



IRAK VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI VE KARŞILAŞTIRILMASI

Wadullah Majeed FADHIL

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
BİLİŞİM ENSTİTÜSÜ**

HAZİRAN 2014

Wadullah Majeed FADHIL tarafından hazırlanan "İRAK VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI VE KARŞILAŞTIRILMASI" adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Gazi Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Alptekin SÖKMEN

İşletme Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

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



Başkan: Doç. Dr. İrfan Yazıcıoğlu

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

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



Üye: Yrd. Doç. Dr. Hakan Turgut

Turizm Ve Otel İşletmeciliği Programı, Başkent Üniversitesi

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



Tez Savunma Tarihi: 17 /06 /2014

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



Doç. Dr. Nurettin TOPALOĞLU

Bilişim Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- 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 çalışmada 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.

Wadullah Majeed FADHIL
17.06.2014

IRAK VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI VE KARŞILAŞTIRILMASI
(Yüksek Lisans Tezi)

Wadullah Majeed FADHIL

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

BİLİŞİM ENSTİTÜSÜ

Haziran 2014

ÖZET

Günümüzde Devletin vatandaşına sunduğu Kamu hizmetleri hem sayıca artmakta, hem de nitelik olarak farklılaşmaktadır. Teknolojinin gelişmesiyle ortaya çıkan bu yeni durum e-devlet kavramının da ortaya çıkmasına yol açmıştır. Türkiye ve Irak’taki e-devlet uygulamalarını karşılaştırmayı amaçlayan araştırma, 250 Türkiye, 250 Irak olmak üzere toplam 500 katılımcıdan elde edilen verilerle gerçekleştirilmiştir. Türkiye ve Irak’taki Üniversite düzeyinde eğitim alan öğrencilerin e-devlet algısını ölçmeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada bağımsız örneklem t testi ve ki kare testi yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların büyük çoğunluğu e-devleti bilmektedir. Ancak Türkiye’de e-devlet uygulamasını bilenlerin oranı, Irak’ta e-devlet uygulamasını bilenlerin oranlarından anlamlı derecede yüksektir. Her iki ülkede e-devlet uygulamalarından vatandaşların beklentilerinin yüksek olduğu ve yapılan çalışmalarını desteklediği; internetin hızı ve kalitesinin e-devlet uygulamalarına erişime engel teşkil etmediği görülmektedir. Gelecekte, gelişmiş ülkelerdeki bireylerin e-devlet algılarıyla, gelişmekte olan ve gelişmemiş ülkelerdeki bireylerin e-devlet algılarını, demografik ve diğer kültürel değişkenlere bağlı olarak karşılaştırma fırsatı veren çalışmalar yapılmasına ve başarılı e-devlet uygulamalarının diğer ülkelerdeki uygulamalarla karşılaştırılıp, daha etkin olabilecek e-devlet uygulamaları ülkelere önerilebilmesini sağlayacak çalışmalar yapılabilir.

Bilim Kodu : 1146.1.180
Anahtar Kelimeler : Türkiye, Irak, E-Devlet
Sayfa Adedi : 155
Danışman : Doç. Dr. Alptekin SÖKMEN

THE COMPARISON OF E-GOVERNMENT'S PRACTICES IN IRAQ AND TURKEY
(M. Sc. Thesis)

Wadullah Majeed FADHIL

GAZİ UNIVERSITY
INSTITUTE OF INFORMATICS
June 2014

ABSTRACT

Today, number of public services provided by government for its citizens are increasing as well as their characteristics are varying. This newer state which emanates from technological developments also leads the e-government concept to emerge. This study which aims at comparing e-government practices in Turkey and Iraq is carried out by means of data collected from 500 participants in total, 250 from Turkey and 250 from Iraq. A research is carried out to measure e-government perceptions of university students in Turkey and Iraq. Independent sampling t test and chi-square test are used in the study. According to the results, majority of the participants are aware of e-government. However, portion of those in Turkey who are aware of e-government is significantly higher than the same in Iraq. It is also observed that citizens have higher expectations from e-government practices in both countries and they support the studies done and that speed and quality of internet do not hinder accessibility of e-government practices. In the future, studies which may allow to make comparison of e-government perceptions of individuals from developed countries with the same of those from developing and undeveloped countries depending on their demographical and other cultural variables and may allow to make comparison of successful e-government practices with the practices in other countries and to recommend more efficient e-government practices to the countries.

Science Code : 1146.1.180
Key words : Turkey, Iraq, E-government
Page Number : 155
Supervisor : Assoc. Prof. Alptekin SÖKMEN

TEŞEKKÜR

Çalışmalarım boyunca bilimsel katkıları ve önerileri ile çalışmaya zenginlik katan ve beni yönlendiren değerli hocam ve danışmanım Doç. Dr. Alptekin SÖKMEN'E en içten teşekkür ve saygılarımı sunarım. Hayatımın her anında beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan babam, annem ve çok değerli aileme öncelikle teşekkür eder, Türkiye'de tanıştığım her zaman yanımda olan ve manevi desteklerini benden hiçbir zaman esirgemeyen arkadaşlarım Farid RASULLU, Mustafa KAYA ve araştırmaya katkıda bulunan tüm paydaşlara teşekkürü bir borç biliyorum. Ayrıca her zaman bana moral ve destek veren sevgili eşim ve küçük kızım Nergis'e de teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xii
KISALTMALAR.....	xiii
1.GİRİŞ.....	1
2. TEMEL KAVRAMLAR VE TANIMLAR.....	3
2.1. Elektronik İş (E-İş, E-Business) Tanımı ve Modelleri	3
2.2. E-İş Modelleri	4
2.2.1. İşletme-tüketici modeli B2C	5
2.2.2. İşletme-işletme modeli B2B	5
2.2.3. İşletme-devlet modeli B2G.....	5
2.2.4. Birey-devlet modeli P2G	6
2.3. E-Devlet Kavramı	6
2.4. E-Devletin Temel Unsurları	10
2.5. E-Devletin Çıkış Nedenleri	11
2.6. E-Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi	14
2.7. Geleneksel Devlet ile E-Devlet	19
2.8. E-Devletin Amaçları ve Sağlayacağı Faydalar	21

	Sayfa
2.9. E-Devletin Özellikleri	26
2.9.1. E-devlet bir bilgi devlettir	26
2.9.2. E-devlet teknik bir devlettir	27
2.10. E-Devlet Modelleri	28
2.10.1. Devletten devlete uygulamalar (G2G)	28
2.10.2. Devletten iş dünyasına uygulamalar (G2B)	28
2.10.3. Devletten vatandaşa uygulamalar (G2C)	29
2.10.4. Devletten çalışana uygulamalar (G2E)	29
2.11. E-Devletin Güçlü ve Zayıf Yönleri	31
2.12. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılabilecek Sorunlar.....	34
3. IRAK VE TÜRKİYE’DE MEVCUT E-DEVLET YAPILARI	37
3.1. Irak`ta E-Devlet.....	37
3.1.1. Irak`ta e-devlet konusunda ilk adımlar	37
3.1.2. Irak`ta e-devletin başlangıcı	39
3.1.3. Irak`ta e-yönetişim vizyonu.....	42
3.1.4. Irak e-yönetişiminin stratejik amaçları.....	43
3.1.5. Irak`ın e-devlet çalışma planı	44
3.1.6. Irak e-devlet kapısı	46
3.1.7. Irak e-devlet portalı üzerinden sunulan hizmetler	47
3.1.8. Irak e-devlet uygulamasının önündeki engeller	51
3.2. Türkiye`de E-Devlet	56
3.2.1. E-Avrupa girişi	57

	Sayfa
3.2.2. Türkiye`de e-devletin gelişim süreci	59
3.2.3. Türkiye`de e-devlet uygulamalarına örnekler.....	66
3.2.4. Türkiye`nin e-devlet kapısı	81
3.2.5. Elektronik imza	83
3.2.6. Türkiye e-devletinin önündeki güçlükler.....	85
4. IRAK`TA VE TÜRKİYE`DE E-DEVLET UYGULAMALARINA YÖNELİK BİR ANKET ARAŞTIRMASI	89
4.1. Çalışmanın Amacı	89
4.2. Çalışmanın Kapsamı.....	89
4.3. Çalışmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri.....	90
4.4. Çalışmada Kullanılan İstatiksel Analizler	90
4.5. Çalışmada Elde Edilen Bulgular	90
5. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	111
KAYNAKLAR	115
EKLER.....	123
EK-1	124
EK-2	147
EK-3	151
ÖZGEÇMİŞ	155

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 2.1. Geleneksel devlet e-devlet karşılaştırılması	20
Çizelge 2.2. E-devletin Kamu Personeli ve Vatandaş İçin Faydaları.....	24
Çizelge 2.3. E-devletin modelleri ve avantajları.....	30
Çizelge 2.4. E-devlet modelinin siyasi yönleri	31
Çizelge 2.5. E-devletin sosyal yönü	32
Çizelge 2.6. E-devletin ekonomik yönü	33
Çizelge 2.7. E-devletin teknolojik yönü	33
Çizelge 3.1. Ülkelerin 2010 ve 2012 e-devlete hazır olma durum sıralaması(Birleşmiş Milletler'in Hazırladığı Rapor)	41
Çizelge 3.2. 2008, 2010 ve 2012 yılları Online hizmet değerleri Irak ve başta olan	41
Çizelge 3.3. 2012 E-devlet gelişim Endeksi	42
Çizelge 3.4. Irak e-devlet kapısında sunulan hizmetler sayısı ve katılan taraflar	51
Çizelge 3.5. E-devlet gelişim Endeksi (2008)	62
Çizelge 3.6. E-devlet gelişim Endeksi (2010)	63
Çizelge 3.7. E-devlet gelişim Endeksi (2012)	63
Çizelge 3.8. 2012 yılı bilgisayar ve internet kullanımının yaş ve cinsiyete göre dağılımı.....	64
Çizelge 3.9. 2012 yılı bilgisayar ve internet kullanımının eğitim düzeyine göre dağılımı.....	65
Çizelge 3.10. 2013 yılı bilgisayar ve İnternet kullanımının cinsiyet ve yaşa göre dağılımı	65
Çizelge 3.11. 2013 yılı bilgisayar ve internet kullanımının eğitim düzeyine göre dağılımı	66
Çizelge 3.12. UYAP projesinin öncesi ve sonrası.....	77

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.13. E-devlet alanında gelişmeler ve hedefler	80
Çizelge 4.1. Demografik dağılımlar	91
Çizelge 4.2. E-devletin bilinirliği ile ilgili ifadelerin dağılımı	94
Çizelge 4.3. E-devlet ile ilgili ifadelerin dağılımı	96
Çizelge 4.4. Ülkeler ile demografik sorular arasındaki ilişkinin incelenmesi (Ki-Kare Testi)	97
Çizelge 4.5. Ülkeler ile e-devletin bilinirliği ile ilgili ifadeler arasındaki ilişkinin incelenmesi (Ki-Kare Testi)	99
Çizelge 4.6. Ülkeler ile e-devlet ile ilgili ifadeler arasındaki ilişkinin incelenmesi (t Testi)	102
Çizelge 4.7. Türkiye’de e-devletin önde gelen yararları	107
Çizelge 4.8. Irak’ta e-devletin önde gelen yararları	108

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. E-iş bileşenleri.....	4
Şekil 2.2. E-devlet yapısı.....	11
Şekil 2.3. E-devlet-geleneksel devlet	19
Şekil 2.4. E-devletin kurum içi ve kurum dışı faydaları	25
Şekil 3.1. Irak e-devlet stratejisi 2007-2010.....	39
Şekil 3.2. Irak E-devlet çalışma planının özeti	45
Şekil 3.3. Irak E-devlet kapısı.....	47
Şekil 3.4. “Türkiye e-dönüşüm” Projesi Organizasyon Şeması	61
Şekil 3.5. UYAP projesi fonksiyonel kapsamı	75
Şekil 3.6. UYAP Sisteminin ilgili dış kuruluşlarla bütünleşmesi.....	76
Şekil 3.7. VEDOP-1 ve VEDOP-2 uygulamaları	79
Şekil 3.8. VEDOP projesi gelişim aşamaları	79
Şekil 3.9. Türkiye e-devlet kapısı.....	82
Şekil 4.1. Ülkeye göre dağılım	91
Şekil 4.2. Cinsiyete göre dağılım	92
Şekil 4.3. Yaş aralığına göre dağılım	92
Şekil 4.4. Medeni duruma göre dağılım	93
Şekil 4.5. Öğrenim durumuna göre dağılım	93

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklama
AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE	Araştırma ve Geliştirme
ASPA	Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	Birleşmiş Milletler
BPR	İş Süreçlerinin Yeniden Yapılandırılması
DB	Dünya Bankası
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EBTİS	Elektronik Banka Tahsilatı
EFT	Elektronik para transferi
EMICAS	Elektronik Muhasebe Kayıt Sistemi
ESCWA	Batı Asya Ekonomik ve Sosyal Komisyonu
E-VDO	Elektronik Vergi Dairesi Otomasyonu
GİMOP	Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
HAKAR	Harita ve Kadastro Reform Projesi
IMF	Uluslararası Para Fonu
İnternet VD	İnternet Vergi Dairesi
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
KPS	Kimlik Paylaşımı Sistemi
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
MERNİS	Merkezi Nüfus İşleri Sistemi
OECD	Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı
ODTÜ	Ortadoğu Teknik Üniversitesi
POLNET	Polis Bilgisayar Ağı

Kısaltmalar	Açıklama
Say2000i	Saymanlık Otomasyon Sistemi
SBSGM	Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
SWOT	Güçlü , Zayıf Yönler, Fırsatlar ve Tehditler
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TBD	Türkiye Bilişim Derneği
TBV	Türkiye Bilişim Vakfı
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TKGM	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TSM	Tapu Sicil Müdürlüğü
TT	Türk Telekom
TUENA	Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TÜBİSAD	Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TV	Televizyon
UNDP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
USAID	Amerika Birleşik Devletleri Uluslararası Kalkınma Ajansı
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
WAP	Wireless Application Protocol
WWW	World Wide Web (Dünyayı Saran Ağ)
YASAD	Yazılım Sanayicileri Derneği

1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi dünyadaki tüm toplumların hayatındaki en önemli faktörlerinden biri haline gelmektedir. Yeni teknolojilerin yaygınlaşması siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel ve diğer alanlarda önemli değişikliklere ve bilgi toplumunun yaranmasına yol açar. Bilgi toplumunun oluşmasında en önemli etkenlerden biri de e-devlet'tir. Çağımızda her devletin önceliklerinden biri de e-devlet uygulamalarını başarılı bir şekilde yerine getirmektir. E-devlet'in geleneksel devletin yerine geçtiğini söylemek pek mümkün değildir. E-devlet, geleneksel devletten daha çok beklenen hizmetlerin yeni bir biçimde sunulmasını içerir. İşte tüm bu sorun ve engeller de yeni bir biçimde sunulmasından dolayı kendini göstermektedir.

E-devletin devlet yönetiminde modern teknolojilerin uygulamasını genişleterek gerçekleştirilen etkinliğin seviyesinin yükseltilmesi ve onlardan istifade olanaklarının basitleştirilmesi; devlet kurumlarının ve yerel yönetim organlarının çalışmasının faydasının artırılması ve sunulan elektronik hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi; vatandaşlara devlet kurumları tarafından sunulan elektronik hizmetlerin optimizasyonu ve yerine getirilme işlemlerinin basitleştirilmesi; elektronik hizmetler yoluyla vatandaşlara sunulan bilgilerin gerçekliğinin, bütünlüğünün, güvenilirliğinin ve serbest elde edilmesinin sağlanması; vatandaşın talebi üzerine bilgilerin aranmasına ve elde edilmesine harcanan vaktin maksimum azaltılması; coğrafi mekândan bağımsız sunulan elektronik hizmetlerin kullanım imkânının olması gibi önemlerini sıralayabiliriz.

Modern teknolojilerin geniş uygulanmasıyla kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerinin verimliliğinin artması, bütçeye tasarruf edilmesi, kamu hizmetlerinin gösterilmesi süresi ve maliyetlerinin azalması, devlet idarelerinin tek bilgi havuzunun oluşumu ve güvenliğinin sağlanması, etkin, şeffaf, denetlenebilen devlet yönetiminin ve yerel yönetimin sağlanması e-devletin devlet açısından avantajlarıdır.

Devlet yönetiminde aktif yer alması, devlet kurumları ile temaslarının sadeleştirilmesi, daha uygun ve esnek şekilde uygulanması, bilgi talebinin kolay bir şekilde elde

edilmesindeki rahatlık, sınırlı imkanı olan kişilerin devlet hizmetlerine erişim elde etmesi e-devletin vatandaşlar açısından avantajlarıdır.

Devlet kamu kurum ve kuruluşları ile etkin ve hızlı şekilde bağlantı kurulması, maliyetlerin azaltılması ve ekonomik aktivitenin, rekabet yeteneğinin ve dış pazarlara açılma imkânlarının artması da e-devletin işletmeler açısından avantajları olarak söylenebilir.

Tüm ülkelerde olduğu gibi Türkiye ve Irak'ta da e-devlet uygulamalarına önem verilmektedir. Her iki ülkede yapılan ve yapılacak olan bu uygulamaların hem ayrı, hem de karşılaştırılmalı şekilde ele alınarak e-devlet yapısının incelenmesi ve perspektifte neler yapılacağı araştırılacaktır.

2. TEMEL KAVRAMLAR VE TANIMLAR

2.1. Elektronik İş (E-İş, E-Business) Tanımı ve Modelleri

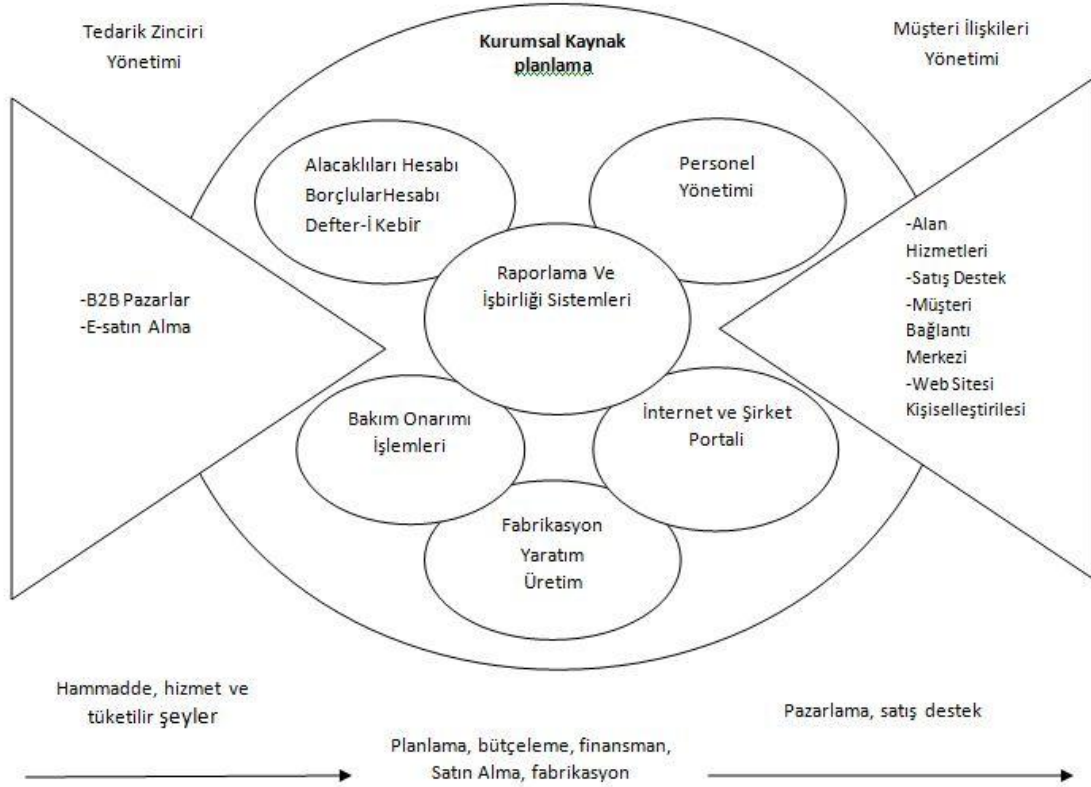
Elektronik iş, son zamanlarda özellikle iş yaşamında sık sık karşılaştığımız bir konudur. E-iş, tedarik zincirinden müşteri ilişkilerine kadar olan süreçlerin, internet ve bilgisayar teknolojilerinin desteğiyle yeniden yapılandırılması ve ilgili tüm taraflara değer katmasıdır [1].

E-iş; bir işletmenin iş, iletişim ve işbirliği ilişkilerini internet ortamına taşımasıdır. Örneğin; bir bankanın, bankacılık işlemlerinin internet üzerinden gerçekleştirilmesi, bir üniversitenin öğrenci kayıtlarını internet üzerinden kabul etmesi, zincir bir mağazanın şubeleri arasında ürün yönetimini internet ortamında yapması, bir kargo firmasının ürün ve araç yönetimini elektronik ortamda yapması birer e-iş modelidir [2].

Başka bir tanımla E-iş, yeni ekonominin bilgisayar teknolojisi paradigması, felsefesi ve teknoloji uygulamaları yoluyla daha fazla müşteriye değer katmak için bir örgütün süreçlerinin dönüşümüdür. E-İş'te başlıca üç süreç vardır. Bunlar [3]:

1. Üretim süreçleri: Alım, sipariş ve stokları yeniden doldurma, ödeme yapma, tedarikçilerle elektronik linkler ve üretim kontrol süreçleri ve diğerlerini içerir.
2. Müşteri odaklı süreçler: Reklam ve pazarlama çabaları, internet üzerinden satış, müşterilerin siparişleri satın alma işlemi ve ödemeler, müşteri desteği ve diğerlerini içerir.
3. Dahili yönetim süreçleri: Personel hizmetleri, eğitim, dahili bilgi paylaşımı, video konferans ve yeni elaman almalarını içerir.

E-iş süreci birçok bileşene sahiptir ve bunlar çeşitli şekillerde iş süreci içinde uygun bir pozisyonadadır. E-işin bileşenleri Şekil 2.1'deki gibidir.



Şekil 2.1. E-iş bileşenleri [3].

2.2. E-iş Modelleri

İnternet ve internet teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte iş modeli kavramı da daha çok konuşulmaya başlanmıştır. İşletmeler, faaliyetlerini yeniden şekillendirmek, müşterileri için hangi değerleri yaratacaklarını belirlemek, bütün bunları yaparken hangi teknolojileri kullanacaklarına karar vermek ve nasıl para kazanacaklarını belirlemek istemektedirler. İnternetin işletmelere yeni iş fırsatları açması, işletmelere yeni iş yapma modelleri geliştirmelerini sağlamıştır [2].

E-iş'te dört taraf bulunmaktadır; bunlar işletmeler, tüketiciler, vatandaşlar ve devlettir. Bu tarafların elektronik ortamda birbirleriyle olan ilişkileri e-işin modellerini oluşturmaktadır:

- İşletme-tüketici modeli (Business to Consumer, B2C).
- İşletme-işletme modeli (Business to Business, B2B).

- İşletme-devlet modeli (Business to Government, B2G).
- Birey-devlet modeli (Person to Government, P2G).

E-işin modelleri bazı araştırmacılara göre daha fazla olsa da literatür de e-iş açıklanırken daha çok 4 adet model üzerinde durulmaktadır.

2.2.1. İşletme-tüketici modeli B2C

İşletmelerden tüketiciye yönelik hizmetler ve ürün satışları, işletme ve tüketici arasındaki bütün ilişkileri kapsayan bir iş modelidir. Daha çok eğlence, seyahat, habercilik, finans, e-posta gibi nesne olmayan ürünler bu modelde görülmektedir. Son yıllarda sanal mağazaların gelişmesi sonucu elektronik ortamda pek çok üründe doğrudan satıcıya ulaştırılabilmektedir. Bu nedenle çoğu işletmeler daha çok müşteri elde etmek için ve rekabet üstünlüğü sağlamak için sanal mağaza oluşturmaktadır.

2.2.2. İşletme-işletme modeli B2B

İşletme-işletme modeli, işletmeler arası işbirliği, ürün, hizmet ve bilgi alışış satışı ve paylaşımını sağlayan bir modeldir. Alıcı ve satıcı bir araya getirilerek satış maliyetlerini düşürmek, ürün ve hizmetleri işletmeler arasında doğrudan temin etmek, müşteriler hakkında bilgi toplayıp onları diğerlerine satan anlayışa dayalı iş modelidir.

2.2.3. İşletme-devlet modeli B2G

İşletmeler ile kamu kuruluşların arasındaki işlemleri kapsayan işletme-devlet modeli, kamu ihalelerinin internette yayınlanmasını, işletmelerin elektronik ortamda teklif vermelerini, vergi ve gümrük işlemlerini internet üzerinden yürütmelerini sağlamaktadır. İhtiyaç duyulan belgelere elektronik ortamda hazırlanmakta ve ilgililere sunulmaktadır. Bu model işlerin daha hızlı, güvenli ve şeffaf bir şekilde yapılmasını sağlar.

2.2.4. Birey-devlet modeli P2G

Birey-devlet modelinde, birey; kamu kuruluşlarında yapacağı iş ve işlemleri internet üzerinden yürütmektedir. Bu işlemler, ehliyet, taşıt plakası ve pasaport başvuruları, sosyal güvenlik kurumları ve vergi ödemeleri vb. uygulamalardır [4].

E-iş kavramının en kısa tanımı, müşteri-tedarikçi-iş ortakları üçlüsünün internet aracılığıyla hızlı ve etkili bir biçimde çalışmasıdır. Vatandaşların ticaret yaparken kullandıkları bu model sonraları devlet ile olan ilişkilerini de etkilemiştir. Birey devlet modelini anlatırken bahsedildiği gibi vatandaşlar kendilerinin devletten talep ettikleri hizmetleri internet aracılığıyla hızlı bir şekilde yapmak istemişler, bu da aşağıda açıklayacağımız e-devlet kavramının doğmasına yol açmıştır. Sonraları bu kavram büyüyerek genişlemiş ve ticarete kullanılanın ötesinde anlamlar da kazanmıştır. Devlet kavramı günümüzde kullanıldığı en geniş çerçevesiyle aşağıda diğer bölümlerde anlatılmıştır.

2.3. E-Devlet Kavramı

Çağdaş kamu idare yapısı hızlı değişen bir dünyada ardışık bir şekilde değişime uğrar. Öyle ki daha önce kullanılan yöntemlerin günümüze ve geleceğe uygun metotlar olduğu söylenemez. Kamu hizmeti kalitesi, kamu birimlerinin tezini ifa etmek için ve yararlananların üzerindeki yükü hafifletmek için en temel talep niteliğindedir. Eğer ki kamu idaresinin en yüce hedefi vatandaşlarına daha iyi bir hizmet seviyesi sunmak ise ve bu vatandaşların ihtiyaçları çeşitli ve sürekli yenilenen nitelikteyse o zaman bu değişimler ve plan geliştirmeleri kamu idaresinin yeni ortam değişikliklerine uyumlu olmalıdır. Bu durum e-devlet teriminin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Bugün dünyada e-devlet kavramı, çok yoğun bir şekilde tartışılmakta ve bu kavramın birçok farklı tanımı yapılmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli husus, e-devletin geniş ve muğlak ifadelerle tanımlanmaması ve dar bir çerçevede nitelendirilmemesi gereğidir [5].

Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri giderek artan bir oranda yaşamın tüm boyutlarını; çalışma, ticaret, iş yapma, eğlence ve yönetimini, ekonominin yapısını, ülkenin rekabet gücünü, insan gücü profilini ve mesleklerin yapısını değiştirmeye başlamış ve e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır.

E-devlet kavramının birçok tanımı yapılmıştır. Bu tanımların temel odak noktası, “devlet işlerinin elektronik ortamda yapılmasıdır”. Bu bağlamda e-devlet, devletin günlük idari faaliyetlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır [6].

E-devlet kavramı aynı zamanda birçok kaynakta sayısal devlet olarak da ifade edilebilmektedir. Sayısal devletin asıl amacı, vatandaşlar, iş dünyası ve kamu yönetimi alanında enformasyonun, bilginin ve kamusal hizmetlerin daha etkin, şeffaf, hızlı ve güvenilir bir şekilde sunulmasıdır. E-devlet, devletin günlük idari işlerini kolaylaştırmak, kamusal faaliyetlerinde etkinliği ve verimliliğini artırmak, devletin sunduğu bilgi ve hizmetlere erişimi güçlendirmek ve vatandaşların, işletmelerin, diğer devlet birimleri arasındaki ilişkileri yeniden biçimlendirmektir. Vatandaşların BİT’ler aracılığıyla devlet işlemlerine ve karar alma mekanizmalarına katılımlarını arttırmak ve demokratik süreç ve yapılarını değiştirmek, bu yolla vatandaşlar ve devlet arasındaki ilişkilerde köklü değişiklikler için kullanılan bir kavramdır. Bunun yanı sıra sayısal devlet, devlet ve devleti oluşturan kurumlar, vatandaşlar ve iş dünyası arasında daha basit ve nitelikli iletişim yöntemleri kullanarak, kamusal hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri üzerinde tasarlanması, yapılandırılması ve sunulması şeklinde tanımlanabilir [7].

E-devlet terimi elektronik sözcüğünü içermesine rağmen teknolojik bir terim değildir. İdari bir terim olup kültürel, sosyal, ekonomik ve pazarlama kavramları ve şahıs ile kurumlar arasındaki ilişkilerin radikal dönüşümünü açıklamaktadır. Ayrıca, elektronik devlet kavramı programlama, bilgisayar, internet ve diğer tekniklerin ötesinde bir kavramdır. Bu felsefi ve kapsamlı bir idaredir ve kamu idareleri kavramları ile sunmuş olduğu hizmetlerin içeriğini tekrardan gözden geçirilmesini amaçlar. Ayrıca devlet kurumları ile yararlanan taraflar arasındaki ilişkiler ışığında oluşturulan yeni bir formüldür.

E-devlet bir proje değildir, e-devlet sanıldığı gibi sanal bir devlet de değildir. E-devlet; devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılması halidir. Yapılandırmada, stratejik yönetim sürecinin saydamlık ve hesap verebilirlik kavramlarının etkinleştirilmesinde e-devlet bütünleştirici rol oynayacaktır. Bu bağlamda e-devletin sunacağı temel servisler; yönetimden yönetime, yönetimden vatandaşa, yönetimden iş yaşamına yönelik olmak üzere, üç grupta sınıflandırılabilir [8].

Avrupa Birliği tarafından verilen tanıma göre e-devlet, kamu hizmetlerini ve demokratik süreci geliştirmek için organizasyonel değişimleri ve yeni yetenekleri birleştirerek kamu yönetimlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır [9] .

E-devlet; kamu bilgi ve hizmetlerinin vatandaşlara ve kuruluşlara daha güvenilir bir şekilde sunulması, devletin onunla ilişkisi içinde olan işletme ve kuruluşlara bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hizmet sunmasıdır [10] .

E-devlet, ilk bakışta her ne kadar kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu olarak görünse de, aslında daha derin bir uygulama söz konusudur. Devletin elektronikleşmesinde, bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda birer araç niteliğindedir. Temel hedef ise, bilgi işlem kapasitesi arttırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen bir devlet yapısının oluşturulmasıdır.

Dünya Bankası'nın (DB) e-devlet tanımına bakılacak olursa; e-devlet, devlet kurumlarının, yurttaşlar, işletmeler ve devletin diğer kollarıyla ilişkilerini dönüştürme yeteneğine sahip enformasyon teknolojilerinin kurumlar tarafından kullanımı anlamına gelir. Bu teknolojiler pek çok amaca hizmet edebilir; örneğin, yurttaşlara daha iyi hizmet sunumu, iş ve endüstri çevreleriyle etkileşimin gelişmesi, enformasyona erişiminin sağlanması yoluyla yurttaşın güçlendirilmesi veya daha etkin devlet yönetimi gibi [11].

Geleceğin devleti olarak da tanımlanan e-devlet, temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha saydam, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir. Bu kavrama eşdeğer olarak "sanal devlet" kavramı da kullanılmaktadır. Değişik ülke uygulamaları,

önceleri fikir düzeyinde ortaya atılan bu kavramın gerçek hayata taşınabilir olduğunu ispat etmektedir.

Daha teknik olarak e-devleti tanımlarsak, e-devlet yönetiminde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir. Küreselleşmenin hızla ilerlediği, ekonomik anlamda sınırların kalktığı ve teknolojinin oldukça hızlı gelişmeler kaydettiği bir ortamda, e-devlet oluşumu artık ihtiyaçtan çok bir zorunluluk haline gelmiştir [12].

E-devlet sadece kamu hizmetleri ve internet üzerinde bilgi yayma otomasyonu değil, teknoloji ve idari süreçlerin de radikal bir dönüşümüdür. Vatandaşlara sunulan hizmetler ve bilgi biçimini değiştirme potansiyeline sahip hükümdür [13].

BM ve ASPA ise e-devleti "internet ve WWW'dan faydalanarak vatandaşlara bilgi ve bilgi ve hizmetleri sunmak" şeklinde tanımlarken; OECD ise e-devleti, "daha iyi bir yönetime ulaşmanın aracı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle de internetin kullanılması" biçiminde bir tanımlamaya yer vermektedir [14].

Yukarıda da ifade edildiği üzere, e-devlet uygulamalarını ve e-devletin ilgili çalışma alanlarını tanımlamak çok da kolay değildir. E-devlet birkaç nedenden dolayı kolaylıkla tanımlanamamaktadır [10]:

- E-devlet, uygulamada sürekli gelişen bir yapıya sahiptir. Bu yüzden bu konudaki çalışmalar sürekli değişmekte ve gelişmekte, bu nedenle yapılan tanımlamalar da bir süre sonra değişebilmektedir.
- E-devlet, literatürde kamu yönetimine dayandırılmakla birlikte, bilgi sistemleri ve iş idaresi ile yakından ilgili olup farklı bilim dalları ile ortak noktalara sahiptir. Bu nedenle tanımlar farklılık gösterebilmektedir.
- E-devlet, e-ticareti çağrıştıran uygulamalara sahip olmasına rağmen, e-devlet ile e-ticaret arasında farklılıklar vardır. Bazı devlet hizmetlerinin bir parasal karşılığı olmasına karşın, bu hizmetler ticari amaçtan daha çok sosyal amaçlıdır.

E-devlet; devletin vatandaşlarına yerine getirmekle sorumlu olduğu görev ve hizmetlerle, vatandaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak ağ ortamında eşzaman ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi olarak tanımlanmakta, bu da vatandaş ve devlet arasındaki olan ilişkilerinin ağ ortamında taşınmasından söz edilmektedir. Artık, devlet vatandaşlarına 7/24 saat hizmet vermek durumundadır. Mekân ve zaman farklılıklar önemli değildir. Hizmetler kalitesi de sürekli geliştirilmektedir. Bu yapının oluşturulması, büyük ölçüde iletişim altyapısı ve bu altyapıyı destekleyen bir çeşitli yasalar bağlıdır. Aynı zamanda ülkenin ekonomik gelişmişliği de ağ toplumuna geçişte önemli bir faktördür. BİT de meydana gelen gelişmeleri yakından izleyen ve uygulayan batı ülkelerinin e-devlet yapısına dönüşümü gelişmekte olan ülkelere göre daha hızlı ve kolay olmaktadır. Buna karşın e-devlete geçiş için gerekli kaynak, yetişmiş nitelikli insan gücü ve doğru bir strateji ile az zamanda önemli dönüşümleri başarmak mümkündür [15].

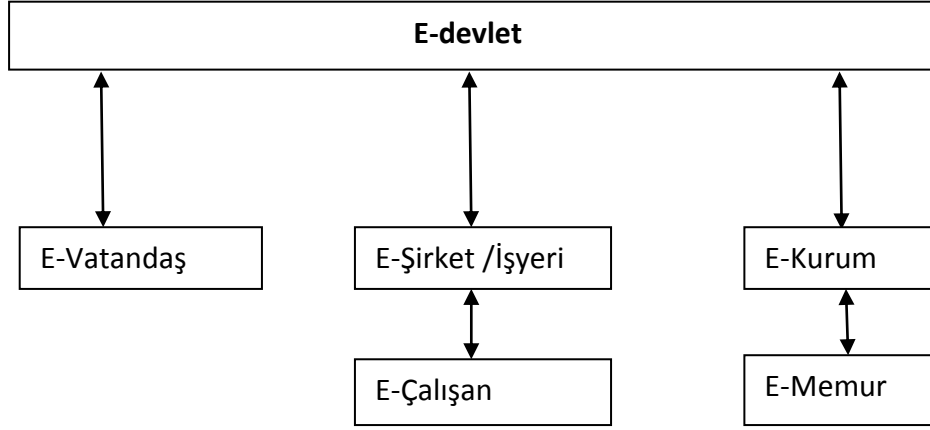
E-devletin temel hedefinin üç grup arasında yani; devlet, vatandaşlar ve işçiler arasındaki etkileşim işlemini sürekli iyileştirmek ve bunu da toplumun siyasi, ekonomik ve sosyal yönden gelişmesini teşvik etmek amacıyla yapıldığına dair herkes hemfikirdir.

Yukarıda belirtilmiş olanlardan araştırmacı, e-devleti bir grup maddi malzemeler (cihazlar ve araç-gereçler), yazılım, iletişim ve insani efor ile bunlara paralel olarak işlemlerin yapılması ve kararların alınmasını kolaylaştıran ve kurumdaki iş seviyesini arttırmayı sağlayan yasal kanunlardan oluştuğunu görmektedir. Bununla birlikte e-devlet, kamu idareleri ve vatandaşlara daha az maliyet, efor ve zaman harcayarak hizmet sunmaktadır.

2.4. E-Devletin Temel Unsurları

Geleneksel devletin temel unsurları e-devlet için de geçerlidir. Ancak bilgi çağının gereği olarak bu unsurların tamamı farklı bir içerik ve boyutta düşünülmektedir. Bu kez kurum ve kişiler fiziksel ortamlarda değişik binalar ve mekânlarda değil, bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla ağ ortamında karşılıklı olarak yürütmektedirler. Bu sayede devlet içindeki kurum ve kuruluşlar arasındaki bağlantı kopukluğu giderilmekte, kurumlar kendi aralarında internet teknolojisi ve ağ yapısıyla birbirine bağlanmaktadır. Vatandaş e-devlet ilişkilerinde faaliyet ve zaman tasarrufu sağlamakta, e-devlet, işlemlerin tekrarını

ortadan kaldırmakta, hizmetler e-devlet ile daha etkin ve verimli şekilde yerine getirilmektedir. E-devlet aşağıdaki unsurlardan oluşmaktadır [16]:



Şekil 2.2. E-devlet yapısı [6].

Devletin temel unsurları olan vatandaş ve kurumlar, e-devlette e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum şeklinde kendini göstermektedir. Bu unsurlar hem kendi içinde ve hem de birbirleriyle etkileşim halindedir. E-devleti oluştururken bu unsurların birini diğerine üstün tutmak ya da öznelletirmek doğru olmadığı gibi bu unsurlardan birisi olmadan "e-devlet olmaz" şeklinde bir çıkarımda bulunmak da yanlış olur. Her bir unsur, kendi içerisinde "e" olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, birbirlerinden etkilenecek ve zamanla e-devlet ortaya çıkacaktır [6].

2.5. E-Devletin Çıkış Nedenleri

Teknolojik alanlardaki hızlı gelişme ve değişimler zaman ve mekân kavramlarının sınırlarını yok etmekte ve ortadan kaldırmaktadır. İnsanların artık yeni iletişim ve teknolojik imkânların sağladığı yararları kullanarak birbirinden kilometrelerce uzakta olan insanlarla iletişim kurmak, konuşmak ve bilgi alışverişine sahip olmak ve insanlar aralarında ortak plan, program bu teknolojik gelişmeler sayesinde yapılabilmektedir. Bütün dünyada, kamusal işlemlerin kısmen ya da bütünüyle elektronik ortamlarda sürdüğü ve e-devletin oluşturulmasında yoğun bir çabanın olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle son 10 yılda bilişim ve teknolojilerine bağlı olarak, önemli bir dönüşüm yaşanmış ve bu da büyük bir

ekonomik dönüşümün altyapısını oluşturmuştur [17]. Bu bağlamda, gelişen teknolojiyle birlikte e-devlet uygulamalarının oluşumunda ve ortaya çıkarmasının birçok sebebe bağlamak mümkündür bunların en önemlileri aşağıda sıralanmıştır:

1. Klasik devlet anlayışında devletin görevleri her geçen gün artmakta ve çeşitlenmektedir. Ancak, devletin artan ve çeşitlenen bu iş yüküne karşı alabileceği tedbirler sınırlıdır. Çünkü bu durum daha fazla personel, daha fazla büro malzemesi, daha fazla bina yapılması demektir. Bu da devlet üzerindeki ekonomik yükü arttırmaktadır. Devletin her alanda hizmet üretmesi ve profesyonelleşmesi aşırı maliyet ve zaman almaktadır. Eğer böyle bir çaba içerisine girerse devletin yükü artacak ve hantallaşan devlet yapısına sahip olacaktır. Devletin temel amacı, verilen hizmetlerden vatandaş memnuniyetini, sektör içinde temel altyapı gereksinimlerini sağlayarak diğer aktörlerin sektördeki rekabetlerini artırmayı sağlamaktır.
2. E-devlet kavramı, toplumun modern çağa ayak uydurmasını amaç edinen ve bilgi toplumu özelliklerine kavuşturan devlet yapısını öngörmektedir. Bilgi toplumu ise sadece bir grup veya belirli kişilerin değil toplumdaki her kesimin bilgiye ulaşmada kullanılan teknolojileri kullanmasıdır. Kamu yönetimi, özel işletmeler, sivil örgüt kuruluşları bilginin evrensel özelliğinden yararlanmak durumundadırlar. Bilgi toplumunun gereği olarak bu kuruluşların kendileriyle ilgili konularda bilgi üretmesi gerekmektedir. Üretilen bilginin birçok boyutu olduğundan, bu bilgi çeşitli kaynaklardan sağlanmaktadır. Bu yüzden gerek kamu yönetimi örgütlerinin, gerek özel sektör işletmelerinin, gerekse de sivil toplum kuruluşlarının ellerindeki bilgiyi birleştirerek yeni sentezlere ulaşması, bu sentezleri yorumlayarak yeni bilgilere ulaşması gerekmektedir.
3. Gelişen bilgi teknolojileri kullanılarak bilgiye ulaşma ve yeni bilgiler üretimi örgütlere büyük hız sağlamaktadır. Elde edilen hız, bilginin çabuk yenilenmesine, daha önceden elde edilen bilgilerin de eskimesine sebep olmaktadır. Bir ülkenin kendi ayaklarının üzerinde durabilmesi için ekonomisinin kuvvetli olması gerekmektedir. Bu yüzden ülkede gösterilen ticari faaliyetlerde ve yurt dışına satılacak ürünlerde rekabetçi özelliklere sahip ürünlerin üretilmesi gerekmektedir. Buda büyük sermaye ve bilgi birikimini gerektirmektedir. Bunun için de

işletmelerin kendi aralarında işbirliği yaparak bilişim teknolojilerini kullanması önem kazanmıştır.

4. Rekabetçi koşullar altında çalışılan mal ve hizmet piyasası, kurumların verimli ve rekabetçi bir şekilde çalışmasını gerektirmektedir. Piyasada çok değişik ürünler ve çok değişik fiyatlar vardır. Bu seçenekler vatandaşın dolayısıyla tüketicilerin önemini arttırmaktadır. Tüketici olan vatandaş harcadığı para karşılığında en iyi hizmeti almak istemektedir. Devlet kuruluşlarının da verdikleri hizmetin rekabetçi bir yapıya sahip olması gerekir. Aksi halde çok sayıda ilgili konuda hizmet üreticisinin olması rekabet edilebilirliğin azalmasıyla sonuçlanacaktır. Bu yüzden devletin hantal yapısından kurtulması ve e-devlet yapısına geçmesi gerekmektedir.

Vatandaşlar, kamu kuruluşlarıyla etkileşimlerini arttırmak istediğinden kamu kuruluşlarıyla vatandaşların (işletmelerin) etkileşim süreçleri yeniden yapılandırılmaktadır. Erişimde güçlük çektiği coğrafi uzaklık gerekli vakti ayıramamaktan zaman ve hizmete çabuk ulaşabilmek için araçsızlık faktörleri önem kazanmaktadır. Geleneksel kamu anlayışında devlet dairelerinde iş yaptırabilmek için bizzat dairenin bulunduğu binaya gidilmekte ve yüz yüze görüşülerek yapılmak istenen iş görevli memura bildirilmektedir. Bu anlayış içerisinde devletin istek sahibinden talep ettiği dilekçe verme, form doldurma, gerekli belgelerin hazırlanması faaliyetlerin büyük bir bölümü e-devlet içerisinde şekil değiştirmektedir. Vatandaşların, ihtiyaç duyduğu hizmetlerin gerçekleştirilmesi için bizzat devlet dairesine gidip uzun kuyruklarda bekleme, vakit kaybetme, sıkıntılı anları yaşama dönemi geride kalmaktadır [18].

E-devlet kavramının çıkışında birçok neden olmuştur. Bunlar en önemli ve en etkili olanları kısaca üçe ayrılabilir. Bunlar çevresel, yönetsel ve politik etkenler olarak sıralanmaktadır. Çevresel etkenler dolayısıyla dünyadaki üretim trendleri ve ekonomisinin giderek üretimden uzaklaşıp bilgi odaklı üretim haline gelmektedir. Bunun sebebi de artık elde ne kadar fiziksel ürününüzün bulunduğuyla değil, mal ve hizmet üretiminde ürünün nasıl üretildiği ve giderek meta ya değil, bilgiye dayalı ihtiyaçları ne derecede karşılayacağı önem kazanmıştır. Bilişim teknolojisinde önem arz eden bir konu da bilgisayarların kapasite sorunudur. Gelişen teknolojiyle sistemlerin kapasitesi artmış, yeni teknolojiyle beraber bilgisayarların boyutları küçülmüş, fiyatları azalmıştır. Ayrıca ağ sistemlerinin

gelişmesi bilginin bir yerden başka bir yere daha çabuk ve daha fazla miktarda iletilmesi ve internet teknolojisinin hızla yayılması e-devlet sürecinin yayılmasında büyük bir etken olmuştur.

Özel sektörün e-ticaret işlemlerini yaparken, bilişim teknolojisinin imkanlarını kullanması ve bu imkanlardan müşterilerinin faydalanmasını sağlamasıyla birlikte, bürokratik işlemlere karşı da insanların bakışları tamamen değişmiştir. İnsanlar artık özel sektör ile çalışırken kendilerine sağlanan kolaylıkların devlet tarafından da sağlanmasını ister hale geldiler. Örneğin, bankadan basit bir para çekme işlemini nasıl kimseyle uğraşmadan bankamatik aracılığıyla yapıyorlarsa bazı basit bürokratik işlemleri de devlet kurumlarının mesai saatleri dışında bilgisayar aracılığıyla 7/24 yapmak istediler, bu da e-devletin doğmasında büyük rol oynamıştır.

Politik etmenler ayağında ise hizmet kalitesindeki artış kadar vatandaş, devletin yaptığı işlemlerde şeffaf, açık, yaptığı işlerden sorumlu ve hesap verir hale gelmesini istemektedir. Devletin hesap verebilir hale gelmesi, siyasi alanda katılımı, halkın gözünde değerini yükselterek devlete olan güvenin artmasını sağlamaktadır. Birçok kamu kuruluşunda kendini gösteren bürokratik yapı ve vatandaşların ihtiyaçlarına yönelik hızlı cevap verme yetersizliği konusu e-devlet uygulamaları ile birlikte son bulmaktadır. Klasik devlet anlayışıyla e-devlete geçiş süreci beklenmemektedir. Çünkü e-devlete geçme sürecinde sadece altyapının olması gerekli değil aynı zamanda vatandaşın da zihinsel ve kültürel altyapı bakımından da hazır olması gerekmektedir [19].

2.6. E-Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

İlk online bağlantı sistemi 1986 yılında Amerikan Ulusal Bilim Vakfı tarafından gerçekleştirilmiştir. 1990 yılının Haziran ayında internet büyük bir ivme kazanmıştır. E-devlet uygulamaları kamu kuruluşlarında oluşturulan birbirinden bağımsız veri tabanlarının paylaşımına açılması fikrinin hayata geçirilmesi ile ortaya çıkmıştır. 1990'ların ortasından itibaren birçok özel işletme ve devlet kurumu elektronik ortamda hizmet vermeye başlamıştır. 1990'lı yılların başlarından 1998 yılına kadar olan dönemde, kamu kurumlarına ait web siteleri internet kullanarak kullanıcılara hizmetleri hakkında bilgi

sunmaya başlamıştır. Bu aşamada interaktif bir hizmet sunulması söz konusu değildir. İnternet daha çok tek taraflı bilgi sunumu için kullanılmıştır. Bu hizmetler ulaşılmak istenen amaç, vatandaşa adres veya personel bilgisi gibi temel bir takım bilgilerin verilmesini sağlamaktadır. Bu dönemde kamu kuruluşlarının web sitelerinde etkileşimli hizmetten söz etmek olanaklı değildir. Dolayısıyla bu dönem, e-devlet için gerekli olan altyapının oluşturulduğu evre olarak kabul edilmelidir [7].

E-devleti daha iyi ve daha az maliyetli hizmet üreten bir kamu yönetimi oluşturma yönetimi olarak tanımlayan 1993 Gore Raporu ve İngiltere'de 1996 yılında yayınlanan kamu hizmetlerinin elektronik sunumu için yeşil kitap (Green Paper For The Electronic Delivery of Services) adlı çalışmalar, e-devletin gelişim sürecinde önemli bir yer tutmaktadır [14].

Elektronik devlet modeline (E-Government) yönelik çalışmaların 1990'lı yıllarda giderek hızlanmaya başladığı görülmektedir. 1981 yılında Singapur'da ve 1985 yılında ise ABD'de e-devlet projeleri uygulamaya konulmaya başlanmıştır. İngiltere ve Kanada, 1990'lı yılların ortasında e-devlet programlarını başlatmışlardır. E-devlet uygulamalarının olgunluğu bakımından sırasıyla Kanada, ABD ve Singapur, "yenilikçi liderlik" nitelendirilmesiyle önde bulunmaktadır. Bunları, "vizyon sahibi izleyiciler" kategorisinde Norveç, Avustralya, Finlandiya, Hollanda, İngiltere; "sağlam geliştiriciler" kategorisinde Yeni Zelanda, Hong Kong, Fransa, İspanya, İrlanda, Portekiz, Almanya, Belçika; "platform inşa edenler" kategorisinde ise Japonya, Brezilya, Malezya, Güney Afrika, İtalya ve Meksika izlemektedir [20].

E-devlete giden süreçte ikinci dönem olarak nitelendirilen bu dönemde, bireyler ve kurumlar arasında bir takım işlemler e-posta aracılığı ile yapılmaya başlanmıştır. Bu dönemde kurum web sitelerinden indirilip doldurulan bir takım iş formları e-posta aracılığıyla yine kuruma gönderilebilmekteydi. Örneğin bu dönemde ABD vatandaşları vergi ödeme, iş sigortası yaptırma ve okullara başvuru yapma gibi bazı işlemleri bu yolla yapabilmekteydiler.

2001 yılından sonra web sitelerinde sunulan kamusal hizmetlerin tek çatı altında koordine edilmesi görüşü ağırlık kazanmaya başlamıştır. Bu yıldan sonra web siteleri aracılığıyla sunulan tüm devlet hizmetlerinin tek bir birim tarafından düzenlenmesi sayesinde iş

tekrarları önlenebildi ve daha nitelikli işin daha az personelle yapılması sağlanabildi. Kamu ve kuruluşların birbirinden bağımsız bir biçimde oluşturulduğu bilgisayar sistemleri ve veri tabanlarının, tek bir gövde üzerinde çalıştırılması düşüncesi bu dönemde hayat buldu. Bu dönemde birbirinden bağımsız bir biçimde oluşturulan sistemlerin birleştirilmesi ve veri entegrasyonunun sağlanması amacıyla yapılan çalışmalar, teknoloji seçiminde uluslararası standartları dışında önemlidir. Sonuç olarak tüm kurum ve kuruluşlarda bilişim teknolojilerinin seçimi ve işletmesi sırasında uluslararası standartların tercih edilmesi ve e-devlet hizmetlerine yönelik çalışmaların tek bir kurum tarafından koordine edilmesi fikri, bu dönemde benimsenmeye başlanmış ve uygulamaya konmuştur. Aynı zamanda bu dönemde yüz yüze yapılan kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunulmasıyla birlikte verilen hizmet sayısı ve kalitesi artmış, devletin örgütsel yapısı süreç içinde küçülmüştür.

2000'li yıllardan sonra özellikle ön plana çıkan görüşlerden biri de e-devlet uygulamalarının, geleneksel devlet hizmetlerinden bağımsız ve yüzeysel çalışmalar olmadığı görüşüdür.

Geleneksel kamu hizmetleri ile elektronik hizmetlerin birbirinden ayrı yürütülemeyeceği, aksine aynı sistem üzerinde paralel bir biçimde işletilmesi görüşü ağırlık kazanmıştır ya da devletin bütün birimlerinin yeniden yapılandırılması zorunluluk taşımaktadır. Çünkü e-devlet modelinde, geleneksel kurumdan e-kuruma, yüz yüze hizmet anlayışından e-hizmete ve e-vatandaşlığa bir dönüşümün yaşanması söz konusudur. Dolayısıyla e-devlet modeli tamamen müşteri ya da vatandaş odaklı bir yaklaşım içinde oluşturulmalıdır. Vatandaş odaklı e-devlet modeli oldukça sade ve kullanımı kolay bir yapıyı ifade etmektedir. Bunun için de ayrı ayrı web siteleri yerine bütün kamu kesimine hitap edecek ana bir siteden hizmet verilmesi e-devlet modeli üzerinde uzlaşa sağlanan genel bir eğilimdir [7].

Dünyada e-devlet uygulamasına geçişi gerekli kılan nedenler şu şekilde özetlenebilir [6] :

- Bilgi toplumuna geçişin bir sonucu olarak, hükümetlerin "bilgi ekonomisini" geliştirmek için gerekli alt yapıyı oluşturmak zorunda olması.
- Hükümetlerin "e-iş" süreçlerini kendilerine örnek alarak geliştirmesi ve yeni teknolojileri ve elektronik araçların yaygınlaştırılması.

- Kamu hizmetlerinin çevrim içi olması için hükümetlere yönelik baskıların artması (özellikle vatandaşların müşteri anlayışıyla kamu hizmetlerine yönelik beklentileri).
- E-devletin, artan rekabetçi ekonominin anahtar faktörü olarak görülmesi.

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle e-devlete geçiş sürecinin bir değerlendirilmesini yapmak gerekirse bu süreçten etkin olan faktörleri birkaç noktada özetlemek mümkündür.

Birincisi, sanayi toplumunda hâkim olan refah devleti anlayışının bilgi toplumundaki kamusal ihtiyaçlara cevap veremez duruma gelmesidir.

İkincisi, refah devletinin bunalımına çözüm olarak ortaya çıkan yeni sağ ve neo-liberal politikalarla birlikte kamu yönetiminde bilgi toplumu koşullarına uygun şeffaf, hesap verebilir, sorumlu, etkin ve vatandaş odaklı yönetim anlayışına zihinsel olarak geçiş süreci ve bununla ilişkili olarak kamu yönetiminin her alanında reforma ihtiyaç duyulmasıdır. Bu bağlamda yeni sağ politikaları ile öne sürülen "yönetişim", "yeni kamu yönetimi" ve "e-devlet" vb. yönetim biçimlerinin ülkeler tarafından kabul görmesi de e-devlete geçiş sürecini hızlandırmıştır.

Üçüncüsü, Dünya Bankası, OECD, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), Avrupa Birliği, IMF, Dünya Ticaret Örgütü gibi uluslararası örgütler; kendilerine üye ya da üyeliğe aday ülkeleri, hâkimiyet alanlarındaki kamu yönetimi sistemlerini "etkin devlet" ve "yönetişim esasına dayalı reformlar" ile ilişkili olarak e-devlet projelerini desteklemesidir. E-Avrupa ve e-Avrupa+ girişimleri bunların başında gelmektedir.

Dördüncüsü, tüm reform alanlarında olduğu gibi e-devlet geçiş sürecinde de uluslararası ve ulusal düzeyde yaşanan eş biçimsellik baskılarıdır [14].

Birleşmiş Milletlerin ve Amerikan Kamu İdaresi Modeline göre e-devletin gelişim modeli 5 aşamadan oluşmaktadır [10]:

- Ortaya çıkışı: Bir veya birkaç devlet kurumuna ait web sitesinin sınırlı bir bilgi sağladığı aşamadır. Bu aşamada sağlık, eğitim, maliye ve sosyal güvenlik gibi

bakanlıkların siteleri öncelikli olarak bulunur. Sitelerdeki bilgiler çok basit ve çok geneldir.

- Gelişme: Web sitelerinin güncel ve dinamik olarak bilgi bulundurdıkları aşamadır. Vatandaşların form, bilgi, yasa ve yönetmelikleri sorgulamalarına ve indirmelerine imkan verilir.
- Etkileşim: Web sitelerinin kullanıcıların istedikleri bilgileri sağladığı ileri bir aşamadır. Vergi ödemelerine ve çeşitli başvurularda bulunulmasına imkan verir.
- İşlem: Kullanıcıların güvenli bir şekilde kesintisiz devlet hizmetleri aldığı ve çift yönlü işlemlere izin veren aşamadır.
- Bütünleşik Hizmet: Tüm devlet hizmetlerinin tek bir noktadan verildiği en karmaşık aşamadır. Bu aşamadaki bütünleşme beş ayrı kategoride gerçekleşir.
 - a) Devlet kurumları arasındaki yatay bütünleşme.
 - b) Yerel ve merkezi yönetim arasındaki dikey bütünleşme.
 - c) Altyapı bütünleştirilmesi ile birlikte çalışma birliği.
 - d) Devlet-vatandaş arasındaki bütünleşme.
 - e) Devletin, özel sektör, akademik çevre ve resmi olmayan kurumlar ve sivil toplum örgütleri ile birlikte çalışması

Genellikle e-devlet uygulamalarının gelişimi şu dört evre içinde sınıflandırılmaktadır:

- Çevrim-içi bilgi erişimi evresi
- Tek yönlü etkileşim evresi
- Çift yönlü etkileşim evresi
- Teslimat ve ödeme işlemlerini de içerecek şekilde iş süreçlerinin bütünüyle çevrim-içi yöntemle tamamlandığı evre [21].

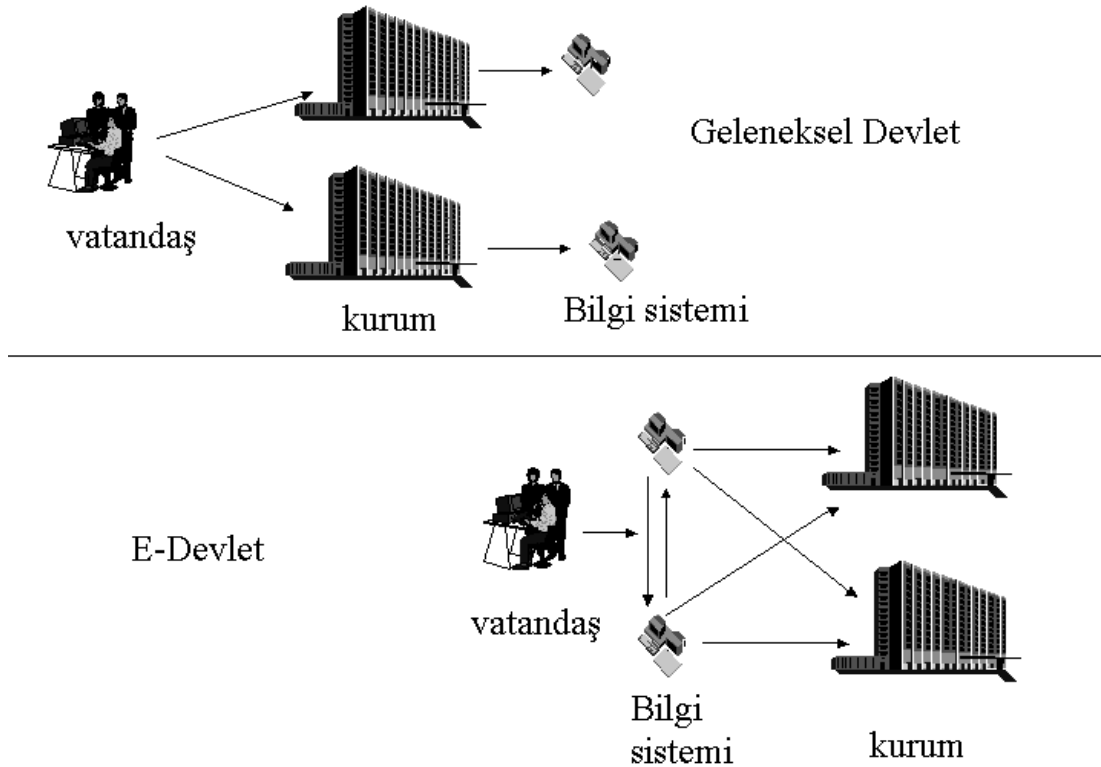
Ayrıca e-devlet anlayışına yeni bir yönetim felsefi olarak hızla yaygınlaşmasında şu hususların oldukça etkili olduğu söylenebilir:

- Kamu sektörü ve özel sektör ortaklarının giderek artması.
- Özel sektör şirketleri, resmi daireler, sivil dernekler, araştırma enstitülerinin birleşmelerinin gerçekleşmesi.
- Şirketler arası işbirliklerinin önem kazanması.

- Son kullanıcıların giderek öneminin artması ve vatandaşın ihtiyaç duyduğu bilgiye direk olarak kendisinin ulaşması [6].

2.7. Geleneksel Devlet ile E-Devlet

E-devlet ile geleneksel devlet karşılaştırılacak olursa birinin diğerini tasfiye ettiği ya da yerine geçtiğini söylemek pek mümkün değildir. E-devlet daha çok geleneksel devlet modeli içinde kamudan talep edilen ve beklenen hizmetlerin sunuluş biçiminde değişiklik yapan bütünler şeklinde algılanmaktadır. Ancak bu açıklamaya istinaden de e-devletin geleneksel devlet anlayışını dönüştürerek yeni bir yönetim anlayışını ortaya çıkardığı rahatlıkla söylenebilir. Dolayısıyla e-devlet sanıldığı gibi sanal bir devlet değildir. Gerçek hayattaki devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılması ve uygun teknolojileri kullanarak hizmetlerin elektronik ortama transferi olarak tanımlanmaktadır. E-devlet modeli ile kurumların hizmetleri vatandaşa sunulması işleyişi verimliliği büyük oranda artırırken, devlet-yurttaş ilişkisine farklı bir boyut vermektedir [6].



Şekil 2.3. E-devlet-geleneksel devlet [22].

Şekil 2.3'te de görüleceği üzere geleneksel devlette, bilgi sistemi direk vatandaş ile değil kurumla irtibatlıdır. Vatandaş bilgiye erişmek için öncelikle kurumla irtibatta bulunmalıdır. Bilgiye ulaşan kurum vatandaşın talebi doğrultusunda bunu vatandaşa sağlamaktadır. Bu sistemde Kamu kurumları arasındaki bağ ve bilginin kurumsal olarak aktarılması çok zordur. Bu yapı korunduğunda bürokratik işlemlerin artması dolayısıyla zaman kaybı yaşanması kaçınılmazdır.

E-devlet modelinde ise, vatandaş kurum ile değil direkt bilgi sistemi ile muhatap olmaktadır. Bu modelde kamu kurumu, vatandaşa sunacağı hizmetleri önceden kendisi öngörerek buna göre hizmet sunumu yapmaktadır. Sunulacak hizmetler önceden öngörüldüğü için bürokrasi azalmakta, kurumlar arası ilişkiler sıkılaşmaktadır.

Geleneksel devlet ile e-devlet arasındaki farklar Çizelge 2.1'de daha detaylı görülebilir.

Çizelge 2.1.Geleneksel devlet e-devlet karşılaştırılması[8].

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

Çizelge 2.1'e baktığımızda bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasından sonra yönetim biçiminin şeffaflaştığı ve demokratik yapının geliştiği gözlemlenebilir. Geleneksel devlet modelinde bir vatandaş bilgiye direkt ulaşamamakta, bürokrasiyle muhatap olmak zorunda, devlet yönetimindeki payı ise çok düşük olmaktadır. E-devlet modelinde ise vatandaş sürekli yönetimle etkileşim halinde ve devlet yönetiminde pay sahibi konumundadır. Vatandaş e-devlet modelinde kendisine sunulan hizmetleri kendi yönlendirmektedir. Özetle çizelgede anlatılan, devlet odaklı sistemden hizmet odaklı şeffaf sisteme geçiştir.

2.8. E-Devletin Amaçları ve Sağladığı Faydalar

Klasik devlet işleyişinde köklü bir değişim anlamına gelen e-devlete geçiş, belirli bir takım noktalara varmayı hedeflemektedir. Bu hedeflere ulaşmak, toplumun refah ve devletin gelişmesine katkıda bulunacağı gibi modern ve teknolojik bir yönetim anlayışı ile daha iyi hizmet sağlayacak ve mutlu vatandaş iyi yönetim dengesine ulaşılacaktır. E-devletin ulaşmak istediği hedefler [10]:

- Bilişim teknolojilerini kullanarak vatandaşların bilgiye kolay erişimini sağlayarak devlet ile vatandaşı yakınlaştırmak.
- Her düzeyde vatandaşın yönetime katılımını sağlamak.
- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişini sağlamak.
- Kurumların verdikleri devlet hizmetlerini modernleştirmek ve verimli hale getirmek.
- Hizmet sunumunda aksaklıkları azaltmak.
- Gelirleri arttırmak (vergi ve cezaların tahsili).
- Kamuda şeffaflığı ve hesap verilebilirliği sağlayacak mekanizmaları arttırmak.
- Kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarını kolaylaştırmak.
- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerini geliştirmek ve hızlandırmak.

E-devletin sağlayacağı faydalar ile ilgili olarak araştırmacıların bakış açılarının farklılığından kaynaklanan değişik sıralama ve açıklamalar vardır. Bazı noktalar ortak olmakla birlikte farklı yaklaşımlar da bulunmaktadır. Literatürde farklı kaynaklardan yararlanılarak e-

devletten beklenen faydalar ortak noktaların da görülmesi açısından kısaltılmadan olduğu gibi aşağıda verilmiştir.

E-devlet uygulaması ile edilecek toplumsal ve kurumsal yaşama ilişkin bazı yararlar [23]:

- Devletin hızlı ve etkin işleyişi sağlanacaktır.
- Devlet şeffaflaşacaktır.
- Vatandaşın her düzeyde yönetime katılımı sağlanacaktır.
- Kurumlar arası bilgi alış verişi sağlanarak iş ve veri tekrarı önlenecektir.
- Vatandaşların memnuniyeti artacaktır.
- Bürokratik bazı alışkanlıklar ve kırtasiyecilik azalacaktır.
- Vatandaşların istekleri önemsenecektir.
- Vatandaş-devlet ilişkisi güçlenerek güven ortamı oluşacaktır.

E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi ile kamu harcamaları ve sosyal yaşantı açısından elde edilecek yararlar şöyle sıralanabilir [10]:

Kamu harcamalar açısından faydaları doğru sağlanan mali faydalar:

- Personel giderlerinde tasarruf.
- Gelir kayıplarının azalması.
- Gelir sağlayıcı yeni hizmetlerin sunulması.
- Kırtasiye masraflarının azalması.
- Yayın ve dağıtım giderlerinin azalması.
- Toplanan vergi miktarının artması.
- Yolsuzlukların azalması.
- İletişim maliyetlerinin azalması.
- Seyahat masraflarının azalması.

Hizmetlerde etkinlik yolu ile sağlanan faydalar:

- Kurumda ortaya çıkabilecek kapasite artırımı ihtiyaçlarının azalması.
- Entegre sistemlerle gereksiz yatırım yapılmasının önlenmesi.
- Mevcut kapasitenin etkin kullanımı ve kapasite israfında azalma.

- Veri ve işlemler için ortak standartların belirlenmesiyle işlem sayısı ve maliyetlerinin azalması.
- Hatalı işlemlerin azalması.
- Aynı vatandaşın bir defadan fazla veri toplama ihtiyacının azalması.
- Altyapı ve bilgi paylaşımı ile gelecek proje maliyetlerinin düşmesi.

Sosyal Açıdan Faydaları:

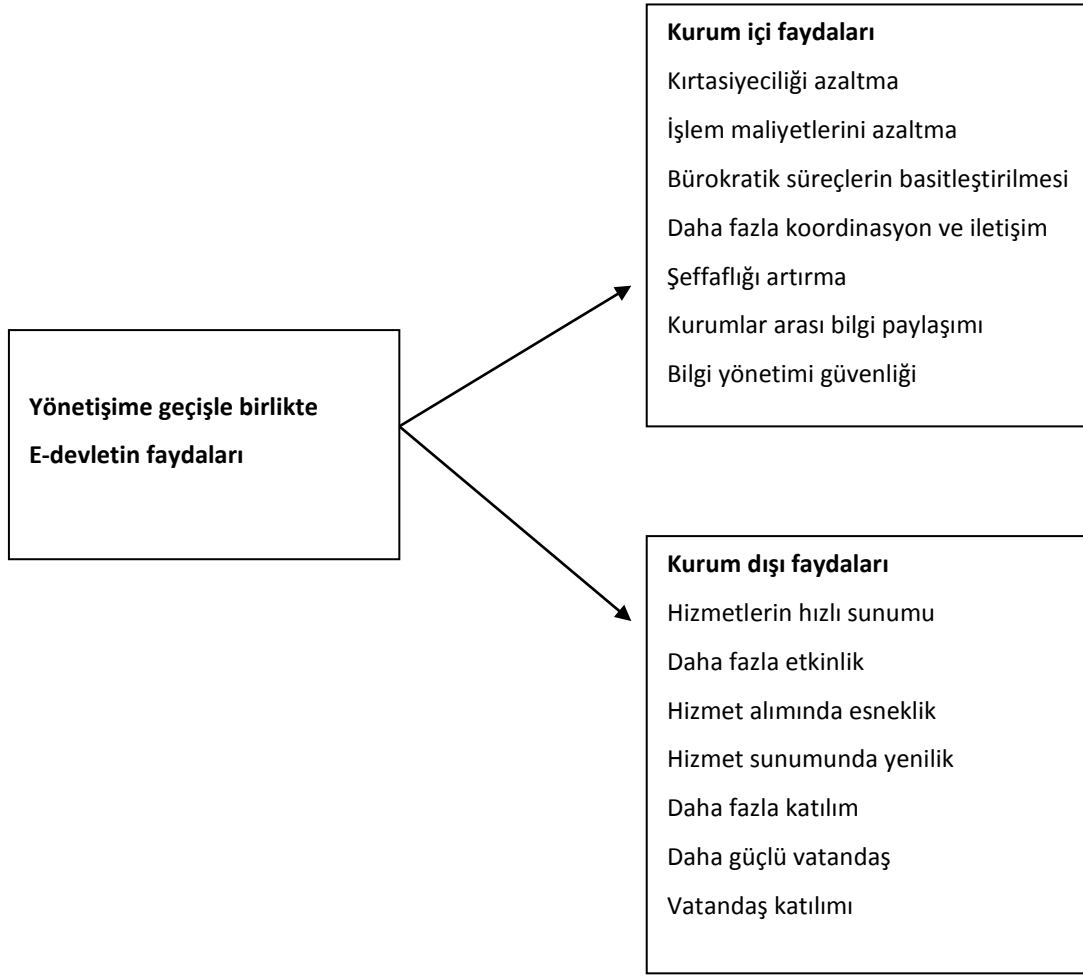
- Hizmet kalitesinin artması.
- Verilen hizmetten duyulan memnuniyetin artması.
- Sağlık ve eğitim gibi alanlarda etkin sonuçların elde edilmesi.
- Devlet ile vatandaş arasında iletişimin gelişmesi.
- Bilgi aktarımının gelişmesi ve vatandaşın iş süreçlerine aktif katılımının sağlanması ile devlet ve vatandaş arasındaki güvenin artması.
- Üst düzey karar vericilere hizmet sunumu ve iyi yönetim konularında reform imkânı sağlayan araçların sunulması.
- E-devlet hizmetlerinin gelişmesi için kurumsal dönüşüm yoluyla kamuda modernizasyonun sağlanması.
- Tek noktadan tüm hizmetlere erişimin sağlanması.
- Kamudaki hizmetlerin elektronik ortamda sunulması ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin diğer ekonomik alanlardaki kullanımının yaygınlaştırılması.
- Bilgi paylaşım kapasitesinin artması.
- Hizmetlere hızlı, kolay ve sürekli erişimin sağlanması.

E-devletin yukarıda sıralanan genel yararlarının ötesinde vatandaş ve kamu personeli için de birtakım avantajlar sağlayacağı ileri sürülmektedir. Bu tasnif çizelge 2.2’de özet olarak sunulmuştur.

Çizelge 2.2. E-devletin Kamu Personeli ve Vatandaş İçin Faydaları [24].

Vatandaş için	Personel için
Self servis: Kendi kendine bilgiye erişim.	Self servis: Dış görevlerinde ve iletişimlerinde azalma olacak.
Daha iyi erişim: Bilgi bulma ve kullanım kolaylaşacak.	Daha iyi erişim: Klasik yöntemler ile bilgi temini azalacak. Zamandan, kağıttan, enerjiden tasarruf sağlanır.
Derhal servis, hızlı çözümler ve sonuç: 24x7x365 çalışabilme kapasitesi.	Derhal servis, hızlı çözümler ve sonuç: 24x7x365 çalışma yeteneği vatandaşı daha bilgili hale getirecek. Gecikmeler azalacak.
Artan iyi niyet: Devletin daha ucuz, hızlı ve doğru arayışı vatandaşı etkileyecek.	Artan vatandaş memnuniyeti: Daha iyi hizmet vatandaşı memnun edecek.
Artan hesap sora bilirlik: Devlet harcamalarının erişilir olması vatandaşın aktif katılımını sağlayacak.	İletişimdeki gelişme: personel yönetici ve dış kurumlar ile daha hızlı ve etkin haberleşebilmek.
Zaman ve mekân bağımsızlığı: Vatandaş istediği yer ve zamanda bilgiye erişip işlemini yapabilecek, görüş ve önerilerini dile getirebilecek.	İç işlemlerdeki gelişme: İş yapma biçimindeki değişim.

BM "e-devlet 2008 araştırmasında" bilgi ve iletişim teknolojilerinin e-devlete olanak vermesi durumunda yönetişime geçişle birlikte e-devletin hem kamu yönetimin iç işleyişine ve hem de kamu kurumları dışındaki kişi ve kurumlara bir takım faydalar sağlayacağı ileri sürülmektedir [14]. Bunlarda şekil 2.4'de özet bir şekilde sunulmaktadır.



Şekil 2.4. E-devletin kurum içi ve kurum dışı faydaları[14].

Bu faydalara daha birçok fayda zaman içerisinde kendiliğinden eklenecektir çünkü e-devlet uygulamaları kendi içerisinde de süreklilik, gelişimci ve değişimci olma özelliklerine sahip olduğu için, zaman içerisinde sistem, kendini ve kullanıcılarına doğal olarak ileriye taşıyacaktır.

E-devlet anlayışının farklı boyutlarda ele alınıp ortaya konulan bu yararları sağlayabilmesi için e-devlette mutlaka bulunması gereken bir takım temel ilkelere ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Bu temel ilkeler ise şu şekilde belirtilmektedir [14]:

- Kolay kullanılır: Vatandaşların tercih ve ihtiyaçlarına uygun olarak merkezi, yerel ve uluslararası devletlere kolayca bağlanması.

- Herkese uygun: Evde, işyerinde, okulda, kütüphanede her yerde kolay erişebilirlik.
- Gizli ve güvenli: Gizli, güvenli ve güvence sağlayan uygun standartların saplanması.
- Yenilikçi ve sonuca yönelik: Hıza önem verme ve teknolojiye en son ilerlemeleri kullanma.
- İşbirlikçi: Kamu, özel, gönüllü kuruluşlar ve araştırma birimleri arasında tecrübe ve uzmanlık temeline dayanan açık ve kolektif olarak geliştirilen çözümleri içeren işbirliği ortamının oluşturulması.
- Maliyet yönünden etkin: Uzun dönemli etkinlik ve tasarrufları oluşturan stratejik yatırımlar vasıtasıyla maliyet etkinliğinin sağlanması.
- Dönüşümcü: Devletin çalışma yönetimlerini değiştirmek için kişisel ve örgütsel liderlikle teknolojinin kullanılması.

2.9. E-Devletin Özellikleri

E-devletin klasik devlet yapısından farklı özellikleri bulunmaktadır. Aşağıdaki kısımda bu farklı özellikler ele alınmıştır.

2.9.1. E-devlet bir bilgi devletidir

E-devletin özünü oluşturan bilim bazlı dünya görüşü, yeni bilgi ve teknoloji üretmeye açık bir sistem oluşturmakta ve bu açık sistem bir yandan mekan içinde, diğer yandan geleceğe doğru genişleyip evrilirken uygarlık kalıbının gelişim yolunu da belirlemektedir. Sanayi çağı devletinden bilgi çağına ağ devletine geçiş sürecinde bilgi sistemlerinin oynadığı rol yadsınamaz [24].

Bilgi toplumunda bireylerin artık müşteri/vatandaşlar olarak kamudan beklentileri sadece kamusal bilgilerin sunulması değil, aynı zamanda sağlanan bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır. Özel sektör işletme organizasyonlarının da bilgi teknolojileri ve sistemlerinden optimal düzeyde yararlanabilmeleri için, merkezi yönetimin özendirici ve teknolojik altyapı hazırlayıcı rollerinin gereklerini yerine getirmesi zorunludur [25].

E-devlet yapısı yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların

kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir. E-devlet yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile birebir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir.

E-devlette bilgi sistemi kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleştirilmiştir. Kamu kurumu, vatandaşın bilgi talebini öngörme gayreti içinde olmakta, sunulacak hizmeti vatandaşın talepleri yönlendirmektedir.

Kamu kurumları arasındaki iletişimin artması ve kurumsal bilgi sistemlerinin bütünleşmesinin sağlanması sayesinde tekrarlar, aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kağıda dayalı işlemler önemli ölçüde azalmıştır. Vatandaşa gerekli olan bilgilerin büyük bir kısmı bilgi sisteminden güncellenmiş şekilde hazırdır. Dolayısıyla e-devlet bütünleşik, organize ve eşgüdüm içinde çalışan bir kamu yönetimi yapısı sunmaktadır [26].

2.9.2. E-devlet teknik bir devlettir

Çağımızda bilgi teknolojileri, organizasyonların yapısını, kurum içi ilişkileri değiştirmekte ve yeni kamu yönetimi anlayışının öngördüğü tasarruf, etkinlik, sorumluluk ve kalitenin sağlanmasına yardımcı olmaktadır. Bilgisayarlar, vatandaşların istek ve taleplerine daha uygun, kolay ve hızlı bilgiler sunmakta, işlemleri kolaylaştırmakta, çoğu durumda personeli devreden çıkarmakta ve dolayısıyla kırtasiyeciliği ve zaman kayıplarını önlemektedir [24].

Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir evrakin kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine ilaveten konusuna, ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre elektronik ortamda evveliyat arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır [27]. E-devlet uygulamasında, teknolojiyle birlikte daha etkin çalışma araçları sağlanacaktır. İletişim araçları, daha resmî iletişim yöntemleriyle mümkün olmayan bağlar ve ilişkilerin desteklenmesinde ve beslenmesinde etkili rol oynayarak, çalışan iletişimini güçlendirecektir. Ayrıca veri görselleştirmesi, bilgi çıkarımı, veri entegrasyonu ve sayısal

kütüphane gibi bilgi yönetimi araçları, bilginin kullanımı ve yaygınlaşmasına olumlu katkılarda bulunacaktır [28].

Yeni teknolojiler, üst yöneticilerden beklentileri de artırmakta ve kamu yönetiminin faaliyetlerini bir sır olmaktan ve devleti de kutsallıktan çıkarmakta, kamu yönetimindeki bilinmezlikten kaynaklanan büyü bozulmaktadır [29]. Aynı zamanda bilgi teknolojileri ve özellikle internet yurttaşlığın tanımını değiştirmekte ve net taşlık olarak ifade edilen kavramla e-demokrasiye farklı bir bakış açısı kazandırmaktadır. Fakat, e-devletin teknik bir devlet olması sadece teknoloji yoğun olması ile açıklanamaz. E-devlet tasarımı belirgin teknik temeller üzerine inşa edilecektir [26].

2.10. E-Devlet Modelleri

Devletten devlete, Devletten İş dünyasına, devletten vatandaşa, devletten vatandaşa olan E-devlet modelleri aşağıda ele alınmaktadır.

2.10.1. Devletten devlete uygulamaları (G2G)

Çeşitli kamu kurumları arasındaki işbirliği, eşgüdüm, koordinasyon, bilgi ve belge akışı için gereksinim duyulan ağ sistemi devletten devlete (G2G) uygulamaları olarak adlandırılmaktadır [16]. Bu bağlamda devletten devlete etkileşim boyutu, başta kamu kurumlar arasındaki yatay ilişkiler olmak üzere merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri de içermektedir. Devletten devlete uygulamalar (G2G) :

- Kamu kurumları arasındaki kurumların etkinliğin ve iletişimin artmasını kolaylaştırır.
- Kamu çalışanlarının görevlerini yaparken harcamak zorunda oldukları zamanı azaltırken işlem hızı ve tutarlılığını geliştirebilir.
- Yaşamsal önem taşıyan bilgilerin kamu kurumları ve merkezi ve yerel yönetimler arasında çok daha hızlı ve etkin bir şekilde paylaşımına olanak verebilir [14].

2.10.2. Devletten iş dünyasına uygulamaları (G2B)

G2B uygulamaları, kamu kurumları tarzı ticari kuruluşlardan kamuya ya da kamu kuruluşlarından ticari kuruluşlara doğru gelişen tüm ticari ilişkileri içerdiği gibi sivil toplum kuruluşları ile olan karşılıklı ilişkileri de bu kapsama girmektedir [14]. Kamunun satın alma

faaliyetlerinin ağ ortamına taşınması, ihalelerin ağ ortamında yapılması e-devletin iş dünyası ile ilişki boyutunu göstermektedir [16].

Devletten iş dünyasına yönelik uygulamalar, ağ ortamında kamu ürünlerinin satışını ve kamu hizmetlerinin tedarik edilmesini içermektedir. Ağ ortamında gerçekleştirilen bu işlemler hem iş dünyasına hem de devlete bazı yararları sağlamaktadır. Hızlı ve etkin iletişim, işlem maliyetlerinin düşürülmesi, kırtasiyeciliğin azaltılması ve etkinlik bunlardan bazılarıdır. İş dünyası açısından G2B etkileşimi, devletle çalışmanın getirdiği fırsatların farkında olmayı, maliyetlerden tasarruf sağlanmasını ve işlemlerin gerçekleştirilmesinde etkinliğin artmasını sağlamaktadır. Kamu kurumları açısından G2B etkileşimi ise kamu ürünlerinin tedarik edilmesi sürecinde maliyetlerin azaltılmasını, etkinliğin artırılmasını ve fazla stokların satımında farklı yeni kanal olanakları sağlamaktadır [14].

2.10.3. Devletten vatandaşa uygulamaları (G2C)

Devletten vatandaşa yönelik etkileşim, kamu kurumları ile vatandaşlar arasındaki tüm ilişkileri kapsamaktadır. Vatandaş eğitim hizmetlerinden sağlık hizmetlerine, tapu hizmetlerinden vergi işlemlerine, askerlik işlemlerinden nüfus işlemlerine kadar birçok alanda kamu kurumları ile sürekli etkileşim halindedir. Bu uygulamalar:

- Vatandaşın devlete olan etkileşimi kolaylaştırır, vatandaşın devlete bağlılığını artırır.
- Vatandaşların kamu yönetimine katılımını teşvik eder.
- Vatandaşların devletin yasal düzenlemeleri, yönetmelikleri, politikaları ve hizmetleri hakkında daha fazla bilgi sahibi olmasına olanak verir [14].

2.10.4. Devletten çalışana uygulamalar (G2E)

E-devlet uygulamalarının en önemli unsurlarından birisi de kamu çalışanlardır. Kamu çalışanlarının tutumu, nitelikleri ve e-devlet uygulamalarına katkı düzeyleri e-devlet modelinin başarısını büyük ölçüde etkileyecektir. E-devlet uygulamaları ile birlikte eğitilmiş, bilgili, teknolojiyi kullanabilen, inisiyatif sahibi, kendisine verilen yetkileri en iyi biçimde kullanabilen kamu çalışanlarına ihtiyaç duyulmaktadır. E-devlete modellerinde devletin önemli görevlerinden biriside kamu çalışanın niteliklerini en üst düzeye çıkarmak üzere

insan kaynakları politikalarının gözden geçirmek olmalıdır. E-devlet uygulamaları sonucunda kamunun insan gücü kaynağı hem nitelik hem de nicelik olarak değişim gösterecek [16].

Yukarıda sıralanan etkileşim yönlerinin hangi hizmetleri içerdiği ve bunların ilgili kişi ve kurumlara sağladığı avantajların neler olduğu Çizelge 2.3'te özet olarak verilmektedir.

Çizelge 2.3. E-devletin modelleri ve avantajları[22].

	E-devlet etkileşimi	Avantajlar
Devletten Vatandaşa	Bilgilendirme Vergi Sağlık Eğitim Kültür	Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması Kişileştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler Açıklık Düşük işlem maliyetleri
Devletten Ticari Kurumlara	Destek programları Tavsiye ve yol gösterme Düzenlemeler Vergi	Hızlı ve etkin etkileşim Daha az bürokrasi Düşük işlem maliyetleri
Devlet ve Tedarikçiler	E-satın alma	Verimlilikte artış Düşük işlem maliyetleri
Kamu Kuruluşları	Kamu kurumları arasındaki iletişim Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim	Verimlilikte artış Etkin bilgi paylaşımı Esnek çalışma ortamı

E-devletin uygulamalarının daha çok avantajları bulunmaktadır. Elektronik duyurular, elektronik oylamalar ve sanal lobiler oluşturulması bu örneklerden yalnızca bir kaçıdır.

E-devletten beklentiler en çok işsizlik sigortası, sosyal güvenlik, sosyal yardım, iş danışmanlığı, vergi, tapu, nüfus, sağlık, gümrük, adli sicil ve pasaport hizmetlerinde yoğunlaşmaktadır.

2.11. E-Devletin Güçlü ve Zayıf Yönleri

E-devlet sadece hükümetin bir web sayfası değil; politik, sosyal, ekonomik ve teknolojik tüm unsurları içerisinde barındıran ve kamu yönetiminin yönetim bağlamında dönüşümünü sağlayan bir süreçtir. Bu nedenle e-devletin başarısı söz konusu unsurların SWOT analizinin iyi yapılmasına bağlıdır. Çünkü bu dört unsurun e-devlete farklı açılardan olumlu ve olumsuz etkileri olabilmektedir. Başka bir deyişle, her bir boyut e-devlet için fırsat ve tehditler içerebilmektedir. Bu boyutların e-dönüşüm noktasında ortaya koyduğu risk, fırsat, tehdit ve zayıf yönlerin neler olduğu iyi tespit edilerek risk ve tehditleri fırsatlara çevirmenin yolları araştırılmalıdır. E-devletin siyasi yönü; strateji ve politika, yasal düzenlemeler, liderlik, karar verme süreçleri, mali kaynaklar, uluslararası ilişkiler ve siyasi istikrar konuları ile ilişkilendirilmektedir [14].

Çizelge 2.4. E-devlet modelinin siyasi yönleri [14].

Güçlü yönleri	Zayıf yönleri
Demokratikleşme reformlarıyla uyum Sürükleyici güç olarak internet, çağdaş / modern imaj.	Kısıtlı bütçe. Dijital alandaki hukuki alt yapı. eksikliği. Yönetimin e-devlete kayıtsızlığı. Yavaş işleyen karar verme süreci. Hiyerarşik yapı. Seçme endeksli kısa dönem yaklaşımı. Reformlara uyum isteksizliği.
Fırsatlar	Tehditler
Dış mali kaynaklara erişim. Rekabet avantajı. Yönetimin yeniden keşfi (yeniden yapılanma). Artan şeffaflık ve yönetim süreçlerini değiştirme gücü.	Bürokrasi. Korsanlık. Kötü niyetli kullanım. Yolsuzluk. Mevcut düzensizliği sürdürme isteği. Siyasi istikrarsızlık. Şeffaflık korkusu. Direniş gösterme.

Çizelge 2.4.'te de görüleceği üzere e-devlete geçişin en önemli unsuru geçişin siyasi yönlerini hesap etmektir. E-devletin bir ülkede gelişmesinin temel koşulu demokratik değerlere sahip bir yönetimdir. Öncelikle yönettiği toplumu geliştirme ve bürokratik işlerden arındırmaya yönelik siyasi irade mevcut olmalıdır. Bu irade mevcutsa uluslararası kaynaklara erişim kolaylaşmakta yeni bir yönetim anlayışı oluşmakta ve devlet yönetiminde şeffaflık ortaya çıkmaktadır. Ancak e-devlete geçiş ile ilgili siyasi net bir karar mevcut değilse, sonuç olarak hukuki alt yapıda eksiklikler, mali problemler, bürokratik direnç başta olmak üzere yanlış kararlar sonucu e-devlete ne sağlıklı bir geçiş sağlanabilir ne de iyi bir e-devlet süreci ortaya konulabilir.

Çizelge 2.5. E-devletin sosyal yönü [14].

Güçlü yönleri	Zayıf yönleri
Bireylerin bilgi teknolojilerini öğrenme arzusu. Uzman /yetenekli bireyler. Olası ihraç ürünleri.	Temel eğitim eksikliği. Düşük okur-yazar oranı. Bilgi teknolojisi okur-yazarlığı. Ülke içindeki dil farklılıkları. Halkın self Servis hizmetlerini kabullenmesi. Yetenek eksikliği: özel sektörle rekabet.
Fırsatlar	Tehditler
İstihdam artışı. Eğitim sisteminin gelişmesi. Kullanılabilir ucuz iş gücü. Bireylere yapısal iş imkanı. Daha iyi sağlık hizmetleri ve daha sağlıklı bir ortam.	Teknoloji alanında uzman olan beyin gücü. Diğer kültürlerin etkisi. Bireylerin direnci. Dijital bölünme. Gizlilik.

Çizelge 2.5.'te e-devletin sosyal yönü ile ilgili SWOT analizi yer almaktadır. Burada anlatılmak istenen öz itibari ile bireylerin devlet ile ilgili işlerinin yaparken dijital ortama uyum sağlayıp sağlayamayacağıdır. Bu uyum aranırken toplumun eğitim ve bilinç düzeyi, bilgisayar kullanım seviyesi ve gelir düzeyi gibi faktörler önemli rol oynamaktadır e-devlete geçerken vatandaşlara gerekli eğitim ve becerilerin kazandırılmış olması gerekmektedir. Bu geçişe direnç gösteren kesimler, bilgisayar okuryazarı olmayan bireyler olmakla beraber bunları minimize ederek ve fırsatlardan yararlanılarak e-devlet uygulamaları topluma benimsetilebilir.

Çizelge 2.6. E-devletin ekonomik yönü [14].

Güçlü yönleri	Zayıf yönleri
E-yönetişim modelinin dış mali kaynaklara erişim gücü . Özel sektör için şeffaflık.	Yatırımcı sektör sıkıntısı. Bütçe denetimi.
Fırsatlar	Tehditler
Harcamalarda üst düzey verim. Yeni iş imkanı. Etkin vergi toplama.	Yolsuzluk. Çıkar gurupları ve direnç.

Çizelge 2.6.`da yer alan e-devletin ekonomik yönü, ilk olarak anlattığımız e-devletin siyasi yönü ile iç içe sayılabilir. Çünkü e-devlete geçiş veri toplamayı kolaylaştırır ve kamu yönetimine şeffaflık getirir. Şayet bunlar siyasi olarak desteklenirse buna direnç gösteren çıkar gurupları ve yolsuzluklar engellenebilir. Kamu harcamalarının denetimi kolaylaşır.

Çizelge 2.7. E-devletin teknolojik yönü [14].

Güçlü yönleri	Zayıf yönleri
Olumlu yasal düzenlemeler. İnternet sürükleyici gücünden yararlanma. Gelişme imkanı	Yüksek maliyetli internet. Verilen dağınık olması. Bilgi teknolojilerinde standart eksikliği. Yazılım lisansları
Fırsatlar	Tehditler
Tek bir standart kullanma. ikinci el donanımın bolluğu.	Teknoloji bağımlılığı.

E-devletin teknolojik yönüne bakıldığında, gelişmiş bir bilişim altyapısı zorunludur. Bunun sağlanması için iyi bir telekomünikasyon altyapısı bilişim uzmanları ve standart yazılım uygulamalarına sahip olmak gereklidir. Bu standartlar ülke çapında uygulanabilmeli, devletin kuruluşları arasındaki senkronizasyon bu şekilde sağlanmalıdır. Tabi teknoloji bağımlılığı getiren bu aşamalara geçildiğinde kendi teknolojisini ve yazılımlarını üretme kapasitesine sahip ülkeler geleceğin parlayan yıldızı olacaklardır.

2.12. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılabilecek Sorunlar

E-devlet tüm getirilerine ve sağlayacağı yararlar karşın, barındırdığı olumsuzluklar nedeniyle risk unsuru da taşımaktadır. Olumsuzluklar yönetim kademelerinden, vatandaşların teknik ve yasal yetersizliklerden kaynaklanabilir. Bunların yanı sıra aşağıda belirlenen zorluklar da bulunmaktadır. Bu zorluklar aynı zamanda ülkeler arasında miktar açısından farklı olabilmektedir:

- E-devlet sistemin devlet ve kamu kurumları tarafından sahiplenmesi en büyük sorunlardan biridir. Belirlenmiş yapılar tarafından ele alınıp işlenmeyen e-devlet yapısı, gelişmeyecek ve başarılı sonuçlar doğurmayacaktır. Bu durumun aksine sistemin kamu kurumları tarafından fazla sahiplenilmesi de bürokratik birimler arasında paylaşım sorunları doğurabilir [30].
- Ülkenin telekomünikasyon altyapısı, insan kaynaklarının gücü, siyasi irade ve bağlılık ile politik ve idare önceliklerin yeniden belirlenmesi gibi koşullar e-devlet uygulamalarının başarısını etkileyecektir. Örneğin; İnternete erişimde yaşanan sıkışıklık, bağlantı hızının yetersizliği [30].
- Mevcut yasal düzenin bilişim teknolojilerindeki yeniliklere ayak uydurmaması önemli bir sorundur. Özellikle e-ticaret alanında çıkabilecek sorunlar, birçok ülke yasalarıyla çözümlenemeyecek durumdur. En öncelikli olarak ele alınması gerekli olan durum, işlem yapmak isteyen kullanıcıların sistem tarafından tanınması ve yaptıkları işlemin yasal olarak geçerli sayılmasını sağlayacak olan elektronik imza kanununun çıkarılmasıdır [30].
- Mevcut personel yapısının yeni sisteme ayak uydurmaması, bu alanda yetişmiş elemanların ise kamu sektörü yerine özel sektörde ya da yurtdışında çalışmayı tercih etmeleri de önemli bir sorun yaratmaktadır [30].
- Elektronik ortamdaki hizmetlerden ve elektronik devlet uygulamalarından yaralanan kullanıcılar haklarının yasal güvence altında alınması, e-devlet modelinin işlerliği için bir zorunluluk olan güven ortamının tesisi açısından büyük önem taşımaktadır. Kullanıcıların bu alanda işlem ve eylemlerini gerçekleştirirken kendilerini hukuksal güvence içerisinde hissetmeleri, kullanım oranlarının arttıracığı gibi elektronik devlet mekanizmalarının amaçlanan doğrultuda giderek artan bir ivmeye bireylerin yaşamlarına girmesi de sağlanacaktır. Kişisel verilerin

korunması ve dijital imza yasalarının çıkarılması bu alanda çok önemli rol oynayacaktır [16].

- Kamu kurumlarının tek tek geliştirdikleri e-devlet projelerinin birbiriyle ilişkilendirilerek ortak bir veri tabanı kullanılmasının önündeki bir başka engel de iletişim altyapısından kaynaklanan sorunlardır. Her kurumun kendi başına bir uygulama geliştirmesi farklı standart ve ölçütler kullanması sistemlerin birbiriyle konuşmasına engel olmaktadır. Bu da gereksiz kaynak israfının yanı sıra e-devlet projelerinin yavaş gelişmesine yol açmaktadır. Her kurumun aynı standartları kullanması durumunda bütün kamu kurumları arasında hem içe hem dışarıya doğru bir iletişim söz konusu olabilecektir [16].
- E-devlet kamu hizmetlerinin internet sayfasında sunulması değildir. Bu servislerin kamuya yaygınlaştırılmasının verimliliğe etki etmesini sağlamak da e-devlet anlayışının bir parçasıdır. Bu algılama hatası sistemin ilerlemesine engel oluşturmaktadır [31].
- Genellikle e-devlet projeleri "ortalama vatandaş"ın eğitim, bilgi, görgü, zekâ, kavrama düzeyine göre oluşturulup uygulamaya konmaktadır. Saptanan bu düzeyi, kimi vatandaşlar için yetersiz kalıp ihtiyacını karşılayamazken, kimi vatandaşlarımız için de karmaşık görünmektedir. Bu durum da sistemden beklenen verimliliğin alınmamasına neden olmaktadır [32].
- Altyapı; mevcut bilgilerin işlenmesi, depolanması, bir yerden bir yere iletilmesi ve bu bilgilere gerektiğinden erişilmesine olanak sağlayan teknolojiler, kuralları, standartları ve politikaları kapsamaktadır. Ve kullanıcıların en verimli şekilde hizmet alabilecekleri teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır. E-devlet projesinin hayata geçirilmesi, bilgiye erişimini, bilgiye erişimini hızlı kılınması ve kültürel yaşamdan pay alınabilmesine bağlıdır. Bunun yolu da ülkenin ulaşılması en zor köşelerine kadar uzanan bir iletişim altyapısının kurulmasıdır [33].
- E-devlet ana kapısının pratik ve kolay kullanılabilir olanı sağlanmaktadır. Bu kapsamda, tek bir merkezden yönetilerek, doğrudan tüm vatandaşlara hitap eden ulusal programların yanı sıra, vatandaşların çeşitli özelliklerine yönelik olarak gruplandırılmış programlar veya yaşadıkları bölgelere dikkate alarak yerel hizmetlere yönelik programlar hazırlanabilmelidir [33].

- E-devlet çok ciddi finans kaynaklarının yatırıma dönüştürülmesini, finansman için klasik bütçe hazırlama metotlarının dışında yeni modelleri oluşturulmalıdır. E-devlet yatırımları, bilgi işlemi bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de ilgilendiren bir yaklaşım gerektirmektedir. Ulusal kaynaklardan gerekli bütçe ayrılarak bu işe ne kadar önem verildiği gösterilmelidir. Uluslararası kuruluşlardan kaynak alınması için kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları tarafından e-devlet projeleri üretilmelidir. Kamu-özel sektör işbirliği oluşturularak özel sektörün finansman ve teknoloji desteği yapması sağlanabilmektedir [33].
- E-devlet uygulamalarında, vatandaşların özlük bilgilerinin güvenliğinden ve yapılan işlemlerin güvenli olmasından daha önemli bir unsur düşünülmemektedir. E-devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve öncelikli uygulamalarından biridir. Elektronik yaşamın gelişebilmesinin ve tarafların birbirlerini sorunsuzca tanıyabilmelerinin en önemli şartı, elektronik ortama ve açık ağ sistemine güvenin sağlanmasıdır. Bu nedenle, taraflar arası iletilerde bilginin gizliliği, bütünlüğü ve tarafların kimliklerinin doğruluğu, kurulacak olan teknik ve yasal altyapı ile garanti edilebilmelidir [34].

3. IRAK VE TÜRKİYE`DE MEVCUT E-DEVLET YAPILARI

3.1. Irak`ta E-Devlet

E-devlet programı, Irak kamu sektörünün gelişimi ve reformu açısından hayati ve önemli bir faktördür. Irak hükümeti e-devlet ile ilgili ulusal ve yerel düzeyde, Irak'ın ulusal kalkınma stratejisi, Irak'ın kalkınma hedefleri ve ulusal kalkınma planına uyumlu entegre bir yaklaşım sergilemiştir. Irak hükümeti bilgi ve bilişim ekonomisine dayalı farklı rekabet ekonomisine ulaşmak amacıyla doğru hüküm, vatandaşların katılımı, eşitlik ve sosyal adaletin gerçekleştirilmesi, hükümet işlerinde şeffaflık, sorumluk, yetenek ve faaliyetleri güçlendirerek kamu hizmetleri sunumunda bilişim ve iletişim teknolojisini yerleştirmeyi hedefleyerek e-devletin çalışma planı stratejisini tasarlamıştır.

E-devletin doğru uygulanması, geleneksel hükümet sisteminin eksiklerini atlayarak, devlet dairelerinin tümünde işlemlerinin icra edilmesinde kronik rutini ortadan kaldırılarak performans yüksekliğine neden olmuştur. Aynı şekilde e-devletin doğru ve başarılı uygulanması, kamu sektöründe vatandaş ile hükümet veya hükümet ile iş sektörü veya devletin resmi kurumları arasındaki aracılığı azaltarak idari yolsuzlukları önlemekte ve hükümet harcamalarını açık bir şekilde azaltmaktadır. Hükümet kararlarının alınmasında toplum katılımının geliştirilmesi uluslararası e-devlet girişiminin en önemli amaçlarından birisidir.

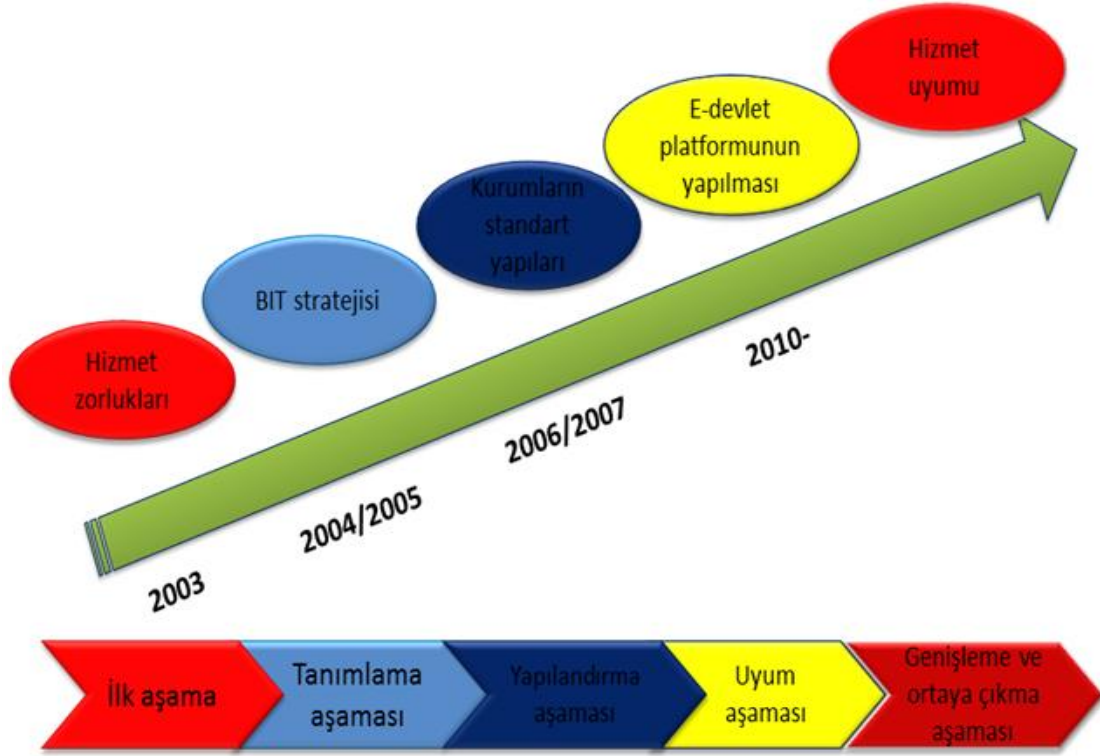
3.1.1. Irak'ta e-devlet konusunda ilk adımlar

Uluslararası bilişim ve iletişim teknolojisi toplumları arasında yer bulabilmek için, Irak 2003 yılında İtalyan hükümetinin yardımıyla e-devlet projesinin ilk aşamasına başlamıştır. Irak'ta e-devlet projesi yeniliği kabul etmeyen bir çevre olması nedeniyle özel bir durumdur. Birleşmiş Milletler 2004 yılında üye ülkelerin kurumlarını geliştirmesi için Irak hükümetine yardım etme davetinde bulunmuştur. Bu devletlerin başında İtalya, Bilim ve Teknoloji Bakanlığı kanalıyla, Irak Bilişim ve Teknoloji Bakanlığıyla imzaladığı anlaşma müzekkeresinde, İtalya Hükümeti ve Irak Hükümeti Bakanlıkları arasında intranet ağının

yapımı ve e-devlet projesinin yapımı ile ilgili gerekli teknik ve mali destek vermeyi taahhüt etmiştir. Bakanlıklar için yapılacak intranet ağı projesi, ülke altyapısının tekrar yapılandırılmasına imkân tanıyan e-devletin geliştirilmesinin ilk adımını temsil etmektedir. ABD Uluslararası Kalkınma Ajansı(USAID) ise, Irak Bilim ve Teknoloji Bakanlığı ile beraber Irak e-devletini geliştirme amacıyla 2007-2010 arası stratejisini tasarlamıştır. Şekil 3.1’de belirtildiği gibi e-devlet stratejisine güçlü bir destek yapıldığı takdirde gelişme ve ilerlemede büyük bir başarı sağlanabilir [35].

Irak’ta ağır güvenlik sıkıntıları olmasına rağmen, göstergeler Irak vatandaşlarında bilişim kültürünün arttığını işaret etmektedir, dolayısıyla bilgisayar okur-yazarlığı kavramına değinme gereği kalmamıştır. Bu konuyla ilgili olarak Irak vatandaşlarının bilgisayar kültüründen yoksun oldukları dile getirilmekteydi. Yaşanan bu değişimler kendi kendine ortaya konulmayıp, devlet kurumları düzeyinde ve özel sektörün bu yönde atılan birçok adımdan sonra değişimler görülmüştür.

Örneğin Yüksek Eğitim Bakanlığı düzeyinde, Bakanlık, bilgisayara dayalı eğitimi (Çalıştırma sistemi, ofis uygulamaları, internet ve e-mail gibi) öğretmenlerin yükselme koşulu, yüksek lisans öğrencilerin kabul ve rekabet koşulu durumuna getirmiştir. Milli Eğitim Bakanlığında ise, Bilgisayar Bilimleri ilkeleri ile ilgili eğitime ortaokul ve liselerde başlanmıştır, eğitim merkezlerinde ise öğrencilere, Uluslararası standartlara uygun programlar hazırlanmıştır. Bu adımların tümü ve diğerleri, Irak toplumunun büyük bir bölümüne bilişim kültürü artışı malzemesini temin etmiştir. Üzerinde durulması gereken bir diğer konu ise, internetin, evlere kablosuz ağ teknolojisi üzerinden ulaştırılmış olmasıdır. Dolayısıyla internetin ulaştığı evlerin oranı gün geçtikçe artmaktadır ve en azından internette gezinmek veya e-mail veya farklı alanlarda bilgi edinmek için kullanılmaktadır. Bu faktörlerden dolayıdır ki toplum e-devlet kavramını kabullenmiş ve e-devlet kanalıyla hizmet alınması konusunda hükümeti desteklemektedir.



Şekil 3.1. Irak e-devlet stratejisi 2007-2010 [35].

3.1.2. Irak'ta e-devletin başlangıcı

Irak'ta üç Bakanlık, Bilişim ve Teknoloji Bakanlığı, İletişim Bakanlığı ve Yüksek Eğitim Bakanlığı, Arap ve yabancı devletlerin tecrübelerinden yararlanarak E-devlet projesi konusunda yardımlaşmışlardır. Ancak başlangıçta 2004 yılı projenin başlamasına ve başarısını sağlayan planların yokluğu nedeniyle başarılı olamamıştır. 2006 ve 2007 yıllarında güvenlik durumları nedeniyle proje durma aşamasına gelmiştir. 2009 ve 2010 yıllarında iletişimin alt yapısıyla ilgili değerlendirme yapmak üzere bilimsel konferanslar düzenlenmeye başlanmış ve projenin Irak'ta uygulanabilmesi için pratik örnekler sunulmuştur. 2009 Şubat ayında e-devlet hususunda Bakanlık yönetmenliği komisyonu kurulmuştur. 2010 Nisan ayında ise Irak'ın e-devlet stratejisinin iş planı taslağı hazırlanarak aynı yıl içerisinde Bakanlar Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Sonrasında eğitim dönemi başlamış, e-devlet uygulamasından sorumlu 3000'e yakın devlet personeli ülkenin belirli merkezlerinde eğitim altına alınmıştır. İlgili Bakanlıklar (Bilişim ve Teknoloji Bakanlığı, İletişim Bakanlığı ve Yüksek Eğitim Bakanlığı) arasındaki uyumlu çabalar sonucu, vatandaş hizmetleri, hükümet sektörü ve özel sektörü kapsayan Irak e-devlet kapısı www.egov.gov.iq/egov-irag adı altında açılmıştır. Irak hükümeti Amman'da 13-17Ekim 2011 tarihleri arasında Birleşmiş Milletler Kalkınma Programıyla(UNDP) yüksek düzeyde bir toplantı düzenlemiştir. Toplantının amacı e-devlet uygulamasına gözlem, değerlendirme ve farklı Irak kurumlarının e-devlet hazırlığının değerlendirilmesinin yapılabilmesi için uygulama göstergesi belirlenmesidir. Değerlendirmelerin sonucuna dayanarak, e-devlet stratejisinin çalışma planı sunulmuş ve tekrardan geliştirilerek tasarlanmıştır.

E-devlet programı, Irak kamu sektörünün yenilenmesi ve tadil edilmesinde önemli bir etkidir. Irak hükümeti e-devlet ile ilgili ulusal ve yerel düzeyde, Irak'ın ulusal kalkınma stratejisi ve ulusal kalkınma planına uyumlu bir yaklaşım sergilemiştir.

Irak hükümeti, bilgi ve bilişim ekonomisine dayalı farklı rekabet ekonomisine ulaşmak amacıyla doğru hüküm, vatandaşların katılımı, eşitlik ve sosyal adaletin gerçekleştirilmesi, hükümet işlerinde şeffaflık, sorumluk, yetenek ve faaliyetleri güçlendirerek kamu hizmetleri sunumunda bilişim ve iletişim teknolojisini yerleştirmeyi hedefleyerek e-devletin çalışma planı stratejisini tasarlamıştır [36].

Birleşmiş Milletlerin, dünya devletlerinin e-devlete hazır olma durumlarıyla ilgili yapmış olduğu 2012 yılı anket sonuçlarına göre dünya sıralamasında Irak, 2010 yılı anketinde 136. Sıradayken 137. Sıraya gerilemiştir, dolayısıyla dünya çapında bir sıra geriye düşmüştür. Bu durum Çizelge 3.1'de belirtildiği gibi e-devlet sektörü ele alındığında, yeni kalkınan bir devlet için gelişmiş bir aşamadır. Anketin saptadığı bir diğer husus ise, e-devlet, düzenleyici reformu teşvik ederek, hükümet düzeyinde yüksek şeffaflık gerçekleştirmiştir ve aynı zamanda kamu hizmetlerinin düzelmesine neden olmuştur ve Irak'ın karşı karşıya kaldığı ekonomik ve güvenlik sıkıntılarına rağmen, engellere karşı daha fazla karşı koyma olanağı tanımıştır.

Çizelge 3.1. Ülkelerin 2010 ve 2012 e-devlete hazır olma durum sıralaması(Birleşmiş Milletler'in Hazırladığı Rapor) [37].

Ülke	E-devlet 2012	2012 Yılı	2010 Yılı	Sıra değişimi
Güney Kore	0.9283	1	1	-
Hollanda	0.9125	2	5	+3
İngiltere	0.8960	3	4	+1
Danimarka	0.8889	4	7	+3
ABD	0.8687	5	2	-3
Fransa	0.8635	6	10	+4
İsveç	0.8599	7	12	+5
Norveç	0.8593	8	6	-2
Finlandiya	0.8505	9	19	+10
Singapur	0.8474	10	11	+1
Kanada	0.8430	11	3	-8
Avustralya	0.8390	12	8	-4
Irak	0.3409	137	136	-1

2008, 2010 ve 2012 yıllarında Birleşmiş Milletlerin online hizmetlerle ilgili anketi, karşılaştırıldığında, Çizelge 3.2'de 2012'de e-hizmetlerde miktar ve tür olarak artış olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.2. 2008, 2010 ve 2012 yılları Online hizmet değerleri[37].

Ülke	Online Hizmet 2012	Online Hizmet 2010	Online Hizmet 2008
Güney Kore	1.0000	1.0000	0.8227
Hollanda	0.9608	0.6794	0.7893
İngiltere	0.9739	0.7746	0.6923
Danimarka	0.8562	0.6730	1.0000
ABD	1.0000	0.9365	0.9532
Fransa	0.8758	0.6825	0.8294
İsveç	0.6732	0.4444	0.5585
Norveç	0.8562	0.7365	0.9465
Finlandiya	0.8824	0.4794	0.6321
Singapur	1.0000	0.6857	0.6120
Kanada	0.8889	0.8825	0.7659
Avustralya	0.8627	0.7651	0.7525
Irak	0.2876	0.1524	0.1070

E-devlet uygulamalarıyla ilgili olarak, Çizelge 3.3'te Birleşmiş Milletlerin 2012 e-devlet gelişim endeksinde; Irak; elektronik hazırlık göstergesi, altyapı göstergesi, insan kaynakları

göstergesi, Elektronik katılım göstergesi ve Ağ ölçüm göstergesi açılarından değerlendirilmiştir.

Çizelge 3.3. 2012 E-devlet gelişim Endeksi[37].

Sıra	Ülke	E-Hazırlık Endeksi	Online Hizmet	İnsan Sermayesi Endeksi	Altyapı Endeksi	E-Katılım Endeksi
1	Güney Kore	0.8785	1.0000	0.9929	0.6390	1.0000
2	Hollanda	0.9125	0.9608	0.9425	0.8342	1.0000
3	İngiltere	0.8960	0.9739	0.9007	0.8135	0.9211
4	Danimarka	0.8889	0.8562	0.9489	0.8615	0.5526
5	ABD	0.8687	1.0000	0.9202	0.6860	0.9211
6	Fransa	0.8635	0.8758	0.9244	0.7902	0.5789
7	İsveç	0.8599	0.8431	0.9141	0.8225	0.6842
8	Norveç	0.8593	0.8562	0.9347	0.7870	0.6842
9	Finlandiya	0.8505	0.8824	0.9467	0.7225	0.7368
10	Singapur	0.8474	1.0000	0.8500	0.6923	0.9474
11	Kanada	0.8430	0.8889	0.9238	0.7163	0.6842
12	Avustralya	0.8390	0.8627	1.0000	0.6543	0.7632
137	Irak	0.3409	0.2876	0.6151	0.1201	0.1053

3.1.3. Irak'ta e-yönetişim ve e-devlet vizyonu

Irak hükümeti e-yönetişim kanalıyla, değişime yön vermek amacıyla ilgili menfaat sahipleriyle istişare edilerek 2010 yılından beri strateji ve açık bir Vizyon ortaya koymuştur. Bu Vizyon ulusal ve yerel kalkınma ihtiyaç ve fırsatlarını göz önünde bulundurmıştır. E-Yönetişimin kalkınma vizyonu, Irak Milli kalkınma stratejisi, Milli kalkınma planı ve kamu sektörünün yenilenme programıyla örtüşmektedir.

Vizyon, genel amaçları belirleyen orta vadeli beyandan ibarettir, onun kanalıyla kurumsal değişimin yol haritası ve genel yönü gösterilmektedir. Vizyon, her türlü menfaat sahibinin faaliyet, ilgi alanı ve menfaatlerini bir arada toplayan bir çerçeve sağlamakta olup, farklı

menfaat sahiplerinin faaliyetlerinin artışı sağlamak için uzun vadeli daim kalkınma ve iyi yönetim hedefine doğru ortak bir yön temin etmektedir.

E-yönetişim faktörü, günlük işlerde göz önüne alındığında, iç ve dış işlemlerdeki uygulanmasının önemine bakıldığında, gelecek 5 yıl için E-yönetişim stratejisi Vizyonu aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

Irak hükümeti kamu hizmetlerinde bilgi ve bilişim teknolojisini kullanarak, doğru yönetim, vatandaşların katılımı, eşitlik ve sosyal adaletin gerçekleştirilmesi, hükümet işlerinde şeffaflık, sorumluk, yetenek ve faaliyetleri güçlendirerek bilgiye dayalı farklı rekabet ekonomisine ulaşmayı hedeflemiştir [38].

3.1.4. Irak'ta e-yönetişimin stratejik amaçları

Vizyonun gerçekleştirilmesi için ve e-yönetişim kullanımından tam yarar sağlanması için, Irak'ta e-yönetişimin stratejik amaçları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

İlk Stratejik amaç:

Sivil toplumun kamu işlerine katılımını sağlamak, hükümet ile vatandaşların kaynaşmasını ve sosyal entegrasyonun güçlendirmek.

İkinci Stratejik amaç:

E-devlet hizmetlerini iller arasında yayınlayarak ve destekleyerek, tüm vatandaşlara fırsat eşitliğini sağlamak.

Üçüncü Stratejik amaç:

Bilgi ve bilişim teknolojisini kullanarak kamu kuruluşlarının yeteneklerini yükseltmek, dolayısıyla iyi yönetimin sağlanması, yetenek, şeffaflık ve araştırmanın güçlendirilmesi.

Dördüncü Stratejik amaç:

Sağlıklı ekonomik kalkınmaya elverişli ortamın geliştirilmesine katkıda bulunmak.

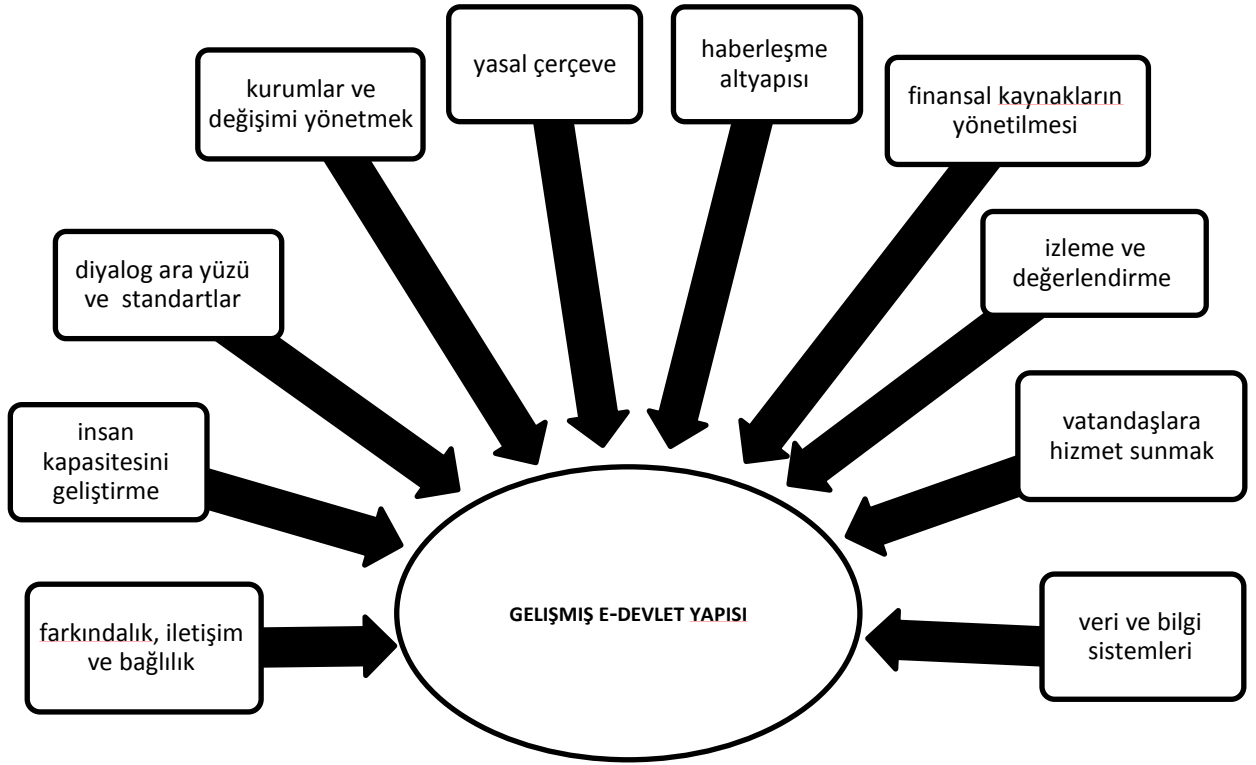
Beşinci Stratejik amaç:

Bilgiye dayalı toplum kalkınmasının güçlendirilmesi ve sayısal uçurumun doldurulması [38].

3.1.5. Irak'ın e-devlet çalışma planı

Irak'ın e-devlet çalışma planı on temel faktörden oluşmaktadır. Bilgi ve bilişim teknolojisinin değişim etkisine ışık tutma açısından bu faktörlere değinmek büyük önem taşımaktadır[38] . Bu faktörler:

- 1- Bilinçlendirme, iletişim ve yükümlülük.
- 2- İnsan Kaynakları gücü yaratmak.
- 3- Ara görüşmeler ve standartlar.
- 4- Kurumlar ve değişim yönetimi.
- 5- Hukuksal çerçeve.
- 6- İletişimin alt yapısı.
- 7- Mali kaynakların yönetimi.
- 8- Kontrol ve değerlendirme.
- 9- Vatandaşa hizmetlerin ulaştırılması.
- 10- Bilgi ve bilişim sistemleri.



Şekil 3.2. Irak E-devlet çalışma planının özeti [38].

Çalışma planı, Irak'ın siyasi liderlerinden gerçek bir yükümlülük içerisinde olmalarını sağlama amacıyla konmuştur. Siyasilerin e-devlet ile ilgili bilgilendirilmeleri ve hükümet çalışmalarına sağladığı kazanım değeri, siyasi yöneticilerin yükümlülüklerinde fark yaratmaktadır. Devlet işlerini yöneten siyasi yöneticiler, topluma karşı yükümlülüklerini yerine getirebilme gücüne sahip olmalıdırlar.

Yine de, Bakanlıklar ve idareler arasındaki ve yerel, merkezi hükümetin farklı düzeyleri arasında işlerin organize edilmesi için, e-devlet programı yönetimi tarafından destekli çok güçlü bir organize mekanizmaya ihtiyaç bulunmaktadır.

Başka bir açıdan, toplumla iletişim hükümetlerin de en önemli görevlerinden biridir. Dolayısıyla e-devlet'in tüm topluma faydalı olabilmesi için tüm menfaat sahipleri tarafından kabul edilip anlaşılması gerekmektedir.

Elektronik Bilgilerin depolanması ve taşınması güvenliği e-devlet tarafından sağlanabilir ve sayısal ortamda özel bilgilerin korunması açısından önemlidir. Aynı zamanda ceza hukuku, elektronik suçların artması ve elektronik bilgilerin çalınması açısından güncellenmelidir, yine fikir mülkiyeti hukukunun da kanununun elektronik içerik mülkiyetini kapsamaması için düzeltilmesi gerekmektedir[38].

Irak'ta hukuki çerçevede, klasik evrak işlemlerine karşı eşdeğer şekilde elektronik uygulamalara adapte olunmalıdır. Nüfus cüzdanı, imza ve para yatırma işlerini bunlara örnek olarak gösterebiliriz. Dolayısıyla yönetmelikler, elektronik imza, elektronik onay ve elektronik dosyaların kayıt edilmesi kanunlarla belirlenmelidir, bunlara ilaveten, hükümet içerisinde bilgilerin paylaşılması hususunda, bu bilgilere ulaşma ve mutabakat beyanı alınabilmesi kanunlar çerçevesinde olmalıdır[39].

Hükümetin vatandaşa ve vatandaşın hükümete ulaşması, kablolu ve kablosuz iletişim hizmetlerine kolay ulaşılması hukuki yollarla çözülebilir. Kablolu ve kablosuz iletişim pazarının oluşturulması, bağımsız organizatörler oluşturulması ve rekabeti destekleyen düzenlemelerin yapılması örneklerinde olduğu gibi [39].

3.1.6. Irak e-devlet kapısı

E-devletin en önemli rolü, toplumun kendi ihtiyaçlarıyla ilgili kamu hizmetlerini yüksek kalitede almalarıdır. Aynı zamanda devlet idaresinde şeffaflık ve faaliyetin artması için e-yönetişim'inde geliştirilmeye ihtiyacı bulunmaktadır. Bu bağlamda hizmetler, vatandaşa ve menfaat sahiplerine entegre ve devamlı elektronik hizmetler kanalıyla gerekli yer ve zamanlarda diğer klasik iletişim kanalları ve gelecekte kullanılacak yeni iletişim cihazlarını göz ardı ederek tek kapı esasına dayanarak ulaştırılır.

Daha önce Irak e-devlet kapısını E-Irak portal Temmuz 2011 tarihinde www.egov.gov.iq/egov-iraq sitesi üzerinden Irak'ın resmi ve ana Elektronik giriş kapısı hayata geçmiştir. Bu elektronik kapı, Irak e-devlet kurulumunun ilk adımı olup, güncel uluslararası sistemleri kervanına en güncel bilişim ve iletişim teknolojisiyle katılmıştır. Elektronik kapıya göz attığımızda Şekil 3.3'te olduğu gibi çok kolay ve basit tasarım herhangi bir karmaşa içermemektedir.



Şekil 3.3. Irak E-devlet kapısı [40].

3.1.7. Irak e-devlet portalı üzerinden sunulan hizmetler

Irak e-devlet elektronik kapısı, yüksek kalite ve güç ve zamandan tasarruf ederek, Irak vatandaşları, devlet kurumları ve özel sektörlere farklı hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler [40]:

- a. Vatandaşlara verilen hizmetler.
 - b. İş kesimine verilen Hizmetler.
 - c. Resmi sektöre verilen hizmetler.
 - d. Gayri resmi kurumlara verilen hizmetler.
 - e. Konulara göre verilen hizmetler.
1. Vatandaşlara verilen hizmetler. Vatandaş hizmetleri bölümü, vatandaş ile ilgili devlet dairesine bağlı ihtiyaç duyduğu bilgi ve hizmetleri kapsamaktadır ve istenilen hizmet ile ilgili bilgileri internet üzerinden temin etmektir. İstek sahibi,

resmi idarelerin sunduğu ilgili hizmet hakkındaki tüm bilgileri ve iletişim bilgilerini bulabilir.

2. İş hizmetleri. İş hizmetleri bölümü, elektronik kapı üzerinden Irak iş adamlarına ilgili iş hizmetlerini sunmaktadır. İş adamlarının ihtiyaç duydukları ilgili bilgi ve hizmetleri almaları için ilgili resmi kuruma bağlamaktadır ve istenilen gerekli bilgileri temin etmektedir. Bu bölüm kanalıyla, iş adamları, gerekli duydukları tüm bilgi, belge ve iş ile ilgili her türlü bilgileri alabilir.
3. Resmi sektör hizmetleri. Irak'ta e-devlet resmi kurumlara gerekli hizmetleri sunmaktadır. Resmi Kurumların ihtiyaç duydukları tüm bilgileri sunmaktadır, kurumları farklı devlet resmi dairelerine bağlamaktadır. Resmi işlemlerde devlet resmi daireleri arasında bağlantı kurarak kaliteli, tasarruflu, az vakit ve güçlü işlemleri kolaylaştırmaktadır.
4. Resmi olmayan kurum hizmetleri. Irak e-devlet kapısı, vatandaş hizmetleri, Resmi kurum hizmetleri yanı sıra, resmi olmayan kurumlar, Irak'ın insani ve sosyal kurumlarına hizmet vermektedir. Söz konusu kurumlar gerek duydukları bilgileri, Irak e-devlet kapısı üzerinden alabilmektedir. Bu resmi olmayan kurumların resmi ve resmi olmayan diğer kurumlarla bağlantılarını, hızlı, az maliyetli ve daha kaliteli sunmak, kurumların verimliliklerini artırmak ve daha fazla faydalanacak gruplara ulaşmak için e-devletin sunduğu bilgilerden tek elektronik kapıdan yapması sağlanıyor. Örnek; Kadın ve çocuk Derneği, esirler ve mahkûmların savunma Vakfı ve İnsan Hakları Örgütü vb. kurumlar ve örgütler.
5. Konulara göre verilen hizmetler. Irak e-devlet üzerinden konulara göre verilen hizmetler türleri farklı olduğundan dolayı, aşağıda yazıldığı sınıflar gibidir.

Bakanlar Kurulu kararları.

Yönetmelik ve düzenlemeler.

Bireysel belgeler.

Irak vatandaşlık belgeleri.

- a. Elektronik kanaldan pasaport müracaatı ve form doldurma talimatı.

Doğum ve Ölüm sertifikalarının düzenleme ve kayıt hususları.

- a. Doğum belgeleri
- b. Ölüm belgeleri

Sağlık

- a. Sağlık sektörü elektronik hizmetleri
- b. Hekimlerin merkezi elektronik dağıtımı
- c. Elektronik burs sistemi
- d. Tıbbi yardım izleme programı
- e. Sanayi çevreler ve tıbbi destekler
- f. Tıbbi bitkiler bilgilendirmeleri
- g. Sıhhi durumlar rehberi
- h. Aşı programları
- i. Hastaları tedaviye gönderme mekanizması
- j. İlaç fabrikası açma koşulları
- k. Irak'ta kaydı yapılan ilaçların son güncellenmesi
- l. Irak'ta kaydı olan ilaç şirketleri
- m. Eczacılar sendikası tarafından ruhsat verilen bilimsel depolar
- n. Tıbbi komisyon bölümünde yurt dışı tedavi türleri ve koşulları
- o. Tıbbi şirketlerin gerekli kayıt istemleri
- p. Tıbbi cihazların kayıt formu
- q. Hekimleri koruma kanunu

Eğitim

- a. Eğitim sektörün bakışı
- b. Eğitim sektörü zorlukları
- c. Eğitim sektörü beşli kalkınma planı amacı

Trafik ve cezalar

- a. Ehliyet almak.
- b. Trafik ceza ve aykırılıklarıyla ilgili bilgiler.
- c. Çalınan ve emniyet tarafından alıkonulan araçlarla ilgili bilgilendirme.
- d. Yeni ithal edilen araçlarla ilgili işlemler ve Trafik Genel Müdürlüğüne gelme tarihleri.

İletişim

- a. İnternet hizmetleri.
- b. İletişim sektörü beşli kalkınma planı amacı.

Bilimsel araştırma ve geliştirme AR-GE

- a. Bilimsel yenilikler.
- b. Bilimsel yenilikleri üstlenme formu.
- c. Sağlık araştırmaları.
- d. Sağlık sektöründe araştırma formu sunma kolaylığının elektronik sistemi.

İş kaydı

- a. Özel güvenlik şirketlerinin kaydı.
- b. Irak'ta, Irak, Arap, Yabancı ticari markaların tescili.
- c. İlaç fabrikası açma koşulları.
- d. Tıbbi cihaz şirketlerinin kayıt gereksinimleri.
- e. Tıbbi cihazların kayıt formu.

*Devlet kuruluşu olmayan kuruluşların kaydı**Görevlendirilme ve gönüllü katılım*

- a. Emniyete gönüllü katılım.
- b. Elektronik iş giriş formu.

İş ve Sosyal işler

- a. İşsizlerin tescili.
- b. İşsizlere kolay kredi verilmesi.
- c. İşsizlere eğitim.
- d. Sosyal bakım.
- e. Sosyal hizmet kartı.

Belediyeler ve su işleri

- a. Bir parsel arsa talep müracaatı.
- b. Su aboneliği ve borç öğrenme.

Ruhsat ve onaylar

- a. İnşaat ruhsatı(ev) veya ev Restorasyonu ruhsatı.
- b. Ev inşaatı ile birlikte eczane veya muayene hane inşaatı ruhsatı.
- c. Kaldırım kullanma talebi.
- d. Apartman inşaatı ruhsat talebi.
- e. Endüstriyel proje yapımı ruhsatı verilmesi(Market, fabrika, Atölye).
- f. Yerleşim bölgesinde fırın yapımı ruhsatı.

Yerleşim ve tapu sektörü

- a. Bir parsel arsa talep müracaatı
- b. Cami veya kilise yapımı için bir parsel arsa tahsis talebi
- c. Irak İmar hazinesinden ev yapımı için kredi talebi tescili

Birleşmiş Milletler, Batı Asya ekonomik ve sosyal komisyonunun (ESCWA) Arap ülkeleri e-devlet stratejisi ile ilgili raporuna dayanarak, hizmetler iki türe bölünmüştür. İlk hizmet türü, vatandaş işlemlerinde yardımcı olacak bilgilerle desteklenmesi, örneğin vatandaşın belge ve formları indirerek yazdırması. İkinci hizmet türü ise, enteraktif hizmetleri kapsamaktadır, örneğin, gezicinin talepte bulunması, fatura yatırması gibi işlemler[41]. Bu raporda Irak e-devlet ve diğer ortak tarafların bu site üzerinden verdikleri hizmetler 3.4no`lu çizelgede belirtilmiştir.

Çizelge 3.4.Irak e-devlet kapısında sunulan hizmetler sayısı ve katılan taraflar [41].

Ülke	Hizmetlerin Sayısı	Katılan Tarafların Sayısı
Irak Cumhuriyeti	60	13

3.1.8. Irak e-devlet uygulamasının önündeki engeller

E-devlet uygulamasının önemi ve beklenen çok fazla faydalarına rağmen, e-devletin çoklu engelleri de bulunmaktadır, engellerin çoğu uygulama eksikleri, yönetsel alt yapı problemleri veya hukuksal problemler veya finansal engellerden oluşmaktadır.

E-devlet uygulaması engelleri, hakiki özellikler veya sosyal, teknik, hukuksal ve kurumsal bağlamdaki engeller kanalıyla, ya vatandaşın ya da iş sektörlerinin e-devlet uygulamasına ulaşmasını veya kamu sektörü tarafından bu hizmetlerin verilmesini engellemektedir. Irak'ta e-devlet uygulaması başarısını engelleyen en önemli engeller ise [42]:

1. İşlemler.

Irak'ta, e-devlet 4 yıl önce Amerika Birleşik Devletlerinin desteği, önerisi ve sunmuş olduğu yol ve plan haritası çerçevesinde başlamıştır. Ancak, altyapı, kaynaklar, bireyler ve başka nedenlerden dolayı Irak e-yönetişim örneğine uyumlu olamamıştır. Irak'ta bürokrasi, sayısal ortama dönüşmemesinden dolayı kağıt üzerinde işlem yapmaya zorlamaktadır, dolayısıyla e-devlet projesine başlanılamamıştır. Aynı zamanda Bakanlıklar, bireysel yöntemlerle ve her Bakanlık kendi kurmuş olduğu yöntemle herhangi bir düzenleme ve organizasyon yapmadan çalışmaya devam etmektedir. Burada şunu diyebiliriz, siyasi bir karar alınmadan e-devletin uygulanması mümkün olamayacaktır ve veri ve işlem merkezi olamayacaktır. Bir diğer yönden Irak hükümeti e-devlet çalışması ve (G2C) siyasetiyle ilgili uluslararası toplantı ve faaliyetlere katılmaktadır, bundan dolayı da uluslararası devletlerin desteğini almaktadır ve uluslararası bilişim teknolojileri toplumlar arasında uluslararası kabul görmektedir[42].

2. Bilişim ve iletişim teknolojileri alt yapısı.

Bilişim toplumuna dönüşüm ile ilgili devletin atacağı ilk adım, internet varlığının gerçekleşmesidir. İnternet ağına ulaşmakta halen Irak'ta iyi veya kötü ama çok külfetli problemler bulunmaktadır. Irak'ta elektrik enerjisinin verilmesinde arızalar bulunmakta olup, Elektrik gün içerisinde saatlerce kesilebilmektedir. Irak'ta internet sunumu yapan firmalar sayıca az ve yetersizdir [43].

Kamu sektöründe e-devletin yaygın kullanımı için Bilişim ve İletişim Teknolojisi altyapısının temin edilmesi temel koşullardan biridir. Irak bilişim ve iletişim teknolojisi alt yapısıyla ilgili büyük sıkıntılar yaşamaktadır. Devlet dairelerinin uyumlu çalışabilmeleri için bilişim ve iletişim teknolojisi alt yapısıyla ilgili yardımlaşma programı geliştirilmesinin önünde temel engeller bulunmaktadır[44].

3. Kamu sektörü personelinin yeterliliğinin bulunmaması.

Irak'ta siyasi ve sosyal istikrarın bulunmaması, devletin tek partili yönetimden demokratik sisteme geçmesi, proje kararlarının bireylerin siyasi direktifleri güdümünde olduğundan dolayı e-devlet projesi büyük bir ilerleme sağlamaya etkisi olmuştur. Fakat bilişim teknolojileriyle ilgili kamu sektöründe uzman ve bilgi sahibi bireylerin az oluşu da e-devlet projesinin gelişmesini engelleyen faktörler arasındadır. Özellikle, son savaştan bu zamana kadar, Irak bilişim teknolojisi sektöründe çalışan yetenekli bireylerin yurt dışına iltica etmelerinden dolayı bilişim teknolojisiyle ilgili yetenekli eleman ihtiyacı duymaktadır [43].

Kamu sektörünün birçok personeli, Ulusal düzeyde başarılı bir şekilde e-devlet uygulaması konusunda bilgi ve beceriden yoksundur. Bilgi ve iletişim teknolojileri becerisine ek olarak, e-devlet uygulamasının başarısı, idari düzeyde birçok gereksinime ihtiyaç duymaktadır. Bunlardan bazıları, proje idaresi becerisi ve hükümet sektöründe iş süreçlerinin tekrar edilmesi (BPR). Kamu sektöründe, bilgi ve becerilerin önemine geniş bilinç olmasına rağmen göstergeler, değişime direncin bu uğraşların önündeki en önemli ortak engeldir.

Beyin göçü Irak'ın en önemli temel engellerinden biridir. Özellikle e-devlete bağlantılı olan sektörlerde bu durum görülmektedir. Kalkınma aşamasında olan Irak gibi ülkelerde, sadece e-devlet ve Bilgi Bilişim Teknolojileri sektörlerinde değil, genel olarak tüm sektörlerde ulusal düzeyde beyin göçü sıkıntısı yaşanmaktadır.

Yukarıda yazılanlara ek olarak, bilimsel yetenekleri kamu sektöründen uzak tutan en önemli dezavantajlarından biri de kamu sektörünün olumsuz imajıdır. Örneğin, torpil ve rüşvetin yayılması, yeteneğe dayalı değerlendirme kültürünün bulunmaması ve yaratıcılığı değerlendirmenin olmaması gibi. Bu tür olumsuzluklar, değerli yetenek ve uzmanlıkları kamu sektörünün dışına itmektedir [44].

4. Finansal eksiklik.

Finansal kaynakların zayıflığı, Irak'ta e-devlet projesinin önünde bulunan en önemli temel engellerdendir. E-devlet projesiyle ilgili birçok Bakanlıkta bulunan yüksek makam

sahipleri, e-devlet projelerine öncelik tanımamakta ve uygulamayı yapan birimlere e-devlet projesinin kalkınmasına gerekli olan kaynakların çok azını kullandırmaktadırlar. Bu tür durumlar kurumlarda oluşan idari bürokrasi veya yolsuzluklardan kaynaklanmaktadır [43].

E-devletin geliştirilmesi için nispeten büyük kaynaklar gerekmektedir. Bu projeler ister plan, danışmanlık, proje organizasyonu, alt yapının yapılması ve yeni bilişim sistemi idaresinin geliştirilmesi bakımından, ister eğitim projeleri ve beceri, yetenek bakımından büyük maliyet gerektiriyor. Bu mali engeller dikkatli tasarlanmış e-devlet projesinin uygulanması için hata payının minimum seviyede olmasını gerektirmesi hükümet üzerinde çok fazla baskı oluşturmaktadır. Genellikle bu tür baskılar, ülkeleri e-devlet projelerini planlarken sonuca yönelik olması için daha gerçekçi ve kısa zamanda sonuç veren projelere yönlendirir, önemi ve etkisi toplum bakımından daha az olmayan diğer Kalkınma hedefi olan e-devlet projelerinin ise göz ardı edilmesine neden olur.

Irak'ın e-devlet projeleri için sınırlı mali kaynaklar tahsis etmesi nedeniyle dış kredi ve bağış veren uluslararası kurulların ayırdığı mali yardımlara bağlı olarak Irak e-devlet projelerini geliştirmektedir. Bu tür yardımlar genellikle sürekli olmayıp, bu kurullar açısından politik durum ve değerlendirmelere bağlı olmaktadır. Sonuç olarak, bu tür mali sıkıntılar e-devlet projelerinin gelişmesini engellemektedir [44].

5. Sayısal uçurum.

Sayısal uçurum, geniş bir şekilde e-devlet kabulünü engelleyen uluslararası temel engellerden birini teşkil etmektedir. Aynı zamanda genellikle Arap dünyasında ve özellikle Irak'ta çok önemli kalkınma engellerinden biridir. Irak, vatandaşları arasında internet ve bilgisayar ile ilgili kullanıcı sayısının düşmesi sıkıntısını çekmektedir. Hükümet sayısal uçurumdan kaynaklanan problemleri yenmeye yönelik internet ağı iletişimi genel merkezleri temin ederek yenmeye çalışmaktadır. Aynı zamanda bilgisayar eğitimsizliğini yok etmek ve kullanıcılarını artırmak amacıyla, bilgisayarı, ortaokuldan başlamak üzere üniversiteler ve tüm okul aşamalarında okuma gereksinimi olarak belirlemiştir. Bunlara rağmen, Irak'ta bilgisayar ve internet kullanmasını bilmeyenlerin sayısı yüksektir. Bu uçurum bir şekilde e-devleti kabullenme engellerinden biri olarak gösterilmektedir [44].

6. Kurumsal çerçeveler.

Ulusal kurumsal çerçeveler, e-devlet olarak, hükümet yoluyla sorumlulukların ve e-devletin geliştirilmesiyle ilgili gerekli komisyonların kurulması anlamını taşımaktadır. Ancak Irak'ta e-devletin geliştirilmesiyle ilgili bugüne kadar, sorumlulukları belirleyecek ve bunu yönetecek merkezi hükümetten yoksun olması büyük bir engel teşkil etmektedir. Merkezi hükümet yönetimi yerine, hükümet dairelerinde hükümet tarafından organize olmayan farklı projelere odaklanılmıştır. Irak'ta e-devlete uygun kurumsal ağın bulunmaması ve mali kaynakların yetersizliği, e-devletin geliştirilmesinin önündeki en önemli engellerdir[44].

7. Yasama ve yasal çerçeveleri.

Yasama ve yasal çerçevelerin e-devlet girişimlerine uygunluğu, girişim başarısının en temel faktörüdür. Irak'ta işlemleri kâğıt üzerinden kanunlarca tanınan elektronik ortama taşımak (Elektronik ortamda ödeme, e-imza ve benzeri devlet işlemleri) ilk aşamalarındadır. Irak'ın uygun yasal çerçeveleri bakımından fakir olması, yararlanabilecek birçok e-devlet hizmetinin yavaşlamasına neden olmuştur[44].

8. Hükümet istikrarsızlığı.

Birçok Arap ülkesi, hükümet sektöründe e-devletin kullanımına, kamu sektörü reformu ve gelişmesi bakımından küresel eğilim olarak bakacağına, ikincil eğilim olarak bakmaktadır. Hatta Irak gibi bazı kalkınma aşamasında olan hükümetler, e-devlete sadece uluslararası baskılara karşı estetik işlemler olarak bakmaktadır, dolayısıyla hükümetler herhangi bir tehdit, siyasi ve mali sarsılmaya uğradığında e-devlet projeleri ilk kurban edilecek projeler arasında bulunmaktadır[44].

Hükümet değişikliği veya hükümet bünyesinin değişmesi halinde, kalkınma programı devamlılığının olmaması ve e-devlet üzerinde yeni çalışacak yetkililere uygun bilgiler aktarılmaması, diğer kalkınma projeleri gibi e-devlet üzerinde vahim izler bırakır. Aynı şekilde savaş ve terör ile ilgili güvenlik tehditleri siyasi faktörlerin bir diğer e-devleti göz ardı etme nedenlerinden sayılmaktadır.

9. Toplumun e-devlet hizmetlerini kabullenmesi.

Vatandaşlar ve iş sektörünü e-devleti kullanmaya ikna etme zorluğu, e-devlet girişiminin toplum genelinin yararına genelleştirilmesinin önündeki en önemli temel engellerden biridir. Bu sektörde hükümetin karşılaştığı en önemli zorluklar, e-devlete karşı kamuoyu bilinçlendirilmesi, e-devletin vereceği hizmetlere karşı güveninin artırılması ve e-devlet projelerinden beklenen hedeflere karşı toplum görüşünün düzeltilmesidir. Irak'ta vatandaşlar ve iş sektörü elektronik hizmetlerle ilgili sınırlı ve çok az bilgiler alabilmektedir. Zaten hiçbir e-devlet projesi belirli bir kullanımı gerçekleştirmeden başarılı sayılamaz [44].

E-devlet projesinin başarısı, vatandaşların, şirketlerin ve idarelerin kabul ve rızasını kazanması, kolay kullanılması ve içeriğinin uyumlu olmasıyla mümkündür. Dolayısıyla e-devletin geliştirilmesi için, ilgili tüm faaliyet alanlarının katılımı ve uyumlu elektronik bir ortam yapımına başlanması, vatandaşın eğitilmesi, bilgisayar eğitimsizliğinin giderilmesi, önceliklerin ve hükümetten gereksinimlerin belirlenmesi ile gerçekleşir. Dolayısıyla yazılı olan bilgilerin gerçekleşmemesi halinde e-devlet amacına ulaşamayacaktır.

3.2. Türkiye’de E-Devlet

Yeni asrın en önemli uygulamalarından birisi de e-devlettir. Hemen hemen tüm ülkeler bu uygulamayı benimsemektedir. E-devletin tasarruf sağlaması, işlem sürecini kısaltması ve ülkeye değer katması Türkiye’nin de bu uygulamaları dünya çapında benimsemesine yol açmıştır. Gelişmiş ülkeler arasındaki yerini korumak, bu konuda dünyadaki gelişmelere ayak uydurmak ve daha yüksek seviyeye çıkarmak, vatandaşlara daha iyi, hızlı, güvenilir ve modern hizmet sunmak amacıyla e-devlet uygulamasını benimsemiştir. Özellikle son yıllarda Türkiye’de ekonomik, siyasal, kültürel, bilgi, iletişim ve endüstriyel gelişmeleri toplumsal yaşamda yansımaları e-devlet uygulamasını daha da önem kazandırmıştır. E-devlet uygulamalarının sadece verimlilik artışı ve vatandaşa daha kaliteli hizmet sunumu ile kalmadığı, aynı zamanda denetim ortamını sağlayarak, kamu yönetimi anlayışının daha şeffaf, hesap verebilir ve güvenilir olmasına yol açtığı bilinmektedir. Bu da idari yolsuzlukları ortadan kaldırmak ve muhtemel yanlışlıkların önlenmesine sebep olmaktadır.

3.2.1. E-Avrupa girişimi

AB lkeleri daha fazla rekabet gücü kazanmak ve ye devletlerin ağ dönüşümünü sağlamak amacı ile 1999 yılının Aralık ayında e-Avrupa girişimini duyurmuştur. Avrupa Birliği 23-24 Mart 2000’de Lizbon’da yapılan toplantıda Avrupa Konseyi daha önce 1999’de benimsenen e-Avrupa girişimini desteklemeye karar verdi. Bu kararın sonucu olarak, e-Avrupa girişiminde yapılacakların yol haritası çizilerek gelecek 10 yıl içinde “dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomiye” sahip olmak hedefi belirlenmiştir. 14 Haziran 2000 tarihinde ise çalışma bir eylem planına dönüştürülerek “e-Avrupa 2002” adıyla uygulamaya konulmuştur. E-Avrupa Programı’nın temel amaçları her vatandaşın evi, okulu ve iş yerini dijital çağa uyumunu sağlamak amacıyla evrimii ortama taşımak, bilgisayar okuryazarlığına sahip olan bir Avrupa yaratmaktır. E-Avrupa 2002 eylem planı üç ana hedeften oluşmaktadır [45].

1. Daha ucuz, daha hızlı ve güvenli İnternet erişiminin sağlanması.
 - a. İnternete daha ucuz ve hızlı bağlanma.
 - b. Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet.
 - c. Güvenli ağlar ve akıllı kartlar.
2. İnsan kaynağının ve sahip olduğu becerilerin geliştirilmesi amacıyla yatırım yapılması.
 - a. Dijital ağa Avrupa gençliği.
 - b. Bilgi ekonomisinde çalışmak.
 - c. Bilgi ekonomisine herkesin katılımı.
3. İnternet kullanımının teşvik edilmesi.
 - a. E-ticaretin ivme kazanması.
 - b. Elektronik devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim.
 - c. Elektronik sağlık.
 - d. Global ağlar için Avrupa dijital içeriği.
 - e. Akıllı taşıma sistemleri.

Daha ucuz, hızlı ve güvenilir internetin sağlanmasında hedef, Avrupa gençliğinin dijital çağa taşınması, herkesin ucuz ve güvenilir internete sahip olmasıdır. Öğrenciler için hızlı internetin sağlanması, güvenilir elektronik erişim için akıllı kartlar, e-ticaret için büyük yatırımlar sağlamak, insanları internet kullanımına teşvik etmek ve desteklemek,

internetin sağladığı ekonomi ve zaman tasarrufu yararlarından faydalanmak hedefler sırasındadır.

2000 yılından sonra ortaya çıkan gelişmelerle birlikte e-Avrupa projesi yeniden ele alınarak e-Avrupa 2005 eylem planı hazırlanmıştır. 2005 eylem planı 2002 eylem planından fark olmayıp birbirini tamamlayan planlardan oluşmaktadır [46]. Haziran 2002’de Sevilla’da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında, programın hedefleri revize edilmiş ve “eAvrupa 2005” hedefleri yeniden belirlenmiştir [47].

1. Uygun fiyatlı ve geniş bantlı (broadband) İnternet erişiminin mümkün kılınması ve bu yönde yatırımlara hız verilmesini sağlayacak bir yaklaşıma sahip olması gerekmesi.
2. Güvenli bir bilgi altyapısının kurulması, elektronik kamu hizmetleri, elektronik iş konusundaki hizmetlerin, uygulamaların ve içeriklerin daha da geliştirilmesine yönelik çalışmalar hedeflemektedir.

Avrupa Birliği’nin 2011-2015 eylem planı, 15 Aralık 2010 tarihinde Avrupa Birliği Komisyonu tarafından onaylanmıştır. AB üye ülkelerinin kamu kurumlarının internet üzerinden sundukları hizmetlerin geliştirilmesi ve arttırılması ve bu hizmetlerin kapsamını genişletmeye yönelik yeni bir eylem planı ortaya konulmuştur. Bu planın amacı 2015 yılına kadar AB vatandaşlarının e-devlet hizmetlerini kullanma oranının yüzde 50’ye, faaliyet gösteren şirketlerin kullanma oranının yüzde 80’e çıkarılması hedeflenmektedir. Avrupa vatandaşlarının ve şirketlerinin internetin olduğu herhangi bir yerden tüm işlemlerini kesintisiz olarak yürütmeye devam edebilmeleri hedeflenmektedir.

2011-2015 yeni e-devlet eylem planında, dört önceliğe ağırlık verilmiştir. Eylemin ilk önceliği, Avrupa Birliği vatandaşları ve şirketleri kullanıcıların ihtiyaçlarına göre tasarlanmış e-devlet hizmetleriyle güçlendirmek olduğu belirtilmiştir. Bu kapsamda, kamu bilgilerine erişimin de kolaylaştırılması ve şeffaflığın güçlendirilmesi öngörülmektedir. İkinci önceliği ise, kesintisiz e-devlet hizmetleriyle Tek Pazar’da dolaşımın sağlanmasıyla, Avrupa Birliği’nin herhangi bir yerinde şirketlerin işlerini yürütmelerinde kolaylık sağlamaktır.

Eylem planının üçüncü önceliği, vatandaşların ve işletmelerin idari yüklerinin azaltılması, organizasyon sürecini geliştirerek ve sürdürülebilir düşük karbonlu ekonomiyi teşvik ile kamu kurumlarının etkinliğini artırmak olarak belirlendi. Bunların yanı sıra, sınır ötesi işlemleri kolaylaştırmak için ulusal elektronik kimliklerin geliştirilmesi de teşvik ediliyor. Son olarak, bunların yerine getirilmesi için gerekli yasal ve teknik altyapının oluşturulması da öngörülmektedir [48].

3.2.2. Türkiye’de e-devletin gelişim süreci

Türkiye’de e-devlete ilişkin çalışmalar, AB tarafından uygulanmaya başlayan “e-Avrupa” girişimi ile hız kazanmıştır. Türkiye internet ile 1993’te tanışmış olup, e-devlet projelerinin geliştirilmesine ise 1990’lı yılların sonlarında başlamıştır. İlk proje 1997 yılında Ulaştırma Bakanlığı’nın koordinatörlüğünde yürütülen “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapı” ana planı olarak belirlenmiştir. Kısa adı TUENA olan bu proje ile e-dönüşüme doğru ilk adım atıldı [49].

27 Şubat 2003 tarihli 2003/12 sayılı Başbakanlık genelgesinde “Türkiye e-dönüşüm” projesinin hedefi ortaya şöyle konulmuştur: “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 hazırlanması; bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının öncelikle AB müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlemesi ve e-Avrupa kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanmasıdır” [50]. “Türkiye e-dönüşüm” projesi amaçlarını gerçekleştirmek için 2003’te DPT Müsteşarlığı tarafından bir müsteşar yardımcısı olarak “Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı” ve destek amaçlı 8 çalışma grubu kurulmuştur [51]. “Türkiye e-dönüşüm” projesinin en önemli hedefi; Vatandaş odaklı, katılımcı, şeffaf, basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş etkin bir devlet yapısının oluşturulması için [52]:

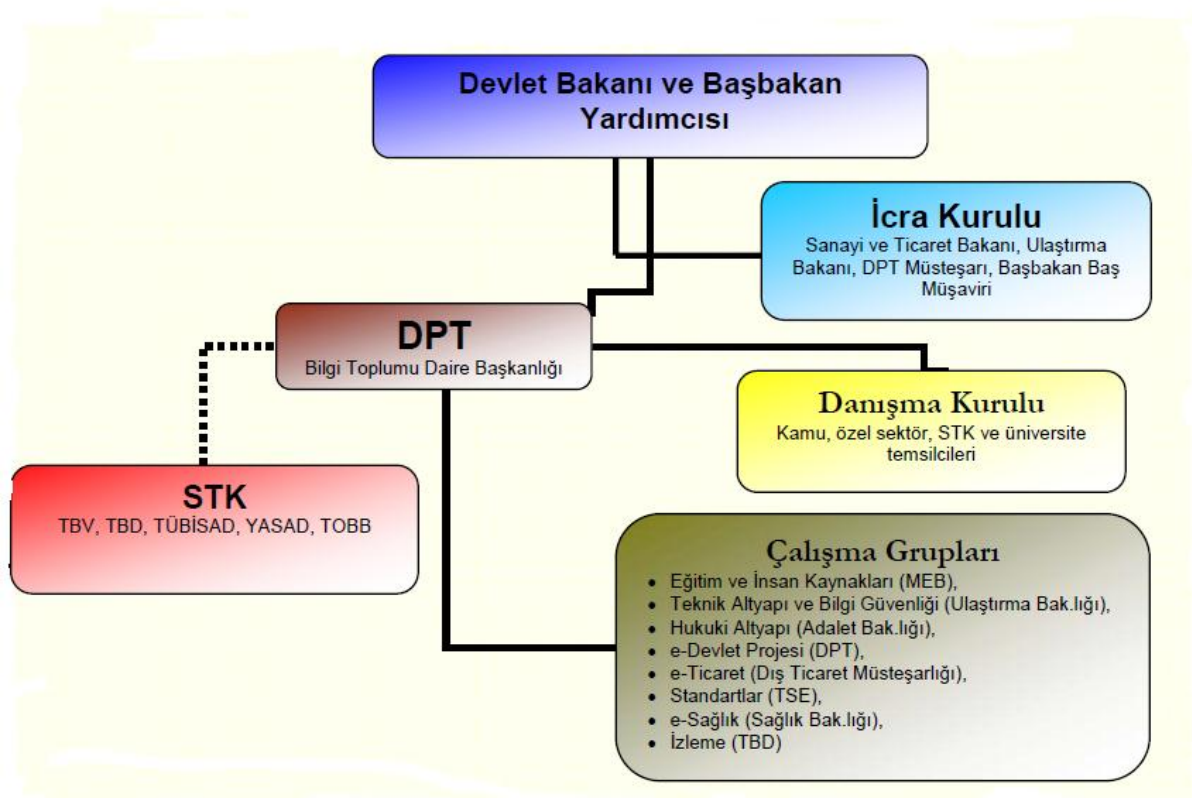
1. Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin en etkin şekilde kullanılmasına olanak sağlayacak; yasal, idari ve teknik altyapının kurulması.
2. Kolay, hızlı ve rahat erişilebilen ve kesintisiz/sürekli kamu hizmetinin sağlanması.

3. Hizmet kalitesinin artırılması.
4. Kırtasiye işlemlerinin kontrol altına alınması.
5. Harcamalarda tasarruf sağlanması.
6. Şeffaflık sağlanarak, vatandaşın devlete olan güveninin artırılması.
7. Katılımcılığın artırılması.

“Türkiye e-dönüşüm” projesi icra kurulunun 10 Haziran 2004 tarihi ve 4 sayılı kararında “Bilgi Topluma Dönüşüm Politikası” vizyonunu “Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak” benimsenmiştir.

Bu vizyonu gerçekleştirmek üzere belirlenen amaçlar aşağıda özetlenmiştir [52]:

1. Küresel ekonomideki değişime uygun olarak, ülkemizin rekabet gücünün artırılması.
2. Toplumsal refahın artırılması ve yaşam kalitesinin yükseltilmesi.
3. İstihdamın artırılması.
4. Rekabetçi BİT piyasasının oluşumu.
5. Şeffaf ve etkin kamu yönetiminin oluşturulması, kamu hizmetleri sunumunun iyileştirilmesi.
6. Bölgesel gelişmişlik farkları azaltılarak, gelişmenin sağlanması.
7. AB politikalarına ve müktesebatına uyum sağlanması.



Şekil 3.4. “Türkiye e-dönüşüm” Projesi Organizasyon Şeması [52].

E-devlet gelişiminin en önemli aşaması 2005 yılında TT AŞ’nin özelleştirilmesi ve e-devlet kapısı projesi kurulması ve yürütülmesi 2006 yılından Devlet Planlama Teşkilatı tarafından, 2007-2008 yılında e-devlet kapısı projesi TÜRKSAT’a verilmesi ve 2008 Aralık itibariyle de e-devlet kapısı açılmış ve vatandaşlara tek bir noktadan hizmet sunmak için e-devlet kapısı hizmet vermeye açılmış duruma gelmiş olmasıdır [53].

Ortaya çıkacak e-devlet kapısı sistemi şu özelliklere sahip olacaktır [54]:

1. Vatandaşlar kamu kesiminin fonksiyonel bölümlenmesine göre değil, kendi ihtiyaçlarına göre belirlenmiş “yaşam olaylarına” göre yapılandırılmış olan online (çevrimiçi) kamu hizmetlerine erişebileceklerdir.
2. Vatandaşlar kişiselleştirilmiş içerik, kullanıcıya göre düzenleme, farklı kanallardan erişim desteği (Web ve WAP-özellikli cihazlar), e-imza desteği vb. niteliklere sahip yüksek kalitede hizmet alacaklardır.
3. Kamu otoriteleri hizmet veri deposunu, kullanıcı kolaylığı olan bir web ara yüzü ile yönetebileceklerdir.

4. Kamu otoriteleri e-devlet kapısı sistemine, hizmetlerin entegre olması ve vatandaşlara e-devlet kapısı portalı üzerinden sunulması için kolaylıkla katılabileceklerdir.
5. E-devlet kapısı sistemi doğası gereği genişletilebilir, böylece kamu içerik ve hizmetlerine değer katan yenilik getirici hizmetlerin oluşturulması sağlanacaktır.

Birleşmiş Milletlerin (BM) 2008 yılı e-devlet bakış raporunda Türkiye e-devlet sıralanmasında 184 ülke arasında 76. iken, 2010 yılında 69. sıraya yükselmiştir. Ancak 2012 yılı BM`e-devlet bakış raporunda Türkiye`nin 80. sıraya gerilediği aşağıdaki bu yıllara ait olan çizelgelerde görülmektedir.

Çizelge3.5. E-devlet gelişim endeksi (2008). [37].

Sıra	Ülke	E-Hazırlık Endeksi	Online Hizmet	İnsan Sermayesi Endeksi	Altyapı Endeksi	E-Katılım Endeksi
1	İsveç	0.9157	0.9833	0.9776	0.7842	0.6591
2	Danimarka	0.9134	1.0000	0.9933	0.7441	0.9318
3	Norveç	0.8921	0.9465	0.9908	0.7375	0.5227
4	ABD	0.8644	0.9532	0.9711	0.6663	1.0000
5	Hollanda	0.8631	0.7893	0.9881	0.8140	0.5227
6	Güney Kore	0.8317	0.8227	0.9841	0.6886	0.9773
7	Kanada	0.8172	0.7659	0.9908	0.6966	0.6136
8	Avustralya	0.8108	0.7525	0.9933	0.6884	0.8864
9	Fransa	0.8038	0.8294	0.9818	0.5992	0.9318
10	İngiltere	0.7872	0.6923	0.9699	0.7022	0.4318
11	Japonya	0.7703	0.7425	0.9462	0.6232	0.6136
12	İsviçre	0.7626	0.5585	0.9455	0.7900	0.4091
76	Türkiye	0.4834	0.4214	0.8116	0.2191	0.1364

Çizelge 3.6. E-devlet gelişim endeksi (2010). [37].

Sıra	Ülke	E-Hazırlık Endeksi	Online Hizmet	İnsan Sermayesi Endeksi	Altyapı İndeksi	E-Katılım Endeksi
1	Güney Kore	0.8785	1.0000	0.9929	0.6390	1.0000
2	ABD	0.8510	0.9365	0.9691	0.6449	0.7571
3	Kanada	0.8448	0.8825	0.9708	0.6799	0.7286
4	İngiltere	0.8147	0.7746	0.9542	0.7163	0.7714
5	Hollanda	0.8097	0.6794	0.9870	0.7666	0.6000
6	Norveç	0.8020	0.7365	0.9884	0.6830	0.5000
7	Danimarka	0.7872	0.6730	0.9933	0.6987	0.6429
8	Avustralya	0.7863	0.7651	0.9933	0.6010	0.9143
9	İspanya	0.7516	0.7651	0.9792	0.5100	0.8286
10	Fransa	0.7510	0.6825	0.9772	0.5953	0.6000
11	Singapur	0.7476	0.6857	0.9203	0.6386	0.6857
12	İsveç	0.7474	0.5270	0.9698	0.7522	0.4857
69	Türkiye	0.4780	0.3460	0.8338	0.2581	0.2143

Çizelge 3.7. E-devlet gelişim endeksi (2012). [37].

Sıra	Ülke	E-Hazırlık Endeksi	Online Hizmet	İnsan Sermayesi Endeksi	Altyapı Endeksi	E-Katılım Endeksi
1	Güney Kore	0.8785	1.0000	0.9929	0.6390	1.0000
2	Hollanda	0.9125	0.9608	0.9425	0.8342	1.0000
3	İngiltere	0.8960	0.9739	0.9007	0.8135	0.9211
4	Danimarka	0.8889	0.8562	0.9489	0.8615	0.5526
5	ABD	0.8687	1.0000	0.9202	0.6860	0.9211
6	Fransa	0.8635	0.8758	0.9244	0.7902	0.5789
7	İsveç	0.8599	0.8431	0.9141	0.8225	0.6842
8	Norveç	0.8593	0.8562	0.9347	0.7870	0.6842
9	Finlandiya	0.8505	0.8824	0.9467	0.7225	0.7368
10	Singapur	0.8474	1.0000	0.8500	0.6923	0.9474
11	Kanada	0.8430	0.8889	0.9238	0.7163	0.6842
12	Avustralya	0.8390	0.8627	1.0000	0.6543	0.7632
80	Türkiye	0.5281	0.4641	0.7726	0.3478	0.0526

Türkiye’de internet 21 yılını doldurmuştur. Türkiye’de internet kullananların yüzdesi %47’dir. Bilişim ve teknolojiye son yıllarda büyük yatırımlar yapan Türkiye, Uluslararası Telekom Birliği’ne göre son 10 yılda internet kullanımı yüzde 1750 artışla internet kullanıcıların sayısının hızla arttığını göstermektedir. 2007-2012 arası internete erişimi olan hanelerin oranı daha fazla artarak yüzde 19,7’den yüzde 47,2’ye kadar yükselmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu’na (TÜİK) göre, 2007 ile 2012 arasında internet kullanıcı sayısı 21 milyondan 36 milyona çıkmıştır. İnternet erişim oranları bölgeden bölgeye farklılıklar göstermektedir. Türkiye nüfusunun yüzde 77’si kentlerde yaşamaktadır. Kentlerde internet erişim oranı yüzde 57 iken, kırsal alanlarda yüzde 26’da kalmaktadır. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyine göre internet ve bilgisayar kullanımı farklılıkları görülmektedir. Aşağıdaki çizelgelerde sunulduğu gibi veri dağılımları görülmektedir [55].

Çizelge 3.8. 2012 yılı bilgisayar ve internet kullanımının yaş ve cinsiyete göre dağılımı [56].

Yaş grubu	Bilgisayar %		İnternet %	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
16-24	81,1	56,4	80,6	55,4
25-34	70,0	48,1	69,6	47,2
35-44	54,3	32,7	53,3	31,8
45-54	36,3	17,0	34,8	16,2
55-64	19,1	6,1	18,5	5,6
65-74	6,9	1,3	6,4	1,3

Çizelge 3.9. 2012 yılı bilgisayar ve internet kullanımının eğitim düzeyine göre dağılımı [56].

Eğitim durumu	Bilgisayar %		İnternet %	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Bir okul bitirmedi	9,6	1,7	10,0	1,6
İlkokul	23,1	14,5	22,0	13,5
İlköğretim/ortaokul ve dengi	64,5	51,0	63,8	49,4
Lise ve dengi	80,5	72,4	79,7	71,3
Yüksekokul ve üstü	93,7	92,7	93,1	92,8

2013 verileri yaş, eğitim ve cinsiyete göre veriler ayrılmış ve 2012 verilerine göre ne kadar değişik olup olmadığını aşağıdaki çizelgelerde sunulmaktadır.

Çizelge 3.10. 2013 yılı bilgisayar ve İnternet kullanımının cinsiyet ve yaşa göre dağılımı [57].

Yaş grubu	Bilgisayar %		İnternet %	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
16-24	82,0	59,5	80,1	57,5
25-34	70,0	49,1	69,1	48,4
35-44	58,2	35,6	56,7	34,4
45-54	36,2	15,9	34,7	15,1
55-64	18,2	5,8	16,8	5,7
65-74	7,8	1,7	5,7	1,5

Çizelge 3.11. 2013 yılı bilgisayar ve internet kullanımının eğitim düzeyine göre dağılımı [57].

Eğitim durumu	Bilgisayar %		İnternet %	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
Bir okul bitirmedi	6,8	1,9	6,1	1,5
İlkokul	24,0	14,2	22,5	13,4
İlköğretim/ortaokul ve dengi	67,3	35,3	65,9	50,7
Lise ve dengi	78,2	72,5	76,5	71,6
Yüksekokul ve üstü	92,6	92,1	91,9	91,4

2013'ü, 2012 yılı ile karşılaştırdığımızda iki yılın verileri inceledikten sonra aralarında çok fazla fark olmadığı, ancak bazı kriterlerde küçük değişiklikler olduğu görülmektedir. Bu değişiklikler çeşitli faktörlerin etkisi altında kaldığı için veriler yıldan yıla değişmektedir. Bazı verilerde yükseliş yaşanırken ve bazılarında da düşüş görülebilmektedir.

3.2.3. Türkiye’de e-devlet uygulamalarına örnekler

E-devletin ortaya çıkışı geçmiş yıllarda olmasına rağmen, ülkeler e-devleti geliştirmek için ve ortaya daha gelişmiş uygulama koymak için yüksek miktarda yatırım yapmakta ve bu amacı gerçekleştirmek için büyük çaba sarf etmektedir. Türkiye’de genel olarak çoğu kamu kurumları birbirinden bağımsız olarak özel yazılım kullanarak kendi web sayfasını oluşturmaktadır. Bununla birlikte bir ülkede e-devletin tam anlamıyla yerleşebilmesi için kamu kurumları arasındaki bilgi sistemleri farkı ve veri paylaşımı ortamının birleştirilmesi gereklidir. Devlet son yıllarda bunu gerçekleştirmek için ortak ilke ve standartlar çıkarmaya başlamıştır. Ayrıca kamu kurumlarının bu standartlara bağlı olmaları gerekmektedir [49].

Bilgilere kolay ve hızlı erişim, devlet mekanizmaları arasında koordinasyon ve etkileşimin sağlanması, devletin yönetmekle yükümlü olduğu kaynakların doğru olarak belirlenmesi,

kontrol edilmesi ve etkin şekilde kullanılması olarak hükümet hizmet odaklı projeler yürütmektedir. Öne çıkan ve yaygın olarak hizmet veren başlıca e-devlet projeleri şunlardır [58]:

- Merkezi Nüfus İdari Sistemi (MERNİS).
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi(TAKBİS).
- Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS).
- Saymanlık Otomasyon Projesi (Say2000i).
- Polis Bilgi Ağı (POLNET).
- Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi (GİMOP).
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP).
- Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP).
- Elektronik Sağlık (E-Sağlık).

Merkezi nüfus idari sistemi (MERNİS).

Tarihsel olarak e-devlet projelerinin başında ilk olarak akla gelen proje İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde gerçekleştirilen MERNİS projesidir. Bu projenin temel işlemi her vatandaşa verilecek ve yaşam boyu değişmeyecek, kişinin doğumundan ölümüne kadar, doğum, evlilik, askerlik vb. her türlü kişisel işlemlerde kullanılacak kimlik numaralarına öncelik verilmiştir. Artan devlet işlemleri ve hızlı artan nüfus hareketleri bu sistemin önemini çarpıcı düzeyde ön plana çıkarmıştır. MERNİS “T.C. Kimlik Numarası” üretilmesi ile vatandaşların kamu kurumları ile yaşadığı tanıtım ve kimlik teyidini sıkıntısını çözmeyi hedefleyen bir projedir [59] .

MERNİS Projesi tüm bireysel bilgileri elektronik ortama aktaran ve bu bilgilerde meydana gelen her tür değişikliğin ülkenin her tarafına dağılmış 957 merkezden anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan bir projedir. Proje dünyada ilk e-devlet projelerinden olup Türkiye’deki ve Avrupa’daki tüm projelere de ilham olmuştur.

İlk defa 1972’de MERNİS projesi fikri ortaya çıkmış olup, 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı tarafından projelendirilmiş, daha sonra 1980 yılında proje, Ortadoğu Teknik Üniversite'sine (ODTÜ) ihale edilmiştir. 1982 yılında projeyi uygulama çalışmaları başlanmıştır. 1982-1996 yılları arasında çalışmalarına devam edilmiş, 1997 yılında DB tarafından kredi verilmiş ve MERNİS projesine kaynak aktarılmıştır. Bu kaynakların sağlanmasından sonra 1997-1999 yılları arasında Genel Müdürlük ve 923 ilçe nüfus müdürlüğünün altyapısı tamamlanarak bilgisayar sistemleri kurulmuştur [60]. Altyapılar ve sistemler tamamlandıktan sonra da bilgisayara aktarma işlemleri başlanmış ve 1997-1999 yılları arasında nüfus kayıtları bilgisayar ortamına aktarılmıştır. 1998 yılında ilçe nüfus müdürlüklerine destek vermek amacıyla Acil Destek Merkezi (Callcenter) kurulduktan sonra 1998-2000 yılları arasında MERNİS uygulama yazılımları gerçekleştirilmiştir. MERNİS projesini yürütecek personel için 1997-2002 yılları arasında 6500 personele bilgisayar teknolojileri konusunda eğitim verilmiştir. Eğitimini tamamlayan personel bilgileri elektronik ortama aktarmaya başlamış ve 28 Ekim 2000 tarihinde Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) Kimlik Numarası tüm nüfus kayıtlarında yer verilmiştir.

Daha sonraki yıllarda kamu kurum ve kuruluşlarına ve vatandaşlara T.C. Kimlik Numarasını yaygınlaştırmak amacıyla Nüfus Bilgi Bankası kurulmuştur. İlçe nüfus idaresinin merkezle online çalışmasını sağlamak amacıyla iletişim altyapısının kurulması çalışmasına başlatılmıştır. 18 Mart 2002 tarihinden itibaren online uygulama Ankara ve Kırıkkale iline bağlı ilçelerde pilot uygulama olarak başlanarak daha sonra Türkiye geneline yayılmaya başlamıştır. Kasım 2002 sonu itibarıyla MERNİS veri tabanı sistemi tamamıyla kurulmuştur [60].

MERNİS Projesinin genel anlamıyla sağladığı hizmetler şunlardır:

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktararak ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve hizmetin modernizasyonunu sağlamak.
- Nüfus hizmetlerinin ilçelerde bilişim teknolojilerini kullanılarak verilmesini; ilçe nüfus veri tabanlarını Merkezde bütünleştirilerek Merkezi Nüfus Veri Tabanının kurulmasını gerçekleştirmek.
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlamak.

- Kimlik numaraları aracılığıyla, kamu ve özel kesim bilişim projeleri arası kişi bilgileri alışverişinin, kişilerin biricik tanımlandığı bir alt yapı üzerinde çevrim-içi (online) yürütülmesini sağlamak.
- Nüfus istatistiklerinin bilişim teknolojileri ile daha sağlıklı elde edilmesini sağlamak.
- Kimlik bilgilerini kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren kurumlarla paylaşarak hizmet akışını hızlandırmak, güvenilir hale getirmek ve vatandaşlarımızın hizmetlerini kolay, hızlı ve güvenilir olarak almasını sağlamak.
- Bürokrasiyi azaltıcı, devletle vatandaş yakınlaştıracı bir hizmet güvenliği sağlamak.

MERNİS projesinin genel olarak amacına bakmış olsak şu şekilde sıralamak mümkündür [60]:

- Nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veri tabanının oluşturulması.
- Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının verilmesi.
- Kolay taşınabilir, kolay taklit edilemez çağdaş nüfus kimlik kartlarının verilmesi.
- Nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması.
- Kamu kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin verilmesi.

Tapu ve kadastro bilgi sistemi (TAKBİS).

Arazi mülkiyetinden olan değişiklikler, arazi sahiplerinin tespit edilmesi, ayrıca devlete ait olan mülkiyetlerden ayrılması, sınırlarının belirlenmesi ve bunları güncel olarak kayıt altında tutulması amacıyla devlet Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) projesi gerçekleştirilmiştir. Bu uygulamayla vatandaşlar internetin bulunduğu yerden tapu kurumuna gitmeden önce sahip olduğu mülkiyet ile ilgili bilgi elde edebilir.

Türkiye’de ilk Tapu Teşkilatı 21 Mayıs 1847 tarihinde Defterhane-i Amire Kalemi adıyla kurulmuş ve Cumhuriyete kadar çeşitli isimler altında görevini sürdürmüştür. Daha sonra cumhuriyet kurulduktan sonra arazi ve mülkiyet tespiti işlemine devam edilmiştir. Bunun üzerine 1924 yılında Tapu Umum Müdürlüğü Teşkilatı kurulmuştur. Bu teşkilat bünyesine 1925 yılında 658 sayılı Kanunla kadastro birimi ilave edilmişti. 1987’de HAKAR projesi ile

bu yönde ilk adımlar atılmıştır. Daha sonra 1988–1990yılları arasında TKGM personeli yurtdışında eğitilerek teknoloji transferi sağlanması, 1989 yılında TKGM, TAKBİS Hazırlık Ön Çerçeve Raporu hazırlanması için ilk görevlendirmeleri yapılmıştır. 1992’de ise TSM yazılımının gerçekleştirilmesi ve bazı günlük işlerin bu yazılım üzerinden gerçekleştirilmiş, ARALIK 2000 TAKBİS Başlangıcı en son 8 Temmuz 2011 tarihinde de Çevre ve Şehircilik Bakanlığına bağlanmıştır [61].

TAKBİS en temel e-devlet projelerinden birisidir. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’nün 2010–2014 yıllarına ilişkin Stratejik Planında; “bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısını geliştirerek ülke genelinde yaygınlaştırmak; harita, tapu ve kadastro verilerinin niteliğini iyileştirerek mekânsal bilgi altyapısının temelini oluşturmak; kurumsal kapasiteyi geliştirmek; tapu ve kadastro hizmetlerinin kalitesini artırmak ve iyileştirmek; kurumu yeniden yapılandırmak” hedefleri belirlenmiştir [62]. Stratejik planda görüldüğü üzere bilgi ve iletişim teknolojilerini geliştirmek, verilerin niteliğini iyileştirmek ve temel altyapıyı oluşturmak, bunların en önemlisi kadastro hizmetlerini iyileştirmek ve artırmaktır.

TAKBİS projesi diğer projeler gibi uzun vadeli, sürekli, kaliteli ve hızlı hizmet sunması için misyonu ve vizyonunun olması gerekmektedir. Projenin misyonu şu şeklide açıklanmıştır: “Taşınmazlara ilişkin mülkiyet bilgilerini devlet güvencesi altında muhafaza etmek, güncellemek ve hizmete sunmak”. Vizyonu ise şöyle açıklanmıştır: “Taşınmazlara yönelik politikaları belirleyen ve yöneten lider kurum olmak” [62].

TAKBİS projesinin yararları aşağıda sıralanmıştır [61]:

1. Verilerin kayıtlı olduğu sicil veya benzeri materyalin eskimesinden kaynaklanan sorunlar ortadan kalkmaktadır.
2. Vatandaşların talepleri doğrultusunda gerçekleştirilen uygulamalarda standartlar sağlanmaktadır.
3. Eksik belge veya bilgi ile ortaya çıkan işlem hata ve noksanlıklarını ortadan kaldırılmaktadır.
4. Akıllı uygulamalarla memur hatalarının önüne geçilerek memurların da zarar görmeleri engellenmektedir.
5. Belge sahteciliklerinin önüne geçilmektedir.
6. Geçmişten gelen muhtemel sicil hataları belirlenerek tamamen giderilmektedir.

7. Muhtemel vatandaşın hak kayıpları tamamen ortadan kaldırılmaktadır.
8. Bu sayede ülkemizde var olan tapu kayıtlarına olan sarsılmaz güven pekiştirilmektedir.
9. Kamu veya vatandaş alacağı tahsilâtının sağlıklı ve hızlı şekilde yapılabilmektedir (SGK, İcra, Sağlık Bakanlığı, vb).
10. Mahkemeler veya hazırlık soruşturmalarında bilgi araştırmasıyla geçen zamanın azaltılarak Adalet Bakanlığının yükünün hafifletilmesine katkı sağlanmaktadır.
11. Kurumların veya vatandaşların karşılaştığı bürokratik sıkıntılar ortadan kalkmaktadır.
12. Yazışmalardan doğan harcamalar e-imza uygulaması ile en aza indirgenmektedir.
13. Yeşil kart ve benzeri uygulamalarda hak sahibinin doğru tespiti ile hizmetin amacına ulaştırılması sayesinde haksız kazançların önüne geçilmektedir.
14. Vergi kayıpları engellenmektedir.
15. Doğru, güvenilir, standart ve takip edilebilir bilgiye ulaşılmaktadır.

Ayrıca TAKBİS projesinin aşağıda belirtilen kurumlar ile veri alışveriş ihtiyacı vardır ve TAKBİS projesinin kurumlara önemi görülmektedir [63]:

- Adalet Bakanlığı: Yargıya yönelik çalışmalarda.
- Maliye Bakanlığı: Hazine arazilerinin belirlenmesi, vergi takipleri vb. çalışmalar için.
- Belediyeler: Kent Bilgi Sistemi çalışmalarda.
- Tarım Bakanlığı: Tarıma yönelik planlamalar, Çiftçi Kayıt Sistemi ve toprak reformu çalışmalarda.
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı: Kentsel dönüşüm çalışmalarda ve çevre faaliyetlerinde altlık bilgi olarak.
- Ulaştırma Bakanlığı: Karayolları, demiryolları vb. yol güzergâhların belirlenmesi ve kamulaştırma çalışmalarda.
- Orman ve Su İşleri Bakanlığı: Orman kadastrouna yönelik hizmetler için.
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı: Sanayi ve ticarete yönelik planlama faaliyetleri için.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı: Kültür ve turizme yönelik çalışmalarda.
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı: Baraj yerleri, enerji nakil hatları vb. çalışmalarda.

- Harita Hizmet Sektörü: Çeşitli amaçlar için hazırlanan haritalama çalışmalarının altyapı bilgisi olarak.

Kimlik paylaşım sistemi (KPS).

Vatandaşların kimlik bilgileri elektronik ortamda saklanması ve kamu kuruluşları tarafından ihtiyaç duyulduğunda hızlı ve güvenilir bir şekilde erişimini sağlayan “Kimlik Paylaşım Sistemi” projesidir. KPS veri tabanı MERNİS veri tabanından bağımsız olarak çalışmaktadır. Bilgileri alıcı kurumlar kendilerine aktarılabilecek bilgileri yasal ve mevzuatta belirlenen esas usuller çerçevesinde, güncel, hızlı ve güvenilir bir şekilde, 7/24 çevrim içi paylaşılmasını sağlayan bir sistemdir.

KPS sistemi üzerinden sunulan veriler çeşitli alanlarda kullanılmaktadır. Bu veriler aile, vatandaşın kendine ait veriler, medeni hali, yaşı vb. Bu veriler aşağıda sunulmaktadır:

- Kişi bilgileri:
 - a. Kimlik numarası, adı, soyadı, cinsiyeti, baba adı, anne adı, doğum yeri, doğum ve kütüğe kayıt tarihleri gibi kişisel bilgiler.
 - b. Medeni hali, dini ve ölüm tarihi gibi durum bilgileri.
 - c. İl, ilçe, cilt, mahalle veya köy, aile ve bireyin sıra numarası gibi nüfusa kayıtlı olduğu yer bilgileri.
- Nüfus cüzdanı bilgileri; Nüfus cüzdanı üzerinde yer alan bilgilerdir.1 Haziran 2000 tarihinden sonra düzenlenen cüzdanlarda seri ve no’su ile verildiği yer ve tarihi, 1 Haziran 2000 tarihinden önce düzenlenmiş cüzdanlarda cüzdan seri, no ve verildiği maliye saymanlığı adı.
- Nüfus Olay Bilgileri; Evlenme, boşanma, soy bağının düzeltilmesi veya reddi, ölüm, vatandaşlığın kazanılması veya kaybedilmesi, yerleşim yeri ve diğer adres gibi kişilere ait nüfus olay bilgilerinin tarihi ve açıklamaları
- Adres Bilgileri; Kişinin bildirdiği mevcut yerleşim yeri adresi ve diğer adresleri.
- Ulusal Adres Veri Tabanında Yer Alan Bilgiler; Posta kodları, il, ilçe, bucak, köy ve mezra isimleri, mahalle, meydan, bulvar, cadde, sokak isimleri ile sabit tanıtım numarası ve bina numarası gibi adres verileri ile tanımlanan coğrafi konum, kişisel ve kurumsal adres bilgisine ulaşmak için gerekli olan bilgiler.

- İstatistik Bilgileri; Doğum, ölüm, evlenme, boşanma sayıları gibi yerleşim birimi bazında ve belli bir zaman dilimine ait bilgiler. Bu bilgiler, kurum ve kuruluşların ihtiyaçlarına göre dizayn edilen ve belli girdi parametrelerine karşılık belirli çıktılardan oluşan KPS web sayfaları ve servisleri şeklinde sunulmaktadır. Sunulan servislerin listesi KPS ana sayfasından güncel olarak yayınlanmaktadır [64].

Saymanlık otomasyon projesi (Say2000i)

Maliye Bakanlığı Muhasebe Genel Müdürlüğü bünyesinde yürütülen internet tabanlı saymanlık otomasyon projesi(SAY2000i) mali alanda önemli olan proje olup 1999 yılında başlatılmış ve 2001 yılında tamamlanmıştır. Türkiye çapında 1457 saymanlık olmak üzere 1536 birimde günlük çalışmaların bilgisayar ortamında yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veri tabanında tutularak devlet hesaplarının günlük olarak izlenebilmesini sağlayan projedir. Bu proje sayesinde tüm personel ve maaş bilgileri, sağlık harcamaları, standartlara uygun mali tabloları üretebilmekte tüm bunlar merkezi bir veri tabanında tutulmaktadır. Devletin tahsilatı ve harcamaları Sayı2000i sayesinde anında izlenebilmektedir [49].

Polis bilgi ağı (POLNET)

Emniyet Genel müdürlüğü tarafından 2002 yılı başında Emniyet Teşkilatında açılmış olan POLNET projesi tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği vererek; görevin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini ve vatandaşların zamanında, kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet alabilmelerini sağlayan modern bir “Polis Bilgi Sistemidir” [65]. Proje kapsamında 39 ana uygulama, 51 sorgu programı, 20 yerel uygulama ve çok sayıda istatistik programı hizmet vermektedir [49].

POLNET projesinin amacı polisin görevinin gerekli kıldığı her türlü bilgiye en hızlı, kolay ve güvenilir bir şekilde ulaşmasını sağlamaktır. Ayrıca işlemleri hızlandırmak, maliyet tasarrufu sağlamak, vatandaşların ihtiyaç duyduğu bilgilere her an ulaşma imkânı sağlamak, pasaport, araç tescil, sürücü, silah ruhsat işlemlerini bürokrasiden arındırılmış şekilde, en kısa sürede yapılması, etkin trafik denetimleri ile kaza oranları düşürülmüş, sınır kapılarında verilen hızlı ve etkin hizmetlerle Türkiye’nin güvenliğine, turizmine olumlu

katkılar sağlanmıştır. E-devletin bir parçası olan POLNET, internet üzerinden elde edilen bilgileri vatandaşlara elektronik ortamda doğrudan sunmaktadır [65].

Gümrük idaresinin modernizasyon projesi (GİMOP)

Gümrük İdaresi Modernizasyon Projesi (GİMOP) 1996 yılında uygulamaya başlatılıp, 2000-2002 yılları arasında ilk aşaması tamamlanmıştır. Projenin amacı kurum ile ilgili bütün iş ve işlemlerin internet ortamında yapılmasıdır. Ayrıca daha etkili vergi tahsilatı, dış ticaretin istatistiklerin daha etkin, hızlı bir şekilde üretilmesi ve kontrol edilmesi, bunun yanında eğitim faaliyetleri ve kurum yayınları ile iletişim bilgileri de sitede yer almaktadır. Vatandaşlar gümrük idaresine gelmeden ve gümrük personeli ile yüz yüze görüşmeden işlemlerini gerçekleştirecektir [66].

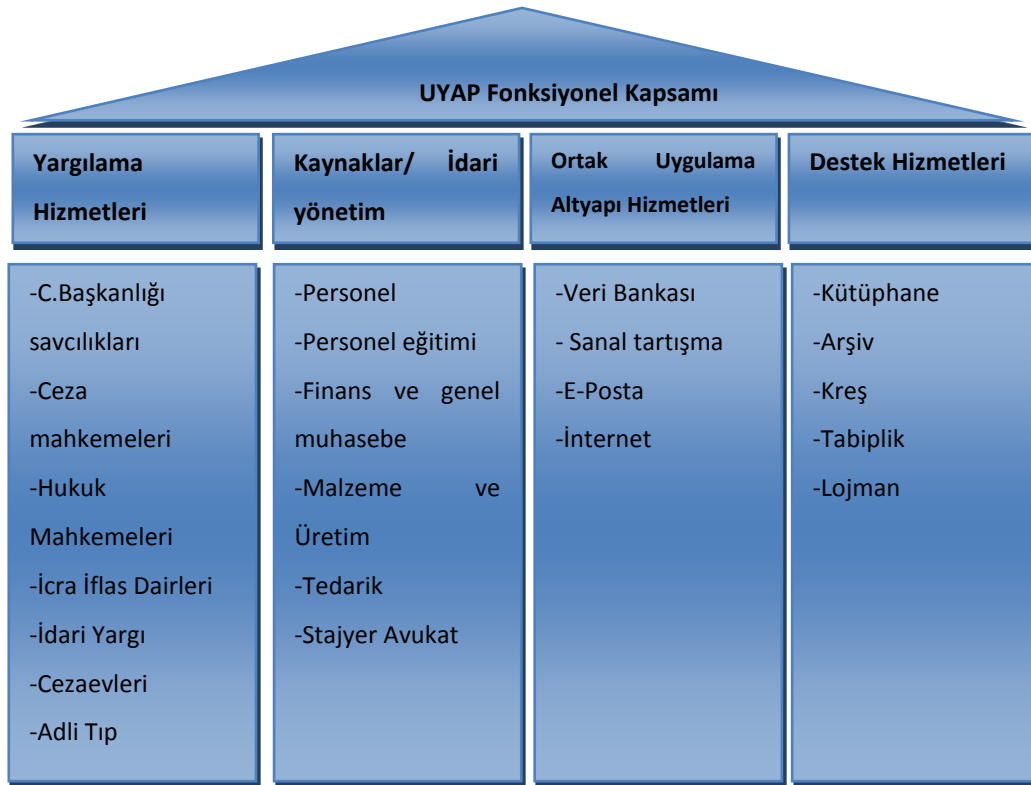
Ulusal yargı ağı projesi (UYAP)

Adalet Bakanlığı çatısı altında yürütülen UYAP projesi, vatandaşlara adaleti hızlı, doğru ve eksiksiz bir şekilde sağlanması ve adalet hizmetlerinin en iyi şekilde yürütülmesi için UYAP projesi adı altında iş odaklı bir sistemin 1998 yılında uygulamaya geçirilmesine karar verilmiştir. Bu proje sayesinde Adalet Bakanlığı Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm mahkemeler ve yargı teşkilatı birbirine bağlanmıştır. UYAP, işlemlerin güvenilir bir şekilde yürütülmesini sağlamayı amaçlayan bir projedir. Bu yönde Türkiye genelinde geniş bir bilgisayar ağı oluşturulmuştur. Adalet Bakanlığı merkez otomasyonu projesi 28 Eylül 2000 tarihinde başlamış yazılımlar 31 Aralık 2001 tarihinde tamamlanarak işleme alınmıştır. UYAP'ın kullanılmasına yönelik olarak toplam 13.000 hâkim, Cumhuriyet savcısı ve adliye personeli temel bilgisayar eğitimi almıştır. Proje gerçekleştikten sonra ulusal yargı aracılığı ile her türlü veri ve dokümanın Adalet Bakanlığı merkezi teşkilatı arasında akışa başlamıştır. İşlemler hız kazanmış, verilerin tek merkezde toplanması ile bilgilerin sağlıklı bir şekilde ulaşımı sağlanmış ve birimler arasında yaşanan bilgi farklılıkları önlenmiştir [67]. UYAP projesini başta olan amaçları aşağıda sunulmaktadır [68]:

- Hızlı, etkin, güvenilir, adil, verimli, şeffaf ve etik değerlere uygun bir yargılama mekanizması oluşturulmasını sağlamak.

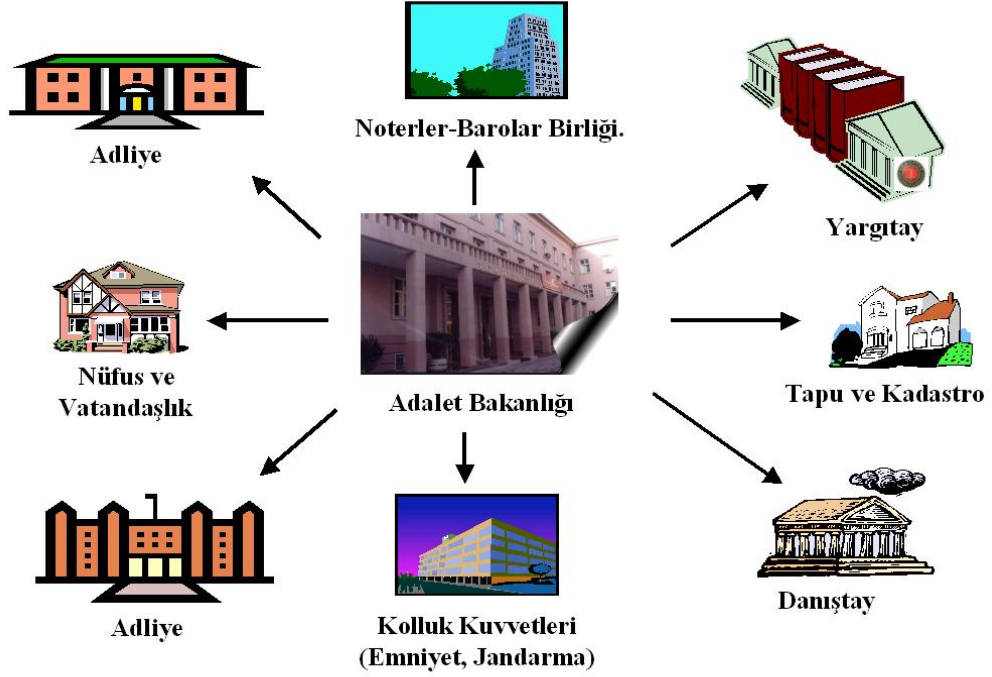
- Her türlü idari faaliyetler ile denetim, teftiş ve soruşturmanın hızlı ve etkin bir şekilde yürütülebilmesini sağlamak.
- Doğru ve tutarlı bilginin mevzuatın tanıdığı yetkiler çerçevesinde istenilen zamanda hızlı ve kolayca elde edilmesini ve paylaşımını sağlamak.
- İş süreçlerinin hızlandırılmasını, elektronik arşivin oluşturulmasını, avukatların ve vatandaşların yargı hizmetlerinden internet aracılığıyla daha hızlı ve daha kolay yararlanmalarını sağlamak.
- Kağıtsız ofis ortamı.

UYAP uygulama fonksiyonel kapsamı aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 3.5. UYAP projesi fonksiyonel kapsamı [68].

UYAP sisteminin Danıştay, Yargıtay, Nüfus ve Vatandaşlık İşler Genel Müdürlüğü, Barolar Birliği, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, Noterler Birliği, Kolluk Kuvvetleri (Emniyet, Jandarma) gibi ilgili dış kuruluşlar ile bütünleşmesi aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 3.6. UYAP Sisteminin ilgili dış kuruluşlarla bütünleşmesi [68].

Özetle UYAP projesinin getirdiği kazançlarını ise şöyle sıralayabiliriz [69]:

1. Yargısal hataların en aza indirilmesi.
2. Personelin yaptığı işlemlerin elektronik ortamda izlenebilmesi.
3. Kişinin ülkedeki tüm dosyalarına erişilebilmesi.
4. Gerekli bilgilere elektronik ortamda erişebilme.
5. Cezaevlerinin %100 yönetimi.
6. Kullanıcıların yeni yasalara adapte olmaları.
7. İşleyen süreçlerin tamamen elektronik olarak yönetilmesi.
8. Diğer hükümet birimleriyle entegrasyonlar.
9. Kağıtla yürüyen işleyişin en aza indirilmesi.
10. Kaçakların yakalanması.
11. Mükerrer kayıt sorununun çözülmesi.

UYAP projesinin öncesi ve sonrası olan farklılıklar ve projenin sağladığı maddi, manevi getirileri aşağıdaki çizelgede sunulmaktadır:

Çizelge 3.12. UYAP projesinin öncesi ve sonrası [69].

İşlem	UYAP öncesi	UYAP sonrası
Yazı oluşturma	3-5 dk.	3 dk.
Posta Listesi	10-20 dk.	1 dk.
İstatistik	15-20 gün	15-20 dk.
Adli Sicil	1-15 gün	1 dk.
Nüfus Kaydı	1-15 gün.	1 dk.
Dosya devri	7-15 gün	1 dk.
Dosya nakli	15-20 gün	2-3 dk.
Terfi	1 gün	0-1 dk.
Yıllık İstatistik	1 hafta	0-5 dk.

Çizelgeden görüldüğü gibi UYAP projesini getirdikleri ve bazı işlemlerin yapılması için 15 günden 1 dakikaya indirmesi ve büyük oranda mali ve zaman kazanma sağlamıştır.

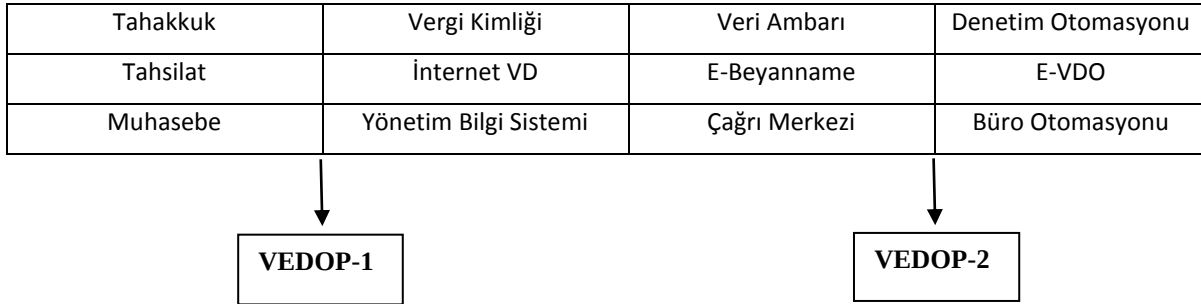
Vergi daireleri otomasyonu projesi (VEDOP)

Vergi Dairesi işlemlerin tümünün bilgisayar ile yapılması, vergi dairesi çalışmalarında verimliliğin artması, iş yükünün azalması, verilerin bilgisayar ortamında saklanması ve doğru karar verme imkânını artırması, vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet sunmak, vergi yükünü daha adaleli bir şekilde dağıtmak için 1995 yılında Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) hayata geçirilmiştir. Proje ilk olarak pilot projesi olarak başlatılmıştır. Bu projenin başarılı olması neticesinden sonra 1998 yılında VEDOP-1 projesi başlamış, iki yıl içerisinde 22 ildeki 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlığın otomasyonu gerçekleştirilerek proje tamamlanmıştır. Bu projenin maliyeti yaklaşık 75 milyon dolar olmuştur. VEDOP-1 projesi sayesinde tahakkuk ve tahsilata bağlı gelirlerin %80-85'i

izlenebilir bir duruma getirilmiştir [70]. VEDOP Türkiye’de gerek gelir idaresi, gerekse tüm kamu kurumları açısından bakıldığında en önemli e-devlet uygulamalarından birisidir. VEDOP-2 2004 yılında projenin ikinci aşaması başlatılmıştır. VEDOP-2 e-devlete entegrasyon sürecini tamamlamıştır. Otomasyonlu vergi daireleri sayısının artırılması, beyannamelerin internet üzerinden alınması(e-Beyanname), Türkiye Vergi Dairesi ile vergi ambarı oluşturulması, denetim otomasyonunun yapılması ve diğer kurum ve kuruluşlarla veri alışverişine ve paylaşımına imkân veren altyapının oluşturulmasını hedefleyen VEDOP-2 projesidir. VEDOP-2 kapsamında [70]:

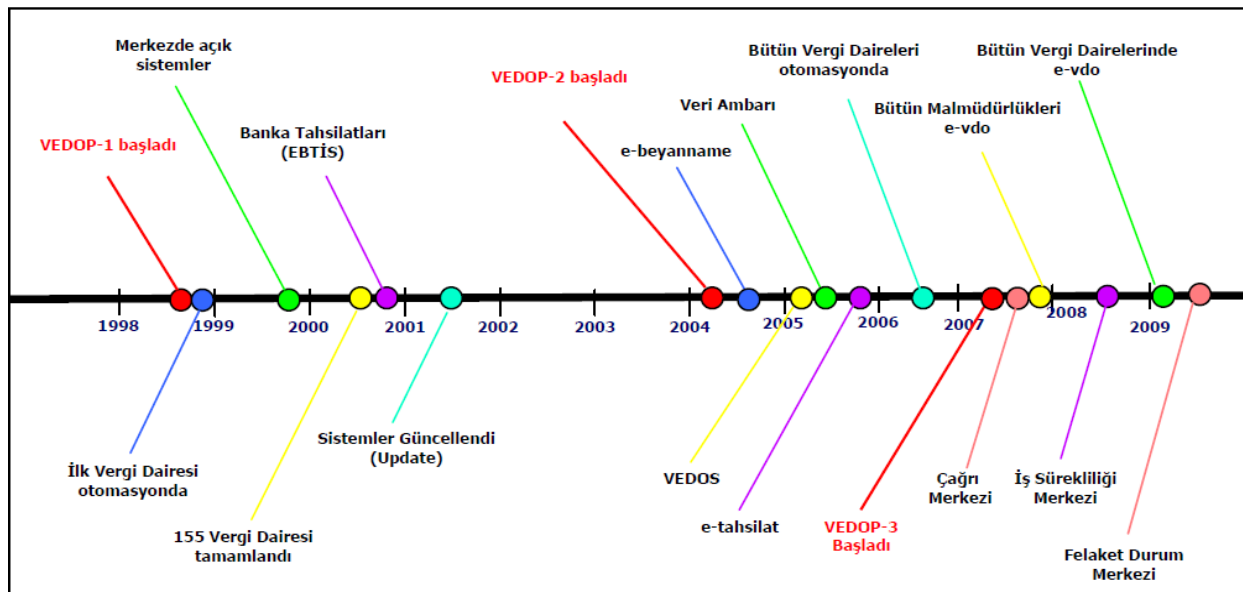
- Her yıl 14 000 çalışan boyutunda iş yükü kazanılacak (54,2 Milyon\$/yıl).
- Her yıl 6000 ton kâğıt kullanımından tasarruf edilecek (117 000 ağaç, 3 milyon \$/yıl).
- Yıllık 75 000 beyannamenin internet ortamında alınması.
- Her yıl banka ödenişlerine ait 40 milyon senedin vergi ödeyicilerin hesaplarına otomatik olarak işlenmesi ile 4000 çalışan iç gücü kazancı.
- İnternet üzerinden beyanname, ekleri ve bildirimlerin kabulünü sağlayacak e-beyanname uygulaması.
- Vergi tabanını yaygınlaştırmak, beyan dışı kalmış vergisel olayları tespit etmek ve vergi politikaları ve denetim stratejilerini oluşturmaya yönelik bilgi desteği için Gelirler Genel Müdürlüğü Veri Ambarının gerçekleştirilmesi.
- Mükellefi müşteri olarak değerlendirme kapsamında Müşteri İlişkileri Yönetimi hizmeti de verecek.
- Çağrı Merkezi uygulaması.
- Defterdarlık ve Gelir Müdürlükleri otomasyonu.
- Bakanlıkça belirlenen mükelleflere ait defter ve belgelerin elektronik ortamda alınarak arşivlenmesi ve analizlerinin gerçekleştirildiği Elektronik Muhasebe Kayıt Sistemi (EMICAS) çalışmalarına hız verilmiştir.

VEDOP-1 ile VEDOP -2 uygulamaları aşağıdaki şekilde özetlenmiştir.



Şekil 3.7. VEDOP-1 ve VEDOP-2 uygulamaları [71].

2007 yılından itibaren Türkiye'nin en büyük bilgi teknolojileri projesi olarak tanımlanan otomasyon projesi VEDOP-3'ün Siemens tarafından ihalesi alınmış ve VEDOP projesinin üçüncü aşaması başlamıştır. Türkiye genelinde 448 Vergi Dairesi, 585 Mal Müdürlüğünü kapsamına almıştır. Uygulama ile Vergi Dairelerinin 24 saat 365 gün hizmet vermeleri sağlanarak İnternet Vergi Dairesinin işlevi daha etkin hale gelmiştir. Bu proje uygulamaya geçtikten sonra mükellefler bankadan vergi dairesine müracaat etmeden vergi dairelerine olan vergi, ceza ve gecikme zamlarını elektronik online olarak ödeme yapabilmektedir. Ayrıca VEDOP-3 projesi ile devlete geçen vergi alacaklarının e-haciz uygulaması ile elektronik ortamda haciz işlemi gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Bu uygulamaların yanı sıra e-fatura sayesinde belgelerin elektronik ortamda düzenlenerek verileri aynı anda arşive yüklenebilmesi yapılmaktadır. Proje kapsamında e-imza uygulaması da devreye girdi ve bütün işlemlerin internet üzerinden yapılması imkanı sağlanabilmektedir [72]. VEDOP projesini gelişim aşamaları aşağıdaki şekilde görülmektedir.



Şekil 3.8. VEDOP projesi gelişim aşamaları [73].

E-devletin genel olarak amacı verimin artırılması, maliyet tasarrufu, şeffaflık, eşitlik ve vatandaşların istediklerini en hızlı ve güvenilir bir şekilde sunulması beklenen temel amaçtır. Türkiye onuncu kalkınma planında (2014-2018) e-devlet konusunda gelişmeler ve hedefleri aşağıdaki çizelgede açıklamıştır.

Çizelge 3.13. E-devlet alanında gelişmeler ve hedefler [74].

	2006	2012	2013	2018
e-Devlet Hizmetlerini Kullanan Bireyler (%) ¹	26,7 ²	45,1	48,0	65,0
e-Devlet Hizmetlerini Kullanan Girişimler (%) ³	66,2	81,5 ⁴	85,0	90,0
e-Devlet Hizmetleri Memnuniyet Oranı (%) ⁵	95,0 ⁶	94,4	97,5	98,0
e-Devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı (Milyon Kişi)	0,01	13,8	15,0	30,0
e-Devlet Kapısından Sunulan Hizmet Sayısı	22 ⁷	547	700	3.000

Elektronik sağlık (E-sağlık).

E-sağlığın çok tanımları olmasına rağmen, genel olarak sağlık alanında kullanılan her türlü elektronik cihaz ve bilgi iletişim teknolojileri aracılığıyla sağlık hizmetlerinin sunulmasını ifade etmektedir [75]. E-Sağlık, gelecekteki sağlık bakım politikasını belirleyen bir araçtır [76].

Sağlık hizmetlerini sunarken daha etkin ve verimli olunması amacıya, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması gerekmektedir. Bu hizmetleri gerçekleştirmesi için, 2 Kasım 2011 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü (SBSGM) kurulmuştur.

Sağlık bilişimi üzerine çalışan bu kuruluşun temel misyonu, ülke genelinde “Sağlık Özel Ağı” üzerinden hızlı, ekonomik, güvenli, tam ve doğru bir şekilde veri/bilgi paylaşımını sağlayarak; sağlık hizmetlerinde kalite, etkinlik ve etkililiği artırmak suretiyle ülkemizi sağlık hizmeti sunumu ve sağlık bilişimi alanında lider pozisyona taşımaktır [77]. SBSGM’ nin gerçekleştirdiği bu hizmetlere genel olarak E-Sağlık olarak adlandırılmaktadır. E-Sağlık

uygulamalarının getireceği faydalar genel olarak, sağlık hizmet kalitesini artırmak, etkililik ve verimlilik sağlamaktır. Daha detaylı olarak yararları aşağıda sıralanmaktadır [78].

E-sağlık hastaları güçlendirir: Kişiyeye yönelik sağlık eğitimi ve önlenme, kişinin sağlığı hakkındaki kararlara katılımına olanak sağlar, kişinin zamanında bilgi edinmesi ve uygun tedaviye ulaşma fırsatı artar.

Sağlık yöneticilerini güçlendirir: Bütçe baskısı ve yükselen hasta beklentisi arasındaki dengeyi kurar. Daha az kaynakla daha iyi sonuç alınmasını sağlar ve sağlık sektörünü daha üretken hale getirir. Verilere ulaşımı kolaylaştırır, ayrıca bürokrasi azaltır.

E-sağlık sağlık profesyonellerini güçlendirir: Bilgi ve uyarılara tıbbi hataları en aza indirir. İhtiyaç anında bilgiye hızlı erişim ve en iyi örneklerin paylaşılmasını sağlayarak tedavi etkinliğini güçlendirir.

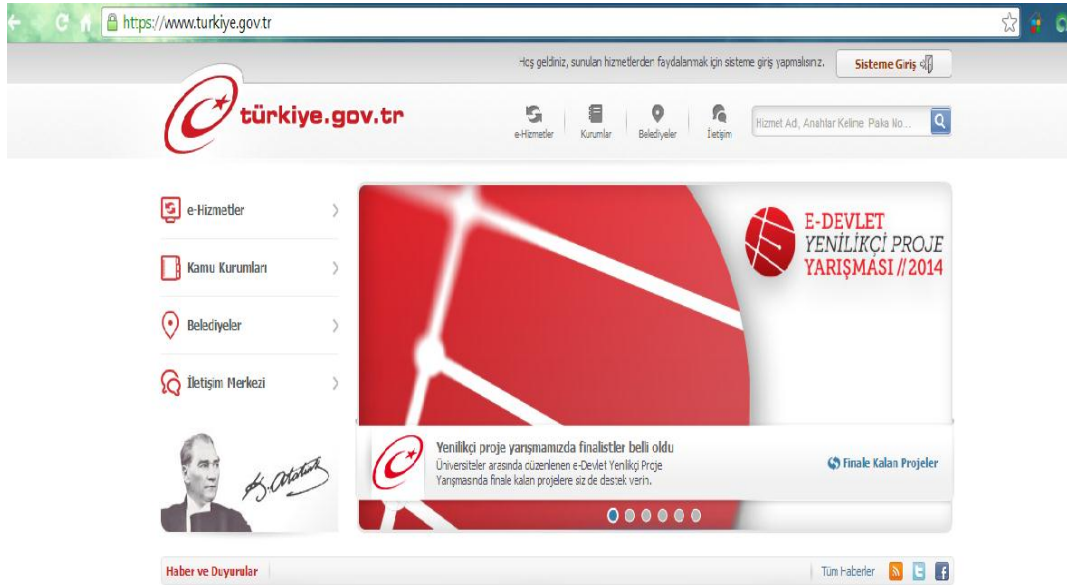
E-sağlığın Önündeki Engeller.

- Sağlık otoritesinin inanması.
- Finans sorunu (yatırım ve kar dengesi).
- Farklı e-sağlık sistemlerinin entegrasyonu sorunu.
- Yasal düzenleme eksiklikleri.
- Gizlilik ve güvenilirlik sorunları.
- Teknolojik kısıtlılıklar.

3.2.4. Türkiye'nin e-devlet kapısı

E-devlet kapısı, devlet kamu hizmetlerinin vatandaşla, işletmeler ve kurumların ihtiyaçlarına yönelik olarak elektronik ortamda, hızlı, etkin, güvenilir ve kesintisiz bir şekilde tek bir kapıdan ulaştırılmasını amaçlayan bir yapıdır. Türkiye e-devlet kapısı www.turkiye.com.tr adresinden pek çok kamu hizmetlerini sunmaktadır. E-devlet kapısında sunulan elektronik hizmetlere erişmek ve yararlanmak için şifre, e-imza veya mobil imza gibi kimlik doğrulama araçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Alınacak şifre ve TC kimlik numarası ile tüm e-devletin hizmetlerinden vatandaşlar yararlanabilir. Türkiye e-

devlet kapısı 24 Mart 2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlık Kurulu kararı ile Başbakanlık adı ile Ulaştırma Bakanlığı yetkisine verilmiştir. Daha sonra 10 Ağustos 2006 tarihli ve 26255 sayılı resmi Gazetede yayımlanan, 2006/22 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereği, kamu hizmetlerin elektronik ortamda vatandaş odaklı sunum için e-devlet kapısının standartları ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir. 18 Aralık 2008 itibari ile e-devlet kapısı hizmet sunmaya başlamıştır. Ayrıca e-devlet kapsamında alınacak bazı hizmetler için (vergi, harç vs. gibi) ödeme yapılması gerektiğinde ödeme birimi sayesinde güvenli bir ortamda e-devlet kapısı üzerinden yapılmaktadır [79].



Şekil 3.9. Türkiye e-devlet kapısı [80].

Türkiye e-devlet kapısı sitesi üzerinden en son toplam olarak 17 656 490 kullanıcı kayıtlı ve 955 adet 131 kurumun işbirliği ile hizmet sunulmaktadır. Sunulan hizmetleri genel olarak aşağıda sıralanmış gruplar halinde sunulmaktadır [80]:

- Bilgilendirme hizmetleri.
- Entegre elektronik hizmetler.
- Ödeme işlemleri.
- Kurum ve kuruluşlara kısa yollar.
- Güncel bilgiler ve duyurular.
- Kurumlardan vatandaşlara mesajlar.

Bunun yanı sıra kamu kurumları arasında bilgi ve belgelerin paylaşımı e-devlet kapısı tarafından sunulan hizmetler ile sağlanmaktadır. E-devlet kapısı üzerinden sunulan tüm hizmetler sunulduğu kurumlara ve kuruluşlara göre Ek-1’de görülmektedir.

3.2.5. Elektronik imza

E-devlet uygulamalarının giderek kullanımı artmaya başlamasıyla birlikte, kurumların tek tek hizmet vermek yerine, e-devlet hizmetlerinin tek noktadan sunulmasına ihtiyaç giderek artmaya başlamıştır. Artan ihtiyaçlar karşısında kurumlar arası bilgi ve doküman paylaşımı fazla önem kazanmaya başlamıştır. Türkiye’de 5070 sayılı Elektronik İmza kanunu geçerlik kazandıktan sonra elektronik ortamda bilgi ve doküman paylaşımı e-imzalı olarak işlem yapılması daha önemli hale gelmiştir.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’nda yer alan şekliyle elektronik imza; başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi tanımlamaktadır. Elektronik imza; bir bilginin üçüncü tarafların erişimine kapalı bir ortamda, bütünlüğü bozulmadan (bilgiyi ileten tarafın oluşturduğu orijinal haliyle) ve tarafların kimlikleri doğrulanarak iletildiğini elektronik veya benzeri araçlarla garanti eden harf, karakter veya sembollerden oluşmaktadır [81]. 5070 Elektronik İmza kanunda elektronik imzanın elle atılmış imzanın aynı hukuki sonucu doğurmaktadır ve elle atılan imzanın aynı ispat gücüne haizdir. Elektronik ortamda oluşturulmuş olan veriler senet hükmündedir ve hukuki dayanak kazanarak kâğıt ortadan kalkmış olur.

Elektronik imza kullanıcılarına aşağıda belirtilen üç temel özelliği sağlamaktadır [81]:

1. Veri Bütünlüğü: Verinin izinsiz ya da yanlışlıkla değiştirilmesini, silinmesini ve veriye ekleme yapılmasını önlemek.
2. Kimlik Doğrulama ve Onaylama: Mesajın ve mesaj sahibinin iletiminin geçerliliğini sağlamak.
3. İnkâr Edilemezlik: Bireylerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri işlemleri inkâr etmelerini önlemek.

Elektronik imzanın hukuki sonucu olarak Elektronik İmza Kanunu'nda; güvenli elektronik imza, elle atılan imzaya eşdeğer kabul edilmiş ve elektronik imza ile oluşturulmuş verilerin senet hükmünde olacağı belirtilmiştir. Ancak kanunların resmi şekle veya özel bir merasime tabi tuttuğu hukuki işlemler ile teminat sözleşmelerinin güvenli elektronik imza ile gerçekleştirilemeyeceği hükme bağlanmıştır. Diğer bir deyişle, kanunların merasimi ya da üçüncü tarafların şahitliğini gerek gördüğü emlak alım satımı, veraset ve intikal, evlenme gibi işlemler elektronik imza ile gerçekleştirilememektedir [81].

Elektronik imzanın uygulama alanları elektronik imzanın; bankalar ve finans kurumları, şube ağına sahip sigorta şirketleri, kamu kurum ve kuruluşları, holdingler ve diğer büyük şirketler, üniversiteler, yüksek iletişim ve bilgi güvenliği gereksinimi olan organizasyonlar başta olmak üzere orta ve uzun vadede yaygın bir uygulama alanı bulabileceği değerlendirilmektedir. Gerek kamusal gerekse ticari alandaki muhtemel elektronik imza uygulamaları arasında aşağıdakiler sayılabilir [81]:

Kamusal alandaki uygulamalar:

- Her türlü başvurular (ÖSS, KPSS, LES, pasaport vb).
- Kurumlar arası iletişim (Emniyet Müdürlükleri, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlükleri vb.).
- Sosyal güvenlik uygulamaları.
- Sağlık uygulamaları (Sağlık personeli - hastaneler - eczaneler).
- Vergi ödemeleri.
- Elektronik oy verme işlemleri.

Ticari alandaki uygulamalar:

- İnternet bankacılığı.
- Sigortacılık işlemleri.
- Kağıtsız ofisler.
- e-Sözleşmeler.
- e-Sipariş.

Elektronik imzanın faydaları elektronik imzanın yaygınlaşması ile birlikte bir takım faydalar getirilmiştir [82]:

- Ölçülebilir zaman ve para tasarrufu.
- Daha etkin ve güvenli bir ortamda bilgi alışverişi yapılabilmesi.
- En üst düzeyde müşteri güveni.
- İş akışlarının düzenlenmesi.
- Kağıt ortamında gerçekleşen tüm işlemlerde tasarruf ve etkinlik.
- Azalan yönetim ve kurum içi iletişim giderleri.
- Sosyal paydaşlar arasında güven ağı.
- Yeni gelir kaynaklarının yaratılabilmesi.
- Kurumların kendi aralarında ve kamu kurumlarıyla uygulamalarında karşılıklı işlerlik.
- Arşivleme kolaylığı.

Bireysel için sağlayacağı faydalar:

- En üst seviyede güvenlik.
- Elektronik İmza Kanunu ile sağlanan hukuki koruma.
- E-Devlet, e-Yerel Yönetim, e-Ticaret ve e-İş uygulamalarında kullanım imkanı.
- Zaman ve para tasarrufu.
- Kimlik doğrulama imkanı.

3.2.6. Türkiye e-devletinin önündeki güçlükler

Çoğu projeler uygulandığında önünde bir takım sorunlar ile karşılaşmak mümkündür. E-devlet projesinin de önüne bazı sorunlar çıkabilir ve projenin uygulama sürecini yavaşlatır. Önemli olan bu tip sorunların üstesinden gelmek ve etkili çözüm yolları üretebilmektir.

Türkiye e-devlet projesinin önünde birkaç sorunlar vardır:

1. Altyapı sorunu. Elektronik devlet geçiş sürecinin önünde duran en önemli engellerden birisi teknik altyapı sorunudur. Altyapı; mevcut bilgilerin işlenmesi, depolanması, bir yerden başka bir yere iletilmesi ve bu bilgilere gerektiğinde erişilmesine olanak sağlayan teknolojiler, kurallar, standartları ve politikaları kapsamaktadır [83]. Hızlı teknolojik gelişmeleri sayesinde hizmetlerin daha geniş kitlelere ve daha hızlı bir şekilde ulaşmakla verimliliği arttırır ve maliyeti azaltır. Altyapıyı doğrudan etkileyen faktörler internet, eğitim, bankacılık ve sigortacılıktır. E-devlet projesinin hayata doğru bir şekilde geçirilmesi ve başarılı olması ülkenin en zor köşelerine kadar uzanan bir iletişim altyapısının kurulması gerekmektedir. Günümüzde artık bilgi toplumu olabilmek; ucuz, kolay erişilir internet ve gelişmiş bir altyapısına sahip olmak ile mümkündür [84].
2. Güvenlik sorunu. E-devlet uygulamalarında, bilgi güvenliği ve vatandaşların yapılan işlemlerin güvenli olmasından daha önemli bir unsur düşünülemez. Elektronik yaşamın gelişebilmesinin ve tarafların birbirlerini sorunsuzca tanıyabilmelerinin en önemli şartı, elektronik ortam ve açık ağ sistemine güvenin sağlanmasıdır. Bu nedenle taraflar arası iletilerde bilginin gizliliği, bütünlüğü ve kimlik doğruluğu, kurulacak olan teknik ve yasal altyapı ile garanti edilmelidir [84]. Güvenlik sorunu devlet ve vatandaş arasında ve vatandaşın e-devlet kullanmasını etkileyen en önemli unsurdur. Vatandaşlar e-devlet ile yapılan işlemlerin ve bilgilerin güvenli olmasına çok önem vermektedir.
3. Sayısal uçurum. Sayısal uçurum, insanlar arasında olan teknolojik kabiliyeti ve kapasiteye sahip olan ve olmayan bireylere, ya da teknolojik beceri, kaynak eşitsizliği, internet erişimi olmadığı için e-devlet hizmetlerinden yararlanmayan kişiler için kullanılan bir terimdir. Yaş, cinsiyet ve maddi gelir sayısal uçurumu etkileyen en önemli unsurlardır. Örneğin, düşük gelirli kişilerin yüksek gelirli kişilere göre internete erişimleri daha azdır [49]. Ayrıca sayısal uçurum sadece gelişmiş ve az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkeler arasında değil, gelişmiş ülkeler içinde de bu uçurum var ve bazı toplumlar bilgisayar okuryazarlığına sahip değil.

Türkiye’de bütün dünyada olduğu gibi yaşlı insanların becerileri iletişim ve teknolojik kullanımı açısından yetersizdir [59].

4. Finansman. E-devlet uygulamaları çok ciddi ve büyük miktarda finans ve yatırım gerektiren projelerdir. E-devlet yatırımları, bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de etkileyen bir yaklaşım gerektirir [85]. Hükümetin e-devlet projesine özel bir bütçe tahsis ederek bu işe ne kadar önem verdiğini göstermelidir. Aynı anda sunduğu hizmetlerin karşılığının kullanıcılardan bir miktar alınması gerekmektedir.

4. IRAK`TA VE TÜRKİYE`DE E-DEVLET UYGULAMALARINA YÖNELİK BİR ANKET ARAŞTIRMASI

4.1. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı Türkiye ve Irak'ta e-devlet uygulamalarının karşılaştırılmasıdır. Bu çalışmada öncelikle e-devlet kavramı açıklanmış, sonrasında ise Türkiye'de ve Irak'ta eğitim gören üniversite öğrencileri arasında e-devlet algısı araştırılmıştır. Anketlerin öğrenciler arasında yapılmasının esas sebebi e-devlet hizmetlerinden daha çok genç nüfusun yararlanması ve beklentilerinin daha yüksek olmasını gösterebiliriz.

Elde edilen verilere dayanarak, iki ülke öğrencileri ve/veya vatandaşları arasındaki e-devlete bakış açısı farklarının ortaya çıkarılması, uzun yıllar süren çeşitli savaş ve ambargolardan mağdur olan Irak'ın e-devlet projelerini dünya standartlarında geliştirmek ve daha kaliteli hizmet vermek için Türkiye'de nispeten gelişmiş olan e-devlet anlayışının anlatılması ve bu konuda Irak ve Türkiye'nin kıyaslanması, artı ve eksiklerin belirlenmesi için yeni bir perspektif sunulması hedeflenmiştir.

4.2. Çalışmanın Kapsamı

Bu çalışma eşit sayıda (her ülkede 250 katılımcı) olmak suretiyle Türkiye'de Ankara şehri, Irak'ta ise Musul şehrinde yer alan üniversitelerin lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri arasında yapılan anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler kullanılmıştır. Anketi oluşturmak için farklı kaynaklardan bilgi alınmıştır. Her iki şehirde binlerce üniversite öğrencisi olduğu için zaman ve maliyet tasarrufu bakımından her şehirde sadece 250 öğrenci ankete katılmıştır. Sosyo demografik bilgileri (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi) "e-Devlet Web Siteleri Kullanımı" anketinden [86], e-devlet hakkında temel bilgi soruları için "Suudi Arabistan'da e-devlet" anketinden [87], "Türkiye'de e-devlet hizmetlerinin vatandaş odaklı değerlendirmesi" [88] araştırmasındaki anketten yararlanılmış ve araştırmaya uygun şekilde anket (EK-2) geliştirilmiştir.

4.3. Çalışmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri

Bu çalışmada gerekli olan verilerin elde edilmesi için, bir anket uygulanmış, ankette öğrencilerin e-devlet kavramı ile ilgili algılarını ölçmek için, 4'ü demografik soru olmak üzere toplam 26 soru sorulmuştur. Soruların bir tanesi ise açık uçlu olarak belirlenmiştir. Örneklem olarak ise Ankara şehri ile Musul şehrindeki üniversite öğrencilerinin cevapları seçilmiştir. Araştırmaya katılanların üniversite öğrenci olmalarının nedeni ise; üniversite öğrencilerinin hem teknoloji hem de internet kullanım bilgisi ve becerilerinin daha yüksek olmasıdır.

4.4. Kullanılan İstatistiksel Analizler

Çalışma, Türkiye ve Irak'ta olmak üzere toplamda 500 kişi üzerinden gerçekleştirilmiştir. Veriler Excel ortamından IBM SPSS Statistics 19 programına aktarılarak analizler tamamlanmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken kategorik değişkenler için frekans dağılımları verilmiştir.

Çalışmada 5'li likert sorularına sürekli değişken gibi davranıp karşılaştırmalarında parametrik test olan bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Bağımsız iki kategorik değişken arasında ilişki olup olmadığına ki-kare testi ile bakılmıştır.

Bağımsız örnekleme T testi, iki örneklem grubu arasında ortalamalar açısından fark olup olmadığının anlaşılması için kullanılır. Bağımsız örneklem t testi iki farklı örneklem grubunun ortalamalarını karşılaştırır ve iki grubun üyeleri birbirinden ayrıdır. Ki kare testi ise, iki veya daha fazla değişken grubu arasında bağımsızlık olup olmadığı araştırılır [89].

4.5. Çalışmada Elde Edilen Bulgular

Çalışmada elde ettiğimiz bulgular aşağıda yer alan çizelgelerin alt kısımlarında madde madde yer almaktadır.

Çizelge 4.1. Demografik dağılımlar

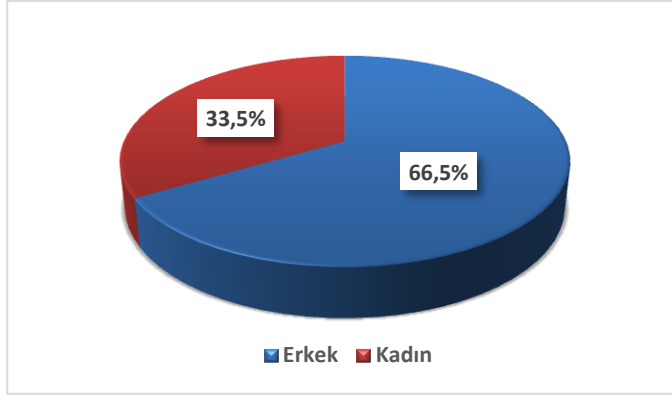
	N	%
Ülke		
Türkiye	250	50,0
Irak	250	50,0
Toplam	500	100,0
Cinsiyet		
Erkek	331	66,5
Kadın	167	33,5
Toplam	498	100,0
Yaş		
18-25	376	75,4
26-35	116	23,2
36-45	7	1,4
Toplam	499	100,0
Medeni Durum		
Evli	79	15,9
Bekâr	419	84,1
Toplam	498	100,0
Öğrenim Durumu		
Meslek Yüksek Okulu	30	6,0
Lisans	372	75,0
Yüksek Lisans ve Üstü	94	19,0
Toplam	496	100,0

Araştırma toplam 500 katılımcıdan elde edilen verilerle yapılmıştır. Seçilen bu örneklemin güvenilirlik derecesi hesaplandığında, örneklemin ortalama 0,95 güvenilirlik düzeyinde, değerlerinin evrendeki değerleri (+,-) 0,11 hata ile tahmin edebileceği görülmektedir. Katılımcıların yarısı Türkiye’de yarısı ise Irak’tadır. Daha önce de belirttiğimiz gibi her iki ülkede eşit sayıda anket sorgusu yapılmıştır. Dağılımın görsel olarak grafiği aşağıdaki gibidir.



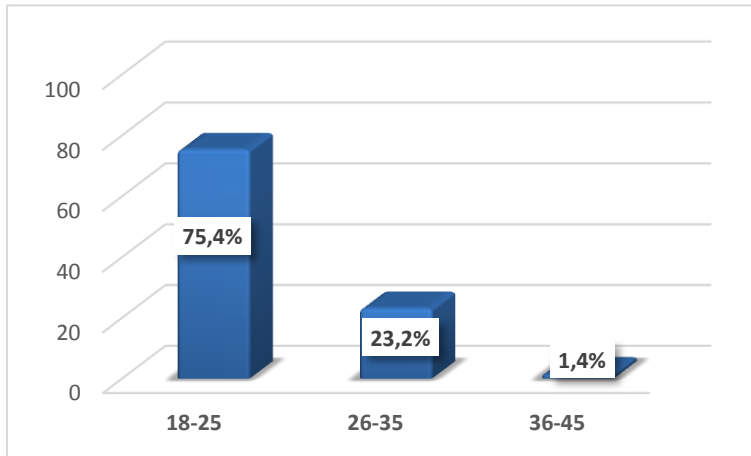
Şekil 4.1. Ülkeye göre dağılım

Araştırmaya katılanların %66,5'i erkek iken %33,5'i ise kadındır. Bu dağılımın sebebi Çizelge 4.4.'ten de gördüğümüz kadar Irak'tan elde edilen verilerdir. Yani, sözü geçen çizelgeye baktığımızda Irak'ta ankete katılanların %75'i erkek iken %25'i kadın olduğu görülmektedir. Dağılımın görsel olarak grafiği aşağıdaki gibidir.



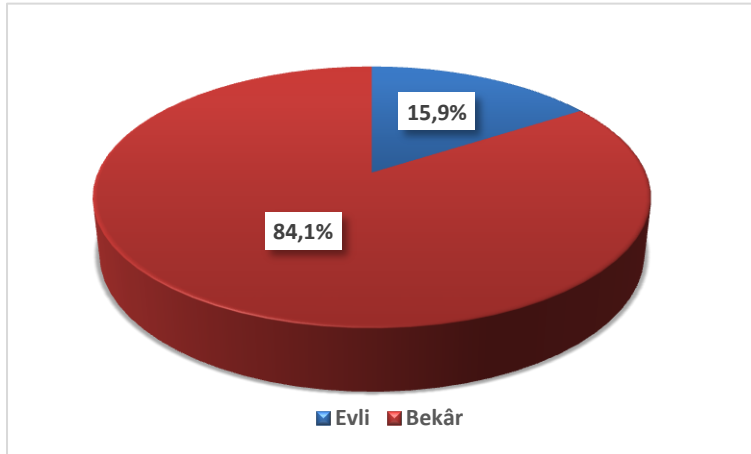
Şekil 4.2. Cinsiyete göre dağılım

Araştırmaya katılanların %75,4'ü 18-25 yaş aralığında iken %23,2'si 26-35 yaş aralığında, %1,4'ü ise 36-45 yaş aralığındadır. Bu verilerin yaşa göre dağılımının sebebi araştırmayı öğrenciler ve dolayısıyla daha genç nüfus arasında yapılmasıdır. Dağılımın görsel olarak grafiği aşağıdaki gibidir.



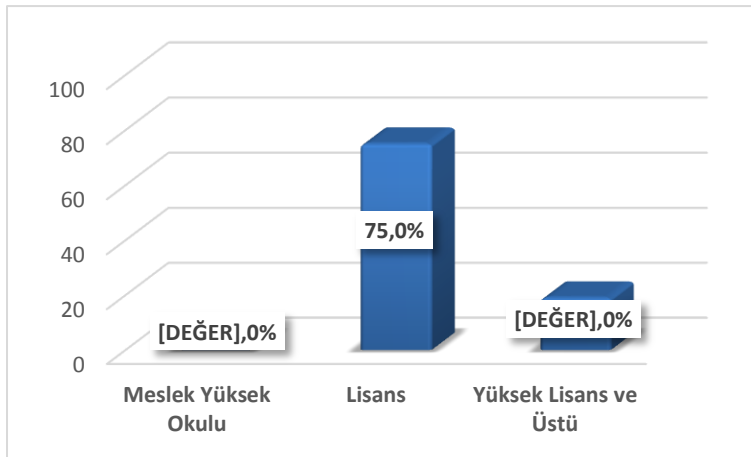
Şekil 4.3. Yaş aralığına göre dağılım

Araştırmaya katılanların %15,9'u evli iken %84,1'i ise bekârdır. Bu dağılım da aynı şekilde, katılımcıların daha genç kesimden seçilmesiyle açıklayabiliriz. Dağılımın görsel olarak grafiği aşağıdaki gibidir.



Şekil 4.4. Medeni duruma göre dağılım

Araştırmaya katılanların %6'sı Meslek Yüksek Okulu öğrencisi iken %75'i lisans, %19'u ise yüksek lisans veya üstü öğrencisidir. Katılımcıların öğrenim durumunun böyle olmasının da sebebi, her iki ülkede üniversite ortamında anket yapılması ve lisans öğrencilerinin araştırmaya katılımının daha çok olmasıyla açıklanabilir.



Şekil 4.5. Öğrenim durumuna göre dağılım

Çizelge 4.2.E-devletin bilinirliği ile ilgili ifadelerin dağılımı

	Evet		Hayır	
	N	%	N	%
E-Devletin Ne Olduğunu Biliyor Musunuz?	394	82,1	86	17,9
Türkiye/Irak'ta E-Devlet Uygulaması Olduğunu Biliyor Musunuz?	308	64,2	172	35,8
Daha Önce Türkiye/Irak E-Devlet Sitesini Ziyaret Ettiniz Mi?	200	41,7	280	58,3
Daha Önce Bir E-Devlet Sitesine Ziyaret Yaptınız Mı?	262	54,8	216	45,2
Hükümet/Devlet Faaliyetlerinde Elektronik Hizmetleri Destekliyor Musunuz?	423	88,3	56	11,7
Size Göre Elektronik Devlet Güvenilir Mi?	311	64,8	169	35,2

Araştırmaya katılanların %82,1'i e-devletin ne olduğunu bilmekte iken %17,9'u bilmemektedir. Bu verilere bakıldığı zaman katılımcıların çoğunlukla e-devlet kavramının ne olduğunu bildiği ve bilgi sahibi oldukları görülmektedir.

Araştırmaya katılanların %64,2'si e-devlet uygulaması olduğunu bilmekte iken, %35,8'i bilmemektedir. Bu sonuca göre katılımcıların çoğunluğunun ülkedeki e-devlet uygulaması hakkında bilgiye sahiptirler.

Araştırmaya katılanların %41,7'si Türkiye/Irak e-devlet sitesini ziyaret etmiş iken, %58,3'ü ziyaret etmemiştir. Elde edilen bu verilere göre katılımcıların kısmen az ağırlıklı bir kısmının e-devlet sitesini ziyaret ettiğini görebiliriz.

Araştırmaya katılanların %54,8'si bir e-devlet sitesine ziyaret yapmış iken %45,2'si ziyaret yapmamıştır. Bu verilere göre genel olarak katılımcıların çoğunluğunun herhangi bir e-devlet sitesini ziyaret ettiğini söyleyebiliriz.

Araştırmaya katılanların %88,3'ü hükümet/devlet faaliyetlerinde elektronik hizmetleri desteklemekte iken %11,7'si desteklememektedir. Bu sonuca bakarsak, katılımcıların genç ve teknolojik beklentilerinin yüksek olması, teknolojiye yatkın olmaları hizmetlerin elektronik ortanda sunulmasının daha çok desteklendiğini görüyoruz.

Araştırmaya katılanların %64,8'ine göre elektronik devlet güvenli iken %35,2'sine göre güvenli değildir. Çağımızda en önemli faktörlerden olan güvenlik konusu her iki ülkede yapılan uygulamaların katılımcılar arasında e-devletin verdiği hizmetler yönünden genel olarak güvenli olduğu görünmektedir.

Çizelge 4.3.E-devlet ile ilgili ifadelerin dağılımı

	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Fikrim Yok		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
İnternet kalitesi ve hızı e-devlet hizmetlerine erişmek için yeterince iyidir	25	5,2	105	21,9	124	25,8	170	35,4	56	11,7
İnsanların çoğu bilgisayar ve internet erişimine sahiptir	12	2,5	95	19,7	57	11,8	260	53,9	58	12,0
İnternet hizmetleri ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir	22	4,6	120	24,9	67	13,9	198	41,2	74	15,4
E-devlet hizmetlerini kullanmak için gerekli kaynaklara sahibim	3	0,6	61	12,7	87	18,2	227	47,4	101	21,1
E-devlet hizmetlerini kullanabilmek için gerekli bilgiye sahibim	7	1,5	71	14,9	70	14,6	217	45,4	113	23,6
E-devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı yapmamı sağlar	5	1,0	18	3,8	60	12,5	208	43,3	189	39,4
Elektronik hizmetler hükümet ile iletişim kurmamı kolaylaştırır	13	2,7	34	7,1	79	16,5	197	41,0	157	32,7
Hükümet çalışanları ile yüz yüze gelerek hizmet almanın internete oranla daha iyi olduğunu düşünüyorum	69	14,4	150	31,3	93	19,4	113	23,5	55	11,5
Elektronik hizmetler mevcut geleneksel devlet hizmetlerini geliştiriyor	6	1,3	27	5,7	87	18,2	241	50,5	116	24,3
E-devlet sistemi vatandaşlara hükümet ile işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlar	17	3,6	37	7,7	57	11,9	208	43,5	159	33,3
Elektronik hizmet kullanımının bana zaman kazandırdığını düşünüyorum	8	1,7	16	3,3	36	7,5	212	44,4	206	43,1
İnternet üzerinden hükümet ile işlem yapmanın çok net ve kolay olduğunu düşünüyorum	12	2,5	39	8,1	88	18,4	228	47,6	112	23,4
Televizyon, radyo ve gazetelerde e-devlet hizmetleriyle ilgili bilgiler yer almakta	85	17,8	129	27,0	127	26,6	105	22,0	32	6,7
İnternet konusundaki deneyimin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanmamı sağladığını düşünüyorum	5	1,0	49	10,2	65	13,6	237	49,5	123	25,7
Genel olarak devlet, e-devlet hizmetlerinin kullanımını teşvik eder ve destekler	19	4,0	78	16,3	155	32,4	168	35,1	59	12,3

Çizelge 4.4. Ülkeler ile demografik sorular arasındaki ilişkinin incelenmesi (Ki-Kare Testi)

			Ülke		Toplam	p	
			Türkiye	Irak			
Cinsiyet	Erkek	N	145	186	331	0,000**	
		%	58,0	75,0	66,5		
	Kadın	N	105	62	167		
		%	42,0	25,0	33,5		
Toplam		N	250	248	498	0,009**	
		%	100,0	100,0	100,0		
Yaş	18-25	N	201	175	376		
		%	80,4	70,3	75,4		
	26 ve üstü	N	49	74	123		
		%	19,6	29,7	24,6		
Toplam		N	250	249	499		
		%	100,0	100,0	100,0		
Medeni Durum	Evli	N	23	56	79		0,000**
		%	9,2	22,6	15,9		
	Bekâr	N	227	192	419		
		%	90,8	77,4	84,1		
Toplam		N	250	248	498	0,005**	
		%	100,0	100,0	100,0		
Öğrenim Durumu	Meslek Yüksek Okulu	N	7	23	30		
		%	2,8	9,3	6,0		
	Lisans	N	199	173	372		
		%	79,6	70,3	75,0		
	Yüksek Lisans veya Üstü	N	44	50	94		
		%	17,6	20,3	19,0		
Toplam		N	250	246	496		
		%	100,0	100,0	100,0		

*:p<0,05, **:p<0,01

Türkiye’de araştırmaya katılanların %58’i erkek iken %42’si kadındır. Irak’ta araştırmaya katılanların ise %75’i erkek iken %25’i kadındır. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile cinsiyetler arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p<0,01$). Buna göre, Irak’ta araştırmaya katılan erkeklerin oranı, Türkiye’de araştırmaya katılan erkeklerin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Bu oran farkını daha çok Irak’taki kültürel farklılıklarla izah edebiliriz. Kızların erken yaşta evlenmesi, erkeklere göre daha az eğitim alması, anket katılımına katılmak istememelerini gösterebiliriz.

Türkiye’de araştırmaya katılanların %80,4’ü 18-25 yaş aralığında iken %19,6’sı 26 yaş ve üstündedir. Irak’ta araştırmaya katılanların ise %70,3’ü 18-25 yaş aralığında iken %29,7’si

26 yaş ve üstündedir. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile yaşlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,01$). Buna göre, Türkiye’de araştırmaya katılan 18-25 yaş aralığındaki kişilerin oranı, Irak’taki araştırmaya katılan 18-25 yaş aralığındaki kişilerin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Bu sonuçlara sebep olarak Irak’taki savaşı, savaştan sonra ise zamanında okumayan gençlerin tekrar Irak’ın yeni yapılanmasıyla ilgili eğitime daha çok önem vermesi ve eğitilmiş kişilere daha çok maaşlı istihdam sağlaması ve geleceklerini güvence altına almaları bakımından insanların geç de olsa eğitime önem vermelerini sağlamıştır. Ama gelecek 10 yıl içinde bu sonuçların Türkiye ile hemen hemen aynı olacağını tahmin edebiliriz.

Türkiye’de araştırmaya katılanların %9,2’si evli iken %90,8’i bekârdır. Irak’ta araştırmaya katılanların ise %22,6’sı evli iken %77,4’ü bekârdır. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile medeni durumlar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p<0,01$). Buna göre, Irak’ta araştırmaya katılan evlilerin oranı, Türkiye’de araştırmaya katılan evlilerin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Bu sonuçları da yine kültürel farklılıklarla ve dini açıdan izah edebiliriz. Irak’taki gençlerin genel olarak erken yaşta evlendiklerini söyleyebiliriz.

Türkiye’de araştırmaya katılanların %2,8’si MYO öğrencisi iken %79,6’sı lisans, %17,6’sı yüksek lisans veya üstü mezunudur. Irak’ta araştırmaya katılanların ise %9,3’ü MYO öğrencisi iken %70,3’ü lisans, %20,3’ü yüksek lisans veya üstü öğrencisidir. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile öğrenim durumları arasında az da olsa fark bulunmaktadır ($p<0,01$). Buna göre, Irak’ta araştırmaya katılan MYO öğrencilerinin oranı, Türkiye’de araştırmaya katılan MYO öğrencilerinin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Türkiye’de araştırmaya katılan lisans öğrencilerinin oranı ise, Irak’ta araştırmaya katılan lisans öğrencilerinin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Bu sonuçlarda daha çok MYO öğrencileri arasındaki fark daha büyük. Bunun sebebi ise Irak’ta MYO öğrencilerinin Üniversitenin esas kampüsünde, lisans ve yüksek lisans öğrencileri ile birlikte eğitim almaları ile izah edebiliriz. Bu yüzden de Irak’ta yaptığımız anket çalışmasında Türkiye’ye göre MYO öğrencilerinin sayısı daha çok olmuştur.

Çizelge 4.5. Ülkeler ile e-devletin bilinirliği ile ilgili ifadeler arasındaki ilişkinin İncelenmesi (Ki-Kare Testi)

			Ülke		Toplam	p
			Türkiye	Irak		
E-devletin ne olduğunu biliyor musunuz?	Evet	N	212	182	394	0,106
		%	84,8	79,1	82,1	
	Hayır	N	38	48	86	
		%	15,2	20,9	17,9	
Toplam		N	250	230	480	
		%	100,0	100,0	100,0	
Türkiye/İrak'ta e-devlet uygulaması olduğunu biliyor musunuz?	Evet	N	195	113	308	0,000**
		%	78,0	49,1	64,2	
	Hayır	N	55	117	172	
		%	22,0	50,9	35,8	
Toplam		N	250	230	480	
		%	100,0	100,0	100,0	
Daha önce Türkiye/İrak e-devlet sitesini ziyaret ettiniz mi?	Evet	N	133	67	200	0,000**
		%	53,2	29,1	41,7	
	Hayır	N	117	163	280	
		%	46,8	70,9	58,3	
Toplam		N	250	230	480	
		%	100,0	100,0	100,0	
Daha önce bir e-devlet sitesine ziyaret yaptınız mı?	Evet	N	140	122	262	0,585
		%	56,0	53,5	54,8	
	Hayır	N	110	106	216	
		%	44,0	46,5	45,2	
Toplam		N	250	228	478	
		%	100,0	100,0	100,0	
Hükümet/devlet faaliyetlerinde elektronik hizmetleri destekliyor musunuz?	Evet	N	216	207	423	0,174
		%	86,4	90,4	88,3	
	Hayır	N	34	22	56	
		%	13,6	9,6	11,7	
Toplam		N	250	229	479	
		%	100,0	100,0	100,0	
Size göre elektronik devlet güvenilir mi?	Evet	N	157	154	311	0,341
		%	62,8	67,0	64,8	
	Hayır	N	93	76	169	
		%	37,2	33,0	35,2	
Toplam		N	250	230	480	
		%	100,0	100,0	100,0	

*:p<0,05, **:p<0,01

Türkiye’de araştırmaya katılanların %84,8’i e-devletin ne olduğunu bilmekte iken %15,2’si bilmemektedir. Irak’ta araştırmaya katılanların ise %79,1’i e-devletin ne olduğunu bilmekte iken %20,9’u bilmemektedir. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile “E-

devletin ne olduğunu biliyor musunuz?” ifadesine verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre her iki ülkede araştırmaya katılanların çoğunluğunun e-devletin ne olduğu hakkında bir fikre sahip oldukları söylenebilir.

Türkiye’de araştırmaya katılanların %78’i e-devlet uygulamasını bilmekte iken %22’si bilmemektedir. Irak’ta araştırmaya katılanların ise %49,1’i e-devlet uygulamasını bilmekte iken %50,9’u bilmemektedir. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile “Türkiye/İrak’ta e-devlet uygulaması olduğunu biliyor musunuz?” ifadesine verilen cevaplar arasında ciddi bir fark bulunmaktadır ($p<0,01$). Buna göre, Türkiye’de e-devlet uygulamasını bilenlerin oranı, Irak’ta e-devlet uygulamasını bilenlerin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Bunu daha çok Irak’ın savaş ve ambargolardan çıkması, 2003’e kadar internetin çok kısıtlı olması ve sadece o zamanki hükümetin elinde olmasıyla ve vatandaşların internete erişememesiyle açıklayabiliriz. Bununla birlikte bu göstergeler Türkiye ile Irak arasında e-devlet uygulamaları konusunda ne kadar farklı bir yol kat ettikleri ifade edilebilir.

Türkiye’de araştırmaya katılanların %53,2’si Türkiye e-devlet sitesini ziyaret etmiş iken %46,8’i ziyaret etmemiştir. Irak’ta araştırmaya katılanların ise %29,1’i Irak e-devlet sitesini ziyaret etmiş iken %70,9’u ziyaret etmemiştir. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile “Daha önce Türkiye/İrak e-devlet sitesini ziyaret ettiniz mi?” ifadesine verilen cevaplar arasında çok ciddi bir fark bulunmaktadır ($p<0,01$). Buna göre, Türkiye’de e-devlet sitesini ziyaret edenlerin oranı, Irak’ta e-devlet sitesini ziyaret edenlerin oranından anlamlı derecede daha yüksektir. Buna sebep olarak Türkiye’nin e-devlet uygulamalarına 2008’te, Irak’ın 2011’de başlaması, ayrıca Türkiye Irak’tan farklı olarak e-devletin tek bilgilendirme amaçlı değil, daha çok işlevsel ve hizmet sunmaya odaklı olmasıyla açıklayabiliriz.

Türkiye’de araştırmaya katılanların %56’sı e-devlet sitesine ziyaret yapmış iken %44’ü ziyaret yapmamıştır. Irak’ta araştırmaya katılanların ise %53,5’i bir e-devlet sitesine ziyaret yapmış iken %46,5’i ziyaret yapmamıştır. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile “Daha önce bir e-devlet sitesine ziyaret yaptınız mı?” ifadesine verilen cevaplar arasında ciddi bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Irak’taki ankete katılanların “Daha önce Irak e-devlet sitesini ziyaret ettiniz mi?” ifadesine verilen cevapların “Daha önce bir e-

devlet sitesine ziyaret yaptınız mı?” sorusuna verilen cevaplar arasında ciddi bir farkın olduğu görülmektedir ve buna sebep olarak Irak e-devlet uygulamalarının yeni olması ve kendi vatandaşlarına ulaşamamasıyla açıklanabilir. Ama aynı sonuçlardan da Irak’taki katılımcıların potansiyel olarak ileride Irak e-devlet uygulamalarına daha çabuk alışacakları söylenebilir.

Türkiye’de araştırmaya katılanların %86,4’ü hükümet/devlet faaliyetlerinde elektronik hizmetlerini desteklemekteyken %13,6’sı desteklememektedir. Irak’ta araştırmaya katılanların ise katılanların %90,4’ü hükümet/devlet faaliyetlerinde elektronik hizmetlerini desteklemekteyken %9,6’sı desteklememektedir. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile “Hükümet/devlet faaliyetlerinde elektronik hizmetleri destekliyor musunuz?” ifadesine verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Her iki ülkede vatandaşların e-devlet uygulamalarından beklentileri yüksek olduğunu ve bu yönde yapılan çalışmaları destekledikleri net bir şekilde görülebilmektedir.

Türkiye’de araştırmaya katılanların %62,8’i için elektronik devlet güvenliyken %37,2’si için güvenli değildir. Irak’ta araştırmaya katılanların ise katılanların %67’si için elektronik devlet güvenliyken %33’ü için güvenli değildir. Uygulanan Ki-Kare testi sonucunda, ülkeler ile “Size göre elektronik devlet güvenilir mi?” ifadesine verilen cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Her ülkede katılımcıların çoğunluk olarak genç olmasına rağmen Türkiye’de %37,2, Irak’ta %33 oranında güvenlik açısından güvensizlikleri her iki toplumun daha sanal ortama tam hazır olmadıklarını ve kuşkulu yaklaştıklarını söyleyebiliriz.

Çizelge 4.6. Ülkeler ile e-devlet ile ilgili ifadeler arasındaki ilişkinin incelenmesi (t Testi)

		N	Ort.	Std. Sapma	T	p
İnternet kalitesi ve hızı e-devlet hizmetlerine erişmek için yeterince iyidir.	Türkiye	250	3,27	1,028	0,072	0,943
	Irak	230	3,26	1,149		
İnsanların çoğu bilgisayar ve internet erişimine sahiptir	Türkiye	250	3,37	1,050	-3,670	0,000**
	Irak	232	3,71	0,954		
İnternet hizmetleri ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir.	Türkiye	250	3,11	1,146	-5,460	0,000**
	Irak	231	3,67	1,082		
E-devlet hizmetlerini kullanmak için gerekli kaynaklara sahibim	Türkiye	250	3,71	0,980	-1,054	0,292
	Irak	229	3,80	0,913		
E-devlet hizmetlerini kullanabilmek için gerekli bilgiye sahibim.	Türkiye	250	3,60	1,030	-3,460	0,001**
	Irak	228	3,92	0,992		
E-devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı yapmamı sağlar.	Türkiye	250	4,01	0,791	-4,157	0,000**
	Irak	230	4,33	0,899		
Elektronik hizmetler hükümet ile iletişim kurmamı kolaylaştırıyor.	Türkiye	250	3,66	1,018	-6,640	0,000**
	Irak	230	4,24	0,907		
Hükümet çalışanları ile yüz yüze gelerek hizmet almanın internete oranla daha iyi olduğunu düşünüyorum.	Türkiye	250	3,10	1,215	4,455	0,000**
	Irak	230	2,60	1,242		
Elektronik hizmetler mevcut geleneksel devlet hizmetlerini geliştiriyor.	Türkiye	250	3,69	0,849	-5,935	0,000**
	Irak	227	4,15	0,833		
E-devlet sistemi vatandaşlara hükümet ile işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlar.	Türkiye	250	3,69	1,056	-6,020	0,000**
	Irak	228	4,24	0,943		
Elektronik hizmet kullanımının bana zaman kazandıracağını düşünüyorum.	Türkiye	250	3,98	0,929	-7,266	0,000**
	Irak	228	4,52	0,667		
İnternet üzerinden hükümet ile işlem yapmanın çok net ve kolay olduğunu düşünüyorum	Türkiye	250	3,58	1,023	-5,609	0,000**
	Irak	229	4,06	0,835		
Televizyon, radyo ve gazetelerde e-devlet hizmetleriyle ilgili bilgiler yer almakta.	Türkiye	250	2,48	1,095	-4,835	0,000**
	Irak	228	3,00	1,218		
İnternet konusundaki deneyiminin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanmamı sağladığını düşünüyorum.	Türkiye	250	3,67	0,934	-5,437	0,000**
	Irak	229	4,12	0,890		
Genel olarak devlet, e-devlet hizmetlerinin kullanımını teşvik eder ve destekler.	Türkiye	250	3,34	0,937	-0,242	0,809
	Irak	229	3,37	1,107		

*:p<0,05, **:p<0,01

"İnternet kalitesi ve hızı e-devlet hizmetlerine erişmek için yeterince iyidir." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,27 iken Irak ortalaması 3,26'dır. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "İnternet kalitesi ve hızı e-devlet hizmetlerine erişmek için yeterince iyidir." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır (t:0,072,

$p>0,05$). Bu verilerden her iki ülkede internetin hızı ve kalitesinin e-devlet uygulamalarına engel teşkil etmediği ifade edilebilir.

"İnsanların çoğu bilgisayar ve internet erişimine sahiptir." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,37 iken Irak ortalaması 3,71'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "İnsanların çoğu bilgisayar ve internet erişimine sahiptir." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:-3,670$, $p<0,01$). Buna göre; "İnsanların çoğu bilgisayar ve internet erişimine sahiptir." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Irak'taki son değişimlerden, ambargo ve kısıtlamaların kalkmasından sonra internet yasağının kaldırılması ve çok pahalı olan elektronik aletler ve cihazların fiyatlarının azalmasıyla açıklanabilir. Türkiye'de ise aksine, internet ve elektronik alet ve cihazların fiyatlarının pahalı olması ve zaman zaman internete mahkemelerce yapılan kısıtlamalar ve yasaklamalar etkisini rakamlarda gösterebilmektedir.

"İnternet hizmetleri ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,11 iken Irak ortalaması 3,67'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "İnternet hizmetleri ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:-5,460$, $p<0,01$). Buna göre; "İnternet hizmetleri ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Irak'ta daha önceden çok pahalı ve kısıtlı olan mobil internet hizmetlerinin son iki yılda daha erişilebilir olması katılımcıların iyimser cevaplamaıyla sonuçlanmıştır. Oysaki her iki ülkenin internet hizmetlerine baktığımızda Türkiye'nin daha ileri bir noktada olduğu görülmektedir. Türkiye'deki katılımcıların çok iyimser olmamalarının sebebi daha çok nüfusun büyük kentlerde oturması ve kenar il ve ilçelerde internet hizmetlerinin merkezdeki altyapıya göre daha düşük olmasıyla açıklanabilir.

"E-devlet hizmetlerini kullanmak için gerekli kaynaklara sahibim." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,71 iken Irak ortalaması 3,80'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "E-devlet hizmetlerini kullanmak için gerekli kaynaklara sahibim." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($t:-1,054$, $p>0,05$).

Her iki ülkede katılımcıların genç ve bilgisayar okur-yazarlıklarının yüksek olması yukarıdaki kriter üzerine sonuçların şaşırtıcı olmadığı söylenebilir.

"E-devlet hizmetlerini kullanabilmek için gerekli bilgiye sahibim." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,60 iken Irak ortalaması 3,92'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "E-devlet hizmetlerini kullanabilmek için gerekli bilgiye sahibim." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:-3,460$, $p<0,01$). Buna göre; "E-devlet hizmetlerini kullanabilmek için gerekli bilgiye sahibim." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Irak'ta bu sonuçların yüksek olmasını son zamanlar hem akademik çevrelerde, hem de toplum içinde daha çok propaganda yapılmasıyla açıklanabilir. Türkiye'deki katılımcıların ise bu soruya daha gerçekçi yaklaşıtlarını da ifade edebiliriz.

"E-devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı yapmamı sağlar." ifadesi için Türkiye ortalaması 4,01 iken Irak ortalaması 4,33'tür. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "E-devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı yapmamı sağlar." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:-4,157$, $p<0,01$). Buna göre; "E-devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı yapmamı sağlar." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Irak'ta bu göstergelerin yüksek olması e-devletin esas faktörlerinden olan zaman tasarrufuyla ve katılımcıların sadece e-devlet hakkında temel bilgilerinden dolayı Türkiye'ye göre daha iyimser olduklarından kaynaklandığı söylenebilir. Türkiye'de de bu gösterge yüksektir, ama Irak'a göre düşük olmasının sebebi daha çok uygulamaların zaman zaman teknik arızlarla kesilmesi ve tam kullanıma hazır olmamasından dolayı katılımcıların kısmen daha çekingen cevap vermeleriyle sonuçlanabilmektedir.

"Elektronik hizmetler hükümet ile iletişim kurmamı kolaylaştırıyor." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,66 iken Irak ortalaması 4,24'tür. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "Elektronik hizmetler hükümet ile iletişim kurmamı kolaylaştırıyor." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:-6,640$, $p<0,01$). Buna göre; "Elektronik hizmetler hükümet ile iletişim kurmamı kolaylaştırıyor." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür.

"Hükümet çalışanları ile yüz yüze gelerek hizmet almanın internete oranla daha iyi olduğunu düşünüyorum." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,1 iken Irak ortalaması 2,60'dır. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "Hükümet çalışanları ile yüz yüze gelerek hizmet almanın internete oranla daha iyi olduğunu düşünüyorum." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:4,455$, $p<0,01$). Buna göre; "Hükümet çalışanları ile yüz yüze gelerek hizmet almanın internete oranla daha iyi olduğunu düşünüyorum." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha yüksektir.

"Elektronik hizmetler mevcut geleneksel devlet hizmetlerini geliştiriyor." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,69 iken Irak ortalaması 4,15'tir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "Elektronik hizmetler mevcut geleneksel devlet hizmetlerini geliştiriyor." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:-5,935$, $p<0,01$). Buna göre; "Elektronik hizmetler mevcut geleneksel devlet hizmetlerini geliştiriyor." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Her iki ülkede bu göstergenin yüksek olması elektronik ortamda devletin verdiği hizmetlerin geri dönüşümüne göre artılarını ve eksiklerini daha rahat tespit etmesi ve eksikliklerini kısa zamanda gidermesi önceden uygulanan geleneksel devlet hizmetlerini de geliştiriyor diyebiliriz. Bunlara ek olarak, Irak'taki katılımcıların daha yüksek oranla "Evet" demesi altyapı kalitesinin düşük olması, hizmetlerin çok az ve verimsiz olması insanların e-devletten beklentilerinin yüksek olmasını ve e-hizmetlerin geleneksel hizmetleri geliştireceğine daha çok ümitle bakmalarını sağlamakta olduğuyla açıklanabilir.

"E-devlet sistemi vatandaşlara hükümet ile işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlar." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,69 iken Irak ortalaması 4,24'tür. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "E-devlet sistemi vatandaşlara hükümet ile işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlar." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:-6,02$, $p<0,01$). Buna göre; "E-devlet sistemi vatandaşlara hükümet ile işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlar." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Bu durum, Irak'taki devlet kurumlarında yolsuzluğun yüksek olması ve vatandaşlar arasındaki adaletsiz

muameleyi e-devlet uygulamalarıyla giderilebileceği ve vatandaşlar arasında eşitlik sağlayacağı düşüncesiyle açıklanabilir.

"Elektronik hizmet kullanımının bana zaman kazandıracağını düşünüyorum." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,98 iken Irak ortalaması 4,52'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "Elektronik hizmet kullanımının bana zaman kazandıracağını düşünüyorum." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t: -7,266$, $p < 0,01$). Buna göre; "Elektronik hizmet kullanımının bana zaman kazandıracağını düşünüyorum." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Her iki ülkede bu göstergelerin yüksek olması e-devletin esas faktörlerinden olan zaman tasarrufuyla ilgili olabilmesi ve Irak'taki katılımcıların sadece Türkiye'ye göre daha iyimser olduklarından kaynaklandığı söylenebilir. Türkiye'de de bu gösterge yüksektir, ama Irak'a göre düşük olmasının sebebi daha çok uygulamaların zaman zaman teknik arızlarla kesilmesi ve tam kullanıma hazır olmamasından dolayı katılımcıların kısmen daha çekingen cevap vermeleriyle sonuçlanmıştır.

"İnternet üzerinden hükümet ile işlem yapmanın çok net ve kolay olduğunu düşünüyorum." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,58 iken Irak ortalaması 4,06'dır. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "İnternet üzerinden hükümet ile işlem yapmanın çok net ve kolay olduğunu düşünüyorum." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t: -5,609$, $p < 0,01$). Buna göre; "İnternet üzerinden hükümet ile işlem yapmanın çok net ve kolay olduğunu düşünüyorum." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür.

"Televizyon, radyo ve gazetelerde e-devlet hizmetleriyle ilgili bilgiler yer almakta." ifadesi için Türkiye ortalaması 2,48 iken Irak ortalaması 3,00'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "Televizyon, radyo ve gazetelerde e-devlet hizmetleriyle ilgili bilgiler yer almakta." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t: -4,835$, $p < 0,01$). Buna göre; "Televizyon, radyo ve gazetelerde e-devlet hizmetleriyle ilgili bilgiler yer almakta." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Önceki açıklamalarda da belirttiğimiz gibi Irak'ta e-devlet uygulamalarına

yönelik daha fazla bilgilendirme ve kamu spotlarıyla daha çok vatandaşı e-devlet uygulamalarından yararlanmasına teşvik etmesiyle açıklanabilir.

"İnternet konusundaki deneyiminin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanmamı sağladığını düşünüyorum." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,67 iken Irak ortalaması 4,12'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "İnternet konusundaki deneyiminin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanmamı sağladığını düşünüyorum." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmaktadır ($t:-5,437$, $p<0,01$). Buna göre; "İnternet konusundaki deneyiminin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanmamı sağladığını düşünüyorum." ifadesi için Türkiye ortalaması, Irak ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür. Bu sonuçları almamızda esas neden Irak'taki katılımcıların e-devlet hizmetlerinden yararlanılmasını daha çok bilgisayar okur-yazarlığıyla aynı şey olarak görmesiyle açıklanabilir.

"Genel olarak devlet, e-devlet hizmetlerinin kullanımını teşvik eder ve destekler." ifadesi için Türkiye ortalaması 3,34 iken Irak ortalaması 3,37'dir. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, Türkiye ile Irak arasında "Genel olarak devlet, e-devlet hizmetlerinin kullanımını teşvik eder ve destekler." ifadesine göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($t:-0,242$, $p>0,05$). Bu göstergelerin her iki ülkede de düşük olmasının sebebini vatandaşların fiili olarak e-hizmetlerden tam anlamıyla yararlanamamasıyla ve altyapı sorunlarıyla açıklanabilir.

Çizelge 4.7. Türkiye’de e-devletin önde gelen yararları

	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Hızlı, hızlı işlem yapmak ve hızlı erişim	86	52,4	78	47,6	164	100,0
Kolaylık sağlar, kolay olması	74	45,1	90	54,9	164	100,0
Zaman tasarrufu	72	43,9	92	56,1	164	100,0

Anketimiz yukarıda bahsettiğimiz gibi 4'ü demografik soru olmak üzere toplam 26 soru sorulmuştur. Soruların bir tanesi ise açık uçlu olarak belirlenmiştir bu da son soru olan "Size göre elektronik devletin önde gelen (en önemli) üç yararı nelerdir?" cevaplarına

baktığımızda Türkiye’de 250 katılımcı arasında 164 kişi bu soruya cevap vermiştir. Sonuçlar aşağıdaki açıklamalardaki gibidir:

“Hızlı, hızlı işlem yapmak ve hızlı erişim” cevabı %52,4 oranında olmuştur. Bu da anketin son sorusuna cevap veren katılımcıların hemen hemen yarısının e-devletin en önemli yararlarından olan hızlı ve hızlı işlem yapmak faktörünü yazmışlar.

“Kolaylık sağlar, kolay olması” cevabı %45,1 oranında olup ankete katılanların ve açık uçlu soruya cevap verenlerin nerdeyse yarısını oluşturmaktadır.

“Zaman tasarrufu” cevabı %43,9 oranında olmuştur. Bu orana baktığımızda son soruya cevap veren katılımcıların e-devletin başta gelen yararlarından bir faktörünü vurgulamışlar.

Çizelge 4.8. Irak’ta e-devletin önde gelen yararları

	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Hızlı, hızlı işlem yapmak ve hızlı erişim	72	50,0	72	50,0	144	100,0
Zaman tasarrufu	61	42,4	83	57,6	144	100,0
Rüşvet ve yolsuzluğu önlemesi	40	27,8	104	72,2	144	100,0

Irak’ta ankete katılanların açık uçlu “Size göre elektronik devletin önde gelen (en önemli) üç yararı nelerdir?” sorusuna 250 katılımcıdan 144’ü cevap vermiştir.

“Hızlı, hızlı işlem yapmak ve hızlı erişim” cevabı %50,0 oranında olmuştur. Bu da anketin son sorusuna cevap veren katılımcıların yarısının e-devletin en önemli yararlarından olan hızlı ve hızlı işlem yapmak faktörünü yazmışlar.

“Zaman tasarrufu” cevabı %42,4 oranında olmuştur. Bu orana baktığımızda son soruya cevap veren katılımcıların e-devletin başta gelen yararlarından bir faktörünü vurguladıklarını görüyoruz.

“Rüşvet ve yolsuzluğu önlemesi” cevabı anketin açık uçlu son sorusuna cevap veren katılımcılar tarafından %27,8 oranında görünmektedir.

Yukarıdaki verilere baktığımızda her iki ülkede açık uçlu soruya cevap veren katılımcıların çoğunluk olarak hızlı, hızlı işlem yapmak, hızlı erişim, zaman tasarrufu, kolaylık sağlaması, eşitlik sağlaması, maliyet azaltılması ve tasarruf gibi e-devletin en önemli yararları belirtilmiştir. Ancak e-devlet kapsamında araştırmaya göre, Irak’ın Türkiye’ye göre en önemli farkının yolsuzluk ve rüşveti engellemesi ve eşitlik sağlaması yararlarına değinilmişler.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

E-devlet - kamu yönetiminin verimliliğini artırmayı hedefleyen idari reformun önemli bir unsurudur ve bu durum birçok kurum veya kuruluşun e-devlet kavramını benimsemesini sağlamaktadır. Birçok hizmeti sunarak zaman ve maliyetleri azaltması, şeffaflık sağlaması, yolsuzluk seviyesini azaltması gibi özellikleri her devlet için e-devleti kaçınılmaz bir uygulama yapmaktadır.

Geleneksel anlayıştan daha modern ve hızlı, açık ve şeffaf bir yapıya doğru dönüşmede e-devlet, kamu hizmetinin verilmesinde önemli bir uygulamadır. Bireylerin e-devletle ilgili algıları gelecekte e-devletle ilgili yapılacak çalışmalarda önemli bir paya sahip olacaktır. Buna bağlı olarak mevcut araştırmada hem Türkiye’de hem de Irak’ta e-devlet uygulamasının nasıl algılandığı, farklılıklar ve benzerliklerin neler olduğu anlaşılmaya çalışılmıştır.

E-devlet, ilk olarak internet sitesi üzerinden işlem yapılması, bilgi elde edilmesi anlamına gelse de bu kavram çok daha geniş hizmetler ve yaklaşımlar bütününe içermektedir. Bu yanlış algının Irak’ta ankete katılanların cevaplarına yansıdığı ve sonuçların daha yüksek olduğunu görebiliriz.

Yapılan çalışmada öncelikle ankete katılanların demografik özelliklerine bakıldığında ankete katılımı erkek öğrencilerin ağırlıkta olduğu bir çalışma olmuştur. Türkiye’de aradaki fark çok fazla olmasa da Irak’ta kadın öğrenci sayısı oldukça azdır. Bunun başlıca nedeni Irak’ta yükseköğretiminin kadın öğrenciler arasında henüz yeterince yaygınlaşmaması ve dolayısıyla okullarda ve ankete katılanlarda da nispeten kadın öğrencilerin sayısının az olmasıdır ve kadınların ankete katılmaya sıcak bakmaması da hem kültürel hem de dini açıdan açıklanabilir. Dikkat çeken diğer bir durum ise evli öğrenci sayısının Türkiye’de Irak’a göre yarı yarıya az olmasıdır. Bunun başlıca sebebi de yine Irak kültüründe insanların küçük yaşta evlenmesinin yaygın olmasıdır.

Elde ettiğimiz veriler ışığında öncelikle sonuçları ülkeler bazında değerlendirelim; Türkiye’de e-devlet uygulamalarının öğrenciler arasında e-devletin bilinirliği %80’ler düzeyinde olmuştur. Bu oran Türkiye’de e-devlet uygulamalarının önemli bir mesafe kat ettiğini göstermektedir. Ancak başlangıçta bu oran çok yüksek gözükse de örneklem grubunun üniversite öğrencileri olduğu düşünüldüğünde ve en basit öğrenci işlerinde bile, e-devlet uygulamaları kullanıldığı hesaplanırsa yeni nesil için bile bu kavramın daha henüz yeterince kavranmadığı ya da eksik anlaşıldığı sonucuna ulaşılabilir.

Irak’ta öğrenciler %80’ne yaklaşan bir oranda e-devlet kavramına hakimdirler. Bu oran Türkiye’ye göre farkı az olsa bile bilgisayar ve internet teknolojisinin Irak’ta son yıllarda yaygınlaşması ve Türkiye ile arasında teknolojinin yaygınlaşması konusunda büyük zaman farkı olması göz önüne alındığında bu Irak için büyük bir başarı olarak addedilebilir.

E-devlet uygulamalarının kullanımına baktığımızda ise hem Türkiye’de hem de Irak’ta ancak öğrencilerin yarısının bu uygulamaları kullandığı dikkat çekici bir veridir. Bunun sebeplerine baktığımızda; Türkiye’de öğrencilerin büyük çoğunluğunun devlet ile olan işlerini yüz yüze yapmayı tercih etmesidir. Bu tercihe yol açan gerekçe ise yüz yüze yapılan işlerin daha güvenli ve daha sağlıklı olacağı yönündeki inançtır. Iraklı öğrenciler ise yüz yüze işlerini yapmayı Türkiye’dekiler gibi çoğunlukla tercih etmeseler de onların e-devlet uygulamalarını kullanım oranı da düşük görünmektedir. Aynı zamanda Iraklı öğrenciler Türkiye’deki öğrencilerin aksine e-devlet uygulamalarını daha yüksek oranda güvenli de bulmaktadır. Bu tabloya rağmen Irak’ın mevcut şartlarda Türkiye kadar yaygın e-devlet hizmetlerinin olmayışı Irak’ta da e-devlet uygulamalarının kullanım oranını düşürmektedir.

E-devlet gelişim endeksi bakımından Türkiye ve Irak sıralamalar açısından ciddi farklılık tespit edilmiştir. Ancak araştırmanın sınırlılıkları nedeniyle sonuçlar, bu katılımcılar açısından endeks ölçümleri ile farklılık göstermektedir. Yapılan analiz üniversitelerde ve belli bir yaş grubunu içerdiğinden bu analizin eğitilmiş olan kişileri kapsadığı ve e-devlet ihtiyaçları bakımından yaş grubunun farklılıkları bulunduğunu belirtmek gerekmektedir.

Irak’taki yaptığımız çalışma sonrasında gördüklerimiz Türkiye ile kıyaslanmayacak kadar düşük bir noktadadır. Eğitim konusu aynı şekilde Irak örneğinde de geçerlidir. Bunun

yanında Irak devleti komşu ve kardeş Türkiye'nin tecrübelerinden yararlanma şansına sahiptir. Örneğin, Türkiye'de kullanılan ve hukuk sistemine açıklık, hız ve güven kazandıran UYAP ve vatandaşların devlet kurumları ile ilgili işlerini yaparken ortak bir veri havuzundan yararlanılmasını sağlayan MERNİS uygulamaları Irak için de uygulanabilir. Yapmış olduğumuz bu tez çalışması dahi Irak için hedefler koymayı sağlayacak bir başlangıç noktası olabilir.

Aşağıdaki sorunlar aynı zamanda Irak'ta nelerin yapılması gerektiğini gösteren önerilerdir:

- Bilişim ve iletişim teknolojileri altyapısı, dolayısıyla e-devletin kaçınılmaz aracı olan internet altyapısı ve hızının yetersiz olması;
- Kamu çalışanlarının ve vatandaşların e-devlet uygulamaları konusunda faydaları ve kullanımı ile ilgili eğitiminin olmaması;
- E-devletin yasal çerçevede yetersizliği;
- Merkezi hükümet tarafından e-devlet açısından detaylı ve tutarlı bir stratejinin ortaya konulmaması;
- Bürokratik engeller.
- Bilgi toplumunun oluşmaması, yüz yüze etkileşimden yana köklü alışkanlık vatandaşların e-hizmetleri kullanımını genel ortalamada, arzulanan düzeyin oldukça altında kalmaktadır.

Çalışmada karşılaştırılan her iki ülkenin geçtiği yol ve tarihine bakıldığında bir takım farkların olacağına dair tahminlerin tutmasının olasılığı oldukça yüksekti ve elde edilen sonuçlar da bu tahminleri doğrulamıştır. Irak'ın son 11 yılda kat ettiği yol umutları arttırsa da gerçekleşen son olaylardan sonra istikrarın sağlanamaması ve merkezi hükümetin eminsizliği tek e-devlet konusunda değil tüm alanlarda da Türkiye ile açığın daha da artacağı düşünülmektedir.

İki ülke açısından aşılması gereken en önemli problem ise bürokrasinin yeniliğe olan direnci ve e-devlet konusundaki algısıdır. E-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasının bürokratlara ve bürokrasiye getireceği yenilikler ve şeffaflık gelişmiş ülke örnekleri inceletilerek bürokratik çevrelere kavratılmalıdır.

KAYNAKLAR

1. Özman, Ş. (2006). *Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-Ticaret* (ikinci Baskı).İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 14-16.
2. İnternet: Arslan, S., Türkyılmaz, B. (2011). E-iş Modelleri. Celal Bayar Üniversitesi. Web: <http://e-is-modelleri.blogspot.com.tr/>adresinden 25 Eylül 2013'te alınmıştır.
3. Akar, E., Kayhan, C. (2007). *Elektronik Ticaret ve Elektronik İş Uygulamaları, Modelleri, Stratejiler* (Birinci Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 55-63.
4. Arslan, M., Akıncı, S., Karapınar., P. (2007). *E-iş, E-devlet, Etik* (Birinci Baskı).Ankara: Siyasal Kitabevi, 21-28.
5. Kuran, N. (2005). *Devlet Babadan E-devlet'e Türkiye için E-devlet Modeli, Analiz ve Model Önerisi* (Birinci Baskı). İstanbul, İstanbul: Bilgi Yayınları,11-33.
6. Marquardt, K., Gökçe, O. (Editörler).(2008). *E-devlet Gerçek ya da Hayal*, Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları, 2-21.
7. Odabaş, H. (2009). E-devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi (Birinci Baskı). İstanbul: Hiperlink Yayınları, 7-20.
8. Odabaş, Ç. (2004). Stratejik Yönetim ve E-Devlet. *Sayıştay Dergisi*, 55, 83-90.
9. Karagülmez, A. (2010). Elektronik Devlet Kavramı. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi(TAAD)*, 2, 455-468.
10. Naralan, A. (2008). *E-Devlet ve Algılanmış Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: İmaj Yayıncılık, 3-20.
11. İnternet: Yılmaz, S. (2011). Kamu Yönetimi E-Devlet. *Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü*. Web: <http://todaie2011.blogspot.com/2011/12/kamu-yonetimi-e-devlet.html>adresinden 1 Ekim 2013'te alınmıştır.
12. Uğur, A., Çütcü, İ.(2009). E-DEVLET VE TASARRUF ETKİSİ KAPSAMINDA VEDOP Projesi .*Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*,1(2), 1-15.
13. AL-nuaim, H. (2011). An Evaluation Framework for Saudi E-Government. *Journal of e-Government Studiesand Best Practices*,2, 2-7.
14. Şahin, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet* (Birinci Baskı).Konya: Çizgi Kitabevi, 35-71.

15. Nacar, M.(2008). *Türk Kamu Yönetiminde E-devlet Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı'nın E-devlet yapılanmasındaki Yeri*, Yüksek Lisans tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 6-30.
16. Kırçova, İ. (2003). , *E-devlet uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İstanbul: İstanbul Ticaret Odaları Yayınları, 51-67.
17. Saç, S., Çetinkaya, E., ve Erdoğan , E. (2006, 3-5 kasım). *Bilgi Toplumunda Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulama Alanları*, Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresinde Sonuldu, Kocaeli.
18. Turhan, S.(2006). *E-Devlet Uygulama Alanları Türkiye'deki Sağlık Yönetiminde E-Devlet Kullanımı*, Yüksek Lisans tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 23-26.
19. Yaman, D. (2008). *Kamu Yönetiminde Elektronik Devlet Modeli ve İşletmelerin Vergi Tahsilatlarının Elektronik Ortamda Uygulanması: Ankara ili örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 12-13
20. Erkul, E. (2004, 7-8 Ekim). *Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları*, II Kamu Yönetimi Forumunda sonuldu, Ankara.
21. Odabaş, h. (2010, 29 Mart-4 Nisan). *E-Devletin Temel Bileşeni: Elektronik Belge Yaklaşımları ve Yönetimi*, 46. Kütüphane haftasında sunuldu, Ankara.
22. İnternet: Şahin, A.,Örseli, E. *E-DEVLET ANLAYIŞI SÜRECİNDE TÜRKİYE*, Web: <http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/edevlet-turkiye.pdf> adresinden 10 Ekim 2013’te alınmıştır.
23. Yıldırım, U., Öner, Ş. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology– TOJET*January,3(8),1-42.
24. İnternet: Demiral, D. (Nisan- Haziran 2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay dergisi*, 83-111, Web: <http://www.sayistay.gov.tr/dergi/icerik/der61m6.pdf> adresinden 10 Ekim 2013’te alınmıştır.
25. Öğüt, A. (2003). *Bilgi Çağında Yönetim*(İkinci Baskı) , Ankara: Nobel Basımevi, 38-39.
26. İnce, M. (2001). Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, *Devlet Planlama Teşkilatı Raporu*, Ankara, 21-26.

27. Saygılıoğlu, N., Arı, S. (2003). *Etkin Devlet Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi* (Birinci Baskı). İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınlar,79.
28. İnternet: Banger, G. E-Türkiye, *T.C Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanı, 5*, Web: <http://gurolbanger.com.tr/images/UBS1.pdf> adresinden 11 Kasım 2013'te alınmıştır.
29. Ateş, H. (2002, 10-11 Mayıs). *Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasi-den Belgeselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş*, 1.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresinde sunuldu, Ankara.
30. Setenay, Ö. (2006). *Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara,32-35.
31. Arifoğlu, A. (2004). *E-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya* (Birinci Baskı). Ankara: Sas Bilişim Yayınları, 124-127.
32. Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye* (Birinci Baskı). İstanbul: Literatür yayınları, 46-65.
33. Başbakanlık. (2002). *Herkes İçin Bilgi Toplumu*. T.C Başbakanlık Yayınları, Ankara, 28-32.
34. Sarboland, K. (2001). *İran'da E-Devlet*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 105-106.
35. İnternet: Sharief, M.,Gural, B., &lan, M.(2007). Government of Iraq e-government strategy2007-2010. *USAID, United Nation E-Government survey*. New York, Web: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pnadq380.pdf.11.1.2014 adresinden 15 Ocak 2014'te Alınmıştır.
36. İnternet: Birleşmiş Milletler(2013). *Irak'taki Bilgi Toplununun Milli Profili-2013*, Batı Asya Ekonomik ve Sosyal Komisyonu (ESCWA), Web: <http://www.escwa.un.org/information/publications/edit/upload/ESCWA ICTD 13 6 Add-3 A.pdf> adresinden 20 Ocak 2014'te alınmıştır.
37. United Nations E-Government Development Database, Country Data View, Web: <http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx> adresinden 20 Ocak 2014'te alınmıştır.
38. Irak Cumhuriyeti (2012). *Ulusal strateji ve Irak e-yönetişim 2012- 2015 eylem planı*, Bağdat, 10-23.

39. Hussein, M. (2013). E-Government, *Journal of Baghdad College of Economic Sciences*, Bağdat, 455-457.
40. İnternet: Irak Cumhuriyeti, *E-Iraq Building*, Irak e-devlet kapısı, Web: <http://www.egov.gov.iq/egov-iraq/> adresinden 15 Mart 2014'te alınmıştır.
41. Birleşmiş Milletler.(2013). *Arap ülkelerinde e-devlet stratejileri Güncel gerçeklik ve umutları*. Batı Asya Ekonomik ve Sosyal Komisyonu (ESCWA), New York, 12.
42. European Commission (2006). *Breaking Barriersto e Government: A Legal and Institutional Analysis of Barriers to eGovernment*. Prepared for the eGovernment Unit Information Society and Media, 8-15.
43. Al-dabbağ, M. (2011). Electronic Government in Iraq: Challenges of development and implementation. *Business School at Örebro University*, Swedish, 4-16.
44. İnternet: Salem, F. (2012). Arap Ülkelerinde E-devlet Uygulaması Engelleri. *Elektronik Dubai Okulu*, Web: http://www.dsg.ae/En/Publication/Pdf_Ar/e-Government%20Barriers%20in%20the%20Arab%20World_Arabic_Salem_DSG_2007.pdf adresinden 15 Mart 2014'te alınmıştır.
45. İnternet: eEurope (2000). eEurope 2002: An Information Society for All-Action Planı. *Council Of The European Union commission Of The European Communities*, 2-3 Web: http://www.epractice.eu/files/media/media_398.pdf adresinden 16 Mart 2014'te alınmıştır.
46. Çayhan, E.(2004) *Geleceğin Avrupası: Avrupa Birliğinin E-Avrupa Projesi*(Birinci Baskı). Muğla: Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi yayınları, 2-16.
47. Aydın, M. (2005). E Avrupa+ ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 23(1), 3-8.
48. İnternet: Avrupa Komisyonu.(2010, 15 Aralık). The European E-Government Action Plan 2011-2015: Harnessing Ict To Promote Smart, Sustainable & İnnovativ eGovernment, (2010) 3-6. web: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>adresinden 16 Mart2014'te alınmıştır.
49. Gerçek, A. , Demirbaş, T, Giray, F, Yüce, M, Oğuzlar, A.(2013).*Türk Gelir İdaresinde E-Devlet Uygulamalarının Mükellefler Tarafından Benimsenmesini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi* (Birinci Baskı).Bilgesam Yayınları, İstanbul, 17-51.

50. İnternet: Göker, A.(2004). E-Dönüşüm Türkiye. *Politik Bilim*, Web: <http://www.inovasyon.org/html/cbt/AYK.CBTD96.htm> adresinden 17 Mart 2014'te alınmıştır.
51. Hepaksaz, E. , Hayrullahoğlu, B. (2011). E-Devlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları Ve E-Haciz. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 3 (2) , 109-120 .
52. İnternet: T.C. Sayıştay Başkanlığı(2006). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler*. Performans Denetimi Raporu Ankara, 24-29, Web: <http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-3eDTR/2006-eDTR.pdf> adresinden 1 Nisan 2014'te alınmıştır.
53. Dalbay, Ö., Saran, U., Balcı, A., Medeni, T. (2008,4-5 Kasım). *Ulusal E-Devlet Konferans Bildirileri Birlikte Çalışabilirlik, Yönetmel ve İşlevsel Kapasite Oluşturma*. Ulusal E-Devlet Sempozyumunda Sonuldu. Ankara.
54. Özcan, S. (2006). *Türkiye’de e-devlet çalışmaları*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 90-92.
55. Dean, D., Karabey, B.S., Stevens, A., Tansan, B., Tonguç, A.S., Marc, V. (2013). Türkiye Online: *Türkiye İnternet Ekonomisi Raporu*, The Boston Consulting Grup, Boston ABD, 1-10.
56. İnternet: Alternatif Bilişim (2013). *Türkiye’de İnternetin Durumu 2013*,Web: http://www.alternatifbilisim.org/wiki/T%C3%9CRK%C4%B0YE%E2%80%99DE_%C4%BONTERNET%E2%80%99C4%BON_DURUMU_-_2013 adresinden 2 Nisan 2014'te alınıştır.
57. İnternet: Türkiye İstatistik Kurumu(TÜİK),(2013). *Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırma Sonuçları*, Web: http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028 adresinden 5 Nisan 2014'te alınmıştır.
58. Bilgin, S. (2010). *Türkiye’deki e-devlet uygulamalarında açık kaynaklı yazılım çözümleri*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara,17-50.
59. Devlet Planlama Teşkilatı.(2001). SEKİZİNCİ BEŞ YILLIK KALKINMA PLANI, NÜFUS, DEMOGRAFİ YAPISI, GÖÇÖZEL İHTİSAS KOMİSYONU RAPORU. Ankara: Devlet Kalkınma Planlama Teşkilatı, 128-142.

60. İnternet: T.C. İçişler Bakanlığı, *Nüfus ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğü, MERNİS projesi*. Web: http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Spot_Mernis.html adresinden 5 Nisan 2014'te alınmıştır.
61. İnternet: T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, *Tapu ve kadastro Genel Müdürlüğü, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün tarihi*, Web: <http://www.tkgm.gov.tr/tr/sayfa/tarihce> adresinden 6 Nisan 2014'te alınmıştır.
62. İnternet: T.C. Bayındırlık Ve İskan Bakanlığı, *Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, (2010-2014) stratejik planı, 32-35*, Web: http://www.tkgm.gov.tr/sites/default/files/icerik/ekleri/tkgmnin_2010-2014_yili_stratejik_plani.pdf adresinden 6 Nisan 2014'te alınmıştır.
63. Matarcı, O., İlker, M., (2002,16-18 Ekim). *TAKBİS-Tapu Ve Kadastro Bilgi Sistemi*. Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Foto grametri Mühendisliği Öğretiminde 30. Yıl Sempozyumunda sunuldu, Konya.
64. İnternet: T.C. İçişler Bakanlığı, *Nüfus Ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğü, Kimlik Paylaşım Sistemi*, Web: <https://kpsbasvuru.nvi.gov.tr/Kps.aspx> adresinden 7 Nisan 2014'te alınmıştır.
65. İnternet: T.C. Emniyet Genel Müdürlüğü, *Bilgi Teknolojileri Genel Başkanlığı, POLNET projesi*, Web: www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx adresinden 7 Nisan 2014'te alınmıştır.
66. Sarıtaş, İ. (2010). *Bilgi Yönetimi Ve E-Devlet Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 116-138.
67. İnternet: T.C. Adalet Bakanlığı, *UYAP Bilişim Sistemi*, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Web: <http://www.uyap.gov.tr/index.html> adresinden 7 Nisan 2014'te alınmıştır.
68. İnternet: T.C. Mili Eğitim Bakanlığı(2011). *Adalet, Ulusal Yargı Ağı 380H00026*, Ankara, 3-11. Web: http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Ulusal%20Yarg%C4%B1%20A%C4%9F%C4%B1.pdf adresinden 25 Mart 2014'te alınmıştır.
69. İnternet: T.C. Adalet Bakanlığı, *UYAP Bilişim Sistemi*, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, Web: http://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/bilisim_internet/docs/sunumlar/29_05%20-%20Bilgi%20Islem%20Dairesi.pdf adresinden 8 Nisan 2014'te alınmıştır.

70. Öz, E., Bozdoğan, D.,(2012). Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları, Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi,17(2), 67-92.
71. Akdemir, n. (2008). *E-devlet Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi Eğirdir Vergi Dairesinde E-VDO uygulamasının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 55.
72. İnternet: Altaş, M.B.(2009),*Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP-3)*, Malatya Bakış gazetesini, Web: <http://dosya.malatyasmmmo.org.tr/dosya/Vergi%20Daireleri%20Otomasyon%20Projesi.doc> adresinden 8 Nisan 2014'te alınmıştır.
73. İnternet: T.C. Maliye Bakanlığı, *Gelir İdaresi Başkanlığı'nda E-Devlet uygulamaları*,Web:<http://www.bursa-smmmo.org.tr/yazarlar/makaleler/122AGE.pdf> adresinden 8 Nisan 2014'te alınmıştır.
74. İnternet: T.C. Kalkınma Bakanlığı (2013). *Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)*, 59-60 Web: http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkinma%20Planlar/Attachments/12/Onuncu_Kalkinma_Plan%C4%B1nma_Plan%C4%B1.pdf adresinden 10 Nisan 2014'te alınmıştır.
75. T.C. Sağlık bakanlığı. Yurt, N.(2009). Türkiye'de E-Sağlık, Sağlık Bakanlığı, E-Devlet Paneli, ODTÜ Vişnelik, 13
76. Işık, O., Yılmaz, A., Barışçı, N., Akbolat, M., Odacıoğlu, Y.,Akca, N, ve Esatoğlu, A.(2013). *Sağlık Kurumlarında Bilgi Sistemleri* (Birinci baskı), Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayını, 158-172.
77. İnternet: T.C. Sağlık Bakanlığı, *Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü*, Web: <http://www.sbsgm.saglik.gov.tr/> adresinden 25 Nisan 2014'te alınmıştır.
78. İnternet: Türk Eczacılık Birliği, *Elektronik Sağlık ve Elektronik Reçete Uygulamaları*, 20-21 Web: http://www.e-kutuphane.teb.org.tr/pdf/tebhaberler/mayis_haziran06/7.pdf adresinden 25 Nisan 2014'te alınmıştır.
79. İnternet: Türkiye E-devlet Kapısı, *E-Devlet Kapsının Kurulması Ve İşletilmesi*, Web: <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> adresinden 10 Nisan 2014'te alınmıştır.

80. İnternet: Türkiye E-devlet Kapısı, Web: <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden 10 Nisan 2014'te alınmıştır.
81. İnternet: Forsnet Bilgi Teknolojileri, *Türkiye E-İmza Portalı, Elektronik İmza*, Web: <http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=ElmzaNedir&YaziNo=4> adresinden 11 Nisan 2014'te alınmıştır.
82. İnternet: Güven Elektronik Bilgi Güvenliği A.Ş. *Elektronik İmza ve E-imza Uygulamaları*, 21-22 Web: <https://egitimdeyapilanma.istanbul.edu.tr/mm/eguwen.pdf> adresinden 12 Nisan 2014'te alınmıştır.
83. T.C. Başbakanlık (2002), Herkes İçin Bilgi Toplumu, *Başbakanlık yayınları*, Ankara, 28-29.
84. Meydanlı, M. (2010). *E-devlet ve Türkiye'de E-devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 36-40.
85. Polat, B., (2011). E-devlet Projesi. *E-devlet Projesi Kapsamında Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğünün Uygulamaları ve Yapılması Gerekenlerin Belirlenmesi*, T.C. Bayındırlık ve İskan Bakanlığı tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, Ankara, 21-40.
86. İnternet: *E-devlet Web Siteleri Kullanım Anketi*, Web: <http://www.surveymonkey.com/s/7KL8TNM> adresinden 15 Ocak 2014'te alınmıştır.
87. İnternet: *Suudi Arabistan'da E-Devlet*, Web: <http://www.estebians.com/estebian.php?estnumber=SELWB4z83dx5eDRgix4v> adresinden 16 Ocak 2014'te alınmıştır.
88. İnternet: Türkiye E-devlet Kapısı, *Türkiye'de E-devlet Hizmetlerinin Vatandaş Odaklı Değerlendirmesi*, Web: <https://www.turkiye.gov.tr/anket-eu-fp7-cees> adresinden 16 Ocak 2014'te alınmıştır.
89. Kalaycı, Ş.(2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişken İstatistik Teknikler* (Üçüncü Baskı). Ankara, Asil yayın dağıtımı, 74-90.

EKLER

EK-1. Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

Adalet Bakanlığı	Adalet Bakanlığı	Adalet Bakanlığı	Adalet Bakanlığı	Adalet Bakanlığı
- Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama - Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri - Adli Sicil Kaydı Sorgulama - Adli Sicil Belge Doğrulama - UYAP Hizmetleri - UYAP Portalı Avukat Girişi - UYAP Portalı Baro Girişi - UYAP Portalı Kurum Girişi - UYAP Portalı Vatandaş Girişi	- Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama - Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri - Adli Sicil Kaydı Sorgulama - Adli Sicil Belge Doğrulama - UYAP Hizmetleri - UYAP Portalı Avukat Girişi - UYAP Portalı Baro Girişi - UYAP Portalı Kurum Girişi - UYAP Portalı Vatandaş Girişi	- Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama - Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri - Adli Sicil Kaydı Sorgulama - Adli Sicil Belge Doğrulama - UYAP Hizmetleri - UYAP Portalı Avukat Girişi - UYAP Portalı Baro Girişi - UYAP Portalı Kurum Girişi - UYAP Portalı Vatandaş Girişi	- Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama - Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri - Adli Sicil Kaydı Sorgulama - Adli Sicil Belge Doğrulama - UYAP Hizmetleri - UYAP Portalı Avukat Girişi - UYAP Portalı Baro Girişi - UYAP Portalı Kurum Girişi - UYAP Portalı Vatandaş Girişi	- Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama - Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri - Adli Sicil Kaydı Sorgulama - Adli Sicil Belge Doğrulama - UYAP Hizmetleri - UYAP Portalı Avukat Girişi - UYAP Portalı Baro Girişi - UYAP Portalı Kurum Girişi - UYAP Portalı Vatandaş Girişi
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
- Mobil Hat Sorgulama -BTK IMEI Kaydet -IMEI Kayıt Hakkı Sorgulama -IMEI - MSISDN Eşleşme Sorgulama. -BTK Numara Taşıma Sorgulama -IMEI Sorgulama -Baz İstasyonları Ölçüm Bilgileri	- Mobil Hat Sorgulama -BTK IMEI Kaydet -IMEI Kayıt Hakkı Sorgulama -IMEI - MSISDN Eşleşme Sorgulama. -BTK Numara Taşıma Sorgulama -IMEI Sorgulama -Baz İstasyonları Ölçüm Bilgileri	- Mobil Hat Sorgulama -BTK IMEI Kaydet -IMEI Kayıt Hakkı Sorgulama -IMEI - MSISDN Eşleşme Sorgulama. -BTK Numara Taşıma Sorgulama -IMEI Sorgulama -Baz İstasyonları Ölçüm Bilgileri	- Mobil Hat Sorgulama -BTK IMEI Kaydet -IMEI Kayıt Hakkı Sorgulama -IMEI - MSISDN Eşleşme Sorgulama. -BTK Numara Taşıma Sorgulama -IMEI Sorgulama -Baz İstasyonları Ölçüm Bilgileri	- Mobil Hat Sorgulama -BTK IMEI Kaydet -IMEI Kayıt Hakkı Sorgulama -IMEI - MSISDN Eşleşme Sorgulama. -BTK Numara Taşıma Sorgulama -IMEI Sorgulama -Baz İstasyonları Ölçüm Bilgileri

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

Dışişleri Bakanlığı	Doğal Afet Sigortaları Kurumu	Emniyet Genel Müdürlüğü	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanlığı	Gelir İdaresi Başkanlığı
- Diplomatik Liste - Geçici İşgüderler. - Akredite Misyonlar - Fahri Konsolosluklar. - Yurt Dışındaki Temsilciliklerimiz - Uluslararası Kuruluşlar. - T.C. Dışişleri Bakanlığı Sınav Giriş Başvurusu - E-Konsolosluk Hizmeti	- Poliçe Sorgulama	-Trafik Şube • Araç Sorgulama • Sürücü Belgesi Ceza Puanı Sorgulama • Sürücü Belgesi İptal Bilgisi Sorgulama -Toplum Destekli Polislik (TDP) • Toplum Destekli Polislik Mahalle Polisi Hizmeti • e-Pasaport Gönderi Takibi	- EPDK Bildirim Uygulaması - EPDK Başvuru Uygulaması	- e-Vergi Levhası Sorgulama - Vergi Borcu Sorgulama
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	İçişler Bakanlığı	İŞKUR	Kalkınma Bakanlığı	Kamu İhale Kurumu
- Garanti Belgesi - Kullanım Kılavuzu - Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgesi	• İçişleri Bakanlığı e-İçişleri Projesi Evrak Takibi • Kaymakam Adaylığı Sınav Başvurusu	- Türk Meslek Sözlüğü - İş Başvuru Sonucu Sorgulama - İşsizlik Ödeneği Başvurusu - Kriterlere Göre Açık İş Sorgulama ve İş Başvurusu	- e-İmzalı Belge Sorgulama	- Yasaklılık Sorgulama - Kurul Kararları (Uyuşmazlık Kararları) - İhale Arama ve Bir Bakışta İhale

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

- Tüketici Kuruluşları Sorgulama - Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Sorgulama - Gümrükler Genel Müdürlüğü e-Dilekçe - Tüketici Portalı - Tüketici Şikayeti Uygulaması - Esnaf ve Sanatkarlar Bilgi Sistemi (ESBİS) - Online Tüketici Şikayet Sorgulama	• Pastil Belge Doğrulama -Bilgi Edinme İşlemleri • Bilgi Edinme Başvuru Sorgulama • Bilgi Edinme Başvurusu -Başvuru Takipleri • Genel Sağlık Sigortası Başvurusu • Muhtaç Asker Ailesi Başvurusu • Muhtaçlık (Dul Yetim Maaşı) Başvurusu -Randevu Hizmetleri • Randevu Talep Başvuru • Randevu Talep Başvuru Takip • İnsan Hakları İhlal Bildirimi • İnsan Hakları İhlal Bildirimi İnsan Hakları İhlal Bildirimi Sorgulama	- Profile Göre Açık İş Sorgulama ve İş Başvurusu - Meslek Kursu Sorgulama - İşsizlik Ödeneği Ödemesi - İŞKUR'a Olan Borcu Sorgulama - İş Gücü İnsan Gücü Planlama Sistemi Giriş Uygulaması	- İtirazen Şikâyet Başvurusu Sorgulama - Kurul Karar Tutanakları Sorgulama - Sözleşme Devri Sorgulama
--	--	--	---

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

Kıyı Emniyet Genel Müdürlüğü	KOSGEB	Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü	Maliye Bakanlığı	Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.
• Deniz Ruhsat Sorgula -Kıyı Emniyeti Seyir Planı1(SP1) • Boğaz Geçiş Sorgula • SP1 Başvurumu Güncelle • SP1 Başvurumu İptal Et • SP1 Başvurumu Sil • SP1 Başvurumu Sorgula • SP1 Ekle -Kıyı Emniyeti INMARSAT Abonelik İşlemleri • Başvuru İptal • Başvuruları Listele • Numara Tahsis Başvuru -Kıyı Emniyeti Sınav İşlemleri • Kıyı Emniyeti Amatör Telsizcilik Sınav Başvuru • Kıyı Emniyeti Amatör Telsizcilik Sınav Durum Sorgulama • Kıyı Emniyeti Amatör Telsizcilik Belge Sonuç Sorgulama	– İşletme Durumu Sorgulama	- Yerel Bilgi Giriş Uygulaması	- Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti - e-Yolluk Uygulaması	- Merkezi Kayıt Kuruluşu e-yönet portal

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

-Kıyı Emniyeti Borç Sorgulama • Kıyı Emniyeti Kılavuzluk ve Römorkaj Hizmeti Ücreti Sorgulama • Kıyı Emniyeti Hava Ruhsatı Borç Sorgulama • Kıyı Emniyeti Kara Ruhsatı Borç Sorgulama • Kıyı Emniyeti Amatör Telsiz Sınav ve Belge Ücreti Sorgulama • Kıyı Emniyeti Inmarsat Aktivasyon Borç Sorgulama • Kıyı Emniyeti Deniz Haberleşme Fatura Sorgulama • Kıyı Emniyeti Deniz Ruhsatı Borç Sorgulama - Kıyı Emniyeti Donatan Acente • Kıyı Emniyeti Donatan ve Acente Bilgi Doğrulama -Kıyı Emniyeti Yerleşim Planı • Kıyı Emniyeti Yerleşim Planı				
---	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

Meteoroloji Genel Müdürlüğü	Milli Eğitim Bakanlığı	Milli Kütüphane Başkanlığı	Milli Savunma Bakanlığı	Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü
- Dış Merkezler Hava Tahmini - Günlük Hava Tahmini - Deniz Suyu Sıcaklıkları - 3 Günlük Hava Tahmini	- MEB Sınav Sonuç Sorgulama - MEB Sınav Yeri Sorgulama - Milli Eğitim Bakanlığı Öğrenci Bilgi Sistemi	- Milli Kütüphane Üyelik Başvurusu	ASAL Hizmetleri • ASAL Randevu Başvuru • ASAL Sevk Başvurusu • Askerlik Durum Belgesi Sorgulama • Askerlik Durum Belgesi Doğrulama • ASAL Adres Bilgileri Teyidi ve Güncellenmesi • ASAL Celp Dönem Tercihi • ASAL Son Yoklama Bilgi Formu • Sevk Edilecek Eğitim Merkezi • Yedek Subay Sevk Öncesi Hazırlık	- Adres Değişikliği Bildirimi - NVİ Adres Bilgilerim

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

			• Yedek Subay Sınıflandırma Sonucu Sorgulama - Personel Seferberlik Hizmetleri • Personel Seferberlik Tatbikat Sorgulama • Personel Sefer Görev Emri Sorgulama - Lojistik Seferberlik Hizmetleri • Kara Nakil Araçları için Lojistik Sefer Görev Emri Sorgulama • Deniz Nakil Araçları için Lojistik Sefer Görev Emri Sorgulama • Hava Nakil Araçları için Lojistik Sefer Görev Emri Sorgulama • İş Makineleri için Sefer Görev Emri Sorgulama • Kara Yolu Özel Nakliyat Firmaları Lojistik Seferberlik Sorgulama	
--	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

			• Deniz Yolu Özel Nakliyat Firmaları Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Hava Yolu Özel Nakliyat Firmaları Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Mal ve Hizmet (Ürünler) ile ilgili Firmalar için Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Sağlık Tesisleri için Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Turistik Tesisler için Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Tersaneler için Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama	
--	--	--	---	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

			• Hava Yolu Özel Nakliyat Firmaları Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Mal ve Hizmet (Ürünler) ile ilgili Firmalar için Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Sağlık Tesisleri için Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Turistik Tesisler için Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Tersaneler için Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Özel İnşaat Firmaları Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama • Harp Sanayi Firmaları Lojistik Seferberlik Bilgisi Sorgulama - MSB Bilgi Edinme Hakkı Hizmetleri	
--	--	--	---	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

			• MSB Gerçek Kişi Bilgi Edinme Başvurusu • MSB Gerçek Kişi Bilgi Edinme Başvurularını Sorgulama - MSB Bilgi Edinme Hakkı Hizmetleri • MSB Tüzel Kişi Bilgi Edinme Başvurusu • MSB Tüzel Kişi Bilgi Edinme Başvurularını Sorgulama Diğer Kurumsal e-Devlet Hizmetleri	
PTT	Sağlık Bakanlığı	Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü	Sosyal Güvenlik Kurumu
- En Yakın PTT - PTT Kayıtlı Gönderi Takibi	- Organ Nakli Bilgisi Sorgulama - Aile Hekim Bilgisi Sorgulama - Sağlık Bakanlığı Kayıt ve Tescil Bilgi Sistemi	- Sağlık Sigortası Genel Poliçe - Sorgulama (SAGMER) - Hayat Sigortası Poliçe Sorgulama (HAYMER) - Tehlikeli Madde ve Tüp gaz Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası - Trafik Poliçe Sorgulama - Tıbbi Kötü Uygulamaya İlişkin Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası (Hekim -Mesleki Sorumluluk Sigorta	- Uçuş Mürettebatı Lisans/Rating Müracaatı	-Diğer Hizmetler • GSS Tescil Kaydı Sorgulama • Tedavi Bilgileri Sorgulama • 4A Hizmet Dökümü Barkod Doğrulama • Hekim Bilgilendirme • Sağlık Yardımı Talep ve Taahhüt • Şahıs Ödeme Durumları Görüntüleme -4A Hizmetleri • 4A Almanya/Bulgaristan Emekli Ödemeleri • 4A Banka ve Adres Değişikliği

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

				• 4A Emekli Aylığı Kesintileri • 4A Emekli Aylık Bilgisi • 4A Emeklilik Kaydı • 4A Emekli Ödeme Bilgileri • 4A Hizmet Dökümü • 4A Sigortalı Tescil Kaydı Tespiti -4B Hizmetleri • 4B Banka ve Adres Değişikliği • 4B Basamak Bilgisi • 4B Borç Durumu • 4B Emekli Aylığı Kesintileri • 4B Emekli Aylık Bilgisi • 4B Hak Sahipliği • 4B Hizmet Bilgisi • 4B Ödeme Dökümü • 4B Tescil Kaydı • 4B 6111 Yapılandırma Borç Bilgileri • 4B(Bağ kur)Günlük Kazanç Beyanı Girişi • 4B Emekli Aylığı Hesaplama • 4B İsteğe Bağlı İlk Tescil Kaydı -4C Hizmetleri • 4C Banka Değişikliği • 4C Banka Değişikliği • 4C Bir Aylık Maaş Tercihi • 4C Emekli Aylığı Kesintileri • 4C Emekli Aylık Bilgisi
--	--	--	--	---

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

				• 4C İsteğe Bağlı Ödeme Dökümü • 4C Tescil Kaydı • 4C Emeklilik İşlemleri Evrak Takibi -Ortak (4A/4B/4C) Hizmetler 4A/4B İş göremezlik Ödemesi Görme • Tahsis Talep ve Beyan Taahhüt Belgesinin Verilmesi • 4A/4B/4C İlaç Kullanım Süresi Sorgulama • 4A/4B/4C Muayene Katılım Payı Sorgulama • Medula Optik Cam ve Çerçeve Bilgisi Sorgulama • Normal Şartlarda Ne Zaman Emekli Olabilirim? • SPAS Müstahaklık Sorgulama(Sağlık Provizyon Aktivasyon Sistemi)
Takasbank İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş.	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	TBMM Başkanlığı	T.C. Merkez Bankası	Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı (TÜİK)
- Bireysel Emeklilik İşlemleri - Takasbank Bilgilendirme Sistemi	- Tapu Bilgileri Sorgulama - Tapu Harç Sorgulama - Tapu Telefon Bilgileri Beyan - Tapu Taşınmaz Beyan	- TBMM e-Dilekçe Hizmeti - TBMM İnternet Üzerinden Randevu	- Günlük Döviz Kurları	-TÜİK Ulusal Veri Yayımlama Takvimi -TÜİK Göstergeler -TÜİK Haber Bülteni

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü	Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı	
Mesleki Yeterlilik İşlemleri(SRC/ODY/ÜDY) • Mesleki Yeterlilik Belgesi Sorgulama • Sınav Bilgileri Sorgulama • Meslek Kursları Sorgulama • Eğitim Tamamlama Belgesi(Sertifika) Sorgulama • Mesleki Yeterlilik Sınav Başvuru/Güncelle • Sınav Başvuru Sorgulama • Sınav Giriş Belgesi Sorgulama • Sınav Sonuç Sorgulama • Eğitimden Çıktığı Kurum/Ders Sorgulama • Muafiyetli SRC Belgesi Alınabilirliği Sorgulama -Denetim İşlemleri • Ceza Sorgulama • Uyarı Sorgulama/Paraya Çevirme -Araç Muayene İşlemleri • Araç Muayene Sorgulama -Yetki Belgesi İşlemleri	- Öğrenci Belgesi Sorgulama - Öğrenci Not Belgesi Sorgulama - Belge Doğrulama	-Yurtiçi Yurt, Burs, Öğrenim ve Katkı Kredisi Başvurusu - Yurtdışı Yurt, Burs, Öğrenim ve Katkı Kredisi Başvurusu - KYK Kredi Geri Ödeme Sorgulama - KYK Burs Başvurusu Sorgulama - KYK Kredi Numarası Sorgulama - KYK Yurt Başvurusu Sorgulama - KYK Katkı Kredisi Sorgulama - KYK Öğrenim Kredisi Sorgulama - KYK Yeniden Yapılandırma - Kredi Geri Ödeme Sorgulama - Kredi Yurtlar Kurumu Burs/Kredi Onay İşlemleri	- Çağrı Merkezi Başvuru Sonucu Sorgulama	

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

• Araç Yetki Belgesi Sorgulama • Özmal Taşıt Ekleme • Özmal Taşıt Düşme • Plaka Bilgisinden Ödeme Sorgulama • Yetki Belgesinin Ödemelerini Sorgulama • Ödeme Numarasından Ödeme Detayı Sorgulama • Taşıt Kartı Yazdırma • Taşıt Belgesi Yazdırma • Firma Acente Sorgulama • Firma Şube Sorgulama • Güzergah Sorgulama • Taşıt Yetki Belgesi Sorgulama • Yetki Belgesi Başvuru Durum Sorgula • Yetki Belgesi Detay Sorgulama • Yetki Belgesi Sorgulama • Yetki Belgesi Yeterlilik Sorgula -Firma İşlemleri • Firma Yetki Belgesi Sorumlu Kişi Sorgulama • Firma İletişim Bilgisi Güncelleme • Firma Sorgulama • Taşıma Kapasitesine Göre Firma Sorgulama • Uluslararası Firma Sorgulama -TÜVTURK				
---	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

• TÜVTURK Mobil Muayene İstasyon Bilgisi Sorgulama • TÜVTURK Muayene Durum Sorgulama • TÜVTURK Muayene İstasyon Bilgisi Sorgulama • TÜVTURK Muayene Randevu İptal • TÜVTURK Muayene Randevu Kayıt • TÜVTURK Muayene Randevu Listeleme -Sınır İşlemleri • UBAK İzin Belgesi Dağıtım Başvurusu • Geçiş Belgesi Dağıtım Yasağı Sorgulama • Geçiş Belgesi İade İşlemleri • İadesi Zorunlu Geçiş Belgesi Sorgulama • Sınır Geçiş Sorgulama • Taşıt Euro Norm Bildirimi • UBAK Belgesi Sorgulama • UBAK İcma Bildirimi -UDH Bakanlığı Bilgi Edinme Hakkı Hizmetleri • UDH Bakanlığı Bilgi Edinme Başvurusu • UDH Bakanlığı Bilgi Edinme Başvurusu Sorgulama Denizcilik Hizmetleri				
---	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

• Can Kurtarma Donanımları Muayene ve Test Sertifikası • Can Kurtarma Filikaları Muayene ve Test Sertifikası • Can Kurtarma Salları Muayene ve Test Sertifikası • CAS Uygunluk Belgesi • CLC 92 Sertifikası • Denize Elverişlilik Belgesi • Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü Harç Kalemleri - Düzenli Hat Belgelendirme Ücreti • DOC (ISM) Şirket Uygunluk Belgesi • Freeboard Hesapları ile Plan Tetkik ve Onayı • Freeboard Hesapları ile Plan Tetkik ve Onay Ücreti(ısım, sicil limanı, numarası vb. değişimi durumlarında) • Gemi Acenteliği şube Yetki Belgesi Ücreti • Gemi Acenteliği Yetki Belgesi Ücreti • Gemi Acentesi Yetki Belgesi Değişikliği Ücreti • Gemi Adamı Donatımında Asgari Emniyet Belgesi				
---	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

- Gemi Denge Yükleme Bilgileri Booklet Onayı Ücreti(İsim, sicil limanı, numarası vb. değişimi durumlarında - Gemi Hareket Kayıt Jurnalı - Gemi İnşa ve Tersaneler Genel Müdürlüğü Harç Kalemeleri - Tekne İmal ve Çekek Alanı İşlemleri - Gemi Journallerinin Liman İdarelerinde Tasdiki - Gemilerde Bulunan Yangın ve Can Kurtarma Teçhizatı Test Muayene Firmalarının Kontrol ve Onayı - Gemilerde Kullanılan Donanım için Tip Onayı - Gemi Sicilinde Yapılan Kayıt Düzeltmeleri - Gemi Hareket Kayıt Jurnalı - Gemi İnşa ve Tersaneler Genel Müdürlüğü Harç Kalemeleri - Tekne İmal ve Çekek Alanı İşlemleri - Gemi Journallerinin Liman İdarelerinde Tasdiki - Gemilerde Bulunan Yangın ve Can Kurtarma Teçhizatı Test Muayene Firmalarının Kontrol ve Onayı				
--	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

- Gemilerde Kullanılan Donanım için Tip Onayı - Gemi Sicilinde Yapılan Kayıt Düzeltmeleri - Gemi Siciline Atrf Yapan Belge Suretleri ile Sicil Kayıt Suretleri - Gemi Söküm Bölgesi Dışı, Gemi Söküm Yetki Belgesi - Gemi Sörvey Belgeleri - Uluslararası Yükleme Sınır Belgesi - Gemi Sörvey Belgeleri - Yolcu Gemisi Emniyet Belgesi - Gemi Sörvey Belgeleri - Yük Gemisi İnşa Emniyet Belgesi - Gemi Sörvey Belgeleri - Yük Gemisi Teçhizat Emniyet Belgesi - Gemi Tasdiknamesi - Gemi Yaralı Denge ve Yükleme Booklet Onayı - Gemi Yaralı Denge ve Yükleme Booklet Onay Ücreti(İsim, sicil limanı, numarası vb. değişimi durumlarında) - GMDSS Cihazlarına Kıyıda Bakım Yetki Belgesi - Belgelendirme - Harç Mevzuuna Giren İşlemlerin Terkini				
--	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

• IAPP (Uluslararası Hava Kirliliğinin Önlemesi Belgesi) • IOPP (Uluslararası Petrolle Kirlenmenin Önlemesi Belgesi) • ISPP (Uluslararası Pis Sular ıla Deniz Kirlenmesini Önleme Belgesi) • Katı Yük Taşıma Uygunluk Belgesi • Kayıtlı Gemi İvaz Karşılığında Mukavele İle İntifa Hakkı Tesis • Kayıtlı Gemi İvaz Karşılığı Temliki veya Tescil Düzenlemesi • Kayıtlı Gemi Ölünceye Kadar Bakma Akdi Temliki • Kayıtlı Gemi Üzerinde Tesis Olunacak İpotek • Kira Mukavelelerinin Gemi Siciline Şerhi • Kondüsyon Değerlendirme Sörveyi • Liman Devleti Kontrolü • Liman ve Kıyı Yapıları - Liman ve Kıyı Tesisleri Geçici İşletmeye / İşletmeye Açılma Sörvey Hizmetleri • Limbo Gözetim İşlemleri				
--	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

• Mevcut Tekne İmal Alanı Organizasyonu ve Yerleşim Planı Onayı Bedeli • Mevcut tersane alanı organizasyonu ve yerleşim planı onayı bedeli • Muafiyet Belgesi • Muafiyet Belgesi • Organik Tutulma Önleyici Sistem Kaydı • Organik Tutulma Önleyici Sistem Uygunluk Belgesi • Ölçme Belgesi • Ötv'siz Yakıt Alım Defteri • Özel Tekne Belgesi Ücreti • Özel Yat Kayıt Belgesi • Özet Kayıt (CSR) Belgesi • Petrol Tankeri Operasyonlarının Emniyetli Yürütüldüğüne Dair Belge • Radyo Emniyet-Telsiz Telefon Emniyet Belgesi • SMC (ISM) Emniyetli Yönetim Belgesi • STCW Belgeleri • Su Altı Motosikleti Kayıt Belgesi Verilmesi • Su Motosikleti İmalat Yetki Belgesi Verilmesi • Su Motosikleti İmalat Yetki Belgesi Vizesi				
---	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

• Su Üstü Motosikleti (Jet-Ski)Kayıt Belgesi Verilmesi • Tahıl Taşıma Uygunluk Belgesi • Tehlikeli Yük Taşıma Uygunluk Belgesi • Tekne İmal Alanı İçin Yeni Yüzer Havuz Başvuru Bedeli • Tekne İmal Alanı İşletme izni Belge Bedeli • Tekne İmal Alanı Kısmi İşletme izni Belge Bedeli • Tekne İmal Alanı Organizasyonu ve Yerleşim Planı İçin İTDK'ca Mahallinde İnceleme • Telsiz - Telgraf Emniyet Belgesi • Tersane Alanı Organizasyonu ve Yerleşim Planı (İdarece Mahilinde İncelenmesi Gerekli Görülen) • Tersane için İTDKca mahallinde inceleme • Tersane işletme izni belge bedeli • Tersane kısmi işletme izni belge bedeli • Tersane Mevcut Yüzer Havuzlarla İlgili Başvuru • Transitlog Belgesi				
--	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

• Türk Bayraklı Gemilere Yapılan Sörveyler • Türk Boğazlarındaki Zorunlu Denetim (Survey) Hizmetleri • Türk Uluslararası Gemi Sicil Kayıt Harcı • Ulaştırma Bakanlığı Bayrak Şehadetnameleri • Uluslararası Sözleşmeler Kapsamındaki Muafiyet Belgeleri • Uluslararası Yükleme Sınır Belgesi • Üç Gün ve Daha Fazla Demirde Kalma Ücreti • Yangın Söndürme Sistemleri Muayene ve Test Sertifikası • Yerinde Söküm Sörveyi • Yeterlilik Belgesi • Yıllık Tonaj Harcı • Yola Elverişlilik Belgesi - Liman Çıkış Belgesi • Yolcu Gemileri Yangın Emniyet Planı - Can Kurtarma Emniyet Planı - Gemi Plan Onayı • Yolcu Gemileri Yangın Emniyet Planı - Can Kurtarma Emniyet Planı - Gemi Plan Onay Ücreti (İsim, sicil limanı, numarası vb. değişimi durumlarında)				
---	--	--	--	--

EK-1. (Devam) Türkiye E-Devlet Kapısında Sunulan Hizmetler

• Yolcu Gemisi Emniyet Belgesi • Yük Bağlama El Kitabı, SOPEP, SMPEP Onayı • Yük Bağlama El Kitabı, SOPEP, SMPEP Onay Ücreti (İsim, sicil limanı, numarası vb. değişimi durumlarında) • Yük Gemisi İnşa Emniyet Belgesi • Yük Gemisi Teçhizat Emniyet Belgesi • Yük Gemisi Telsiz - Telefon Emniyet Belgesi				
---	--	--	--	--

Ek-2. Türkiye’de Uygulanan Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Araştırmanın amacı, ülkenizdeki elektronik devlet (e-devlet) uygulamaları ve bunların yeterliliği konusundaki görüşlerinizi belirlemeye yöneliktir. Araştırma tamamen bilimsel nitelikte olup, ekte verilen soruları açık yüreklilikle ve gereken özeni göstererek doldurmanızı beklemekteyiz. Gösterdiğiniz işbirliği ve yaptığınız katkılardan dolayı teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz.

I. BÖLÜM: SOSYO DEMOGRAFİK BİLGİLER

Cinsiyetiniz

Kadın () Erkek ()

Yaşınız

18-25 () 26-35 ()
36-45 () 46-55 () 55 ve üstü ()

Medeni Durumunuz

Evli () Bekar () Dul () Boşanmış ()

Öğrenim Durumunuz

İlköğretim () Lise ()
Meslek Y.O. () Üniversite () Y. Lisans ve Üstü ()

Ek-2. (Devam) Türkiye’de Uygulanan Anket Formu

II. BÖLÜM

	EVET	HAYIR
1. E-devletin ne olduğunu biliyor musunuz ?		
2. Irak'ta e-devlet uygulaması olduğunu biliyor musunuz ?		
3. Daha önce Irak e-devlet sitesini ziyaret ettiniz mi ?		
4. Daha önce bir e-devlet sitesine ziyaret yaptınız mı ?		
5. Hükümet/devlet faaliyetlerinde elektronik hizmetleri destekliyor musunuz ?		
6. Size göre elektronik devlet güvenilir mi ?		

7. İnternetin kalitesi ve hızı e-devlet hizmetlerine erişmek için yeterince iyidir.

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

8. İnsanların çoğu bilgisayar ve internet erişimine sahiptir.

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

9. İnternet hizmetleri ülkenin her yerinde kolayca kullanılabilir.

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

10. E-devlet hizmetlerini kullanmak için gerekli kaynaklara sahibim .

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

Ek-2. (Devam) Türkiye’de Uygulanan Anket Formu

11. E-devlet hizmetlerini kullanabilmek için gerekli bilgiye sahibim.

Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

12. E-devlet hizmetlerini kullanmak resmi işlemleri daha hızlı yapmamı sağlar.

Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

13. Elektronik hizmetler hükümet ile iletişim kurmamı kolaylaştırıyor.

Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

14. Hükümet çalışanları ile yüz yüze gelerek hizmet almanın internete oranla daha iyi olduğunu düşünüyorum.

Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

15. Elektronik hizmetler mevcut geleneksel devlet hizmetlerini geliştiriyor.

Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

16. E-devlet sistemi vatandaşlara hükümet ile işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlar.

Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

Ek-2. (Devam) Türkiye’de Uygulanan Anket Formu

17. Elektronik hizmet kullanımının bana zaman kazandıracağını düşünüyorum.

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

18. İnternet üzerinden hükümet ile işlem yapmanın çok net ve kolay olduğunu düşünüyorum .

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

19. Televizyon, radyo ve gazetelerde e-devlet hizmetleriyle ilgili bilgiler yer almakta.

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

20. İnternet konusundaki deneyiminin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanmamı sağladığını düşünüyorum.

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

21. Genel olarak devlet, e-devlet hizmetlerinin kullanımını teşvik eder ve destekler.

Hiç				Tamamen
Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Katılıyorum
[]	[]	[]	[]	[]

22. Size göre elektronik devletin önde gelen (en önemli) üç yararı nelerdir?

Yaraları sıralayın :

1.
2.
3.

Ek-3. Irak'ta Uygulanan Anket Formu

عزيزي المشارك

ان الغرض من هذا الاستماره هو توضيح مدى كفاءة الدولة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) في العراق حسب ماترونه انتم لتحديد كفاءة وجودة هذا الحكومه والمساهمة في تطويرها . ارجوا منك ان تقرأ الاسئله بتأني وان تجيب حسب المنطق الذي تراه . مع بالغ شكري وتقديري وأتمنى لك التوفيق من الله .

i. القسم الاول : المعلومات الاجتماعية :

جنسيتك

ذكر () انثى ()

العمر

25-18 () 35-26 () 45-36 () 45 فما فوق ()

أحاله الاجتماعية

اعزب () متزوج () ارملة () منفصل ()

المرحلة الدراسيه او ألتحصيل الدراسي

إبتدائي () متوسط () ثانوي () جامعي ()

دراسات عليا ()

Ek-3. (Devam) Irak'ta Uygulanan Anket Formu

ii. ألقسم الثاني

لا	نعم	
		1. هل تعلم ماذا تعني الحكومة الإلكترونية ؟
		2. هل تعلم بوجود تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق ؟
		3. هل قمت بزيارة موقع الحكومة الإلكترونية العراقية من قبل ؟
		4. هل قمت بزيارة أي موقع لحكومة إلكترونية من قبل ؟
		5. هل تساند الحكومة في تقديمها الخدمات الإلكترونية من ضمن خدماتها المختلفة ؟
		6. حسب نظرك هل يمكن الوثوق بالحكومة الإلكترونية ؟

7. جودة وسرعة الإنترنت مناسب للوصول الى خدمات الحكومة الإلكترونية .

موافق بشده موافق لا / علم غير موافق غير موافق بشده
() () () () ()

8. أغلب المواطنين يمتلكون الحواسيب وامكانية الوصول الى الإنترنت .

موافق بشده موافق لا / علم غير موافق غير موافق بشده
() () () () ()

9. تتوفر خدمات الإنترنت بسهولة في جميع انحاء البلاد .

موافق بشده موافق لا / علم غير موافق غير موافق بشده
() () () () ()

10. امتلك المصادر الضرورية والازمة لإستخدام خدمات الحكومة الالكترونية .

موافق بشده موافق لا / علم غير موافق غير موافق بشده
() () () () ()

Ek-3. (Devam) Irak'ta Uygulanan Anket Formu

11. امتلك المعلومات والمعرفة الكافية لإستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

12. إستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يساعد على انجاز معاملاتي مع الحكومة بشكل اسرع وأدق .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

13. الخدمات الإلكترونية تسهل عملية اتصالي وتواصلني مع الحكومة .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

14. أعتقد ان التعامل مع موظفي الدولة وجها لوجه في الحصول على الخدمات افضل من التعامل معهم عن طريق الإنترنت .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

15. تحسن الخدمات الإلكترونية نوعية الخدمات الحكومية التقليدية الموجودة حالياً .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

16. يوفر نظام الحكومة الإلكترونية للمواطنين فرص متكافئة ومتساوية لإنجاز معاملاتهم الحكومية .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

Ek-3. (Devam) Irak'ta Uygulanan Anket Formu

17. أعتقد انا إستخدام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر لي الوقت .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

18. اجد التعامل مع الحكومة عن طريق الإنترنت واضحاً وسهلاً .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

19. كنت أعرف من التلفزيون , الراديو والصحف المعلومات عن الحكومة الإلكترونية .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

20. أعتقد ان خبرتي الكافية في الإنترنت مكنتني من إستخدام الخدمات الإلكترونية للحكومة الإلكترونية بشكل فعال .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

21. بشكل عام , الحكومة تشجع وتدعم استخدام مواقع الخدمات الإلكترونية .

موافق بشده	موافق	لا / علم	غير موافق	غير موافق بشده
()	()	()	()	()

22. حسب إعتقادك اهم الفوائد التي تأتي في مقدمة إستخدام الحكومة الإلكترونية ماهي عدد ثلاث منها .

1.

2.

3.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : FADHIL, Wadullah Majeed
 Uyuğu : Irak
 Doğum tarihi ve yeri : 03.08.1984, Musul, Irak
 Medeni hali : Evli
 Telefon : 0 (554) 594 05 00
 E-mail : waadbayati@hotmail.com



Eğitim derecesi

Okul/Bölüm

Mezuniyet Yılı

Yüksek Lisans

Gazi Üniversitesi/Yönetim Bilişim Sistemleri

Devam ediyor

Lisans

Musul Üniversitesi/ Yönetim Bilişim Sistemleri

2007

Lise

Ba'shiqah Erkek Lisesi

2003

İş Deneyimi

Çalıştığı Yer

Görev

2008-2010

Musul İlçe Mahkemesi

Bilgisayar Uzmanı

Yabancı Dil

İngilizce, Arapça

Hobiler

Futbol, Bilgisayar Teknolojileri, Yüzme, Kitap Okuma



GAZİ GELECEKTİR..