması önemlidir. Vatandaşların, liderlerin, sivil toplum kuruluşlarının, özel sektörlerin e-devlet sürecine katılımlarını sağlamak için bir haberleşme stratejisi oluşturulmalıdır. Bunun için de hedef kitlelerin katılımına yardımcı olacak en iyi araç olan medya kullanılmalıdır. Bununla birlikte belirlenecek olan haberleşme stratejisi e-devlet projelerinin doğasına ve toplumun yapısına göre belirlenmelidir (HEEKS, 2003, s.6).

g) Network Devlet Üzerine Odaklanmak

E-devlet projeleri ile hedeflenen amaçların ve önceliklerin elde edilmesi için network devlet üzerine odaklanılmalıdır. Böyle yapılması ile e-devlet uygulamalarında karşılaşılabilecek olan sorunlar, elde edilecek faydalar, halk katılımı gibi e-devleti ilgilendirecek birçok önemli olay aydınlatılmış ve gözler önüne serilmiş olacaktır(PASIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY, 2002, s.21).

33. Ulusal E-Devlet Girişimi Modeli

Burada e-devlet uygulamasını yaymak ve başarılı bir şekilde yürütülmesini sağlamak için 4 aşamadan oluşan ulusal bir e-devlet modeli incelenecektir(HEEKS, 2003, s.8).

330. E-Devlet Bilinci ve Sorumluluğunun Oluşturulması

3300. Ulusal Bir E-Devlet Zirvesi

Ulusal e-devlet girişimi için öncelikler ve vizyonun belirlenmesine yardımcı olan bütün organizasyonlarda e-devlet için politik ve kaynak sorumluluğu en üst düzeye çıkarılmalıdır. Bunun için bürokratlarca bir e-devlet zirvesi oluşturulmalıdır. Oluşturulacak olan bu zirve 3 temel hedefe yönelik olmalıdır. Bunlar;

- Ülkede e-devlet sorumluluğunun oluşturulması ve e-devlet bilincinin artırılması,
- E-devlet için güvenli ulusal ve uluslar arası kaynak sağlanması,
- Her türlü amacı içeren ulusal e-devlet girişimleri için proje öncelikleri, program, süreç ve alt yapının düzenlendiği bir dokümanın oluşturulmasıdır.

Böyle bir zirve yerel ihtiyaçlar, öncelikler ve görüşler ile birlikte veri, teknolojik, beşeri, yasal ve kurumsal alt yapıyı içeren e-hazırlık ile ilgili çok sayıda verinin toplanmasını gerektirir. Zirve aktivitesi seçim bölgesi, gündem, sahiplik ve sorumluluğun oluşturulmasını gerektirir. Ayrıca sunulan bu temel etrafında çok sayıda görüşme, varolan ve planlanan ICT stratejileri ile birlikte girişimlerini de gerektirir(HEEKS, 2003, s.8).

3301. Liderler Arasında Sorumluluk ve Bilincin Yükseltilmesi

Buradaki amaç e-devlet için en üst düzeyde politik ve kaynak sorumluluğunun oluşturulmasıdır. Düzenlenen e-devlet zirvesine ilaveten cumhurbaşkanı, başbakan, bakanlar gibi e-devlet liderleri arasında e-devlet bilinç ve sorumluluğunun da yükseltilmesi gerekmektedir (NAO, 2002, s. 19).

3302. STK, Özel Sektör ve Kamu Kurumlarında E-Devlet Bilincinin Arttırılması

Buradaki amaç STK, özel sektör ve kamu kurumları arasında e-devlet bilincinin arttırılmasıdır. Bu bilincin arttırılması için yapılması gereken aktiviteler ise;

- STK, özel sektör ve kamu kurumu personeli için toplantı ev eğitim seminerleri düzenlemek,
- STK, özel sektör ve kamu kurumu personeline web tabanlı dokümantasyonlara erişim olanağının sağlanması,
- Anahtar STK, özel sektör ve kamu kurumu personeli ile bireysel toplantılar düzenlemek,
- STK, özel sektör ve kamu kurumlarının e-devlet projelerinin değerlendirilmesi ve uygulanmasına destek olmalıdır.

Ulusal e-devlet girişimlerinin başarılı sonuçlar vermesi için STK, özel sektör ve kamu partnerliği oluşturulmalıdır. Yukarıda sayılanlara ilave olarak bu kurumlarda e-devlet bilincinin artırılması için e-devlet profilinin yükseltilmesi, bütünleştirilmiş bir yaklaşımın sağlanması ve en iyi e-devlet uygulamaları oluşturulmalıdır(HEEKS, 2003, s.10).

331. E-Devletin Stratejik Kapasitesinin Oluşturulması

3310. Stratejik Kurumların Oluşturulması

E-devlet girişimlerinin başarısı için e-devlet girişimlerinden sorumlu olacak olan bir e-devlet akademisi oluşturulmalıdır. Bu akademinin anahtar sorumluluğu e-devlet için gerekli olan bilgi ve ICT yeteneğinin sağlanması için eğitim sağlamaktır. Bu akademinin yapacağı özel eğitim girişimleri e-devlet liderleri, e-devlet memurları, sivil toplum liderleri, özel sektör liderleri ve politikacılardan oluşan hedef grubu kapsamalıdır(HEEKS, 2003, s.11).

3311. Yasal Alt Yapının İnşa Edilmesi

Buradaki amaç e-devletin oluşumuna yardımcı olacak gerekli yasal ve düzenleyici değişikliklerin yapılmasıdır. E-devletin başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi ve uygulanması için temel gerekliliklerden biride uygun hukuksal ortamın sağlanmasıdır. Yapılması gereken hukuksal düzenlemelerdeki temel yaklaşım, e-devletin öntünü açacak olumlu düzenlemeler ve bu hedeflere ulaşılmasını engelleyecek olumsuz düzenlemelerden

kaçınma şeklinde olmalıdır. E-devlet projelerinin temelinde ICT'lerin etkin kullanımı yatmaktadır. ICT'lerin, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması için kullanımına ilave olarak, kişisel ve kurumsal iletişim e-ticaret, e-iş gibi alanlarda da bir çok yasal düzenlemenin yapılması zorunluluğu ortaya çıkmıştır. E-devletin başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi için hukuksal alanda yapılması gereken düzenlemeler aşağıda belirtilmiştir. Bunlar;

- Kişisel verilerin korunması ve gizliliğin sağlanmasına yönelik düzenlemeler,
- Elektronik imzaya hukuksal geçerlilik sağlanması, elektronik kayıtlara ispat gücü verilmesi ve gerekli onay makamının oluşturulmasına yönelik düzenlemeler;
- Vatandaşların kamuya ait bilgilere erişim hakkının ve ulusal güvenlikle ilgili bilgilerin uluslar arası standartlara uygun olarak sınıflandırılması ve korunmasına yönelik düzenlemeler,
- Elektronik olarak yapılan mal ve hizmet alımlarında tüketicilerin korunmasına yönelik düzenlemeler,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri alanına has suç ve cezaların belirlenmesine yönelik düzenlemelerdir(TC. BAŞBAKANLIK, 2002, s.44,45).

3312. E-Devlet Sorumluluğu ve Liderliğin Oluşturulması

Üst düzey liderlerde e-devlet bilinç ve sorumluluğunun artırılması girişimlerine ek olarak liderlik rolü alabilecek olanlarında eğitilmeleri gerekmektedir. Ulusal e-devlet akademileri tarafından yapılması gereken eğitim aktivitelerinin içeriği aşağıda belirtilmiştir. Bunlar;

- Sivil toplum, özel sektör ve ikinci kademedeki devlet liderlerine verilecek olan e-devlet eğitim süreci bu liderlerde e-devlet sorumluluğu, güven ve bilincinin oluşturulmasına ilaveten onların e-devlete yüksek düzeyde girdi ve destek sağlamalarına odaklanmalıdır.

- Bugünkü e-devlet liderlerine verilecek olan e-devlet eğitim süreci stratejik planlama, kişiler arası ilişki ve liderlik gibi yeteneklerin geliştirilmesi üzerine odaklanmalıdır(HEEKS, 2003, s.14).

3313. E-Devlet Stratejisinin Oluşturulması

E-devlet başarısı için her ulusal projenin parçalanmadan doğrudan uygulanması gerekmektedir. Bu nedenle ulusal bir e-devlet girişimi ulusal e-devlet stratejisinin oluşumunu desteklemelidir. Bununla birlikte oluşturulacak olan strateji ICT girişimi, politikaları, kapasite girişimi ile ulusal öncelikleri içermelidir(PASIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY, 2002, s.13).

332. E-Devletin Uygulama Kapasitesinin Oluşturulması

Ülkemizde şu anki e-devlet kapasitesi ile e-devlet için gereken kapasite arasında büyük bir e-hazırlık boşluğu vardır. Bu boşluğun tamamen kapatılabilmesi için büyük bir girişim yapılmalıdır. Bu nedenle öncelikle e-devlet pilot projelerinin gerektirdiği kurumlar üzerine odaklanılmalıdır.

3320. İnsan Kapasitesinin Oluşturulması

Buradaki amaç e-devlet pilot projeleri tarafından etkilenecek olan organizasyonlarda e-devlet için gerekli olan insan kapasitesinin oluşturulmasıdır.Genel olarak e-devlet için öncelikli insan kapasitesi devlet işlemleri ve teknolojiye anlayan kişilerdir. Hedef organizasyonlar da bu kişiler çok başarılı birer e-devlet destekçisi olabilirler.

E-devlet girişimleri içindeki motivasyon eksikliği e-devlet önündeki en büyük engellerden biri olduğundan dolayı değişimin sağlanması için eğitime yüksek öncelik verilmelidir.

E-devlet yetenekli kamu çalışanlarına muhtaçtır. Fakat eğitim ve yetenek kazandırma girişimleri sonucunda ICT konusunda belli bir eğitim almış olan kamu personeli kamu

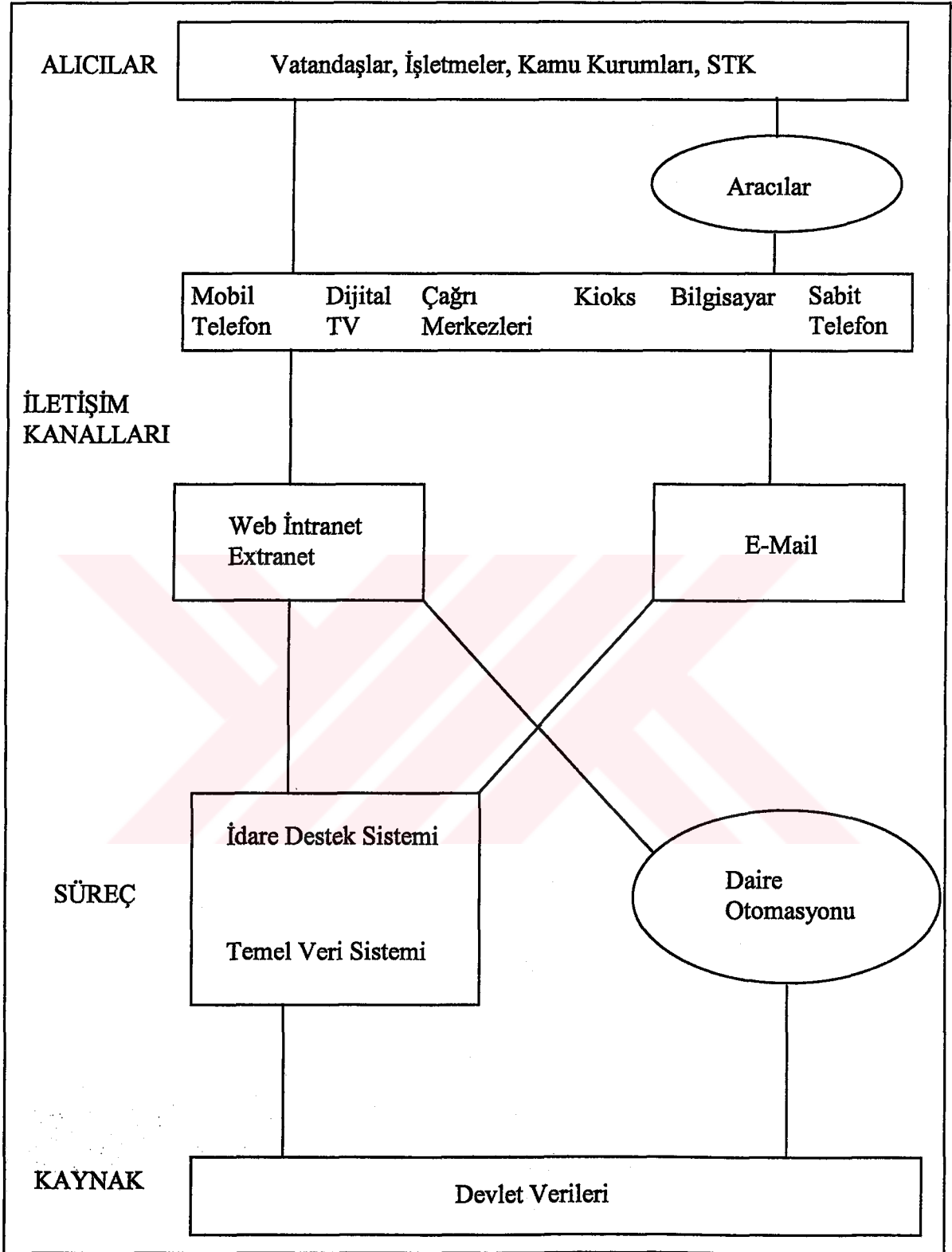
sektöründen kaçmaktadır. Bu durumda e-devlet sürecini tehlikeye atmaktadır. Söz konusu bu sorun e-devlet girişimlerinde göz önünde bulundurulmalıdır(HEEKS, 2003, s.16).

3321. Gereken Teknik Alt Yapının Oluşturulması

Telekomünikasyon alanında yaşanan gelişmeler çok sayıda hizmetin üretilmesine olanak sağlamıştır. Yaşanan bu gelişmeler sayesinde üretilen hizmetler ve bilgi daha geniş kitlelere ulaşmakta ve böylece kişisel verimlilik ile maliyet düşüşü sağlanmaktadır. Günümüzde artık ülkelerin geleceği gelişmiş bir iletişim alt yapısı ile doğrudan ilişkilidir. E-devlet projelerini başarılı bir şekilde uygulayabilmek, ucuz, kolay erişilebilir internet ve gelişmiş bir iletişim alt yapısına sahip olmakla mümkündür. Bunun sağlanması için yapılması gerekenler ise;

- Kolay erişilebilir, daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli internet olanaklarının sağlanması,
- İnternet hizmetleri sunumunda rekabetin artırılması,
- İnternet alt yapısının ülkenin en uç noktalarına kadar yayılması,
- İnternet omurgasının kapasitesinin artırılması,
- İnternet erişim çeşitliliğinin artırılmasıdır (TC. BAŞBAKANLIK, 2003, s.43).

E-devlet için oluşturulacak olan alt yapıya ilişkin model şekil 3'de gösterilmiştir.



Sekil: 3

E-Devlet Alt Yapısı Modeli

Kaynak: UKCABINET OFFICE, 2002, s.12.

3322. Elektronik Arşiv(E-Arşiv) ve Elektronik Kütüphanelerin(E-Kütüphane) Oluşturulması

Arşiv hizmetlerinin elektronik ortamda elektronik olarak yürütülmesi hem kurum ve kuruluşların hizmetlerini daha etkin ve kolay yürütmesini, hem de vatandaşların devlet hizmetlerinden daha hızlı ve kolay bir şekilde yararlanmasını sağlayarak bürokratik işlemlerin azalmasına yardımcı olur.

İçinde bulunduğumuz zamanda, bilginin her zamankinden daha fazla önem kazanması, bilginin ekonomide bir üretim faktörü olarak kabul edilmesi, güncel bilgilere hızlı ve kolay erişim gerekliliği bilgi kaynaklarındaki artış ve teknolojideki gelişmelerle birlikte ihtiyaç duyulan her türlü bilgiyi sağlayan kütüphaneler e-devletin oluşturulmasında önemli bir görev yüklenmiştir. Dolayısıyla bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişim ile birlikte arşivlerin ve kütüphanelerin de yenilenmeleri, fonksiyon ve hizmetlerini bu değişim doğrultusunda sürdürebilmeleri gerekmektedir.

E-arşiv ve e-kütüphanelerin oluşturulması için yapılması gerekenler ise;

- Standart dosyalama ve haberleşme kodlarının belirlenerek tüm resmi işlemlerde birliktelik sağlanması,
- Tasnifi tamamlanan belgelerin elektronik ortamda araştırmaya açılması,
- Elektronik ortamda oluşturulan ve oluşturulacak olan arşivlerin standartlarını belirlemek ve bunun sonucunda elektronik belge rehberi hazırlanmasıdır (TC. BAŞBAKANLIK, 2003, s.74,75).

333. E-Devlet Pilot Projelerinin Oluşturulması

E-devlet projelerinin ulusal düzeyde, geniş yada daireler arası bir projeler serisi olarak uygulamaya konulması risklidir. Bunun yerine e-devlet potansiyellerinin ve zorluklarının daha açık görülmesine olanak sağlayacak olan pilot projeler ile uygulamaya başlanmalıdır. Buna ilaveten pilot projeler e-devletle ilgili problemleri çözemez fakat sistematik e-devlet çabalarını oluşturmaya yardımcı olur. Pilot projelerin uygulanmasında e-ticaret konusunda

deneyim sahibi olan özel sektör kuruluşları ve STK'lardan yararlanılmalıdır (HEEKS, 2003, s.20).



4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Elektronik devlet kavramı tamamen yeni bir devlet yapısının oluşturulması anlamına gelmemektedir. Elektronik devlet yapısı geleneksel devlet yapısında kullanılan araçlar, teknikler ve sistem açısından farklı olmakla birlikte temel amaçlar ve yapı bakımından aralarında bir farklılık yoktur. Buna göre geleneksel devlet yaklaşımından elektronik devlet yaklaşımına geçiş çabalarının nedenleri nelerdir? Geleneksel devletten elektronik devlete geçiş çabaları, çoğu ülkenin kamu yönetimlerinin karşı karşıya kaldığı iki temel ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır. Bu temel ihtiyaçlar kamu yönetiminin daha az maliyetle ve daha etkin çalışır hale getirilmesidir.

Kamu kurum ve kuruluşlarınca kamu hizmetlerinin alıcısı olan vatandaşlara, işletmelere ve sivil toplum kuruluşlarına sunulan kamu hizmetlerinin daha az maliyetle ve daha etkin şekilde sunumu için hemen hemen bütün ülkelerde çeşitli çalışmalar yapılmıştır.

Kamu hizmeti alıcılarının taleplerini ve ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran çağdaş kamu yönetimi anlayışı kamu hizmetlerini ödedikleri vergilerle finanse eden vatandaşlarının ihtiyaçlarının zamanında, yerinde, kaynakları israf etmeden etkin ve verimli bir şekilde sunulmasını gerektirmektedir.

Son dönemlerde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan baş döndürücü gelişmeler yaşamın her alanını doğrudan etkilemeye başlamıştır. Söz konusu teknolojilerin, verimsiz, hantal, etkin hizmet sunamayan kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında bir araç olarak kullanılması fikri önem kazanmıştır. Bu çalışmada, kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerini daha az maliyet ve daha etkin bir şekilde sunabilmeleri için son dönemde geliştirilen bir yaklaşım ele alınmıştır. Bu yaklaşım elektronik devlet, dijital devlet, sanal devlet gibi çeşitli adlarla ifade edilen elektronik devlet yaklaşımıdır.

Bu bağlamda, e-devlet olarak adlandırılan kamu kurumlarının yeniden yapılandırılması modelinin sağlayacağı yararlar ise:

- a) Maliyetlerin azaltılması,
- b) Daha uygun saatler,
- c) Mekan farklılıklarını ortadan kaldırır, bekleme ve yolculuğu azaltır,
- d) Hata oranının en aza indirilmesi,
- e) Şeffaflık ve devlete güven artar,
- f) Verimlilik ve hizmet kalitesi artar, bürokrasi azalır,
- g) E-demokrasinin gelişimine katkı sağlanmasıdır.

Elektronik devlette geleneksel devletten farklı olarak hizmet alıcısının ve hizmet sunucusunun karşısında bir bilgisayar ekranının olmasıdır. Bununla birlikte, elektronik devlette temel devlet yapısı değişmemektedir. Kullanıcı, elektronik devlet uygulaması ile tüm kamu ve kuruluşlarına herhangi bir zaman ve herhangi bir yerden ulaşabilmektedir.

Bununla birlikte e-devletle ilgili aşılması gereken problemler karşımıza çıkmaktadır. Bunlar;

- E-devlet projelerinin hayata geçirilebilmesi güçlü bir siyasi programa ve bu konuda kararlı bir iradenin oluşmasına bağlıdır. Çünkü kararlı bir siyasi iradenin oluşmaması bu tür projelerin hayal olarak kalmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle, kamu yönetimindeki e-devlet girişimlerinin başarılı sonuçlar vermesi ancak güçlü bir siyasi irade ile mümkündür.
- Kamu kurumlarında çalışan personel bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip değildir. Bu nedenle de e-devlet projelerine işlerini kaybetme gibi özel çıkarları nedeniyle karşı çıkmaktadırlar. Bu engelin aşılması hizmet içi eğitim gibi programların kamu çalışanlarına verilmesi suretiyle onların değişimle birlikte kendilerinin güvende oldukları hissi sağlanmalıdır. Bu e-devlet projelerinin kamu çalışanlarınca benimsenmesi açısından önemli bir faktördür. Önemli olan kamu çalışanlarına değişimi ve bu değişim ile birlikte kendilerini değiştirmeleri gerektiğini benimsetmektir.

- E-devlet projeleri ile ilgili olan diğer önemli bir sorunda ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliğidir. Özellikle de az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomilerinin içinde bulunduğu yapısal bozukluklar ve dar boğazlar e-devlet projeleri için ihtiyaç duyulan yatırımların yapılmasına engel teşkil etmektedir. Bu nedenle yapılacak yatırımlar dikkatle planlamalı ve kararlılıkla uygulanmalıdır.
- Diğer önemli bir sorun da siyasi nedenlerle farklı siyasi düşünceye sahip yöneticiler arasındaki anlaşmazlık ve çatışmalardır. Bu sorun e-devlet projelerinin ve bu projeyi oluşturan unsurların tüm kamu yönetimine egemen olmasıyla çözülebilir.

Bunun yanında, ülkemizin e-devlet alanında başarılı ülkeler arasına girebilmesi önemini daha da arttırmıştır. E-devlet projelerinde başarılı olmak için yapılması gerekenler ise aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Ülkemizde ulusal ICT stratejilerini oluşturacak, bu konudaki uygulamaları koordine edecek yetkili bir birim yoktur. Bunun için öncelikle ulusal bilişim stratejilerini oluşturacak, uygulamaları koordine ve takip edecek bir birim kurulmalıdır. Bu birim oluşturulurken STK, bilimsel araştırma kurumları ve özel sektör kuruluşları da yer almalı ve diğer ülkelerdeki gelişmeler izlenerek ülkemize uygun bir yapılanma sağlanmalıdır.
- Ülkemizde kamu kurumlarının yapıları ve işleyişleri e-devlet işleyiş yapısıyla örtüşmemekte, kamu kurumlarının geleneksel iş yapma alışkanlıkları devam etmekte, bu nedenle de verimsizlik ve kaynak israfı oluşmaktadır. Ayrıca kamu kurumları arasında bilgi paylaşım eğilimi yoktur, bu da gereksiz tekrarlı işlemlerin yapılmasına neden olmaktadır. Bu sorunların çözümü için kamu kurumlarının organizasyon yapıları değiştirilmeli, sahip oldukları teknolojiler yenileri ile değiştirilmeli, aralarında bilgi paylaşımı sağlanarak iş tekrarları ortadan kaldırılmalı ve verimlilik sağlanmalıdır. Bununla birlikte her kurumun

ferdi olarak yürüttüğü e-devlet projeleri bir çatı altında toplanarak tek elden yürütülmelidir.

- Ülkemizde genel olarak e-devlet ve internet kullanımı azdır. Bunun için mevcut olan haberleşme alt yapımız iyileştirilmeli, internet kullanımı ucuzlatılarak vatandaşların e-devlet hizmetlerinden yararlanabileceği işlem merkezleri kurularak kullanım için özendirilmelidir.
- Toplum ve kamu kurumlarında e-devletin gereği olan e-kültür oluşmamıştır. Kamu kurumlarında ICT konusunda eğitimler verilmeli, top yekün bir eğitim seferberliği başlatılarak e-kültürün yaygınlaştırılması için toplumun her kesimi eğitilmeli ve bilgilendirilmelidir.
- E-devlet projelerinin gerektirdiği hukuksal değişiklikler henüz hayata geçirilmemiştir. Zaman kaybedilmeden STK, işletmeler ve vatandaşlarla iş birliği içinde hukuk devleti ilkelerine uygun bir hukuksal alt yapı geliştirilmelidir.
- Kamu kurumlarında ICT yatırımlarına önem ve öncelik verilmemektedir. E-devlet projelerinin bir an önce hayata geçirilmesi kamu kurumlarındaki ICT yatırımlarıyla doğru orantılıdır. Bunun için kamu kurumlarında ICT yatırımları önceliklendirilmeli ve teşvik edilmelidir.
- Kamu kurumlarında ICT konusunda uzman eleman istihdamı çok düşük düzeydedir. Kamu kurumlarında ICT alanında uzman olan elemanların özlük hakları iyileştirilerek, hem çalışan uzman personelin kalıcılığı sağlanmalı hem de bu kurumlarında çalışma tercih edilebilir hale getirilmelidir.
- Vatandaşların ve kamu kurumlarındaki personelin bilgisayar okur yazarlık oranı oldukça düşüktür. Bilgisayar okur yazarlığını arttırmak için gerekli alt yapılar oluşturularak vatandaş ve kamu personelinin bilgisayar okur yazarlığı sağlanmalı ve arttırılmalıdır.

Sonuç olarak e-devlet projeleri tüm toplumca benimsenmeli, desteklenmeli ve her kesim kendi üstüne düşen yükümlülüğü yerine getirmelidir.



YARARLANILAN KAYNAKLAR

a. Kitaplar

- ÇOBAN, Hasan : Bilgi Toplumuna Planlı Geçiş, <http://www.dpt.gov.tr/dptweb/ekutup96/cobanh/biltop.html> (12.12.2003).
- ERKAN, Hüsnü : Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, ISBN 975-458-053-7, 1994.
- İNCE, N, Murat : Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, DPT, ISBN 975-19-2763-3, Mayıs 2001, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-devlet.pdf>.

b. Makale ve Bildiriler

- ACCENTURE : "E-Government Leadership: Rhetoric vs Reality-Closing Gab", (2002), <http://www.accenture.com>.
- ACCESS AMERICA : "Improve the Public's Access to Government Services", <http://govinfo.library.unt.edu/accessamerica/reports/public2.html> (12.12.2003).
- AKTAN, C, Can
TUNÇ, Mehtap : " Bilgi Toplumu ve Özellikleri", <http://www.canaktan.org/yenitrendler/yeni-ekonomi/bilgi-toplumu-ozellikler.htm> (12.12.2003).

AKTAN, C, Can

TUNÇ, Mehtap

: “Bilgi Toplumunun Doğuşu ve Gelişimi”, [http://www.canaktan.org / yeni –trendler / yeni-ekonomi/bilgi- toplum-dogusu.htm](http://www.canaktan.org/yeni-trendler/yeni-ekonomi/bilgi-toplum-dogusu.htm) (12.12.2003).

BACKUS, Michael

: “E-Governance and Developing Countries”, International Institute for Communication and Development (IICD), Research Report No: 3 (April2001), [http://www.ftpiicd.org/files/research/ reports/report3.pdf](http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf).

BOZKURT, Veysel

: “Bilgi Toplumunun Getirdikleri ve Türkiye”, http://www.isguc.org/arc_view.php?ex=141.

BONHAM, G. Matthew

SEIFERT, W. Jeffrey

THERSON, J. Sutuart

: “ The Transformational Potential of E-Government: The Role of Political Leadership”, <http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>(12.12.2003).

CALDOW, J

: “The Quest for Electronic Government: A Definin Vision”, (1999), <http://www-ibm.com/industrie/government/ieg/pdf/egovvision.pdf>.

_____ : “ E-Government: A Go- To Market Strategy ” (2000), http://www-1.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/goto_market.pdf.

_____ : “ Seven E – Government Leadership Milistones”, (2001), http://www-1.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/seve n_E-Gov_Milistones.pdf.

- CDT : “E-Government Act Includes Other Important Previsions”,
http://www.cdf.org/publications/pp_8.25.shtml
(12.12.2003).
- DPT : “ Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı ”, <http://www.kobinet.org.tr/bilgibankasi/ekonomi / oikrapor/bilisim-oik-rapor.pdf>.
- DECONTI, Linda : “Information Systems for Public Sector Management”,
http://idpm.man.ac.uk/publications/wp/igov/igov_wp02.pdf.
- DINKOVA, Dinka : “ Bulgaria E - Readiness Assessment 2001”, Thirt
Regional Information Society Forum, E-Development in
SEE Sofia, 27-28 March 2002, ARC Fund, [http://www.arc
.online.bg/main/BGereadiness.pdf](http://www.arc.online.bg/main/BGereadiness.pdf).
- DOYCHINOV, Dimiter : “Applying the E - Government Framework in Bulgaria”,
Sofia University Publishing, (2002), [http://unpan1.un.org
/intradoc/groups/public/documents/untc/unpan003854.pdf](http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/untc/unpan003854.pdf).
- EUROPEAN COMISSION: “ Web – based Survey on Electronic Public Services”
(October 2001, [http://www.edevlet.net/ raporve yayinlar/
bench-online-services.pdf](http://www.edevlet.net/ raporve yayinlar/ bench-online-services.pdf)).
- GÖKER, Gamze : “Mernis Bir Arpa Boyu”, BT Haber, [http://www.bthaber
.net/292/menu/haber.01.htm](http://www.bthaber.net/292/menu/haber.01.htm) (12.12.2003)
- GÜMÜŞ, Nazım : “AB Adayı Bulgaristan’daki Gelişmeler”, AB’nin Bilgi
Toplumuna Bakış Paneli, Ankara DPT, 26.4.2001.
<http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/toplum/ab/bulgaris.ppt>.

- HEEKS, Richard : "Information Systems for Public Sector Management",
http://idpm.man.ac.uk/publications/wp/igov/igov_wp10.pdf
- HEEKS, Richard : "Building E-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action", i-Government, IDPM, University of Manchester(2001), <http://idpm.man.ac.uk/publications/wp/igov/igov-wp12.shtml> (12.12.2003).

HARWARD POLICY

GROUP ON NETWORK:"Eight Imperative for Leaders in Networked World", Harward Polcy Group on Network-Enabled Services and Government(2001), <http://www.ksg.harward.edu/exec.ed/3e/eight-imparatives.htm> (12.12.2003).

HAMELING, J. Cees : "New Information and Communication Technologies, Social Development and Cultural Change", (1997), [http://www.unrisd.org/unrisd/website/document.ns/462fc27bd1fce0080256b4a0060d2af/398d6a86112084780256b640051a497/\\$FILE/dp86.pdf](http://www.unrisd.org/unrisd/website/document.ns/462fc27bd1fce0080256b4a0060d2af/398d6a86112084780256b640051a497/$FILE/dp86.pdf).

HEARTH, Wilham : "Europe's Readiness for E-Government", (2000). <http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/eready.pdf>.

HARD, D, Peter

TEETER, M, Robert : "E-Government: The next American Revolution", The Council for Excellence in Government, (September 2000), [http://verdi.unisg.ch/org/idt/ceegov.nsf/0/bb2e40d64e8812fbc125bc8a005634c8/\\$FILE/010100-hard-teeter%20Survey2.pdf](http://verdi.unisg.ch/org/idt/ceegov.nsf/0/bb2e40d64e8812fbc125bc8a005634c8/$FILE/010100-hard-teeter%20Survey2.pdf).

INFOCOMM DEVELOPMENT

AUTHORITY OF SINGAPORE: “ E - Government 2001: Accelerating, Integrating, Transforming Public Services”, (2001), <http://www.ida.gov.sg>.

KOÇ, Oktay

ŞEN, Ahmet

: “Bilgi Toplumunun Taşıdığı Risk Unsurları”, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=197.

_____ : “Modernizing Government White Paper”, <http://www.official-documents.co.uk/document/cm43/4310/4310.htm>, (12.12.2003).

NOIE

: “Better Services, Better Government”, (Nov 2002), http://www.govonline.gov.au/publications/NOIE/better_services_better_gov/efficient_application_tech.htm (12.12.2003).

NAO

: “Better Public Services Through E-Government”, (2002), http://www.nao.gov.uk/publications/nao_reports/01-02/0102704-I.pdf.

_____ : “Checklist for E-Government Leaders”, http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/checklist_egov_leaders.pdf.

_____ : “Understanding Digital Divide”, <http://www.oecd.org/dsti/sti/prod/digitaldivide.pdf>.

_____ :“ The E - Government Imperative ”, (2003), <http://www.worldbank.org/publicsector/egov/E-Government/imperative.pdf>.

PACIFIC COUNCIL ON

INTERNATIONALPOLICY: “Roadmap for E-Government in the Developing World :10Questions Government Leaders Should Ask Themse lves ” , (2002),<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/e-gov.final.pdf>,

PARDO, Theresa

: “Realizing the Promise of Digital Government: It’s More Than Building a Web Site”, (2000), http://www.ctg.albany.edu/publications/journals/realizing_the_promise/realizing_the_promise.pdf.

REYNOLDS, M. Margery : “ E-Government as a Catalyst in the Information Age”, (2001), <http://www.netcaucus.org/books/egov2001/pdf/EGov/ntr.pdf>.

TÜBİTAK-BİLTEN

: “Bilgi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanım Araştırması 2000”, (Ocak 2000), <http://www.kabinet.org.tr/hizmetler/e-ticaret/e-ticaret-kutuphanesi/Biltendocs/Biltен-Rapor.pdf>.

TOMBOURIS, E.

GORILOS, S.

BAUKIS, G

: “Investigation of Electronic Government”, (2001). http://www.egov-project.org/egovsite/tombouris_panhellenic.pdf.

_____ : “ e-Türkiye Girişimi Eylem Planı ”, Taslak, Ankara (Ağustos 2002), <http://www.edevlet.net/raporveyayin.htm> (12.12.2003).

- _____ : “Bilgi Toplumuna Doğru”, Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu, Ankara, 2002
- _____ : “Government Online: An Internatioal Perspective”, (2001), [http://verdi.unisg.ch/org/idt/ceegov.nsf/0/46c9a93b90db82ac1256c8a00560b12/\\$FILE/GO-Globalsummmary.pdf](http://verdi.unisg.ch/org/idt/ceegov.nsf/0/46c9a93b90db82ac1256c8a00560b12/$FILE/GO-Globalsummmary.pdf).
- TAYLOR, Nelson Softres : “Online Devlet”, E-Devlet Technologies. http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf.
- _____ : “Government Online: A National Perspective”, Annual Country Report, Turkey, (November 2002), http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/gostudy2002_Turkey.pdf.
- TEKİN, Mahmut
ÇİÇEK, Ercan : “Bilgi Çağında Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi”, http://www.bilgiyonetimi.org/com/pages/mkl_gos.php?nt=149.
- UK CABINET OFFICE : “E - Government: A Strategic Framework for Public services in the Information Age”, (2000), <http://www.iagchampion.gov.uk/strategyhtm>, (12.12.2003).
- UÇKUN, Seher,
UÇKUN, Gazi,
LATİF, Hasan : “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, Kocaeli Üniversitesi, 1. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli.

UNPAN : "Bencmarking E-Government: A Global Perspective", (2001), <http://www.unpan.org/e-government/Bencmarking%20E-gov%202001.pdf>.

ULUSOY, Ahmet.

KARAKURT, Birol : "Türkiyenin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu", Kocaeli Üniversitesi, 1. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 10-11 Mayıs 2002, Kocaeli.

VIGNA, La, Mark

: "Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site Center For Technology in Government", University at Albany, Suny,(2001). <http://www.netcaucus.org/books/egov2001/pdf/realizin.pdf>

WEST, Darrel, M

: "Assessing E-Government: The Internet Democracy and Service Delivery by State and Federal Governments", (2000), <http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html> (12.12.2003).

_____ : "Global E-Government 2002", <http://www.İnsidepolitics.org/egovt02int.html> (12.12.2003).

WORLD BANK

: "A Definition of E-Government", <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, (12.12.2003).

_____ : "Bilgi Toplumu ve Bilgi Toplumunda Yönetici Nitelikleri", <http://www.kho.edu.tr/yayinlar/btym/yayinlistesi/yayinlar/Yayin1999/217-bilgitoplumu.htm>, (12.12.2003)

_____ : "E-Government Strategy" <http://www.whitehouse.gov/omb/inforeg/egovstrategy.pdf>.

:“Readiness for the Networked World”,
<http://cyber.law.harvard.edu/readinessguide/benefits.html>
(12.12.2003).

:“The Role of Government and Regulators in Electronic
Networks”, <http://www.number-10.gov.uk/su/en/04.htm>
(12.12.2003).

:“About E-Government”, http://europa.eu.int/information_society/programmes/egov_rd/about_us/index_en.htm,
(12.12.2003).

:“E-Government: The Next American Revolution”.
<http://www.excelgov.org/displaycontent.asp?Keyword=ppp092800>.

c. Kanun, Tebliğ, Yönetmenlik, Tüzük ve Diğerleri

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

<http://www.firstgov.gov>.

<http://www.excelgov.org>.

<http://www.canada.gc.ca>.

<http://www.ecitizen.gov.sg>.

<http://www.gov.sg>.

<http://www.s-one.net.sg>.

<http://www.e-envoy.gov.uk>

<http://www.irs.gov>.

<http://www.taxadmin.org>.

<http://www.ida.gov.sg>.

<http://www.infocid.pt>.

<http://www.basbakanlik.gov.tr>.
<http://www.adalet.gov.tr>.
<http://www.icisleri.gov.tr>.
<http://www.mfa.gov.tr>.
<http://www.maliye.gov.tr>.
<http://www.meb.gov.tr>.
<http://www.saglik.gov.tr>.
<http://www.ubak.gov.tr>.
<http://www.tarim.gov.tr>.
<http://www.calisma.gov.tr>.
<http://www.sanayi.gov.tr>.
<http://www.menr.gov.tr>.
<http://www.kultur.gov.tr>.
<http://www.turizm.gov.tr>.
<http://www.orman.gov.tr>.
<http://www.dpt.gov.tr>.
<http://www.gumruk.gov.tr>.
<http://www.tdk.gov.tr>.
<http://www.ttk.gov.tr>.
<http://www.khgm.gov.tr>.
<http://www.die.gov.tr>.
<http://www.meteor.gov.tr>.
<http://www.tapu.gov.tr>.
<http://www.taek.gov.tr>.
<http://www.millipiyango.gov.tr>.
<http://www.egm.gov.tr>.
<http://www.nvi.gov.tr>.
<http://www.gelirler.gov.tr>.
<http://www.muhasibat.gov.tr>.
<http://www.millievrak.gov.tr>.
<http://www.emekli.gov.tr>.
<http://www.ssk.gov.tr>.

ÖZGEÇMİŞ

Murat AYLKCI, 1979 yılında İstanbul'un Üsküdar ilçesinde doğdu. İlk öğrenimini Büyükdçekmece ilk okulunda tamamladı. Orta ve lise öğrenimini ise İstanbul'da tamamladı. 1996 yılında Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Maliye Bölümüne girdi ve 2000 yılında mezun oldu. 2000-2001 yılında KTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Ana Bilim Dalında yüksek lisansa başladı. Bir yıl İngilizce hazırlık programına devam etti.

AYLIKCI, İngilizce bilmektedir.

