

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK
LİSANS
TEZİ**

**E-DEVLET ANA KAPILARINDA
SUNULAN HİZMETLER ÜZERİNE
BİR İNCELEME: TÜRKİYE
VE SEÇİLMİŞ ÜLKE ÖRNEKLERİ**

ESMA YÜRÜK

**KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI**

HAZİRAN 2017



**E-DEVLET ANA KAPILARINDA SUNULAN HİZMETLER ÜZERİNE BİR İNCELEME:
TÜRKİYE VE SEÇİLMİŞ ÜLKE ÖRNEKLERİ**

Esmâ YÜRÜK

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

HAZİRAN 2017

Esma Yürük tarafından hazırlanan "E-Devlet Ana Kapılarında Sunulan Hizmetler Üzerine Bir İnceleme: Türkiye ve Seçilmiş Ülke Örnekleri" adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Gazi Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalında Yönetim Bilimleri Bilim Dalı YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Başkan: Prof. Dr. Türksel KAYA BENSGHİR

Kamu Yönetimi, TODAİE

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Üye: Prof. Dr. Hikmet KAVRUK

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.



Tez Savunma Tarihi: 19/06/2017

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Prof. Dr. Hilmi ÜNSAL

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Esmâ Yürük

19.06.2017



E-DEVLET ANA KAPILARINDA SUNULAN HİZMETLER ÜZERİNE BİR İNCELEME:
TÜRKİYE VE SEÇİLMİŞ ÜLKE ÖRNEKLERİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Esmâ YÜRÜK

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Haziran 2017

ÖZET

Yirminci yüzyıl sonlarına doğru bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler dünya üzerinde önemli değişimlere yol açmıştır. Yeni dünya düzeninde teknoloji, yönetim süreçleri ve sosyo-ekonomik koşullar üzerinde etkili olmuştur. Etkinlik, verimlilik, şeffaflık ve katılımcılığın temelleri değişmiş, bilgi toplumları için yeni bir yönetim modeli ortaya konulmuştur. Devlet yönetimi bu değişimin en çok hissedildiği alanların başında gelmektedir. Küresel rekabetin içinde olan her ülke bu dönüşüm sürecine dahil olma zorunluluğunu hissetmektedir. Zira haber alma kanallarının çok etkin olduğu günümüz dünyasında hayatı daha kolay kılan ve bürokrasiyi hafifleten uygulamaları başka ülkelerde takip edenler, benzer kolaylıkların ve uygulamaların kendi ülkelerinde de olmasını arzulamaktadırlar. Bu isteklere kayıtsız kalan yönetimler ise şiddetle eleştirilmektedirler. Devleti daha dinamik ve işlevsel bir örgütlenmeye sevk eden e-devlet yapılanması doğrultusunda çalışmalar ülkemizde de yürütülmektedir.

Bu çalışmada, kamu hizmetlerinin üretilmesi ve vatandaşlara sunulmasında bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik olanakların kullanılması olarak tanımlayabileceğimiz e-devlet, gelişim sürecinden başlayarak ele alınmış, örnek projeler üzerinden Türkiye uygulamaları değerlendirilmiştir. Yalnızca Türkiye’de değil dünyada da dikkat çeken, küresel bir olgu halini alan e-devlet, önde gelen ülkelerin projeleri, süreçleri ve e-devlet ana kapıları dikkate alınarak incelenmiştir. Yapılan incelemeler sonucu Türkiye için faydalı olabileceği düşünülen öneriler oluşturulmuştur.

Bilim Kodu : 111604
Anahtar Kelimeler : E-devlet, e-hizmet, web site, ana kapı, portal
Sayfa Adedi : 115
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Nail ÖZTAŞ

AN INVESTIGATION ON SERVICES PROVIDED IN E-GOVERNMENT GATEWAYS: EXAMPLES
OF TURKEY AND SELECTED COUNTRIES

(M.S. Thesis)

Esma YÜRÜK

GAZİ UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

June 2017

ABSTRACT

The developments experienced on information and communication technologies late in the twentieth century caused significant changes around the world. In this new world order, technology has had effects on management processes and socio-economic conditions. The bases of effectiveness, productivity, transparency and participation underwent some changes, thus a new management pattern for knowledge-based societies was suggested. Government management is the main area where this change has been felt. Every country in global competition feels compelled to get involved in this transformation process. Those who follow the applications that facilitate the life and lessen the bureaucratic procedures in other countries demand similar applications for their country. Governments that remain indifferent to these requests are criticized sharply. Efforts in line with e-government structuring that leads to more dynamic and functional organization in government management have been carried out also in Turkey.

In this study e-government that can be defined as the utilization of technological opportunities of information and communication in the process of forming the public services and presenting them to the citizens has been handled from its occurrence and e-government applications in Turkey have been evaluated on the basis of pilot projects. E-government which is a global phenomenon having created reactions not only in Turkey but also all around the world has been analyzed considering the projects, processes and websites of leading countries. Based on the results obtained, several suggestions have been offered for the application of e-government in Turkey.

Science Code : 111604

Key Words : E-Government, e-service, web site, gateway, portal

Page Number : 115

Supervisor : Prof. Nail Öztaş

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
ÇİZELGELERİN LİSTESİ	viii
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xiv
RESİMLERİN LİSTESİ	xv
KISALTMALAR.....	xvi
GİRİŞ	1
1. E-DEVLET UYGULAMALARIYLA İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR	3
1.1. Bilgi Kavramı ve Bilginin Gelişimi: Veri, Enformasyon, Bilgi	3
1.2. Bilgi Yönetimi.....	4
1.3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT)	5
1.3.1. Yeniden Yapılanma ve Bilgi ve İletişim Teknolojileri	6
1.3.2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkisi	6
1.3.3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Alanında Uluslararası Gelişmeler	8
1.3.4. Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Türkiye	9
2. E-DEVLET	11
2.1. E-Devlet Kavramı	11
2.2. E-Devlet Kavramının Ortaya Çıkışı ve Gelişimi	12
2.3. Geleneksel Devletten E-Devlete Geçiş	16
2.4. E-Devletin Özellikleri	18
2.5. E-Devletin Etkileşim Alanları	19
2.6. E-Devletin Amaçları	22
2.7. E-Devletin Yararları	25
2.8. E-Devletin Boyutları.....	27

2.9. E-Devletin Başarı Faktörleri	28
3. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET UYGULAMALARI	31
3.1. Türkiye’de E-Devlete Geçiş Nedenleri.....	31
3.2. Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamalarının Doğuşu ve Gelişim Süreci	31
3.3. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar	36
3.3.1. Yasal Sorunlar	36
3.3.2. İdari Sorunlar	37
3.3.3. Teknik Sorunlar.....	38
4. DÜNYADA E-DEVLET HİZMETLERİ: E-DEVLET ANA KAPILARININ İNCELENMESİ	40
4.1. Amerika Birleşik Devletleri	40
4.1.1. E-Devlet Ana Kapısı (USA.GOV)	45
4.2. Birleşik Krallık	50
4.2.1. E-Devlet Ana Kapısı (GOV.UK)	55
4.3. Finlandiya	60
4.3.1. E-Devlet Ana Kapısı (SUOMI.FI)	68
4.4. Yeni Zelanda	71
4.4.1. E-Devlet Ana Kapısı (GOVT.NZ)	75
4.5. Singapur.....	84
4.5.1. E-Devlet Ana Kapısı (ECITIZEN.GOV.SG)	88
4.6. Hollanda	94
4.6.1. E-Devlet Ana Kapısı (RIJKSOVERHEID.NL).....	98
5. SONUÇ.....	104
KAYNAKLAR	109
ÖZGEÇMİŞ	116

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 1.1. Bilgi Toplumuna Hazırlık Endeksi.....	10
Çizelge 2.1. E-Devlet Olgunlaşma Aşamalarında Akış İçerikleri	14
Çizelge 2.2. Geleneksel Devlet ile E-Devlet Anlayışı Arasındaki Farklılıklar	17
Çizelge 5.1. Örneklerle E-Devlet Ana Kapılarının Dikkat Çeken Özellikleri	105



ŞEKİLLERİN LİSTESİ**Şekil****Sayfa**

Şekil 2.1: E-Devlet Olgunlaşma Süreci	13
---	----



RESİMLERİN LİSTESİ

Resim	Sayfa
Resim 4.1. ABD E-Devlet Ana Sayfası (www.usa.gov).....	46
Resim 4.2. Birleşik Krallık E-Devlet Ana Sayfası (www.gov.uk).....	55
Resim 4.3. Finlandiya E-Devlet Ana Sayfası (www.suomi.fi)	68
Resim 4.4. Yeni Zelanda E-Devlet Ana Sayfası (www.govt.nz)	75
Resim 4.5. Singapur E-Devlet Ana Sayfası (www.gov.sg)	89
Resim 4.6. Hollanda E-Devlet Ana Sayfası (www.rijksoverheid.nl)	98

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CIO	Chief Information Officer
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
İŞKUR	İş ve İşçi Bulma Kurumu
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TÜBİTAK-BİLTEN	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu – Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü
UN	United Nations
USPS	United States Parcel Service
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi

GİRİŞ

Bilgi toplumuna geçişle beraber devletlerin uluslararası sahnede siyasal güç ve prestijlerini sergileyebilmelerinin en etkin yollarının; daha fazla bilgiye sahip olmak, bilgi üretmek ve bunu hizmete dönüştürerek diğer ülkelerin dikkatini çekmek, küresel pazardaki payını büyütme olduğu söylenebilir. Bilgi ve iletişimden beslenen e-devlet olgusu, devletin yeniden kurgulanması ve bürokrasinin yarattığı olumsuz etkilerin azaltılmasını sağlayabileceği anlayışı üzerine temellendirilmiştir.

Bu çalışmanın ana konusunun küresel bir olgu haline gelmiş bilgi toplumu çerçevesinde ortaya çıkan e-devlet hizmetlerinin gelişiminin değerlendirilmesidir. Bu araştırma ile dünyada yaşanan bu dönüşüm rüzgarının Türkiye'deki yansımalarını değerlendirmek hedeflenmektedir.

Tezin problemi, Türkiye'de etkin bir devlet inşasında e-devletin hangi niteliklere sahip olması gerektiği ve Türkiye'nin, e-devletin dünyadaki örneklerinden bu hususta öneriler alıp alamayacağını ortaya koymaktır.

Çalışma bilgi ve iletişim teknolojilerinin e-devletin temelini oluşturduğu, e-devletin geleneksel devletin devamı niteliği taşımadığı, bir dönüşümün sonucu olduğu, Türkiye'deki e-devletleşmede engeller bulunduğu, e-devletin tüm dünyada yankı uyandırdığı, bürokratik engelleri azalttığı ve kamu hizmetlerine vatandaş odaklı bir bakış kazandırdığı varsayımlarından hareketle yürütülecektir.

Dört bölümden oluşan tezin birinci bölümünde veri, enformasyon, bilgi gibi temel kavramlar ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, yani e-devletin öncesinde yaşanan gelişmeler işlenecektir.

İkinci bölümde bilgi toplumunun bir sonucu olan e-devlet kavramına, ortaya çıkışı ve gelişimine, geleneksel devletten e-devlete geçişe, e-devletin amaçlarına, yararlarına ve boyutlarına değinilecektir.

Üçüncü bölümde, e-devlet Türkiye özelinde işlenecek olup, Türk kamu yönetiminde yarattığı değişim ve dönüşümden bahsedilecek ve örnek projeler bağlamında Türkiye'deki gelişim aktarılmaya çalışılacaktır. Çalışmanın inceleme noktalarının da yer alacağı bölüm, e-devlet uygulamalarında yaşanan sorunların aktarılması ile tamamlanacaktır.

Dördüncü ve son bölüm ise seçilecek ülkelerin web sitelerine dair bir inceleme mahiyetinde olacaktır. Araştırma yapılırken belirlenen kriterler doğrultusunda örnek oluşturabilecek ülkeler belirlenerek bu ülkeler üzerinden yapılan incelemelerden Türkiye için öneriler tespit edilecektir. Kısaca ifade etmek gerekirse, çalışma ile Türkiye e-devlet ana kapısının – varsa – eksikliklerinin ve aksaklıklarının tespit edilmesi düşünülmekte, bu eksiklik ve aksaklıkların giderilmesi için öneriler geliştirilmesi hedeflenmektedir. Bu yapılırken, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişiminden başlayıp e-devletin uygulandığı günümüz kamu yönetimi anlayışına kadarki dönemi içine alan kronolojik bir sıralama takip edecektir.

İncelemede ikincil kaynaklardan yani yönetim bilimleri alanında son yıllarda çıkan kitaplar, süreli, süresiz yayınlar ve internet teknolojisinden faydalanılacaktır. Kaynak taraması Türkçe ve İngilizce olarak yapılacak olup, seçilecek ülkelerin e-devlet web sitelerinden de yararlanılacaktır. Web sayfalarının incelenmesinde belirleyici olan e-devletin problem noktaları olacaktır. Bu hususların tespit edilmesi ile ülkelerin web sitelerinden kuramsal veya uygulamaya yönelik dersler çıkarılmaya çalışılacaktır.

Tez çalışması sosyal bilimler alanında yapılan pek çok araştırma gibi metnin deneyselliğe oturtulamamasından kaynaklanan sınırlılıklar içermektedir. Metnin bir kısmının ikincil kaynaklardan ibaret olması da araştırma amaçlarına yanıt verememe ihtimalini barındırmaktadır. Varsayımları test etmeye yarayacak olan veriler ikincil kaynaklardan her zaman elde edilemeyebilir. Bahsi geçen sıkıntılara rağmen daha sonra yapılacak çalışmalara zemin oluşturacağı düşüncesiyle bu çalışma kaleme alınmıştır.

1. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ: İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR

1.1. Bilgi Kavramı ve Bilginin Gelişimi: Veri, Enformasyon, Bilgi

Tüm dinlerin felsefenin ve pozitif bilimlerin yakından ilgilendiği bir kavram olan bilgi kavramı, günlük hayatta da kullanılmasına rağmen tanımlamaya gelindiğinde benzeyen kavramlarla karıştırılmaktadır. Bilgiyi tanımlayabilmek için öncelikle benzer kavramlarla arasındaki farkları ve kavramlar arasındaki geçişleri anlamak gerekmektedir.

Bilgi hiyerarşisinin oluşmasında ilk basamak olarak niteleyebileceğimiz veri kavramı aslında kendi başına bir anlam ifade etmemektedir. Bir tanımlamaya göre organizasyon ve çevredeki fiziksel koşullarla ilgili gerçeklerin kişilerin anlayabilecekleri bir biçimde düzenlenmemiş ve ayrıştırılmamış ‘ham’ halidir (Dervişoğlu, 2004: 22). Bu tanımlamadan yola çıkılarak veri, ham enformasyon parçacıkları şeklinde ifade edilebilir. Yönetim bilimleri açısından tanımlayacak olursak; veri; bir organizasyonda gelişen hadiseleri temsil eden, insanların anlayabileceği ve kullanabileceği şekle dönüştürülmemiş ham gerçeklerdir (Zaim, 2005: 68).

Enformasyon, düzenlenmiş veri olarak tanımlanabilir. Veriden çok daha zengin bir içeriğe sahip olan enformasyon, yazılı sözlü veya görsel bir mesajdır (Barutçugil, 2002: 57). Veriden farklı olarak enformasyonun bir anlamı ve amacı vardır. Veriler enformasyona dönüştürülmek istendiğinde belirli bir amaca yönelik toplanır, analize uygun bir şekilde sınıflandırılır, matematiksel veya istatistiksel olarak analiz edilir, hatalarından arındırılır ve son olarak öz bir görünüme kavuşturulur (Zaim, 2005: 69).

Günümüzde hemen her disiplinle ilgisi olan bilgi kavramı insan usunun kapsayabileceği olgu, gerçek ve ilkelerin tümüne verilen ad ya da insanlığın çalışması sonucu ortaya çıkan düşünsel onur olarak tanımlanabilir (Şan, 2005: 25).

Bir başka tanımlamaya göre bilgi, geçmişle bağlantılı bir öğrenme sürecine dayanan, evrensel objektif, enformasyonun biçimlendirilmiş ve işlenmiş sonucu olan, transfer edilebilen ve problem çözmeye yönelik bir kavram olarak ele alınmaktadır (Zaim, 2005: 70). Genel olarak veri, enformasyon ve bilgi kavramlarını bir arada tanımlayacak olursak; veri,

kullanıma hazır ham gerçekler, semboller, metinler, basit gözlemler, toplam istatistiki değerler iken enformasyon ise çok az değeri var olan ve insan beyni tarafından işlenmediği sürece bilgiye dönüşmeyen; verilerin yorumlanması, toplanması, sınıflandırılması ve özetlenmesi, organize edilmesi, bilgi ise insan beyninde enformasyonun işlenmesi, yorumlanması, içerik kazandırılması, yaratılması veya kullanılması ile ilgilidir. Enformasyon tek başına bilgi olmamasına rağmen, bilginin önemli bir yönünü oluşturur. Bilgi süreci, veri ve gerçeklerle başlar ve bunlar genel enformasyonu oluşturmak için düzenlenir ve biçimlendirilir. Daha sonra, birey bu enformasyonu özümser ve bilgiye dönüştürür.

1.2. Bilgi Yönetimi

Kamu yaşamında bilgi kadar bilgi yönetimi kavramının da üzerinde durulması gerekmektedir. Bilgi yönetimi; kayıtlı ya da kayıtsız örgüt verilerini ve kişisel bilgi ve tecrübeye dayalı birikimleri, toplayıp, düzenleyip, kayıt altına alıp yararlı bilgi haline getirerek bunları doğru zamanlarda, doğru kimselerin, istenilen her yerden ulaşabilmesini sağlayıp, organizasyonun entelektüel mülkünü arttırmak, tekrarlanan işlemlerin tamamının teknolojik araçlarla yapılmasını sağlamak ve bunun sonucunda pozitif iş neticeleri elde etmek amacıyla yapılan bir dizi teknolojik ve kültürel işlemlerdir.

Bir başka tanımlamaya göre bilgi yönetimi; “bilgi ve iletişim teknolojilerinin veri ve bilgi işleme kapasitesi ile beşeri sermayenin yaratıcı gücünden azami ölçüde yararlanmayı amaçlayan örgütsel bir süreç” olarak tanımlanmaktadır (Aktan, 2005).

Bilgi yönetimi; kamu örgütlerinin sahip olduğu beceri, yetenek ve tecrübeleri ile elde ettikleri ortak akıl ve bilgileri tanımlar ve işler. Bu nedenle bilgi yönetiminin temel faydaları şu şekilde sıralanabilir: (Jarrar, 2002)

- Rekabetin artmasına katkıda bulunmak,
- Karar almayı etkin hale getirip zaman israfını önlemek,
- Vatandaşların sorunlarına daha hızlı çözüm oluşturmak,
- Çalışanların bilgi istiflemesini önleyip bilgi paylaşımlarını teşvik etmek,

- Bilgiye ve yardıma değer verildiği için çalışma arkadaşları arasındaki desteği güçlendirmek,
- İnsanların, yürütülen faaliyetlerin verimli olmasını sağlayarak ürün ve hizmetlerin kalitesini yükseltmek,
- Yeniliği teşvik etmek.

Bu amaçlara ulaşabilmek için ileri örgütler bilgi varlıklarını en etkin bir şekilde inşa eder, aktarır, düzenler, depolar ve kullanırlar.

1.3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT)

Bilginin, sistemli bir şekilde herhangi bir iletişim aracıyla başkalarına aktarılan, makul bir hükmü veya tecrübe sonucunu gösteren, olgu veya fikirlerle ilgili düzenli ve sistemli ifadeler olduğundan önceki başlıklarda bahsedilmiştir (Dura, 1990: 100). Bilgiye ulaşan ve bilgiyi üreten toplumlar için sıradaki aşama bunun yayılmasıdır. Bu bağlamda ele alınacak ilk kavram bilgi ve iletişim teknolojileridir.

Her şeyden önce, kesikli bir süreç olan bilgi işlemenin, sürekli bir süreç olabilmesine olanak sağlaması açısından önemli olduğunu söyleyebileceğimiz BİT'ler, kamu yönetimi mekanizmalarını basitleştirmesi ve hizmet sunumunda yarattığı farklılıklar açısından dikkat çekici niteliktedir.

1990'lara kadar içsel olarak kullanılan örgüt içi iletişimi güçlendirmeyi amaçlayan bilgi ve iletişim teknolojileri, internetin ve World Wide Web'in icadı ile dışsal olarak kullanımı ön plana çıkarmıştır. Son 20 yılda ortaya çıkan bu değişim eğitim, sağlık, tarım ve sanayi başta olmak üzere örgütlenmenin olduğu tüm alanlarda kendisini hissettirmeye başlamıştır. Bilginin üretimi ve yayılımında başrol oynayan ve bilgiye erişimi kolaylaştıran bir faktör olarak BİT'ler bir yandan ekonomik, toplumsal, siyasal ve yönetsel alanda bir dönüşümün yaşanmasına katkı sağlamakta, diğer yandan kamu yönetiminin yeniden yapılandırılma sürecinde reformun amaçlarına ulaşması için başvurulacak bir araçlar topluluğu olarak tanımlanmaktadır (Sobacı, 2012: 4).

1.3.1. Yeniden Yapılanma ve Bilgi ve İletişim Teknolojileri

Yeniden yapılanma kavramı 1980'lerden sonra sıkça kullanılan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009). Kamu yönetimi açısından geniş düzenlemeleri kapsayan bu kavram daha iyisinin arayışı olarak nitelendirilebilir.

Son 30 yıllık süre ele alındığında hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkeler reform dalgasının etkisi altına girmişlerdir. Dünya geneline yayılan yeniden yapılanma diğer reform hareketlerinin elde edemediği hızda yayılmıştır (Sobacı, 2012: 11).

1980li yıllarla başlayan bu küresel devrim, beraberinde “yeni kamu işletmeciliği” ve “yönetişim” kavramlarını getirmiştir.

Yeni kamu işletmeciliği; kamu yönetiminin örgütsel yapı ve süreçlerinde, özel sektör yönetim modellerinin ve tekniklerinin kullanılmasını öngören bir yaklaşım olarak tanımlanabilir (Dunleavy ve Hood, 1994).

Birçok ülkede esnekleşme, yerelleşme ve küçülme temelli eğilimler, büyük ölçüde bu değişim dalgasının bir uzantısıdır ve “yeni kamu işletmeciliği” olarak da tanımlanmaktadır. Uygulamaya yansıyan yönüyle postmodern izler taşıdığı söylenebilir (Özcan ve Ağca, 2010).

1.3.2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkisi

David Garson tarafından sistemli şekilde sunulan kuramlar BİT'lerin, başta toplum olmak üzere kamu yönetimi üzerindeki etkilerine odaklanmıştır. Kuramlar dört başlık altında açıklanmaktadır. Bunlar; demokratikleştirme/yetkilendirme kuramı, eleştirel kuram, sosyo-teknik sistemler kuramı ve küresel bütünleşme kuramıdır (Garson, 2005: 667).

BİT'lerin örgütsel yaşam ve kamu yönetimi üzerindeki etkisine dair temel kuram olan demokratikleşme/yetkilendirme kuramı, bilgi devriminin ademi merkeziyetçiliği ve demokratikleşmeyi beraberinde getirdiğini kabul etmektedir. Bunun temel nedeni, BİT'lerin kontrol alanını genişletmeye imkan tanıması ve günümüzde gücün temelini oluşturan bilginin yayılmasını olanaklı kılması ihtimalidir (Sobacı, 2012: 18).

Eleştirel kuramın temel eleştiri noktası teknolojinin getirdiği ayrımlaşmadır. Artan bilgi ve teknoloji bu dünyaya giremeyen veya bu dünyadan yararlanamayan yoksul sınıf ile teknoloji ve yönetim gücünü elinde bulunduran üst sınıfın arasındaki mevcut eşitsizlikleri pekiştirmektedir.

BİT’de yaşanan gelişmeler, ülkelerin ekonomik ve sosyal yaşamlarında da köklü değişikliklere yol açmaktadır. Küreselleşme ile birlikte ivme kazanan bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, uluslararası ticaret ve kalkınmada da önemli rol oynamaktadır. Buna rağmen BİT’in sunduğu imkanlardan yeterince faydalanıldığı söylenememektedir. Bu durumun, bilgi ve iletişim teknolojilerine ulaşım konusunda hem ülkeler, hem de bölgeler arasında belirgin bir eşitsizlik olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Önceleri ‘dijital bölünme’ olarak adlandırılan bu durum son yıllarda eşitsizliğe vurgu yapmak amacıyla ‘dijital uçurum’ olarak da anılmaktadır (Kılıç, 2011).

Eleştirel kurama göre BİT’ler ile kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması arasında ampirik bir ilişki olmadığı söylenmektedir. Bu bağlamda eleştirel kuram, kamu kurumlarında BİT’lerin bir yeniden yapılanma aracı olarak değil, özellikle çalışanları kontrol etme mekanizması olarak kullanıldığını iddia etmektedir. Bu kuram BİT’lerin devletlere herkesin yaşamını gözetlemek ve kontrolü artırmak için çok önemli imkanlar sunduğunu öngörmektedir. Bu nedenle eleştirel kurama göre BİT’ler; demokrasinin kurumsallaşmasına değil, örgütlerdeki veya toplumdaki hakim güç yapısının pekişmesine hizmet etmektedir (Sobacı, 2012: 19).

Sosyoteknik sistemler kuramı sosyoteknik sistemdeki psikolojik, toplumsal, politik ve kültürel faktörleri görmezden gelerek, teknolojiye yapılan aşırı vurguyu kabul etmemektedir. Sosyoteknik sistemler kuramının savunucuları, yeni teknolojilerin toplumsal sistemde kaçınılmaz olarak değişimi gündeme getirdiğine, ancak toplumsal sistemdeki değişimlerin de mutlaka teknolojiyi etkilediğine inanmaktadırlar (Sobacı, 2012: 20).

Küresel bütünleşme kuramı, teknolojide yaşanan gelişmeler ve sınır ötesi organizasyonların yayılması nedeniyle, küresel entegrasyonun gerçekleşme olasılığının arttığı tespitinde bulunurken, aynı zamanda bilgi teknolojileri alanının düzenlenmesi gerekliliğinin de altını

çizmektedir. Bu alanın piyasa güçlerine bırakılması halinde dünyanın, bilgiye sahip olanlar ve olmayanlar şeklinde ikiye bölüneceğini iddia etmektedir. Bu riski azaltabilmek adına örgütleri uluslararası iletişim politikası oluşturmaya çağırmaktadır (Sobacı, 2012: 21).

1.3.3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Alanında Uluslararası Gelişmeler

II. Dünya Savaşı'nın hemen sonrasına rastlayan dönemi anlatan enformasyon toplumu, 1960'larda yoğunlaşarak devam etmiş ve bu kavram sanayi sonrası toplumsal yapıyı tanımlamak amacıyla kullanılmıştır. Peter Drucker'ın da 'Kapitalist-Sonrası Toplum' olarak adlandırdığı bu toplumda; temel ekonomik kaynak, yani ekonomistlerin deyimiyle üretim araçları artık ne sermaye, ne doğal kaynaklar, ne de emektir; üretim ancak bilgiyle olacaktır (Drucker, 1993: 18).

Günümüzde elektronik iletişim araçlarının egemen olduğunu ve bu toplumsal yapının daha önceki mekanik çağı dünyadan sileceğini vurgulayan Gordon Marshall da, bilgi ve iletişim toplumunu ulusal ve uluslararası düzeydeki iletişimi kolaylaştırmak ve kütüphanelere, veri arşivlerine, özel kuruluşların ya da kamu örgütlerinin kontrolündeki diğer enformasyon kaynaklarına bir şekilde erişimin sağlanabilmesi açısından bilgisayarların ve telekomünikasyon araçlarının yaygın olarak kullanıldığı bir toplum olarak ifade etmektedir (Aktaş, 2007: 182).

Bilginin oluşturulması, elde edilmesi, saklanması, çoğaltılması, gerektiğinde tekrar ulaşıp kullanılmasında ve başka şekil ve bilgilere dönüştürülmesinde kullanılan teknolojilerin tümünü ifade eden bilgi teknolojileri kavramı, gelişimindeki dönüşümü bilgisayarların kullanımının yaygınlaşmasıyla yaşamıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerine geçiş, bilgisayarların hayata girmesiyle yoğun bir şekilde hissedilmiş, dünyanın her tarafından bilgi alma imkanı insanlara sağlanmıştır. Amerikalı Herbert Simon bilgisayarların önemini şu şekilde belirtmiştir. "Bilgisayar, enformasyonu manipüle etme, dönüştürme ve böylelikle daha önceleri yalnızca insan beyni tarafından gerçekleştirilebilir olan işlevleri insan müdahalesine gerek bırakmaksızın otomatik olarak yerine geçirmesi açısından benzersizdir" (Kumar, 2004: 21).

Bilgi ve iletişim alanındaki gelişmeler yıllar geçtikçe daha önemli bir hal almış, araştırmacıları sosyal ve ekonomik etkileri üzerine düşünmeye itmiştir. Bu konuda Birleşmiş Milletler Bilim ve Teknoloji Komisyonu, Bilgi Teknolojileri ve Kalkınma Çalışma Grubu tarafından çeşitli araştırmalar yapılmış ve şu sonuçlara ulaşılmıştır: (Mansell ve Wehn, 1998: 132)

- Yenilikçi bilgi toplumunun oluşturulmasına büyük katkı sağlayacak ulusal bilgi altyapısını kurmak amacıyla BİT'e yapılacak yatırımın maliyeti yüksek olabilir ancak bunu yapmamanın maliyeti daha yüksektir.
- Gelişmekte olan ülkeler yenilikçi bilgi toplumunu kurma ve ulusal bilgi ve iletişim alt yapısını kullanmada çok farklı başlangıç noktalarına sahiplerdir.
- Her ülkenin sürdürülebilir kalkınma hedeflerine yönelik bir ulusal BİT politikası oluşturması ve uygulaması gerekmektedir.
- Gelişmekte olan ülkeler global bilgi altyapısına katıldıkça, her ülke BİT'in sosyal ve ekonomik faydalarını maksimize edecek ve risklerini kontrol edecek etkin yöntemler bulmak zorundadır.
- BİT'leri etkin olarak üretme ve kullanma kapasitesini geliştirebilmek için politikalara, mevzuata, eğitime ve teknoloji araştırma programlarına öncelik verilmelidir.
- Gelecek on yıllarda zengin ile fakir arasındaki açıklığın ortadan kalkacağı beklenmemektedir. Ancak eğer devletler ve diğer paydaşlar etkili ulusal BİT stratejileri oluşturup uygulamaya koyarlarsa, yeni teknoloji ve hizmetler bu açıklığın kapanmasına yardımcı olacaktır. Bu stratejiler, BİT'lerin kullanım güçlüklerine ve veri ve bilginin kalkınma öncelikleri açısından vazgeçilmez olanı anlamlı bilgiye dönüştürülmesine odaklanmalıdır.

1.3.4. Bilgi ve İletişim Teknolojileri ve Türkiye

Türkiye'de de değişen dünyaya uyum sağlamak amacıyla 1980'li yıllardan itibaren bilgi ve iletişim teknolojileri çalışmaları yaygınlaşmaya başlamış, telekomünikasyon altyapısı yatırımları ile belirli adımlar atılmıştır. Ancak bilgi teknolojileri kullanımı süreç içerisinde artmışsa da istenilen düzeye ulaşamamıştır. Ekonomik bunalımlar, bankacılık krizleri, siyasal istikrarsızlık gibi sorunlar bu eğilimi sınırlayıcı bir rol oynamıştır (Öktem ve Aydın, 2005).

Bugün gelinen noktada Türkiye, 6 Temmuz 2016 tarihinde açıklanan Dünya Ekonomik Forumu Küresel Bilgi Teknolojisi (2016) raporuna göre bilgi toplumuna hazırlık açısından 139 ülke arasında 48'inci sırada yer almaktadır.

Çizelge 1.1. Bilgi Toplumuna Hazırlık Endeksi (World Economic Forum [WEF], 2016)

Sıralama	Ülke	Değer*
1	Singapur	6,0
2	Finlandiya	6,0
3	İsveç	5,8
4	Norveç	5,8
5	ABD	5,8
6	Hollanda	5,8
7	İsviçre	5,8
8	Birleşik Krallık	5,7
9	Lüksemburg	5,7
10	Japonya	5,6
48	Türkiye	4,4

Çizelge 1.1 incelendiğinde, gelişmiş ülkeler olarak nitelenen ülkelerin bu endekste ilk 10'da yer aldığı gözlemlenmektedir. Raporda Türkiye'nin telekomünikasyon altyapısı özellikle takdir edilmiş ve sunulan hizmetlerin görece ucuz olduğu belirtilmiştir. Endeksin bir parçası olan bu durum Türkiye'nin puanını yukarı çeken faktörlerden birisi olmuştur.

* Değerlendirmeler en düşük 1, en yüksek 7 puan şeklinde yapılmıştır.

2. E-DEVLET

2.1. E-Devlet Kavramı

1970'lerin sonundan bugüne kadar bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımında öne çıkan hususların, bilgisayarların hayata girmesi ve buna bağlı teknolojik yenilenmeler olduğundan önceki bölümde bahsedilmiştir. 1990'lara gelindiğinde ise internet ve web portallarının gelişimi ile bilgi toplumuna geçişte en önemli gelişmelerden olan e-devlet yönetsel modelinin doğduğu söylenebilir. Bilgi ve iletişim teknolojileri sosyal, toplumsal, ekonomik faaliyetlerin dönüşümüne katkı sağlarken aynı zamanda devleti yurttaşlarına kaliteli hizmet verme noktasında da gelişime zorlamış, kamu yönetimini daha etkili ve verimli kılacağı düşünülen ve demokratikleşme sürecine de katkıda bulunacağı iddia edilen bir modelin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu modelin adı elektronik devlet, yani e-devlettir. Bu kavramın kamu yönetimi literatüründe farklı akademisyenler, uzmanlar veya örgütler tarafından yapılmış çeşitli tanımlamalarına bakmakta fayda bulunmaktadır.

Kavram olarak e-devlet, kamu sektörünün bilgi ve hizmet sunumunda ve yönetilenlerin yönetim sürecine katılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanabilir (Yıldız, 2007).

E-devletin bir başka tanımı ise daha etkin, verimli ve kaliteli kamu hizmeti için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır (Heeks ve Bailur, 2007). Diğer bir tanımlamaya göre ise e-devlet, çağdaş toplumlarda devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşla karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (Arifoğlu vd., 2002: 12).

Geleceğin devleti olarak da tanımlanan e-devlet, teknik anlamda yurttaşların "müşteri", kamu yönetimi faaliyetlerinin de "hizmet" olarak görüldüğü "kalite/fiyat performansı" ölçütlerinin uygulandığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen verimlilik yönetim sistemidir (Demirel, 2006: 85).

Kamu yönetimi çerçevesinde anılan e-devletten, hem kamu hizmetlerinin sağlanması, üretilmesi, sunulması, işlemlerin tamamlanması, hem de devlete ait birimlerin planlama ve karar süreçlerinin modern bilgi teknolojisine dayalı olarak uygulanması anlaşılabilmektedir.

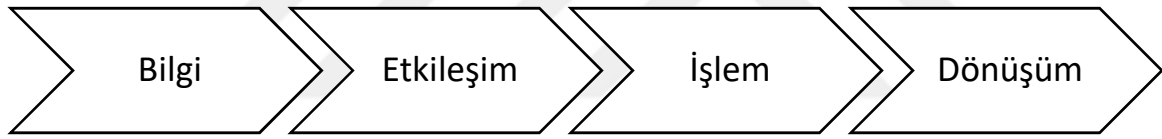
Pek çok kaynakta genel anlamda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumlarınca vatandaş, çalışanlar ve iş dünyasına yönelik olarak kullanılması olarak anılan e-devlet Bensghir (2008) tarafından daha detaylı olarak tanımlanmıştır. Ona göre e-devlet kamusal politika geliştirme sürecini güçlendirmek, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için kamu idaresinde bilgi teknolojilerinin kullanımını ifade eder. Yani e-devlet bir projeden ziyade yeni bir devlet anlayışını ifade eder. Löfstedt (2005: 41) de, e-devletin e-hizmetten daha geniş bir anlam ifade ettiğine dikkat çekmektedir. E-devlet içerisinde kamu sektörünün, kamu kurumlarının, insanların ve süreçlerin yer aldığı ve bunların çeşitli faaliyetler sürdürdüğü bir alana işaret etmektedir. E-devlet sadece hizmet ve teknoloji ile ilgili bir olgu olmayıp bunun ötesinde hükümetin vatandaşlar, kamu kuruluşları, işletmeler, çalışanlar ve diğer paydaşlarla iletişim kurabilmesi için yeni bir yol icat etmesidir. Bunların dışında e-devlet demokratik süreçleri arttırma, hükümet süreçlerini dönüştürme, ekonomik kalkınmayı sağlama ve hükümetin toplumdaki rolünü arttırmak suretiyle vatandaşların yaşamını kolaylaştıran yeni düşünceler ortaya koymaktır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014).

2.2. E-Devlet Kavramının Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Dünyada e-devlet uygulamaları öncelikle yerel yönetimlerle başlamıştır (Arifoğlu vd. 2002: 37). Ayrıca e-devlet uygulamaları genellikle ekonomik bakımdan gelişmiş ülkelerde ortaya çıkmış ve yaygınlaşmıştır. Daha sonra gelişmekte olan ülkeler de e-devlet uygulamalarından yararlanmaya başlamıştır (Balci, 2003: 271). E-devlet kavramı olarak ilk defa 1993 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde [ABD] gerçekleştirilen ve federal hizmetlerin sunumunda e-devletin rolüne güçlü bir vurgu yapan Ulusal Performans Değerlendirmesi (National Performance Review) başlıklı reform girişiminin raporlarında yer alarak ün kazanmıştır (Sobacı, 2012: 6). E-devlet bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılmasına işaret eden tek kavram olmamakla birlikte bu kavramlar (dijital devlet, sanal devlet, kablolu devlet, çevrimiçi devlet vb.) arasında yaygın kullanımı olanın e-devlet kavramı olduğu

söylenbilir. Zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla ayakta duracak yeni devlet anlayışının ifadesi olan e-devlet yalnızca bir web sitesi değildir (Şahin, 2008: 48). Ancak web sitesi e-devletin ilk aşamalarındandır. Bir dizi farklı aşamalardan oluşan e-devletin son aşaması da e-devlet kapısının kurulmasıdır. E-devlet kapısı ile kastedilen; vatandaşların yaşam süresince, özel ve kamu sektöründen talep ettikleri tüm kamu hizmetlerine nitelikli ara yüz üzerinden, tek bir adresten, eşitlik ilkelerine ve kanuni haklarına uyumlu olarak hizmet alabilmeleridir.

E-devlet gelişimi itibariyle bilimsel çalışmalarda farklı gelişim evrelerine bölünmüştür. Bu evreler bazı çalışmalarda üç, bazılarında dört, bazılarında ise beş başlıktan oluşmaktadır. Uluslararası alanda yaygın olarak kabul görmüş olan ve diğer gelişim aşamalarını da kapsayan Backus'un (2001) Şekil 1'de yer alan dört aşamalı sınıflandırması ele alınarak e-devlete geçiş süreci daha kolay anlaşılabilir. Şekil 2.1: E-Devlet Olgunlaşma Süreci (Backus,2001)



Şekil 2.1: E-Devlet Olgunlaşma Süreci (Backus,2001)

E-devletin düşük maliyet ve kaliteli hizmet üzerine temellendirilen verimlilik yönetimi sistemiyle, elektronik ticarete bulunan e-iş modelleriyle yakından ilişkili olduğu görülmektedir. Hatta e-devletin birçok faaliyetinin bir tür e-iş etkinliği olduğu da söylenebilir. Bu bağlamda, e-iş modeli e-devlete uyarlandığında üçlü bir akış sistemi ortaya çıkmaktadır:

- Kamu Yönetiminden Kamu Yönetimine (G2G): Kamu yönetim birimleri arasındaki yatay ilişkiler ile merkezi ve yerel yönetimler arasındaki dikey ilişkileri kapsamaktadır.
- Kamu Yönetiminden İşletmeye (G2B): Kamu alımları gibi ticari faaliyetler ile sivil toplum kuruluşları gibi tüm kuruluşlarla kamu yönetiminin karşılıklı ilişkileri bu kapsamda yer almaktadır.

- Kamu Yönetiminden Vatandaşa (G2C): Kamu yönetim birimleri ile vatandaşlar arasındaki karşılıklı ilişkiler bu kapsamdadır.

E-devletin olgunlaşma süreci ile bu üçlü akış sistemi birlikte düşünüldüğünde Çizelge 2.1'deki farklı olgunlaşma dönemlerinde e-devlet modeli akışı türlerine göre içerikler ortaya çıkmaktadır.

Çizelge 2.1. E-Devlet Olgunlaşma Aşamalarında Akış İçerikleri

Aşama	G2C	G2B	G2G
Bilgi Aşaması	Yerel/Ulusal bilgi: İletişim bilgileri, çalışanlar, yasal düzenlemeler, haberler ve duyurular	İşletme bilgileri: İletişim bilgileri, çalışanlar, yasal düzenlemeler, kamu ihalelerine erişim	Bilgi temeli (durağan iç ağ) Bilgi yönetimi (Yerel alan ağı)
Etkileşim Aşaması	Web sitelerinden form indirme, doldurma ve yollama, izin prosedürleri, sosyal yardımlar, tartışma grupları (e-demokrasi), anket ve soru formları, kişiselleştirilmiş web sayfaları	Web sitelerinden form indirme, doldurma ve yollama, izin prosedürleri, kamu ihale bilgileri sorgulama, e-posta, otomatik duyuru sistemi	E-posta, etkileşimli veri bankaları, şikayet, sorun işlem araçları
İşlem Aşaması	Lisans uygulamaları, sürücü belgesi, plaka gibi araç işlemleri, araç kaydı, kişisel hesaplar (benimvergim, benimcezam vb.), vergi ve ceza ödeme, seçmen kaydı ve çevrimi içi oy kullanma	Lisans uygulamaları, vergi ödeme, tedarik, kamu ihalelerine katılım	Kamu yönetim birimleri arasındaki tüm çevrimiçi işlemler
Dönüşüm Aşaması	Tüm kamu hizmetleri için entegre, kişisel hesaplı, kişiselleştirilmiş web sitesi (portal)	Tüm kamu hizmetleri için entegre, kişisel hesaplı, kişiselleştirilmiş web sitesi (portal)	Etkin, sürekli güncellenen veri bankası entegrasyonu

Bilgi aşamasında örgütler web sayfalarına sahiptir. Web sayfasında kurumu ve hizmetlerini tanıtıcı bilgiler yer almaktadır. Başka bir deyişle bu bilgiler kurumun amaçları, stratejileri,

iletişim bilgileri ve çalışma saatleri hakkındadır. Kullanıcılara sadece okuma yoluyla erişim olanağı verilmektedir. Ayrıca web sayfalarındaki bilgiler işlemsel olmayıp basit, sade, daha çok broşür ve kitapçık formatında olup vatandaşları bilgilendirmek amaçlıdır (şahin, 2008: 50). Özetle bilgi evresi, vatandaş ve özel sektörle ilgili olan bilgilerin kurumsal web sitelerinden sağlandığı dönemdir. Bu bakımdan e-devletin ilk adımları ve ilk örnekleri olarak değeriendirilebilecek olan web siteleri, bir kitapçık ya da bir broőüre benzer özelliklere sahiptir (Odabaş, 2008).

Etkileşim aşamasında devletle halk (G2C VE G2B) arasındaki etkileşim çeşitli boyutlarla gerçekleşmektedir. Vatandaş yetkililere e-posta yoluyla sorular sorabilmekte, site içi arama motorları kullanabilmekte ve vatandaşın gereksinim duyduğu form ve belgeler kişisel bilgisayarlara indirilebilmektedir. Normalde bu işlemleri ancak mesai saatleri içerisinde gerçekleştirmek olanaklı iken, bu aşamadaki bir e-devlet uygulamasında artık bu basit uygulamalar 7 gün 24 saat yapılabilmektedir (şahin, 2008: 50).

Teknoloji işlem aşamasında karışık hale gelmektedir. Ancak kullanıcıların (G2C VE G2B) değeri daha da artmaktadır. Tüm işlemler (gelir vergisi ödeme, emlak vergisi, ruhsat yenileme işlemleri, vize ve pasaport işlemleri, çevrim içi oy verme vb.) kamu örgütlerine gitmeden evrimii (online) olarak yapılabilmektedir (şahin, 2008: 50-51).

Dönüşüm aşamasında bilgi sistemleri birleştirilmekte ve halk, devletten vatandaş ve devletten iş dünyasına yönelik hizmetlere tek bir sanal adresten ulaşabilmektedir. Bu evrede yaşanan gelişmeler, bir önceki evreye göre oldukça ileri düzeydedir (Odabaş, 2008). İnternetteki hizmetlere tek noktadan bağlantı kurabilmek nihai amaçtır. Dönüşüm aşamasında maliyetlerden tasarruf etmek, etkinlik ve müşteri vatandaş memnuniyeti mümkün olan en üst seviyeye çıkmaktadır (şahin, 2008: 51). Dönüşüm aşaması geliştirilmiş katılım platformları ile vatandaşların izleme ve denetim imkanlarını artırmayı planlamış, kamu yönetimini daha şeffaf ve katılımcı bir yapıya kavuşturmayı amaçlamıştır (Uçkan, 2003: 49).

Bu aşamayla birlikte e-devlet kapısının kurulması da öngörülmektedir. E-devletten beklenen faydanın sağlanabilmesi ve öngörülen amaçların gerçekleştirilebilmesi için bir

kısım özellikleri barındırması gerekmektedir. Bu özellikleri Türkiye Bilişim Derneği (2005: 10-11) sıralamıştır:

- E-devlet kapısı, hem özel hem de kamu sektöründe karşılaşılan bürokrasiyi azaltacak hızlı ve kaliteli hizmet sunumuna imkan veren ve bürokrasinin soğuk ve ürkütücü yönünü ortadan kaldıran yazılı ve görsel anlatımlara yer veren, etkileyici, anlaşılır ve algılanabilir bir görüntüye sahip olmalıdır. Bir başka deyişle; vatandaşlar kendilerini sevgiyle karşılayan, erişimi, kullanımı ve dolaşımı kolay, adı da zorlanmadan hatırlanacak tek bir kapıdan ihtiyaç duydukları ve sürekli güncellenen bilgilere erişebilmelidir.
- Farklı kurum ve kuruluşlara ait bilgilerin ve hizmetlerin aynı sanal ortamda bulunmasına dikkat edilmelidir. Vatandaşlar klasik bürokratik anlayışta yaşadıkları kurum ve birim gezme, hizmetlerinden kimin sorumlu olduğunu bulma çabası ve zahmeti ile internet ortamında da karşılaşmamalıdır. Dolayısıyla kullanıcıların beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olarak hizmetler konu esas dikkate alınarak ve gerekirse hizmetlerle ilgili şekiller koyarak e-devlet kapısında basit ve anlaşılır olarak düzenlenmelidir.
- E-devlet kapısı, yapılacak yönlendirmelerle vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerine göre kamu kurum ve kuruluşlarına, yerel yönetimlere, özel sektörler, sivil toplum kuruluşlarına ve uluslararası kuruluşlara rahatlıkla bağlanabilme imkanı vermelidir.
- E-devlet kapısının vatandaşların özel hayatını tehlikeye atmadan kişisel bilgilerin art niyetli kimseler tarafından kullanılmasını önleyici güvenlik sistemine de sahip olması gerekir.
- Ortak, anlaşılır herkese hitap eden bir dilin kullanılması da ayrıca önemlidir. Uzmanlık gerektiren teknik ifadeler e-devlet kapısında yer verilmeden yabancı vatandaşlar da düşünülerek dünyada ortak iletişim dillerinden birisi olan İngilizce bağlantılı bir link de yer almalıdır.

2.3. Geleneksel Devletten E-Devlete Geçiş

Kamu yönetimindeki yeniden yapılanma ve modernleşme çabalarını besleyerek e-dönüşüm noktasında önemli bir rol oynayan bilgi ve iletişim teknolojileri, devletin dijitalleşmesinde gerçek anlamda birer araç niteliğindedir. Bu dönüşümde hedeflenen ise bilgi işleme kapasitesi arttırılmış, acil kararlar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet-

yönetim yapısının oluşturulmasıdır. Bu bağlamda e-devlet çalışmaları, basitçe tedbirli bir otomasyona değil stratejik yeniliğe yoğunlaşmıştır (Şahin, 2008: 53-54).

E-devlet modeli, düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve toplam kalite yönetimi ile müşteri memnuniyeti ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik yönetimi sistemiyle ve somut ifadesini elektronik ticarete bulan e-iş modelleriyle ilişkilendirilmekte ve merkeziyetçi bir yatay koordinasyon yapısı sunmaktadır (Demirel, 2005: 61). Böylesi bir devlet yapısına geçiş hem kamu yönetimi hem de yurttaşlar açısından farklılıklar yaratmıştır. Bu farklılıklar Çizelge 2.2’de yer almaktadır.

Çizelge 2.2. Geleneksel Devlet ile E-Devlet Anlayışı Arasındaki Farklılıklar (Şahin ve Örselli, 2003: 347)

GELENEKSEL DEVLET ANLAYIŞI	E-DEVLET ANLAYIŞI
Bürokratik Kontroller	Bireye Hizmet ve Toplumun Güçlendirilmesi
İzole Edilmiş İdari Fonksiyonlar	Entegre Kaynak Hizmetleri, Açık ve Şeffaf Devlet
Kağıt İş ve Dosyalama	Elektronik Hizmet Teslimatı
Zaman Tüketen Süreçler	Hızlı Seri İş Süreçleri
Elle Düzenlenen Finansal Sözleşmeler	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Sistematik Olmayan Raporlama Sistemleri	Bilgiye Esnek Erişim
Bağılantısız, Birbirinden Kopuk Bilgi Teknolojileri	Bütünleşmiş Ağ Çözümü
Her Dönem İdareci Seçimi	Gerçek, Katılımcı ve Sürekli Demokrasi

Mutioğlu’ya (2002) göre bu farklılıklar e-devletin, geleneksel devlet modeline bir rakip olduğunu göstermez. Geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunuluş biçimindeki değişiklikler olarak değerlendirilmiştir. Şahin’e (2008: 54) göre ise e-devlet geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir.

Çizelge 2.2’den anlaşılacağı üzere geleneksel devlet anlayışından farklı olarak e-devlet anlayışının iletişim teknolojileri ile daha iç içe olduğu, gayri şahsi bir çevrimiçi ortam

sağladığı, bilgiye erişim ve bilginin kullanımında kolaylıklar sunduğu söylenebilir (Warkentin vd., 2002).

2.4. E-Devletin Özellikleri

Bilgi toplumunun getirdiği dönüşümle birlikte devlet, vatandaşların taleplerine karşılık verebilmek adına ihtiyaçlar konusunda bilgi sahibi olmak ve bu ihtiyaçlara daha hızlı hesap verebilmek adına bir takım çalışmalar yapmak durumunda kalmış ve neticede e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Bu kavramın özellikleri bilgi temelli olmak, teknik bir yapıya sahip olmak, esnek bir yapıya sahip olmak olarak sıralanabilmektedir. Aşağıda bu özelliklerin ayrıntıları yer almaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler bilgi kavramını e-devletin can damarı haline getirmiş, devletin temel anlayışının bilgi organizasyonları üzerinden şekillenmesine doğru bir geçiş başlamıştır. Geleneksel örgütün katı ve hiyerarşik yapıları bilgi toplumuna geçişle yerini esnek yapılara bırakmıştır. Geleneksel devlette kamu kurumları, vatandaş ile vatandaşın talep ettiği bilgi sistemi arasında yer almaktadır. Bu sistemde vatandaşın bilgiye ulaşımı doğrudan mümkün değildir ve de kurumlar arasında da bu noktada paylaşım zayıftır. Bu noktada çözüm sağlayıcı görev üstlenen e-devletin, bilgiye anında ulaşmayı ve bir sistem içerisinde bürokrasiden kaynaklanan tikanıklıkları azaltmayı temel hedefleri arasına aldığı söylenebilir.

Geçmişte güç sembolü olarak görülen toprak genişliği yerini ürettiği ya da satın aldığı teknolojiyi kullanma potansiyeline bırakmıştır.

Çağımızda bilgi teknolojileri, organizasyonların yapısını, kurum içi ilişkilerini değiştirmekte ve yeni kamu yönetimi anlayışının öngördüğü tasarruf, etkinlik, sorumluluk ve kalitenin sağlanmasına yardımcı olmaktadır (Al, 2007: 256-257). Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, izlenmesi arşivlenmesi, evveliyat incelemesi yapılmasına olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır. E-devletin bilişim teknolojilerini kullanarak optimal verimliliği sağlayabilmesi için, her kuruma uygun olan donanım ve yazılım programının seçilmesi ve bu hususlarla ilgili olarak kurumların, yöneticilerin bilgi sahibi olması

sağlanmalıdır. Aksi takdirde, bürokrasinin içinden çıkılmaz tıkanıklıkları şekil değiştirerek e-devlet içerisindeki problemler olarak ortaya çıkabilecektir.

Teknik donanımın ilgili kurumlarca temininin yanı sıra uygulayıcılar da teknik bilgi ve becerileri ile bu kültürü yaygınlaştırmak noktasında önemli rol oynamaktadır.

Bilgi çağıının önemli kavramlarından birisi de değişimdir. E-devletin esnekliğinden kastedilen de bu değişime ayak uydurmaktır. Organizasyon yapılarının değişimi göz ardı etmeyi bırakıp gelişmeleri takip etmesi hatta esnekliğin tam olarak sağlanabilmesi için bu değişimi hemen uygulamaya geçirmesi gerekmektedir. Teknoloji ile iç içe yaşayan her türlü hizmeti internet vasıtasıyla alan vatandaş aynı performansı devletten de beklemektedir. Dolayısıyla e-devlet yeniliklere açık olmak ve bilgi sistemlerini sürekli güncellemek durumundadır.

2.5. E-Devletin Etkileşim Alanları

Klasik devlet anlayışının nasıl kendine özgü bir işleyiş yapısı var ise e-devlet de genel kabul görmüş bir yapıya ihtiyaç duymaktadır. Bu yapı içerisinde e-devlet, uyarıcılardan bağımsız değildir. Gelişimini etkileyen uyarıcıları vardır. E-devlet için uyarıcı sekiz dış etki alanı belirlenebilmektedir (Eren ve Durna,2005). Bu etkileşim alanları politik çevre, teknoloji, hukuk, finansman, kamusalılık, koordinasyon, örgüt yapısı, personel olarak sıralanabilir. Aşağıda bu etkileşim alanlarına değinilecektir.

E-devletin temel amacı kurum içi ve kurum dışı hizmetlerin iyileştirilmesidir. E-devlet yeni kamu yönetimi ile başlatılan değişiklikleri kullanmakta ve yurttaşla etkileşimli bir şekilde vatandaşa hizmet sunumuna çalışmaktadır. Hizmet sunumunun gereği gibi yapılabilmesinde politik yapılar önemli rol oynar. E-devletten beklenenin karşılanması, devletin elindeki kaynakların etkin olarak yönetilebilmesi için politik destek ve politik güncellik önemli görülmektedir.

Bilgi teknolojisi ile ilgili tüm projelerde olduğu gibi e-devlet için de teknik altyapı ön koşullardan biridir. Teknoloji ile yönetimin işbirliği halinde olması kendiliğinden başarılabilecek bir durum değildir. Bilgi çağıının kaçırılmaması, ülkelerin teknolojik alt yapı potansiyellerinin farkında olmaları gerekmektedir. Hem bireyin hem kamu kurum

kuruluşlarının birbiriyle uyum içerisinde olması gerekmektedir. Aksi takdirde sunulan bilgi teknolojisi birey nezdinde karşılık bulamayabilir veya sunulan teknoloji bireylerin taleplerinin altında kalabilir. Bunun yanı sıra kurumların kullandıkları teknik standartların farklı olması ve etkileşim koordinasyon yetersizliği internet kullanımında karmaşıklığa neden olabilir. Verilerin güvenilirliği konusu da yöneticiler ve kullanıcılar açısından çekinceler barındıran bir konudur. Teknolojik altyapıların, donanım ve yazılımın hazırlanması, hukuksal düzenlemelerin yapılması ile bu çekincelerin önüne geçilebilir.

E-devlet için günümüz teknolojileri güvenli altyapılar kurmaya izin verse de mevcut hukuksal altyapılar yeni bilgi ve iletişim araçlarını kullanabilecek düzeyde olmayabilir (Eren ve Durna, 2005). Bu konudaki boşlukları doldurabilmek için devletler üstü tekdüzen ticaret kanunu, fikri mülkiyetlerin korunması, özel iletişim hakları gibi düzenlemelerin en kısa zamanda yapılması gerekmektedir. Yetkisiz erişimlerden korumak adına kişisel bilgilerin ve güvenliğin artırılması yönünde çalışmalar da gerekli görülmektedir.

Bilgi teknolojilerinin değişim sıklığı artan gelişmelerle birlikte kısa süreye inmiştir. Bilgisayar teknolojilerinin ekonomik ömrü de teknolojik ömrü de gittikçe azalmaktadır. E-devlete geçişte ve sonrasında bilgi ve iletişim harcamalarının süreklilik arz etmesi gerekliliği vardır. Bu da ciddi boyutlarda yatırımları gerektirmekte ve finansal kaynaklara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu konudaki yatırımlar yalnızca bilgi işlem yatırımları şeklinde görülmemeli bütün bir yapının finansmanı olarak düşünülmelidir. E-devlet reformları bütçe bakımından yadsınamayacak bir baskı oluşturmaktadır. (Kalkınma Bakanlığı Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları (Nisan 2015) raporuna göre 2015 yılında kamu sektörü BİT yatırımları 3 milyar 708 milyon TL düzeyine yükselmiştir). Devlet elektronik hizmetlerin dağıtımındaki maliyetleri düşürerek yurttaşların daha az maliyetle bu hizmetleri almalarına olanak sağlayabilir. Hem e-devlet hizmetlerinden yararlanma oranını artırmada hem de devlet harcamalarının ve hizmetlerinin dağıtımında maliyet düşüşleri hedeflenmektedir.

Devletin bilgi toplumuna dönüşüm sürecine liderlik etmesi, öncelikle bireylerin yaşam standartlarının yükselmesini sağlayacaktır. Yükselen yaşam kalitesi işgücü verimliliğini arttıracak, ekonomik canlılık getirecek ve döngüsel etki gereğince devletin gelirleri artacaktır. Artan gelir düzeyi devletin diğer alanlara yatırım yapmasını kolaylaştıracaktır.

Yapılacak yatırımların geri dönüşünün, elde edilecek tasarruf ve gelir artışıyla sağlanması beklenmektedir.

Kamuoyunun etkileme gücünün büyüklüğü dolayısıyla, önce teknoloji ve yenilikler sonra da özellikle internet karşısında halkın genel yaklaşımı göz önüne alınmalıdır (Eren ve Durna, 2005). E-devletin başarısı imkânların sunulmasının yanı sıra bu hizmetin talep edilmesine de bağlıdır. Mümkün olduğunca çok vatandaşın yeni teknolojilere geçişini sağlamak, olanakları artırmak e-devlet kullanımını artıracak ve hızlandıracaktır.

E-devletin etkileyenlerinden biri olan koordinasyon, kamu-özel sektör, kamu-vatandaş ortaklığı şeklindeki işbirliklerinin gereğine işaret etmektedir. Toplumun her kesiminin (kamu kurumları, özel sektör, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları) koordinasyonu sağlanmalı ve bu kurum ve kuruluşlar amaçlar doğrultusunda hareket etmelidirler.

Kamu yönetiminin örgüt yapısı, uyguladığı yönetim sistemi, kullandığı metodlar ve süreçler e-devlet uygulamasıyla birlikte hizmet sunumu ve alımı değişime uğramaktadır. Bu çerçevede mevcut bilgi sistemi, e-devletin uygulanmasını önemli ölçüde etkilemektedir. Elektronik kullanımla değiştirilen süreç ve adımların tanımlanması, daha rahat bir geçiş için çalışanlara keyifli bir çalışma iklimi sunulması gereklidir (Eren ve Durna, 2005).

Kamu personelinin ağ ve bilgisayar okur yazarı olması ve kamu kuruluşlarında bilgi-işlem sistemlerini tasarlayıp kurabilecek ve işletebilecek personelin bulunması e-devletin başarısı için büyük önem taşımaktadır (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı [TUENA], 1999: 67). E-devlet, devlet memurlarının düşünce, davranış ve işlerine bakış açılarında değişimler yapmalarını, bilgiyi devletin diğer bölümleriyle, özel işletmelerle ve yurttaşlarla nasıl paylaşacaklarını bilmelerini gerektirir. Ayrıca devletin iş süreçlerinin yeniden düzenlenmesi, e-devlet çalışmaları için oldukça önem arzeder (Eren ve Durna, 2005).

Yılların birikimiyle oluşan hantal bürokratik yapılar içinde kamu kurumlarındaki gelenek, alışkanlık ve değerleri bir anda değiştirmek oldukça zordur. Bu noktada e-devlet yönündeki çabaların başarısı için öncelikle örgüt kültürünün çok iyi anlaşılması gerekir. Belli bir süreç içinde bu kültürün e-devlet uygulamalarını destekleyecek şekilde değerlendirilmesi çabalarına girilebilir (Eren ve Durna, 2005).

2.6. E-Devletin Amaçları

E-devlet uygulamalarının gelişimi, etkileşim alanları, yapısı ve özellikleri her ülkenin kendi politik sistemi içerisinde şekillenmekte ve ülkelere göre anlamlar kazanmaktadır. E-devletten beklenen faydalar da ülkelere göre değişiklik göstermekte ve vatandaşlar, kamu personelleri açısından farklı şekillerde ele alınmaktadır. TÜSİAD'ın hazırlamış olduğu Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve E-Türkiye adlı raporda e-devletin amaçları şu şekilde yer almaktadır (TÜSİAD, 2001: 135):

- Harcamalarda tasarruf sağlanması
- Kağıt işlemlerinin kontrol altına alınması
- Şeffaflık
- Hizmet kalitesi
- 7 gün 24 saat hizmet
- Katılımın artırılması
- Kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı

Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir. Akçagündüz'ün e-devletin tasarruf boyutu üzerine yaptığı çalışma bu hususa kanıt niteliğindedir. E-devlet sistemi ve tasarruf boyutu ile ilgili kurumlardan alınan veriler ışığında yapılan çalışma da elde edilen veriler ışığında sadece ASBİS, UYAP, EFKS ve SOYBİS e-devlet uygulamalarıyla yıllık yaklaşık 2.643.771.223,25 TL tasarruf elde edilmiştir. Hem vatandaşların kamu hizmetlerinden verimli, tasarruflu ve hızlı bir şekilde yararlanması hem de devletin kamu hizmeti sunma sürecinde yaptığı harcamalarda israfın önlenmesi için e-devlet sisteminin kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılabileceği her yerde uygulanması tasarruf sağlayacağı düşünülmektedir (Akçagündüz, 2013: 139).

Geleneksel anlamda devlet eliyle yapılan her tür işlem, oy verme, sağlık, vergi, belediye hizmetleri, nüfus ve gümrük işlemleri kağıtlarla gerçekleştirilmektedir. E-devlet anlayışının yerleşmeye başlamasıyla beraber bu durum değişmiştir. Altından kalkılamaz bir hale gelen bu dökümanlar elektronik ortama aktarılacak ve bu sayede her tür analize imkan

tanınacaktır. Bu sayede vatandaşlar hakkındaki bilgiye kısa sürede ulaşılabilecek ve veriler bilgiye dönüştürülecektir. Bu durum aynı zamanda etkin bir arşivleme sisteminin oluşturulmasını ve tozlu raflarda çürümekte olan bilgilerin kullanılır kılınarak saklanmasını da sağlayabilecektir.

Her tür bilgiye internet ortamında ulaşılabilmesi şeffaf devlet anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak 'halk için var olan devlet' kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Vatandaşlar, önemli olduğunu bildikleri devlet verilerine ulaşabilecekler ve bunun kolaylığının farkına varabileceklerdir.

Şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 99).

İnternet ortamından sunulmaya başlanacak olan servisler, hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaşmış olarak vatandaşlara ulaşmasını sağlayacaktır. İnsanlar arasındaki uzaklık kavramı yok edilerek, isteyen herkese hizmetten eşit olarak yararlanma imkânı verilecek, vatandaşların arada kamu personeli olmaksızın hizmet alabilmeleri sayesinde kamu kurumlarındaki rüşvet sorunu büyük ölçüde ortadan kaldırılacaktır. Kamu çalışanları açısından da bu değişim gün içerisindeki iş yükünün azalması ve başka alanlarda hizmet sunulabilmesi imkânını doğurabilecektir.

Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet, vatandaşlara 'bir tık' kadar yakın ve 7 gün 24 saat hizmete açık olabilecektir. Bu durum kamu hizmetlerindeki işleyişten şikayeti olanlar için köklü bir değişimdir. Devlet elinden gerçekleştirmekte olan her tür işleme karşı güven ortamının doğmasını sağlama noktasında önemlidir. İnsanlar bilgi teknolojisinin devlet tarafından en üst düzeyde etkili ve yararlı kullanıldığını görebileceklerdir.

Yukarıda sayılan değişimlerin doğal bir sonucu da, devlet hizmetlerinden yararlanmak isteyen vatandaş sayısında oluşacak olan artıştır. Çünkü temeldeki düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir. Her türlü devlet hizmetine ana bir sayfadan ulaşabilecek olması, masa masa dolaşmadan işlerin halledilebilmesi, son yıllarda pek çok ülkede azalmakta olduğu gözlenen devlete karşı güven

ve demokratik işleyişe katılım oranını yeniden yükseliş aşamasına getirecektir. E-devlet, vatandaşlarını büyük bir sosyal grubun parçası olarak değil ayrı bütünler olarak görmeyi esas kabul eden bir organizasyondur. Bu anlamda, yeni bir toplum anlayışının ve vatandaş gücünün de sembolüdür.

İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte 'devlet kapısı' bir devlet portalına dönüşecektir. Yeni teknoloji, isteyen herkesin günün her saatinde dünyanın her yerinden bilgiye ulaşımını sağlayacak ve en hızlı şekilde işlemleri gerçekleştirilecektir. Bu rahatlıktan herkesin yararlanabilecek olması da aynı zamanda yeni bir eşitlik kavramını doğuracak ve ülkenin her köşesine aynı kalitede servisi götürmekte zorlanan devletler için tam bir çözüm getirecektir.

Pek çok ülkede genel olarak e-devlet uygulamalarında hedeflenen amaç ya da beklentileri ana hatları ile belirtmek gerekirse de Şahin'in (2008: 60-61) derlemiş olduğu amaçları sıralamak uygun olabilir:

- Kamu hizmetlerinin vatandaşların gereksinimlerine göre düzenlenmesi ve sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılması,
- Kamu kurumlarının güvenilirliğinin artırılması,
- Bilgi ve iletişim maliyetlerinin düşürülmesi,
- Kamu hizmetlerinin dağıtım ve sunum maliyetlerinin düşürülmesi,
- 7/24 kamu hizmeti sunulması,
- Kamu hizmetlerinin ve eylemlerinin sürekli denetlenmesi,
- Hükümet faaliyetlerinin her yerden izlenebilmesi,
- İşlem sahipleri (vatandaş, özel ve kamu sektörü) arasındaki mesafeyi azaltma ve bütün bölgelere eşit düzeyde kamu hizmeti sunma ,
- Vatandaşların ve tüketicilerin kamu faaliyetlerine ve demokratik süreçlere daha aktif bir biçimde katılabilmesi,
- Rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilmesi,
- Kamu hizmetlerinde çabukluk,
- Vatandaşların kamu bilgilerine daha rahat ve geniş bir biçimde ulaşabilmesi,
- Kamu hizmetlerine farklı kanallardan daha rahat erişebilme,

- Bürokratik işlemlerin azaltılması,
- Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması,
- Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında daha iyi ve etkili bir iletişim ağının kurulması,
- Devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemesinin sağlanması,
- Gelirlerin artırılması ve ekonomik gelişmenin sağlanması,
- Hesap verebilir ve daha şeffaf bir kamu yönetimi oluşturulması,
- Kamu yönetiminin hantal ve iş görmez imajının değişmesi,
- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması,
- Esnek bir kamu yönetimi anlayışına geçiş.

2.7. E-Devletin Yararları

Başarılı bir e-devlet modeli pek çok alanda avantajı beraberinde getirecektir. Bu avantajların başlıcaları şunlardır:

- Ekonomik gelişme
- Devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi
- Devletin etkinliği
- Vatandaşın katılımı

Gerek mevzuat açısından ticari sistemin devlet hizmetlerine olan ihtiyacı, gerekse de devletin ticari hayatta düzenleyici ve denetleyici rolünün gerektirdiği çalışmaların ağ ortamından daha kolay ve rahat yapılabilmesi ekonomik gelişmeye ivme kazandırıcı bir etki yaratmaktadır (Demirel, 2006: 92). E-devlet sayesinde devletin işlevini devam ettirerek küçülmesi yani masraflarını kısması büyük kazançlar getirebilecek; bürokrasinin yavaşlattığı ve hantallaştırdığı devlet yapısı, özel sektörün önünü açacak esnek bir yapıya kavuşacak; üretim ve yatırımlara daha hızlı uyum sağlayabilecek ve destek verebilecektir. Devlete olan güvenin artması vergi toplamayı kolaylaştıracak, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasını sağlayacaktır (Özsağır ve Küllük, 2002).

E-devletin sunduğu imkanlarla kamusal mal ve hizmetin vatandaşlara daha çabuk ve daha ucuz ulaşmasını sağlar.

Elektronik devletten beklenen yarar, faydası maliyetini aşan bir yenilenmedir (Bilen ve Şenver, 2002). Hızlı ve kısa sürede sonuç veren e-devlet, tüm bürokratik zorlamalar yüzünden vatandaşlar tarafından ulaşılamayan evrakların olduğu, yavaş işleyen bir kurum olarak nitelendirilen devleti, hızlı ve verimli sonuçların alındığı bir kuruma dönüştürerek ona artı bir saygınlık kazandırır (Demirel, 2006: 93). Bilginin dış çevreyle paylaşılması, interaktif hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, yurttaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, değişik fikirlerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına yurttaş katılımını artırma gibi uygulamalar kamu hizmetlerinde e-devlet anlayışının güzel örnekleri arasında gösterilebilir (Moon, 2002).

E-devlet modeli ile daha fazla vatandaşa eş zamanlı olarak aynı kalitede hizmet verilecek, devlet kadrolarındaki şişkinliğin ve kırtasiye masraflarının azaltılması ile maliyetler düşecek, kamuda şeffaflığın ve güvenilirliğin daha üst seviyelere ulaşması sağlanacaktır. Bu sayede olan her türlü ilişkide e-devlet, devleti daha etkin kılacaktır (Çiçek vd., 2007).

E-devlet vatandaşların karar alma süreçlerine demokratik bir şekilde katılımını sağlar (Maraş, 2011). Devletin içinden ve dışından bilgilerin düzenli olarak akışını sağlayarak toplumun demokratikleşmesinde önemli bir rol üstlenmiş olan e-devletin (Ulusoy ve Karakurt, 2002), bilgisayarlar aracılığıyla yönetime katılım olgusunun aktif bir ögesi olduğu söylenebilir (Altınok, 2001: 150).

Bunların haricinde vatandaşın kendi kendine bilgiye erişimi, zaman ve mekân bağımsızlığı, kamu personelinin daha iyi hizmet sunumu sonucu artan vatandaş memnuniyeti, kurumlar arası bilgi alışverişinin hızlanması, doküman yönetiminin arşivleme teknolojisinin gelişmesi gibi çıktılar e-devletin yararlarına ek olarak gösterilebilir.

2.8. E-Devletin Boyutları

Yurttaş odaklı kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde görebileceğimiz e-devletin dört temel boyutu olduğu söylenebilir. Bunlar e-yönetim, e-hizmet, e-ticaret ve e-demokrasi olarak adlandırılmaktadır.

Yönetimsel süreçleri hızlandırmak ve etkinliğini artırmak, kayıtları elektronik ortamda tutmak farklı kamu kurumlarının sahip olduğu bilgileri bütünleştirmek ve kurumlar arasındaki bilgi akışını sağlamak için bilgi teknolojilerinin kullanımıdır (Cook vd., 2002: 3). E-yönetim boyutunda, bilgi teknolojileri hem kurumların olağan günlük iş ve görevlerinde hem de planlama, organizasyon, işe alma, yönlendirme ve denetleme gibi kamu kurumlarının temel işlevlerinde kullanılmaktadır (Sobacı, 2012: 9).

Başta vatandaşlar olmak üzere tüm yararlanıcılarına kamu hizmetlerini BİT'ler aracılığıyla sunmayı ifade etmektedir. Avrupa Komisyonu'na göre e-hizmetler bilgi hizmetleri, iletişim hizmetleri ve işlem hizmetleri şeklinde üç başlık altında toplanabilir. Bilgi hizmetleri, devletin sahip olduğu ayrıntılı ve sınıflandırılmış bilgiyi vatandaşa sunmasını ifade etmektedir. İletişim hizmetleri kişiler ve gruplarla e-mail veya online tartışma platformları aracılığıyla iletişime geçme anlamına gelmektedir. İşlem hizmetleri ise, online olarak ürünleri veya hizmetleri elde etmeye veya devlet formları gibi bir veriyi sunmaya işaret etmektedir. İşlem hizmetleri borç ve vergi ödemekten oy kullanmaya kadar çeşitleri hizmetleri kapsamaktadır (Sobacı, 2012: 9).

Temel olarak e-ticaret, mal ve hizmetlerin internet ve diğer bilgisayar ağları gibi elektronik sistemler üzerinden dağıtılması, alınması, satılması, pazarlanmasını kapsar. Bilgi teknolojileri, e-ticaret kavramını ticari işlemlerin gerçekleştiği bir e-iş uygulaması olarak kabul eder. Elektronik para transferi, tedarik zinciri yönetimi, e-pazarlama, elektronik veri değişimini içerir. İnternet, extranet, e-ileti, e-kitap, veritabanı, mobil telefonlar gibi elektronik iletişim teknolojilerini kullanır (Özdemir vd., 2006: 64).

Devlet merkezli bir bakış açısıyla e-ticaret ise kamu kurumlarının ihtiyaç duyduğu girdi ve materyalleri elektronik ortamda temin etmesini ifade etmektedir (Sobacı, 2012: 9).

İnternet gibi elektronik iletişim teknolojilerinin demokratik süreçlerin geliştirilmesi amacıyla kullanılması olarak tanımlanabilir. E-demokrasi önerisi ile beklenen gelişmeler, süreçleri daha erişilebilir kılmak, politika belirlemede ve karar almada vatandaş katılımının daha geniş olmasını sağlamak, şeffaflık ve güvenilirlik oluşturmak ve devleti yönetilen kesim ile daha yakın tutarak politik meşruluk sağlamak olarak listelenebilir (Özdemir vd., 2006: 23).

E-demokrasi perspektifiyle donatılmış bir e-devlet anlayışı, 'her bir yurttaşa demokratik sürece katılmak için güçlendirilmiş fırsatlar sunmak' ve 'hükümetin temsil ettiği halkın görüş, bilgi ve deneyimlerine ulaşması' için en iyi yol olarak sunulmaktadır (Uçkan, 2003: 38). E-demokrasinin temel hedeflerinden biri olan e-oylama da bu yönde bir çalışmanın neticesidir. Aynı zamanda elektronik oylama, online politika danışma, web temelli tartışma forumları, elektronik dilekçe, dijital anket ve kamuoyu yoklaması zamana, mekana ve diğer bağımsız koşullara bağlı olmaksızın politika oluşturmak amacıyla aktörler arasındaki işbirliğini desteklemek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması da e-demokrasi çerçevesinde değerlendirilebilir (Sobacı, 2012: 9).

2.9. E-Devletin Başarı Faktörleri

Klasik manada devlet hizmeti sunumundan elektronik ortama geçişle birlikte devlet hizmetini etkileyen faktörlerde de farklılıklar meydana gelmiştir. Süreci etkileyen bu faktörler gelişmişlik, yönetim, kurumsal yapı, teknik altyapı, beşeri altyapı ve e-devlet portalı olarak sıralanabilir.

E-devlet projeleri ve alt yapı çalışmaları her zaman yüksek teknoloji gerektirdiğinden önemli derecede kaynağa ihtiyaç vardır. E-devletin temel bileşenlerinden olan bilgisayar ve diğer iletişim teknolojileri ile ilgili imkanların gelişmiş ülkelerde daha ileride olduğu söylenebilir. Dünya Ekonomik Forumunun Küresel Bilgi Teknolojileri 2016 Raporu'na bakıldığında, bilgi ve iletişim teknolojilerine uyum sağlama kapasitesinin gelişmiş ülkelerde daha fazla olmasının tesadüf olmadığı söylenebilir. Bu yüzdendir ki, e-devlet ile ilgili başarılı adımlar da ülkelerin gelişmişlik düzeyleriyle doğru orantılı olarak gitmektedir.

Devlet yönetiminin sosyal hayat üzerindeki etkisi e-devletin gelişmesine etki eden bir faktördür (Naralan, 2008). E-devlet uygulamalarında başarılı olan ülkelere bakıldığında vatandaşların sosyal hayatlarında baskıcı rol üstlenmeyen ülkeler olduğu (West, 2007), bu ülkelerin e-devlet uygulamalarını kullanmayan ülkeler ile kıyaslandığında yönetime güvenin daha yüksek olduğu görülmüştür (Akgül, 2016). E-devlet aracılığıyla pek çok hizmet alacak olan vatandaşın, devlet yönetimine olan güveni bir başarı faktörü olarak, e-devletten bağımsız düşünülmemelidir.

E-devlet hizmeti verebilecek olan kurumların yapısının hantal olması ve bürokratik işlemlerin fazlalığı e-devlete geçiş önündeki engellerdir. Geleneksel devlet hizmeti yapısında belirtilen iş tanımlarının ve iş süreçlerinin elektronik ortama uygun bir şekilde yeniden tanımlanması gereklidir. Bir hizmetin alınabilmesi için gerekli prosedürlerin azaltılması, bilgi ve sorgulamalar için veri tabanlarının kullanılabilir olması e-devlet hizmeti verilmesini kolaylaştıracaktır.

E-devlet hizmeti alacak vatandaşın kimliğinin doğrulanması ve altyapının yasal olarak vatandaşın kullanımına uygun hale getirilmesi de kurumsal yapı faktörü içerisinde değerlendirilir. Organizasyon yapılarının e-devlet hizmetlerine uygun hale getirilmesi e-devletin başarısında önemi bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Dünya Ekonomi Forumu tarafından hazırlanan “Küresel Bilgi Teknolojisi” raporlarında, ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıkları ve bu konudaki çeşitli göstergeler dikkate alınarak bir sıralama yapılmaktadır. Bu sıralamanın yapılmasında, teknik altyapı göstergeleri, ülkelerin hizmetleri sunumu, teknoloji üretme yetenekleri gibi ölçütler değerlendirmeye alınmaktadır (Çelen vd., 2011). İleri seviyede teknoloji gerektiren bilgi iletişim araçlarının edinilme maliyetleri oldukça yüksek olduğundan teknik altyapı faktörü, gelişmişlik ile yakından ilişkilidir. Gerek e-devlet hizmetlerinin sunumu gerekse hizmetleri alabilmek için teknik olarak hazır olmak gerekmektedir. Vatandaşların e-devlet hizmetlerini alabilmesi için iki temel unsur vardır. Bunlar iletişim kanalı ve iletişim aracıdır. İletişim kanalından kastedilen internet ve gsm operatörlerinin destek verdiği iletişim protokolleri, iletişim aracından kastedilen ise bilgisayar, cep telefonudur. E-devlet hizmeti almak ve sunmak için bu iki temel unsura birlikte sahip olmak gerekmektedir (Naralan, 2008).

E-devlet bilgi sistemlerinin kurulması ve kullanılması için eğitimli ve yeterli donanıma sahip yetişmiş insan gücü gereklidir. Beşeri altyapı, bilgi teknolojileri alanında yetişmiş elemanlar ve kullanıcılar olmak üzere iki farklı açıdan değerlendirilir. Devlet kurumlarında bilgi teknolojileri ve e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi konusunda yetişmiş eleman temin edilerek veya bilgi teknolojileri konusunda bir firma ile işbirliği yapılarak çözülebilir. Fakat e-devletin beşeri altyapısının ikinci kanadı olan kullanıcıların donanım ve eğitim düzeylerinin iyileştirilmesi kısa sürede başarılamaz. Bilgisayar kullanımında ve eğitim durumlarında bölgesel ve demografik değişkenler arasında önemli farklılıkların bulunması sayısal uçurumun göstergesidir. Sayısal uçurumun olduğu bir toplumda e-devlet hizmetleri her kesime etkin bir şekilde ulaşamayacak ve kullanılamayacaktır. E-hizmetlerin başarılı olabilmesi için bu farklılıkların giderilmesi, hizmete herkesin erişiminin sağlanması gerekmektedir (Naralan, 2008).

E-devlet hizmetlerine kullanıcıların kolay ulaşması ve etkin bir şekilde kullanması için e-hizmetlerin bir arada bulunması e-devletin gelişmesi için önemlidir. Kullanıcıya sunulan e-hizmetler bir portal sayesinde bir arada bulunur. Bu portalların basit ve kullanıcılarının genel seviyesine uygun olması kullanıma teşvik edecektir. Ayrıca kişisel bilgilerin gizliliği konusunda gerekli güvencelerin verilmesi e-devlet portalının kullanımının yaygınlaşması için gereklidir.

3. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET UYGULAMALARI

3.1. Türkiye’de E-Devlete Geçiş Nedenleri

Türk kamu yönetiminde yolsuzluk, verimsizlik, devlete güvensizlik, gizlilik hantal bürokratik yapı, rüşvet, katılıma ve denetime kapalı olma ve kırtasiyecilik gibi olumsuzluklar (Eryılmaz, 2007: 248), vatandaşlara alternatif ve kaliteli hizmet sağlama olanağı verebilecek bir yapıda gözükmemektedir. Bu durum kamu kurumlarını değişim baskısına yanıt vermeye ve değişimin getireceği yeni koşullara kendilerini adapte etmeye zorlamaktadır (Şahin, 2008: 73). Vatandaşlar ve işletmeler açısından bürokrasinin azaltılması, kamu hizmetlerinin 7 gün 24 saat ve daha hızlı bir şekilde sunulması ve devletin daha şeffaf ve hesap verebilir olması; kamu kurumları açısından ise kurumlar arası iletişimde hız ve zaman kazanılması, daha düşük maliyetle hizmetlerin sunulması, kamu hizmetlerinde tasarrufun sağlanması ve yönetsel süreçlerin etkinleştirilmesi perspektifinden hareketle e-devlet, Türk kamu yönetimi için kayıtsız kalinamayacak bir gelişmedir (Medeni vd., 2012: 263).

3.2. Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamalarının Doğuşu ve Gelişim Süreci

Türkiye internetle 1993 yılında tanışmasına rağmen ülkedeki ilk kapsamlı bilim ve teknoloji politikası çalışması 1983 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’nun [BTYK] oluşturulmasıyla gerçekleşmiştir (Nohutçu ve Demirel, 2005). BTYK’nın kuruluş amacı, bilim ve teknoloji alanındaki araştırma ve geliştirme politikalarının ekonomik kalkınma, sosyal gelişme ve milli güvenlik hedefleri doğrultusunda belirlenmesi, yönlendirilmesi ve eşgüdümün sağlanmasıdır (Bensghir, 2000).

Ülkemizde kamu kesiminin bilgisayarla tanışması ilk olarak maaş bordroları ile gerçekleşmiş daha sonra bu uygulamayı personel bilgi sistemleri izlemiştir. Proje bazlı çalışmalardan ilki 1997’de başlatılan TUENA projesidir. Ulaştırma Bakanlığı’nın koordinatörlüğünde ve TÜBİTAK-BİLTEN sekreteryasında yürütülen proje dünyadaki eğilimlere göre altyapı planlaması yapmayı amaçlamıştır (TUENA, 1999). BTYK kararları çerçevesinde Kamu-Net Üst Kurulu kurulmuştur. Kamu-Net projesi ile Başbakanlık ve merkez teşkilatı binaları arasında bir ağ oluşturarak bu ağ üzerinden kamu kurumlarının veri tabanlarına erişim ve

veri tabanlarının ortak kullanımlarını sağlanarak, Başbakanlığın etkili ve verimli yönetilmesi, kamu hizmetlerinde kalite ve hızın arttırılması amaçlanmıştır (Bensghir, 2000).

Devamında Türkiye'deki e-devlete ilişkin çalışmalar Avrupa Birliği'nin üye ülkelerle başlatmış olduğu ve aday ülkelere de önerdiği e-Avrupa girişimi ile hız kazanmıştır. 2002'de e-Türkiye Girişimi Eylem Planı başlatılmıştır. Plan, bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşturulması, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının yaygınlaştırılması konularından oluşmaktadır. E-devlet bahsi ise vatandaşla kaliteli güvenli, etkin kesintisiz hizmet sunulması için yapılması gerekenlerden oluşmaktadır. Onu 2003-2004 yıllarını kapsayan e-Dönüşüm Türkiye Girişimi Eylem Planı takip etmiştir. 2011 yılında yerini Kalkınma Bakanlığı'na bırakan Devlet Planlama Teşkilatı [DPT] içerisindeki Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı tarafından yürütülen projenin temel hedefi "vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla, katılımcı şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanmasıdır" olarak ifade edilmiştir (Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, 2003). E-devlet çalışmaları 2006-2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem planı gibi geniş kapsamlı bir politikanın içinde sürdürülmüştür (Demirhan ve Türkoğlu, 2014). Türkiye'de e-devlet çalışmalarının da içinde yer aldığı Bilgi Toplumu Stratejisinin ikinci merhalesi olarak nitelendirilebilecek 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015) Kalkınma Bakanlığı'nca hazırlanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır.

Bu çalışmalar neticesinde e-devletleşme konusunda gelişme kaydedilmiş e-devlet uygulamaları bağlamında web sitelerinin sayısı da günden güne artmıştır. Tanıtım amacıyla kurulan web siteleri zaman içinde yeni boyutlar kazanarak bazılarında bir işlemin neredeyse tüm aşamaları gerçekleştirebilir hale gelirken bazılarında ise daha sınırlı yönetsel işlemler yapılabilir duruma gelmiştir. Bunlar gerçek birer e-devlet uygulaması olup genellikle merkezi yönetimi oluşturan kamu idareleri özellikle de bakanlıklar tarafından hayata geçirilmiştir. Günümüzde neredeyse bütün merkezi yönetim birimlerinin birer büyük e-devlet projesi bulunmaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014).

3.3. E-Devlet Ana Kapısı (TÜRKİYE.GOV.TR)

Türkiye'nin e-devlet platformu, başbakanlık adına, ulaştırma ve denizcilik bakanlığı tarafından kurulmuştur ve kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek noktadan güvenli erişim sağlamak amacıyla hizmet vermektedir. Sayfaya bakıldığında ilk olarak e-hizmetler, kamu kurumlarının listesi, belediyelerin listesi ve iletişim ve yardım merkezi başlıkları dikkat çekmektedir. Sayfanın sağ üst kısmında ise kullanıcıların sisteme giriş yapabilmeleri için bir sekme bulunmaktadır. Sayfanın alt kısmında ise haberler duyurular yer almakta bu başlığın altında ise belge doğrulama, mobil cihazlar için e-devlet kapısı, e-devlette engel yok, hizmet öneri anketi, yeni hizmetler, güvenlik uyarısı sekmeleri yer almaktadır. En çok kullanılan hizmetler ve kurumlar da yine anasayfada ayrıca yer almış, kolayca erişilmesi sağlanmıştır. 33 milyonu aşan kayıtlı kullanıcısı olan bu portal; facebook, twitter gibi sosyal ağlar üzerinden de hizmet vermektedir. Sayfa içerisindeki sekmelerin detaylandırılması faydalı olacaktır.

E-hizmetler sekmesi beş kategoriye ayrılmıştır. Bunlar, hizmetlerin alfabetik olarak sıralanmış hali olan tüm hizmetler sekmesi, belediyelerin sunduğu e-hizmetleri alfabetik olarak içeren belediye hizmetleri sekmesi, gsm operatörlerinin ve uydu, haberleşme, internet işletmelerinin yer aldığı şirketler sekmesi, tüm bu hizmetlerin içerisinde sık kullanılanların yer aldığı sekme ve son olarak yeni eklenen hizmetlerin yer aldığı başlık olarak sıralanmıştır. Oldukça detaylı içeriğe sahip olan sekmeler pek çok konuda sorgulama, doğrulama, sonuç takibi, başvuru, onay ve taahhüt hizmeti vermektedir. Hizmetlerden faydalanabilmek için, kimlik doğrulama yöntemlerinden (e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, t.c. kimlik kartı, banka) birisi seçilerek sisteme giriş yapılması gerekmektedir. Şirketler sekmesi gsm, uydu ve internet aboneliklerini borç ve alacak sorgulamalarını içermektedir. Sık kullanılan hizmetlere bakıldığında, adalet bakanlığına, bilgi teknolojileri ve iletişim kurumuna, emniyet genel müdürlüğüne, gelir idaresi başkanlığına bağlı hizmetler ilk olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu hizmetler vatandaşların dava dosyalarını, sürücü belgesine ve araca yazılan trafik cezalarını, vergi borçlarını sorgulayabilmelerini üzerlerine kayıtlı mobil hatları görebilmelerini sağlamaktadır. Bu hizmetlere her geçen gün yenisi eklenmekte olup yeni eklenenler sekmesi de erişim tarihi

itibariyle on üç kuruma ait hizmetten oluşmaktadır. Kültür Turizm Bakanlığı bünyesinde sunulan sinema destek başvuru hizmetleri örnek olarak gösterilebilir.

Kamu kurumları sekmesi, erişimi kolay kılmak adına hem A'dan Z'ye kurum adlarını sıralamış hem de ana kurumlar başlığı altında ayrıca listelemiştir. Belediyelere ayrı bir sekme yolu ile erişim olmakla birlikte bu sekme aracılığıyla da ulaşılabilmektedir. Listelenmiş olan kurum adlarına tıklandığında hizmet ve bilgiye erişim imkanı doğmaktadır.

Belediyeler sekmesi, harita üzerinde işaretlenmiş 59 ile ait 223 adet belediye ve 9 adet yerel hizmet kurumu tarafından sunulan hizmetlere tek adresten erişim fırsatı sunmaktadır. E-belediyecilik kapsamında beyan bilgileri sorgulama, tahsilat bilgileri sorgulama, arsa rayiç bedeli gibi hizmetler verilmektedir.

İletişim ve yardım merkezi sekmesi genel bilgilerden oluşan bir sayfa ile karşılamaktadır. E-devlet kapısı kullanımı konusunda karşılaşılan şifre, e-imza, mobil imza konusundaki sorunlar, hizmet kullanımı konusunda yaşanan teknik sorunlar, erişim, açılmayan sayfa vb. sorunlar ve e-devlet kapısı konusundaki tüm görüş ve öneriler için bu sekme kullanılmaktadır. Daha önce çözümlenmiş sorunların yer aldığı hızlı çözüm merkezi pek çok sorunun cevabını içermekte olup, bu içeriğin dışındaki durumlar için ise çağrı merkezi, e-posta, iletişim formu gibi seçenekler sunmaktadır. Telefon ile ulaşmakta zorluk çekilen durumlarda işaret dili bilen çağrı merkezi çalışanları ile görüntülü olarak görüşülüp destek alınabilmektedir. Yine aynı bölümde kamu kurumları ile ilgili sorun ve görüşler iletebilmekte olup BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) Başvuru formu ya da çağrı merkezi kullanılabilmektedir. E-devlet kapısı içerisinde olan 'blog' başlığı da merak edilen ve bilinmeyen pek çok konuyu (karekod ile belge doğrulama, barkodlu belge hizmetlerine, kimlik doğrulama hizmetine ilişkin yazılar vb.) açıklığa kavuşturmaktadır. İletişim ve yardım merkezi içerisinde yer alan bir diğer bilgilendirme sayfası da sosyal medya sekmesidir. Bu sayfada e-devlet kapısına ait resmi sosyal medya hesapları hakkındaki bilgilere ulaşma imkanı sunulmaktadır. Facebook, Twitter ve Youtube hesapları kullanıcı yorumları, mesaj ve önerilerini iletebilmenin yanı sıra e-devlet kapısı kullanımı ile ilgili videoları da içermektedir. E-katılımcılık başlığına bakıldığında e-devlet kapısı üzerinden ulaşılabilecek kurumlara dair istek, fikir ve şikayetlerin iletebileceği hizmetler

listelenmiştir. Bu hizmetleri kullanarak karar alma, çözüm üretme ve politika oluşturma süreçlerine doğrudan dahil olunabilmekte ve sorunların çözümü konusunda katkı sağlanabilmektedir. Cumhurbaşkanı'na Yazın, BİMER ve TBMM Dilekçe Merkezi yolu ile e-katılımın önünü açan e-devlet ana kapısı aynı zamanda İngilizce rehberlik hizmeti de sunmaktadır.

E-devlet ana kapısı Türk vatandaşı olmayan kullanıcılar için de ana sayfada bir sekme oluşturmuştur. İngilizce hizmet veren non-citizens sekmesi, bilgi teknolojileri yoluyla ziyaretçi klavuzu, göç klavuzu iş ve eğitim rehberleri sunmaktadır. Yabancılar için vatandaşlık numarasının nasıl alınacağı ve e-hizmetlerden nasıl faydalanılacağına dair bilgilendirmeler içermektedir.

Gelişime açık olan portal, vatandaşların görüş ve önerilerine değerlendirmeye alabilmek adına hizmet öneri anketleri oluşturmuş kullanılan hizmetleri onaylama ve yeni bir hizmet önerme fırsatının önünü açmıştır. Erişim tarihi itibarıyla (16.07.2017) katılıma açık anket bulunmamakla birlikte tamamlanan anketlerin sonuçları ilan edilmiştir.

Mobil uygulaması bulunan e-devlet ana kapısı, kullanıcılarına 749 farklı mobil hizmeti kullanım kolaylığını prensip edinerek, ihtiyaç duyulan hizmetleri dikkate alarak kişiye özel hizmet önerileri oluşturmakta ve tüm bu hizmetleri güvenlik açısından şifre veya mobil imza seçeneği ile sunmaktadır.

E-devlet kapısı tek noktadan pek çok kamu hizmetine kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşmamızı sağlamakta kişisel bilgilere kolayca erişebilme, çeşitli başvuru ve işlem olanaklarından faydalanma imkanı oluşturmaktadır. Tüm bu fırsatlar kişisel güvenliği gerekli kılmaktadır. Şifre güvenliği ile ilgili genel önlemler alınmakta olup dikkat edilmesi gerekenlerle alakalı bilgilendirmelere de yer verilmiştir.

Sayfa içerisinde "türkiye.gov.tr"nin belirgin özelliklerine dair bilgilendirmeler de yapılmıştır. Kişilerin kullandıkları hizmetlere ait sonuçları özelleştirebileceği, yardımcı programlar aracılığıyla hizmetlerden ve içeriklerden faydalanabileceği, bir çok katmandan oluşan güvenlik mimarisi sayesinde yüksek güvenlik hizmeti verildiği, tek tıkla giriş imkanı, pek çok kurumdan bilgilerin kesintisiz sunulduğu, bazı kişisel bilgileri kayıt altına alarak başkalarıyla

paylaşma imkanının olduğuna dair başlıklar görülmektedir. İnternet ve mobil teknolojilerin kamu yönetiminde kullanımına örnek teşkil eden hizmet ve bilgilendirme içeren turkiye.gov.tr sayfası 2006 yılından beri kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için yürütülmekte, güncellenmekte ve yeni hizmetler eklenmektedir.

3.4. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

Dünya’da ve Türkiye’de uygulanmakta olan e-devlet, gelişiminin sonucu olarak bir takım sorunlarla karşılaşmaktadır. Yönetimsel bir devrim denilebilecek e-devlet Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü [OECD]’de de yankı bulmuş, e-devleti anlamayı ve kavramayı zorlaştıran engeller şu şekilde sıralanmıştır: (OECD, 2003a)

- Yasal ve düzenleyici engeller,
- Mali (finansal) engeller,
- Teknolojik engeller,
- Sayısal uçurum,
- Vizyon ve plan eksikliği,
- Amaçların belirlenme sürecinde ortak hareket edilememesi.

E-devletin öncü ülkelerinden başlayıp gelişmekte olan ülkelere kadar gizlilik, güvenlik, sayısal uçurum, ekonomik eşitsizlik, eğitim, erişilebilirlik, öncelikleri belirleme, vatandaşlık bilinci ve güveni, yasal, teknik alt yapı, bürokratik eğilim, siyasi koordinasyon, ortak strateji ve standart eksikliği, kurum ihtiyaçlarının karmaşıklığı ve genel ve yerel ağ yapılarının eksikliği gibi sorunlarla karşılaşmaktadır.

E-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar genel anlamda yasal, idari, teknik ve diğer sorunlar olarak olarak gruplandırılabilir.

3.4.1. Yasal Sorunlar

Elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması, sanal kurum kimliğinin tanımlanması kişisel bilgilerin gizliliğinin sağlanması, elektronik

imzanın kabulü, internet ortamında işlenen suçlar, tüketicinin korunması, sözleşme hukuku ve devlet ihale mevzuatı, kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması ve girişimciliğin desteklenmesi, genel devlet politikasının ve stratejisinin oluşturulması ve kaynak israfı konularıyla ilgilidir (Kösecik ve Karkın, 2004: 103). Bütün dünyada e-devlet uygulamalarında böyle bir sorunla genel anlamda karşılaşmaktadır. Ancak, hiçbir ülke tam anlamıyla ve aynı yaklaşımlarla cevap verebilmiş durumda değildir. Elektronik ortamda iletilen bilgilerin kesinlikle bunları gönderen kuruma veya kişiye ait olduğunu doğrulayacak, verinin başkası tarafından yollanmadığını garanti edecek teknolojik uygulamanın adı olan e-İmza, geleneksel noterlere benzer şekilde elektronik ortamda belge ve yetki devri taleplerini kamu adına onaylayacak olan e-Noter; elektronik ortamda gönderici ve alıcıların kimliklerinin tanımlanması amacıyla hazırlanan sayısal sertifikaların belirlenen kurum ve kuruluşlara dağıtılmasını üstlenecek bir e-onay kurumu ve diğer kurumlar hala tartışmalıdır (Büke, 2002). Türkiye, e-devletin gelişiyle ortaya çıkacağını veya artacağını düşündüğü konular üzerine çalışmalarda bulunmuş, temel hukuksal sorunları ele almış ve çözüm önerileri sunmuştur. Bu çalışmalar 1998 yılında kurulan Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu tarafından yürütülmüştür.

3.4.2. İdari Sorunlar

E-devlet uygulamalarının eleştiri noktasını bürokratlar ve yönetimin diğer kademelerinde bulunan çalışanların karşılaşacakları ve dolayısıyla topluma yansıyacak olan sorun kümeleri oluşturmaktadır. E-devlete yönelik sorun alanlarının çözümü için genel anlamda yapısal değişiklikler gerektiğinden kısa sürede büyük iyileşmeler beklenmemelidir. E-devlet uygulamalarının başarısı konusunda kullanıcıların inancı ve talebi çok önemlidir. İdarenin vatandaşları e-devlet kullanımı konusunda bilgilendirmesi, gerekli teknik altyapıyı sağlayarak teşvik etmesi olumlu bir eğilim olacaktır. Geleneksel anlayış ve uygulamaların terki anlamına gelen bir sistem değişikliği olarak nitelendirebileceğimiz e-devlet, bürokratik kademedan başlanarak vatandaşa kadar uzanan geniş bir kullanıcı kitlesine hitap etmektedir. E-devlet bir reform yahut köklü bir değişiklik olarak görülürse bunun kolay olmayacağı, planlanan olumlu sonuçların dışında olumsuz sonuçlarının da olabileceğini söylemek yanlış olmayacaktır.

Personelin eğitim ve uyum sorunu e-devlet uygulamalarının önündeki temel engellerden biri olarak görülebilir. Geleneksel hizmet sunumuna alışmış, bürokrasinin hantallığı ile bütünleşmiş personelin kamu hizmetçisi olma yolunda direnç göstermesi muhtemeldir. E-devlet için asgari niteliklerden yoksun olan personelin eğitime tabi tutulması bu engelin aşılması hususunda önemlidir. Eğitimi tamamlamasına rağmen gerekli uyumu göstermeyen personel de başka bir sorun kümesini oluşturmaktadır. Nitel olarak az ancak nicel olarak fazla olan personel de bambaşka bir sorunu oluşturur. Bahsedilen problemlerin asgari zamanda aşılabilmesinin sistemin başarısı üzerinde belirleyici olduğu söylenebilmektedir (Kösecik ve Karkin, 2004: 106).

3.4.3. Teknik Sorunlar

Bu sorunların en başında ‘ulusal bilgi ağı ve altyapısı’ sorunu gelmektedir. E-devlet, esas itibariyle bütünleşik ve açık bir ağ yapılanması içerisinde çalışmak zorunda olduğu için, ağa erişim imkanlarının iyileştirilmesi ve artırılması, yüksek kapasiteli ve geniş bant aralığına dağıtılması, işlenmesi, toplanması, paylaşılması, iletilmesi, sağlanmalıdır. Geniş ve yüksek kapasitedeki sistemin tam anlamıyla kullanılabilmesi sadece klasik anlamdaki ev ve işyerlerinden veya kurum ve kuruluşlardan değil, açık ve kamusal alanlardan da sisteme gerekli bağlantıların yapılması gibi değişik yapılanmalardan da geçmektedir. Bu hususta mühim olan, ağa erişimden ziyade etkin ve verimli kullanılabilmenin ön şartı olan bilgi okur-araştırmacılığının artırılması olduğu söylenebilir.

Enformasyon yükü ve veri tabanları erişimi bir diğer sorun alanını oluşturmaktadır. Bilgi teknolojilerinin kullanılmaya başlanmasıyla, diğer alanlarda ortaya çıkmış olan bilgi yükü toplamı ve yoğunluğu e-devlet uygulamaları ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda da gözükmeye başlayacaktır. Bu durumun uygun anlamda çözülememesi, kullanıcıların psikolojik ve ruhsal dengelerini sarsmaya kadar gidebilecek, bir sürü bilgi yığını arasında kendi işine yarayacak olanları bulamamasına sebep olabilecektir. Servis sağlayıcılarının, kullanıcıların sistemden beklentilerini karşılama noktasında istenileni vermesinin e-devlet kullanım oranının artması açısından önemli olduğu söylenebilir (Kösecik ve Karkin, 2004: 107).

Diğer bir nokta ise e-devlet uygulamalarına temel olan platformların yani bilgi teknolojilerinin toplumun alım gücü düşük olan kesimi için pahalı olmasıdır. Bu beraberinde dijital eşitsizliği de getirecektir.



4. DÜNYADA E-DEVLET HİZMETLERİ: E-DEVLET ANA KAPILARININ İNCELENMESİ

E devlet uygulamaları son yıllarda dünyada hız kazanmış bulunmaktadır ve bu konuda bazı ülkelerin oldukça ileri adımlar atmış oldukları görülmektedir. Türkiye ise bilgi toplumu olma yolunda attığı adımları son yıllarda hızlandırmış durumdadır. Hem altyapısal hem de uygulamalara dönük çalışmalar yoğun bir şekilde devam etmektedir. Bu çalışmada e-devlet web portalları incelenerek dünyadaki ve Türkiye'deki e- devlet uygulamaları karşılaştırılmış, dünyadaki iyi örneklerden alınabilecek dersler çıkarılmıştır. Aynı zamanda ülkemizin web portalının mevcut durumu da ülke değerlendirmeleri esnasında incelenmiştir.

İncelenecek olan ülkeler, dünyada kabul görmüş OECD, Dünya Ekonomik Forumu [WEF], Birleşmiş Milletler [UN] gibi endekslerde üst sıralarda yer alan ülkeler arasından seçilmiş, bu ülkelerin e-devlet portalları detaylı olarak analiz edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca ülkelerin web sayfalarının Türkiye'deki ile kıyaslanabilir olması gözardı edilmemiştir. Bu bağlamda Amerika Birleşik Devletleri [ABD], Birleşik Krallık, Finlandiya, Yeni Zelanda, Singapur ve Hollanda'nın e-devlet ana portalları çalışma sahasını oluşturmuştur.

Çalışmanın temelini e-devletin sorun alanlarından hareketle belirlenen dört ana olgu oluşturmaktadır. Seçilen ülkelerin e-devlet web portalları; şeffaflık ve hesap verebilirlik, teknoloji, e-devlet aracılığıyla şikâyet ve memnuniyet, erişim kolaylığı başta olmak üzere Türkiye'de var olmayan uygulamalar, bilgilendirmeler ve sekmeler açısından incelemeye tabi tutulmuştur.

4.1. Amerika Birleşik Devletleri

Bilgi ve iletişim sektörlerinde öncü konumda olan ABD, e-devlet alanında da yatırımlar yapan ve dünyada öncü diyebileceğimiz ülkeler arasındadır. E-devlet uygulamaları pek çok ülkede olduğu gibi ABD'de de öncelikle yerel ve federal düzeyde başlamış ve zamanla ülke genelinde dağılım göstermiştir (Uçkan, 2003: 74).

ABD e-devlet çalışmalarına Bill Clinton döneminde başlamış, maliyet düşürücü önlemler almaya ve vatandaş memnuniyetine odaklanmıştır. 1993 yılında başlanılan Access America projesi kapsamında 2001 yılında 'www.firstgov.gov' adresli bir portal oluşturulmuş, Amerikan vatandaşlarının tek portal üzerinden hizmet alması hedeflenmiştir. Sonraki yıllarda portalın ismi 'www.usa.gov' olarak değiştirilmiştir.

ABD'de 2003 yılında federal hükümete ait 22.000 internet sitesinde 35 milyondan fazla sayfa bulunmaktaydı. Bu kadar yüksek hacim, kullanıcıların bilgi ve hizmetleri bulmasını zorlaştırmaktaydı. Amerikan federal hükümeti güçlü bir arama motoru ve çoklu gezinti araçları olan bu portalı aarak bilgiye erişimi daha kolay ve saydam hale getirmiştir. Diğer pek çok ülkenin de aynı deneyimi yaşamasında nc olmuştur (OECD, 2003a).

Sistem ile vatandaşlara tek adresten, erişimin kolay olduğu bir hizmet sunumu hedeflenirken, online formlar sayesinde kaynak israfının da önüne geçilmesi planlanmıştır. Böylece devlet vatandaş ilişkisinde zamandan tasarruf sağlanacağı, iş akışının da bu hıza bağlı olarak artacağı, tüm bunların da verimliliği artıracaağı sonucu beklenmektedir.

BİT söz konusu olduğunda gelişmiş bir ülke olan ABD, mevcut konumunu muhafaza etmek ve geliştirmek adına yatırım yapan ülkelerin başında gelmektedir. Nitekim, Birleşmiş Milletler'in yürüttüğü e-devlet hazır oluş endeksinde st sıralarda yer alan ABD sıralamasının gereğini yatırımlarıyla göstermektedir.

1990'lı yılların sonlarında başlayan internet patlaması sırasında hükümet birlikleri web siteleri geliştirmeye devam etmiş ve bunun sonucu olarak e-devlet harcamalarının yüksek seviyelere geldiği görülmüştür. E-devletle ilgili girişimler için harcamaların artmaya devam ettiği 2009'da ABD hükümetinin harcamalarının (71 milyar dolar) yüzde 10'unun e-devletle ilgili olduğu söylenmektedir (Baumgarten ve Chui, 2009).

ABD, 2011 yılında bu rakamı da aşarak hükümet bilgi teknolojisi btçesini 2010 btçesine oranla % 1,2 arttırarak yaklaşık 8 milyar doları e-devlet girişimlerine harcamıştır (Snead ve Wright, 2014).

E-devlete verilen önem Ağustos 2001 tarihli kalkınma planının beş temel ögesi içerisinde yer almasından da anlaşılabilir. ABD'ye göre e-devlet, bugünün vatandaşlarının ve iş dünyasının devletten beklentilerini karşılama hususunda da önemlidir. E-devlet girişimleri etkili bir şekilde uygulandığında işlem maliyetlerinin azalacağı, devlet ile iletişimin daha kolay olacağı, gizliliğin korunacağı ve güvenliğin sağlanacağı düşünülmektedir. Vatandaşlar ve işletmeler, çevrimiçi bir nokta yahut telefon yoluyla Amerika Birleşik Devletleri Hükümeti'nin yansıması da diyebileceğimiz e-devlete kolaylıkla erişebilmektedirler (OMB [Office of Management and Budget], 2002: 3).

2002 yılında yürürlüğe giren e-devlet yasası devlet ve yurttaş ilişkilerine odaklanmış, etkileşimi geliştirmeyi planlamıştır. Bu yasa akabinde Beyaz Saray içerisinde e-devlet ofisi de kurulmuştur.

ABD'nin e-devlet konusundaki stratejik vizyonunda; devlet organizasyonları, işin nasıl yürütüldüğü ve hizmet verdiği kişilere nasıl muamele edildiği belirleyici olmuştur. Bu vizyon rehberliğinde üç ana prensibe ulaşılmıştır: (OMB, 2002: 3)

- Vatandaş merkezli olma,
- Sonuç odaklı olma,
- Pazar odaklı, aktif olarak teşvik eden ve yenilikçi olma.

ABD'nin e-devlet vizyonu ise, devletin beşeri sermayesini ve fiziksel varlıklarını kullanarak başarılı çevrimiçi işletim uygulamaları ortaya çıkarmak, erişimi 'bir tık' kadar yakın ve kolay hale getirmek olarak belirlenmiştir. E-devlet geniş vizyonu ile, işletmeler ve vatandaşların yanında diğer devletlere ve federal çalışanlara da hizmet etmektedir (OMB, 2002: 3). Bu strateji ABD'nin e-devlet etkileşimini devletten topluma, devletten devlete, devletten iş dünyasına, devletin iç etkinliğine yönelik olarak gruplandırmıştır. Bunun sonucunda devletin iş yükünün azalacağı, devletin işletmelere ve vatandaşlarına daha fazla internet erişimi imkanı sağlayacağı, eyaletler ve federal hükümetler arasında veri paylaşımı yapılacağı, devletin iç düzen anlamında daha etkin ve verimli çalışacağı düşünülmektedir (Matthews ve Usrey, 2010: 5). OMB (2002) raporda e-devletin vatandaşlara kaliteli hizmet sunmak için pek çok fırsat sunduğunu belirtmiştir. Vatandaşların bugünün gün veya hafta

standartlarına kıyasla birkaç dakika ya da birkaç saat içinde hizmet ya da bilgi alabileceğini; vatandaşların, işletmelerin, eyalet ve yerel yönetimlerin, muhasebeci ve avukat tutmaksızın gerekli raporları hazırlayabileceğini; devlet memurlarının çalışmalarını ticari dünyadaki meslektaşları kadar kolay, verimli ve etkili bir şekilde yapabileceğini belirtmiştir.

Etkili bir strateji, federal devlette aşağıdakileri içeren önemli gelişmelere neden olacaktır: (OMB, 2002: 4)

- Vatandaşlara verilen hizmet sunumunu basitleştirmek;
- Devlet yönetiminin kademelerini ortadan kaldırmak;
- Yurttaşlar, işletmeler, diğer düzeydeki hükümet ve federal çalışanların federal hükümetten kolayca bilgi bulup hizmet almalarını sağlamak;
- Ajansların iş süreçlerini basitleştirmek ve gereksiz sistemleri entegre etmek ve ortadan kaldırmak yoluyla maliyetleri düşürmek;
- Başkan'ın yönetim gündeminin diğer unsurlarının başarılmamasını sağlamak;
- Vatandaş ihtiyaçlarına çabuk tepki verecek hükümet operasyonlarını hızlandırmak.

ABD e-devlet sistemi her biri ayrı dönüşüm yapılanması gerektiren vatandaş merkezli dört gruptan oluşmaktadır: (OMB, 2002: 4,5)

- Bireyler / Vatandaşlar: Devletten Vatandaşlara (G2C); Vatandaşların yüksek kaliteli hükümet hizmetlerine erişmesini kolaylaştıran, kolay bulunabilir, kullanımı kolay ilk bakış noktaları kurun.
- İşletmeler: Devletler arası (G2B); Yeterli veri toplanmasını ortadan kaldırarak ve iletişim için E-iş teknolojilerini daha iyi kullanarak hükümetler üzerindeki yükü azaltın.
- Devletlerarası: Devletten Devlete (G2G); Devletlerin ve bölgelerin raporlama gereksinimlerini karşılamasını ve federal hükümetle vatandaş hizmetleri arasında tam bir ortak olarak yer almayı kolaylaştırırken, özellikle hibeler için daha iyi performans ölçümü sağlayın. Diğer hükümet düzeyleri önemli ölçüde idari tasarruflar sağlayacak ve zamanında daha doğru verilerin mevcut olmasından dolayı program teslimatını iyileştirebilecektir.

- Devlet içi: İç Verimlilik ve Etkinlik (IEE); Tedarik zinciri yönetimi, finansal yönetim ve bilgi yönetimi gibi alanlarda sektördeki en iyi uygulamaları kullanarak, federal devlet kurumlarının yönetiminin maliyetini düşürmek ve kalitesini artırmak için modern teknolojiden daha iyi yararlanın. Ajanslar etkinlik ve verimliliği artıracak, işlenmedeki gecikmeleri ortadan kaldıracak ve çalışanların memnuniyetini ve kalıcılığını artıracaktır

Tüm bu e-devlet yatırımlarının bir sonuca ulaşması, vizyonunu gerçekleştirebilmesi için kullanılabilirliğinin olması gerekmektedir.

Pearrow (2000), ABD’de insanların bir web sitesine gitmesinin üç sebebi olduğunu söylemiştir. Bunların ilki sörf yapma (web sitelerini rastgele bir şekilde keşfetmek), ikincisi bilinen bir öğeyi arama ve üçüncüsü de göreve yönelik etkileşim olarak belirtilmiştir. Pearrow'un perspektifinden bakıldığında, kullanılabilirlik kullanıcıların bir web sitesine ne zaman, nerede girdiklerine bakılmaksızın kullanabilmelerini sağlamaya çalışmaktadır. Kullanılabilirlik kavramı kullanımı en kolay, kolay öğrenilebilirlik, kullanışlılık miktarı ve en az rahatsızlık hissi getirecek web sitelerinin yaratılması ve sürdürülmesi için sağlam bilimsel gözlem, ölçüm ve tasarım ilkelerini uygulamanın geniş disiplinini içermektedir.

Kamu kurumları vatandaşların erişimini kolaylaştırmak ve maliyetleri en aza indirmek adına e-devlet hizmetleri sundukça, kullanılabilirlik önem kazanmaktadır. PEW Internet ve American Life Projesi, internet kullanırlığının Amerikalı erişkinlerin % 73'üne ulaştığını tespit etmiştir (Madden, 2006). Daha önceki araştırmalar, hükümete başvuranların sadece %29'unun bunu e-devlet aracılığıyla yaptığını, %42'sinin telefon yoluyla, %20'sinin doğrudan ziyaretle, %18'inin mail yoluyla, %17'sinin mektup yoluyla yaptığını, %22'sinin ise birden fazla yöntemi bir arada kullandığını söylemekteydi (Horriggan, 2004). Hükümet Mükemmellik Konseyi (The Council for Excellence in Government) birçok sivil toplum kullanıcısının, istedikleri web sitesinde ihtiyaç duydukları bilgileri bulmada zorluk yaşadıklarından çevrimiçi hükümetle etkileşime girmediğini belirtmektedir. Hızlı gelişimine, e-devletin web sitesi kullanılabilirlik engelinin olmamasına rağmen tüm potansiyeli kullanılamamıştır (Schulz, 2001). E-devlet, bu boşluğu doldurmak için yeni bir kullanıcı hizmeti almıştır. Hükümetin halka sunduğu bu yüz, kolaylıkla ulaşılabilir bir dizi hizmeti içermekte bu sayede kullanıcılar işlerini hızlı bir şekilde ele alabilmektedir.

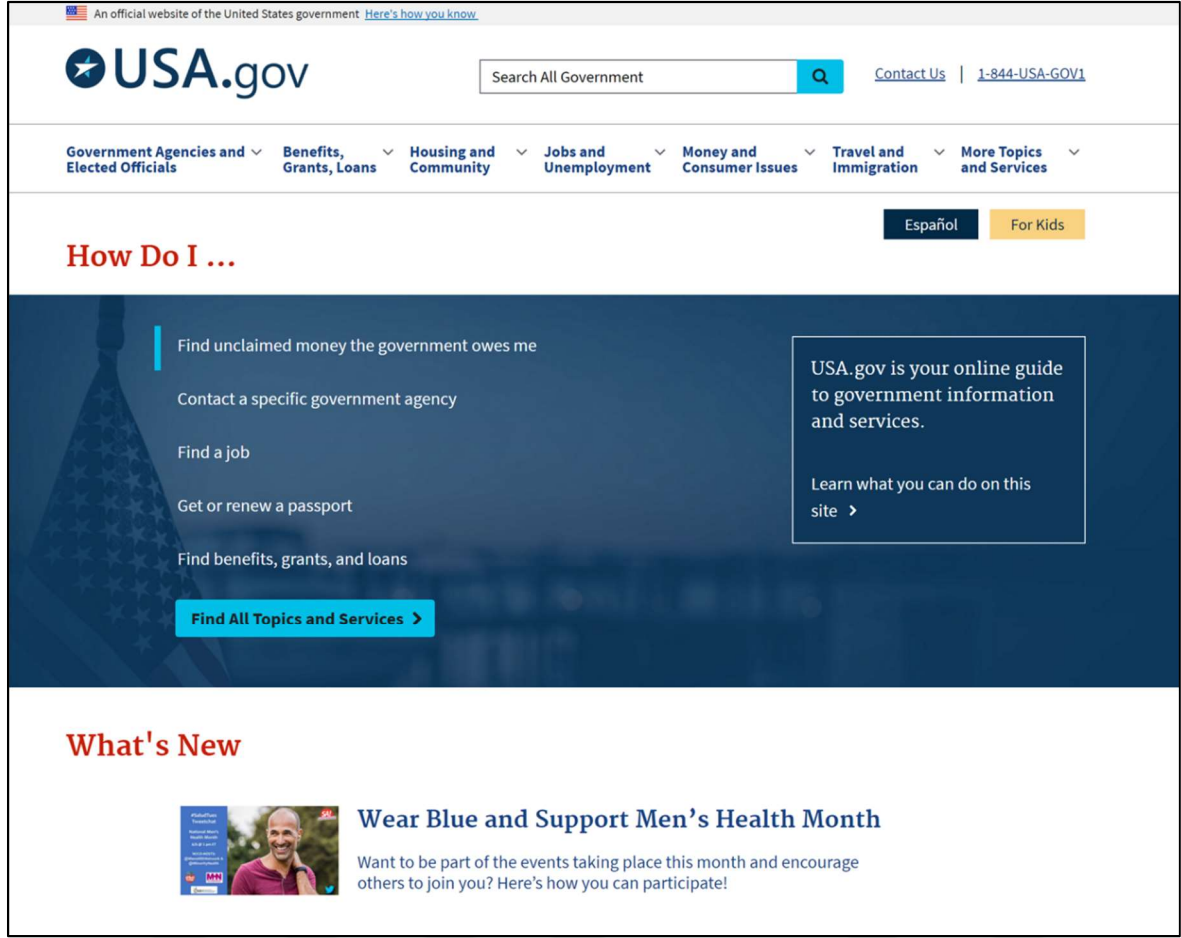
Özetle ABD’de üç şekilde (yüz yüze, telefonla ve posta ile) sunulan kamu hizmetine dördüncü bir alternatif olan e-devlet (Baker, 2009: 82), zaman ve mesafe engellerini aşma imkânı sağlamaktadır. İşlemleri daha fazla aşamalı olsa da, internet her yerde bulunduğu için kamu hizmeti sunumunda değişimi hızlandırmaktadır. E-devlet kullanıcı memnuniyeti, kontrol ve esneklik üzerine kurulmuştur. Dış iletişim (resmi ve gayri resmi, doğrudan) sayesinde hızlı geri bildirim (birden fazla kanal ile) yapılabilmekte ve e-devletin vatandaş tarafından sık kullanılması ile de hükümetin yanıt verme değerlendirmelerini geliştirilmektedir (Tolbert ve Mossberger, 2006).

E-devlete dair tüm bu çabaların ABD’nin yanı sıra dünya çapında yankı yaptığı hususu, Jaeger’in (2003) "E-devlet gerçekten küresel bir fenomen haline geldi" açıklamasından da anlaşılmaktadır.

4.1.1. E-Devlet Ana Kapısı (USA.GOV)

ABD’nin e-devlet ana kapısı olan www.usa.gov adlı web sitesinin ana sayfasında 7 adet sekme bulunmaktadır (Resim 4.1):

- Resmî Kurumlar ve Seçilmiş Yetkililer
- Yardımlar, Bağışlar ve Krediler
- Barınma ve Toplum
- Meslekler ve İşsizlik
- Para ve Alışveriş
- Seyahat ve Göç
- Diğer Konular ve Hizmetler



Resim 4.1. ABD E-Devlet Ana Sayfası (www.usa.gov, 15.05.2017)

‘Resmî Kurumlar ve Seçilmiş Yetkililer’ sekmesinin içeriğinde ilk olarak bütün ABD resmî kurum ve kuruluşlarının A’dan Z’ye endekslenmiş hali bulunmaktadır. Vatandaşlar bu vasıta ile 600’den fazla kurumdan istedikleri resmî kurumun web sitesine, iletişim bilgilerine, o kuruma ait yerel bürolara, hangi kurumlara bağlı veya bağlantılı çalıştığına erişebilmektedir. Kuvvetler ayrılığı prensibine dayanan devletin üç organdan oluşan yapısı ve bu organların nasıl çalıştığı da bu sekmede anlatılmaktadır. Seçilmişlere ulaşımı kolaylaştırmak adına Başkan, Kongre üyeleri, eyalet valileri, parlamenterler ve belediye başkanlarının iletişim bilgileri yine bu sekme altında paylaşılmıştır. Ayrıca resmî kurum ve kuruluşlar çalıştıkları konulara göre kategorize edilip kolay erişim sağlamak amaçlanmıştır.

İkinci sekme olan ‘Yardımlar, Bağışlar ve Krediler’ sekmesinde devletin bireylere ve kuruluşlara sağladığı finansal destek hakkında bilgiler bulunmaktadır. Bu kısımda özellikle uygun fiyatlı konut satın alabilmeleri için vatandaşlara sağlanan ucuz krediler hakkında bilgi verilmektedir. Ayrıca öğrencilere ve ihtiyaç sahiplerine yapılan karşılıksız yardımlar için

izlenecek yollar burada belirtilmiştir. Konut yardımları, çocuk bakım desteği, öğrenciler için burslar, gıda yardımları, işsizlik yardımları, iletişim (telefon hizmeti) yardımları, ev için elektrik ve ısıtma yardımları, ilaç yardımları hakkında detaylı bilgi ve yönlendirmeler bu başlık altında derlenmiştir.

Bir diğer sekme olan 'Barınma ve Toplum' sekmesinde genel itibariyle ikametle ilgili konulara yer verilmiştir. İkamet adresinin değiştirilmesi için ABD'nin resmî posta servisi olan USPS'ten ya da bazı resmî kuruluşlardan yararlanılabileceğinden bahsedilmiş ve bunların linkleri verilmiştir. Konutlarla ilgili olarak uygun fiyatlı konutların nasıl alınabileceğinden hacizden kaçınmak için neler yapmak gerektiğine, taşıma şirketleri ile nasıl anlaşmak gerektiğinden kiralama sahtekarlıklarından nasıl uzak durulacağına kadar birçok hususta önemli bilgiler bu başlık altında açıklanmıştır. Ek olarak, konut tamiri ve konut yenileme ile ilgili destek programlarına bu başlık altından erişilebilmektedir.

'Meslekler ve İşsizlik' sekmesi altında yeni bir işe ve kariyere nasıl adım atılabileceği, işsizlerin iş bulmak için neler yapabileceği üzerine yönlendirmeler mevcuttur. İlk olarak bir işletme kurmak için koşullar ve gereklilikler her eyalet için ayrı ayrı düzenlenmiştir. İşletme kurmak için malî açıdan gerekli olabilecek devlet destekleri veya finansal teşvik programları listelenmiştir. Ayrıca vatandaşların sahip olduğu işletmeler vasıtasıyla ürettikleri mal ve hizmetleri devlet kurum ve kuruluşlarına satmaları için, alım yapan kurum ve kuruluşlar özetlenmiş ve bağlantılar sunulmuştur. Yine işletmelerin ihracat veya ithalat yapması için gerekli lisansların nasıl alındığı anlatılmış ve bu işlemlerle ilgili kanuni düzenlemelere yer verilmiştir. Ayrıca, işletmelerin kuruluş aşamasında karşılaşılabileceği prosedür, iş sigortası, vergi ödeme, eleman alma, tüketici koruma kanunlarına ilişkin bir kılavuz hazırlanmıştır. İşletmeler açısından hazırlanan rehberlere ek olarak çalışanlar ve iş arayanlara yönelik bilgilere de yer verilmiştir. İş hukuku ve çalışanların karşılaşılabileceği sorunların ele alındığı sayfada, işyerinde maruz kalınan ayrımcılık ve taciz, işletmeler için çalışanların adli sicillerinin kontrolü, yıllık izin ve sağlık raporları kullanımı, sendikalara katılma, asgari ücret ve fazla mesai düzenlemeleri, tehlikeli işlerde çalışma, tazminat hakları, haksız şekilde işten çıkarılma ve çocuk işçilerin hakları hakkında bilgiler ve yönlendirici bağlantılar bulunmaktadır.

Federal devlet kurumlarında iş arayan genç, yaşlı ve engelliler için bilgilerin verildiği başka bir sayfada kamu kurumlarındaki ilanları içeren 'www.usajobs.gov' web adresine bağlantı bulunmakta ve bu sayfa aracılığı ile vatandaşlar başvuru yapabilmektedir. Ayrıca ABD'nin İŞKUR'u sayılabilecek 'CareerOneStop' programını tanıttıkları bölümde genç, yaşlı, kadın ve yeni işsiz olanlar için ayrı ayrı bağlantılara erişilebilmektedir. Ana sekmenin altındaki bir başka başlıkta ücretsiz kamu hizmeti yapmak ya da gönüllü olmak isteyenler için on adet federal organizasyonun, çalıştıkları alanlarla ilgili bilgilerle birlikte bağlantıları sunulmuştur. Emeklilik bölümünde ise emeklilik hakları ve maaşlar ile ilgili tavsiyeler bulunmaktadır. Emeklilikle ilgili vatandaşlar için ayrıntılı bir kılavuzun yer aldığı bu bölümde çalışanların kesintilerini belirleyerek emeklilik zamanını ve maaşını planlayabildiği hesaplama araçları mevcuttur. Son olarak işsizlik sigortası ve çalışamayanlara yönelik programların yer aldığı bölümde işsizlik maaşına nasıl başvurulacağı, işsiz kalınca sağlık sigortasının nasıl devam ettirileceği, maluliyet maaşlarının tipleri ve nasıl hak edileceği, işçi tazminatının ne yollarla alınacağı, haksız işten çıkarılmanın nasıl şikayet edileceği, 'İhtiyaç Sahibi Ailelere Geçici Yardım Fonu'na nasıl başvurulacağı soruları yanıtlanmıştır.

'Para ve Alışveriş' sekmesi altında Amerikan devletinin malî konularda yaptığı bilgilendirmeler mevcuttur. İlk olarak devletin ihtiyaç fazlası sattığı menkul ve gayrimenkullere dair alışveriş bilgilendirme sayfası bulunmaktadır. Bu sayfada miadı dolmuş veya fazla olan uçak, araba, antika, elektronik eşya, mobilya, ev, arsa gibi kalemlerin satıldığı veya açık artırmaya sunulduğu devlet kurumlarının bağlantıları listelenmiştir. Diğer bir sayfada vatandaşlar için devlet kurumlarının ve müzelerin sattığı hediyelik eşyalar ve koleksiyonluk parçalarla ilgili bağlantılara yer verilmiştir. Ayrıca her eyalet için yönlendirilen bağlantılarla ihtiyaç fazlası sattığı ürünlerle ilgili fotoğraflı ve detaylı bilgilere de ulaşabilmektedir. Para birimi sayfasında Amerikan doları ile ilgili tedavüldeki para tiplerinden bahsedilmiş ve ABD'ye girerken veya ABD'den ayrılırken vatandaşların bulundurulabileceği nakit miktarların bilgisi verilmiştir. Alışveriş ve tüketici konularına özellikle yer verilen bölümde, bankacılık işlemleri, araba satın alma ve kullanma prosedürü, tüketici şikayetleri, Tüketici Eylem Elkitabı, geri çağırılan ürünler, tasarruf ve yatırım, güvenli alışveriş, tüketiciyi koruma büroları, tele-pazarlama ve istenmeyen posta konularına değinilmiştir. Bölümde bankaları devlete şikayet edebilmenin yanısıra banka hesabı açarken dikkat edilmesi gereken hususlar da vatandaşlara gösterilmiştir. Araba satın alma

ve kullanımı ile ilgili olarak, sıfır ya da ikinci el araç satın almaya yönelik önemli ipuçlarına yer verilmiş, araç sigortaları ve tamiri hakkında bilgiler verilmiş, güvenli bir sürüş için dikkat edilmesi gerekenler anlatılmış, benzin ve diğer yakıtların fiyatlarına nasıl ulaşılabileceği bilgisi verilmiş ve ehliyet yenileme, araç kaydetme gibi prosedürlerden bahsedilmiştir. Tüketicilerin resmî ya da özel kuruluşlardan satın alımlarıyla ilgili şikayetleri de yine bu bağlantı aracılığıyla değerlendirilmeye alınmaktadır. ‘Para ve Tüketim’ bölümünün bir başka konusu da sivil toplum kuruluşları [STK] olmuştur. STK’lar ile ilgili bilgi verildikten sonra nasıl kurulacağı, hangi resmî prosedürlere tabi olacağı soruları cevaplanmıştır. Eyaletlerde yapılan piyangoların sonuçları da bu bölüm altında verilen bağlantı aracılığıyla öğrenilebilmektedir. Vergi bölümünde detaylı bir şekilde vatandaşlar tarafından federal vergilerin nasıl kayda geçirileceği, federal vergileri kayda geçirdikten sonra neler yapmak gerektiği, sık kullanılan vergi indirimleri ve işletme vergileme konuları anlatılmıştır. Vatandaşlara sunulan bağlantıda doldurulan anketle vergi ödeyip ödemeyeceği sorusu da bu bağlantı aracılığı ile cevaplanmıştır. İç Gelir Hizmeti (IRS) adı verilen kuruluşun yaptığı mobil ve web tabanlı uygulamalarla vatandaşlar ödeyeceği vergiyi, alacağı vergi iadesini detaylarıyla öğrenebilmektedir. Talep edilmemiş veya sahibi çıkmamış paraların ve fonların bulunabilmesi için hazırlanan bölümde vatandaşların kolay bir şekilde bu paralara ve fonlara ulaşabilmesi için kısa yollar hazırlanmıştır.

‘Seyahat ve Göç’ sekmesinin altında göç ve vatandaşlık, rekreasyon ve yurtiçi seyahat, yurtdışı seyahat ile vize ve turist kategorileri bulunmaktadır. Göç ve vatandaşlık kategorisinde ‘green card’ ve oturma izni alma, Amerikan vatandaşı olma, vatandaşlıktan ayrılma ya da çıkarılma, sınır dışı edilme gibi konular üzerinde durulmuş ve genel itibarıyla ABD’ye yerleşmek isteyen dış ülke vatandaşlarının nasıl süreçlerden geçeceği anlatılmıştır. Amerikan vatandaşı olabilmek için nelerin gerekli olduğunun açıklandığı sayfada belgeler ve formların bağlantıları sunularak vatandaş olmayanlara yol gösterilmiştir. ABD vatandaşlığından gönüllü olarak vazgeçmek isteyenlere dahi önerilerin bulunduğu bir başka sayfada vatandaşlıktan çıkma sonrası karşılaşılabilecek sonuçlardan bahsedilmiştir. Rekreasyon ve yurtiçi seyahat kategorisinde vatandaşların ülke içerisinde seyahat edip rekreasyon faaliyetlerinde bulunmaları tavsiye edilmiş ve bunun için yol gösterilmiştir. Sayfada batık gemilere yapılan dalış imkanlarından millî ormanlara, ulusal parklardan vahşi yaşam alanlarına kadar birçok kategoride ele alınmış mekanların bağlantıları verilmiştir.

Bisiklet sürme, tekne gezintisi, kamp, tırmanma, balık tutma, yürüyüş, at binme, avcılık ve kış sporları gibi rekreasyon faaliyetlerinin sıralandığı sayfada her bir bağlantı içerisinde bu faaliyetlerin nerede yapılabileceği harita ve görsellerle vatandaşların kullanımına sunulmuştur. Bunun yanında, her bir faaliyet türü için alınması gereken önlemler ve bilinmesi gerekenler listelenmiştir. Hatta federal kurumların kamp alanları için rezervasyon yapma imkânı bu sayfada mevcuttur. Ayrıca ABD içinde yapılacak hava, deniz ve demir yolu seyahatleri için alınması gereken tedbirler ve önemli bilgiler de vatandaşlara sunulmuştur. Seyahat süresince kullanılan ulaşım ve konaklama şirketlerini devlete şikâyet edebilmek için oluşturulan bölümde şikâyetlerin hangi kurum ve kuruluşlara yapılabileceği bağlantılarıyla verilmiştir. Yerli turist bilgilendirmesinin yanı sıra ülke dışına çıkmak isteyen vatandaşlar için de nasıl pasaport alınacağı, hangi ülkelerde vize istendiği, güvenlik için dikkat edilmesi gereken hususlar üzerinde durulmuştur.

4.2. Birleşik Krallık

İngiltere'nin içerisinde olduğu Birleşik Krallık, e-dönüşüm sürecini en hızlı yaşayan ülkelerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahin,2008:129). Bilgi toplumuna geçişte toplumların göstergelerine bakıldığında hane halkının yüksek oranda internet kullandığı, kamu kurumları ile iletişim kuranların resmi belge indirme, bilgi alma, belge doldurma amacıyla interneti kullanıkları görülmüştür.

Birleşik Krallık, e-devlet alanındaki çalışmalarına doksanlı yıllarda başlamıştır. E-devlet konusunda kapsamlı değişim ve gelişimler yaşayan ülkeler arasında gösterilebilir.

E-dönüşüm çalışmalarına Blair hükümeti döneminde başlayan Birleşik Krallık, hükümet bünyesinde Elektronik Temsilcilik Dairesinin (Office of e-Envoy) kurulmasıyla hızını arttırmış, çalışmalarını koordineli bir şekilde ulusal ve yerel düzeyde yapma imkanı oluşturmuştur (Uçkan, 2003: 80-83)

1998 yılında yayınlanan 'Rekabetçi Geleceğimiz –Bilgi Yönelimli Ekonomiye Kurtarmak' adlı rapor da, ekonominin gelişiminin bilgi teknolojilerinin kullanımı ile artacağı, e-ticaretin önünü açılmasının gerekliliğine ve devletin yönetimi modernize etme sorumluluğuna vurgu yaparak e-devlet çalışmalarına destek olmuştur.

Bu raporu tamamlar nitelikteki 'Devletin Modernizasyonu' eylem planı modernizasyonun nasıl yapılacağı hangi alanlara yapılacağı ve hangi teknikler kullanılacağı üzerine yoğunlaşmıştır. Planda, topluma tek duraktan hizmet vermeyi amaçlayan e-devlet kapısının açılması, e-imza işlemlerini online olarak yapılabilmesi ve elektronik temsilcilik dairesi kurulması hedeflenmiştir (Office of the Leader of the House of Commons, 2000).

2000 yılında Birleşik Krallık'ın resmi e-devlet stratejisi yayınlanmıştır. Kamu, özel ve gönüllü sektörlerin dijital katılımının nasıl olacağı üzerine yoğunlaşmış, kamu hizmetlerine online erişim sağlayacak olan e-devlet web sitesi olan UKonline.gov.uk hayata geçirilmiştir (European Commission, 2015).

Şubat 2001'de, Departmanlar arasındaki e-devlet hizmetlerini bağlamak üzere tasarlanmış bir hizmet olan "Government Gateway" başlatılmıştır. Aynı zamanda, güvenli bir kimlik doğrulama ve işlem motorunu da içermektedir (European Commission, 2015). Directgov olarak Aralık 2001'de Devlet Modernizasyonu Eylem Planında yer alan Elektronik Temsilcilik Dairesi, e-devlet politikalarının etkinliğini sağlamak için devlet genelinde politika belirleyicilerine yönelik bir dizi rehber olan 'e-politika prensipleri'ni yayınlamıştır.

Nisan 2002'de, Ulusal Denetim Bürosu (NAO) 'Hükümet Üzerine İnternet II' raporunu yayınlamıştır. Bu rapor, 1999 'Web Hükümeti' raporunun bir takibi olarak, merkezi ve yerel yönetimlerde e-devlet uygulamasında kaydedilen ilerlemeyi incelemektedir.

Kasım 2003'te, şirketler için 'BusinessLink.gov.uk' e-devlet portalı, işletmeler, işletme sahipleri ve yöneticilerin hizmetine, hükümet bilgi ve servislerine erişim sağlamaları amacıyla sunulmuştur.

Şubat 2004'te, hükümetin güvenli intranetinin (Government Secure Intranet) iyileştirilmiş hali, merkezi ve yerel yönetimdeki 280.000'den fazla kullanıcıya sınırlı düzeyde de olsa daha iyi hizmetlere ve işlemlere erişim amacıyla yayınlanmıştır . Mart 2004'te, hükümetin yeni portalının ilk aşaması olan 'Directgov' başlatılarak vatandaşlar için çok çeşitli kamu hizmetleri sunulmuştur. Birleşik Krallık bu portalın hayata geçmesi ile digital dünyada yerini almıştır. Nisan 2004'e gelindiğinde Başbakan Yardımcısı 'Yerel E-Devlet için Öncelik Sonuçları' başlıklı bir belge yayımlamıştır. Bu belge, tüm yerel konseylerin 2005 yılı hedefleri

olan tam elektronik hizmet sunum kabiliyeti ile ilgili bir dizi kilit bilgiler elde etmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Haziran 2004'te, göç kontrolünü iyileştirmek amacıyla havalimanında biyometrik bir sınır kontrol sistemi olan İris Tanıma Göç Sistemi'ni yayınlamıştır. Eylül 2004'te, eEnvoy Ofisi'nin yerini, 'E-Devlet Başkanı' liderliğindeki Kabine Ofisi E-Devlet Birimi almıştır.

Ocak 2005'te, merkezi hükümetten, yerel makamlardan ve diğer kamu kurumlarından alınan 30 bilişim uzmanından oluşan bir 'CIO Konseyi' oluşturulmuştur. Konseyin amacı, kamu sektöründe CIO'ların rolünü ve hükümet bilgi teknolojisine dayalı projelerinin başarı oranını artırmaktır. Aynı ayda, Birleşik Krallık Bilgi Edinme Özgürlüğü (FOI) Yasası 2000 tamamen yürürlüğe girmiştir

Mart 2005'te Birleşik Krallık Hükümeti, yerel yetkililerin verimliliklerini arttırmalarına ve müşterileri ile daha etkin bir şekilde birbirlerine ve merkezi hükümete bağlanmalarına yardımcı olacak yeni bir hizmet olan 'Government Connect'i başlatmıştır. Nihai hedef, tüm yerel yetkililerin sistemi 2007 sonuna kadar kullanması ve böylece hizmet sunumunda ve maliyetlerde etkinlik kazanılması olarak belirlenmiştir.

Nisan 2005'te hükümet, vatandaşların e-devlet hizmetlerinin kalıcı dijital bölünmesi ve düşük alımı ile mücadele etmeyi amaçlayan yeni bir ulusal 'Dijital Strateji' başlatmıştır. Bu strateji Birleşik Krallık'ı dijital mükemmellikte dünya lideri yapmak; dijital vizyonu gerçekleştirmek için sağlam bir strateji inşa etmek; sosyal dışlanmayla mücadele gibi bir dizi hedefler içermektedir.

Kasım 2005'te, Birleşik Krallık'ın 'Transformational Government-Enabled by Technology' başlıklı yeni e-devlet stratejisi sunulmuştur. Belge, kamu hizmetlerini BİT kullanarak dönüştürme stratejisini benimsemiş, vatandaşların ve işletmelerin ihtiyaçları etrafında tasarlanan teknolojinin etkin bir şekilde kullanılmasının kişilerin günlük yaşamlarını nasıl değiştirebileceğini özetlemiştir.

Aralık 2006'da, tüm çevrimiçi kamu hizmetlerine tek bir erişim olanağı sağlayan Birleşik Krallık hükümet portalı 'Directgov', hizmetlerini cep telefonu üzerinden sunmaya başlamıştır.

Ocak 2007'de Bakanlar Kurulu yaptığı basın açıklamasında, merkezi hükümet web sitelerinin, on milyonlarca kullanıcıya fayda sağlayacak bir portal olacağını açıklamıştır. Temmuz 2007'de Ulusal Denetim Bürosu tarafından hazırlanan bir raporda, Birleşik Krallık hükümeti web sitelerinin 2002'den bu yana yalnızca bir miktar iyileştiğini gösterilmiştir.

2008 yılına gelindiğinde vize başvuru sahiplerinin parmak izlerini kontrol etme konusundaki sistem tamamlanmıştır. 15 Nisan 2008'de, Galler Ulusal Meclisi, Meclis ve Galler vatandaşları arasında daha fazla diyalogu teşvik etmek amacıyla yeni bir e-demokrasi hizmetleri serisi başlatmıştır. Çevrimiçi danışma için hızlı bir oy sistemi bu serinin örneği olarak gösterilebilir. Aynı yıl 'JobCentreOnline' adlı bir hizmet devreye girmiş, bu sayede kullanıcıların yeni iş olanakları hakkında ücretsiz kısa mesaj uyarıları almaları veya bölge bazında iş aramalarına olanak tanınmıştır. 2008 yılının Temmuz ayında Bakanlar Kurulu, Ocak 2007'den Ocak 2008'e kadar olan dönemi kapsayan 'Dönüşüm Hükümeti Yıllık Raporu 2007' yayınlamıştır. Rapor, vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak için kamu hizmetlerini tasarlamak ve sunmak için son gelişmeleri içermektedir.

29 Ocak 2009'da, 'Dijital Britanya: Ara Rapor' hükümet tarafından yayınlanmıştır. Raporda, Birleşik Krallık'ın küresel-dijital ekonomide ön saflarda yer almasına yönelik yirmiden fazla önerge yer almaktadır. Haziran 2009'da, Birleşik Krallık Bakanlar Kurulu, vatandaşların kamu hizmetlerine olan ilgisini teşvik eden ve güçlendiren etkileşimli bir araç olan yeni bir Dijital Katılım Bloğu başlatmıştır. Bu blog, yayınlanan bilgilerin daha iyi kullanılmasına olanak tanımakta ve böylece daha şeffaf ve etkili bir hükümeti teşvik etmektedir.

Adresi 'data.gov.uk' olan web sitesi 20 Ocak 2010'da Birleşik Krallık hükümet verilerine ücretsiz erişim sunmak üzere vatandaşların hizmetine sunulmuştur. Site, hükümet genelinde 2.500'den fazla veri kümesi içermektedir. Verilerin çoğunluğu kişiye özel değildir ve ev fiyatları, yerel kolaylıklar ve yerel hastanelere erişim gibi hizmetleri içermektedir. Herhangi bir kişi ya da işletme tarafından yeniden kullanılabilir şekilde tasarlanmıştır. Ekim 2011'e gelindiğinde Bakanlar Kurulu, 4 yıl içinde 1,4 milyar sterlin tasarruf sağlamayı ve daha iyi kamu hizmetlerini dijital ortamda sunmayı hedefleyen hükümetin yeni BİT stratejisinin uygulanması için ayrıntılı bir plan başlatmıştır.

21 Aralık 2012’de Bakanlar Kurulu tarafından 2015 yılına kadar dijital hale getirilecek ilk kamu hizmetleri dalgası listesi açıklanmıştır. Bu liste, vatandaşlara 21. yüzyıla uygun, daha hızlı ve daha uygun hizmetler verileceğini aynı zamanda yılda yaklaşık 1,7 milyar sterlin tasarruf sağlanacağını öngörmekteydi.

Yıllar içerisinde yadsınamayacak derecede yatırım yapılan e-devlet, tüm bu hizmetin karşılık bulabilmesi için müşterilerin, kullanıcıların, yerel ve hükümet yönetimlerinin entegrasyonunu da önemsemiş onlara e-devlet müşteri ilişkileri yönetim programları düzenlemiş ve bu çerçevede çağrı merkezlerini hizmete sokmuştur. (Karaaslan, 2011: 85-86). Birleşik Krallık’ta çevrimiçi hizmetlerin kullanımı üzerine yapılan bir araştırmada katılımcıların internet kullandıkları, kullanamadıkları durumlarda yardım aldıkları ve de arkadaşları, aile üyeleri başta olmak üzere online hizmetlerin yaygınlaşması konusunda yardım etmeye gönüllü oldukları görülmüştür. Vatandaşların internete erişim konusunda %63 oranda ailelerinden ve %19 oranında da arkadaşlarından yardım aldıkları sonucuna ulaşılmıştır (Margetts ve Dunleavy, 2007).

Yine aynı araştırma, katılımcılara hükümet web sitelerinin sahip oldukları temel özellikleri sıralamalarını istediklerinde, pek çok yanıtla ulaşılmıştır. Bu yanıtlar web sitelerin iyi tasarlanmış olması ile bilgilerin açık ve anlaşılır şekilde yer alması olarak iki tema etrafında kümelenmiştir (Margetts ve Dunleavy, 2007).

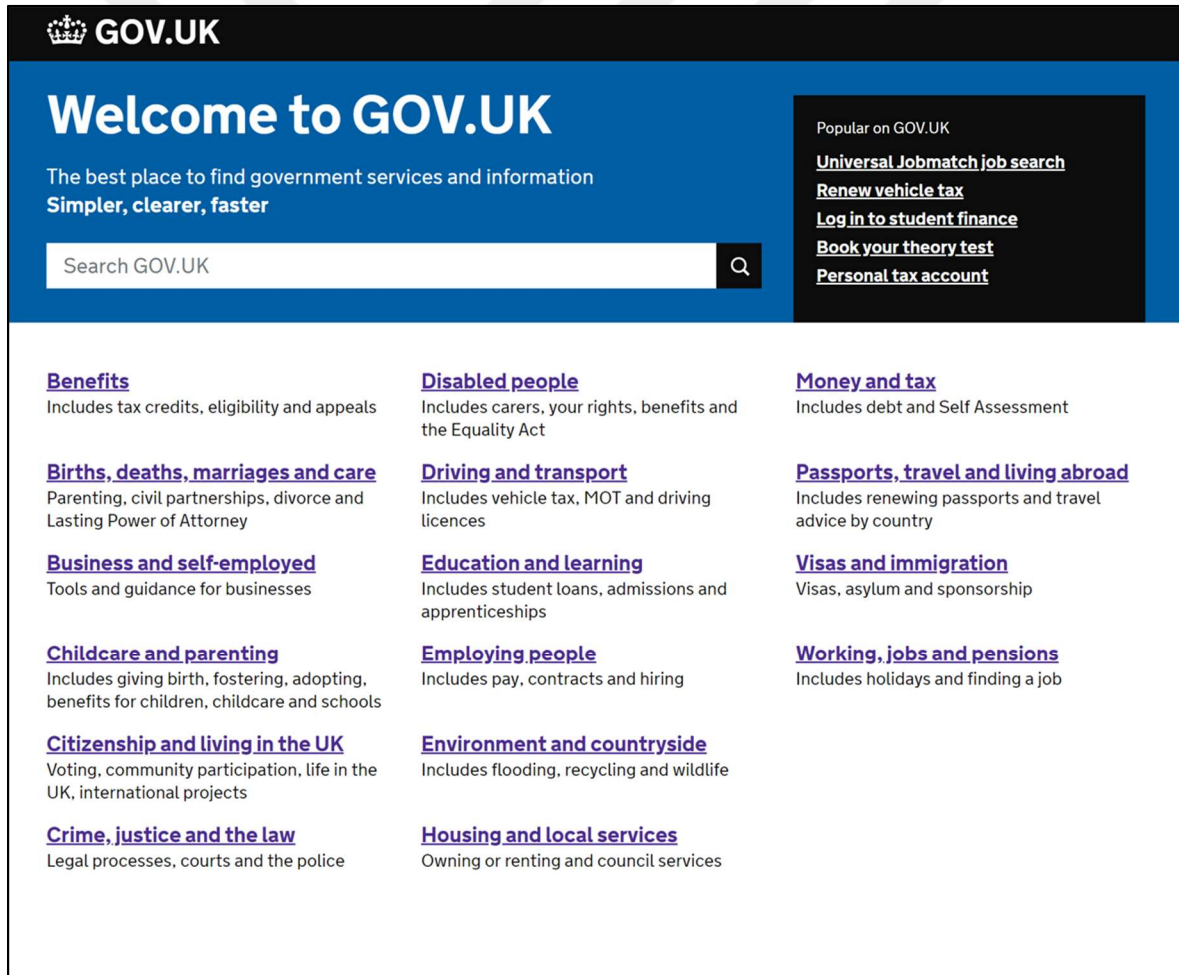
Ayrıca Birleşik Krallık Hükümeti, vatandaşlarının sunulan hizmetlere erişimi ve hizmetlerin daima ulaşılabilir olması konusunda kararlı bir tutum sergilemiş, evinde herhangi bir internet bağlantısı ya da teknik desteği bulunmayan vatandaşları için online hizmet merkezleri kurmuştur.

Dünya Ekonomik Forumu endekslerinde de ağa hazır olma konusunda 2016 sıralamasında 139 ülke arasından 8. sırada yer alan Birleşik Krallık internetten faydalanma konusunda dünyada üst düzeyde olduğunu kanıtlamıştır. Hükümet de teknoloji kullanımı açısından küresel sınırlara yaklaşmakta ve pek çok açıdan ilk onda yer alarak bunu kanıtlamaktadır. Ayrıca, iş ve örgütsel modellerini yeniden şekillendirmek için BİT’leri kullanma konusunda da sınırları zorlamaktadır. (WEF, 2016: 16-24)

Sonuç olarak Birleşik Krallık çatısında e-devlet hizmeti sunan İngiltere'nin, hem teknik göstergeler hem de literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında örnek gösterilecek ülkeler arasında olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

4.2.1. E-Devlet Ana Kapısı (GOV.UK)

Birleşik Krallık'ın e-devlet ana kapısı olan 'www.gov.uk' web sitesi ana sayfasında ilk olarak vatandaşların aradığı hizmetleri ve bilgileri bulabilmeleri için bir arama kutusu hazırlanmıştır (Resim 4.2). Hemen altında ise erişilebilecek veriler kategoriler halinde listelenmiştir. Bu kategoriler aşağıda irdelenecektir.



Resim 4.2. Birleşik Krallık E-Devlet Ana Sayfası (www.gov.uk, 15.05.2017)

‘Maddî Yardımlar’ kategorisinde,

- Maddî yardıma hak kazanma

- Ailelere yapılan yardımlar
- Bakıcılar ve engelli yardımları
- Çocuk yardımları
- Ölüm yardımları
- Isınma ve barınma yardımları
- İşsizlik maaşı ve düşük gelir yardımları
- Vergi kredileri bulunmaktadır.

Vatandaşlar yardıma hak kazanıp kazanamayacaklarını, kazanacaklarsa meblağının ne olacağını yardım hesaplayıcıları aracılığıyla öğrenebilmektedir. Hesaplayıcılar genelde adım adım ilerleyen anket soruları şeklinde oluşturulmuştur.

‘Doğum, Ölüm, Evlilikler ve Bakım’ kategorisinde doğum, ölüm ve evliliklerle ilgili belgelerin nasıl hazırlanacağı ve resmî kurumlara başvurma yolları açıklanmıştır. Genel itibariyle doldurulması gereken formların yüklendiği bu kategoride ilgili sorulara da cevaplar verilmiştir.

‘İşletmeler ve Serbest Meslek Sahipleri’ kategorisinde işletme kurmak için gerekli koşulların yanı sıra çevrimiçi başvuru imkânı da vatandaşlara sunulmuştur. İşletme ve şirketlerin ödemek zorunda olduğu vergiler ve alabileceği vergi iadeleri de bu kategoride açıklanmıştır. Her bir vergi için ödeme yöntemleri de bağlantıları ile sıralanmıştır.

‘Çocuk Bakımı ve Ebeveynlik’ kategorisinde doğumdan okula başlayana kadar karşılaşılabilecek tüm konulara değinilmiştir. Vatandaşlar için çocuklarına bakıcı ya da kreş bulması noktasında yardımcı olan sayfada boşanma sonrası velayetle ilgili düzenlemelere de yer verilmiştir.

Birleşik Krallık vatandaşı olabilmek için hangi koşulları yerine getirmenin gerektiğinin anlatıldığı ‘Vatandaşlık ve Birleşik Krallık’ta Yaşama’ kategorisinde hayırseverlik ve gönüllülük esasına dayalı programlara başvurma seçenekleri de bulunmaktadır. Birleşik Krallık’ta yaşamının getirdiği sorumlulukların da yer aldığı kategoride devlet organlarına dilekçe yazabilme, devlet istatistiklerine ulaşabilme, ulusal acil durumlar ve terörizmle ilgili

duyuruları takip edebilme imkânı mevcuttur. Ayrıca oylamalara katılmak için seçmen kaydı başvurusunu bu kategoride çevrimiçi olarak yapmak mümkündür.

Mahkemelere katılma, ceza ödeme, temyize başvurma gibi yargısal konuların yer aldığı ‘Suç, Adalet ve Hukuk’ kategorisi, cezaevi arama ve polise suç bildirme gibi seçeneklerle vatandaşlara hizmet vermektedir. Aynı zamanda vatandaşlara hakları konusunda da kategorik ve detaylı bilgiler verilen bu bölümde vatandaşların adlî konularda aklına gelebilecek tüm sorularına cevap vermeye çalışmaktadır.

Engelli vatandaşların devletin hangi sosyal olanaklarından faydalanabileceğinin açıklandığı ‘Engelli İnsanlar’ kategorisinde engelli hakları, engelli çalışan düzenlemeleri ve engellilere özgü ulaşım imkânları hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca engelli vatandaşlara mahsus olanaklara başvurular da bu kategorideki bağlantılar aracılığı ile yapılabilmektedir. Örneğin işine gitmekte zorlanan bir engelli vatandaş, buradaki soruları cevaplandırarak daha iyi bir alternatif hizmet alabilmektedir.

Sürücü belgesi, motorlu taşıt vergisi, trafik sigortası konularının yer aldığı ‘Araç Kullanma ve Ulaşım’ kategorisinde araç trafik tescil işlemleri için prosedür de açıklanmaktadır. Diğer yandan bu bölümde kara yolları hakkında bilgilendirmeler de yer almaktadır. Sürücü cezalarının da çevrimiçi olarak ödenebilmesi için bağlantılara ulaşılabilir. Kısaca motorlu taşıt sahibi vatandaşların erişime ihtiyaç duyduğu tüm bilgi ve işlemler bu kategori altında toplanmıştır.

İlk, orta ve yüksek öğretim için okul arama, başvuru gibi seçeneklerin bulunduğu ‘Eğitim ve Öğretim’ kategorisi aracılığıyla vatandaşlar adreslerine uygun okullara çevrimiçi olarak başvurma imkânına sahiptir. Aynı zamanda maddî desteğe ihtiyacı olan öğrenciler için programlar hakkında bilgiler de bu bölümde mevcuttur.

‘İşe Alma’ kategorisinde iş sözleşmeleri, çalışma saatleri, işten çıkarma, iş sağlığı ve güvenliği, maaş bordrosu, emeklilik, işe alma, mazeret izinleri, yıllık izin, sendikalar ve işçi hakları üzerine detaylı bilgiler bulunmaktadır. Genelde yasal düzenlemeler ve temel bilgiler içeren bu kategoride, firmalar için stajyer ilanı verebilecekleri bir bağlantı da mevcuttur. Ayrıca çalışmak isteyenlerin özgeçmişlerini yüklediği, çalışan arayan firmaların da iş ilanında

bulunduğu ‘Universal Jobmatch’ adlı bir web sitesine de buradan ulaşılabilir. Bu web sitesi devletin hizmeti olup ‘Government Gateway’ aracılığıyla sisteme giriş yapılabilir. Yine bu kategoride bulunan yıllık izin hesaplayıcı da çalışan vatandaşların hizmetine sunulmuştur.

Tekneler ve su yolları, sahiller, kırsal kesim, balıkçılık ve avcılık, sel ve afet uyarıları, geri dönüşüm ve atık yönetimi, vahşi yaşam ve biyoçeşitlilik konuları ‘Çevre ve Kırsal Kesim’ kategorisinde değerlendirilmiştir. Tekne sahipliği mevzuatından kumsal ve deniz suyu kalitesine, kırsal koruma alanlarından balıkçılık ve avcılık lisansı alınmasına, sel ve taşkınlar karşısında korunma önerilerinden atıkların nasıl geri dönüştürüleceğine kadar birçok konuda ayrıntılı bilgi alt kategorilerde vatandaşlara sunulmuştur.

İlk olarak emlak sahibi olanlar için mülk veya oda kiralama ile ilgili düzenlemelerin yer aldığı ‘Barınma ve Yerel Hizmetler’ kategorisinde kiracının kiralama hakkının olup olmadığının nasıl kontrol edileceği, kiracının mülkten nasıl çıkarılacağı, depozito ödemeleri ile ilgili yasal düzenlemeler, Krallık’a bağlı ülkelerde yürürlükte olan kira sözleşmeleri yer almaktadır. Emlak sahiplerinin ödemesi gereken belediye vergisi, çevrimiçi olarak kredi kartı ile her belediyenin kendi web sitesi üzerinden ödenebilmektedir. Sosyal konut (devletin yaptırdığı konutlar) satın almak ya da kiralamak için başvurular da yine bu kategoriden alınmaktadır. Diğer yandan yeşil enerjiyi teşvik eden devlet, enerji tasarrufu için ipuçları ile yenilenebilir enerji ile ısınma teşviki hakkında bilgilendirmeler yapmıştır. Hatta Yenilenebilir Isınma Teşviki (RHI) miktarı için bir hesaplayıcı da vatandaşların hizmetine sunulmuştur. Bu hesaplayıcıda vatandaşlar yaşadıkları bölgeyi, evin tipini, yatak odası sayısını, evin yapım tarihini, çatı ve duvar tipini belirterek teşvik miktarını öğrenebilmektedir. Belediyelerin ve yerel konseylerin aldığı ruhsat ve plan kararlarına itiraz yapılabilmesinin yanı sıra hayvan sahibi olmak için lisans başvurusuna da bu bölümden bulunulabilmektedir. Son olarak ev atıkları ve geri dönüşümleri ile ilgili belediyelerin hizmetleri hakkında bilgiler verilmiştir.

Devlet ve vatandaş arasındaki malî konular olan sermaye kazancı vergisi, iflas kaydı, alacak-borç davaları, gelir vergisi, veraset vergisi, katma değer vergisi gibi parasal araçlar ‘Para ve Vergi’ kategorisinde değerlendirilmiştir. Genel itibarıyla bu bölümde vergilerle ilgili yasal düzenlemeler ve miktar hesaplama araçları bulunmaktadır. Vatandaşlar sisteme giriş

yaparak vergilerini çevrimiçi olarak banka ya da kredi kartı ile ödeyebilmektedir. Ayrıca vergi mükellefleri, her bir vergi türü için vergi yardımı başvurusunda da bulunabilmektedir.

Vatandaşların çevrimiçi olarak pasaport başvurusunda bulunabildiği 'Pasaportlar ve Yurtdışına Seyahat ya da Yerleşme' kategorisinde yurtdışı seyahatler öncesi ve sonrası dikkat edilmesi gereken hususlar kategorik biçimde anlatılmıştır. Ayrıca yurtdışında yaşayan veya yaşamak isteyen Birleşik Krallık vatandaşları için yönergeler de bu kategoride mevcuttur.

Birleşik Krallık vatandaşı olmayıp oraya yerleşmek veya iltica etmek isteyen insanlar için yönlendirici bilgiler ve başvuru yolları 'Vizeler ve Göç' kategorisinde yer almaktadır. Diğer yandan geçici olarak gitmek için vize almak isteyen turist, öğrenci, işçi ya da transit yolcular bu kategorideki bağlantıları kullanarak çevrimiçi vize başvurusunda bulunabilmektedirler.

'Çalışma, Meslekler ve Emeklilik' kategorisinde çalışanlar için izinler, emeklilik hakları, ödenen vergiler, sendikal haklar, iş sözleşmeleri ile ilgili bilgiler; işsizler ya da iş arayanlar için iş arama uygulaması ve askerlikle ilgili yasal düzenlemeler bulunmaktadır. Emeklilikle ilgili olarak emeklilik türleri, ne zaman emekli olunacağı, emeklilik planı örnekleri gibi çalışanların merakını giderecek plan ve hesap araçları bulunmaktadır.

Ana sayfanın alt kısmında ise devletin organları olan 25 bakanlık departmanı ve 376 diğer kurum ve kuruluşa tek bir kısa yol ile bağlanma imkânı sunulmuştur. Bağlantı ile açılan sayfada devletin her bir departmanına bağlı ajans ve kurumların detaylı listelendiği bir sayfa ile karşılaşılmaktadır. Burada listelenen bütün bağlı ajans ve kurumların ne yaptığı, nasıl çalıştığı, güncel duyuruları ve dokümanları ile iletişim adreslerini öğrenmek için üzerindeki bağlantılara tıklamak yeterli olmaktadır. Türkiye'deki Bilgi Edinme Hakkı'na benzer şekilde her kurumun sayfasında Bilgi Özgürlüğü Yasası (FOI) gereği bilgi talebinde bulunulabilmektedir. Kimi ajans ve kurumların bağlantıları yine www.gov.uk sitesinde yer almakta iken, kimilerinin ise kendi web siteleri bulunmaktadır. Ana sayfada bulunan diğer bağlantılarda ise iş arama motoru ve AB'den ayrılma süreci ile ilgili bilgilere erişim mevcuttur. Vatandaşların en sık kullandığı bağlantılar bu bölümde yer almış olup, aşağıda sıralanmıştır:

- İş arama (Universal Jobmatch)
- Öğrenci yardımı için oturum açın
- Pasaport ücretleri
- İşsizlik maaşı
- Belediye vergi bantları
- Limited şirket çalıştırma
- Sürücü adayları yazılı sınavı
- Taşıt vergi oranları
- Taşıt vergisi ödeme
- KDV oranları

4.3. Finlandiya

Finlandiya iyi gelişmiş altyapıya, yüksek nitelikli iş gücüne, uzmanlaşmış bilgi ve iletişim teknoloji uygulamalarına sahip ülkelerdendir. Bu ulusal niteliklerinden dolayı e-devlet çalışmaları konusunda başarı potansiyeli yüksek görülen ülkelerdendir. Finlandiya, gelişmiş bir İskandinav bilgi toplumu olarak düşünülebilir (Inkinen, 2010: 615). Eğitim konusunda da pek çok ülkeye model olan Finlandiya’da tüm okullarda uzun yıllardır internet erişimi vardır. 1995-99 yılları arasında hükümet kırsal alanda BİT ekipmanları ve personeli eğitimini desteklemek için yıllık 250.000 Amerikan doları destek sağlamıştır. ‘Tretotupa’ (Bilgi Merkezleri) gibi bölgesel programlarla internet ve diğer teknolojilere erişim yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır (Özgüler, 2004). E-devlete yönelik alt yapının hali hazırda mevcut olduğu bu çalışmalardan anlaşılabilmektedir.

Dünyada giderek artan e-devlet faaliyetlerinin ne kadar etkin ve yaygın olduğunu ölçmeyi amaçlayan araştırma kuruluşu Taylor Nelson Sofres, 2001 yılı içinde 27 ülkede nüfusun hükümet hizmetlerini online izleme durumu ile ilgili bir araştırma gerçekleştirmiş ve bahsedilen ülkelerde bu izleme oranlarının ortalama %26 olduğunu tespit etmiştir. Bu araştırmada; Norveç %53, Danimarka %47, Kanada %46 ile ilk üç sırada yer alırken, Finlandiya ise %45 ile 4. sırada yer almıştır (Sarıtış, 2010: 83). İnternet teknolojileri, vatandaşların, sivil toplum örgütlerinin ve özel sektörün ilgili bilgileri edinme ve hükümet

ilişkileri yürütme seçeneklerini geliştirme amacıyla Finlandiya'da yaygın bir şekilde uygulanmaktadır.

E-devletin yayılmasında birçok uygulama, bir müşteri ya da vatandaş merkezli görüşün yanında teşkilat merkezli görüşlerden de yararlanılmıştır. Bazı kamu sektörlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı oldukça yeni bir gelişmedir (Khosrow-Pour, 2006: 73). E-devlet, genelde hükümetin bilgi yoğun kamu hizmetleri elektronik ortamda sunması için bir kanal olarak algılanır. Janssen ve diğerleri (2005) Finlandiya için Hollanda'daki e-devlet iş modellerini incelemiş ve sınıflandırmıştır. Değer yaratmanın e-devletin önemli bir parçası olması gerektiği sonucuna ulaşmışlardır (Khosrow-Pour, 2006: 73).

Finlandiya'nın merkezi yönetiminde, bir takım farklı aktörler eşgüdüm sorumluluklarını paylaşmaktadır. Kendi hizmetlerini çevrimiçi olarak sunmanın yanı sıra, bazı bakanlıklar, bakanlıklar ve ajanslar arasında fikir ve inisiyatif değişimini teşvik etmekten ve genel talimatları ve yönergeleri sağlayarak tutarlı bir hükümet eylemi sağlamaktan sorumludur. Bütçeleme, kamu yönetimi reformu ve bilgi toplumunun tanıtımından sorumlu merkezi aktörler, Finlandiya'daki e-devlet üzerinde önemli ve doğrudan etkiye sahiptir.

E-devleti uygulamak için bölgesel ve yerel yönetimin önemi, merkezi yönetimin eylemleri önem arzemektedir. Ulusal düzeyde, Finlandiya Yerel ve Bölgesel Makamlar Birliği (AFLRA), yerel yönetim ortaklarının çıkarlarını ve perspektifini temsil etmede önemli bir rol oynamaktadır.

Finlandiya merkezi idaresi içerisinde e-devlet, farklı işlevleri yerine getiren belirli devlet aktörlerini içermektedir:

- Hükümet, hükümet programının bir parçası olarak uzun vadeli vizyon ve genel e-devlet stratejisini belirleme ve genel bir misyon açıklaması yapma görevini üstlenir. Maliye Bakanlığı merkezi reformlar ve genel bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT) politika ve rehberliği konularında politika belirleme sorumluluğunu üstlenmiştir. Bu işlevler öncelikle Kamu Yönetimi Bölümü Bilgi Yönetimi (İM) Birimi tarafından yürütülür. Maliye Bakanlığı ayrıca Hükümet İM Birimi için sorumluluk sahibidir. Maliye Bakanlığı e-devlet yatay koordinasyonunda önemli roller üstlenmektedir. Merkezi bir politika oluşturma

işlevi vardır ve hükümetin vizyon ve ilkelerini etkili yönergelere ve ilgili e-devlet stratejilerine çevirmesine yardımcı olur. Aynı zamanda merkezi bir eşgüdüm fonksiyonuna sahiptir ve bilginin uyumlaştırılmasını sağlar. Yine maliye bakanlığı sorumluluğunda Kamu yönetimi reformu ve hükümet bütçesi, e-devlet uygulamasında önemli etkileri olan diğer iki alan. Her ikisi de Maliye Bakanlığının sorumluluğundadır ve e-devlet koordinasyonundaki rolü daha sonra raporda ele alınır.

- İçişleri Bakanlığı, bölgesel yönetim ve yerel yönetimlerde bilgi yönetiminden sorumludur ve yerel düzeyde önemli bir koordinasyon rolü oynar.
- Adalet Bakanlığı, elektronik hükümet için ve elektronik hizmetler için temel düzenleyici çerçevenin oluşturulması için kanun yapıcı girişimlerden sorumludur.
- Hükümet Bilgi Yönetimi Birimi (Maliye Bakanlığı bünyesinde) genel bilgi yönetimi planlaması ve operasyonel destek ile bakanlıklara yönelik bir ağ ve hizmetler sağlar.

Kamu yönetimi reformu ve hükümet bütçesi, e-devlet uygulamasında önemli etkileri olan diğer iki alan olarak yer almaktadır. Her ikisi de Maliye Bakanlığının sorumluluğundadır ve e-devlet koordinasyonunda önemli role sahiptir.

OECD raporları da, e-devletin politika gündeminde yüksek olması için bir takım önemli nedenleri ortaya koymuş, e-devletin aşağıdaki maddelere hizmet ettiğine ulaşmıştır: (OECD, 2003a)

- Hükümette verimliliği artırmak,
- Hizmet kalitesini arttırmak,
- Sağlık ve eğitim gibi farklı politika alanlarında daha etkili sonuçlar elde etmek,
- Ekonomik politika hedeflerini yükseltmek,
- Reform gündemini ilerletmek,
- Vatandaşlar ve kamu yönetimi arasındaki genel güven ilişkisini geliştirmek.

Bir bütün olarak, Finlandiya'da bu hedeflerin ne ölçüde yerine getirildiği de aynı raporda yer almaktadır. Finlandiya hükümeti e-devletin potansiyelini, kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak ve kamu yönetiminin müşteri odaklılığını güçlendirmek için bir araç olarak görmektedir. Resmi belgeler ve hükümet programları açık bir ifadeyle e-devletin,

Finlandiya'nın modernleşmesinde bir araç olarak merkezi bir rol oynadığını söylemektedirler (OECD, 2003a).

Kamu yönetimi reformu, kamu hizmet kalitesini ve verimliliği artırmak ve Finlandiya'da e-devlet hedeflerini ve sorumluluklarını geliştirmek için genel bir vizyon ve hedef belirlemiştir. Ayrıca, e- devletin ne bağlamda geliştirildiğini de yine reformlar belirlemektedir.

Kamu yönetimi reformları Finlandiya yönetimi için sorumluluk, hesap verebilirlik ve esneklik açısından büyük değişiklikler getirmiştir. E-devletin gelişile reform gündemi iki şekilde etkilenmiştir. Birincisi, e-devlet reform için bir araç olmaya devam ederken, BİT altyapısı ve birlikte işlerlik kaygısı, yalnızca koordinasyon için değil, ortak standart ve yaklaşımları oluşturmak ve uygulamak için de önem kazanmıştır. İkincisi, e-devletin bir öncelik olması halinde, bireysel ve hükümet çapında girişimlerin teşvik edilmesi, kanalize edilmesi ve yaygınlaştırılması için merkezi araçlara ihtiyaç duyulmaktadır.

Finlandiya'da e-devletin uygulanması, mevcut merkezi olmayan sistemi dengelemek için belirli merkezi işlevlerin güçlendirilmesini gerektirmiştir. Özellikle, e-devlet girişimleri için standartlar ve teşvikler konusundaki rehberliğin geliştirilmesi ve sürdürülmesi merkezi eylemleri gerektirmektedir. Bu, hükümetin yönlendirmesi ve koordinasyonu yoluyla e-devleti tutarlı ve verimli bir şekilde ilerletmenin yeni yollarını eklemektedir.

Finlandiya hükümeti, rekabetçi ekonomik uygulamaları teşvik ederek, yeni işletim modelleri uygulayarak ve çevrimiçi hizmetler sunarak bazı temel hedeflere ulaşmaya çalışmıştır. Hükümetin bilgi toplumunu geliştirme stratejisi aşağıdaki beş ana noktaya dayanıyor:

- Özel ve kamu sektörünün yenilenmesinde araç olarak bilgi teknolojisi ve bilgi ağları kullanılacaktır.
- Bilgi endüstrisi Finlandiya'da ekonomik faaliyette önemli bir sektör haline gelecektir.
- Seçilmiş doruk noktaları ile BİT'teki profesyonel uzmanlık, genel olarak yüksek bir seviyede tutulmalıdır.
- Herkes bilgi toplumunun hizmetlerini kullanma fırsatına ve temel becerilere sahip olacaktır.

- Rekabetçi ve kaliteli hizmet sunabilen Finlandiya bilgi altyapısı oluşacaktır.

Finlandiya'da BİT altyapısının yüksek seviyede olduğu göz önüne alındığında, elektronik hizmetlerin kullanımında, özellikle karmaşık hizmetler için, aşinalık, deneyim ve beceriler öne çıkmaktadır.

Birçok OECD ülkesinde olduğu gibi, Finlandiya da hükümet ve ticaret odaları gibi diğer e-devlet paydaşlarının hizmet talebini anlamaya yardımcı olmak için bazı genel müşteri anketleri yapmış olsa da Finlandiya'daki e-devlet hizmetleri ve müşterinin tercihleri hakkında nispeten az şey bilinmektedir. Yine de geri bildirim olması bakımından anketlere bakmak yararlı olacaktır.

- İçişleri Bakanlığı, 1999 yılından bu yana kamu hizmetleri tarafından elektronik hizmetlerin sunulması konusundaki vatandaşların görüşleri üzerine bir dizi yıllık anket düzenlemiştir. Sonuçlar, vatandaşların kendi belediyeleri veya yerel eyalet yetkilileri tarafından sağlanan hizmetlere aşina olsalar bile, diğer kamu sektörü elektronik hizmetlerinin farkında olmadıklarını göstermiştir. Bu sınırlı araştırmalar, Finlerin e-devlet hizmetlerinin gelişimini desteklediğini, ancak vatandaşların kendilerine yönelik taleplerini pek fazla açıklamadığını göstermiştir.
- Ulusal vatandaş portalı inşa etmenin bir parçası olarak, 2000 yılında 100 vatandaş ve memur ankete tabi tutulmuştur. Sonuçlar, vatandaşların, kamu kurumları ve hizmetleri hakkında bilgi sağlayabilecek bir portal ihtiyacını fark ettiğini göstermektedir.
- Finlandiya Sanayi ve İşverenleri Konfederasyonu, 45.000 çalışanı bulunan şirketleri ve 7,5 milyar avro ciroya (tüm BİT ticaret sektörünün yarısından fazlasını kapsayan) BİT hizmetlerine ilişkin bir iş eğilimi anketi düzenlemeye başlamıştır. Konfederasyon aynı zamanda aylık BİT hizmet güven göstergesi ve BİT hizmetleri de dâhil olmak üzere üç ayda bir genel iş görünümü yayımlamaktadır.
- Ticaret Odası ve KOBİ Birliği, şirketlerin elektronik hizmetlere olan ilgisi hakkında çeşitli anketler gerçekleştirmiştir.
- Bölgesel portallar içinde en sık kullanılan hizmetler kamu hizmetleri olarak görülmüştür. Bu hizmetlere yönelik tutum olumlu ve sıklıkla kullanılmış olsa da, hizmetlerin en gelişime ihtiyaç duyanlar olduğu da ortaya çıkmıştır.

Finlandiya’da e-devlet, ortak bir yön duygusu içinde genel bir vizyona dayanmaktadır. Ancak tek başına vizyon yetersiz görülmektedir. E-devlet uygulamasını bir araya getirmek ve yönlendirmek için tutarlı bir planlama süreci gerekliliği de OECD raporlarında savunulmaktadır. Finlandiya’nın bazı temel temaları onun e-devlete hazır olduğunun kanıtı olarak görülebilmektedir (OECD, 2003b: 90). Bunlar:

- Bilgi toplumunun gelişimi: bilgi teknolojisi ve bilgi ağlarını, iş dünyası ve kamu sektörünün yenilenmesine yönelik araçlara dönüştürmek; bilgi endüstrisini Finlandiya’nın en önemli gelecekteki işi olarak geliştirmek; rekabet edebilirlik ve BİT becerileri alanında mükemmellik yaratılması; bilgi toplumu hizmetlerini ve bunların herkes tarafından erişilebilir kılınmasını sağlayacak temel becerileri kazandırmak; Fin bilgi altyapısının genel rekabet edebilirliğini ve hizmet kabiliyetini güvence altına almak;
- Müşteri odaklılık, seçim özgürlüğü ve bulunabilirlik vurgusu ile ortak ve daha gelişmiş hizmetlerin kolaylaştırıcısı olarak e-devlet;
- Kamu idaresinin, elektronik ortamda iş yapmak suretiyle hizmet sunma ve etkinliklerini geliştirme kabiliyetinin geliştirilmesi;
- Toplumsal ve teknolojik yeniliklerin geliştirilmesi yoluyla kamu sektöründeki hizmet kültürünün modernizasyonu;
- İyi idare, iyi bilgi yönetimi uygulamaları ve bilgi toplumunun geliştirilmesini teşvik edecek şekilde vatandaşların ihtiyaçlarından bilgi yönetimi operasyonlarının geliştirilmesi;
- Hizmetler her zaman çevrimiçi olmalı ve çevrimiçi hizmetlerin geliştirilmesinin amacı, hem hükümetin hem de müşterilerin maliyetlerini düşürmek ve hükümetin çalışma yöntemlerini değiştirmek için müşteri hizmetlerinin kalitesini iyileştirme olması;
- Güvenli ve kullanıcı dostu çevrimiçi hizmetler sunarak, kamu idaresi müşterileri için sorun ve masrafları azaltmak; vatandaşları yetkilendirmek; ve firmaların rekabet gücünü desteklemektir.

Finlandiya, kamu yönetimi reform gündemiyle iyi entegre olmuş hükümet çapında bir vizyona sahiptir. OECD'nin yayınları arasında yer alan The E-Government Imperative (2003), ajanslarla ilişki kurma ve koordine etme aracı olmanın yanında aynı zamanda politik liderlerle iletişimde bir temel oluşturan ortak bir vizyonun önemini vurgulamaktadır. E-devlet kendi başına bir amaç olarak değil, politika öncelikleri gerçekleştirmenin bir aracı

olarak görülmüştür. OECD anketlerine katılan Finlandiya bakanlıklarının ve ajanslarının birçoğunun e-devlet gündemini ilerletmek için siyasi seviyede yetersiz katılım konusundaki endişelerini dile getirmişlerdir (OECD, 2003b: 93). E-devlet vizyonunun hükümetin her düzeyinde anlaşılabilmesi ve herkesin katılımı için ek çalışmalar faydalı olacaktır.

1990'ların ortalarından beri, Finlandiya e-devletle ilgili hedefleri içeren pek çok belge yayınlamıştır. Bunlar, Finlandiya bilgi toplumu stratejileri ve hükümet programlarındaki çok geniş hedeflerden, e-devlet kararları ve eylemlerini içeren çok özel amaçlara kadar değişmektedir. 1995'den 2001'e kadar bilgi toplumu stratejileri ve hükümet programlarında ifade edilen ana e-devlet hedefleri, kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve kamu yönetiminde müşteri odaklılığın güçlendirilmesine odaklanmaktadır. Bunu başarmak için, bilgi yönetimi ve BİT altyapısını geliştirmesi önerilmektedir. Diğer önemli hedefler arasında, e-devlet olanaklarının geliştirilmesi ve hükümet düzeyleri arasındaki koordinasyon bulunmaktadır. Özellikle, kimlik doğrulama ve dijital imzalar da dahil olmak üzere, elektronik kimlik belirleme konusu tüm strateji ve programlarda vurgulanmaktadır. Açıklık ve şeffaflık da hükümet hedefleri ile somutlaştırılan önemli konulardandır.

Bir diğer hedef, ajanslar arasında kişisel verilerin paylaşımı da dahil olmak üzere birleştirilmiş hükümete olanak tanımak, gereksiz hizmetleri ortadan kaldırmak ve vatandaşlar ve işletmeler üzerindeki idari yükü azaltmaktır. Elektronik İşlemler, Hizmet Geliştirme ve Veri Toplama'nın Azaltılması Hakkındaki 1998 Kararı veri toplama maliyetlerini 2001 yılına kadar üçte bir oranında azaltma hedefi koymuştur. Bununla birlikte, ulusal e-devlet hedeflerinden çok azı kesin hedefler biçimindedir. En spesifik hedeflerin bazıları şu şekilde sıralanmıştır:

- Elektronik kimlik kartı,
- Elektronik ortamda başlatılacak elektronik formların ve taleplerin önemli bir kısmı,
- Veri toplama maliyetlerinin en az üçte bir oranında azaltılması.

Finlandiya'nın e-devlet hedefleri kapsamlıdır, genel olma eğilimindedirler. Ancak ne zaman ulaşıldığını bilmenin kolay olmadığı söylenebilir.

Hükümet, vatandaş portalına ek olarak, belirli tanıtımlara veya kurumsal tanıtım portalı gibi belirli temalara yönelik portallar da hazırlanmıştır. Maliye Bakanlığı da yerel alanların ihtiyaçlarına ve yerel olarak mevcut olan hizmetlere bölgesel portallar geliştirmek için bölgeler ve belediyelerle birlikte çalışmaktadır. Tematik ve bölgesel portallara örnek olarak kütüphane servislerine erişimi sağlayan ve profilinde üç dil seçeneği (Fince, İsveççe, İngilizce) bulunan 'libraries.fi', akademik olmayan eğitim öğretim portalları için kullanılan 'edu.fi', kurumsal konular, kültürel etkinlikler ve Helsinki şehri ile ilgili genel haberler içeren 'hel.fi' gösterilebilir.

E-devlet, yönetimin mevcut süreçleri yeniden yapılandırması ve önemli reformlar için personelin desteğini alması için önemli bir fırsattır. Bununla birlikte, bu tür değişiklikler zaman ve kaynaklar açısından bir yatırım gerektirmektedir.

1990'lı yılların ortalarından başlayarak Finlandiya'nın e-devletle ilgili raporları, stratejileri, kararları ve eylemleri incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmaktadır.

- Hükümet bilgi yönetimi ile ilgili stratejiler önermiş, kararlar almıştır.
- Hükümet programlarında Finlandiya'yı bir bilgi toplumu yapmaya yer verilmiştir.
- Çevrimiçi hizmetlerin geliştirilmesine önem verilmiş, dijital imza ve kimlik doğrulama gibi yöntemlerle veri toplamanın azaltılması planlanmıştır.
- Bilgi toplumunun sonucu olarak yüksek kaliteli hizmet verileceği, yaşam kalitesinin ve rekabet düzeyinin artacağı öngörülmüştür.
- Hükümet faaliyetlerinde şeffaflığın artması, aynı zamanda gizliliğin ve veri güvenliğinin sağlanması da kanunda yer almıştır.
- Elektronik imza yasası yürürlüğe girmiştir.
- Tüm bu gelişmeler yaşanırken Finlandiya vatandaşlarının görüş ve tutumları üzerine anketler yapılmış geribildirim alınmıştır.

Finlandiya Birleşmiş Milletler'in hazırlamış olduğu raporda gelişim endekslerinde 4. sırada yer alarak, teknolojiye dayalı bir politika uygulama geleneğine sahip olan sanayileşmiş bir Kuzey Avrupa ülkesine bir örnek olarak gösterilmiştir (UN, 2016: 113).

Sonuç olarak, e-devlet, idareye ne kadar iyi yönetim değerlerinin nüfuz ettiğinden etkilenmektedir. OECD'nin raporlarında belirtildiği gibi,

“E-devletin kısıtlamaları ve engelleri yalnızca BT'yi kuruluştaki entegre etmekle ilgilidir. Başarılı bir e-devlet de değişen alışkanlık ve kültür sorunudur. Kültürel değişim için taahhüt yaratmak her seviyede önemlidir, ancak zordur. Finlandiya'nın geleneksel olarak yenilikçilik ve kamu sektörüne duyduğu güvenin açık olması e-devlet tanıtımını kolaylaştırmaktadır.” (OECD, 2003a)

4.3.1. E-Devlet Ana Kapısı (SUOMI.FI)

Anasayfanın en üst kısmında sayfanın 2017 yılı içerisinde yenileneceği ve Suomi.fi adresinin yerini 'yrityssuomi.fi' hizmetinin alacağı belirtilmiştir. Hizmet 'tek adresten vatandaşlık hizmetleri' sloganını benimsemiştir. Fince hizmet veren sitede İsveççe, İngilizce ve diğer diller seçenekleri mevcuttur (Resim 4.3).

suomi.fi
One address for citizens' services

[Suomeksi](#) | [På svenska](#) | [Other languages](#) | [A-Z index](#) | [Site map](#)

Search from Suomi.fi Search

Text size: A A A

First page | **E-services** | Services by topic | State and municipalities

Find the online services you need! Suomi.fi is the single access point to public services in Finland.

Most viewed e-services and forms

- > Agreement on a work try-out at a workplace
- > Contract of employment
- > Report on construction - Households
- > Appendix to worker's residence permit application/Application for advance ruling
- > Request for an marriage impediments examination

> Search eServices and forms

Services by topic

The service information, e-services and forms in Suomi.fi have been collected under 14 topics. The six most popular topics are shown first.

Migration	Health and nutrition
Teaching and education	Work and pensions
Family and social services	Taxation and financing
Housing and construction	Law and legal protection
Transport and travel	Public safety and order
Nature and the environment	Library and information services
Sports and outdoor activities	Culture and communications

Suomi.fi will be renewed in the beginning of July

Suomi.fi will be renewed in the beginning of July 2017. The new Suomi.fi Web Service will replace three services: the current Suomi.fi portal and Suomi.fi Workspace, the web site for services for authorities. EnterpriseFinland.fi will be merge with the new Suomi.fi Web Service during 2018.

Besides the new layout, the new Suomi.fi Web Service will also feature more services and informative content than before. There will also be a possibility to get to know your own information in the authorities' registers. New features and content will be added to the web service even after the release.

You may try the new Suomi.fi Web Service already in the development version in <http://beta.suomi.fi>.

Citizen's account

Once you have opened your Citizen's account, you can receive official decisions and notifications electronically instead of by post.

> Go to Citizen's account

Public Service Info

Public Service Info will direct you to the right service, provide support for e-services, and answer general questions about public services. If you need help using the services found in Suomi.fi, please don't hesitate to contact Public Services Info

- > Contact using the Suomi.fi feedback form.
- > Call 0295 000
- > Mon-Fri 8 am to 9 pm, Sat 9 am to 3 pm
- > www.publicserviceinfo.fi

Resim 4.3. Finlandiya E-Devlet Ana Sayfası (www.suomi.fi, 15.05.2017)

Anasayfanın aşağı kısımlarında yine bir slogana rastlanılmaktadır: ‘Hizmetlerimiz ve Online Alışveriş! Suomi.fi tek seferde tüm hizmetlere erişim sağlar.’ Sık kullanılan hizmetler ve formlar anasayfada kolay erişilebilir bir kısma yerleştirilmiştir. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir.

- Dava açma,
- Deneme süresi anlaşması (İş yerleri için),
- İntikal vergisi tebliği (6012),
- Araç / deniz taşıtı devri kesintisi,
- İşletme vergisi beyanı 2016.

Bu sık kullanılan hizmet listesinin hemen altında ise hizmetler ve formlar için bir arama linki mevcuttur.

Anasayfanın sağ tarafında yine bir slogana yer verilmiştir: ‘Gelişimin Finesine göz atın’. Ayrıca 2017 senesi içerisinde sayfanın yenileneceği ve farklı hizmetlerle geniş bir aile olunacağı vurgulanmıştır. Varolan hizmetlere ilaveten kurumsal hizmetlerde ilerlemeler kaydedileceği belirtilmiştir.

Sayfa dört adet ana sekmeden oluşmaktadır. Bunlardan ilki anasayfaya yeniden erişim sağlamak için kullanılmaktadır. İkinci sekmede sistem aracılığı ile verilen hizmetler konularına göre tasnif edilmiş ve aşağıdaki şekilde sıralanmıştır. Bu başlıklar altında verilen hizmetler de incelenmiş ve özetlenmiştir.

- Konut ve inşaa başlığı altında iskan izinleri, konut formları, konut satın alma ve finansman, emlak ve demografik veriler hakkında bilgi yer almaktadır.
- Kütüphane ve danışma hizmetleri başlığı altında kütüphaneler, özel gruplara yönelik kütüphane hizmetleri, danışma hizmetleri hakkında bilgi yer almaktadır.
- Kültür ve iletişim başlığı altında sanat enstitüleri ve müzeler, ödüller ve burslar, sanat eğitimi, kültürel hizmetler, organizasyonlar, dini topluluklar hakkında bilgi yer almaktadır.
- Kanun ve hukuki koruma başlığı altında vatandaşların temel hakları, seçimler, veri koruması, tüketici hakları ve hukuki konular ve süreçler hakkında bilgi yer almaktadır.

- Ulaşım ve turizm başlığı altında ülkedeki trafik ve seyahat durumu hakkında bilgi verilmiştir. Bu sekme haritalar, konum bilgileri, zaman çizelgeleri, taşıma ağları, araçlar, sürücü belgeleri, yol güvenliği Finlandiya’da ve ülke dışında seyahat şeklinde detaylandırılmıştır.
- Spor ve açık hava etkinlikleri başlığı altında spor, açık hava etkinlikleri, avcılık, balıkçılık, yürüyüş ve kayakçılık hakkında bilgi verilmiştir.
- Göç başlığı altında Finlandiya’da yaşam, göçmen işçiler, entegrasyon ve yurtdışına göç hakkında bilgi verilmiştir.
- Eğitim ve Öğretim başlığı altında eğitim ve öğretim, temel öğretim, ortaöğretim, mesleki eğitim, yüksek öğretim, yurtdışında eğitim ve bilim ve eğitim fırsatlarına erişim hakkında bilgi verilmiştir.
- Aile ve sosyal hizmetler başlığı altında farklı hayat koşullarındaki vatandaşlara yönelik aile ve sosyal hizmetler hakkında bilgi yer almaktadır. Ayrıca doğum, aile oluşturma, partnerlik, çocuk bakımı, gençlik hizmetleri, engelli hizmetleri, sosyal yardımlar, yaşlı hizmetleri gibi konularda verilen hizmetler hakkında da bilgi verilmiştir.
- Sağlık ve beslenme başlığı altında sağlık ve sağlık hizmetleri, hastalıklar, rehabilitasyon, beslenme, madde kullanımı hakkında bilgi verilmiştir.
- Güvenlik ve düzen başlığı altında acil durum müdahalesi ve kazaya karşı korunma, acil çağrı numaraları, sigorta, toplumsal düzen ve güvenlik mevzuları, suç önleme ve savunma hakkında bilgi verilmiştir.
- İş ve emeklilik başlığı altında meslek arama ve meslekler, çalışma koşulları, çalışabilirlik ve iş güvenliği, işsizlik ve işsizlik güvenliği ve emeklilik hakkında bilgi verilmiştir.
- Vergilendirme ve finansman başlığı altında yatırım, vergilendirme, kamu maliyesi, banka işlemleri, gelir ve gider yönetimi hakkında bilgi verilmiştir.
- Çevre ve doğa başlığı altında çevre ve doğa koruma, iklim, radyasyon, doğal kaynaklar, tarım ve hayvancılık hakkında bilgi verilmiştir.

Sitede ayrıca işletme sahipleri için iş hesabı sekmesi mevcuttur. Burada sayfa aracılığı ile bir vatandaşlık hesabı açıldığı takdirde kişilerin kendileri hakkındaki bütün kararları elektronik olarak alabileceği dolayısıyla kağıt posta kullanmak zorunda olmadığı ifade edilmiştir. Sistemden istenildiği zaman çıkma ve işlemleri önceki yöntemlerle, yani e-devlet portalını kullanmadan sürdürme seçeneği de mevcuttur. Sisteme girilen verilerin ve belgelerin

korunduğu ve üçüncü bir şahsın eline geçmesinin mümkün olmadığı özellikle vurgulanmıştır. Hesabın güvenliği Bilgi ve İletişim Teknolojileri Merkezi tarafından sağlanmaktadır. İş hesabının alt birimlerinde sunulan hizmetler bölge bölge listelenmiştir.

İş hesabı sekmesinin alt sekmelerinden olan devlet ve belediyeler sekmesi altında Finlandiya'nın kamu yönetiminin yüksek enstitüler, devlet yönetim sistemi, kentsel öz idare, bağımsız yargılama ve dolaylı devlet yönetimi üzerine kurulu olduğu belirtilmiştir. Bu kurumlar alt başlıklar altında tablolarla desteklenerek detaylı olarak tanıtılmıştır. Kamu yönetiminin en önemli görevinin genel yönetimi, düzen ve güvenliği, vatandaşların refahını eğitim hizmetleri, sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetleri ile sağlamak olduğu vurgulanmıştır.

Çevrimiçi erişim sekmesi altında ise yukarıda bahsettiğimiz hizmetlerden bazılarının çevrimiçi olarak kullanılmasının büyük kolaylık olduğu vurgulanmış ve sistemin nasıl kullanılacağı görsellerle desteklenerek anlatılmıştır.

4.4. Yeni Zelanda

Yeni Zelanda devleti ne e-ticaret uygulamalarında ne de e-devlet konusunda küresel liderlerin gerisinde kalmamaya kararlı bir tutum sergilemiştir (Whiteley, 2000). Birleşmiş Milletler'in e-devlet araştırmasına göre, Yeni Zelanda'nın dünyada üçüncü sırada yer alması da bunu destekler nitelikte bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır (UN, 2016). Teknolojik rekabet gücü, Yeni Zelanda için özellikle maliyet avantajları açısından önemlidir (Boyle ve Nicholson, 2003). Yeni Zelanda, devletin devletle, devletin vatandaşla olan etkileşimlerini otomatik hale getiren ve hızlı ve verimli bir şekilde; bilgi edinmek, işlemleri tamamlamak ve seçilmiş temsilciler ile ucuza iletişim kurmak için herhangi bir yerdeki herkesin devlete çevrimiçi ulaşımını sağlayacak bir e-devlet planlamaktadır. Yeni Zelanda'ya göre e-devlet, bilgi teknolojisi işlevleri ve yetkinlikleri ile şirket yönetiminden işletmeye, işletmeden tüketiciye yönelik faaliyetleri kapsayacak örgütsel yönetim uygulamalarının zengin bir bileşimidir (Deakins ve Dillon, 2006).

Günümüzde devlet hizmetlerinin sunum kalitesini iyileştirmek ve vatandaşlar ve işletmeler için uygunluk maliyetlerini düşürmek için önemli bir fırsat olarak görülen e-devlet, Yeni

Zelanda'da da gayriresmi olarak ve koordineli planlama olmadan başlamıştır (Deakins ve Dillon, 2006).

Yeni Zelanda hükümeti, yeni teknolojilerin kamuya girme biçimini nasıl geliştirebileceğini keşfetmek için bir gündem ortaya koyan e-devletin katılım gücü üzerine yoğunlaşmıştır. Yeni Zelanda stratejileri, e-hükümetin önemli bir bileşeninin vatandaşların hükümete katılma ve bunlarla temas kurma kapasitesini arttırdığını düşünen OECD gibi kuruluşların önerileri ile uyumludur (Gauld vd., 2009).

Yeni Zelanda'nın siyasi sistemi, başkent Wellington'da bir ulusal hükümetle merkezileştirilmiştir. Ülke çapında şehirlere ve bölgelere hizmet veren bölgesel ve yerel yönetimler veya makamlar bulunmaktadır. Bunların her biri, kendi belediye başkanları ve tam zamanlı personeli ile kendi içinde bir kuruluştur ve e-devlete ve diğer dijital stratejilere cevap vereceği beklenmektedir.

İnternetteki trafik 1990'ların ortasından itibaren arttığından, çoğu devlet kurumu birincil bir web varlığı kurarak kamuya açıklamıştır. Politika açıklamaları, basın bültenleri, iletişim bilgileri ve benzerleri örnek olarak gösterilebilir. Devlet kurumlarının etkileşimi, kurumlar arasındaki koordinasyon ya da tek bir noktaya ulaşmak için genel bir plan yoktu. Devlet e-hizmetlerine erişim, ajanslar arasında güvenli iletişim, ajans veri tabanları, kişisel bilgiler ve vatandaşların kimlik doğrulaması da pek düşünülmemektedir (Gauld vd., 2009).

Günümüzde tüm bu konular, kamu hizmetlerinin halka kesintisiz ve elektronik olarak ulaştırılması için gerekli olan teknik ve kültürel değişiklikleri izleyen Kamu Hizmetleri Komisyonu'nun bir parçası olan E-Devlet Birimi'nin (EGU) sorumluluğundadır (Boyle ve Nicholson, 2003). Burada anlaşılabacağı üzere Yeni Zelanda hükümeti, yanıt verme ve katılım kavramlarıyla desteklenen elektronik hizmet sunumunu desteklemektedir (Gauld vd., 2009).

Yeni Zelanda e-devlet stratejileri merkezi hükümet inisiyatifleri içerdiği için, merkez kurumların e-devlete daha fazla odaklanması beklenmektedir (Gauld vd., 2009).

E-devletin Bakanlar Kurulu tarafından belirlenen sorumlulukları şunlardır: (Boyle ve Nicholson, 2003)

- Strateji: Kapsamlı bir e-devlet stratejisi, ortak sistem ve veri yönerimi politikaları, standartlar ve yönergeler geliştirmek.
- Liderlik: E-devlet vizyonunun ve stratejisinin kamu sektörü tarafından başarılmasını kolaylaştırmak.
- Koordinasyon ve işbirliği: Devlet kurumları arasında faydalı işbirliği fırsatlarını tanımlamak; mevcut bilgi yönetimi ve teknoloji yatırımından daha iyi getiriler elde etmek ve çok ajanslı e-devlet projeleri için koordinasyon sağlamak.
- Politika: E-devlet konusunda bakanlara tavsiyelerde bulunmak.
- İzleme: Bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımlarıyla ilgili olarak e-devlet vizyonuna ve stratejisine ulaşma yolunda ilerlemeyi izlemek.

Yeni Zelanda için e-devletin iki ana hedefi vardır. İlki, sistemlerin, teknolojinin, dağıtım kanallarının artan paylaşım ve rasyonalizasyon yoluyla ve kurumlar arasında iş süreçlerinin entegrasyonu yoluyla vatandaş verilerinin yerinde kullanımının artırılmasıdır. İkincisi ise, hükümetin kendi içerisinde vatandaşlar ve işletmeler için daha basit ve daha verimli bir şekilde çalışması olarak tanımlanabilir. Batılı toplumlarda 18 yaşındaki bir çocuk, bir ehliyet, pasaport, üniversite kaydı, vergiler, oylama, tıbbi kayıtlar, refah hakları, posta adresleri ve kimlik bilgileri için ayrı ayrı kimlik belgelerine sahip olmaz, bu işlemler için ayrı adreslere ihtiyaç duymaz. İdeal bir e-devlet modelinde de bu süreç bir adresten ve farklı kimlik belgelerine ihtiyaç duymaksızın yürütülmelidir (Deakins ve Dillon, 2006).

E-Devlet Birimi, e-hizmetler için temel oluşturan çerçeveyi devlet kurumları tarafından yerine getirmeye yönelik bir dizi kilometre taşı ortaya çıkarmayı başarmıştır. Her ne kadar birimi kendi içinde ve kurumlar arasında kültürel değişimi doğrudan sürdüremese de, e-devletin başarılı olması için kurumların sahip olması gereken özellikleri tanımlamıştır: (Boyle ve Nicholson, 2003)

- Diğer kuruluşlarla işbirliğine önem veren bir kültür benimsenmiştir;
- Arka ofisimiz diğer ajansları ile entegre edilmiştir;

- Ortak bir altyapı kullanımına doğru ilerleme hedeflenmiştir;
- Ajansımız, bir e-devlet ortamında başarıyla çalışabilmek için personel ve iş süreçleri yoluyla yeni yetenekler inşa etmektedir.

Öyle ya da böyle, e-devlet için başarı, işlem masraflarının düşürülmekten, işlemin gerçekleştirilmesinde geçen zamanın azaltmaktan, hizmet ve ürün bulmak için çevrimiçi konum veya birden fazla belgeyi tek bir çevrimiçi form ile değiştirmekten geçmektedir.

İncelenen diğer ülkelerde olduğu gibi Yeni Zelanda'da da e-devletin şeffaflığı ve hesapverebilirliği artırması düşünülmüştür. Ağustos 2011'de Yeni Zelanda Açık ve Şeffaf Hükümet Deklarasyonu yayınlamış, yüksek değerli ve kamuya açık verileri serbest bırakmış, bilginin yeniden kullanımı açısından yararlı olacağı düşünülmüştür. Açık Hükümet Veri ve Enformasyon Çalışma Grubu tarafından yayınlanan veriler ve bilgiler daha kolay ve daha ucuz erişim imkanının da önünü açmıştır.

Yeni Zelandalılar için e-devlet hiyerarşisinde ülkelerinin üçüncü sırada yer almasını yerel yönetimlere bağlamak cazip gelse de, optimize edilmiş bir e-devlet ortamı üretmek için sıradışı bir fırsat sağlayan ülke koşulları göz ardı edilmemelidir. Küçük olmak (diğer bir deyişle, yönetilebilir) ve gelişmiş bir teknoloji altyapısına sahip olmak yanında diğer gelişmiş ülkelerin çoğundan daha basit bir hükümet yapısına sahiptir. Tek bir merkezi hükümet vardır ve eyalet yönetimi yoktur. Başkent Wellington, nüfus bakımından küçük olduğundan çeşitli kurumların CEO'larının ve CIO'larının birbirlerini tanıma avantajına sahip olduğu, bunun sonucu olarak paylaşılan bilgi ve koordinasyonun çok daha kolay hale geldiği bir şehirdir.

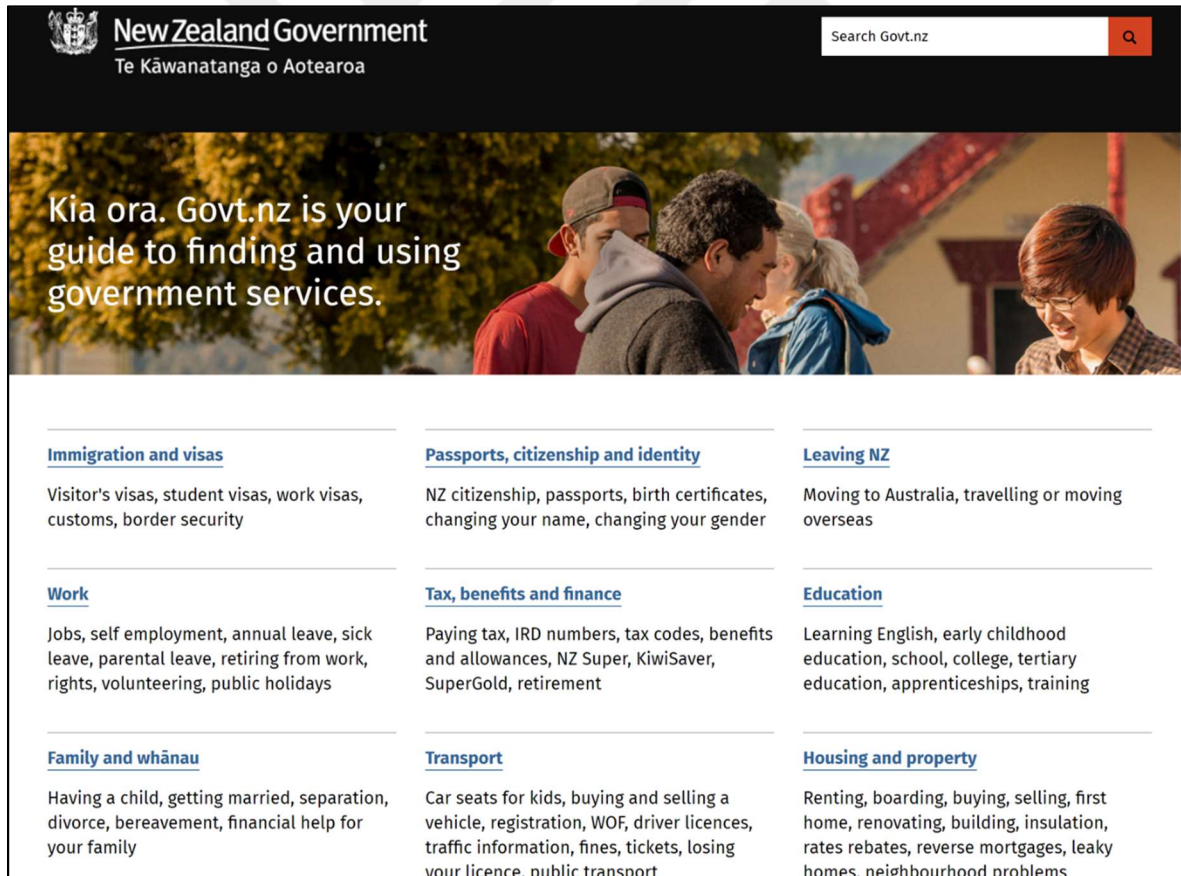
Okur yazarlık ve bilgisayar becerileri standardı, Amerika Birleşik Devletleri ve Batı Avrupa ile aynıdır ve yeni teknoloji alımı her zaman yüksek olmuştur. Yeni Zelanda ekonomisi çok açık olduğundan ve çoğu OECD ülkesinden çok daha az sayıda düzenleme ve kısıtlama ile nitelendirildiğinden, teknoloji değişimini ve yeni işletme kombinasyonlarını özümsemektedir.

Bu faktörler hükümetin e-devlete olan bağlılığına ve birleşik kamu hizmetlerine karşı fedakarlık ortamına kanıt niteliğindedir. Yeni Zelanda'nın konumunu devam ettireceğini

öngörmek ütöpik olmayacaktır. E-devlet hedeflerine ulaşmak, aynı zamanda hükümetin kendisinin dönüşümünden geçmektedir. Yıllar geçtikçe bu, teknolojik bir sorun olmaktan çok siyasi bir mesele olacak ve Yeni Zelanda'yı daha da meşgul edecektir (Boyle ve Nicholson, 2003).

4.4.1. E-Devlet Ana Kapısı (GOVT.NZ)

Sayfanın dili İngilizcedir. Verilen e-hizmetlerin hepsine ana sayfadan erişim mümkündür. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir: Göçmenlik ve vizeler; pasaportlar, vatandaşlık ve kimlik; Yeni Zelanda'dan ayrılma; meslek; vergiler, sosyal yardımlar ve ekonomi; eğitim; aile ve doğum; ulaşım; konutlar ve mülkiyet; hükümetle iletişim; hukuk, suç ve adalet; rekreasyon ve çevre; tarih, kültür ve miras; sağlık; tüketici hakları ve şikayetler (Resim 4.4).



Resim 4.4. Yeni Zelanda E-Devlet Ana Sayfası (www.govt.nz, 15.05.2017)

Bu başlıkların altında sağlanan hizmetleri teker teker incelediğimizde sayfanın oldukça kolay anlaşılır bir e-devlet portalı olduğunu görüyoruz.

Göçmenlik ve Vizeler:

- Yeni Zelanda turistik vizesi: Bu kısımda vize başvuru süreci anlatılmış ve Yeni Zelanda'yı vizesiz ziyaret edebilen ülkelerin listesi verilmiştir.
- Eğitim vizesi: Bu kısımda eğitim vizesinin hangi şartlar altında alınması gerektiği, bu vizeye başvurmadan önce yapılması gerekenler, talep edilen sağlık raporları, başvuru süreci, eğitim vizesini yenileme, Yeni Zelanda'da öğrenciyken çalışma şartları ve eğitim tamamlandıktan sonra Yeni Zelanda'da çalışma imkanları hakkında bilgi verilmiştir.
- Çalışma vizesi: Bu kısımda çalışma vizelerinin türleri ve gereklilikleri ve başvuru süreçleri hakkında detaylı bilgi verilmiştir.
- Yeni Zelanda'ya gelirken yanınızda ne getirebilirsiniz?: Bu kısımda Yeni Zelanda'ya girişi yasak olan materyaller, yanınıza almadan önce izin almanız gereken nesneler ve evcil hayvanlarınızı hangi şartlar altında getirebileceğiniz hakkında bilgi verilmiştir.
- Yeni Zelanda'ya gelen mülteciler: Bu kısımda mültecilerin hangi şartlarla kabul edildiği, mültecilere yapılan yardımlar ve mültecilerin çalışabilmeleri için gerekli şartlar hakkında bilgi verilmiştir.

Pasaportlar, Vatandaşlık ve Kimlik:

- Doğum belgesi almak: Bu kısımda doğum belgesinin ne olduğu ve belgeyi almak için nasıl başvuru yapılacağı hakkında bilgi verilmiştir.
- Pasaport almak veya yenilemek: Bu kısımda yetişkin pasaportuna başvurmak, çocuk pasaportuna başvurmak veya yenilemek, yetişkin pasaportunu yenilemek, yurtdışında doğan bir çocuğa Yeni Zelanda pasaportu almak için gerekli şartlar ve izlenecek yol hakkında bilgi verilmiştir.
- Yeni Zelanda vatandaşları: Bu kısımda vatandaşlık sorgulama ve doğrulama, Yeni Zelanda vatandaşlığına başvurma, bir Kiwi ile evlilik sonrası vatandaşlığa başvurma, çifte vatandaşlık, vatandaşlıktan ayrılma ve çıkarılma konuları hakkında bilgi verilmiştir.
- Kimlik doğrulama ve koruma: Bu kısımda doğum belgesi alma, evlilik belgesi alma, ölüm belgesi alma, doğum, evlilik ve isim değiştirme kayıtlarına erişme, resmi belgeleri çevirme, Yeni Zelanda'dan alınan belgeleri yurtdışında kullanma konuları hakkında bilgi verilmiştir.

- İsim değıştirme: Bu kısımda isim değıştirme şartları, çocukların ismini değıştirme şartları ve isim değışikliğinden sonra sürücü belgesi ve pasaportlarda izlenmesi gereken süreç hakkında bilgi verilmiştir.
- Cinsiyet değıştirme: Doğum belgesinde belirtilen cinsiyeti, vatandaşlık kaydında belirtilen cinsiyeti ve kimlik belgesinde belirtilen cinsiyeti değıştirme şartları hakkında bilgi verilmiştir.

Yeni Zelanda'dan ayrılma:

- Avusturalya'ya taşınma: Bu kısımda kimlerin Avusturalya'da yaşama ve çalışma hakkı olduğuna dair detaylı bilgi verilmiştir.
- Avusturalya'da yaşayan Kiwiler: Bu kısımda Avusturalya'ya giden Kiwilerin izlemesi gereken süreç hakkında bilgi verilmiştir.
- Yurtdışına taşınma veya seyahat etme: Bu kısımda alınması gereken vizeler, acil durumlarda başvurulacak iletişim kanalları ve gitmeden önce yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir.

Meslek:

- İş bulma ve mesleğe başlama: Bu kısımda iş başvurularının nasıl yapılacağı, devlet kadroları, bir iş teklifi karşısında yapılacaklar ve deneme süreçleri hakkında bilgi verilmiştir.
- Resmi tatiller ve çalışma: Bu kısımda tatil günleri, tatillerde hangi şartlarla çalışılacağı ve vardiyalı çalışanların tatilleri hakkında bilgi verilmiştir.
- Yıllık izin: Bu kısımda meslek gruplarına göre yıllık izinlerin süresi, izinli olunması durumunda maaşların durumu ve ücretsiz izin hakkında bilgi verilmiştir.
- Hastalık izni: Bu kısımda hastalık izninin hangi koşullarda ve ne kadar alınabileceği, bu süreçte ne kadar ödeme yapılacağı, hasta yakını olunması durumunda alınabilecek izinler hakkında bilgi verilmiştir.
- Doğumdan sonra işe geri dönme: Bu kısımda işe başladıktan sonra sahip olunan haklar ve finansal destekler hakkında bilgi verilmiştir.

- Vefat izni: Bu kısımda aile fertlerinin veya yakınlarının vefat etmesi durumunda alınabilecek izinler hakkında bilgi verilmiştir.
- Kendi işini yapmak veya evde çalışmak: Bu kısımda çevrimiçi meslekler, internet üzerinden satış yapmak ve iş için evi kullanmak konuları hakkında bilgi verilmiştir.
- İşten ayrılma: Bu kısımda işten ayrılma durumunda kalan maaşın nasıl hesaplanacağı, personel fazlalığı nedeniyle işten çıkarılma ve kovulma konularında bilgi verilmiştir.
- Emeklilik: Bu kısımda emeklilik yaşı, emeklilik sonrası son maaş ve emeklilik ikramiyesi hakkında bilgi verilmiştir.
- Çalışanların hakları: Bu kısımda asgari ücretler, iş yerinde sorun yaşanması durumunda yapılması gerekenler, haksız yere kovulma ve sonrasında yapılması gerekenler ve iş yerinde yaş ayrımcılığı hakkında bilgi verilmiştir.

Vergiler, Sosyal Yardımlar ve Ekonomi:

- Vergiler: Bu kısımda vergilerin nasıl ödeneceği, gelir vergisi, vergi iadesi, vergi kodunu değiştirme, yatırım vergisi, bağışlar, emeklilik maaşı alabilmek için gerekli vergi kodu ve Yeni Zelanda'ya çalışmak için gelenlerin ödemesi gereken vergiler hakkında bilgi verilmiştir.
- Sosyal yardımlar ve maaşlar: Bu kısımda sosyal yardım başvurusu, sosyal yardım alanların yükümlülükleri, kamu hizmeti kartı, acil durum yardımı, özel ihtiyaçları olan insanlara yapılan yardımlar hakkında bilgi verilmiştir.
- Kiwisaver: Bu kısımda bu uygulamaya kimlerin katılabileceği, uygulamaya otomatik katılım, yapılan bağış miktarını değiştirme ve uygulamadan ayrılma koşulları hakkında bilgi verilmiştir.
- Emeklilik sonrası para idaresi: Bu kısımda 65 yaş itibarıyla çalışma koşulları ve 65 yaş sonrası alınabilen ekonomik destekler ve sosyal yardımlar hakkında bilgi verilmiştir.
- Emeklilik maaşı ve eski asker maaşı: Bu kısımda emeklilik maaşı alma hakkı olanlar ve Yeni Zelanda silahlı Kuvvetleri'ne hizmet edenlerin ve yakınlarının alabilecekleri maaşlar hakkında bilgi verilmiştir.

Eğitim:

- İngilizce öğrenmek: Bu kısımda bir mülteci olarak İngilizce öğrenme, çevirmen ihtiyaçları, okulda İngilizce öğrenen çocuklar mevzularında bilgi verilmiştir.
- Erken çocukluk eğitimi yardımı: Bu kısımda 3,4 ve 5 yaşlarındaki çocukların günde 6 saate kadar haftada en fazla 20 saat ücretsiz eğitim alabileceğinden bahsedilmiş ve uygulamaya dahil olabilmek için yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir.
- Okul ve kolej: Bu kısımda eğitim-öğretim dönemleri, okul ücretleri ve okul kayıtları hakkında bilgi verilmiştir.
- Özel eğitim: Bu kısımda fiziksel bir engeli veya hastalığı olan öğrencilere verilen eğitim, davranış bozuklukları olan öğrencilere yapılan yardımlar ve özel ihtiyaçları olan öğrencilere yapılan yardımlar hakkında bilgi verilmiştir.
- Yükseköğretim: Bu kısımda alınabilecek burslar ve krediler ve alınan kredilerin geri ödenmesi konularında bilgi verilmiştir.
- Eğitim ve çıraklık: Bu kısımda çıraklık esnasında para kazanma yolları ve çalışırken eğitime devam etme prosedürleri hakkında bilgi verilmiştir.
- Yeni Zelanda'ya eğitim için gelmek: Bu kısımda eğitim hayatına Yeni Zelanda'da devam etmek isteyenlerin izlemesi gereken yol hakkında bilgi verilmiştir.

Aile ve Doğum:

- Bebek sahibi olmak: Bu kısımda hamileyken yapılması gerekenler, yeni doğan bir bebeğin kaydı ve doğum belgesi ve çocuk yardımı alma konularında bilgi verilmiştir.
- Evlenmek: Bu kısımda Yeni Zelanda'da evlenme, yurtdışında evlenme, evlilik rahibi bulma, evlilik belgesi alma, evlendikten sonra isim değiştirme, evlilik rahiplerinin bilmesi gerekenler konularında bilgi verilmiştir.
- Yeni Zelanda'da ayrılma veya boşanma: Bu kısımda boşanma prosedürleri, eşinden veya partnerinden ayrılma, çocuğun velayeti, evlilik danışmanı ve çocuk yardımı hakkında bilgi verilmiştir.
- Ölüm ve yakınıni kaybetme: Bu kısımda birisi öldüğünde yapılması gerekenler, ölüm kaydı oluşturma, ölüm belgesi alma, vasiyetname, yurtdışında ölüm ve ölüm sonrası finansal destek hakkında bilgi verilmiştir.

- Doğurganlık ve yardımla üreme: Bu kısımda hamile kalmakta güçlük çekenlerin yapması gerekenler, sperm veya yumurta bağıışı, sperm ve yumurta bağıışı listesinden bir çocuk veya ebeveyn bulma konularında bilgi verilmiştir.
- Evlat edinme ve süt verme: Bu kısımda evlat edinme prosedürü, Whāngai , biyolojik ebeveynleri bulma, biyolojik çocuğu bulma ve süt annelik konuları hakkında bilgi verilmiştir.
- Aile yardımı: Bu kısımda çocuk yardımı, gençlik yardımı, ve 65 yaş üstü yardımı hakkında bilgi verilmiştir.

Ulaşım:

- Çocuklar için araba koltukları: Bu kısımda 7 yaş altındaki çocukların araba koltuğuna oturması gerektiğinden bahsedilmiş ve hangi çocuğa hangi koltuğun uygun olduğu konusunda bilgi verilmiştir.
- Araç satın almak: Bu kısımda ikinci el araç satın alma, yeni alınan bir aracın kaydını yapma ve araç alındıktan sonra çıkan sorunlara karşı yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir.
- Aracı trafikte tutma: Bu kısımda aracın trafikte kalmaya devam edebilmesi için gerekli muayeneler, aracı modifiye etme, araç lisansı ve kullanım ücretleri hakkında bilgi verilmiştir.
- Araç satma: Bu kısımda bir aracın satılabilmesi için gerekli şartlar ve satma yöntemleri hakkında bilgi verilmiştir.
- Sürücü belgeleri: Bu kısımda sürücü belgesi yenileme, araç lisansı alma, sürücü belgesinin çalınması veya kaybolması durumunda yapılması gerekenler, sürücü belgesini uluslararası hale çevirme ve sürücü belgesi üzerindeki ismi değiştirme hakkında bilgi verilmiştir.
- Trafik cezaları: Bu kısımda trafik kuralları, trafik cezaları, hangi durumlarda sürücü belgesine el konulduğu ve alkol kilidi hakkında bilgi verilmiştir.
- 65 yaş üstü ulaşım: Bu kısımda 65 yaş üstü kişilerin sahip olduğu toplu taşıma ayrıcalıklarından bahsedilmiştir.

Konutlar ve Mülkiyet:

- Konut kiralama, daire paylaşma veya pansiyon: Bu kısımda kiracıların ev sahipleri ile yaşadıkları sorunlara getirilen çözüm önerileri ve ev arkadaşı edinme prosedürü hakkında bilgi verilmiştir.
- Konut satın alma veya satma: Bu kısımda konut satma, içerisinde kiracı bulunan bir evi satın alma ve ilk evini alacaklar olanlara devletin verdiği destek hakkında bilgi verilmiştir.
- Konut inşa etme ve yenileme: Bu kısımda sahip olunan evi yenileme ve yeni bir ev inşa etme prosedürü hakkında bilgi verilmiştir.
- Finansal destek alma: Bu kısımda ekonomik durumu yeterli olamayanlara devletin kira ödeme konusunda sağladığı destek konusunda bilgi verilmiştir.
- İzolasyon ve enerji verimliliği: Bu kısımda ev sahiplerine ve kiracılara izolasyon konusunda ne tür yardım yapılabileceği hakkında bilgi verilmiştir.
- Komşuluk sorunları: Bu kısımda gürültü yapan komşular, konuta uzanan ağaç dalları, köpek problemleri ve şikayetler hakkında yapılabilecekler hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca evinin etrafını çitle çevirmek isteyenlerin izlemesi gereken prosedür anlatılmıştır.

Devletle iletişim:

- Konsültasyonlar- fikrinizi söyleyin: Bu kısımda halkın bir yasa parlamentodan geçmeden önce fikirlerini beyan edebileceği belirtilmiştir. Ayrıca pek çok hususta halkın nabzını ölçmek adına çeşitli anketler hazırlanmıştır.

Hukuk, Suç ve Adalet:

- Yeni Zelanda'da insan hakları: Bu kısımda insan hakları ve özgürlükler başlığı altında insanlara temel hakları hakkında bilgi verilmiş ve ayrımcılığın bir suç olduğu ve şikayet edilmesi gerektiği vurgulanmıştır.
- Suçlar ve acil durumlar: Bu kısımda mağdur yakınlarına yapılan yardımlar, 111 acil servisi ve acil olmayan olayların nasıl rapor edileceği konularında bilgi verilmiştir.
- Adli sicil kaydı: Bu kısımda adli sicil kaydının hangi durumlarda gerekli olabileceği ve içeriğinde nelerin yer aldığı hakkında bilgi verilmiştir.

- Mahkemeler: Bu kısımda kişilerin göz altına alındıktan sonraki hakları, ücretsiz avukat hizmeti, mahkemeye şahit olarak gitme, çocuk mahkemeleri, yerel bölge mahkemeleri ve yerel yüksek mahkemeler hakkında bilgi verilmiştir.
- Ceza ödeme: Bu kısımda çeşitli cezaların hangi kanallar vasıtasıyla ödenebileceği hakkında bilgi verilmiştir.
- Hapishane hayatı: Bu kısımda hapishane hayatı ve hapse girme hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca hapiste bir yakını olanlara yakınlarına nasıl destek olabileceklerinden bahsedilmiştir.
- Hakaret, taciz ve aile içi şiddet: Bu kısımda aile içi şiddet görenlere verilen hizmetler, polisin alabileceği güvenlik önlemleri, çocuk istismarı ve fiziksel şiddet hakkında bilgi verilmiştir.

Rekreasyon ve Çevre:

- Özgür kampçılık: Bu kısımda özgür kampçılığın ne demek olduğu ve kuralları hakkında bilgi verilmiştir.
- Avlanma ve balık tutma: Bu kısımda koruma altındaki bir alanda avlanabilmek için gerekli izinler ve balık tutarken uyulması gereken kurallar hakkında bilgi verilmiştir.
- Yeni Zelanda'nın doğal kaynakları: Bu kısımda doğal kaynakların nasıl korunduğu hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca mineral kaynakları, deniz ve sahil kaynakları, Yeni Zelanda'nın doğal yaşamı, iklim değişimi, Yeni Zelanda'nın florası ve faunası detaylı bir biçimde anlatılmıştır.

Tarih, Kültür ve Miras:

- Yeni Zelanda'nın tarihi: Bu kısımda Yeni Zelanda tarihi hakkında araştırma yapılabilecek arşivler ve kütüphaneler, askeri tarih kayıtları ve madalyalar, Birinci Dünya Savaşı'nda hizmet etmiş olanların kayıtları ve Maori tarihi hakkında bilgi verilmiştir.
- Maori dili, kültürü ve mirası: Bu kısımda Yeni Zelanda'nın üçüncü resmi dili olan Maori dili hakkında bilgi verilmiş ve kültürel mirası korumanın önemi vurgulanmıştır.
- Aile tarihinizi araştırın: Bu kısımda kişilerin kendilerine ve bir başkasına ait doğum, ölüm ve evlilik kayıtlarına ulaşabilmek için izlemesi gereken yol anlatılmıştır.

- Waitangi Antlaşması 'nın maddeleri: Bu kısımda antlaşma imzalanmadan önceki durum ve yapılan görüşmeler hakkında bilgi verilmiş, antlaşma maddelerinin uygulanma biçimi anlatılmıştır.

Sağlık:

- Doktorlar, dişçiler ve reçeteler: Bu kısımda doktor bulma, muayene ücretleri, uzman doktorlar, reçete ücretleri ve diş hizmetleri hakkında bilgi verilmiştir.
- Çocuklar için ücretsiz sağlık hizmetleri: Bu kısımda ücretsiz danışma hatları ve çocukların alabilecekleri hizmetler hakkında bilgi verilmiştir.
- Evde yardım talebi: Bu kısımda engelli veya devam eden bir sağlık problemi olan kişilerin giyinme, banyo yapma, kişisel bakım yardımı ve tıbbi yardım alabileceklerinden bahsedilmiştir. Ayrıca kişilerin aldıkları hizmetleri değerlendirme imkanına sahip olduğu vurgulanmıştır.
- Finansal destek ve hizmetler: Bu kısımda engelli, hasta veya yaşlı kişilerin alabilecekleri finansal destekten bahsedilmiştir.
- Özel bakım mekanları: Bu kısımda artık kendi kendini idare edemeyen kişilerin kalabilecekleri evlerden ve ücretlerinden bahsedilmiştir.
- Halk sağlığı hizmetleri: Bu kısımda bu kapsamda faydalanılabilecek hizmetler hakkında bilgi verilmiştir.
- Gıda güvenliği: Bu kısımda yiyeceklerin nasıl seçilmesi ve pişirilmesi gerektiği, satmak üzere ürün yetiştirme, gıda etiketleme ve gıda zehirlenmesi konularında bilgi verilmiştir.

Tüketici Hakları ve Şikayetler:

- Tüketici şikayetleri ve hakları: Bu kısımda satın alınan bir ürünün sorunlu çıkması veya zamanında ulaşmaması gibi durumlarda yapılması gerekenler, garantisi olmayan bir ürün alanların hakları ve internet alışverişi hakkında bilgi verilmiştir.
- Finansal hizmet sağlayıcıları hakkındaki şikayetler: Bu kısımda bankalar, sigortacılar ve finans danışmanlarından bahsedilmiş ve bu kurum ve kişilerle yaşanabilecek sorunlara ve çözümlerine değinilmiştir.

- Borç ve kredi kayıtları: Bu kısımda kredi kayıtlarının kimler tarafından görülebileceği, kredi raporları, alacak tahsili ve yeniden sahip olma konularında bilgi verilmiştir.
- Yayın şikayetleri: Bu kısımda bir televizyon veya radyo programı ve reklam hakkında şikayette bulunabileceğinden bahsedilmiştir.

Sayfanın alt kısımlarında A'dan Z'ye hükümet linki altında tüm hükümet birimlerinin iletişim bilgilerine erişim mümkündür.

4.5. Singapur

Singapur e-devlet yolculuğuna erken başlayan ülkelerdendir. 1980'lerde Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma Programı'nı (Civil Service Computerisation Programme) uygulamaya koymuş, ulusal bilişim ve iletişim teknolojisi altyapısı kurmuştur. Bu alt yapı e-devletin tek duraklı kesintisiz hizmetinin de temeli olmuştur. Bu yatırımlarla ülkenin her kesimi bilgisayar kullanımına özendirilmiş ve bu konuda eğitim almaları sağlanmıştır. BİT'lerinin kullanımının artmasıyla ülke e-devlet politikası oluşturma ve geliştirme fırsatı bulmuştur (Dönmez, 2007: 39). Singapur'da e-devlet, ulusun hizmetinde stratejik ve entegre bir gelişim gücü olarak algılanmaktadır (Mahizhnan ve Andiappan, 2002).

BİT'i etkin bir şekilde kullanma yoluyla kamu idaresini iyileştirmeye odaklanarak başlayan yatırımlar, ilk önceleri verimliliği artıran, iş işlevlerini otomatikleştiren ve evrak işini azaltacak basit işlemlerken zamanla, veriler 90'lı yıllarda dijital formatlara dönüştürülmüş, bilgi işlem kaynaklarının bir paylaşımlı veri merkezi ile sivil bir hizmet ağına dönüşmesini sağlamıştır.

E-devlet kavramının etkili bir şekilde çalışması için, ön koşullardan biri, Singapur'daki herkes için erişilebilirliktir. Çoğu kişi bu bağlanabilirliği kullanamazsa, e-hizmetler toplumda halihazırda var olan sayısal uçurumu artıracak, yaşanan gelişmeler bölücü bir faktör haline gelecektir. Singapur, BİT'nin yayılımı konusunda kapsamlı bir toplum olarak görülebilir (Mahizhnan ve Andiappan, 2002). Singapur'daki tüm üniversiteler halihazırda kablolu ve kablosuz ağlarla donatılmıştır. Singapur'un ilk ve orta dereceli okullarında iki öğrenciden birine kişisel bilgisayar düşmektedir.

Diğer ülkelerle karşılaştırıldığında, Singapur, 2000 yılında yüzde 61'lik nüfusu ile kişisel bilgisayar kullanımında da en yüksek orana sahip ülkelerden biridir (Infocomm Development Authority of Singapore, 2013).

2002 verilerine göre cep telefonu kullanımı nüfusun yaklaşık yüzde 75'ine ulaşırken internet kullanımı yaklaşık yüzde 50'ye ulaşmıştır. İnternet ev sahibi yoğunluğu bakımından Singapur 10.000 kişilik kullanımı ile Asya ülkeleri arasında da ikinci sırada yer almıştır. Gelişime bu derece müsait bir alt yapıya sahip olan Singapur'un e-devlete geçiş aşamaları da planlı politikalarla gerçekleşmiştir.

2000'li yıllara gelindiğinde 2000-2003 yılları arasını kapsayan E-Devlet Eylem Planı (e-GAP- E-Government Action Plan) yayınlanmış dünya ölçeğinde üst sıralar hedeflenmiştir. Bu planda elektronik hizmet sunumu, bilgi temelli iş dünyası, teknoloji deneyimi, operasyonel etkinlik gelişimi, uyumlu ve güçlü BİT altyapısı ve eğitimin sağlanması amaçlanmıştır.

2003-2006 yılları arasında bu eylem planının devamı niteliğinde e-GAP II yayınlanmıştır. Bu eylem planında mutlu müşteri, devlet ile online bağlantılı vatandaş ve kapsamlı e-devlet hedeflenmiştir. Tarafların birbiri ile daha etkin bir şekilde iletişime geçmesi ve vatandaşlar için gerekli olan hizmetlerin websitelerine entegre edilmesine odaklanılmıştır.

2006-2010 yıllarını kapsayan iGov2010 ise Singapur hükümetinin 5 yıllık masterplanıdır. Bu plana göre bilgi toplumunda müşterilerin ve vatandaşların daha yüksek düzeyde tatmin olarak ulaşılan hizmetlerden memnuniyet duymaları amaçlanmaktadır. Bu hedefe ulaşmak için 4 itici güç tanımlanmıştır. E-hizmetlerde erişim ve zenginlik artışı, sorumlulukların vatandaşlarla paylaşımı, devlette kapasite ve sinerji oluşturma ve ulusal rekabetçi üstünlüğün sağlanması olarak sıralanabilir (Karaaslan, 2011: 99).

Özetle, hükümet, 30 yılı aşkın bir süredir, kamu yönetimi ve hizmet sunumunu dönüştürmek için bilgi iletişimi teknolojilerindeki gelişmeler üzerine yoğunlaşmıştır. Bu, vatandaşlardan ve işletmelerden yararlanarak hizmet sunumunda daha fazla üretkenlik ve verimlilik ile daha yüksek seviyede kolaylık ve maliyetlerden tasarruf sağlamayı beraberinde getirmiştir. 80'li yıllarda Kamu Hizmeti bilgisayarlaştırma Programından, 2000'den 2006'ya kadar E-Devlet Eylem Planı I ve II'ye, 2006'dan 2010'a kadar iGov2010 Master Plan'a kadar

devam eden sayısallaştırma çabaları, Singapur'u e-devlet geliştirme konusunda ve yenilikçi öncü yapmıştır (Singapore eGov2015).

Yapılan anketlerde vatandaşların % 87'si devlet e-hizmetlerinin kalitesinden memnun olduğu % 93'ünün başkalarına e-hizmetler yoluyla hükümetle işlem yapma önerisinde bulunacağı sonucuna ulaşılmıştır (The E-Government Customer Perception Survey).

Singapur'un e-devlet başarısı ülke ile sınırlı kalmamıştır. Öyle ki, Singapur, uluslararası kıyaslama ajansları tarafından bir e-devlet lideri olarak bilinmektedir.

- Singapur, 2009'dan 2011'e kadar üç ardışık yılda Waseda Üniversitesi dünya e-devlet sıralamasında birinci olmuştur.
- 2009'dan 2011'e kadar Dünya Ekonomik Forumu'nun Küresel Bilgi Teknolojileri Raporu'nun e-devlet endekslerinde sürekli olarak ilk üçtedir. 2010 ve 2011 yıllarında genel ağa hazır olma durumu sıralamasında 2. sıraya girmiştir.
- 192 ülkenin yer aldığı 2010 Birleşmiş Milletler E-Devlet Araştırması'nda Singapur, E-Devlet Gelişmişlik Endeksi için 11. sırada, e-katılım indeksi için 9'uncu sırada yer almıştır. Singapur, 2010 yılında ilk 20 arasında BM Üstün İlerleme Ödülü'nü de almıştır.

Sonraki e-devlet eylem planı ise 2011 yılında başlatılan eGov2015'tir. 2011-2015 yıllarını kapsayan eGov2015'in odağı, e-hizmetlerinin dağıtımını 'Devletten Size' yaklaşımından 'Sizinle Hükümet' yaklaşımına kaydırmaktır. Bu yaklaşım, ülke ve vatandaşlar için daha iyi çözümler üretmeyi hükümet, vatandaşlar ve özel sektör arasında daha fazla ortak oluşum ve etkileşimi teşvik etmiştir.

Değişen teknolojiler ve sosyal eğilimlerle gelişen eGov2015 ana planı, Singapur Hükümetinin önündeki zorlukları aşmasını ve bir sonraki e-devlet sınırına ulaşırken daha iyi hazırlanmasını sağlayacaktır. eGov2015, Hükümetin, özel sektörün ve halkın bilgi iletişimi teknolojilerinin etkin gücü sayesinde sorunsuz bir şekilde birlikte çalıştığı interaktif bir ortam oluşturmaya çalışmaktadır.

eGov2015 teknolojinin hızlanarak ilerlemeye devam edeceği ve hükümetin içinde bulunduğu çevrenin yeni ortaya çıkan dış güçlerle gittikçe daha karmaşık hale geleceği varsayımdan hareketle üç büyük trendden bahsetmektedir:

- BİT'teki gelişmeler, eşi benzeri görülmemiş bir bağlanabilirlik sağlamaktadır, Web 2.0'ın ortaya çıkması ve Facebook ve YouTube gibi sosyal ağ araçlarının yaygın kullanımı çevrimiçi paylaşımı ve işbirliğini yeni boyutlara taşımaktadır. Bu varsayımdan hareketle eGov2015 şu soruyu sormuştur:
 - Halka ulaşmak ve bilgi ve fikir paylaşmak için bu platformlara nasıl dokunabiliriz?
- Giderek karmaşıklaşan ortamda faaliyet gösteren kamu görevlileri, hem vatandaşlara hem de özel sektöre daha fazla anlayış ve bilgi kazandırmak için ajanslarla birlikte çalışmak zorundadır. Bu zorunluluk nasıl sorusunu doğurmuştur:
 - Daha etkili karar alma ve daha iyi sonuçlar elde etmek için kamu sektörü içinde ve dışında daha fazla işbirliğini nasıl kolaylaştırabiliriz?
- Daha iyi eğitilmiş ve bilgilendirilmiş halk görüşlerini seslendirmek ve onları etkileyen politikaların geliştirilmesine istekli olan, giderek büyüyen bir kalabalık vardır. Bu kalabalığı bir kaynak olarak gören Singapur hükümeti şu soruyu sormuştur:
 - Hizmet sunumu ve politika yapma süreçlerimizi iyileştirmek için kalabalığın bu ortak ses ve istihbaratını etkin bir şekilde nasıl kullanabiliriz?

Bu eğilimleri fırsata çevirmek isteyen Singapur Hükümeti, hem kamu hem özel sektörde kitle işbirliğinin önünü açmıştır.

eGov2015'in stratejik hedeflerinin genel kapsamı ise şu şekildedir:

- Daha fazla değer yaratmak için birlikte üretim (hizmet sağlayıcı hükümet / platform sağlayıcısı olarak hükümet)
- Aktif katılım için bağlanma (Halka danışmak / Fikirlerle halkı davet etmek)
- Bütün Devlet Dönüşümünü Katalize Etme (Kamu sektöründeki işyeri ve yeteneklerini dönüştürme)

Gelinen noktada, vatandaşlar ve işletmeler, hükümet tarafından sağlanan 1,600'den fazla çevrimiçi hizmete ve 300'den fazla mobil hizmete erişebilmektedirler. Kamu hizmetlerinin zenginliğini ve kalitesini iyileştirmenin yanı sıra, eGov 2015'in odak noktası vatandaşlara ve işletmelerle yeni e-hizmetler yaratmalarını sağlamaktır.

2015 yılı verilerine göre internet erişimi olan hane oranı 15 yıl içinde %61'den %88'e ulaşırken bireysel internet kullanıcılarının oranı da %79'a ilerlemiştir (Infocomm Development Authority of Singapore, 2015). Bu gelişmelere artan e-devlet kullanımının da katkı sağladığını söylemek yanlış olmayacaktır. Singapur hükümetine göre eGov2015, farkındalık yaratma konusunda iGov2010 çabalarını aşacak ve vatandaşlarla bağlantı kurmanın yeni araçlarını keşfetmeye çalışacaktır.

Tüm bu gelişime vatandaşlarıyla işbirliği sayesinde hız kazandıran Singapur, onlardan gelen fikirlere de oldukça açıktır. Hükümet, halkın istişare çalışmalarının da ötesinde, vatandaşları ilgilendiren ve görüş ve düşüncelerine dokunan yeni yollar açmaktadır. İlgi çekici platformlar sayesinde bir Singapur'a katkıda bulunacak fikir ve girişimler keşfedilebilecektir.

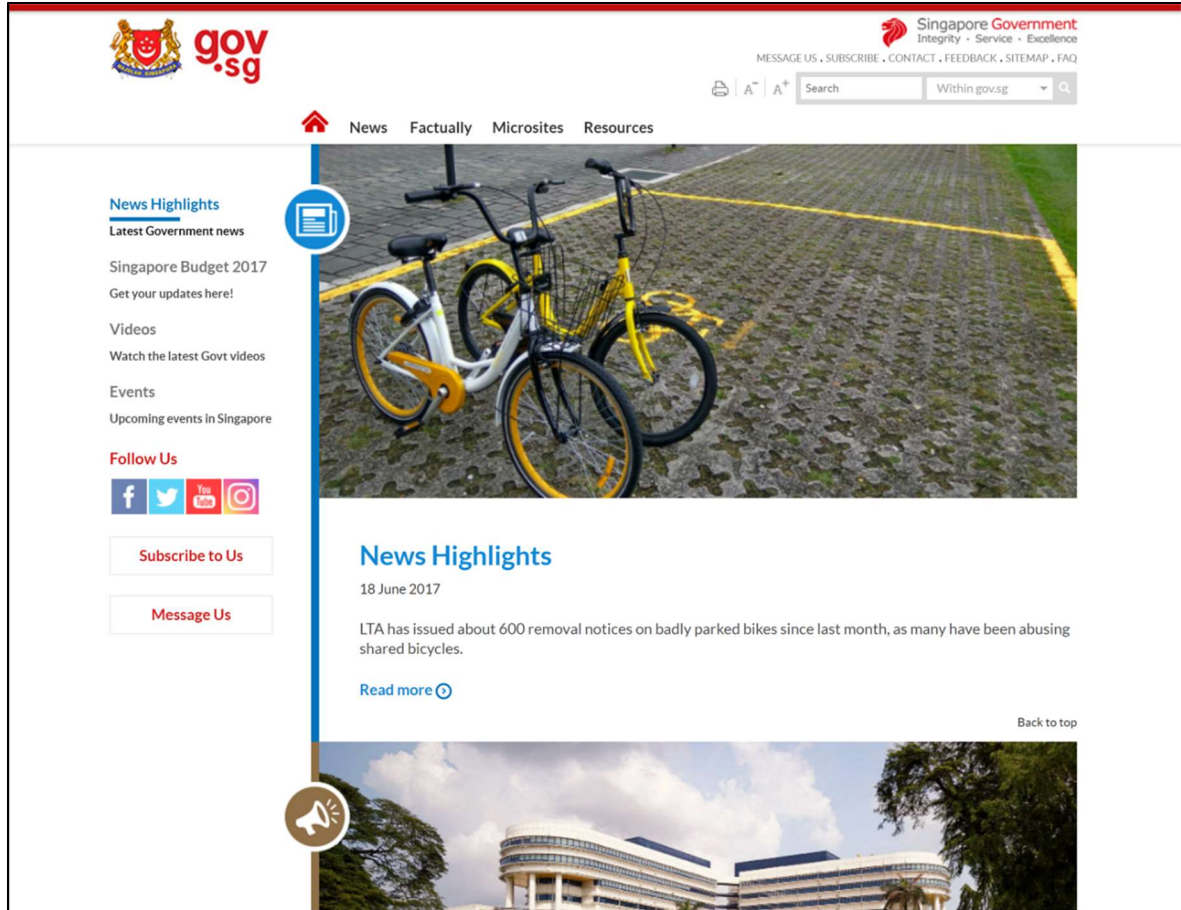
Son olarak söylenebilir ki; "İşbirlikçi Singapur Hükümetinin merkezinde, BİT tarafından güçlendirilen kurumlar arası işbirliğini destekleyen bir ortamda faaliyet gösteren etkili ve yenilikçi bir iş gücü vardır. Günümüzün gittikçe birbirine bağlı hale gelen dünyasında daha fazla işbirliği önemlidir." (Singapore eGov2015).

4.5.1. E-Devlet Ana Kapısı (ECITIZEN.GOV.SG)

Singapur'un e-devlet platformları hitap ettikleri kitleye göre 4 farklı web sitesinde yer almaktadır:

- www.gov.sg - Hükümetin duyuru aracı ve devlet kurumları tanıtımı
- www.ecitizen.gov.sg - Vatandaşlar ve ülkede yaşayanlar için
- www.smeportal.sg - İşletmeler için
- www.ecitizen.gov.sg/Pages/NonResidents.aspx - Singapur dışında yaşayanlar için

İlk site olan www.gov.sg genel itibarıyla hükümetin duyuruları, plan ve tasarılarını içermektedir. Sosyal medya bağlantılarının da yer aldığı sitede etkinlik takvimi ve çeşitli videolar da bulunmaktadır (Resim 4.5).



Resim 4.5. Singapur E-Devlet Ana Sayfası (www.gov.sg, 15.05.2017)

Türkiye'nin e-devlet portalının (turkiye.gov.tr) benzeri olan ve vatandaşların sunulan bütün devlet hizmetlerine tek bir siteden ulaşabildiği eCitizen Portal (www.ecitizen.gov.sg) basit tasarımıyla hizmet vermektedir. Portalın ana sayfasında yedi sekme bulunmaktadır. Bunlar, ana sayfa, konu başlıkları, e-hizmetler, öne çıkanlar, 'OneInbox', 'MyInfo' ve 'Ideas' sekmeleridir. Konu başlıkları sayfasında 14 konu başlığı altında 174 konuya erişim mümkündür. Bu konu başlıkları, konular ve içerikleriyle şöyle özetlenebilir:

- **Sanat ve Kültür:** Sanat ve kültürel miras destekleri ile Singapur kültürel mirası bu başlıkta yer almaktadır. Vatandaşlar devletin sanat ve kültürel miras için oluşturduğu fonlara çevrimiçi başvuru yapabilirken, devlet arşivlerine, eski gazete, kitap, müzik ve benzeri eserlere de erişim sağlayabilmektedir.

- **Savunma ve Güvenlik:** Sivil savunma sığınakları ve kamusal ikaz sistemi, kriz hazırlığı ve güvenlik, acil yardım hatları ve hizmetleri, evde yangın güvenliği, izinsiz erişime karşı güvenlik kamerasını koruma konuları bu kapsamda derlenmiştir. Vatandaşlar bu konu başlığı aracılığıyla acil durumlar karşısında sirenlerin anlamlarını ve en yakın sığınağı sorgulayabilmekte, acil yardım hatları ve önemli iletişim numaralarına ulaşabilmekte, sel, salgın veya terör saldırısına karşı korunmak için tedbir alabilmekte, olası yangın tehlikesine karşı alınması gereken önlemleri öğrenebilmekte ve korsanlığa (hacking) karşı güvenlik kamerasını güven altına alabilmektedir.
- **Eğitim:** Tek ebeveyn için destek planları, bir özel eğitim kurumu seçme, öğrenciler için finansal destek, evde eğitim, İçişleri Bakanlığı'nda kariyer imkânı, ülkeye dönenler için okul kayıtları, Singapur yerleşikleri için okul kayıtları gibi eğitim konuları bu başlıkta incelenmektedir. Çocuğunu okula gönderecek vatandaşlar, özel eğitim kurumu seçerken dikkat edilmesi gereken hususları, devlet okulları ve diğer okul ücretleri için finansal yardım programlarını, evde eğitimin avantaj ve dezavantajlarını, evde eğitime başvuru ve hazırlık aşamalarını, İçişleri Bakanlığı'nda kariyer için burs ve ödül imkânlarını öğrenebilmektedir. Diğer yandan bu bölümde, yurda dönen vatandaşlar için okul kayıt tarihleri ve opsiyonlarının yanı sıra yerleşikler için ilk, orta dereceli okullar ile yüksek öğretim kurumlarına başvuru tarihleri bulunmaktadır.
- **Çalışma:** Yabancı ev yardımcısı (bakıcı) alımı, devlet destekli evlatlık, çocuk bakım, analık, babalık veya paylaşımlı ebeveyn izni, iş arayanlara yardım, işgücüne tekrar katılmak isteyenlere yardım ve lisanslı turist rehberi olma konuları bu başlıkta bulunmaktadır. Çalışan ve çocuk sahibi olan anne ve babaların işyerinden aldıkları izinlerle ilgili devlet destekleri ve desteğe uygunluk koşulları bu bölümde anlatılmaktadır. Söz konusu tüm devlet desteklerine 'GPL Portal' adı verilen portal yardımıyla başvuru yapılabilmekte ve başvurular takip edilebilmektedir. Kariyer oluşturmak, iş aramak veya kendini geliştirmek isteyen vatandaşlar için önemli web sitesi bağlantılarının yer aldığı bu bölümde, emeklilik hakkına sahip olup çalışmaya devam etmek isteyen ve kendini geliştirmek isteyenler kurslar ve yardımlarla ilgili bilgi alabilmektedir. Ayrıca turist rehberi lisansı almak isteyen vatandaşlar, geçilmesi gereken testlere çevrimiçi başvuru yapabilmekte ve süreci adım adım takip edebilmektedir.
- **Çevre:** Evde enerji tasarrufuna dair ipuçları, geri dönüşüm hakkında bilinmesi gerekenler, evcil hayvanla seyahat edilirken önemli hususlar, vahşi hayvanlara karşı alınması gerekli

önlemler, Dang humması hastalığına karşı korunma yolları, Singapur'daki sigara yasakları çevre konularından bazılarıdır. Bu başlıkta vatandaşlar çevreyi ve kendini koruma adına alınması gereken önlemler hakkında bilgilendirilmektedir.

- **Aile ve Toplum:** Yaşlı bakım yardımı, kumar düşkünlüğüne karşı destek, yurtiçinde veya yurtdışında evlilik süreç rehberleri, tüp bebek için destek fonları, yaşlılar için teknoloji eğitim programları, emlak planlaması, 'Öncü Nesil' için özel avantajlar, toplum arabuluculuğu yardımıyla anlaşmazlıkları çözme gibi ailevi ve toplumsal bilgi ve hizmetler bu konu başlığında bulunmaktadır. Vatandaşlar bu bölüm aracılığıyla evlilik sürecini başlatmak için çevrimiçi başvuru yapabilmekte, yaşadıkları ailevi ve sosyal sorunları çözmek için çevrimiçi arabulucu başvurusunda bulunabilmekte ve diğer konularla ilgili bilgi sahibi olabilmektedir.
- **Sağlık:** Depresyonla başa çıkma yöntemleri, meme ve rahim ağzı kanseri görüntüleme destekleri, illegal ilaçları ve sağlık ürünlerini satın almanın tehlikeli yönleri, bunamada erken teşhis ve tedavi hizmetleri, diyabetten kaçınma yöntemleri, HIV testleri ve tehlikesi, uzun dönem bakım yöntemleri ve ücretleri, kozmetik ürünlerin güvenli kullanımı, sağlıklı ve diyeteye uygun beslenme üzerine bilinç kazanma ve bunun gibi insan sağlığıyla alakalı konular bu başlıkta yer almaktadır. Bu bölüm vasıtasıyla vatandaşlar çeşitli rahatsızlıklara karşı ne yapmaları gerektiği konusunda bilgi sahibi olabilmekte ve uzun süreli yaşlı bakımı için çeşitli alternatifler ve maliyetlerini öğrenebilmektedir.
- **Barınma:** Düşük gelirli aileler için konut yardımı, yeni evlenenler için konut öncelik hakkı, sahip olunan daireye bakım yapma ve kiralama, emlak alım-satım işlemleri, Barınma ve Kalkınma Kurulu (HDB) tarafından yapılan daireleri satın alma, satma veya kiralama prosedürü, yurtdışından mülk edinirken dikkat edilmesi gerekenler, emlak şirketleriyle anlaşmazlıkları giderme konuları barınma konu başlığında değerlendirilmiştir. Vatandaşlar devletin konutla ilgili sağladığı yardımlar hakkında bilgi almanın ve yardımı almaya uygun olup olmadığını öğrenmenin yanı sıra devletin ilgili kurulunun yaptırdığı konutlara çevrimiçi olarak başvurabilme imkânına sahiptir.
- **Göç ve Vatandaşlık:** Yurtdışında evlenme süreci, Singapur'a iltica işlemleri, vatandaşlık başvurusu, vatandaşlık ayrıcalıkları ve hakları gibi göç ve vatandaşlık konuları bu konu başlığı çerçevesinde değerlendirilmiştir. Singapur'a iltica etmek ve vatandaşlığa geçmek isteyenler hazırlanan rehberlerden bilgi alabilirken, yurtdışında yaptıkları evlilikleri bildirebilmektedirler.

- **Tasarruf ve Vergiler:** Bireysel emeklilik sistemi, borç ve iflastan kaçınma, borçları yeniden yapılandırma, yol vergisi, bireysel kredi raporu, gelir ve mülkiyet vergileri konuları bu başlıkta bulunmaktadır. Vatandaşlar bireysel emeklilik tasarruflarına, bireysel kredi raporlarına, vergi ödeme meblağlarına çevrimiçi olarak ulaşabilmektedir. Örneğin vatandaşlar bireysel emeklilik tasarrufları hakkındaki bilgiye özel web sitesinden, SMS yöntemiyle, akıllı telefon uygulamasından ya da kamuya açık alanlardaki çeşitli kiosklerden ulaşabilmektedir. Diğer yandan 'myTax Portal' adını verdikleri vergi portalından vergi yükümlülükleri görülebilmekte ve ödeme yapılabilmektedir.
- **Spor ve Rekreasyon:** Tatil için kamp ve bungalov imkânları ve aktif bir yaşam biçimi için basit öneriler spor ve rekreasyon konu başlığı altında yer almaktadır. Kamp veya bungalov tatili yapmak isteyen vatandaşlar bu bölümden ülkedeki bütün yerlerin özelliklerine, iletişim bilgilerine ve web sitelerine ulaşabilmektedir. Ayrıca vatandaşların sağlıklı ve aktif yaşam sürmeleri için oluşturulan iki program bu bölümde tanıtılmıştır. Çevrimiçi üye olunabilen bu programlar yardımıyla vatandaşlar günlük aktivitelerini izleyebilmekte ve çeşitli etkinlik organizasyonlarına katılabilmektedir. Bu iki programa da vatandaşlar web site portalları veya akıllı telefon uygulamaları ile giriş yapabilmektedirler.
- **Ulaşım ve Nakliye:** Yeni araç satın alma, güvenli bisiklet sürme, elektrikli araçlar için vergi indirimleri, farklı araçlar için sürücü belgesi alma, taksi veya otobüs sürücüsü olma, trafik ve park cezalarını ödeme, araç sigortaları, yaşlılar için otobüs ve tren bileti indirimleri, modifiye araçlar için bilinmesi gerekenler gibi ulaşım konuları bu başlıkta ele alınmıştır. Genel olarak araç kullanma ve sürücü belgesi alma gibi prosedürlerin ve bilgilendirmelerin yer aldığı bu bölümde ceza ödemeleri çevrimiçi olarak yapılabilmektedir.
- **Seyahat:** Yurtdışından ürün getirme ve gümrükten muaf ürünler, yurtdışında acil durumlar için yardım, ilk pasaport başvurusu ve yenileme, yurtdışından getirilmesi yasak ürünler, kayıp pasaport bildirim ve askerî hizmet ve öncesinde çıkış izni gereksinimleri konuları seyahat başlığında derlenmiştir. Vatandaşlar başvuru ve bildirim gibi pasaport işlemlerini çevrimiçi olarak yapabilirken, yurtdışından getirilmesi yasak veya gümrüğe tabi ürünlerin listesini görebilmektedir. Bunun yanında askerî hizmet ve askerlik öncesi dönemde yurtdışı seyahatlere çıkış için gerekli izinler de bu bölümde anlatılmıştır.

- Diğerleri: İkamet adresi değişikliği, 'SingPass' başvurusu, evde geniş bantlı internet hizmeti, ölüm kaydı, yasal hizmetler, 'OneInbox' uygulaması kullanımı, gereksiz kamu harcamalarını önleme, 'OneService' aracılığıyla akıllı telefonlarla belediye hizmetlerine erişim gibi farklı konular bu başlıkta toplanmıştır. Vatandaşlar bu bölüm sayesinde gereksiz kamu harcamalarını önleme adına öneriler yapmak için e-posta atabilmekte, 'OneService' uygulamasını akıllı telefonuna indirerek belediye hizmetlerine doğrudan erişebilmekte, çevrimiçi 'SingPass' başvurusu yapabilmekte ve ikamet adresi değişikliği ile ölüm kaydı işlemleri için adım adım ne yapılması gerektiğini öğrenebilmektedir.

'SingPass', vatandaşların e-devlet kapısında hesaplarına oturum açıp ulaşması için bir araçtır. Türkiye'dekinin aksine 'SingPass' başvuruları çevrimiçi yapılabilmektedir. Kişisel e-hizmetlere erişim için 'SingPass' kullanılmaktadır. Vergi ödemelerinden yardım başvurularına kadar birçok işlem bu kanalla yapılabilmektedir.

'OneInbox' uygulaması vatandaşların devlet açıklamalarına, tavsiye notlarına, hatırlatıcılara, ödeme uyarılarına, e-postalarına erişebilmesi için hazırlanan bir e-posta benzeri platformdur. Bu platform aynı zamanda mali bilgilendirme mailleri de göndermektedir. Bu bilgilendirmeler; devlet harcamaları ve bütçenin son durumu hakkında veriler içermektedir. Bu yönüne bakıldığında şeffaf bir devlet anlayışı belirlediğini söylemek yanlış olmayacaktır.

'MyInfo' uygulaması vatandaşların kişisel verilerini ortak bir alanda saklayan ve gerektiğinde daha hızlı işlem yapmak için kullanıma açan bir kişisel veri platformudur. Bu platformda ad, kimlik numarası, cinsiyet, doğum tarihi gibi temel kişisel bilgiler; telefon numarası, e-posta adresi, ikamet adresi gibi iletişim bilgileri; emeklilik hesabı bilançosu, yıllık gelir gibi maddî bilgiler; iş yeri, unvan, eğitim seviyesi, okul ismi gibi eğitim ve çalışma bilgileri; medenî hal, evlilik tarihi, aile üyeleri bilgileri gibi aile bilgileri; özel mülkiyet ve araç tescil numarası gibi diğer bilgiler bulunmaktadır.

'Ideas' uygulaması vatandaşların e-katılımını sağlayan bir platformdur. Bu uygulama sayesinde vatandaşlar devletin organize ettiği bir konuda fikirlerini ve çözüm önerilerini paylaşabilmektedir. Ayrıca bu fikirlerle ilgili yarışmalar düzenlenmekte, vatandaşlar diğer fikirler üzerine yorum yapabilmekte ve oylayabilmektedir.

E-hizmetler genel itibariyle ödeme işlemlerinin yanı sıra lisans ve izinlere başvurma gibi vatandaşın işlerini kolaylaştıran hizmetleri içermektedir. E-hizmetler sayfası üç farklı şekilde kategorize edilmiştir. Ödeme hizmetleri sekmesinde aidatlar (8), ücretler (124), cezalar (6), lisanslar (38), vergiler (2) ve diğer ödemeler (33) olmak üzere toplam 211 ödeme e-hizmeti ödeme tiplerine göre sınıflandırılmıştır. Diğer bir sınıflandırma, hizmeti sunan kurumlara göre yapılmıştır. 93 kamu kurum ve kuruluşunun bağlantıları aracılığıyla aranan hizmete erişim kolaylaştırılmıştır. Son sınıflandırma ise alfabetik olarak yapılmıştır. Hatta aranan hizmete ulaşımı kolaylaştırmak adına e-hizmetin baş harfi ve hizmeti veren kurumun ismine göre filtreleme yaparak arama sonuçlarını daraltmak mümkün hale getirilmiştir. Toplam 683 e-hizmetin yer aldığı düşünüldüğünde bu kategorizasyonların önemi anlaşılmaktadır.

4.6. Hollanda

Hollanda, eğitilmiş nüfusu, hükümete güvenen vatandaşları, teknolojik altyapısı, internet alışkanlıkları ve merkezi kayıt sistemleriyle (Şahin, 2008: 130) e-devletin gelişimi için genel olarak elverişli bir ortama sahip bilgi çağına adapte olan ülkelerden birisidir.

OECD ülkelerine benzer şekilde, Hollanda'da da 1990'ların ortalarında benimsenen genel bilgi toplumu hedeflerini ayrıntılı olarak belirleyen e-devlet politikaları olmuştur. Geçmiş ve mevcut hükümetler hem sosyal hem de ekonomik hedefler için BİT'in kamuda ve özel sektörde mümkün olan en iyi şekilde kullanılmasına yönelik güçlü politik vurgu yapmışlardır. BİT'in Hollanda toplumunda kullanımı üzerine daha geniş bir öneme sahip olan devlet, dolaylı da olsa e-devletten siyasi destek almaktadır. E-devlet tek başına yüksek profilli bir politika alanı olmasa da, Hollanda bilgi toplumunu geliştirmeye, kamu sektörünün verimliliğini, etkililiğini arttırmaya ve sektörü modernize etmeye yönelik politikaların kilit bir unsuru olarak konumlandırılmış ve Hollanda ekonomisinin performansını geliştirmeyi amaçlamıştır (OECD, 2007: 41).

Hollanda idari geleneğinde e-devlet, vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet sunmaya odaklanan ve idari yükü azaltmak için merkezin teşviğini alan ancak merkezi olmayan bir faaliyettir. Bu tanımlama, e-devlet aracılığıyla bütüncül olarak kamu sektörünün dönüşümüne tutarlı bir yaklaşım olmaktan ziyade etkinlik ve etkililik üzerinde dar kapsamlı

olarak tanımlanmış bir vurguyu içermektedir. Bununla birlikte e-devlet gelişimi, çeşitli uluslararası ölçütlere göre yüksek düzeyde tanıma sağlamıştır.

Kısa vadede yararlı olan şu anda yerine getirilmekte olan teknik altyapının başarıyla uygulanması olacaktır. Uzman görüşleri arasında, Hollanda'nın merkezsizleşmiş yapısının e-devletin kendini tekrarlamasının önüne geçmek için kamu sektörünün daha güçlü bir liderliğe, kamu kurumları arasındaki deneyimlerin paylaşılmasına ve ortak çalışmayı güçlendirmeye ihtiyaç olduğu söylenmektedir (OECD, 2007).

Hollanda, e-devleti ilerletici birkaç faktör belirlemiştir. Bu faktörler genel olarak Hollanda bilgi toplumunun gelişimi, hedeflerin kamuda modernizasyonu, kamu sektöründe e-devletin geliştirilmesi ve uygulanması için özel stratejiler, eylem planlarının oluşturulması ve önemli politika girişimleri kapsamında yer almaktadır.

Kamunun modernizasyonu ve siyasi sistem reformu 1960'lardan bu yana Hollanda'nın siyasi gündeminde olmuştur. Yıllar geçtikçe, demokratik katılımı ve hükümetin her seviyedeki şeffaflığını arttırmak; vatandaşların ve işletmelerin ihtiyaçlarına odaklanarak daha doğru yönlendirmek Hollanda hükümetinin amaçlarından bir kaçı olmuştur. OECD (2007)'ye göre e-devlet politikası, mevcut kamu sektörü modernizasyon programının hedeflerine ulaşmada kilit rol olarak görülmektedir.

'Modernize Devlet Programı' 2003 yılında başlatılmıştır. Modernizasyon stratejisi, Hollanda hükümetinin kamu sektörü reform politikasının bir parçasıdır ve 2007 yılının ortalarına kadar sürmüştür. Temelde dört eylemden oluşmaktadır:

- Devlet vatandaşlara yönelik hizmet sunumunu iyileştirecektir. Bu eylem çizgisi, iki ayrı girişimi kapsar: Vatandaş Hizmet Numarası ve DigiD kamu sektörü e-kimlik doğrulama sistemi gibi kilit e-hizmetlerin geliştirilmesi ile İnternet üzerinden hizmetleri elektronik olarak sunmak için her hükümet organının teşvik edilmesi.
- Devlet daha basit prosedür izleyerek idari yükleri azaltacaktır. Bu eylem çizgisinin odağı, her bakanlığın işletmeler ve vatandaşlara yönelik mevzuat ve düzenlemelerinin genel olarak gözden geçirilmesi yoluyla idari yükü azaltmak; yakın tarihe dair hedefi ise hükümet ve kurumları arasındaki ilişkilerde idari yüklerin azaltılması olarak belirlenmiştir.

- Merkezi idare kendisini daha iyi organize edecektir. Devlet işlerine ilişkin genel bir gözden geçirme, ortak çalışma süreçlerini standartlaştırmaya ve bakanlıklar tarafından sıkça kullanılan uygulamalar için ortak bir hizmet merkezi kurmaya odaklanarak iş çoğalmasını ortadan kaldırmak ve hükümet operasyonlarında yatay uyumu güçlendirmek üzere öngörülmüştür.
- Merkezi idare yerel makamlar ve illerle olan ilişkilerini geliştirecektir. Yerel yönetimler ile merkezi idare arasında yerel yönetimlerce uygulanacak 'Devlet Modernizasyonu' eylem planıyla birlikte "farklı idare düzeyleri arasındaki idari mali ilişkiler" ilkelerine ilişkin yeni bir Hükümetlerarası İlişkiler Kanunu kabul edilmiştir.

OECD anketinden elde edilen bu veriler açıkça, merkezi hükümet stratejisinin başarısına ve e-devletin ana rollerine işaret etmektedir. Kamu sektörü için Modernize Hükümet Programı stratejisi en önemli geliştiricilerdendir.

Ekonomik büyümenin anahtarı BİT'lerindeki gelişmelerden geçtiğinden hükümet programlarında oldukça yer edinen e-devlet, ulusal eylem programlarında altı eylem alanı çerçevesinde ele alınmıştır:

- Telekomünikasyon pazarının özgürleştirilmesi,
- Medya Yasasının Liberalleştirilmesi,
- Kamusal alanın sınırlandırılması,
- Kanuni engellerin kaldırılması,
- Kamu sektöründe model projelerin oluşturulması,
- Özel sektördeki girişimlerin cesaretlendirilmesi.

Hollanda hükümeti BİT politikalarını ve eylem planlarını, önerilen girişimlerin değerlendirilmesi için BİT gündemini kullanan Ulusal Eylem Programı ile koordineli olarak yürütmektedir. Elektronik Karayolları Ulusal Eylem Programına bağlı olarak günümüzün 'BİT'le Daha İyi Performans - Ulusal ICT Gündemi 2005-2006' aşağıdaki alanları öncelikli kılmaktadır:

- Sadece bir kez kamuya veri sağlama

- Elektronik tanımlama
- Daha hızlı internet bağlantılar
- Güvenlik ve güvenilirlik
- Standardizasyon
- Tüketici politikası
- BİT, kamuya açık ve yarı ortak alanlarda

Hollanda, tüm sektörler ve hükümetin her düzeyinde e-hizmetlerin sunulmasını kapsayan çok geniş bir e-devlet programı belirlemiştir. 1994 yılından itibaren Ulusal Eylem Programı;, 1990'ların sonunda oluşturulan erken strateji belgeleri ve eylem planları, BİT altyapılarının geliştirilmesi ve BİT'in toplumun Hollanda'da bütün ekonomik kalkınma ve refaha fayda sağlamak amacıyla sunulmuştur. Güncel odak ise aşağıdaki alanlarda somut e-devlet çıktıları üretmektir:

- Hükümete elektronik erişim
- Elektronik kimlik doğrulama
- Şirketler ve vatandaşlar için üniform elektronik kimlik numaraları
- Anahtar kayıtları
- Elektronik kişisel kimlik kartları
- Elektronik bilgi alışverişi
- Devlet kuruluşları arasında hızlı bağlantılar

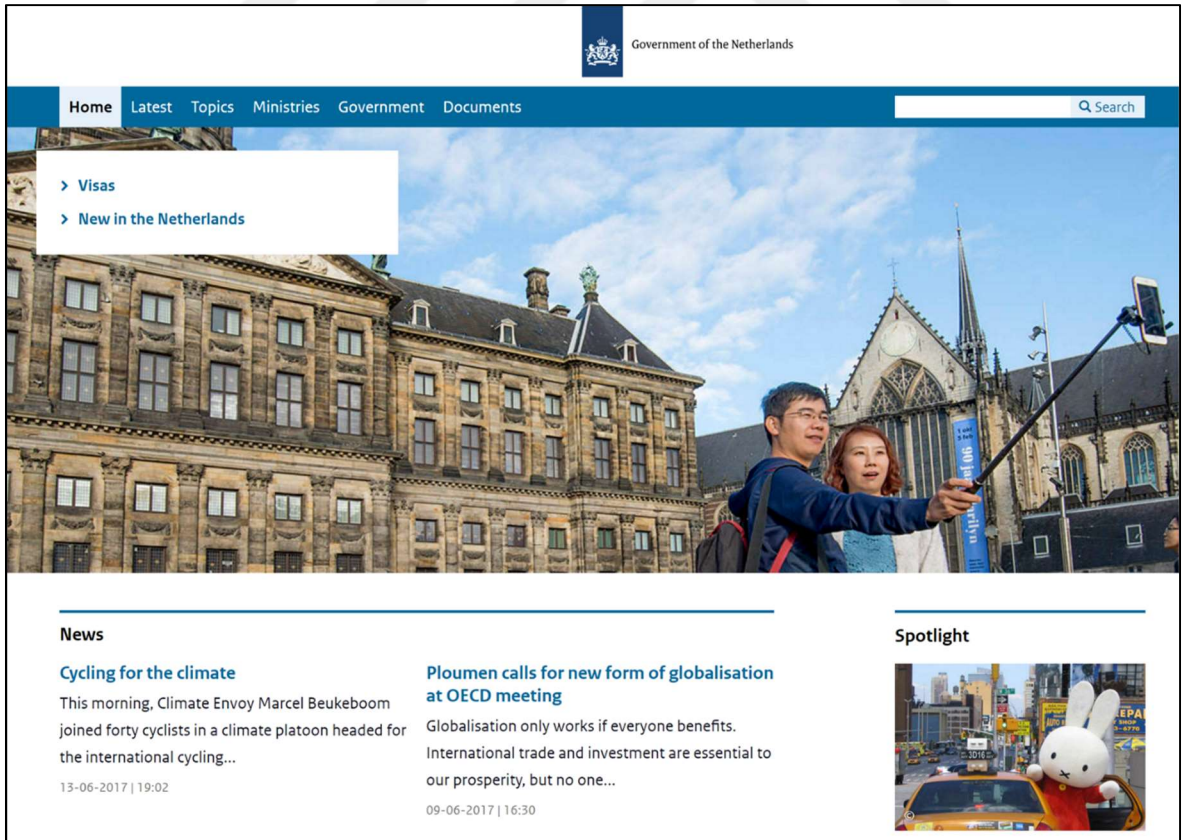
Hollandalı politika ve strateji belgelerinde geçen yıllar boyunca ortaya çıkan değişen politik gündemlerle tanımlanan çok sayıda e-devlet sürücüsü varlığına rağmen Hollanda'da e-devlet kendi başına bir devlet değil, daha doğrusu etkinleştirici bir e-devlet anlayışında değildir. Daha geniş devlet dönüşüm ve modernizasyon hedefleri; bu, idari yüklerin azaltılması üzerinde baskın bir dar politik ağırlık içerir. Hollanda'nın dört ana e-devlet geliştiricisinin olduğu görülmektedir:

- Kamu Sektörü Etkinliğinin Geliştirilmesi - İdari yüklerin azaltılması
- Elektronik Hizmetlerin Geliştirilmesi - Ortak yapı bloklarının uygulanması ve e-hizmetler
- Kullanıcı Odaklı Hizmet Sunumu - Toplumda BİT'in daha iyi kullanılması

- Uluslararası Liderlik - Birlikte çalışabilirlik ve uluslararası rekabet edebilirliği

4.6.1. E-Devlet Ana Kapısı (RIJKSOVERHEID.NL)

Felemenkçe olan web sitesinde vatandaşlar için ilk olarak ana sayfada seyahat önerileri, okul tatilleri ve seçimler hakkında bilgi alabilmek için linkler bulunmaktadır. Seyahat önerilerinde Hollandalı turistler, gidecekleri ülke veya bölgeler hakkında tavsiyeler ve bilgilere -özellikle tehditlere karşı- ulaşabilmektedir. '24/7 BZ' adını verdikleri hizmete Twitter üzerinden de erişim sağlanmakta, anlık olarak bilgiler güncellenmekte ve vatandaşlara cevap verilmektedir. Okul tatillerinde karmaşa yaşanmaması adına Hollanda hükümeti ülkeyi üç bölgeye ayırıp tatil zamanlarını okul tatilleri sayfasında güncelleyip yayınlamaktadır. Her bir konu için özet sekmesinin yanı sıra o konu hakkında yapılan duyuru ve haberlere, sıkça sorulan sorulara verilen cevaplara ve konu ile ilgili dokümanlara erişim mümkündür.



Resim 4.6. Hollanda E-Devlet Ana Sayfası (www.rijksoverheid.nl, 15.05.2017)

Ayrıca ana sayfada en çok aranan hizmet ve bilgilerin bulunduğu bir kısım yer almakta ve vatandaşların sıkça kullandığı hizmet ve bilgilere daha hızlı erişim sağlanmaktadır. Bunlardan bazıları, emeklilik yaşı hesaplama, yoksulluk yardımı, drone, pasaport ve kimlik için gerekli evraklar, 2017 yılı için maksimum kira zammı, asgari ücret hesaplama, çocuklarla seyahat, sürücü belgesi, orta öğretime geçiş, geçici çalışmadan sürekli çalışmaya geçiş konularıdır.

Ana sayfa sekmesinin haricinde güncel, konular, bakanlıklar, devlet, belgeler ve katılın olmak üzere altı sekme bulunmaktadır.

Vatandaşlar 'Güncel' sekmesi aracılığıyla güncel haberlere ulaşabilmektedir. Devletin bir haber ajansı gibi kullandığı bu sayfada yapılan yasal düzenlemeler, önemli güncel gelişmeler, istatistiki bilgiler gibi haber niteliği taşıyan birçok unsur bulunmaktadır. Günde birkaç haberin paylaşıldığı bu sayfada an itibarıyla toplam 32.339 haber bulunmakta ve devlet kurumu ve anahtar sözcüklerle belirli tarih aralıkları için haber taraması yapılabilmektedir. Hatta e-posta veya RSS yoluyla kayıt olunarak haberlerden anlık olarak bilgi sahibi olabilme imkânı da bulunmaktadır.

Konular sekmesi, hizmetlerin ve bilgilerin kategorilere bölünüp erişime kolay hale getirildiği bölüm olmuştur. Konular, 20 kategori başlığı altında toplanmış ve her konunun bağlantısına tıklayıp sayfası açıldığında her biri için genel bakış, konunun içeriği, konuyla ilgili haberler, soru-cevap ve konuya ilişkin belgeler sekmeleri bulunmaktadır. Ayrıca konuyla alakalı incelenmesi gereken diğer konuların bağlantıları da her konunun kendi ana sayfasında bulunmaktadır. Genel olarak konularla ilgili temel bilgi ve duyuruların yer aldığı sayfada detaylı bilgi ve çevrimiçi araçlar için başka web sitelerine bağlantılar bulunmaktadır. Kategori başlıkları şöyle sıralanabilir:

- Vergiler: Vergi türleri, vergi anlaşmaları, hükümetin maliye politikası ve yıllık vergi planı bu başlık altında yer almaktadır.
- İnşaat, barınma ve çevre: Ev inşası, atık yönetimi, kira yardımı, kira zammı, barınma, sosyal konut kooperatifleri, enerji tasarrufu, yenilenebilir enerji, iklim değişikliği, hava kalitesi gibi konular bu başlıkta bulunmaktadır.

- Kültür, spor ve boş zaman: Arşivler, miras, sanat ve kültür, kütüphaneler, spor ve hareket, şans oyunları, gönüllü çalışma konuları bu kategori altında sıralanmıştır.
- Savunma: Milli savunma, silahlı kuvvetler, uluslararası barış ve güvenlik, hava kuvvetleri ile ilgili askerî konular bu başlık altında toplanmıştır.
- Ekonomi ve işletme: Yoksulluk, tüketiciyi koruma, kalite standartları, şirket yönetimi, sürdürülebilir ekonomi, ihracat malları, AB ticaret anlaşmaları, uluslararası işletmeler, rekabet, nanoteknoloji, girişimcilik, inovasyon, turizm, işsizlik, satınalma gücü ve buna benzer iktisad  konular bu başlıkta bulunmaktadır.
- Aile ve çocuklar: Doğan  ocuğa isim koyma, evlatlık alma, taşıyıcı annelik, aile içi şiddet, zorunlu evlilik,  ocuk koruma,  ocuk istismarı, bebek bakıcılığı, bebek bakım yardımları, evlilik, beraber yaşama, boşanma, ölüm ve miras gibi ailev  konular bu kapsamda yer almaktadır.
- Finans: Finansal kalkınma, finans sektörü, para, banka kredileri, kamu finansmanları, B t  e Günü (20 Eylül), devlete bağlı iştirakler, Hesap Verme Günü (17 Mayıs) finans başlığı altında toplanmıştır.
- Sağlık ve bakım: Alkol, sigara ve uyurşturucu kullanımı, antibiyotik kullanımı, kürtaj, tıbb  bakım, organ ve doku bağışı, hasta hakları, hastane performansları, engelli hakları, evde sağlık hizmetleri, sağlık sigortası, hamilelik, e-sağlık (dijital bakım) gibi sağlıkla alakalı konular bu kategori kapsamında yer almıştır.
- G   ve entegrasyon: G  , iltica, ayrımcılık, yabancılaşma, tersine g  , mülteci işçiler ve entegrasyon konuları bu başlıkta derlenmiştir.
- Uluslararası konular ve kalkınma: Elçilikler, konsolosluklar, Avrupa fonları, Avrupa Birliği, uluslararası mahkemeler, insan hakları, afet yardımları, kalkınma teşvikleri gibi konular bu başlık altında bulunmaktadır.
- Tarım, doğa ve yiyecekler: Biyoteknoloji, böcek ilaçları, hayvan sağlığı, tarım ve bahçivanlık, gübre, doğa ve biyoçeşitlilik, besi hayvancılığı, balıkçılık, kuş gribi gibi tarım ve hayvancılığa ilişkin konuların bağlantıları bu kategoride toplanmıştır.
-  evre, hava ve su: Zararlı atıklar, toprak, içilebilir su, sürdürülebilir inşa, gürültü kirliliği, Delta Programı,  evre dostu yakıtlar, yenilenebilir enerji gibi konular bu başlıkta yer almaktadır.

- Eğitim ve bilim: İlk, orta ve yüksek öğretim, eğitim finansmanı, zorunlu eğitim, okul zamanları, tatil dönemleri, en iyi okullar, okul öncesi eğitim, eğitici olmak, okuryazarlık, bilim gibi eğitimle alakalı konular bu kategori kapsamında yer almıştır.
- Kamu düzeni ve güvenlik: Gasp, acil durum hattı (112), güvenlik hizmetleri, siber suçlar, yüzü kapatan kıyafetler, kimlik sahteciliği, çocuk suçları, insan kaçakçılığı, hırsızlık, kişisel bilgi gizliliği, holiganlık, terörizm ve milli güvenlik konuları bu başlık altında derlenmiştir.
- Devlet, yönetim ve krallık: vatandaşlık, demokrasi, resmî diller, Kraliyet, parlamento, belediyeler, vilayetler, anayasa ve düzenlemeler, devlet iletişimi, kamu personeli, seçimler, Hollanda Krallığı'nın Karayiplerdeki toprakları, nüfusu küçülen bölgeler, Şeffaf Devlet Sözleşmesi (WOB) gibi idarî konular bu başlıkta bulunmaktadır.
- Yargı: Hukuk ve uyuşmazlıkların çözümü, tekerrür eden suçlar, cezai müeyyideler, Ceza Muhakeme Usulü Kanunu'nun modernizasyonu gibi hukukî konular bu kategoride toplanmıştır.
- Yurtdışına seyahat, yurtdışında yaşama ve çalışma: Pasaport ve kimlik, seyahat uyarıları, çocuklarla seyahat, uluslararası sosyal güvenlik, vize, yurtdışında çalışma ve yaşama konuları bu başlığın kapsamında yer almıştır.
- Maddî yardımlar: Kira yardımı, çocuk bakım yardımları, işsizlik yardımları, Avrupa yardım fonları, maluliyet yardımı, ölüm yardımı gibi devletin vatandaşlarına sağladığı maddî fonlar bu kategori altında derlenmiştir.
- Trafik ve ulaşım: Motorlu taşıtlar, özel araçlar, motorlu bisikletler, drone, bisiklet, periyodik bakım, toplu taşıma, sürücü belgesi, trafik kuralları, yol güvenliği, nakliye, kargo ve benzeri ulaşım ile alakalı araç ve konular bu kategoride yer almaktadır.
- Çalışma ve kariyer: Çalışma sözleşmeleri, kolektif anlaşmalar, ev hizmetinde çalışma, çocuk işçiler, asgari ücret, işten çıkarma, emeklilik, resmî tatiller, çalışma eşitliği, serbest meslek sahipleri, işe devam etmeme, babalık, analık ve evlatlık izinleri gibi çalışmaya ilişkin konular bu kategori çerçevesinde yer almıştır.

Hollanda Krallığı'na bağlı dört ülkeden biri olan ve nüfusun %98'ini oluşturan Hollanda'da hükümet 11 bakanlıktan oluşmaktadır. Bakanlıklar sekmesinde her bir bakanlığın bağlantısı aracılığıyla açılan sayfada –'Konular' kategorisinde olduğu gibi– genel bakış, içerik, bakanlığın yayınladığı haberler, bakanlığın ilgilendiği konular ve bakanlığa ilişkin belgeler sekmeleri bulunmaktadır. Ana sayfa olan genel bakış sayfasında bakanla ilgili bilgi,

bakanlığın misyonu, sosyal medya hesaplarının bağlantıları, haberler ve tanıtım videosu yer almaktadır. ‘Konular’ sekmesinde kategorilere göre ayrılmış konular, ‘bakanlığın ilgilendiği konular’ sekmesinde ilgili bakanlığa göre kategorize edilmiştir.

‘Hükümet’ sekmesi altında Hollanda hükümetinin yaptığı icraatlar ve planlar üzerinde durulmaktadır. Bütçe Günü’nde duyurulan somut rakamların ve kalemlerin yer aldığı metinde yapılması planlanan harcamalar madde madde sıralanmıştır. Hükümetle ilgili genel duyurular ve belgeler de yine bu sayfada yer almaktadır.

Web sitesinde yer alan rapor, karar, mektup, broşür, plan, harita, konuşma, direktif gibi bütün belgeler ‘Belgeler’ sekmesi altında derlenmiştir. Her gün devlet kurumlarınca onlarca belgenin yüklendiği bu bölümde anahtar sözcük, zaman aralığı, ilgili bakanlık ve belge türü ile filtreleme işlemi yapılarak aranan belgeye rahatlıkla ulaşılabilir. An itibarıyla sistemde 178.345 belge bulunmaktadır.

‘Katılın’ sekmesi aracılığıyla devlet vatandaşların görüş ve fikirleri ile yakından ilgilendiğini ortaya koymaktadır. Vatandaşların ve şirketlerin bir politikanın üretilmesinde veya uygulanmasında tartışıp fikir beyan edebileceği bir platform oluşturulmuştur. ‘internetconsultatie.nl’ sitesi sayesinde vatandaşlar idare tarafından hazırlanan yasal düzenlemeler üzerine yorumlar yapabilmekte ve taleplerini dile getirebilmektedir. Diğer yandan merkezî hükümet tarafından oluşturulan katılım projeleri için vatandaşlar fikir beyan edebilmektedir. Bu projeler, devam eden ve bitmiş olmak üzere iki kategoriye ayrılmış olup bütün projelerin bağlantıları vatandaşları projenin ilgili sayfasına yönlendirmektedir.

Felemenkçe olan web sitesi haricinde İngilizce olan ‘www.government.nl’ ve Papiamentu dili olan ‘www.gobiernodireino.nl’ ve Papiamentu dili olan ‘www.gobiernudireino.nl’ web siteleri bulunmaktadır. İngilizce olan web sitesi genel itibarıyla Hollanda’ya seyahat edeceklere ve Felemenkçe bilmeyip Hollanda’da yakın zamanda yaşamaya başlayanlara yönelik hizmet ve bilgileri içermektedir. Papiamentu ve Papiamentu dillerinin Hollanda Krallığı’na bağlı diğer ülke ve topraklar olan Aruba, Curaçao ve Bonaire halkının yerel dilleri olması nedeniyle, bölge halklarını ilgilendiren duyurular o dillerde olan web sitelerinde

duyurulmaktadır. Ayrıca Felemenkçe web sitesinde engelli vatandaşlar gözetilmiş ve belli başlı bazı konularda işaret dili kullanılarak videolar hazırlanmıştır.



5. SONUÇ

Bilginin oluşturulması, elde edilmesi, saklanması, çoğaltılması, gerektiğinde tekrar ulaşıp kullanılmasında veya başka şekil ve bilgilere dönüştürülmesinde kullanılan teknolojilerin tümünü ifade eden bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, bilgisayarların kullanılmaya başlamasıyla ve daha önceleri kurum içi kullanılan ağların 'www' sayesinde tüm dünyada önemini arttırmıştır. Sanayi sonrası toplumu tanımlamakta kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojileri kavramının en önemli sonuçlarından birinin e-devlet olduğu söylenebilir.

E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin, şeffaf bir biçimde vatandaşlarına, özel sektör kuruluşlarına ve kamu kuruluşlarına düşük maliyetlerle hizmet sunumunu ilke edinmiş, hizmet üretiminde yeni bir yaklaşım olarak yerini almıştır. Yapılan çalışmada geleneksel devletten e-devlete yapısal ve zihinsel bir dönüşüm aktarılmaya çalışılmıştır.

Dünyanın pek çok ülkesinde ve Türkiye'de hızla yaygınlaşan e-devlet, etkileşim alanları ve yararları göz önüne alındığında verilen önemin ve yapılan yatırımların karşılıksız kalmadığı bir hizmet şekli olarak karşımıza çıkmaktadır. E-devlet; maliyetlerin azaltılmasını, şeffaf bir yönetimi, 7/24 hizmet sunumunu, kolay, hızlı ve rahat erişim olanaklarını sunmayı amaç edinmiş, bunun sonucu olarak ekonomik gelişmeyi, iyileştirilmiş hizmet sunumunu ve vatandaşın devlet hizmetlerine katılımını sağlamayı planlamıştır. Türkiye'deki gelişimine bakıldığında, vatandaşlar ve devlet açısından yönetsel süreçleri etkin kılabilmek adına e-devlet kayıtsız kalınamayacak bir gelişme olarak görülmüştür. Türkiye' nin yıllar içerisinde yaşadığı bu dönüşüm, e-devlet uygulamalarının ve web sitelerinin sayısını ve kalitesini günden güne artırmıştır. Bu çalışmada bazı e-devlet projeleri incelenmiş, ardından bu gelişimin beraberinde getireceği sorunlara odaklanılmıştır. Bu sorunları yalnızca ülkemize mal etmek doğru olmayacaktır. E-devletin öncü ülkelerinden gelişmekte olan ülkelere kadar birçok ülkede sorunlarla karşılaşmaktadır. Tecrübeler dikkate alınarak ana problem noktaları yasal, idari ve teknik sorunlar olarak gruplandırılmıştır. Gizlilik, güvenlik, erişilebilirlik, yasal ve teknik altyapı, bürokratik tutumlar, standardizasyon, dijital eşitsizlik, personelin ve vatandaşların eğitilmesi gibi sorunlara odaklanan ülkeler, e-devlet web sayfalarını oluştururken bu problem noktalarını minimize etmeye de odaklanmışlardır.

Çizelge 5.1. Örneklerle E-Devlet Ana Kapılarının Dikkat Çeken Özellikleri

Ülkeler	Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik	Teknoloji	E-Devlet Aracılığıyla Şikâyet ve Memnuniyet	Erişim Kolaylığı
Türkiye	TÜİK verileri	e-Nabız	BİMER, Cumhurbaşkanı'na Yazın	Tek adresten erişim
ABD	Para ve alışveriş sekmesi içerisinde mali bilgilendirmeler	Vergi bölümünde oluşturulan mobil ve web tabanlı uygulamalar	Bankaları, ulaşım ve konaklama acentelerini şikâyet edebilme, oylayabilme imkânı	Tek adresten erişim
Birleşik Krallık	Devlet istatistiklerine erişim imkânı, dijital katılım bloğu sayesinde çevrimiçi oylama, Para ve vergi sekmesi içeriğine bilgi edinme özgürlüğü yasasına dayanarak erişim imkânı	Maddi yardıma hak kazanma hususu, teşvik miktarı ve yıllık izin gibi konularda hizmet veren hesaplayıcılar	Çağrı merkezleri yolu ile e-devlet müşteri ilişkileri yönetimi (görüş bildirebilme imkânı)	Tek adresten erişim ve online hizmet merkezleri sayesinde daha çok insanın erişebilmesi
Finlandiya	Vergilendirme ve Finansman başlığı içerisinde devletin gelir ve gider bilgilendirmeleri	İş Hesabı sekmesi ile işletmelerin üçüncü şahıslara kapalı bir biçimde elektronik kararlar alabilme imkânı	Eğilim anketleri	Tek adresten erişim
Yeni Zelanda	Açık ve Şeffaf Devlet Deklarasyonu ile yüksek değerli ve kamuya açık verilerin serbest bırakılması	İnternet üzerinden satış yapma ve e-devlet işyeri olarak kullanabilme imkânı	Anketler yolu ile şikâyetleri ve memnuniyeti tespit edebilme, finansal hizmet sağlayıcılarını şikâyet edebilme imkânı	Tek adresten erişim
Singapur	Onelinbox uygulaması yoluyla mali açıdan şeffaflık	e-devlet hizmetlerinden sms, telefon ve kiosklar yolu ile faydalanabilme imkanı	İşbirlikçi devlet anlayışından hareketle oluşturulan platformlar üzerinden görüş ve düşünce belirtebilme imkânı	Dört portala bölünmüş ancak vatandaşları ve ülkede yaşayanlar için ihtiyaç duyacakları tüm hizmetlere tek adresten erişim
Hollanda	Bütçe Günü (Hesap Günü) uygulaması sayesinde harcamaların sunumu, Derlenen raporlar ve kararlar	Maaş izin günü vb. hesaplayıcılar	Katılın sekmesi aracılığıyla görüş ve fikirleri ulaştırabilme imkânı	Tek adresten erişim ve özet sekmesi ile basitleştirilmiş bir sayfaya erişim

Çalışma kapsamında seçilen ülkelerin e-devlet ana kapıları incelenmiş ve Türkiye ile karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırmanın temelini e-devletin sorun alanlarından hareketle belirlenen dört ana olgu oluşturmaktadır. Seçilen ülkelerin e-devlet web portalları; şeffaflık ve hesap verebilirlik, teknoloji, e-devlet aracılığıyla şikâyet ve memnuniyet, erişim kolaylığı başta olmak üzere Türkiye’de var olmayan uygulamalar, bilgilendirmeler ve sekmeler açısından incelemeye tabi tutulmuştur. Elde edilen bazı sonuçlar Çizelge 5.1’de örneklerle sunulmuştur.

Karşılaştırma yapılacak olan ülkeler dünyada kabul görmüş endekslerde (OECD, WEF, BM) üst sıralarda yer alanlar arasından seçilmiş, bu ülkelerin web sayfalarının ana portallarının Türkiye ile kıyaslanabilir olmasına dikkat edilmiştir. Bu kapsamda ABD, Birleşik Krallık, Finlandiya, Yeni Zelanda, Singapur ve Hollanda’nın e-devlet ana kapıları incelenmiş ve Türkiye için yararlı olabilecek bilgilere ulaşılmıştır. İnceleme yapılan ülkelerin ana sayfalarının benzer sekmelerden oluştuğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Konulara göre tasnif edilen bu sekmeler Türkiye ile de benzerlik göstermektedir.

Birleşik Krallık e-devlet web sitesi (www.gov.uk) ana sayfasında, Türkiye’deki gibi vatandaşların diledikleri hizmetlere ve bilgilere erişebilmeleri için bir arama kutusu görülmektedir. Yine Türkiye’deki gibi hizmet konularına göre ana sekmeler oluşturulmuş ve vatandaşların en sık kullandıkları bağlantılar ayrıca listelenmiştir. Bu portalda öne çıkan ve Türkiye için de önerilebilecek olan hizmet sahalarından birisi maddi yardımlar sekmesidir. Bu sayfada vatandaşların devletten nasıl maddi yardım hakkı kazanacaklarına dair yardım hesaplayıcıları bulunmaktadır. Vatandaşların yardım hakkı kazanıp kazanamayacakları, kazanacaklarsa bunun miktarı adım adım ilerleyen anket sorularından oluşan hesaplayıcılardan elde edilmektedir. Diğer bir hizmet kategorisi ise pasaport ve yurt dışına seyahat ile ilgilidir. Türkiye’de pasaport başvurusu için çevrimiçi olarak bu sürecin ilk adımı olan Emniyet Genel Müdürlüğü’nden randevu alınabilirken, Birleşik Krallık’ta vatandaşlar çevrimiçi olarak pasaport başvurusunda bulunabilmekte yani sürecin tamamını portal üzerinden yürütebilmektedir.

Finlandiya e-devlet web sitesi (www.suomi.fi) tek adresten vatandaşlık hizmetleri sunmakta olup, ana sayfasında sık kullanılanlar başlığına da yer vermiştir, 2017 senesi içerisinde sayfanın yenileneceği belirtilmiştir. Dört ana sekmeden oluşan sayfanın dikkat çeken yönü kişilerin sahip oldukları işletmeleri adına bu portal içerisinde alt hesaplar oluşturabilmeleridir. Kendileri hakkındaki tüm kararları elektronik olarak alabilecekleri, bağlayıcı olmayan bu iş hesapları içerisindeki veriler ve belgeler koruma altındadır.

Yeni Zelanda e-devlet web sitesi (www.govt.nz) tüm hizmetlerine anasayfa üzerinden erişim imkanı sunmaktadır. Türkiye'deki e-devlet sitesinin sunduğu imkanlar çoğunlukla işlem odaklı iken Yeni Zelanda hem işlem odaklı hem bilgi odaklı bir hizmet anlayışını benimsemiştir. Doğum belgesinin nasıl alınacağından isim değiştirmeye, cinsiyet değiştirme işleminden vatandaşlıktan nasıl ayrılacağına kadar pek çok konuda bilgi ve işlem imkanı sunulmuştur. Yine resmi tatiller, çalışma günleri, yıllık izin süreleri, hastalık ve doğum izinlerine dair destek ve izin hakları hakkında da detaylı bilgi verilmiştir. Kendi işini yapmak isteyen ya da evde çalışmak isteyen vatandaşları için de çevrimçi mesleklere yer veren bir sekme oluşturulmuş, internet üzerinden satış yapma ve iş yeri olarak evi kullanma konuları da hizmetlere dahil edilmiştir. Aile ve sosyal konulara da değinen portal Türkiye için hamilelik, yenidoğan bir bebeğin kaydı, doğum belgesi çocuk yardımı alma konularında hizmet sunması yönüyle de faydalı olabilecektir. Ulaşım konusunda da detaylı hizmetler sunan Yeni Zelanda çocuk seyahatlerini standart hale getirmiş, hangi araba koltuğunun hangi çocuğa uygun olacağına bile değinmiştir. ABD'nin yer verdiği rekreasyon, Yeni Zelanda'da da yer almıştır. Bilgi ve işlem yönünden oldukça detaylı hizmet veren Yeni Zelanda, erişim kolaylığı sağlaması açısından alfabetik sıralama imkanı da sunmuştur.

Singapur e-devlet platformu hitap ettikleri kitle itibarıyla dört farklı web sitesi üzerinden hizmet sunmaktadır. Devlet kurumlarını tanıtan sitenin yanı sıra ülkede yerleşik insanları hedefleyen bir site bulunmaktadır. Singapurlu işletmelerin kullanımı amacıyla açılan siteyle beraber son web sitesi de Singapur dışında yaşayanlar için hizmet sunmaktadır. Bu dört web sitesinin oldukça detaylı ve faydalı içeriklere sahip oldukları görülmektedir. Ülkede yerleşik insanlar için oluşturulan portalda çalışma sekmesi içerisinde dikkat çekici olan çevrimiçi olarak turist rehberliği lisansı alınabilmesidir. Önemli sayılabilecek bir diğer husus ise aile kurumunun korunması adına vatandaşların yaşadıkları ailevi ve sosyal sorunları çözme

fırsatı tanıyan arabulucu başvurusunda bulunabilme imkanındır. Sağlık sekmesi içerisinde yer alan sağlıklı ve diyetle uygun beslenme bilinci kazandırmak ile ilgili hizmetler de vatandaşlar tarafından duyulan ihtiyaca cevap vermekte, aynı zamanda Türkiye'deki bu boşluğa da öneri niteliği taşımaktadır. Rekreasyon ve spor başlığı altında sağlıklı aktif ve sosyal hayat imkanı Singapur vatandaşlarına sunulan hizmetler arasındadır. Türkiye'nin aksine tüm hizmetlere erişimin ilk adımı olan e-devlet kapısında hesap açma da çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Singapur, e-katılım ile vatandaşlarının fikirlerini önemseyişini de göstermiş Türkiye'dekine benzer bir platform oluşturmuştur.

Hollanda e-devlet web sitesi (www.rijksoverheid.nl) ana sayfasında vatandaşların ihtiyaç duyacağı düşünülen linkler yer almaktadır. Detaylı çevrimiçi araçlar ve başka web sitelerine dair bağlantıların yer aldığı site, doğan çocuğa isim koyma, taşıyıcı annelik evlatlık alma gibi konularda bile bilgi ve hizmet vermektedir. Yine detaylı hizmet sunumunun kanıtı niteliği taşıyan çocukla seyahat, yurtdışında çalışma ve yaşama koşulları gibi alt başlıklar da Hollanda e-devlet sitesinin kapsamı hakkında fikirler vermekte ve Türkiye için öneri oluşturabilecek hususlar içermektedir. Şeffaflığı ile de öne çıkan bu ana portal Bütçe Günü uygulaması ile planlanan harcamaları da vatandaşlarının gözleri önüne sermektedir.

İnceleme imkanı bulunan bu altı ülke ana sekmeleri dikkate alındığında, Türkiye ile pek çok yönden benzerlikler olduğu sonucunu görülmektedir. Ancak alt sekmelere, bilgi ve hizmet sunumlarına bakıldığında bu öncü ülkelerden bazı örnek hizmetlerin ülkemiz e-devlet uygulamalarına dahil edilebileceği sonucuna ulaşılmıştır. İşlemlerin daha çok ilk adımlarının e-devlet yolu ile yapılabildiği Türkiye'de, daha ileri adımlar çevrimiçi uygulamalar kapsamına alınabilir, hizmet odaklı olan portal bilgi içerikleri açısından zenginleştirilebilir ve yer almayan bazı konular (rekreasyon gibi) siteye dahil edilebilir.

Yine de Türkiye'nin bahsedilen ülkelere sıralama olarak çok gerilerde olmasına rağmen web sayfaları ölçeğinde bakıldığında karşılaştırılabilir düzeyde olması onun gelişime açık yönüne kanıt niteliği taşımaktadır. Tüm dünyada her yeni gün gelişen e-devlet olgusu, Türkiye için de oldukça artan bir değişim hızı göstermektedir. Gelişimin bu yönde devam edeceği düşünülmektedir çalışmada yukarıdaki inceleme ve önerilere yer verilmiştir.

KAYNAKLAR

- Akçagündüz, E. (2013). "Türkiye’de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(2), 127-140.
- Akgül, A. E. (2016, Şubat). 'E-Devlet Uygulamaları' ve 'Güven' İlişkisi Üzerine Bir Değerlendirme (Aydın İli Örneği). 18. Akademik Bilişim Konferansı, Aydın.
- Aktan, C. (2005). "Yeni Değişim Dinamikleri ve Devletin Yeni Rolü". Web: <http://www.canaktan.org/yeni-trendler/devlet-felsefe/degisim-devletin-rolu.htm> 1 Mayıs 2017’de alınmıştır.
- Aktaş, C. (2007). "Enformasyon Toplumu Bağlamında Türkiye". *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 4(4), 181-193.
- Al, H. (2007). Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi. Ankara: Vadi.
- Altınok, R. (2001). "İnternet, Demokrasi ve Devlet". *Türk İdare Dergisi*, 73(433), 137-165.
- Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, M. K. ve Ayvalı, A. (2002). *E-Devlet Yolunda Türkiye*. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yayınları.
- Backus, M. (2002). *E-Governance and Developing Countries*. IICD Research Report.
- Baker, D. L. (2009). "Advancing E-Government Performance in the United States through Enhanced Usability Benchmarks". *Government Information Quarterly*, 26(1), 82-88.
- Balcı, A. (2003). *Örgütsel Sosyalleşme: Kuram, Strateji ve Taktikler*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Balcı, A., ve Kırılmaz, H. (2009). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları". *Türk İdare Dergisi*, 81(463), 45-70.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü (2003). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi*, 2003/12 Sayılı Genelge.
- Baumgarten, J., and Chui, M. (2009). "E-Government 2.0". *McKinsey Quarterly*, 4(2), 26-31.
- Bensghir, T. K. (2000). "Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt mü?". *Amme İdaresi Dergisi*, 33(3), 33-62.

- Bensghir, T. K. (2008). "E-Devlet Kuramsal ve Kavramsal Çerçeve". N. F. Kunduracı (Editör), *E-Devlet Semineri Kitabı*. Ankara: Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Yayınları.
- Bilen, M., ve Şanver, C. (2002). *Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet*. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli.
- Boyle, B., and Nicholson, D. (2003). "E-Government in New Zealand". *Journal of Political Marketing*, 2(3-4), 89-105.
- Büke, A. (2002). *E-Devlet Kavramı ve Türkiye’de E-Devlet*. İzmir: İzmir Ticaret Odası Yayınları.
- Cook, M. E., LaVigne, M. F., Pagano, C. M., Dawes, S. S., and Pardo, T. A. (2002). "Making A Case for Local E-Government". University at Albany Center for Technology in Government, New York.
- Çelen, F. K., Çelik, A., ve Seferoğlu, S. S. (2011, Şubat). *Türkiye’deki E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi*. 13. Akademik Bilişim Konferansı, Malatya.
- Çiçek, S., Çiçek, H. G., ve Çiçek, U. (2007, Mayıs). *Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentileri*. 22. Türkiye Maliye Sempozyumu, Antalya.
- Deakins, E., and Dillon, S. M. (2002). "E-Government in New Zealand: The Local Authority Perspective". *International Journal of Public Sector Management*, 15(5), 375-398.
- Demirel, D. (2005). *Etkin Devletin Bir Aracı Olarak E-Devlet ve Türk Kamu Yönetimi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Demirel, D. (2006). "E-Devlet ve Dünya Örnekleri". *Sayıştay Dergisi*, 61(6), 83-118.
- Demirhan, Y., ve Türkoğlu, İ. (2014). "Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi". *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235-256.
- Dervişoğlu, H. G. (2004). *Stratejik Bilgi Yönetimi*. İstanbul: Dışbank Kitapları.
- Dönmez, D. (2007). *Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Drucker, P. F. (1993). *Gelecek İçin Yönetim: 1990’lar ve Sonrası*. (Çev. F. Üçcan). Ankara: İş Bankası Kültür Yayınları.
- Dunleavy, P., and Hood, C. (1994). "From Old Public Administration to New Public Management". *Public Money & Management*, 14(3), 9-16.

- Dura, C. (1990). **Bilgi Toplumu**. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.
- Eren, V., ve Durna, U. (2005). "Kamu Hizmetlerinin Daha İyi Görülebilmesi İçin Alternatif Bir Yönetim Yaklaşımı: Elektronik Devlet". **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 0(32), 139-166.
- Eryılmaz, B. (2007). **Kamu Yönetimi**. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- European Commission (2015). *E-Government in the United Kingdom*. Web: http://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_united_kingdom_-_february_2015_-_v17_final.pdf adresinden 28 Nisan 2017 tarihinde alınmıştır.
- Garson, G. D. (2005). "Information Systems, Politics, and Government: Leading Theoretical Perspectives". In G. D. Garson (Ed.), *Handbook of Public Information Systems*. New York: Marcel Dekker, pp. 591-609.
- Gauld, R., Gray, A., and McComb, S. (2009). "How Responsive Is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand". **Government Information Quarterly**, 26(1), 69-74.
- Heeks, R., and Bailur, S. (2007). "Analyzing E-Government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods, and Practice". **Government Information Quarterly**, 24(2), 243-265.
- Horrigan, J. B. (2004). *How Americans Get in Touch with Government*. Washington, DC: Pew Internet & American Life Project.
- Infocomm Development Authority of Singapore (2013). *Annual Survey on Infocomm Usage in Households for 2013*. Web: <https://www.imda.gov.sg/~media/imda/files/industry%20development/fact%20and%20figures/infocomm%20survey%20reports/0302%202013hhmgt.pdf?la=en> adresinden 3 Mayıs 2017 tarihinde alınmıştır.
- Infocomm Development Authority of Singapore (2015). *Annual Survey on Infocomm Usage in Households for 2015*. Web: https://www.imda.gov.sg/~media/imda/files/industry%20development/fact%20and%20figures/infocomm%20survey%20reports/2015-hh-public-report_final.pdf?la=en adresinden 3 Mayıs 2017 tarihinde alınmıştır.
- Inkinen, T. A. (2010). "Does Size or Geography Matter? Empirical Analysis of Finnish Local Government Services on the Internet". In C. G. Reddick (Ed.), *Comparative E-Government*. New York: Springer, pp. 615-637.
- Jaeger, P. T. (2003). "The Endless Wire: E-Government As Global Phenomenon". **Government Information Quarterly**, 20(4), 323-331.
- Janssen, M., Kuk, G., and Wagenaar, R. W. (2005, August). *A Survey of E-Government Business Models in the Netherlands*. 7th International Conference on Electronic Commerce, Xian, Çin.

Jarrar, Y. (2002) "Knowledge Management: Learning for Organisational Experience". ***Managerial Auditing Journal***, 17(6), 322-328.

Kalkınma Bakanlığı (2015). **2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı**. Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi Yayın No: 2939.

Karaaslan, Y. (2011). *Kurumsal Çerçeve E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Khosrow-Pour, M. (2006). ***Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce***. Hershey: IGI Global.

Kılıç, Ç. (2011). "Küreselleşen Dünyada Dijital Bölünme Sorunu". ***Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi***, 13(1), 81-91.

Kösecik, M., ve Karkin, N. (2004). "Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar". A. Yılmaz ve M. Ökmen (Editörler), *Kamu Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya*, Ankara: Gazi Kitabevi, s. 97-129.

Kumar, K. (2004). ***Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları***. Ankara: Dost Kitabevi.

Löfstedt, R. (2005). ***Risk Management In Post-Trust Societies***. New York: Palgrave Macmillan.

Madden, M. (2006). *Internet Penetration and Impact*. Web: <http://www.pewinternet.org/2006/04/26/internet-penetration-and-impact> adresinden 19 Nisan 2017 tarihinde alınmıştır.

Mahizhnan, A., and Andiappan, N. (2002, September). *E-Government: The Singapore Case*. Tamil Internet Conference, California.

Mansell, R., and Wehn, U. (1998). ***Knowledge Societies: Information Technology For Sustainable Development***. New York: United Nations Publications.

Maraş, G. (2011). "Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-Demokrasi ilişkisi". ***Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi***, 37, 121-144.

Margetts, H., and Dunleavy, P. (2007). "Government on the Internet: Progress in Delivering Information and Services Online (research report)". London: LSE PPG & OII. Web: http://www.governmentontheinternet.org/downloads/report_2007/Government_On_The_Internet_Research-Report.pdf adresinden 1 Mayıs 2017'de alınmıştır.

Matthews, K., and Usrey, T. (2010). *E-Government in the United States: Steps to Advance Its Success*. Indiana University.

- Moon, M. J. (2002). "The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?". *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
- Mutioğlu, H. (2002). *Küreselleşme ve E-(tik) Devlet*. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli.
- Naralan, A. (2008). "E-Devlete Etki Eden Faktörler". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 457-468.
- Nohutçu, A., ve Demirel, D. (2005). "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları". *Türk İdare Dergisi*, 77(447), 35-58.
- Odabaş, H. (2008). "Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye'de E-devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 121-142.
- OECD (2003a). *The E-Government Imperative*. Paris: OECD Digital Government Studies.
- OECD (2003b). *OECD E-Government Studies: Finland 2003*. Paris: OECD Publishing.
- Office of the Leader of the House of Commons (2000). *Modernising Government in Action: Realising the Benefits of Y2K*. Web: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/263514/4703.pdf adresinden 27 Nisan 2017 tarihinde alınmıştır.
- OMB [White House, Office of Management and Budget] (2002). *E-Government Strategy*, Web: http://photos.state.gov/libraries/bahrain/231771/PDFs/egov_strategy.pdf adresinden 1 Mayıs 2017 tarihinde alınmıştır.
- Öktem, M. K., ve Aydın, M. D. (2014). "Bilgi Teknolojileri ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm". *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(2), 257-282.
- Özcan, K., ve Ağca, V. (2010). "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışında Postmodernizmin İzleri". *Amme İdaresi Dergisi*, 43(3), 1-32.
- Özdemir, Ö., Vezir, A., Tura, C., Hoşver, F.C., Serçe, H., ve Aydın, A. (2006). *E-Devlet Kavramları El Kitabı*. 3. Belge Grubu, Ankara: TBD Kamu-BİB Bilişim Platformu.
- Özgüler, V. (2004). "AB Ülkelerinde Bilgi Toplumu Olma Yolunda Ulusal E-Stratejiler". *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1), 45-62.
- Özsağır, A., ve Küllük, M. (2002). *E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi*. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli.
- Pearrow, M. (2000). *Web Site Usability Handbook*. Rockland: Charles River Media Inc.

- Sarıtaş, İ. (2010). *Bilgi Yönetimi ve E-Devlet Uygulaması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Schulz, J. A. (2001). *Information Technology in Local Government: A Practical Guide for Managers*. Washington: International City/County Management Association.
- Singapore eGov2015 (2015). *E-Government Masterplan 2011-2015 Collaborative Government*. Web: <https://www.tech.gov.sg/-/media/GovTech/About-us/Corporate-Publications/eGov/eGovBOOK1115.pdf> adresinden 3 Mayıs 2017 tarihinde alınmıştır.
- Snead, J. T., and Wright, E. (2014). "E-Government Research in the United States". *Government Information Quarterly*, 31(1), 129-136.
- Sobacı, M. Z. (2012). "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış". M. Z. Sobacı ve M. Yıldız (Editörler), *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. Ankara: Nobel Yayınları, s. 3-38.
- Şahin, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Şahin, A., ve Örselli, E. (2003). "E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 343-356.
- Şan, M. (2005). *Kalkınma Planlamasında Bilgi Yönetimi ve Devlet Planlama Teşkilatı İçin Kurumsal Bilgi Politikası Modeli*. Ankara: DPT Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Başkanlığı.
- The E-Government Customer Perception Survey (2010). Web: <https://www.tech.gov.sg/About-Us/Facts-and-figures/Survey-Reports/Government-to-Public-Surveys/2010-For-2009> adresinden 23 Nisan 2017 tarihinde alınmıştır.
- Tolbert, C. J., and Mossberger, K. (2006). "The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government". *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- TÜSİAD (2001). *Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve E-Türkiye*. İstanbul: TÜSİAD Yayın No: 301.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Ulaştırma Bakanlığı (1999). *Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu*. Ankara: TUENA.
- Ulusoy, A., ve Karakurt, B. (2002). *Türkiye'nin E-Devlet'e Geçiş Zorunluluğu*. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli.

- UN (2016). **UN E-Government Survey 2016**. New York: Department of Economic and Social Affairs.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., and Rose, G. M. (2002). "Encouraging Citizen Adoption of E-Government by Building Trust". **Electronic Markets**, 12(3), 157-162.
- West, D. M. (2007). *Global E-Government, 2007*, Web: <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf> adresinden 1 Mayıs 2017 tarihinde alınmıştır.
- Whiteley, D. (2000). **E-Commerce: Strategy, Technologies And Applications**. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- World Economic Forum (2016). *The Global Information Technology Report 2016*. Web: http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR_2016_full%20report_final.pdf adresinden 1 Mayıs 2017'de alınmıştır.
- Yıldız, M. (2007). "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi". **Amme İdaresi Dergisi**, 40(2), 39-55.
- Zaim, H. (2005). **Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi**. İstanbul: İşaret Yayınları.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : Yürük, Esma
 Uyruğu : T.C.
 Doğum tarihi ve yeri : 17.06.1989 - Eskişehir
 Medeni hali : Evli
 Telefon : 0 (222) 239 37 50-1741
 Faks : -
 e-mail : etopal@ogu.edu.tr



Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi	
Lisans	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İşletme	21.06.2011
Lise	Yunus Emre Lisesi	15.06.2006

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2012-devam	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	Araştırma Görevlisi

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

Yürük, Esma & Topal, Mehmet – “Osmanlı Devleti’nde Göç ve İskân Organizasyonunda Merkezi Ve Mahalli İdareler: Eskişehir Örneği”, 1st International Scientific Researches Congress Humanity and Social Sciences (IBAD-2016), 19-22 Mayıs 2016, Madrid.

Topal, Esma & Çorbacıoğlu, Sıtkı – “Kamu Denetçiliği Kurumu Etkili İşleyişi İçin Dikkat Edilmesi Gereken Püf Noktaları: Farklı Ülke Uygulamalarından Alınabilecek Dersler”, KAYSEM 8 - Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler ve Kentsel Politikalar, 11-12 Mayıs 2013, Hatay.



GAZİ GELECEKTİR..



Ejazli...

