

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI**

**E-DEVLET VE TÜRKİYE’DE E- DEVLET UYGULAMALARININ
KAMU HİZMETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
MERNİS UYGULAMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Mehmet Ali MEYDANLI**

**Tez Danışmanı
Yrd.Doç.Dr. İhsan KELEŞ**

Ankara-2010

ONAY

Mehmet Ali MEYDANLI tarafından hazırlanan “*E-Devlet ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi:İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması*” başlıklı bu çalışma, 11.6.2010 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından *Kamu Yönetimi Anabilim* dalında *Yüksek Lisans* tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof.Dr.Burhan AYKAÇ (Başkan)

Doç.Dr.Bülent BAYAT

Yrd.Doç.Dr.İhsan KELEŞ (Danışman)

ÖNSÖZ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler hayatın her alanında olduğu gibi kamu yönetimi anlayışında da değişimi zorunlu hale getirmiştir. Küreselleşme ile birlikte iletişimin hızlanması ve yaygınlaşması vatandaşın devletten olan beklentilerini giderek artırmakta, devletin ise vatandaşın artan beklentilerine geleneksel bürokratik bir anlayışla karşılık veremeyeceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle devletler, değişen dünya düzeni ile birlikte geleneksel yapıdan ayrılarak işlemlerin daha hızlı, daha kolay ve daha az maliyetle yürütüldüğü “e-devlet” adıyla anılan yeni bir yapıyı benimsemektedirler. Bu durum, devletleri elektronik yapılanma konusunda yeni politikalar üretmeye ve kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşın memnuniyetini sağlayarak devlete olan güvenlerini daha da artıracak projeler geliştirmeye yöneltmektedir.

Bu amaç doğrultusunda, Türkiye’nin bilgi toplumu olma yolunda uygulamakta olduğu e-devlet projelerinin başında gelen MERNİS projesi, kapsadığı geniş kitleden dolayı kamu yönetiminin daha etkin ve fonksiyonel olarak çalışmasına önemli katkılar sunması ve birçok e-devlet projesinin tasarlanmasına örnek teşkil etmesi nedeniyle bu tez çalışmasında incelenmeye değer görülmüştür.

Tez çalışmalarım sırasında, anlayışı ve hoşgörüsüyle beni her zaman teşvik eden, görüş ve önerilerini esirgemeyen değerli danışmanım Yrd.Doç.Dr.İhsan KELEŞ’e, tezin sonuçlandırılmasında ve zenginleştirilmesinde kıymetli katkıları bulunan Prof.Dr.Burhan AYKAÇ ve Doç.Dr.Bülent BAYAT’a, çalışma alanımı belirlememde tavsiyeleri ile vizyonumu genişletmemi sağlayan hocam Prof.Dr.Eyyup Günay İSBİR’e, desteklerinden ötürü asistan hocalarıma, bilgi ve belgelerini benimle paylaşan İçişleri Bakanlığı yetkililerine, yüksek lisans çalışmalarımı tamamlayabilmem konusunda bana destek olan değerli yöneticilerime ve

Çalışma arkadaşlarıma, eğitim hayatım boyunca bugünlere gelmemde hiçbir fedakarlıktan kaçınmayan ve haklarını ödeyemeyeceğim anneme ve babama teşekkürü bir borç bilirim.

Son olarak, her zaman yanımda olan, yüksek lisans öğrenimim boyunca hiçbir zaman desteğini ve güler yüzünü eksik etmeyen sevgili eşime sonsuz teşekkür ederim.

Mehmet Ali MEYDANLI

Ankara,2009

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR	ix
TABLolar	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.BİLGİ TOPLUMU	5
1.1.1.Verİ, Enformasyon ve Bilgi Kavramları.....	5
1.1.2.Bilgi Toplumu Kavramı ve Geçiş Süreci.....	9
1.1.3.Bilgi Teknolojileri Kavramı.....	11
1.2. YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ	14
1.2.1.Bilgi Yönetimi Kavramı.....	14
1.2.2.Yönetim Bilgi Sistemi Kavramı.....	15
1.2.3.Yönetim Bilgi Sistemleri-Kamu Yönetimi İlişkisi.....	18
1.3. E-DEVLET	19
1.3.1. E-Devletin Tanımları.....	20
1.3.2. E-Devletin Kuramsal Temelleri.....	23
1.3.2.1.Aktif Müşteri-Vatandaş.....	24
1.3.2.2.Açık Devlet-Entegre Devlet.....	25
1.3.2.3.Yatay-Koordineli Ağ Yapılanması.....	26
1.3.2.4.Vatandaş Merkezli Yönetim.....	26
1.3.2.5.Yeni Haberleşme Usulleri.....	27
1.3.2.6.Üretim ve Dağıtım Kalıplarının Dönüşümü.....	27

1.3.3. E-Devletin Temel Unsurları.....	28
1.3.3.1. Devlet.....	29
1.3.3.2. Vatandaş.....	29
1.3.3.3. Şirketler.....	30
1.3.3.4. Kurumlar.....	30
1.3.3.5. Kamu Çalışanları.....	31
1.3.4. E-Devletin Amaçları.....	31
1.3.4.1. Harcama ve İşlemlerde Tasarruf Sağlanması.....	32
1.3.4.2. Bilgiye Kolay Erişimin Sağlanması.....	32
1.3.4.3. Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Artırılması.....	33
1.3.4.4. Kayıt Dışı Ekonominin Kontrol Altına Alınması.....	34
1.3.4.5. Kamu Yönetiminde Saydamlığın Sağlanması.....	34
1.3.4.6. Bürokrasinin Azaltılarak, Rüşvetin ve Yolsuzlukların Engellenmesi.....	35
1.3.4.7. Kamu Kurumları Arasında Eşgüdümün Sağlanması....	36
1.3.5. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar.....	36
1.3.5.1. Altyapı.....	37
1.3.5.2. Güvenlik.....	39
1.3.5.3. Erişebilirlik.....	41
1.3.5.4. Kullanılabilirlik.....	42
1.3.5.5. Mevzuat.....	42
1.3.5.6. Finansman.....	46
1.3.6. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler	46
1.3.6.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı.....	47
1.3.6.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre.....	47
1.3.6.3. Mali Kaynaklar.....	47
1.3.6.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri ile İlişkisi.....	48

İKİNCİ BÖLÜM

AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRKİYE’DE E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ

2.1.AVRUPA BİRLİĞİ’NDE E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ.....	49
2.1.1.E-Avrupa Programı.....	49
2.1.2.E-Avrupa 2005 Eylem Planı.....	56
2.1.3.E-Avrupa+ Programı.....	60
 2.2. AVRUPA’DA E-DEVLET UYGULAMALARINDA BAŞARI	
SAĞLAYAN ÜLKE ÖRNEKLERİ.....	65
2.2.1. Danimarka.....	67
2.2.2. Fransa.....	69
2.2.3. İngiltere.....	71
 2.3. E-AVRUPA+ PROGRAMI ÇERÇEVESİNDE TÜRKİYE’NİN E-	
DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ.....	74
2.3.1. Türkiye’nin E-Avrupa Girişimi.....	74
2.3.2.E-Dönüşüm Türkiye Projesi Öncesi Türkiye’de Bilgi	
Toplumuna Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	75
2.3.3. E-Dönüşüm Türkiye Projesi.....	77
2.3.3.1.Kısa Dönem Eylem Planı.....	81
2.3.3.2.2005 Eylem Planı.....	82
2.3.3.3.Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010).....	84
2.3.3.3.1.Bilgi Toplumu Stratejisi Kapsamında	
Türkiye’nin Potansiyeli.....	84
2.3.3.3.2.Bilgi Toplumu Dönüşüm Sürecinde	
Türkiye’nin Stratejik Öncelikleri.....	91
2.3.4. Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri	93
2.3.5. E-Devlet Kapısı Projesi.....	95

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İÇİŞLERİ BAKANLIĞI MERNİS PROJESİNİN KAMU HİZMETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

3.1.TÜRKİYE’DE E-DEVLETE İLİŞKİN HUKUKİ DÜZENLEMELER.....	99
--	-----------

3.2. E-DEVLETİN KAMU HİZMETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE TÜRKİYE’DE YİRMİ TEMEL KAMU HİZMETİ.....	107
--	------------

3.3. MERKEZİ NÜFUS İDARE SİSTEMİ PROJESİ (MERNİS).....	110
3.3.1.Genel Olarak MERNİS	110
3.3.2. MERNİS Projesinin Amaçları ve Hedefleri.....	114
3.3.3. MERNİS Projesinin Uygulanma Aşamaları.....	114
3.3.4.MERNİS Projesinin Kamu Hizmetlerinde Getirdiği Yenilikler.....	121
3.3.4.1. Nüfus İdareleri Yönünden.....	121
3.3.4.2. Vatandaş Yönünden	122
3.3.4.3. Ekonomik ve Mali Yönden.....	123
3.3.4.4.Yatırım ve Planlama Yönünden.....	123
3.3.4.5. Güvenlik Yönünden.....	123
3.3.4.6. Sağlık Yönünden.....	124
3.3.4.7. Adalet Yönünden.....	124
3.3.4.8. Seçmen Kütükleri Yönünden.....	124
3.3.4.9. Diğer Yenilikler.....	125

3.4.MERNİS PROJESİ KAPSAMINDA YÜRÜTÜLEN ÇALIŞMALAR.....	125
--	------------

3.4.1.Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası Uygulaması.....	125
3.4.1.1. T.C. Kimlik Numarası Verilmesinin Amacı.....	125
3.4.1.2. Uygulamaya İlişkin Yasal Dayanak.....	127

3.4.1.3. Kimlik Numarasının Anlamlı Verilmemesi.....	128
3.4.2.Kamu Kurumları ile Bilgi Paylaşımı: Kimlik Paylaşımı Sistemi(KPS)	129
3.4.2.1. KPS'nin Özellikleri ve Fonksiyonları.....	129
3.4.2.2. KPS'nin Toplumsal Dönüşüme Katkıları.....	131
3.4.2.3. KPS'de Sorgulama Hizmetleri.....	133
3.4.3. Adres Kayıt Sistemi (AKS).....	134
3.4.3.1. AKS'nin Tanımı ve İşlevleri.....	135
3.4.3.2. Adres Tekliğinin Gerekliliği ve Öngörülen Yaptırımlar.....	135
3.4.3.3. Adres Kayıt Sisteminin Sağladığı Faydalar...	136
3.4.4. Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlık Kartı Projesi.....	138
3.4.4.1.Vatandaşlık Kartı Tanımı.....	138
3.4.4.2. Vatandaşlık Kartı Pilot Uygulaması.....	139
3.4.4.3.Vatandaşlık Kartı Özellikleri ve Güvenlik Unsurları.....	140
3.5. MERNİS PROJESİ UYGULAMALARININ DİĞER KAMU HİZMETLERİNE YANSIMASI.....	142
3.5.1. UYAP ve Adalet Hizmetleri.....	144
3.5.2.VEDOP ve Vergi Hizmetleri.....	146
3.5.3. MEB-SİS ve Eğitim Hizmetleri.....	147
3.5.4. POLNET ve Güvenlik Hizmetleri.....	148
3.5.5. TSBS ve Sağlık Hizmetleri.....	149
3.5.6. E-Pasaport Hizmetleri.....	150
3.6. MERNİS PROJESİNİN KAMU HİZMETLERİNE KATKISI BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ.....	151
SONUÇ	155
KAYNAKÇA.....	163
EKLER	178

ÖZET.....	183
ABSTRACT.....	184

KISALTMALAR

a.g.e. : Adı Geçen Eser

a.g.m. : Adı Geçen Makale

A.B. : Avrupa Birliği

ABGS: Avrupa Birliği Genel Sekreterliği

AKS: Adres Kayıt Sistemi

ARBİS: Araştırmacı Bilgi Sistemi

Ar-Ge: Araştırma-Geliştirme

BİLTEN : TÜBİTAK Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü

BT: Bilgi Teknolojileri

BİT : Bilgi ve İletişim Teknolojileri

BTYK : Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu

CNDP: Fransız Ulusal Toplumsal Tartışma Komisyonu

Çev.: Çeviren

Der.: Derleyen

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

EBRD: Avrupa Yapılandırma ve Kalkındırma Bankası

eDTr: Elektronik Dönüşüm Türkiye Projesi

EEA: Avrupa Çevre Ajansı

EFT: Elektronik Fon Transferi

EIB: Avrupa Yatırım Bankası

EIONET: Avrupa Çevre Bilgi ve Gözlem Ağı

E-Avrupa: Elektronik Avrupa

E-Devlet: Elektronik Devlet

E-Pasaport: Elektronik Pasaport

ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü

IDA: İdareler arası Elektronik Veri Değişimi

İSS: İnternet Sevis Sağlayıcılığı

KDEP: Kısa Dönem Eylem Planı

KDV: Katma Değer Vergisi

KHK: Kanun Hükmünde Kararname

KOBİ: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler

KPS: Kimlik Paylaşım Sistemi

MEBSİS: Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi

MERNİS : Merkezi Nüfus İdare Sistemi

MOP: Makinede Okunabilir Pasaport

ODTÜ: Orta Doğu Teknik Üniversitesi

OECD: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü

PIAL: Özelleştirme Uygulaması ve Sosyal Güvenlik Ağı

POL-NET: Polis Ağı

SGK: Sosyal Güvenlik Kurumu

STK: Sivil Toplum Kuruluşu

ÖSYM: Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi

TARABİS: TÜBİTAK Ulusal Araştırma Altyapısı Bilgi Sistemi

TODAİE: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü

TSBS: Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi

TUENA: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı

TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu

TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu

TÜRKSAT: Türk Uydusu

UEKAE: TÜBİTAK Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü

UYAP: Ulusal Yargı Ağı Projesi

VEDOP : Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

WAI: Web Erişilebilirlik Girişimi

Web: Ağ

www: World Wide Web

YBS: Yönetim Bilgi Sistemi

TABLolar

Tablo-1: Geleneksel Devlet ve E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi.	25
Tablo-2: E-Devletin Yapısı.....	28
Tablo-3: E-Dönüşüm Türkiye Projesi Organizasyon Şeması.....	80
Tablo-4: KDEP’te Yer Alan Eylemlerin Tamamlanma Aşaması Tablosu.....	82
Tablo-5: 2005 Eylem Planı Uygulama Sonuçları Özet Tablosu.....	83
Tablo- 6: AB 20 Temel Kamu Hizmetleri Olgunluk Düzeyi.....	110
Tablo-7: MERNİS Projesi Yönetim Şeması.....	119
Tablo-8: MERNİS Projesi ve Kamu Kurumları ile İlişkisi.....	143

GİRİŞ

21. yüzyılda küreselleşmenin etkisiyle birlikte dünyada hızlı bir değişim süreci yaşanmaktadır. Bu süreç pek çok ülkede siyasetten kültüre, sosyolojiden ekonomiye, bireyden topluma, kamu yönetiminden işletme yönetimine kadar geniş bir alanı kapsamaktadır. Değişim sürecinin en önemli unsuru ise bilgidir. Bilgi, köklü değişimlere neden olabilen bir güç olduğundan, onu etkin bir şekilde kullanabilen toplumlar, artık sanayi ötesi toplum veya bilgi toplumu olarak adlandırılmaktadırlar. Bilgi toplumu, toplumun her kesimi tarafından bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın bir biçimde kullanıldığı, böylece her türlü mal ve hizmet üretiminde etkinliğin arttığı, bilgiyi üretmenin ve bilgiye ulaşmanın giderek kolaylaştığı bir yapıyı ifade etmektedir.

Bilgi toplumunun etkilerine karşı kayıtsız kalmanın mümkün olmaması, kamu yönetimi anlayışına da değişik bir bakış açısının getirilme zorunluluğunu ortaya koymaktadır. Artık kamu yönetiminin en önemli amacının; vatandaşların beklentilerine teknolojik yeniliklerden faydalanılarak daha çok karşılık verme ve onların memnuniyetlerini daha da artırma olması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Vatandaşlar ise, kendilerine sunulan kamu hizmetlerinin devletin varlık nedeninin bir gereği olduğunu, hizmetlerin planlanması, kararlaştırılması ve uygulanması ile ilgili süreçlere demokratik mekanizmalar aracılığı ile katılmalarının bir vatandaşlık sorumluluğu olduğu bilincine varmaya başlamışlardır. Kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşların memnuniyetlerinin sağlanması doğrultusunda hizmet etmek amacıyla devletler tarafından elektronik yapılanmaya gidilmekte ve bu yapılanma konusunda interneti yaygınlaştırma, bilgisayar okur yazarlığını artırma ve bilgi toplumu olma konusunda politikalar geliştirilmekte, projeler üretilmektedir. Bu gelişmelerden hareketle devletler klasik bürokratik yapılardan vazgeçerek işlemlerin daha hızlı, daha kolay ve daha az maliyetle yapıldığı 'E-Devlet' adıyla anılan yeni bir yapıya doğru

yönelmektedirler. Bu çerçevede, genel olarak e-devlet; kamu hizmetlerini hızlandıran, rüşvet ve yolsuzlukları azaltan, vatandaşın devlete olan güvenini daha da artıran ve bilgi toplumunun demokratik yapısını oluşturan bir sistem olarak tanımlanmaktadır.

Bu tez çalışmasında, son yıllarda dünyada hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunda getirdiği yeni olgular arasında önemli bir yere sahip olan e-devlet uygulamalarının kamu hizmetleri üzerindeki etkileri irdelenmiştir. Bu kapsamda, Avrupa Birliği'nin e-devlet yaklaşımından yola çıkılarak, Türkiye'nin günümüzde uyguladığı e-dönüşüm politikalarının ne ölçüde sağlam temeller üzerine oturtulduğunun ortaya konulması, çalışmanın başlıca amacını oluşturmaktadır. Bununla birlikte, e-devlet uygulamalarında Türkiye'nin dünyadaki mevcut konumu, hangi projeleri hayata geçirdiği, bu konuda ne kadar mesafe aldığı, geldiği nokta itibarıyla günümüzde kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşların beklentilerine hangi yönlerden ne ölçüde karşılık verebildiği ve karşılaşılan sorunlar varsa bunların nasıl giderilebileceği çalışma boyunca yanıtları aranan temel problematik çerçeveyi oluşturmaktadır.

Bu kapsamda, Türkiye'deki e-devlet çalışmalarını somutlaştırmak amacıyla İçişleri Bakanlığı bünyesinde uygulanan Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) projesi detaylı bir biçimde ele alınmıştır. Tez çalışmasında örnek uygulama olarak bu projenin tercih edilmesinde; MERNİS'in günümüze kadar Türkiye'nin bilgi toplumu olma yolunda gerçekleştirdiği en önemli projelerin başında gelmesi ve bu alanda pek çok ödüle layık görülmesi, nüfus hizmetleri yoluyla hem vatandaşın kamu hizmetlerinden hızlı, etkin ve verimli bir biçimde yararlanarak günlük hayatını kolaylaştırması, hem de kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaşlarla ve kendi aralarındaki ilişkilerinde büyük kolaylıklar sağlaması, ayrıca uygulamalarıyla pek çok kamu hizmetinin yerine

getirilmesinde teknik altyapı anlamında çok önemli katkılar sunması başlıca gerekçeleri oluşturmaktadır.

Yöntem bakımından ise çalışmanın; durum saptaması yapan, mevcut durumu Avrupa Birliği üyesi ülke örnekleriyle birlikte ele alan ve elde edilen sonuçlara ilişkin değerlendirmeleri içeren bir çalışma olması hedeflenmektedir. Bu kapsamda; gerek Türkiye’de ve gerekse dünyadaki tartışmaların ele alındığı kitap, makale, yüksek lisans tezleri, ilgili resmi ve diğer internet sayfalarından faydalanılmıştır. Ayrıca, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nde MERNİS ve diğer ilgili projelerin yürütülmesinden sorumlu yetkililerle bire bir görüşmeler yapılarak mevcut projeler hakkında kapsamlı veri toplanması yoluna başvurulmuştur.

Belirtilen çerçevede, tez çalışmasının ilk bölümünde e-devlet ile ilgili kavramsal çerçeve ortaya konularak tezin ikinci ve üçüncü bölümlerinde irdelenen konulara hazırlık yapılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda, bilgi toplumu ve yönetim bilgi sistemi kavramları temelinde e-devletin tanımları, kuramsal temelleri, temel unsurları, amaçları, e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve e-devletin etkinliğini belirleyen faktörlere değinilerek çalışmanın devam eden bölümleri için teorik bir altyapı oluşturulması hedeflenmiştir.

Teorik altyapının ardından, “Avrupa Birliği ve Türkiye’de E-Devlete Geçiş Süreci” başlığını taşıyan ikinci bölümde ise, öncelikle Avrupa Birliği’nin kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma sürecinde geçirdiği aşamalar ve bu konuda Birleşmiş Milletler tarafından yapılan araştırma sonucuna göre başarılı sayılan Avrupa Birliği üyesi ülke örneklerine yer verilmiştir. Avrupa Birliği’nin bilgi teknolojileri açığını kapatmak amacıyla izlediği yol, Türkiye’nin bilgi toplumuna yaklaşımını belirlemesi açısından çok önemlidir.

Bu nedenle çalışmanın devamında, E-Avrupa+ programı çerçevesinde Türkiye’de yapılan çalışmalar, izlenilen yol ve alınan mesafeler ele alınmıştır.

nc bölümde ise, uygulamalar bakımından çalışmanın kapsamının çok geniş tutulmaması ve dolayısıyla daha sağlıklı ve derinlemesine inceleme yapılabilmesi amacıyla, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nce yürütülen MERNİS projesi ile çalışma alanı sınırlandırılmıştır. Bu kapsamda, MERNİS’in amaç ve hedefleri, uygulanma aşamaları, getirdiği yenilikler, yürütülen diğer alt projelerin incelenmesi ve projenin diğer kamu hizmetlerine yansımaları ele alınarak değerlendirmelerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.BİLGİ TOPLUMU

Bilgi toplumuna geçiş sürecinde en çok karşılaşılan kavramların başında bilgi gelmektedir. Bu kavram, gerek Türkçe’de ve gerekse de İngilizce’de farklı anlamlarda kullanılabilmektedir. Örneğin İngilizce’de “knowledge” ve “information” kavramları bazen aynı anlamda bazen de farklı anlamlarda kullanılmaktadır. Ülkemizde de bu kavramların karşılığı olarak bilgi ve veri deyimleri kimi zaman aynı kimi zaman ise farklı anlamlarda kullanılmaktadır. Ancak, bilgi toplumuna geçiş sürecinde bu kavramların bilgi teknolojileri alanında kullanımlarında dikkat etmek gerekmektedir. Çünkü bu kavramlar, farklı içerik ve anlamlara sahiptirler. Bu nedenle, bilginin yönetiminde bu farklılığın göz önünde bulundurulması, konuyla ilgili rasyonel kararların alınması açısından büyük bir önem arz etmektedir.¹ Bu bölümde, bilgi toplumu kavramının tanımlanması yapılırken, kavramsal bütünlüğün sağlanması ve anlam farklılıklarının açıklığa kavuşturulması amacıyla diğer tanımlamalara da yer verilerek kavramsal çerçevenin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

1.1.1. Veri, Enformasyon ve Bilgi Kavramları

Veri; “datum” sözcüğünün çoğulu olan “data” kelimesinin karşılığı olarak kullanılan bir kavram olup işlenmemiş, bir sonuca varabilmek için gerekli olan ilk bilgi, ham bilgiyi ifade etmektedir. Daha kapsamlı bir ifade olarak ise veri; çeşitli

¹ Türksel Kaya, BENSGHIR; **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, Ankara, TODAİE Yayınları, 1996. s.14

olgu, kavram veya komutların, iletişim, yorum ve işlem için elverişli biçimde gösterimidir. Veriler, sayısal karakterler, metinler veya semboller olabileceği gibi çeşitli biçimlerdeki grafik gösterimler veya resimler şeklinde de olabilir.²

Çeşitli sembol, harf, rakam ve işaretlerle temsil edilen ham, işlenmeye hazır gerçekler veya izlenimler de veri olarak tanımlanmaktadır.³ Verilerin içerik kazanması ise birbirleriyle daha farklı ve çeşitli biçimlerde ilişkilendirilmeleri neticesinde gerçekleşmektedir ki bu sayede veriler enformasyona dönüşmektedirler. Verilerin bir süreçten geçmesi sonucunda enformasyon oluşur. Veri ya da gerçeklerin sistematik olarak bir araya getirilmesi, yapılanması ya da düzenlenmesi eylemin ürünüdür. Dolayısıyla, verilerin bir araya getirilmesi ile oluşturulan anlamlı semboller enformasyon olarak tanımlanmaktadır.⁴

Enformasyon, verilerin anlamlı bir biçimde işlem görmüş olan şeklidir. İletilmeye, anlaşılma ve kullanılmaya yetenekli veriler topluluğudur. Özünü işlenmemiş verileri anlamlandırmak oluşturur. Olguların, olayların ve kavramların değişik yollarla, hem dijital ve hem de analog sistemlerde ve her tür ortamda ve formatta temsilini kapsar.⁵ Enformasyon dendiğinde ilk olarak akla telefon rehberi, harita, sözlük ya da veritabanı gibi bir veri derlemesi gelmektedir. Ancak bu veriler rasgele olmayıp, sistemli bir biçimde düzenlenmiştir.⁶

Enformasyon, bireyler veya kurumlar tarafından bir problemin çözümünde, herhangi bir faaliyetin başlatılması ya da sonuçlandırılması gibi

² Detaylı bilgi için bkz. Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük, www.tdk.gov.tr ; Faruk ÇUBUKÇU, **Bilgisayar Terimleri Sözlüğü**, Ankara, Verso Yayınları, 1987.

³ BENSĞHIR; a.g.e., s.14

⁴ Alvin, TOFFLER; **Yeni Güçler, Yeni Şoklar**, çev.Bekis Çorakçı, İstanbul, Altın Kitaplar, 1992, s.100

⁵ Bengü, ÇAPAR; “Bir İletişim Sistemi Olarak Bilgi Yönetimi: Teorik Bir Yaklaşım”, (Erişim) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=677, 18.11.2007, s.2.

⁶ Daniel R. HEADRICK; **Enformasyon Çağı: Akıl ve Devrim Çağında Bilgi Teknolojileri**, çev.Zühal Kılıç, İstanbul, Kitap Yayınevi, 2002, s.13

faaliyetler sonucunda ortaya çıkarılan verilerin bütünüdür.⁷ Bilgi ise, herhangi bir konuda insanların kendi alanlarıyla ilgili edindikleri enformasyonu yorumlayarak elde ettikleri kararlar ve yeteneklerdir. Bu kavramların tamamının üzerinde olan akıl ise, veriden enformasyona, enformasyondan bilgiye, bilgiden de yeteneğe dönüşen sürecin en tepe noktasını oluşturmaktadır. Enformasyonun bilgiye dönüşmesi için işlenmesi, yorumlanması, hatta bireysel düzeyde özümsemesi gerekmektedir. Bir sistemin kendi durumunu başka bir sisteme bildirmesi olarak da tanımlanan enformasyon, bir önemi ve amacı olan veri anlamıyla da kullanılmaktadır.⁸

Bilgi; verilerin kurallardan faydalanılarak işlenmiş şekli, anlamlı sonuçları, verilerin değer kazandırılmış biçimidir. Bir organizasyonda, bilginin etkin bir biçimde üretilmesi, saklanması, kullanılması, geliştirilmesi ve aktarılması için temel bilgi süreçlerine katılan birim ya da faaliyetlerin yönlendirilmesini amaçlayan süreç ise bilgi yönetimidir.⁹

Bilgi, bireyin zihninde tutulan ve sadece bireye ait olduğu ve bilgi kayıt sistemleri aracılığıyla toplumun tüm bireyleri tarafından elde edilebilen organize edilmiş, anlamlı ve ilişkili veriler bütünü olarak da tanımlanmaktadır.¹⁰

Bilgi, kitaplarda bulunmayan belirli bir insan kaynağı olarak ifade edilebilir. Kitaplar enformasyon içerirken; bilgi, belirli bir çalışma ve performansla bağlı olarak bir insanın beyni veya ellerinin yeteneği sonucunda enformasyonu uygulama kabiliyeti olarak tanımlanabilir.¹¹

⁷ Amrit, TIWANA; **Bilginin Yönetimi**, çev. Elif ÖZSAYAR, İstanbul, Dışbank Yayınları, 2003, s.80

⁸ Valdemar W., SETZER; “Data, information, knowledge and competency.” (Erişim) <http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/data-info.html>, 12.11.2008

⁹ C., MARTIN, P., POWELL; **Information Systems**, Hamshire, D.P. Publications, 1991., s.9

¹⁰ A.Semih, İŞEVİ, Burçin, ÇELME, “Bilgi Çağında Yeni Hazine: Entelektüel Sermaye ile Rekabeti Yakalamak”, **Bilgi Dünyası**, 6.Cilt, 2.Sayı, 2005, s.251-257.

¹¹ Peter F., DRUCKER; **Managing for Results**, Great Britain, Heinemann Professional Publishing, 1989, s.104

Günlük hayatta ise bilgi iki farklı anlamda kullanılmaktadır. Bunlardan ilki, bir konuyla ilgili bilgi ve fikir sahibi olmak, konuyu anlamak, kavramaktır. Herhangi bir şeyi, kişiyi, olayı veya olguyu deneyim ve gözlemler sonucu öğrenmek ve içselleştirmek anlamına gelmektedir. İkinci anlamı ise, enformasyon sözcüğü ile eş anlamda kullanılmaktadır. Buna göre bilgi, fikirleri veya durumları gösteren belgeler ve verilerdir. Kısaca, araştırma ve soruşturma sonucu edinilen tüm bilgiler, veriler, sayılar, imge ve görüntüler, formüller, çizgiler, hatta sesler bilgi olarak değerlendirilebilmektedir.¹²

Bilgi; veri ve enformasyonun akıl süzgecinden geçirildikten sonra bireysel tecrübeler, algılar, duygular, değerler, yükümlülükler, uzmanlık görüşleri, eğitim sonuçları, üretim sonuçları ve doğuştan gelen yeteneklerle birleştirilerek; karar verme, planlama, karşılaştırma, değerlendirme, analiz etme, tahmin yapma, tanı koyma, üretme, iş uygulamaları gibi süreçlerde ihtiyaç olduğunda kullanılan biçimdir. Bilgi ile ilgili özellikle belirtilmesi gereken bir nitelik, bilginin veri ve enformasyona göre daha bireysel ve özümsemiş olmasıdır.¹³

Başka bir tanımda ise bilgi; bir yetenek, açıklanmayan, enformasyona eklenmiş bir yorum olarak ifade edilmektedir. Bilgi, zaman içerisinde çalışma, araştırma, gözlem ya da deneyim ile kazanılmış bir anlayış, bilinç ve aşinalık olarak tanımlanabilir.¹⁴

¹² Meral, ALAKUŞ, **Bilgi Toplumu**, Ankara, T.C. Kültür Bakanlığı Yayınları, 1991, s.5.

¹³ ÇAPAR; a.g.m., s.2.

¹⁴ Cevat, CELEP, Buket, ÇETİN, **Bilgi Yönetimi**, Ankara, Anı Yayıncılık, 2003, s.12-13.

1.1.2. Bilgi Toplumu Kavramı ve Geçiş Süreci

Bilgi Toplumu ifadesine kavramsal olarak literatürde pek çok isim verilmiştir. Peter F. Drucker'ın "bilgi toplumu" (knowledge society), Alvin Toffler'in "üçüncü dalga" (third wave), Daniel Bell'in "endüstri sonrası toplum" (post industrial society), Zbinniew Brezinsky'nin "teknokratik çağ" (the technetrotic era), Amittai Etzioni'nin "modernlik sonrası çağ" (post modern era), Yoneji Masuda'nın ise "enformasyon toplumu" (information society) olarak nitelendirdiği bilgi toplumu ifadesinin temelinde veri, enformasyon ve bilgi kavramları yatmaktadır.¹⁵

Bilgi toplumunun teorik anlamda alt yapısını Danniell Bell'e kadar götürmek mümkündür. Bell, 1973 yılında yazdığı "The Coming of Industrial Society: A Venture in Social Forecasting" adlı eserinde "sanayi sonrası toplum" kavramını ortaya atmıştır. Bell, "sanayi sonrası toplumu" hareket noktasını bilgiden alan, insanı ise toplumun ihtiyaç duyduğu yeteneklerle donatılmış uzman kişilerden oluşan, ana üretim alanı hizmet sektörü olan ve kişiler arası bir oyunun geçerli olduğu bir toplum olarak tanımlamaktadır.¹⁶

Bilgi toplumunun tarihsel temeli ele alındığında, Sanayi Devrimi sonrasında özellikle teknoloji kaynaklı gelişmeler ekseninde yaşanan köklü değişimlerin etkisini görmekteyiz. Özellikle İkinci Dünya savaşında sonra dünyanın önde gelen ülkeleri pek çok alanda bilgi teknolojisinin kullanımına öncelik vermişler, yüksek verimlilik elde etmeye çalışmışlardır. Bu dönemde bilginin üretim alanında kullanılması, gelişmeyi ve toplumsal refahı beraberinde getirmiştir.¹⁷

¹⁵ Çetin Murat, HAZAR, **Bilgi Toplumu**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2006, s.17.

¹⁶ Erol, KUTLU, **Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri**, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2000, s.13.

¹⁷ Deniz, ÖZYAKIŞIR, "Bilgi Toplumunda Beşeri Sermaye ve Kalkınma İlişkisi

Bilgi her dönemde önemli olmuştur, ancak hiçbir dönemde günümüzdeki kadar önemli olmadığı gibi toplumun temel hareket noktası da olmamıştır. Günümüzde toplum, bilgi etrafında örgütlenmiş durumdadır. Bilgi artık bir lüks değil, herkesin edinmesi gereken bir mecburiyet haline gelmiştir.¹⁸ Sanayi toplumunun ortaya çıkmasında da bilginin çok önemli bir rolü vardır. Bu süreçte bilginin aletlere, ürünlere uygulanmasının büyük etkisi olmuştur. Fakat bununla birlikte sanayi toplumunun ortaya çıkışında temel belirleyici teknoloji olmuşken, bilgi toplumuna geçişte ise bilginin önemli bir etken olduğu görülmektedir.¹⁹

Bilgi toplumu; teknolojinin her alanda gelişmesiyle birlikte bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve vasıflı insan faktörünün önem kazandığı, eğitimde sürekliliğin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu sosyal, kültürel, siyasal ve ekonomik açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişim süreci olarak tanımlanabilir. Sosyo-ekonomik gelişme sürecinde başta insan faktörü ve bilgi olmak üzere bütün alanlarda yapısal değişimi gerekli kılan ve sanayi toplumunun devamı olarak ortaya çıkan bilgi toplumu; “bilgi ekonomisi”, “sanayi-sonrası toplum”, “bilişim toplumu”, “bilgi çağı” ve benzeri şekillerde ifade edilmektedir. Ayrıca, sosyo-ekonomik gelişme sürecinde tarım devrimi birinci dalga, sanayi devrimi ikinci dalga, enformasyon devrimi veya bilgi toplumundaki yaşanan gelişmeler ise “üçüncü dalga” olarak nitelendirilmektedir.²⁰ Bilgi toplumu, sanayi toplumunun sosyo-ekonomik gelişme sürecinde elde ettiği gelişmelerden farklı olarak, ekonomik alandaki tüm karar birimlerinin ve

Üzerine Teorik Bir Değerlendirme”, (Erişim) http://paribus.tr.googlepages.com/d_ozyakisir2.pdf, 10.09.2008.,s.2.

¹⁸ Krishan, KUMAR, **The Rise of Modern Society Aspects of the Social & Political Development of the West**, Oxford, Basil Blackwell, 1988., s.81

¹⁹ Hüsnü, ERKAN, **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, İstanbul, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 3. Baskı, 1997, s. 72

²⁰ C., Can, AKTAN, Mehtap TUNÇ, "Bilgi Toplumu ve Türkiye", **Yeni Türkiye Dergisi**, Ankara, Ocak-Şubat 1998. s.118-134.

kurumların yapısında hızlı değişimi ve yeniden yapılanmayı gerektiren bir aşama olarak nitelendirilebilir.²¹

1.1.3.Bilgi Teknolojileri Kavramı

Bir bilginin toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini günümüz için elektronik, optik vb. tekniklerle otomatik olarak sağlayan teknolojilerin bütünü Bilgi Teknolojileri olarak tanımlanmaktadır.²²

Bilgi teknolojileri donanım, yazılım ve veri tabanı olmak üzere başlıca üç alt unsura sahiptir. Donanım, girdi ve çıktı birimleri, merkezi işlem birimi, veri ve programlar için ikincil bellek; tüm bu donanımlar ve kullanıcısı arasında işbirliği sağlayan iletişim birimleri gibi bilgisayarların fiziksel yapısını oluşturan beş farklı araç ve teçhizattan oluşmaktadır. Donanım faaliyetlerini yönlendiren komutlar ise genel olarak yazılım olarak adlandırılmaktadır. Yazılımlar, sistem ve uygulama olmak üzere iki farklı amaç için geliştirilmektedir. Sistem yazılımları, donanıma ait alt unsurların faaliyetlerini koordine ederek, ana ve yardımcı bellek arasındaki hareketi ise kontrol ederek girdi, çıktı ve merkezi işlem birimleri arasında bilgi akışını denetlemektedir. Uygulama yazılımları, kullanıcı ve yöneticilere yardımcı olmak üzere veriler üzerinde işlem yapmak için yazılan programlardır. Kullanıcıların sistem üzerinde fazlaca bilgi sahibi olmalarına gerek yoktur. Fakat, uygulama yazılım programları konusunda derinlemesine bilgi sahibi olmaları ve hatta bu programların yazılımlarına katkı sağlamaları, bu programların etkili ve verimli kullanımı bakımından önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Veri tabanı, uygulama yazılımları tarafından kullanılacak tüm

²¹ AKTAN, TUNÇ, a.g.m., s.118-134

²² Yurdakul, CEYHUN, M., Ufuk, ÇAĞLAYAN, **Bilgi Teknolojileri Türkiye için Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta**, Ankara, T.İş Bankası Yayınları, 1997, s.16-17

verileri içermektedir. Veriler veri tabanı yönetimi yazılımları ile yönetilen dosyalarda toplanmakta ve verilerle bilgiler, bilgisayar teypleri, CD'ler, DVD'ler, disketler ve benzeri fiziksel araçlar kullanılarak veri tabanlarında tutulmaktadır.²³

Bilgi teknolojileri alanında yaşanan gelişmelerle birlikte bilginin işlenme hızı, kullanılabilirliği, kullanım alanları ve veri hacmi oldukça artmıştır. Bu durum, bireylerin ve örgütlerin kapasitelerini planlama, uygulama ve denetleme açısından büyük ölçüde geliştirmiştir. Öte yandan, sanayi toplumunun ortaya çıkmasında makinenin etkisi ve katkısı düşünüldüğünde, bilgi toplumunun ortaya çıkmasında da “bilgi teknolojileri”nin rolü ve katkısı göz ardı edilemez. Sanayi toplumunda zaman saat, dakika ve saniyelere bölünmüş iken, bilgi toplumunun simgelerinden birisi olan bilgisayarlar, çok küçük zaman dilimleri içerisinde ve çok kısa sürede düşünür.²⁴

Geleneksel dönemdeki teknolojik gelişmelerin kamu yönetimini etkilemesi gibi, yeni teknolojiler de kamu yönetimini etkilemektedir. Bu nedenle bilgi teknolojileri, kamu yönetimini etkileyen dışsal faktörlerin başında gelmektedir.²⁵ Söz konusu teknolojiler üretim ilişkilerinden organizasyon yapılarına, meslek bilgisinden sorumluluk anlayışına kadar birçok şeyi yakından etkilemektedir.²⁶ Günümüzdeki sistem yaklaşımı, geleneksel dönemde olduğu gibi örgüt ve insan ilişkilerine mekanik bir anlayışla yaklaşmamaktadır. Artık örgütler ve ilişkiler basit mekanik terimlerle ifade edilmemektedir. Yeni bilgi teknolojileri ile birlikte, karmaşık sistemlerin aralarında kurulan ilişkiler ağ ya da şebeke şeklinde ifade edilmektedir. Bugün denilebilir ki, yöneticiler artan bir biçimde birbirleri ile ağ-

²³ BENSGHIR, a.g.e., s.39-40

²⁴ Krishan, KUMAR, **Sanayi Sonrası Toplumdan Postmodern Topluma Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları**, çev. Mehmet Küçük, Ankara, Dost Kitabevi,1999, s. 24.

²⁵ Hazma AL, **Bilgi Toplumu ve Kamu Yönteminde Paradigma Değişimi**, Ankara, Bilimadamı Yayınları, 2002, s.86

²⁶ Joan E., PYNES, Lynn, BARTLES, “The Times They are Changing”, **Public Productivity &Management Review**, Vol. 20, Issue 2, Dec 1996, pp.122.

şebeke içerisinde bulunan sistemlerin olduğu bir dünyanın içinde yer almaktadırlar.²⁷

Teknoloji alanında yaşanan değişimlerim kamu bürokrasilerine etkisi anlamında ilk dikkat çeken isimlerden birisi Warren Bennis olmuştur. Bennis'e göre, Weber tarafından formülize edilen geleneksel bürokratik model yeni koşullarla uyumlu değildir. Bilgi üretiminin artması sonucu bilgi teknolojileri hızla gelişmekte ve değişmektedir. Teknolojik değişim toplumu ve toplum içinde yer alan bürokrasiyi de etkilemektedir. Bürokrasi kendini yeni durumlara uyarlamak durumundadır; fakat kesin bir biçimde belirlenmiş komuta zinciri ve katı kurallara göre şekillenmiş olan geleneksel bürokrasinin uyum sağlama konusunda pek başarılı olduğu görülmemektedir. Diğer taraftan geleneksel Weberyen bürokratik anlayışın insanı basit bir mekanik araç gibi görmesi de başarısızlığının temel nedenlerinden birisi olarak kabul edilmektedir.²⁸

Günümüz teknolojileri, bireyle yönetim arasındaki ilişkileri yeniden belirlemektedir. Bu teknolojiler halktan yönetime ve yönetimden halka doğru bilgi aktarımında önemli işlevler görmektedir. Özellikle internet, bireylerle yönetim arasında ilişkilerin gelişmesine ve artırılmasına önemli katkılar sağlamaktadır. Haftanın yedi günü ve yirmi dört saat kesintisiz olarak kolay, etkin ve ucuz kamu hizmeti sunma imkanı söz konusu olmuştur. Yine yönetim ile yapılacak bütün yazışmaların (dilekçeler, bildirimler, vb.) tümünün elektronik ortamda sağlanması, bireyle yönetim arasındaki ilişkiyi daha kolay ve sıkı bir hale getirecektir.²⁹

²⁷ Laurence J., O'TOOLE, "The Implications for Democracy in a Networked Bureaucratic World", **Journal of Public Administration Research & Theory**, Vol.7, Issue 3, 1997, pp. 450.

²⁸ Turgay, ERGUN, Aykut, POLATOĞLU, **Kamu Yönetimine Giriş**, Ankara, 4. Baskı, TODAİE, 1992, s. 68.

²⁹ AL, a.g.e., s.86-87

1.2.YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ

Yirmi birinci yüzyılda, yönetimler hedef, faaliyet ve projelerini bilginin etrafında şekillendirmektedirler. Yönetimlerin ayakta kalabilmesi, varlıklarını devam ettirebilmesi ve başarılı olabilmelerinde bilginin işlevi ve önemi her kesim tarafından kabul edilmektedir. Bu sebeple, bilginin artık bir güç unsuru haline geldiği ve bilgiye sahip oldukça gücün de beraberinde geleceğine inanılmaktadır. Organizasyonlar artık gün geçtikçe fiziki ve beşeri güçleri bir araya getiren yapılar olmaktan çok, bilgiyi üreten ve onu kullanabilen yapılar olma yolunda ilerlemektedirler

Bu bölümde, yönetim bilgi sistemi genel başlığı altında öncelikle bilgi yönetimi kavramı anlatıldıktan sonra yönetim bilgi sistemi tanımlanacak, ardından yönetim bilgi sisteminin kamu yönetimi ile ilişkisi ele alınacaktır.

1.2.1. Bilgi Yönetimi Kavramı

Bilgi yönetimi, katı rekabet koşullarının var olduğu ve şartların sürekli olarak değiştiği bir ortamda, işletmelerin ve genel olarak tüm örgütlerin değişen ortam ve şartlara uyum sağlamak, varlıklarını devam ettirmek ve mevcut yeteneklerini korumak için ortak akıllı kullandığı bir süreçtir. Başka bir ifadeyle ise bilgi yönetimi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin veri ve bilgi işleme kapasitesi ile beşeri sermayenin yenilikçi kapasitesini bir araya getiren ve beşeri sermayenin yaratıcı gücünden maksimum düzeyde faydalanmayı hedefleyen örgütsel bir süreç olarak tanımlanmaktadır.³⁰

³⁰ Coşkun C., AKTAN,İstikal Yaşar, VURAL, **Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi, Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri**, Konya, Çizgi Kitabevi, 2005., s.9.

Öte yandan bilgi yönetimi, bireylerde var olan uzmanlık ve tecrübeler de dahil olmak üzere veri tabanları, belgeler, politikalar ve süreçleri kapsayarak işletmenin tüm bilgi varlıklarını belirlemek, yönetmek ve paylaşmakla ilgili sistematik bir yaklaşım şeklinde ifade edilmektedir.³¹ Başka bir açıdan ise bilgi yönetimi, örgütlerin sahip oldukları beceri ve yetenekler ile edindikleri deneyimler sayesinde elde ettikleri ortak akıl ve bilgileri tanımlamak ve işlemek anlamına da geldiğinden bilgi yönetiminin temel hedefleri, işletmelerin olabildiğince rasyonel hareket etmelerini sağlamak ve bilgi varlıklarının değerini azamileştirmektir.³²

Günümüzün değişen koşullarında artan rekabete uygun bir şekilde karşılık verebilmenin yolu, bilgi yönetiminin etkin bir biçimde kullanılmasından geçmektedir. Bilgi yönetiminin başarı sağlaması, beşeri sermaye ile teknolojinin birlikte kullanıldığı ortak noktaların ve çözümlerin bulunmasına bağlıdır. Bu nedenle başarılı bir bilgi yönetimi için yeterli düzeyde özgün bilgiye sahip olan kapasitesi yüksek çalışanlar ile güçlü bir bilgi teknolojisi altyapısı bir arada olmalıdır.³³

1.2.2.Yönetim Bilgi Sistemi Kavramı

Belirli amaçlara ulaşabilmek için mevcut kaynakları verimli ve etkin kullanmak suretiyle kararlar alma ve bu kararları uygulama noktasında yöneticiler yönetimlerin beşeri unsurlarıdır.³⁴ Yöneticilerin verecekleri tüm kararlarda ihtiyaç duyduğu enformasyonu onlara sağlayan sistem, yönetim bilgi

³¹ Ramon C., BARQUIN, "What is Knowledge Management?", **Knowledge and Innovation, Jornal of the KMCI**, Volume One, No.Two, January 15,2001, s. 128-129'dan aktaran AKTAN, VURAL; a.g.e., s.10.

³² Karl M., WIIG, "Knowledge Management: An Introduction and Perspective", **The Journal of Knowledge Management**, Volume 1, Number 1, 1997, s.8'den aktaran AKTAN, VURAL; a.g.e., s.13.

³³ AKTAN, VURAL, a.g.e., s.29

³⁴ Hasan, TUTAR, **Yönetim Bilgi Sistemi**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2006, s.20

sistemi olarak adlandırılmaktadır.³⁵ Bilgi sistemleri literatüründe, yönetim bilgi sisteminin farklı tanımlarının yapıldığı görülmektedir.

Yönetim bilgi sistemi; Murdick ve Munson'a göre; örgüt içi ve örgüt dışı çevreden aldığı ham verileri toplayan, filtreden geçiren ve bunları birer bilgi haline getirdikten sonra yöneticilere sunan bir sistemdir.³⁶

Ralph H.Sprague'a göre; örgütsel kaynak olarak bilginin yönetilmesi, işlenmesi ve kullanılması ile ilgili işlevler ve sistemler bütünüdür.³⁷

Kroenke ve Nolan'a göre ise; geçmiş, bugün ve gelecekle ilgili olarak örgüt ve çevresi ile ilgili bilgiler sağlayan bir işletme sistemidir.³⁸

Özgen ve Yalçın ise yönetim bilgi sistemini; rutin veri işlemleri yapmak ve karar vericilere gerekli bilgileri sunmak için tasarlanmış işletme sistemleri dizisi olarak tanımlamaktadırlar.³⁹

Yönetim bilgi sistemini daha geniş ve kapsamlı bir biçimde ele alan Robert Murdick ise; kuruluşta yürütülen etkinliklerden doğan verileri elde tutma, çevrede ortaya çıkan durumlarla ilgili verilere erişme ve bunları izleme gibi işlemlere ilaveten, tüm bu verileri filtreleme, düzenleme ve seçme yapmak suretiyle bilgi olarak yöneticilere sunan sistem olarak tarif etmektedir.⁴⁰

³⁵ Kenneth, C., LAUDON, **Yönetim Bilisim Sistemleri**, çev. Belkıs Çorakçı, İstanbul, İnkılap Kitabevi, 1988, s.34

³⁶ Robert,G.,MURDICK, John, C., MUNSON, **Management Information Systems**, Prentice Hall Inc., USA., 1986, s.6

³⁷ BENSGHİR, a.g.e., s.57

³⁸ BENSGHİR, a.g.e., s.57

³⁹ Hüseyin, ÖZGEN, Azmi, YALÇIN, “İşletmelerde Yönetim Bilgi Sistemi ve Yönetim Kararlarında Kullanılması”, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Eskişehir, 1992, s.46

⁴⁰ BENSGHİR, a.g.e., s.57

Tanımlarda ifade edilenlerden farklı olarak yönetim bilgi sistemi, yöneticilere yalnızca kararlarını almaları noktasında destek sunmakla kalmamakta, aynı zamanda tekrar özelliği olan kimi sorunların çözülmesi ile ilgili olarak kararlar alınmasına da yardımcı olmaktadır. Böylece, yöneticilere bilgi sunulması dolayısıyla örgüt yönetiminde bir bütünlük sağlanmış olmakta, tüm elemanlarıyla ortak amaçlar için çalışmaktadır.⁴¹

Yönetim bilgi sistemlerinin amaçları; operasyonel verimlilik, fonksiyonel etkinlik, daha iyi hizmet, ürün yaratma ve geliştirme, rekabetin temelini değiştirmek, fırsat avantajlarını fark etmek ve yakalamak, müşteriye içeriye, rakipleri dışarıya kilitlemek olarak ifade edilmektedir.⁴² Bunlara ilave olarak ise; teknolojik gelişmeye bağlı olarak yatırımı değiştirmek, fonksiyonel birimlerin gereksinim duyduğu doğru bilgiyi sağlamak, yöneticilere çok boyutlu bakış açısı sağlamak ve işlevsel hızlilik sağlamak da yönetim bilgi sisteminin amaçları arasında yer almaktadır.⁴³

Bilgisayarın hayatın her evresinde kullanılması ve dolayısıyla uygulama alanlarının çok genişlemesi, yönetim bilişim sistemlerinin organizasyonlarda kullanılmasını da hızlandırmaktadır. Ancak, sistemin başarılı olmasında sistemin birer unsuru olan elemanların, organizasyonda çalışan diğer kişilerin ve sistem çıktılarını kullanarak performanslarını arttıracak olan yöneticilerin bir harmoni içerisinde görev yapmalarına bağlı olduğu unutulmamalıdır.⁴⁴

⁴¹ BENSGHİR; a.g.e., s.57

⁴² Haluk, ERKUT, **Sistem Yönetimi**, İrfan Yayıncılık, İstanbul, 1995, s.259

⁴³ Abdülkadir, ONURSOY, “Yönetim Bilgi Sistemleri ve Yönetim Kararlarında Karar Destek Bilgi Sisteminin Araştırılması”, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, , Eskişehir, 1999, s.66

⁴⁴ Sevim, AKDOĞAN, “Yönetim Bilgi Sistemlerinin Bir Yönetim Aracı Olarak İncelenmesi ve Eğitim Kurumları Açısından Önemi”, İstanbul, Haliç Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2008, s.4

1.2.3. Yönetim Bilgi Sistemleri-Kamu Yönetimi İlişkisi

Kamu kurumları; önceden belirlenmiş kurallara sahip, faaliyetlerini yasalar çerçevesinde gerçekleştiren, eğitilerek ihtiyaç duyulan beceriler kazanmış insan kaynağına sahip, çalışanlarının kendilerine verilmiş görevleri yerine getirmek için gerekli kaynaklar üzerinde mülkiyet haklarının olmadığı bir yapıya sahiptir. Biçimsel kural ve düzenlemelerin olması, işlevsel bölümlenmeye gidilmesi ve hiyerarşik ilişkileri nedeniyle bürokratik örgüt yapısı, örgüt çalışmalarına ve sorunlarına her birimin kendi faaliyet alanı açısından yaklaşmasını beraberinde getirmektedir. Bu özellikleri nedeniyle kamu kurumları kapalı sistemler olarak da kabul edilmektedir.⁴⁵

Bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri konusunda özel sektör kamu kurumlarından daha ileride olduğu belirtilmektedir.⁴⁶ Ancak, gelişmiş ülke uygulamalarına bakıldığında değişen kamu yönetimi anlayışı ile birlikte kamu sektöründe de yönetim bilgi sistemlerinin kurulduğu veya kurulma çalışmalarının devam etmekte olduğu görülmektedir.⁴⁷ Türkiye’de kamu kurumlarına bakıldığında teknolojiye yatırım yapıldığı, bilgi teknolojisi araçlarının bir kaynak olarak kabul edildiği, buna karşın bilginin üretildiği ve hizmete sunulduğu süreçlerin gerektiği ölçüde dikkate alınmama eğiliminde olduğu gözlenmektedir.⁴⁸ Bilgi yönetiminin vazgeçilmez unsuru olarak kabul edilen bilgi paylaşımı ise örgüt kültürü ile yakından ilgilidir. Kamu kurumlarının yıllardan beri sahip olduğu geleneksel yönetim anlayışı ve bunun doğal bir sonucu olan biçimsel iletişim uygulamaları, bilgi paylaşımının önünde en önemli engel olarak

⁴⁵ Nesrin, İNCE; “Kamu Kurumları ve Bilgi Yönetimi”, (Erişim)

http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=621, 12.10.2008

⁴⁶ OECD, “Knowledge Management: Learning by Comparing Experiences from Private Firms & Public Organizations” **Summary Record of the High Level Forum** held in Copenhagen, 8,9 Feb 2001.

⁴⁷ Necip, POLAT; “Yönetim Bilgi Sistemi ve Sayıştay’da Yürütülen Çalışmalar”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:65, s.190

⁴⁸ World Economic Forum, *Global Competitiveness Report 2004/2005*, Geneva, 2004’ten aktaran İNCE, a.g.e., s.2

görülmektedir. Oysa örgüt içerisinde bilgi akışının hızlı ve etkin olması, birimler arasında eş güdüm ve işbirliği sağlayan ve etkileşimli bir ilişkiyi gerektiren bir yönetim yapısı ile mümkündür.⁴⁹

Geleneksel yönetim anlayışının sonucu olarak, kamu kurumları değişime ayak uydurmakta zorluk çekmektedirler. Bu çerçevede, amaç ve hedeflerle kurum politikalarının değişen koşullara göre tanımlanarak belirli aralıklarla ya da gerek görüldükçe gözden geçirilmesi ve kurum yapılarının yeniden oluşturulması önemlidir. Kamu kurumlarının geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşarak yeni bir yönetim anlayışına geçmesi, önemli bir zaman dilimini ve süreci, daha da önemlisi kararlı bir politika izlemeyi gerektirmektedir. Ancak, bilgi çağının ekonomi ve toplum düzeni ile uyumlu, esnek ve bürokratik yapının sınırlarından uzaklaşmış yeni bir örgüt yapısı, sorunların aşılmasında temel şart olarak görülmektedir. Kamu kurumlarında verilen bütün hizmetler için geçerli olan amaçlara ulaşabilme ve örgütsel kısıtları (bürokratik yapı) aşabilme, toplam kalite yaklaşımı ile olası görünmektedir. Teknoloji alanında yaşanan gelişmelerle şekillenen yeni ekonomik ve toplumsal düzende, dinamik, ağ ortamında çalışan ve örgüt amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için bilgi üreten, ürettiği bilgiyi kullanan kurumların olması, ancak zamana yayılmış, hedefe odaklanabilen ve dinamik süreçleri içeren bir yeniden yapılanmayla mümkün olacaktır.⁵⁰

1.3. E-DEVLET

Toplumların teknolojik olarak gelişmeye başlamasıyla beraber ihtiyaçlarında da bazı değişiklikler meydana gelmiştir. Bu değişiklikleri karşılama noktasında bulunması gereken çözümün, hızla değişen bilgi ve iletişim

⁴⁹ İNCE, a.g.e., s.3

⁵⁰ İNCE, a.g.e., s.4.

teknolojileri olduğuna inanılmaktadır.⁵¹ Bilgi Çağı içerisinde söz sahibi olmak isteyen devletler bu durumdan faydalanmak istemiş ve devlet eliyle gerçekleşen kamu hizmetlerini elektronik ortamda gerçekleştirmeye başlamışlardır. Bu bakış açısından yola çıkılarak, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması, devlet yönetiminin saydamlaştırılması, mahalli idarelerin yürüttüğü hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi, bürokrasinin azaltılarak işlemlerin hızlı, etkin ve standart bir biçimde gerçekleştirilmesi gibi konularda e-devletin büyük katkısı olduğu belirtilmekte ve e-devlet alanında sürekli olarak çalışmalar ve bu alanda yatırımlar yapılmaktadır.

Çalışmanın bu bölümünde, tezin genel olarak çerçevesini oluşturan e-devlet kavramı kapsamlı olarak ele alınacaktır. E-devletin tanımları yapıldıktan sonra, e-devletin kuramsal temelleri, temel unsurları, amaçları, e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve e-devletin etkinliğini belirleyen faktörler ayrıntılı bir biçimde değerlendirilecektir.

1.3.1. E-Devlet ve Tanımları

E-devlet, kamu hizmetlerinin, tarafların doğrudan bağlantı kurmaya ya da fiziksel değiş tokuş yapmaya gerek kalmaksızın açık veya sınırlı kullanıcıların ulaşabildiği ağlar üzerinden elektronik olarak yapılabilmesini ifade etmektedir. Özetle e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu aktivitelerini desteklemek amacıyla kullanılmasıdır.⁵²

E-devlet ile birlikte; devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve

⁵¹ Mustafa, SAĞSAN, E-Devlet: Toplumların Yeni Umut Işığı Mı?, **Stratejik Analiz**, 2001, s.5

⁵² Kenji, SAGA, **Vision and Strategy for E-Government**, Tokyo, Digital Opportunity Forum, 2001, s.135.

hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmektedir.⁵³

E-devlet, ilk bakışta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu gibi görülmekle birlikte, kavramın öne çıkardığı husus devletin elektronikleştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin sadece birer araç olarak kullanılmasından öte; bilgi işleme kapasitesi artırılmış, ivedilikle karar alabilen, sorunlara hızla çözüm bulabilen ve ihtiyaçları hızla karşılayabilen bir devlet yapısının oluşturulmasıdır.⁵⁴

E-devlet kavramı, devletin vatandaşla ve iş dünyasına verdiği hizmetler ile kendi kurumları arasındaki iletişimin elektronik ortamda yürütülmesi olarak tanımlanmaktadır⁵⁵. Kavramın İngilizce (e-government) karşılığı elektronik hükümet ve yönetim olarak kullanılmaktadır.

Elektronik devlet, bilgi ve iletişim teknolojisi temelleri üzerine kurulu bir devlet anlayışıdır. Şeffaf, saygın ve güvenilir bir devlet olmanın ön koşulu, yaşananları ve düzenlemeleri halkla açık olarak paylaşmaktır. Tüm bu süreçler, ancak bilişim teknolojilerinin devlet işleyişinde etkin ve verimli kullanımı ile mümkündür. Diğer bir tanımla e-devlet, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan vazifeleri karşılıklı olarak elektronik işlem ve iletişim ortamlarında sürekli ve güvenli olarak yerine getirmesidir. E-devlet tanımı daha çok; vatandaşların ve

⁵³T.C. Başbakanlık, **Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, Ankara, ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, 10-12 Mayıs 2002, s.186.

⁵⁴ Mahmut, BİLEN, Cahit ŞANVER, “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet”, (Erişim) http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm (12 Nisan 2007), s.102.

⁵⁵ Sadi C., SARUHAN, “Kamuda E-Hizmet Anlayışı ve Uygulamadan Bir Örnek: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü”, İstanbul, **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli**, Erdal, M. (Der.), 2003, s.35.

kurumların bilgi, servis ve kurumsal uygulamaları konusunda teknolojik aletlerin yardımıyla bilgi alışverişinde bulunmaları olarak kullanılmaktadır⁵⁶.

Bir başka açıdan bakıldığında e-devlet, devlet işlerinde gerek vatandaş gerekse işletmeler bazında hizmetlerin üretilmesi amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanmasıdır.⁵⁷ Buna göre e-devlet, e-ticareti de kapsayan ancak ondan daha üst bir çerçevede değerlendirilmesi gereken bir uygulamadır.

Öte yandan e-devlet; halkın demokrasi, katılımcı yönetim, daha iyi yönetilme ve etkin hizmet alma taleplerinin karşılandığı bir sistem olarak da tanımlanabilir. E-devlet ile kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı oluşturmak mümkün olabilmektedir.⁵⁸

Bu tanımlar bize e-devletin aslında karmaşık bir yapıda olduğunu göstermektedir. Bu durum zaman zaman kavram kargaşasına neden olmaktadır. Bu belirsizlik ve kargaşanın nedenleri şu şekilde özetlenebilir:⁵⁹

Birinci olarak, e-devlet kullanılan teknoloji değil, yerine getirilen faaliyet (kamu bilgi ve hizmetlerinin elektronik ortamda aktarımı) etrafında anlaşılan ve tanımlanan bir kavramdır. Dolayısıyla, e-devlet kavramının mümkün olduğunca

⁵⁶ Çoskun C., AKTAN, “Etkin Devlet”, (Erişim) www.canaktan.org/politika/e-devlet/anasayfa-devlet.htm, 24.03.2008.’dan aktaran Reşit, FİSTİKÇİOĞLU; “E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye:Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği”, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007, s.7.

⁵⁷ Mark, HOWARD, “E-Government Across the Globe: How Will ‘e’ Change Government?”, **Government Finance Review**, 2001, s.6.

⁵⁸ N. Murat, İNCE, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT, Mayıs 2001, s.21.

⁵⁹ M., YILDIZ, “Elektronik (E)- Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, **Çağdaş Kamu Yönetimi**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2003.

esnek ve muğlak tanımlanmasının nedeni, kavramın değişik ortam ve ilişkilerde değişik anlamlar kazanmasıdır.

İkinci olarak, e-devlet kavramı değişik kişi ve gruplara değişik şeyler ifade etmektedir. Örneğin, Perri e-devlet kavramını elektronik ortamda kamu hizmeti sunumu, elektronik demokrasi ve elektronik yönetim olmak üzere üç değişik boyutta tanımlamaktadır. Prins'e göre, tüm bunlara ek olarak teknolojinin baş döndürücü hızdaki değişimi e-devlet kavramının tam olarak anlaşılmasına, bu alandaki kuram ve uygulamaların sınırlamalarını ve yarattığı fırsatları tam anlamıyla kavramamıza fırsat bırakmamaktadır. Bu nedenledir ki; e-devleti sadece şeffaflık, karşılıklı etkileşim, katılım gibi belirli alandaki uygulamalarına dayanarak tanımlama çabaları yaygınlık kazanmaktadır.

Üçüncü ve son olarak; e-devlet kavramı için, anlamlı bir içeriğe sahip olmanın yanı sıra, "bilgi yönetimi" veya "bilgi toplumu" kavramları gibi moda bir kavram olmanın beraberinde getirdiği "olduğundan kapsamlı ve önemli görünme" durumu da söz konusudur. Bu tür bir kavramsal karmaşa, e-devlet uygulamalarında insanların beklentilerini gerçekçi ölçülerin yukarısına çekmekte ve sırf moda olduğu için tartışılma ve uygulanma gibi bir durum ortaya çıkartmaktadır. Öte yandan, moda bir kavram olmanın kişi ve kurumları daha kolayca harekete geçirme anlamında olumlu bir yönü de vardır.

1.3.2. E-Devletin Kuramsal Temelleri

E-devletin kuramsal altyapısını oluşturan kavramların en önemlileri; aktif vatandaş, açık devlet, yatay ağ yapılanması, vatandaş merkezli yönetim, yeni

haberleşme usulleri ve üretim ve dağıtım kalıplarının dönüşümü olarak sıralanmıştır.⁶⁰

1.3.2.1.Aktif Müşteri - Vatandaş

Elektronik devlet, internet ağı aracılığıyla yönetim ile yönetilenler arasında güçlü bir iletişimin varlığını ifade eder. Bu sayede vatandaşlar kamu hizmetleri söz konusu olduğunda, bu hizmetlerden hızlı ve zahmetsiz bir biçimde yararlanmalıdırlar. Buna bağlı olarak da siyasal karar alma mekanizmalarında etkin ve sürekli olarak aktif bir rol oynarlar. Siyasal karar alma sürecinin aktif bir ögesi olan vatandaş, siyasal birimlerin karar üretmelerinde doğrudan etkili bir hale gelecek, benzer biçimde bazı kanun tasarılarında değişiklikler yapabilme, kanunlaşan bir tasarının tekrar görüşülebilmesini sağlama, bazı kanunları referanduma götürme, belirli sayıya ulaşabileceği taktirde parlamentoda yasalaşan bir kanunun veto edebilme gibi çeşitli biçimlerde işleyebilen “halk inisiyatifi” uygulamalarının kurumsallaşmasını⁶¹ da sağlayarak etkin bir denetleme mercii haline gelebilecektir. Bu yönüyle e-devletin temsili demokrasinin geliştirilmesinde öncü bir rol oynayacağı söylenebilir.⁶² Tablo 1’de geleneksel devlet ile e-devlet karşılaştırması yapılmış, iki yönetim anlayışı arasındaki fark açık bir biçimde ortaya konmuştur.

⁶⁰ H., ATEŞ, “E-Devlet’in Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongre Kitabı**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Yayın No:319, Ankara., 2003, s.491.

⁶¹ Haluk, ALKAN, Zeki, ŞİMŞEK, “İnternet ve Yönetime Katılım: Potansiyel ve Olasılıklara İlişkin Bir Değerlendirme”, **TİD**, Sayı: 413, 2001, s.180

⁶² ATEŞ, a.g.e., s.491

Tablo-1: Geleneksel Devlet ve E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif-Müşteri-Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Vatandaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş /Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak:Özgür, UÇKAN; **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, Literatür Yayıncılık, 2003, s.47

1.3.2.2. Açık Devlet - Entegre Devlet

Küresel entegrasyonu sağlayan bilişim teknolojisinin özellikle de internetin doğurduğu e-devlet (dijital devlet), ulusal bilgi altyapısını oluşturarak birey ile toplumsal kuruluşlar ve diğer kamu kurumları arasında yatay iç-ağ sistemi ile entegre olmuş, bütünleşmiş bir yapıya sahiptir. Bu durum, geleneksel düşünce ve iş yapma tarzını değiştirerek kamu işleyişinde ve bürokraside köklü anlayış değişimine yol açmıştır.

Öncelikle kamusal iş yapma ve bürokratik süreç yazılı-kağıt temelli olmaktan çıkıp otomasyon ve ağ teknolojileri sayesinde elektronik bir iletişim haline getirilmiştir. Bu nedenle prosedür ve kurumsal formlar yazılımlara yüklenmiştir. Bu da geleneksel bürokrasiye son verip, yani bürokratik yapıları engelleyerek (devletin), kurumların veya işletmelerin mali yapılarını değiştirebilmekte ve vatandaşa kaliteli hizmet sunmalarına katkı sağlamaktadır.⁶³

Entegre Devlet, enformasyon teknolojisi ile hükümet programlarının yürütülme ve yönetim stratejisini geliştirebilmesi için de önemli bir veri ambarına sahip olmayı sağlar. Devlet bu bilgi altyapısını kullanarak en uygun karar alım sürecine de işlevsellik kazandırmış olur. Artık toplumlar, devlet tarafından önceleri başarısız bir biçimde gerçekleştirilen hizmetlerin doğru biçimde yerine getirilmesiyle özgüvenini yeniden kazanabilecektir.⁶⁴

1.3.2.3. Yatay - Koordineli Ağ Yapılanması

Geleneksel devlet örgütlenmelerinde kurumlar arası bilgi akışı dikey olarak sağlanmaktadır. Bilgi toplumu devletinde bu durum büyük değişiklikler göstermektedir. Artık kurum içersinde koordineli çalışmalar yapılarak yatay süreçlere geçilmiştir. Bunun sebebi ise, çok kademeli işleyişe bir son verip, hizmetin kalite ve hızını artırıp maliyetleri düşürmektir.

1.3.2.4. Vatandaş Merkezli Yönetim

Modern ve çağdaş yönetim teknikleri, esnek bürokrasi anlayışını zorunlu kılmaktadır. Bu anlayışta, vatandaşın hükümet enformasyonuna ağ üzerinden,

⁶³ ATEŞ, a.g.e., s.492

⁶⁴ ATEŞ, a.g.e., s.492

gelişen çoklu ortam (multimedya) teknolojisi ile erişme olanağı sağlanmıştır. Artık birey, sanal ortamda kendi özel ve resmi işlemlerini devlet portallarına girerek veri yüklemek suretiyle gerçekleştirecek, kamu hizmeti böylelikle hızlı bir biçimde sağlanmış olacaktır.⁶⁵

1.3.2.5. Yeni Haberleşme Usulleri

Klasik devlet anlayışından farklı olarak, e-devlette tek yönlü bir haberleşme yoktur. İletişim teknolojileri sayesinde bu süreç online* hale gelmiş, haberleşmede de hız ve etkinlik kazandırılmıştır.

Örneğin bir kamyon filosunun, büyük bir bilgisayar sisteminin veya bir binanın satın alınmasında gerekecek dokümantasyon, artık atomlarla değil, bitler aracılığıyla dijital ortamda hazırlanacak, teklifler de bilgisayar ağı üzerinde gönderilecektir. Projeler ise tedarikçi ve bunların kamudaki müşterilerinin aynı anda ağ üzerinde bulunması sayesinde gerçekleştirilecektir. Proje ve hizmetler hakkında bilgi gerektiğinde halka elektronik olarak duyurulacak ve ulaştırılacaktır.⁶⁶

1.3.2.6. Üretim ve Dağıtım Kalıplarının Dönüşümü

Bilgi teknolojisinin gelişimine paralel olarak küresel finans sistemi ve ekonomik yapı da yaşanan değişimden etkilenmektedir. Bu değişim, geleneksel üretim kalıplarını ve ticaret şekillerini (Nakit Akışından – EFT' ye) derinden

⁶⁵ ATEŞ, a.g.e., s.493

*online: internet ağıyla bilgisayarların birbirine bağlı olması anlamına gelmektedir. Online kelimesi

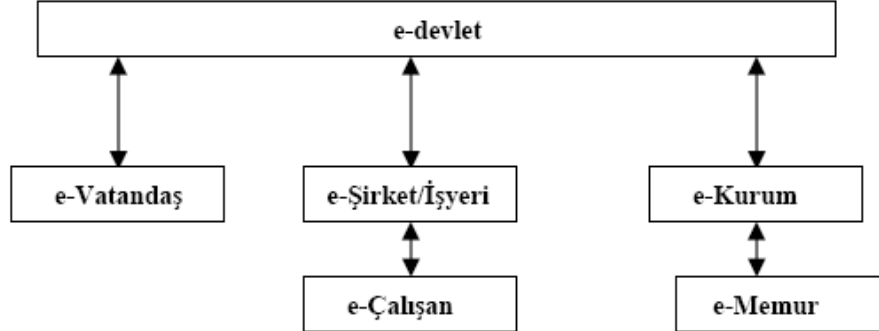
⁶⁶ ATEŞ, a.g.e., s.494

etkilemiş, olağanüstü hızla büyüyen elektronik ticaret (e-ticaret) alanını ortaya çıkarmıştır.⁶⁷

1.3.3. E-Devletin Temel Unsurları

E-devletin 3 temel bileşeni vardır; e-vatandaş, e-şirket, ve e-kurum. E-şirket görevlisi, e-çalışan, e-kurum görevlisi ise e-memur olarak nitelendirilmektedir.⁶⁸ E-devletin temel unsurları açısından bakacak olursak devlet, vatandaş, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanlarını sıralamak mümkündür.⁶⁹

Tablo-2: E-Devletin Yapısı



Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası; E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 04-Mayıs 2002.

⁶⁷ ATEŞ, a.g.e., s.493.

^{**}web: İnternet üzerinde kullanılan servislerden yalnızca biridir.

⁶⁸ T.C. Başbakanlık, **Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, Ankara, Mayıs 10-12 Mayıs 2002, S.206

⁶⁹ İbrahim, KIRÇOVA; “Yönetim Anlayışının Değişmesi ‘e-Devlet’ İhtiyacını Ortaya Çıkardı:Bu Devleti Herkes Sevecek”, **İtovizyon**, Sayı 14, Mart, 2004, s.79.

1.3.3.1. Devlet

Devletin birimleri, kurumları ve vatandaşlarıyla doğrudan ilişkili olarak yürüttüğü hizmetlerle ilgili tüm işlevlerinin ağ üzerinden yürütüldüğü durum "e-devlet" kavramının devlet unsurunu oluşturmaktadır. Ürettiği hizmetler ve bu esnada kullandığı girdiler bakımından devlet organizasyonu bilinen en büyük ve kapsamlı organizasyondur. Bu organizasyonun sağlıklı ve etkin bir biçimde işleyebilmesi gerekli altyapı ve üstyapı unsurlarının bir araya gelmesiyle mümkün olacaktır. Halen dünya pazarlarında hangi ekonomik sistem uygulanırsa uygulansın en büyük kaynak dağıtıcı devlettir. Vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin gerçekleşmesinde kullanılan çok sayıda ürün ve hizmet, devlet tarafından çeşitli kurum ve kuruluşlardan satın alınmaktadır. Gerek bu girdilerin satın alınması gerekse de hizmet üretiminde kullanılması sırasında gerçekleştirilen çok sayıda işlem bulunmaktadır. Bu noktada etkinlik ve verimlilik sorunu ortaya çıkmaktadır. Kâr amacı gütmeyen en büyük organizasyon olan devletin bilgi teknolojilerinin sunduğu çeşitli imkanlardan yararlanarak ağ ortamına taşınması temelde etkinlik ve verimlilik sorununa büyük ölçüde çözüm olmaktadır.⁷⁰

1.3.3.2. Vatandaş

Devlet ile vatandaş arasında iletişimin temelinde devletin vatandaşı için var olduğu gerçeği yer almaktadır. Bunlar arasında etkileşim doğuracak iletişim kanalları ne kadar açık olursa, vatandaşın refahı, mutluluğu, huzuru ve güveni o kadar sağlanır. Bunlar arasındaki iletişimsizlik en başta devletin vatandaşına, vatandaşın da devletine olan güvenini ortadan kaldırır. Güvensizlik ise, ülkede demokrasi ve insan haklarının gelişmesini ve yeşermesini önler. Bu bağlamda,

⁷⁰ KIRÇOVA; a.g.m., s.79.

yalnızca devletin vatandaşına değil, vatandaşın da devletine kolay erişebilmesi ve etkileşim, iletişim ve paylaşım içinde olması oldukça önemlidir.⁷¹

1.3.3.3. Şirketler

Bir ülkenin ekonomik yapısında en önemli unsurların başında şirketler gelmektedir. Şirketler, devlet organizasyonuna göre yenilikleri daha kolay benimseyen ve uygulayan birimlerdir. Bu anlamda, dünyada ve Türkiye’de e-ticaret projeleriyle birlikte şirketlerin gösterdiği gelişme dikkat çekicidir. Ağ organizasyonundan ağ ekonomisine geçişte şirketlerin yakaladığı ivme, ağın diğer unsurlarına göre çok daha önemlidir. Önceleri askeri amaçlı bir proje olarak ortaya çıkan internet, akademik kuruluşların katılımıyla büyümüş ve nihayetinde ticari kuruluşların katılmasından sonra bugün ulaştığı noktalara gelmiştir. Halen dünyada milyonlarca internet sitesi ve milyonlarca internet kullanıcısı varsa bunun büyük ölçüde ticari internet sayesinde gerçekleştiğini söyleyebiliriz.⁷²

1.3.3.4. Kurumlar

Şirketlerin ve vatandaşların yer aldığı ağ ortamının diğer bir tamamlayıcısı da kurumlardır. Gerek iş yaşamında ve gerekse de günlük yaşamda sıkça başvurulanan çeşitli kurumların da ağ ortamına taşınması söz konusudur. Belediyeler, dernekler, vakıflar, sivil toplum örgütleri, üniversiteler, diğer öğretim

⁷¹ Türksel Kaya, BENSGHİR; “Devlet-Vatandaş İletişiminde e-Posta”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt 33, sayı 4, Aralık, 2000, s.49.

⁷² KIRÇOVA, a.g.m., s.79.

kurumları, noterler ve benzeri kurumlar da e-devlet organizasyonunu tamamlamak üzere ağ ortamında yer almaktadır.⁷³

1.3.3.5. Kamu Çalışanları

Kamu hizmetlerinin vatandaşla sunumunda kamu çalışanları da önemli bir unsurdur. Hizmet sunumunda teknolojinin daha fazla kullanılması insan unsurunun daha az kullanılmasına neden olsa da insansız bir e-devlet uygulaması pekala mümkün değildir. Bir çok hizmetin üretilmesi esnasında insan yine en önemi unsur olarak yer alacaktır. Devlet hizmetlerinin vatandaşla, şirketlere ve diğer kurumlara etkin ve verimli bir şekilde iletilmesi ile ilgili olarak üzerinde en fazla durulan konulardan birisi kamu kesiminde çalışanların sayısı ve niteliğidir. Kamu çalışanlarının sayısının fazla olmasının devlet hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulmasına etkisi olduğu söylenemez. Bu noktada, bilgi teknolojilerini iyi bilen, ağ teknolojisi üzerinde çalışma yeteneğine sahip nitelikli kadrolara gereksinim vardır.⁷⁴

1.3.4. E-Devletin Amaçları

E-devlet uygulamalarını hayata geçirmek, kamu yönetimi açısından önemli bir değişimi ifade etmektedir. Bu değişim; kamu hizmetine yaklaşım, kamu hizmetinin sunulmasına olan yaklaşım açısından dikkate değer bir değişimdir. Böylesine önemli ve maliyetli değişimi yapmak için bu projenin çok önemli amaçları ve dolayısıyla yarar sağlaması gerekmektedir. Bu sebeple, E-devletin amaçlarına göz atmak gerekir. E-devlet uygulamasının başlıca amaçları şunlardır:

⁷³ KIRÇOVA, a.g.m., s.79.

⁷⁴ KIRÇOVA, a.g.m., s.79.

1.3.4.1.Harcama ve İşlemlerde Tasarruf Sağlanması

Devletin devamlı olarak işlem ve kayıt yapması kendi varlık sebebinden kaynaklanmaktadır. Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan işlem harcamalarının, e-devlet sisteminin uygulamaya geçmesiyle birlikte büyük oranda düşürülmesi sağlanacaktır. Belgelere dayalı ve kişiler arası etkileşim, e-devlet uygulaması ile birlikte yerini elektronik ortam üzerinden zamanla uzaktan etkileşime bırakacaktır. E-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kağıt üzerinden yapılan; seçim, eğitim, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkan tanıyacaktır.⁷⁵

1.3.4.2. Bilgiye Kolay Erişimin Sağlanması

E-devlet, devletin kamu hizmetlerini vatandaşa çok daha hızlı ve kaliteli bir şekilde ulaştırabilmesine olanak sağlayan, vatandaşın hizmete istediği yerden, istediği zamanda ve istediği şekilde ulaşabilmesi için gerekli altyapıyı bünyesinde barındıran ve gücünü teknolojiye alan bir yapıdır.

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 içermektedir. 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

⁷⁵ Demokaan, DEMİREL; “E-devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Ankara, Nisan-Haziran (2006a), s.83-109.

yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir.⁷⁶ Böylece dev bir bilgi ambarı olması ve doğrudan katılım fırsatı tanınması nedeniyle internet önceden masraflı ve zor olan bilgi edinme işlevini siyasal birimler açısından oldukça kolaylaştırmakta ve ucuzlaştırmaktadır. Bilginin dış çevreyle paylaşılması interaktif hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, vatandaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, değişik fikirlerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına vatandaş katılımını artırma kamu hizmetlerinde e-devletin çarpıcı örnekleridir.⁷⁷

1.3.4.3.Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Artırılması

Vatandaşların devletle olan ilişkilerinde ve işlemlerinde aranılan istikrar, güvenlik ve hız özelliklerini bünyesinde toplayan, girişimcileri ve ilgilileri destekleyici güce sahip olan bir anlayış etkin devlet anlayışıdır.⁷⁸ Bu yaklaşımdan hareketle etkin devlet, vatandaşlar ve firmalarla olan ilişkilerinde ve işlemlerinde, bilgi ve iletişim teknolojisinin olanaklarından yararlanarak güvenli ve hızlı şekilde bağlantı kurabilen, maliyet düşürücü seçeneklere yönelik bir devlettir. E-devlet yapılanması için gerekli olan projelerin amacına uygun gerçekleşmesi halinde, merkeze uzak yerlere daha hızlı ve güvenilir bir hizmet verilmesi söz konusu olacaktır. Ayrıca herkes için eşit ve kolay ulaşılabilir bir devlet, uluslararası standarda uygun ve çağdaş bir yönetim anlayışını ortaya çıkaracaktır. Böylece etkili bir yönetim, etkin bir devlet ve refah düzeyi yüksek bir halk kaçınılmaz olacaktır.⁷⁹

⁷⁶ M., İNCE : a.g.e., s.26

⁷⁷ Jae M. MOON; “The Evolution Of E-Government Among Municipalities: Rhetoric Or Reality?”, **Public Administration Review**, V.62, s.423-433’dan aktaran FİSTİKÇİOĞLU, a.g.e., s.17

⁷⁸ Demokaan, DEMİREL; “Küresel Eksende Devletin Yeni Kimliği: Etkin Devlet.” **Sayıştay Dergisi**, Ocak-Mart, (2006b), s.105-123

⁷⁹ FİSTİKÇİOĞLU, a.g.e., s.13

1.3.4.4.Kayıt Dışı Ekonominin Kontrol Altına Alınması

E-devlet sistemi, devletin sunacağı bilgileri tek kaynaktan toplayan ve tüm ülkede aynı içerikte olmasını sağlayan, vatandaşın devlete erişmesi, sorular sorması, taleplerini bildirmesi, internet üzerinden hızlı ve kişilere bağlı olmadan gerçekleşmesini sağlayan ayrıca yapılan bütün işlemleri kayıt altına alan ve istenildiğinde anında sorgulama yapabilmekte olan bir sistemler bütünüdür. Bu sistemde, bilgiler ve işlemler daha dinamik olarak istenildiği anda ve daha hızlı kontrol edilebilecektir. Şirketlerin devletle olan ilişkilerinde, amacına uygun formlar elektronik ortamda doldurulup işleme konulması yeterli olacaktır. Devlet açısından ise, izin ve denetleme süreçleri aynı elektronik ortamda işletilebilecektir.⁸⁰

E-devlet uygulamaları ile internet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır. Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet vatandaşlara daha yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır. Sonuçta, devlete olan güvenin artması vergi toplamayı kolaylaştırarak kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasını sağlayacaktır.⁸¹

1.3.4.5.Kamu Yönetiminde Saydamlığın Sağlanması

Bilgiye erişim hakkının güvence altına alınması ve kamu yönetimindeki gizlilik geleneğinin kaldırılması gibi etkenler yönetimde açıklık, saydamlık ve

⁸⁰ Ahmet, DENKER; Bilgi Toplumu Yolunda: Bilgi Çağında Bilgi Çığı için Kartopu Etkisi, Ankara, Havalan, 2001, s.7.

⁸¹ Arif, ÖZSAĞIR, Metin, KÜLLÜK; "E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi.", **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, İzmit, Kocaeli Üniv. İİBF Yayını,2002, s.574.

hesap verilebilirlik kültürünün oluşturulmasında önemli unsurlardır. Bunlar, hukuksal ve yönetsel anlayış değişikliklerinden değil, çoğunlukla teknolojik dönüşümlerin getirdiği kendiliğinden bir değişimden, bazen de AB'ye uyum çalışmalarından kaynaklanmaktadır. Her türlü bilgiye internet ortamından ulaşılması “saydam devlet” anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak “halk için var olan devlet” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Saydamlık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırmaktadır.⁸²

1.3.4.6.Bürokrasinin Azaltılarak, Rüşvetin ve Yolsuzlukların Engellenmesi

Vatandaş veya kurumların, ilgili kamu birimleriyle yüz yüze görüşerek talepte bulunmaları, bürokrasi temelli devlet anlayışının temelinde yer almaktadır. Giderek bürokratikleşen devlet kurumları, üzerlerindeki yükü taşıyamaz duruma gelmektedirler. Görevlerin ve sunulan hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kağıda dayalı işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri ve dolayısıyla kamu cari harcamalarını artırmaktadır. Bu artış ise yıllar itibariyle yükselmektedir. Sonuçta rüşvet ve yolsuzluk gibi istenmeyen olaylar meydana gelmektedir.⁸³

Ülkemizde yaşanan yolsuzluk olaylarının temeli olarak, geniş ve hantal devlet yapısı ile denetim takip mekanizmasının yetersiz olması ve her türlü işlemlerde merkeziyetçi bir yapının uygulanması gösterilebilir.⁸⁴ Bu merkeziyetçi yapı içerisinde, her türlü işlemlerde katlanarak artan bürokratik basamaklar

⁸² Muhammed, KÖSECİK, Naci, KARKIN; **E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar.**, Ankara, (Der.) Ahmet Ö., Gazi Kitabevi, 2004, s.99.

⁸³ M., İNCE, a.g.e., s.11.

⁸⁴ Arif, ÖZSAĞIR; **Bilgi Ekonomisi**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 1.Baskı, No:1137, 2007, s.108.

dolayısıyla yolsuzluk, rüşvet ve devletin verdiği yetkiyi kötüye kullanma gibi olumsuz olaylar ortaya çıkmaktadır. Görevi kötüye kullanma her dönemin hem ekonomik hem de sosyal bir sorunu olarak ortaya çıkmış ve çözülmeye çalışılmıştır. E-devlette sonuçların kısa sürede alınması ve hizmetlerin kısa sürede verilme olasılığının varlığı, daha önce işleri hızlandırmak için vatandaşlar tarafından işlevselleştirilen “patronaj sistemi”, kartvizitle ve rüşvetle işlem yaptırmayı en aza indirmesi beklenmektedir.⁸⁵

1.3.4.7.Kamu Kurumları Arasında Eşgüdüm Sağlanması

Devlet, kendi görevlerini yerine getirmek ve vatandaşlara hizmeti daha etkin sunmak için veri-bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Veri-bilgi, sürekli olarak kaynağından izlenerek güncellenmesi gerekmektedir. Ayrıca, e-devlet yapısında herhangi iki kamu kurum ve kuruluşu arasındaki ilişkinin bütünüyle elektronik ortamda gerçekleşmesi gerekmektedir. Çalışanlar artık kağıt parçaları yerine byte'larla çalışmakta, veritabanları dosya dolaplarının yerini almaktadır.⁸⁶ Bu nedenle kamu kurumları kendilerine ait altyapı hazırlıklarını tamamlamalı, personelini bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmaları bakımından eğitmeli ve bu kapsamda sağlam bir sistem oluşturabilmelidirler.

1.3.5. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar

Her proje ve uygulamada yaşanılabilecek sorunlar ile e-devlet uygulamalarında da karşılaşmak mümkündür. Önemli olan karşılaşılabilecek bu tür sorunların üstesinden gelmek ve etkili çözüm yolları üretebilmektir.

⁸⁵ Ünal, ŞENTÜRK; “Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları”, **I.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniv. İ.İ.B.F. Yayını, 2002, s. 50-54.

⁸⁶ James T., BENNET; **Yeni Bilgi Teknolojisi ve Refah:Değişen İş Dünyası**, (Çev.) Güran G.,Liberal Düşünce, 1998, s.92.

Karşılaşılan sorunlarda proje sonlandırılmamalı, çözüm yolları ve çeşitli alternatifler üretilmelidir. Ayrıca, sorunlar bir yumak halinde sürekli ortaya atılmamalı, bir an önce çözümler üretmeye başlanılmalıdır. Aksi takdirde sürekli tartışmalar çıkacak, sorunlar projelerin önünde engeller oluşturacak ve e-devlet projesinin uygulamaya geçiş süreci uzayacaktır. E-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar şu şekilde sıralanabilir:

1.3.5.1. Altyapı

Altyapı; mevcut bilgilerin işlenmesi, depolanması, bir yerden bir yere iletilmesi ve bu bilgilere gerektiğinde erişilmesine olanak sağlayan teknolojileri, kuralları, standartları ve politikaları kapsamaktadır.⁸⁷ Çevrimiçi hizmetlere geçerken, teknolojik altyapı tasarımları gerçekleştirilmeli ve hızla uygulama planı hazırlanmalıdır. Kullanıcıların en verimli şekilde hizmet alabilecekleri teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır.⁸⁸

Özellikle telekomünikasyon alanındaki teknolojik gelişmeler, daha önce sözü dahi edilmeyen çok sayıda yeni hizmetin üretilmesine ve insanlığın hizmetine sunulmasına olanak sağlamıştır. Teknolojik gelişmeler sayesinde üretilen hizmetler daha geniş kitlelere ulaşmakta ve böylece işlem maliyeti de düşmektedir. Günümüzde artık ülkelerin veya firmaların geleceği; bilginin nasıl, ne şekilde ve ne kadar iletişim sistemleri aracılığıyla paylaşıp işlendiğiyle doğrudan bağlantılıdır. Gelişmiş bir iletişim altyapısı, bilgiye hızlı erişim ile birlikte bilginin paylaşımı ve işlenmesini daha verimli kılacaktır. Altyapının gelişmişliğinin doğrudan etkileyeceği sektörlerden bazıları eğitim, İnternet Servis Sağlayıcılığı (İSS), sigortacılık ve bankacılıktır. Gelişmiş ülkelerde sigortacılık,

⁸⁷ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; (Erişim) www.dpt.gov.tr, 02.03.2009.

⁸⁸ DEMİREL, 2006a, a.g.m., s. 100

bankacılık ve buna benzer hizmet sektöründe çalışanlar evlerindeki bilgisayarlarından pek çok işi gerçekleştirebilmektedir. Eğitim alanında da internet üzerinden yapılan eğitim ile yer ve mekan gibi sorunlar ortadan kaldırılmış olacaktır. Bu durum, kişisel verimlilik artışının yanı sıra ulaşım süresinin ve ulaşım araçlarına duyulan ihtiyacın ortadan kalkması ile dolaylı bir tasarruf da sağlamaktadır. Büyük ve kalabalık şehirleri de nüfus yığılması sorunuyla uğraşan ülkeler bu sayede kırsal alanlarda da yeni iş imkanları yaratabilecektir. Bugün gelişmiş ülkelerde bilgiye ulaşmanın en kolay yollarından biri internet teknolojisi ile sağlanmaktadır. Bu teknoloji herkese bir kaç tuş ile dünyanın en büyük kütüphanelerine ulaşma imkanı vermekle birlikte dünyanın diğer ucundaki ihtiyaç duyulan her türlü bilgiye erişimi mümkün kılmaktadır.⁸⁹

E-devlet projesinin hayata geçirilmesi, bilgiye erişimin hızlı kılınması ve kültürel yaşamdan pay alınabilmesine bağlıdır. Bunun yolu da ülkenin ulaşılması en zor köşelerine kadar uzanan bir iletişim altyapısının kurulmasıdır. Günümüzde iletişim altyapısı üzerinden son kullanıcıya hızlı ve kesintisiz internet, veri iletimi, ses ve video gibi çoklu ortam adı verilen hizmetler ulaştırılırken, altyapıdaki darboğazın tespit edilmesi ve aşılması amacıyla bir kısım yeni teknolojiler geliştirilmekte ve kullanılmaktadır. Özellikle iş dünyasında hızlı ve kesintisiz internet erişime sahip olmak artık zorunluluk arz etmektedir. Toplumun bütün kesimlerinde internet üzerinden bilgiye daha hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşabilmek ve çoklu ortam hizmetlerinden uygun fiyatlarla yararlanmak, bilgi çağının gereklerinden biri olmuştur. Günümüz bilgi çağında bilgi toplumu olabilmek; ucuz, kolay erişilir internet ve gelişmiş bir iletişim altyapısına sahip olmak ile mümkündür.⁹⁰

⁸⁹M.,E.,OLGUN; “Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma”, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, 2006, s.34.

⁹⁰ T.C. Başbakanlık; **Herkes İçin Bilgi Toplumu**, Ankara, T.C. Başbakanlık Yayınları, 2002, s.11.

Türkiye’de e-devlet çalışmalarının beraberinde getirdiği altyapı sorunları şu şekilde sıralanabilir:⁹¹

- Bölge, şehir ve mahalleler arasında hizmete ulaşım için yeterli altyapının olmaması, hizmetten eşit düzeyde yararlanma imkanı bulunmaması,
- İlk yatırım maliyetinin yüksekliği,
- Gizliliğinin ve güvenliğin sağlanamaması,
- Bilgi paylaşımında belirli standartların oluşturulamaması,
- İletişim altyapısının yetersizliği,
- Ar-Ge çalışmalarının desteklenmemesi,
- Bilgi işlem merkezlerinin aktif çalışmaması,
- Kalifiye personel eksikliği,
- Koordinasyon kurulunun oluşmaması,
- Kamu hizmetlerinin standart bir bedelinin olmaması.

1.3.5.2 Güvenlik

E-devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve öncelikli uygulamalardan 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. E-devlet oluşumunun en önemli ayaklarından birisi elektronik imza (e-imza)’dır. Başta elektronik satın alma işlemleri olmak üzere, belge hazırlama, onaylama gibi işlemlerin birçoğunda

⁹¹ Hüseyin, ÇETİN, Okan, AYDOĞAN, Zerrin, ERTUĞRUL; **E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri**, Ankara, Telekomünikasyon Kurumu, 2002, s.6.

kullanılacak olan e-imza, bir anlamda e-noter (elektronik noter) oluşumunun da temelini oluşturmaktadır.⁹²

Vatandaşlar, devletin güvenliğe ilişkin olarak aldığı önlemler neticesinde gereksiz kurallar ile uğraştırılmamalıdır. Devletin güvenlik politikaları esas alınmak suretiyle benzer güvenlik prosedürleri geliştirilmeli, işlerin özelliklerine uygun güvenlik aşamaları oluşturulabilmelidir.⁹³

E-devlet uygulamalarında, vatandaşlara ait özel bilgilerin ve yapılan işlemlerin güvenli olmasından daha önemli bir unsur düşünülemez. İyi bir güvenlik, bu alanda meydana getirilmiş sağlam ve denenmiş bir güvenlik politikasının oluşturulması ile başlamalıdır. Oluşturulan e-devlet uygulamalarında ki her nesne veya sayfa bu güvenlik çemberi ile korunmalıdır. İyi bir güvenlik politikası en az şu üç özelliği taşımalıdır.⁹⁴

Koruma: Kullanıcıların topladıkları bilgilerin, bunları kullanma şekillerinin ve yaptıkları tüm işlemlerin gizli kalması ve dışarı sızdırılmamasıdır.

Yeterlilik: Bu unsur, kullanıcının yapmak istediği işlemle ilgili olarak yalnızca gerekli bilgileri girmesi, o anki işlemle ilgisi olmayan şahsi bilgileri girmek zorunda bırakılmamasıdır.

Güvenlik: E-devlet uygulamaları üzerinden yapılan tüm işlemlerin güvenliğinin sağlanması ve dışarıdan oluşabilecek tüm ataklara karşı güvenlik duvarının oluşturulmasıdır.

⁹² John, DIX; **Survey Says Government is Vulnerable**, Framingham, Network World, 2002, s.34.

⁹³ Türkiye Bilişim Şurası; E-Devlet Çalışma Grubu Raporu, Ankara, 04-Mayıs 2002.

⁹⁴ G. David, GARSON; **Public Information Technology: Policy and Management Issues**, USA, Idea Group Publishing, 2003, s. 14.

E-devlet'in oluşturulmasında alınacak güvenlik önlemlerinin yoğunluğu ve düzeyi sistemin maliyetini doğrudan etkileyeceğinden, güvenlik düzeyleri uygulamanın özelliğine göre değişebilir. Örneğin finansal işlemlerin güvenliğinde en yüksek güvenlik düzeyi uygulanırken istatistiki bir takım bilgilere ulaşılmasında güvenlik düzeyi düşürülebilir. Hangi verilerin hangi güvenlik düzeyinde olduğunu belirlemek ve bunlara gereken önemi vermek için, birçok çağdaş ülkedeki gibi, hukuksal düzenlemelere gereksinim vardır.⁹⁵

1.3.5.3 Erişilebilirlik

Erişilebilirlik ve devamlılık performansları, e-ekonominin giderek önemi artan temel unsurlarıdır. Yazılım ve donanım teknolojileri bu performansı sunabilmek için giderek daha bütünleşik hale gelmekte ve donanımlar ise yazılım desteği ile daha akıllı hale gelmektedirler. Yazılımlarla iletişim ağları arasında gereken bütünleşik (ses, veri, görüntü) hizmet kalitesi, her ortamda çalışabilirlik ve fiyatlandırılma gibi alanları adresleyecek şekilde giderek daha karmaşık bir yapıya dönüşmektedir.

E-devlet oluşumunda, bilgisayar donanımları ve yazılımlarının etkin kullanımının yanı sıra, bilgi üretimi ve paylaşımı da çok önemlidir. Bu amaca uygun olarak oluşturulan kurumsal internetler (intranet), e-devlet oluşumunun da temel adımıdır. Bilgi üretimini ve paylaşımını tamamlamış kurumların, e-devlet içindeki erişiminin en yaygın biçimde devlet portallarının kurulmasıyla sağlanacağı öngörülmektedir. Devlet portallarının bir altında ise kurumsal portalların yer alması, devletin klasik hiyerarşisini tamamlar nitelikte olmaktadır. Devlet portalı oluşumundan itibaren çözülmesi gereken sorunların başında;

⁹⁵ İbrahim, KIRÇOVA; **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul, İTO Yayınları, 2003, s.73.

ulusal ağ iletişiminin yaygınlaştırılması, iletişim hızında ve performansındaki gelişiminin sağlanması ve ucuzlatılması gelmektedir. Çözülmesi gereken bir diğer sorun ise; vatandaşların devlet portallarına erişimi nasıl sağlayacakları ve internet servis sağlayıcılarının e-devlet oluşumunun neresinde olacağıdır.⁹⁶

1.3.5.4 Kullanılabilirlik

E-devlet Ana Kapısının pratik ve kolay kullanılabilir olması sağlanmalıdır. Bu kapsamda, tek bir merkezden yönetilerek, doğrudan tüm vatandaşlara hitap eden ulusal programların yanı sıra, vatandaşların çeşitli özelliklerine yönelik olarak gruplandırılmış programlar veya yaşadıkları bölgeler dikkate alarak yerel hizmetlere yönelik programlar hazırlanabilmelidir.

1.3.5.5. Mevzuat

Bilginin üretilmesi, işlenmesi, depolanması ve iletilmesinde yaşanan gelişmeler geleneksel, ekonomik, toplumsal, siyasal ve yönetim yapılarını değiştirmekte; bilişim çağı olarak da adlandırılan bu değişim-dönüşüm süreci uygulana gelen mevcut hukuk kurallarını zorlamakta, bilgi toplumundaki ilişkileri düzenleyecek olan yeni ve köklü değişiklikleri içeren yasal düzenlemelerin yapılmasını ve varolanların gözden geçirilmesine ihtiyaç göstermektedir. E-devlet projesi kapsamında hukuki alt yapı çalışmalarının amacı; bu değişim-dönüşüm sürecini başlatacak hukuki altyapının kurulması için ihtiyaç duyulan yasa tasarı taslakları ile daha alt düzenlemeleri hazırlamak veya hazırlanmasına yardımcı olmak ve yetkili makamlara sunmaktır. Yapılacak bu çalışmaların

⁹⁶ Türkiye Bilişim Şurası; **Sonuç Raporu**, ODTÜ-Ankara, 10-12 Mayıs 2002, s.220.

yasalaşması ile maliyetlerin düşürülmesi ve verimliliğin artırılması, zamandan tasarruf sağlanması, vatandaş memnuniyetinin sağlanması, hayat kalitesinin yükseltilmesi, ekonomik gelişmenin desteklenmesi, bireysel katılımın sağlanması, vatandaşla devlet arasında güvenin artırılması, vatandaşın kamu kuruluşları ile olan iş ve işlemlerini kısa sürede sonuçlandırılması, kamuda şeffaflığın artırılması gibi getiriler sağlanacaktır.⁹⁷

Türkiye Bilişim Şurası Sonuç raporuna göre;

Bilgi üretimi ve tüketiminde bireyler ve toplumlar, içinde bulundukları devletin yapısını, yönetim tarzını ve politikalarını sorgulamakta ve değişime zorlamaktadırlar. Ülkeler arası rekabette ayakta kalabilme, vatandaşlarına refah ve mutluluk sağlamada gerilerde kalmama, bunlardan daha önemlisi “varlıklarını istikrarlı sürdürülebilme” endişesindeki günümüz devletleri, kendi yönetim yapı ve politikalarını yeniden gözden geçirmekte ve gerekli tedbirleri alma yönünde çaba göstermektedirler.

Tüm vatandaşlarının aktif katılımını hedefleyen bu devletler, uygun yapısal ortam oluşturarak, “Birlikte Yönetim”, “Yönetişim” ve “Katılımcı Yönetim” kavramlarını sık sık gündeme getirmekte, hizmet standart ve kalitelerinde köklü değişimler gerçekleştirmeye çalışmaktadırlar. Uygulamada, hizmet üretimi ve arzında, düşük maliyet, uygunluk ve vaktindelik öncelikli ilkeler olarak yer alırken, vatandaşların “tatmin ve beklentileri” sürekli izlenmekte ve değerlendirilmekte, ortaya çıkan sonuçlara göre girdi, süreç ve çıktı değişimleri süratle gerçekleştirilmektedir.

⁹⁷ T.C. Başbakanlık; **Herkes İçin Bilgi Toplumu**, Ankara, T.C. Başbakanlık Yayınları, 2002, s.30.

Günümüzde devlet, kendi vatandaşının ve toplumlarının en üst düzeyde “değer ve yenilik yaratma” yeteneklerinin ortaya çıkarılmasında ve geliştirilmesinde aktif rol ve görev üstlenmektedir. Şüphesiz bu durum, “hak ve özgürlükler” ile “ödev ve sorumlulukların” günümüzde yeniden net bir şekilde tanımlanmasını, karşılıklı doğru algılanmasını ve uygulanmasını gerektirmektedir. Aksi takdirde, elektronik iletişim ve bilgi araçlarının kullanımında meydana gelebilecek yönetsel güç tekeli hak ve özgürlüklerin kullanımında daralmaya yol açabilir ve yeni “buyrukçu ve dayatmacı devlet veya güçler” düzeninin oluşumuna neden olabilir. Verinin oluşum ve kullanımında “yönetsel yetkinlik ve birlikte kullanım”, yönetim ve politikaların devlet ve toplumla birlikte oluşumunu öngörmektedir.

Günümüzde, birey ve toplum bu yeni ödev ve sorumluluklar için istekli bir portre çizmektedir. Ancak, e-devlet yönetimine, ortak kararlar ve uygulamalarla ve “ciddi hazırlanmış” proje ve programlar çerçevesinde, mümkün olan en kısa sürede hazır olunmalıdır. Bu süreçte, devlet, gerekli rol ve görevini en etkin şekilde üstlenmelidir.

E-devlet yönetimi ve politikalarının, “evrensel hukuk ve etik” temelinde oluşum ve işleyişi öncelikli dikkate alınmalıdır. Öngörülen yeni teknolojilerin tüm e-devlet uygulamalarında kullanılabilmelidir. Bu nedenle, uygulama altyapılarının ve uygulama sonucunda ortaya çıkacak ürünlerin yasal olarak geçerliliğini sağlayacak hukuksal altyapının hazır olması gerekmektedir.⁹⁸

Hukuksal altyapının hazırlıkları yapılırken şu hususlara dikkat edilmesi önemlidir:⁹⁹

⁹⁸ Türkiye Bilişim Şurası; **Sonuç Raporu**, ODTÜ-Ankara, 10-12 Mayıs 2000, s.221.

⁹⁹ Hüseyin ÇETİN, Okan, AYDOĞAN, Zerrin, ERTUĞRUL; a.g.e., s.8.

- Yapılacak düzenlemelerde düşünce ve ifade özgürlüğünün korunması gerekmektedir. E-devlet süreci, toplumu elektronik olarak kontrol eden bir baskı aracı haline dönüşmemelidir. Bu amaçla yasal düzenlemeler katılımcı ve tartışmalı bir süreçten geçirilerek gerçekleştirilmelidir.
- Hukuki düzenlemeler teknolojinin gelişmesini engelleyici olmamalı, getirilen kurallar ilke düzeyinde ve esnek yapıda olmalıdır.
- Uluslararası kuruluşlarca geliştirilen ve üzerinde uzlaşma sağlanan uluslararası düzenlemeler ve sözleşmeler, ülke çıkarları ve koşullar gözetilerek dikkate alınmalı ve bu yöndeki çalışmalar sürekli takip edilmelidir.
- Yargı sürecinin aşamalarında yer alan kişilere ve hukuk alanında çalışanlara temel bilgi teknolojileri eğitiminin verilmesi, hukuk fakültelerinde temel bilişim teknolojisi ve internet hukuku eğitimi verilmelidir.

Türkiye’de e-devlet çalışmalarının beraberinde getirdiği mevzuat sorunları şu şekilde sıralanabilir:¹⁰⁰

- Elektronik belgelerin devlet tarafından kabul edilmesi ve bu belgelerde kimlik kanıtlanması,
- Sanal kurum kimliğinin tanımlanması,
- Kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması,
- Elektronik imzanın kabulü,
- İnternet ortamında işlenen suçlar,
- Tüketicinin korunması,
- Sözleşme Hukuku ve Devlet İhale Mevzuatı,

¹⁰⁰ Hüseyin ÇETİN, v.d., a.g.e., s.6

- Kurumlar arası bilgi paylaşımında kural ve standartların ortaya çıkartılması,
- Girişimciliğin desteklenmesi,
- Genel devlet politikasının ve stratejisinin olmaması,
- Kaynak israfı.

1.3.5.6. Finansman

E-devlet çok ciddi finans kaynaklarının yatırıma aktarılmasını gerektirdiğinden, finansman için klasik bütçe hazırlama metotlarının dışında yeni modeller oluşturulmalıdır. E-devlet yatırımları, bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de ilgilendiren bir yaklaşım gerektirir.

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 sağlanmalıdır.¹⁰¹

1.3.6. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler

E-Devletin etkinliğini belirleyen faktörler; telekomünikasyon altyapısı, yasal düzenleyici ortam, mali kaynaklar ve kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile olan ilişkisi şeklinde dört ana başlık altında toplanabilir :¹⁰²

¹⁰¹ Levent, YANIK; “Değişimin Rotası ve E-Türkiye”, (Erişim) <http://www.edevlet.net>, 12 Mayıs 2007

¹⁰² Ahmet, ULUSOY, Birol, KARAKURT, “Türkiye’nin e-Devlet’e Geçiş Zorunluluğu,” (Erişim) <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/2.pdf>, 16.11.2007.

1.3.6.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı

Ülkenin telekomünikasyon altyapısı; e-devletin etkinliği konusunda vazgeçilmez öneme sahip bir unsurdur. Ülkede sağlıklı işleyen bir altyapı olmadığı takdirde e-devlet uygulamalarını faaliyete geçirmekten bahsetmek mümkün değildir. Dijital altyapının olması kadar, kaliteli olması da önemli bir diğer husustur. Bu nedenle, her şeyi ile iyi çalışan bir internet, dolayısıyla çok iyi uydu, yeraltı ve yer üstü donanımları gerekmektedir.

1.3.6.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre

Yalnızca devletin yatırımları ile e-devlet uygulamaya geçirilebilecek bir proje değildir. Bu konuda özel sektörün de yatırımları ve katkıları noktasında desteği gerekmektedir. Çünkü telekomünikasyon yatırımları günümüzün en maliyetli yatırımlarındandır. Bu alana ve dolayısıyla e-devlet çalışmalarına katkı sağlayabilecek, yatırımlara olanaklar sunacak yasal zemin hazırlanmalıdır. Bu alandaki rekabeti teşvik etmek gerekmektedir.

1.3.6.3. Mali Kaynaklar

Kamu hizmetleri e-devlet uygulamaları ile sağlanmaya başladığında, kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları bazı hizmetler karşılığında tahsil ettikleri ücretleri alamayacaklardır. Bu durum nedeniyle meydana gelecek bazı mali kayıplar ve e-devletin kendisinin getirdiği bazı mali yüklerin hazine

tarafından finanse edilebilmesi için e-devlete geçiş ve uygulama sürecinde yeterli mali kaynakların devlet tarafından sağlanması gerekmektedir.

1.3.6.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri ile İlişkisi

Kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile ilişkisinin zayıf olması durumunda yukarıda belirtilen diğer faktörler sağlansa dahi ortaya konan çabalar e-devletin etkililiğini yüksek seviyelere çıkarmaya yetmeyebilir. Çünkü bu faktör insan unsuruna işaret etmektedir. Her ülkede, her projede insan en önemli unsurlar arasında yer alır. Bilgi teknolojileri konusunda kamu personeli iyi düzeyde olmalıdır. Bu durum eğitim verilerek sağlanmalı ve çeşitli periyotlarla eğitim çalışmaları devam ettirilerek bilgi düzeyinin sürekli olarak belli seviyenin üstünde olması için çaba gösterilmelidir. Aksi takdirde, yeterli düzeyde bilgisayar ve internet uygulamaları bilgisine sahip olmayan kamu personeli ile e-devletten beklenen etkililik sağlanamaz. Bu konularda uzman kamu personeli e-devletin toplum üzerinde olumlu etkiler bırakmasına yardımcı olur.

İKİNCİ BÖLÜM

AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRKİYE'DE E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ

2.1.AVRUPA BİRLİĞİ'NDE E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ

Bu kısımda Avrupa Birliği'nin bilgi toplumu oluşturmak ve bunun için de e-devlet sistemini oluşturma hedefi doğrultusunda gerçekleştirdiği çalışmalar ve geçirdiği süreç, E-Avrupa Programı ve E-Avrupa 2005 Eylem Planı başlıkları altında değerlendirilecektir. Bu programa paralel olarak diğer aday ülkeler ise E-Avrupa çalışmasının benzerini kendi ülkelerinde uygulamaya koymaktadırlar. Bu proje de E-Avrupa+ Programı olarak ele alınacaktır.

2.1.1.E-Avrupa Programı

Bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı olarak 1990'lı yıllardan itibaren Amerika'nın sağladığı verimlilik artışı ve ekonomik büyümenin etkisiyle başta Avrupa olmak üzere tüm dünyada bilgi toplumu olma hedefi doğrultusunda çabalar artmıştır.¹⁰³ Avrupa Birliği'nin yeniden yapılandırılması noktasında önemli bir fonksiyona sahip çalışmalardan biri olarak 1999 yılında temelleri atılan e-Avrupa programı gösterilebilir. Bu durumun nedeni olarak, e-Avrupa programının 2010 yılına kadar "dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomiyi" yaratma hedefi doğrultusunda ağ temelli, ademi merkezi ve yatay koordinasyona izin veren ve Avrupa yönetişimi için en uygun platformda ortaya konulmuş bir yapı olması gösterilebilir. Avrupa Komisyonu, e-Avrupa ile ilgili ilk girişimini Aralık 1999 tarihinde "Avrupa'yı çevrim içine taşımak" hedefini belirleyerek kamuoyuna duyurmuştur. 23-24 Mart 2000 tarihinde Lizbon'da

¹⁰³ Osman, COŞKUNOĞLU," Bilgi Çağı", **İşveren Dergisi**, y.y., Temmuz 2000

yapılan Avrupa Konseyi Zirvesi'nde 15 AB ülkesinin hükümet ve devlet başkanları, Avrupa'nın gelecek on yılda "dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi" haline gelmesi hedefini yinelemişlerdir.¹⁰⁴

E-Avrupa Programı'nın temel amaçları her yurttaşı, okulu, evi, işyerini ve kamu idarelerini dijital çağa uyumu sağlamak amacıyla çevrim içi ortama taşımak, finansal bakımdan ve yeni fikirleri geliştirme yönünden hazırlıklı bir girişimci kültürle desteklenen, bilgisayar okuryazarlığına sahip bir Avrupa yaratmak, sosyal katılımı güçlendiren ve tüketici güvenliğinin sağlandığı, tüm toplumu içine alan bir sürecin yaratılması olarak belirtilmiştir. Öte yandan, Birliğin dezavantajlı olduğu noktalar olarak ise; genel olarak internet ve elektronik ticaret uygulamalarına pahalı, güvensiz ve yavaş erişim; çevrimiçi kitle için yetersiz düzeyde bilgisayar okur yazarlığı; dinamik, girişimci ve hizmet temelli kültür eksikliği; yeni uygulamaların ve hizmetlerin geliştirilmesinde etkin rol oynaması gereken kamu sektörünün bu konudaki yetersizliği belirtilmiştir.¹⁰⁵

E-Avrupa programına yönelik olarak Lizbon Zirvesi'ne sunulan Komisyon belgesinde, eksiklikler ve temel hedefler göz önünde bulundurulmuş ve on temel eylem alanı belirlenmiştir. Bahsedilen eylem alanlarının ve tarihlerinin Feira'da yapılacak bir toplantıda gözden geçirilmesi ve e-Avrupa programının ortaya konulması planlanmıştır. E-Avrupa programının üç temel amacından söz edilebilir. Bunlar; daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli internet; insan kaynağına yatırım ve internet kullanımını özendirmek başlıkları altında sayılabilir. Bu belirtilen temel amaçların nelerden oluştuğu da alt amaçlar sayılarak bahsedilmiştir. Bunlar ise; Avrupa gençliğinin dijital çağa taşınması, herkes için ucuz internet erişimi, elektronik ticaretin hızlandırılması,

¹⁰⁴ Esra, ÇAYHAN; "Avrupa Birliği'nde E-Devlet", (Erişim)

http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_goS.php?nt=216, 25.04.2009.

¹⁰⁵ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; "E-Avrupa Eylem Planı", (Erişim) http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eavrupa/eEurope2002/e-avrupa2002_action%20plan.pdf , 28.04.2009.

araştırmacılar ve öğrenciler için hızlı internet erişiminin sağlanması, güvenli elektronik erişim için akıllı kartların kullanılması, ileri teknoloji üreten küçük ve orta ölçekli işletmeler için risk sermayesi sağlanması, engelliler için elektronik katılımın sağlanması, çevrimiçi sağlık, akıllı ulaşım ve çevrimiçi devletin oluşturulması olarak ifade edilebilir.¹⁰⁶

E-Avrupa Eylem Planı, belirtilen amaçlar çerçevesinde 19-20 Haziran 2000 tarihinde Feira'da kabul edilmiştir. Lizbon'da kabul edilen on temel eylem alanı üzerinde Feira'da fikir birliğine varılmakla birlikte 10-11 Nisan tarihlerinde yine Lizbon'da düzenlenen resmi olmayan Bilişim ve Bilgi Toplumu Üzerine Bakanlar Konferansı'nda üye ülkeler ve Avrupa Parlamentosu'ndan gelen görüşler çerçevesinde Lizbon belgesinde bazı değişiklikler yapılmıştır. Böylece, Feira'da kabul edilen eylem planında eylem alanları üç temel başlık altında toplanmış ve bu alanlara birkaç eklemede bulunulmuştur. Feira'da kabul edilen e-Avrupa Eylem Planı şu temel bölümlerden oluşmaktadır:¹⁰⁷

1) Ucuz, hızlı ve güvenli internet

- a- Ucuz ve hızlı internet erişimi
- b- Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı internet
- c- Güvenli ağlar ve akıllı kartlar

2) İnsanlara ve becerilere yatırım

- a- Avrupa gençliğini dijital çağa taşımak
- b- Bilgi tabanlı ekonomi içinde çalışmak
- c- Bilgi tabanlı ekonominin tüm kesimleri kapsamaları için yeterli

katılımı sağlamak.

¹⁰⁶ ÇAYHAN; a.g.m, (Erişim)

http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_goS.php?nt=216, 27.04.2004.

¹⁰⁷ ÇAYHAN; a.g.m., (Erişim) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=216, 27.04.2004.

3)İnternet kullanımını özendirmek

- a- Elektronik ticareti hızlandırmak
- b-Çevrimci devlet:kamu hizmetlerine elektronik ortamdan erişim
- c- Çevrimiçi sağlık
- d- Küresel ağlar için Avrupa Dijital İçeriğini yaratmak
- e- Akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri

Kabul edilen bölümler ve ilgili eylem alanlarında hedefe ulaşmak için izlenecek yöntem ve araçların saptanması bakımından Feira belgesi, Lizbon'da kabul edilen belgelerden farklılık göstermekte, e-Avrupa hedeflerine 3 ana yöntem takip edilerek ulaşılabileceğini belirlemektedir. Bunlar, uygun hukuksal ortamın oluşturulmasının hızlandırılması, tüm Avrupa'da işlerliği olacak alt yapı ve hizmet yatırımlarının desteklenmesi ve koordinasyonu, ölçme değerlendirme çalışmalarının sağlıklı biçimde yürütülebilmesi için açık yöntemlerin benimsenmesi olarak belirtilebilir.¹⁰⁸

Feira'da e-Avrupa eylem planının kabulünü takiben gerek üye ülkelerin nezdinde gerekse Birlik bünyesinde planda belirlenen hedeflere ulaşmak için yoğun bir faaliyet başlamıştır. Avrupa Komisyonu tarafından 7-8 Aralık 2000 tarihinde Nice'de düzenlenecek olan Avrupa Konseyi toplantısında sunulmak üzere e-Avrupa 2000 İlerleme Raporu hazırlanmıştır. Raporun "Politikaların Etkileri" başlığını taşıyan bölümünde e-Avrupa programının üye ülkeler nezdinde yaygın olarak benimsendiği ve titizlikle uygulamaya konulduğu, özel sektörün eğitim alanına verdiği desteğin e-Avrupa'nın gelişimine katkıda bulunduğu belirtilmektedir. Ayrıca e-Avrupa hedeflerine uygun hukuksal zemin yaratılabilmesi için yasama çalışmalarına başlandığı, ancak bu durumun yeterli

¹⁰⁸ Özgür, UÇKAN; E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I, İstanbul, Literatür Yayınları: 95, 1. Basım, 2003., s.129.

olmadığı ve ihtiyaçlara cevap verecek bir biçimde bu sürece ivme kazandırılması gerektiği vurgulanmaktadır. E-Avrupa Programı'nın bu aşamadan sonraki en büyük önceliklerinden biri olarak konumlanan e-devlet konusunda önemli değerlendirmelerde bulunmaktadır. Rapora göre, özel sektör ve toplum bünyesinde yaşanan bu hızlı dönüşüme kamu sektörü yeterince uyum sağlayamamaktadır. Kamu sektörü geleneksel çalışma tarzından teknoloji odaklı süreçlere geçmek konusunda tutucu davranmakta ve bu nedenle E-Avrupa Programı'nın hedeflerine yönelmekte başarısız olmaktadır. Örneğin, Birliğin üzerinde titizlikle durduğu kamu ihalelerinin internet üzerinden yapılması hedefi henüz hayata geçirilmemiş, ancak iş dünyasının benimsediği bir yöntem olan elektronik posta yoluyla teklif toplama aşamasına ulaşabilmiştir.¹⁰⁹

E-Avrupa 2002 Programı'nın etki ve önceliklerinin konumlandığı bir strateji raporu, Avrupa Komisyonu tarafından 23-24 Mart 2001 tarihlerinde Stockholm'de Konsey Toplantısında sunulmak üzere hazırlamıştır. Bu raporda E-Avrupa programındaki eylem planları gözden geçirilerek, öncelik verilmesi gereken alanlar şu şekilde belirlenmiştir: Elektronik iletişim hizmetleri için yeni bir yapı oluşturulması, internet için yüksek hızlı altyapı, elektronik öğrenim ve elektronik iş becerileri, elektronik ticaret, elektronik katılım (teknolojinin toplumun tüm kesimlerine eşit ölçüde yayılması ve dijital uçurumların incelenmesi), e-devlet, güvenli ağlar ve mobil iletişim olarak sıralanabilir. Stockholm toplantısında AB kurumları ve üye ülkelerin kamu kuruluşlarının teknoloji kullanımını yaygınlaştırmaları ve hem vatandaşlar, hem de iş dünyası için etkin kamu hizmetleri geliştirmeleri konusuna odaklanmaları gerektiği belirtilerek kamu yönetimlerinin bu konuyla ilgili olarak yapması gerekenler şu başlıklar altında toplanmıştır:¹¹⁰

¹⁰⁹ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; "E-Europe 2002 Action Plan". s.3.

¹¹⁰ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; "E-Europe 2002 Action Plan". s.4.

- Vatandaş ve iş dünyasının kamusal bilgilere ve hizmetlere erişiminin artırılması için internet tabanlı hizmetlerin geliştirilmesi,
- İnternetin kamu yönetiminde şeffaflığın sağlanması amacıyla kullanımı; iş dünyasının ve vatandaşların karar alma süreçlerine çevrimiçi katılımını sağlamak için etkileşimli ortamlar yaratılması; bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için kamu sektörünün bilgi kaynaklarının vatandaşlar ve iş dünyasının erişimine açık olmasına özen gösterilmesi,
- Kamu yönetimlerinde dijital teknolojilerin kullanımının yaygınlaştırılması ve teknolojilerin dijital imza kullanımına izin veren, açık kaynaklı yazılımlar kullanan bir yapıya sahip olmasının sağlanması,
- E-satın alma için elektronik pazaryerlerinin oluşturulmasıdır.

Stockholm'deki toplantıda taslak olarak kamuoyuna açıklanan ve e-devlet eylem alanı için ölçme ve değerlendirme çalışmalarında referans olarak alınan ve çevrimiçi olarak sunulması planlanan temel kamu hizmetlerinin seçiminde, vatandaşlar ve iş dünyasının beklentileri, tercihleri ve kullanım yoğunlukları gibi faktörler önemli ölçüde etkili olmuştur. Bu listeye göre vatandaşlara yönelik hizmetler; gelir vergileri beyannameler, açıklamalar, kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi), sosyal güvenlik yardımları, araç tescilleri, izin başvuruları, polise yapılan ihbarlar, kamu kütüphaneleri (kataloglara ulaşım ve arama araçları), doğum ve ölümle ilgili sertifika başvuruları ve dağıtımı, yüksek öğrenimle ilgili kurumlara üyelik/üniversiteler, adres değişikliği bildirimi, sağlıkla ilgili hizmetler (örneğin değişik hastanelerden etkileşimli olarak danışmanlık alabilmek, değişik hastanelere başvurabilmek) olarak sayılmaktadır. Bunun yanında iş dünyasına yönelik hizmetler olarak da çalışanlar için sosyal katkı, kurumlar vergisi-beyanname, bildirim, KDV beyanname, bildirim, yeni şirket

tescili, istatistik ofislerine veri sunumu, gümrük beyannameleri ve bildirimleri, çevreyle ilgili izinler ve kamu alımları olarak belirtilmiştir.¹¹¹

Öte yandan, e-Avrupa 2002 programının “Avrupa Gençliğini Dijital Çağa Taşımak” eylem alanındaki gelişmeleri yansıtan ölçme ve değerlendirme raporu 2001 yılı Kasım ayında yayınlanmıştır. Şubat 2002 tarihinde yayınlanan ölçme ve değerlendirme raporu ise, internet kullanım hacmi de dahil olmak üzere, Feira’da kabul edilen e-Avrupa 2002 eylem planında belirlenen üç başlık olan daha ucuz ve hızlı internet, insanlara ve becerilerine yatırım, internet kullanımının özendirilmesi konularındaki kaydedilen mesafeyi anlatmaktadır. Bahsedilen iki rapora göre, tüm alanlarda hissedilir bir gelişme gösterilmesine rağmen e-Avrupa 2002 eylem planında belirlenen hedeflere tüm yönleriyle ulaşıldığını söylemek güçtür. E-devlet ile ilgili yaşanan aksaklıklar, dijital bölünme, elektronik ticaretin istenilen düzeyde yaygınlaşamaması, e-öğrenim ve bilgisayar okuryazarlığı konularında yeterince ilerleme kaydedilmemesi gibi saptamalar, bu konuların Birliğin e-Avrupa 2005 programında öncelik tanıyacağı alanlar olarak belirlenmesine neden olmuştur. Sevilla’da düzenlenen Avrupa Konseyi toplantısında da bu durum resmi olarak dile getirilmiş ve e-Avrupa 2005 programı kamuoyuna duyurulmuştur.¹¹²

Yukarıda belirtilen durum, Komisyon tarafından 12 Şubat 2003 tarihinde kabul edilen e-Avrupa 2002 sonuç raporu kısmında ayrıntılı bir biçimde ele alınmaktadır. Raporda, e-Avrupa 2002 programı ile sağlanan dijital yetkinlik verileri ortaya konulurken özellikle e-devlet, kaliteli dijital içerik ve hizmet geliştirme, geniş bant alt yapısının tüm Birlik düzeyinde yaygınlaştırılması konularında önerilerde bulunularak, e-Avrupa vizyonun hedef tarihi olan 2010

¹¹¹ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, “E-Europe 2002 Action Plan”. s.12.

¹¹² Özgür, UÇKAN, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması - İçin Strateji ve Politikalar** – I, İstanbul, Literatür Yayınları: 95, 1. Basım, 2003., s. 139

yılına kadar tüm hedeflerin birbirlerini bütünleyecek bir biçimde gerçekleştirilmesinin önemi vurgulanmıştır.¹¹³

2.1.2. E-Avrupa 2005 Eylem Planı

E-Avrupa 2002 hedeflerinin bir değerlendirmesi Sevilla toplantısında yapılmış ve birliğin “herkes için bilişim toplumu” vizyonuna ulaşmak hedefiyle 2005 yılına kadar izleyeceği yol belirlenmiştir. E-Avrupa 2005 Programının temel amacı toplumun büyük bir kesimi tarafından ulaşılabilir geniş bant altyapısı temelinde güvenli hizmetleri, uygulamaları ve içeriği teşvik etmek olarak konumlanmıştır. Birçok noktada e-Avrupa 2002’nin başarısı kanıtlanmış formatı korunurken üç konuda farklı bir yaklaşım geliştirilmiştir. Bu konular şöyle sıralanabilir.¹¹⁴

- *“E-Avrupa 2005’in temel amacına uygun olarak, programın geniş bant alt yapısını teşvik edecek ve bu yönde yatırımlara hız verilmesini sağlayacak bir yaklaşıma sahip olması gerekmektedir. Buradaki itici güç yeni geliştirilen hizmetler, içerikler ve uygulamaların hayata geçirilebileceği uygun alt yapının oluşturulmasındaki zorunluluk unsurudur. Bu nedenle mevcut altyapıların geniş bant, çoklu platform ve hizmetlerin geliştirilmesini sağlayacak şekilde yeniden yapılanması teşvik edilecektir.*
- *Gerek ulusal gerekse bölgesel düzeyde bilgi ekonomisine geçişi destekleyecek çeşitli çalışmalar yürütülmektedir. Hemen hemen tüm AB ülkelerinde e-Avrupa 2002’den hareketle oluşturulan ulusal eylem planları*

¹¹³ UÇKAN, a.g.e., s.140

¹¹⁴ UÇKAN, a.g.e., s.141

bulunmaktadır. Avrupa genelinde uyumlu bir yapının oluşturulabilmesi için, e-Avrupa 2005 programının ulusal ve bölgesel eylem planının üzerinde ve onları dönüştürebilecek bir güçte oluşturulmasının gerektiği görülmüştür.

- *Birlik e-Avrupa 2005 programının yürürlükte olduğu dönem boyunca AB genişleme sürecinin de devam edeceği göz önünde bulundurularak, yeni üye olan ülkeler için yumuşak geçiş ve entegrasyon aşamaları ve bu aşamaların belli dönemlerde hedef ve amaçların gözden geçirilmesiyle gerçekleştirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Programın bu anlayışa uygun esnek bir yapıda oluşturulması gerektiği konusunda Birlik ülkeleri fikir birliğine varmışlardır.”*

E-Avrupa 2005 eylem planının “Politika Araçları” bölümü kendi içinde dört farklı bölüme ayrılmaktadır. Bunlar; “Çağdaş çevrimiçi kamu hizmetleri”, “dinamik e-iş ortamı”, “güvenli bilişim altyapısı” ve “geniş bant”.¹¹⁵

Çağdaş çevrimiçi kamu hizmetleri başlığı altında e-devlet konusu ele alınmaktadır. E-Avrupa 2002 eylem planında, 2002 yılı sonuna dek temel kamu hizmetlerinin ortama taşınması hedeflenmişse de, bu hedef tam anlamıyla gerçekleştirilememiştir. Çünkü bir çok kamu hizmeti henüz karşılıklı etkileşim aşamasına geçememiş, yalnızca bilgilendirme düzeyinde kalmıştır. Bu durumu düzeltmek amacıyla çevrimiçi başarılı uygulamaların üye ülkeler arasında paylaşılması ve model olarak alınması önerilmiş ve bu paylaşım ortamının oluşturulması için çeşitli konferanslar ve işbirliği ağları yaratılmıştır. Ayrıca çevrimiçi kamu hizmetlerinin güvenli bir ortamda verilmesi ve yeterli katılımın sağlanması amacıyla, çevrimiçi kamu hizmetlerinin sunumunda elektronik kimlik

¹¹⁵ UÇKAN, a.g.e., s.142

tanımlama ve elektronik imzayı destekleyen güvenli araçların kullanılması konularına ağırlık verilmesi önerilmektedir. E-devlet uygulamalarında belli bir standardın oluşturulması, alt süreçlerle karşılıklı işbirliğinin sağlanması ve tüm Avrupa’da bu hizmetlerin yaygınlaştırılması için yapılacak araştırmalara, “Bilgi Toplumu Teknolojileri Programı”ndan da kaynak desteği sağlanmıştır. Bunun yanı sıra, Barselona’da toplanan Avrupa Konseyi Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesi’nde tek duraklı bir “Avrupa İş Hareketliliği İnternet Sitesi” kurulması kararlaştırılmıştır. Gerek bu site gerekse Birlik yönetimi portalının tüm platformlardan erişilebilir ve tüm Avrupa dillerini destekler bir yapıya kavuşturulması konusunda çalışmalar başlatılmıştır. “IDA Programı” desteği ile gerçekleştirilecek bu projenin Birlik üyesi ülkelerin e-devlet çalışmalarında yol gösterici bir niteliğe sahip olacağı düşünülmektedir. E-devlet başlığı altında gerçekleştirilmesi planlanan eylemler ve sonlandırma zamanlamalarından bazıları şu çerçevede değerlendirilmektedir.¹¹⁶

“Geniş Bant Bağlantı: 2005 yılına kadar tüm kamu yönetimlerinin geniş bant bağlantıya sahip olmaları hedeflenmektedir. Devletin geniş bant bağlantı hizmeti sunan kuruluşlar arasında bu hizmetin sunulduğu farklı teknolojik platformlar bakımından herhangi bir tercihte bulunmaması gerektiği titizlikle vurgulanmaktadır.

Karşılıklı İşlerlik: Birlik, 2003 yılı sonuna kadar Avrupa çapında tüm e-devlet hizmetlerinin yurttaşlar ve iş dünyasına yönelik olarak karşılıklı uygulanabilirliğinin sağlanması konusunda çalışmaların başlatılması gerektiğine karar vermiştir. Karşılıklı işlerlik hedefi, kamu yönetimlerine ait bilgi sistemlerinin tüm Avrupa’yı kapsayacak bir biçimde birleştirilmesini ve ayrıca bilgi içeriği, önerilen politikalar ve teknik özelliklerin uyumlu kılınmasını gerektirmektedir. Bu

¹¹⁶ UÇKAN, a.g.e., s.143-144

bakımdan, e-devlet uygulamalarında açık standartlar ve açık kodlu yazılımların kullanılması önerilmektedir.

Etkileşimli Kamu Hizmetleri: 2004 yılı sonuna kadar, üye ülkelerde temel kamu hizmetlerinin mevcut sistemlerin yanı sıra geniş bant altyapısı ve çoklu platformlar üzerinden herkes için etkileşimli olarak erişilebilir olmasının sağlanması kararlaştırılmıştır. Ayrıca belirlenen temel alanlarda arka plan hizmetlerinin başarılı uygulamalar örnek alınarak yeniden düzenlenmesi gerektiği vurgulanmıştır. Engelli ve yaşlı yurttaşların da sunulan hizmetlerden yararlanabilmesi amacıyla bu kişilere özel uygulamalar geliştirilmesi gerektiği belirtilmiş ve üye ülkeler bu uygulamaları geliştirmekle yükümlü kılınmıştır.

Kamu Alımları: 2005 yılı sonuna kadar üye ülkeler kamu alımlarının büyük bir bölümünü elektronik ortama taşımakla yükümlü kılınmıştır. Birlik, özel sektörün internet üzerinden tedarik zinciri yönetimi ile maliyetleri düşürerek etkinliği sağlaması deneyimlerinin bu konuda yol gösterici olacağını belirtmektedir. Ayrıca Konsey ve Parlamentoda bu konuda kolay ve hızlı bir biçimde ülke içi hukuk sistemlerine uyarlanabilecek kanunlaştırma çalışmaları başlatılmıştır.

Kamusal İnternet Erişim Noktaları (Public Internet Access Points-PIAPS): E-devlet uygulamalarını daha geniş bir kitleyle buluşturmanın biri de, yurttaşların kendi beldelerinde ve belediye sınırlarında ulaşabilecekleri kamusal internet erişim noktalarının sayısını çoğaltmaktır. Bu nedenle tercihen geniş bant alt yapısını kullanan erişim noktalarının yurttaşların hizmetine sunulması gerekmektedir. Birlik bu temel hedefi üye ülkeler açısından zorunlu kılmasının yanı sıra, gerekli yapısal fonların da bütçeden aktarılmasını önermektedir. Bu amaçla ‘PROMISE Program’ından üye ülkelere kaynak kullandırılmasına karar verilmiştir.”

2.1.3. E-Avrupa+ Programı

E-Avrupa+ programı, daha önceki bölümlerde ifade edilen e-Avrupa 2002 programının aday ülkelere uyarlanmış bir biçimidir. E-Avrupa+ eylem planı, aday ülkelerin özel konumları değerlendirilmek suretiyle eklenen bir kaç alt başlık ve esnek hedef zamanlamaları ayrı tutulmak üzere, e-Avrupa 2002 eylem planından çok da farklı değildir. Çalışmanın bu bölümünde, tekrarlamalardan kaçınmak amacıyla yalnızca e-Avrupa+ programında e-Avrupa 2002’den farklı olarak konumlandığı konular anlatılacak ve bu programın uygulayıcı ülkelerinden biri olan Türkiye’nin durumu ifade edilecektir.

11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova’da yapılan Avrupa Bakanlar Konferans’ında, Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri, 15 AB ülkesi tarafından Lizbon’da ortaya konulan stratejik hedefi benimsemiş; e-Avrupa girişiminin bir parçası olmak konusunda uzlaşmış ve aday ülkeler olarak kendileri için “e-Avrupa benzeri bir eylem planı” hazırlamaya karar vermişlerdir. Aday ülkelerin Komisyonla yaptığı işbirliği sonucunda hazırlanan e-Avrupa+ girişimi ve eylem planı 23-24 Mart 2001 tarihinde Stockholm’de yapılan liderler zirvesinde görüşülüp onaylanmıştır. Haziran 2001 tarihinde Göteborg Zirvesi’nde açıklanan “E-Avrupa+ Eylem Planı” şu dört amaç üzerine kurulmuştur:

- Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması,
- Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet,
- İnsan kaynağına yatırım,
- İnternet kullanımının canlandırılması.¹¹⁷

¹¹⁷ TÜBİTAK Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü; “E-Avrupa+” , (Erişim) [http://www.bilten.metu.edu.tr/eEurope+/,](http://www.bilten.metu.edu.tr/eEurope+/) 10.02.2009.

Bu temel amaçlar çerçevesinde, ucuz internet, e-araştırma, e-güvenlik, e-eğitim, e-çalışma, e-erişilebilirlik, e-ticaret, e-devlet, e-sağlık, e-içerik, e-ulaşım ve çevre konularında kapsamlı eylem planları oluşturulmuştur. Bu eylem planlarının her yıl hedeflerle güncellenmesi kararlaştırılmıştır. Bu hedefler şunlardır:¹¹⁸ En geniş kesimlere yönelik iletişim ve haberleşme hizmetlerinin sağlamlasının hızlandırılması; bilgi toplumuna ilişkin mevzuatın uyumlaştırılması ve hızlandırılması; herkes için daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi; araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet erişimi; güvenli ağlar ve akıllı kartların geliştirilmesi; internet ve çoklu ortam araçlarının okullara yerleştirilmesi ve eğitime uyarlanması; bilgi merkezli ekonomide istihdamın etkili bir biçimde düzenlenmesi; bilgi merkezli ekonomiye herkesin eşit katılımının sağlanması; resmi çerçevede uygulamaların hızlandırılarak ve elektronik kamu alımlarının yaygınlaştırılmasıyla e-ticaretin teşvik edilmesi; KOBİ'lere yönelik ileri teknoloji kullanımının özendirilmesi için risk sermayesi sağlanması; engellilerin yeni teknolojilere erişiminin sağlanması; yurttaşların devlet bilgilerine, hizmetlerine ve karar alma süreçlerine erişiminin sağlanarak çevrimiçi kamu hizmetlerine elektronik erişimin geliştirilmesi; çevrimiçi sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması; küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğinin geliştirilmesi; dijital teknoloji kullanımıyla güvenli ve etkili ulaşım hizmetlerinin sağlanması ve çevre koruma programlarında dijital teknolojilerin etkin bir biçimde kullanılmasıdır. Bu noktada bir parantez açarak gerek e-Avrupa gerekse de e-Avrupa+ programlarının öncelikli hedeflerden biri olan e-devlet konusunun tartışıldığı bir konferanstan söz etmek yararlı olacaktır. Çünkü konferansın sonunda yapılan resmi açıklama, aday ülkelerin e-Avrupa+ programı çerçevesinde e-devlet hedefleri bakımından yönlendirici olmuştur. 29-30 Kasım 2001 tarihlerinde, Avrupa Komisyonu ve Avrupa Konseyi Belçika Başkanlığı tarafından düzenlenen "E-Devlet Konferansı" kapsamında bir araya gelen üye ve aday ülkeler bakanları yayınladıkları ortak

¹¹⁸ UÇKAN, a.g.e., s.151

bildirgede, e-devleti “Avrupa için bir öncelik” olarak tanımlayarak şu ilkelerde ortak noktada buluşmuşlardır:¹¹⁹

Katılımı Özendirmek: Bilişim ve iletişim teknolojilerinin iyi yönetim için güçlü bir araç olmasından hareketle, bakanlar beş anahtar ilke üzerinde uzlaşmışlardır. Açıklık, katılım, sorumluluk/hesap verebilirlik, etkililik ve tutarlılık, e-devlete geçiş bütün bu boyutları zenginleştirmelidir. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin demokrasiyi güçlendirebileceği ve “e-toplulukların gelişimini sağlayabileceğini kabul eden bakanlar, bu teknolojilerin özellikle 2004 yılındaki Avrupa Parlamento seçimleri başta olmak üzere Avrupa demokratik süreçlerine ilgi ve katılımın artırılması için nasıl kullanılması gerektiğinin araştırılmasına karar verilmiştir.

Kapsayıcılık: Çevrimiçi hizmetlerin tasarlanması ve hayata geçirilmesi aşamasında kolaylıkla erişilebilir olmalarının teminat altına alınması için vatandaşlar ve iş dünyası üzerinde odaklanılmalıdır. Özel ihtiyaç ve taleplere daha çok önem atfedilmeli ve vatandaşlara, doğrudan insani ilişki ve yardımı ortadan kaldırmayacak hizmet sunum kanalları konusunda geniş seçenekler sağlanmalıdır. Yalnızca bilişim ve iletişim teknolojileri hizmet sağlayıcıları ve üreticilerine bağımlı kalınmaktan kaçınılmalıdır.

Örgütsel Değişim: Etkili bir e-devlet, yönetim açısından değişimi gerekli kılmaktadır. Yeni iç yapılanmalar, uzmanlık geliştirme etkinlikleri, istihdam koşullarında değişim gibi.

Güven ve Güvenlik: Her ikisi de e-devlet hizmetleri için temel öneme sahiptir. Dolayısıyla bakanlar, ağ güvenliğini sağlamak, e-devlet hizmetlerine

¹¹⁹ EUROPEAN COMMISSION-EUROPEAN COUNCIL, Ministerial Declaration: eGovernment-a priority for Europe, eGOVERNMENT Ministerial Conference-Ministerial Declaration Approved by unanimity 2001, (IP/01/1704), Brussels’dan aktaran UÇKAN, a.g.e., s.152

güvenli erişimi teminat altına almak ve mümkün olan her yerde elektronik imzaların geniş ölçekli kullanımını özendirmek için, tüm Avrupa genelinde koordinasyonu güçlendirmek konusunda anlaşmışlardır. Bakanlar ulusal elektronik kimliklendirme ve kimlik doğrulama sistemlerini izlemek ve politika tutarlılığı imkanlarını araştırmak için bir uzmanlar grubu oluşturmak konusunda Komisyon'a çağrıda bulunmaktadırlar. Gerek e-Avrupa gerekse e-Avrupa+ programlarında konumlanan e-devlet modeli giderek e-demokrasi imkanlarının daha da geliştirilmesi ve e-yönetişim uygulamalarına doğru evirilmekte, gayri merkeziyetçi bir yönetim paradigmasını ön plana çıkarmaktadır.

E-Avrupa+ 2003 eylem planına E-Avrupa 2002 programında tanımlanmış üç ana amaç ve hedef aynen aktarılmıştır. Aday ülkeler bunun yanı sıra “Bilgi Toplumunun Temel Yapı Taslarının Oluşturulması” başlıklı yeni bir amaç konumlamışlardır. Birlik üyesi ülkelerin uygulamakta olduğu ve e-Avrupa programının hedef ve amaçlarının e-Avrupa+ 2003 kapsamında da gerçekçi bir zeminde hayata geçirilebilmesi amacıyla programa eklenen bu amaç iki alt başlıktan oluşmaktadır. Bu alt başlıklardan ilki “herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması”dır. İletişim altyapısındaki tekelleşmenin, iletişim hizmetlerinin en geniş kesimlerin erişimine açılmasının önündeki en büyük engel olarak tanımladığı programda, bu hizmetlerin sunumunda rekabet avantajlarının yaratılması için ülkelerin gerekli hukuksal, teknik düzenlemeleri hayata geçirmeleri yönünde hedefler konumlanmaktadır. Bu alandaki ikinci alt başlık ise “Bilgi Toplumu ile ilgili Müktesebata Uyum ve Uygulama”dır.¹²⁰ Birliğin özellikle telekomünikasyon, bilgi toplumu ve e-ticaret alanında yapmış olduğu düzenlemelerin aday ülkelerin iç hukuklarına uyarlanması öncelik taşımaktadır.

“Bilgi Toplumunun Temel Yapı Taslarının Oluşturulması” başlığı dışında e-Avrupa+ kapsamındaki hemen hemen tüm hedefler, AB'nin Feira'da kabul

¹²⁰ Avrupa Konseyi: **E-Avrupa+ 2003 Eylem Planı**, Haziran 2001, s.7'den aktaran UÇKAN, a.g.e., s.154

ettiği e-Avrupa 2002 eylem planıyla örtüşmektedir. E-Avrupa+ programının sona erdirilmesi için üzerinde uzlaşılan bitim tarihi 2003 yılıdır. Bu tarih aday ülkelerin özel konumları göz önünde tutularak kararlaştırılmıştır. E-Avrupa+ eylem planı çerçevesindeki çalışmalarının kaynaklarının ağırlıklı olarak ulusal bütçelerden, özel sektör yatırımlarından, ilgili programlardan ve mevcut programlar yoluyla AB tarafından sağlanan kaynaklar ile Avrupa Yatırım Bankası (EIB), Avrupa Yapılandırma ve Kalkındırma Bankası (EBRD) ve Dünya Bankası gibi uluslararası finans kuruluşlarından sağlanması düşünülmektedir. Bu temel kaynakların yanı sıra, Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri için yapısal fonların hayata geçirilmesini, ekonomik ve sosyal kalkınmayı sağlamak üzere aday ülkelere yönelik olarak yapılandırılan “PHARE” Programında e-Avrupa+ eylem planı için kaynak aktarma yapılacaktır. “PHARE Programı”ndan aktarılabacak yardımların yöneleceği alanlar insan kaynaklarına yatırım, küçük ve orta ölçekli işletmeler (KOBİ) ve ekonomiye yönelik alt yapı çalışmaları olmak üzere üç temel gruba ayrılmaktadır.¹²¹

İzleme ve değerlendirme konusunda e-Avrupa+ girişiminin içeriği şöyledir: Aday ülkeler, E-Avrupa ile E-Avrupa+ arasında izleme ve değerlendirme amacıyla veri karşılaştırması yapabilmek için 15 AB ülkesinin e-Avrupa için seçtiği ve kabul ettiği göstergeleri kullanmayı kabul etmişlerdir. 2003 yılı sonuna kadar belirli tarihlerde izlenecek göstergeler; düzenli olarak internet kullananların nüfus içindeki yüzdesi, evde internet erişimine sahip hane halkı yüzdesi, internet erişim ücretleri, ulusal araştırma ve eğitim ağları içinde ve arasında, AB ve dünyanın geri kalanı ile bağlantıların ve kullanılan hizmet hızı, bir milyon kişi başına düşen güvenli sunucu sayısı, internet kullanan nüfus içinde güvenlik problemleri yaşamış olanların yüzdesi, ilk ve orta öğrenimde her 100 öğrenciye düşen bilgisayar sayısı, ilk ve orta öğrenimde her 100 öğrenciye düşen internete

¹²¹ UÇKAN; a.g.e., s.155

bağlı bilgisayar sayısı, ilk ve orta öğrenimde her 100 öğrenciye düşen yüksek hızda internete bağlı bilgisayar sayısı, bilgisayar harici öğretimde düzenli olarak kullanılan öğretmen yüzdesi, işgücünün (en azından) temel BT (Bilgi Teknolojisi) eğitimi görmüş olan yüzdesi, BT ile ilgili üçüncü düzey eğitim kurumlarının ve mezunlarının sayısı, uzaktan çalışan işgücü yüzdesi, her 1000 kişi başına düşen kamu internet noktası sayısı, WAI (Web Erişilebilirlik Girişimi) erişilebilirlik kılavuzlarına A seviyesinde uyan kamu web sayfası yüzdesi, internet üzerinden alım salım yapan şirketlerin yüzdesi, çevrimiçi kullanılabilen temel kamu hizmetleri yüzdesi, bilgi/form doldurmak için devletin çevrimiçi hizmetlerinin kamuoyu tarafından kullanımı, çevrimiçi gerçekleştirilebilen kamu alımları yüzdesi, internet erişimine sahip sağlık uzmanı yüzdesi, sağlık uzmanlarınca farklı kategorilerde web içeriği kullanımı, ulusal düzeyde en çok ziyaret edilen ilk 50 sitede AB web sayfalarının yüzdesi, trafik yoğunluğu bilgi ve idare sistemleriyle donatılmış (toplam ağ içindeki) otoyol ağı yüzdesi, ülkede EEA (Avrupa Çevre Ajansı) çalışma programının gerçekleştirilme derecesi, ülke tarafından EEA'nın gereksinimlerine uygun olarak çevreyle ilgili toplanan verinin tamlik derecesi, ülkede EIONET'e (Avrupa Çevre Bilgi ve Gözlem Ağı) bağlı kurum sayısı. E-Avrupa+ eylem planına göre, ilk girişim raporunun Şubat/Mart 2002'de, ara raporun 2002 sonunda ve son ilerleme raporunun da 2003 sonunda birliğe sunulması planlanmıştır.¹²²

2.2. AVRUPA'DA E-DEVLET UYGULAMALARINDA BAŞARI SAĞLAYAN ÜLKE ÖRNEKLERİ

E-devlet faaliyetlerinin dünyadaki ilk uygulamaları yerel yönetimlerde başlamıştır.¹²³ Yalnızca gelişmiş ülkelerde değil, aynı zamanda gelişmekte olan

¹²² Avrupa Konseyi: **E-Avrupa+ 2003 Eylem Planı**, Haziran 2001, s.27

¹²³ ARİFOĞLU ve Diğerleri, **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara , Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s.37

ülkelerde de e-devlet uygulamalarına ciddi anlamda önem verilmektedir.¹²⁴ Ancak, gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında ulaşmak istedikleri hedef anlamında farklılıklar vardır. Örneğin, bir az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkede gerçekleştirilen e-devlet uygulamasında temel hedef yolsuzluğu önlemek iken, gelişmiş ülkelerde ise devletler ya da eyaletler arası rekabette daha öne çıkmak, devletin vatandaşlarına teknolojiye önem verdiklerini gösterme anlamında bir imaj verme isteği olabilmektedir.¹²⁵

Bu çerçevede, Birleşmiş Milletler'in Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi tarafından hazırlanan "BM E-Devlet Araştırması" 2008 yılında yayımlanmıştır. Bu araştırmada, 182 ülkenin Ağ Ölçüm Endeksi (web measure index), Altyapı Endeksi (Infrastructure Index) ve İnsan Kaynağı Endeksi (Human Capital Index) olmak üzere toplam üç ölçütten yararlanılarak e-devlet uygulamalarına ne kadar hazırlıklı olduğunun ölçüldüğü "E-Devlet Hazırlıklılık Endeksi" (E-Government Readiness Index) kullanılmış ve sıralama yapılmıştır.

Çalışmanın bu bölümünde, Avrupa Birliği ülkeleri arasından e-devlet uygulamalarında başarı sağlayan ülkeler inceleneceğinden dolayı, Birleşmiş Milletler'in en son olarak 2008 yılı için yapmış olduğu araştırmada ilk on sıralamada yer alan Avrupa Birliği üyesi ülkelere yer verilecektir. İlk üçteki ülkelerin İskandinav ülkeleri olması dolayısıyla bu ülkeler içerisinde örnek ülke olarak Danimarka, ilk ondaki diğer ülkeler içerisinde ise AB'ye üye ülkeler olarak dokuzuncu olan Fransa ve onuncu olan İngiltere örnekleri incelenecektir.

¹²⁴ Asım, BALCI, "E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar İçinde", Ankara, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayıncılık, 2003, s.271

¹²⁵ ATEŞ, a.g.e., s.489

2.2.1. Danimarka

E-devlet uygulamaları konusunda en önde giden ülkelerden biri olan Danimarka, bu alanda önemli mesafeler almıştır. Birleşmiş Milletler tarafından yapılan ve 2008 yılında yayımlanan “E-Devlet Araştırması” neticesinde Danimarka 182 ülke içersinden Amerika Birleşik Devletleri’nin de önünde ikinci olmuştur. Yine, BM’nin 2005 yılında aynı çerçevede yaptığı araştırma sonucunda ise Danimarka yine ikinci olmuştur. Araştırmanın dördüncü başlığında yer alan web sitesi ölçüm değerlendirmesi neticesinde ise bakanlıklar düzeyinde başarılı web site uygulamaları neticesinde Danimarka tüm ülkeler arasında birinci olmuştur.¹²⁶

E-devlet uygulamaları konusunda Avrupa’nın kuzey kesimi en güçlü ve istikrarlı ülkeler arasında gösterilmektedir. Zira, gerek 2005 ve 2008’de yapılan araştırmalarda özellikle İsveç, Danimarka ve Norveç daima en üst derecelerde yer almışlardır. Danimarka, özellikle vatandaş odaklı bir yaklaşım çerçevesinde kamu hizmeti sunması ve diğer ülkelere göre daha ilginç ve farklı olan ana portalı ile öne çıkmaktadır. Başlangıçta, “www.denmark.dk” web sitesi ile “doğru bilgi temin eden ve doğru kurumlara yönlendiren” bir ana portal hizmetine başlanılmıştı. Burada dikkat çeken küçük bir ayrıntı ise, diğer dillerden ana portala giren bir ziyaretçi Danimarka’nın resmi dili haricinde başka bir dilden portalı ziyaret etmek istediğinde, karşısına mevcut bilgilerin ilgili yabancı dile çevrilmiş şekli yerine, tamamen farklı bilgiler içeren, Danimarka’yı tanıtmaya, akademik faaliyet yapılabilecek alanlar ve iş fırsatları konusunda ziyaretçileri yönlendiren bir portal ile karşılaşmaktadır.¹²⁷

¹²⁶ UNITED NATIONS, UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance, Economic and Social Affairs Department, 2008, s.174.

¹²⁷ UNITED NATIONS, UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance, Economic and Social Affairs Department, 2008, s.19.

Hükümet ile vatandaşlar arasındaki diyalogun güçlendirilmesine yönelik ise Danimarka uygulaması, “<http://www.danmarksdebatten.dk>,” 2005 yılında en iyi uygulama seçilmiştir. Çünkü, Danimarka hükümetinin bilgi teknolojileri ve telekomünikasyon politikalarında referans noktası, vatandaşın birey olarak aktif katılımı ve katkı sağlayıcı etkisini artıracak olanaklar sunmasıdır. “DenmarksDebatten” sitesinde de belirtildiği üzere, vatandaşları ilgilendiren çeşitli konularda internet üzerinden onlardan da bir girdi sağlayarak oluşturulacak politikalar üzerinde katkı sunmaları ve bir kamuoyu oluşturulması hedeflenmektedir. Bu site, diğer ülkelerdeki uygulamalardan da farklılık göstermektedir. Tartışmaların tüm ülkeyi ilgilendiren bir konu ile mi, bir bölgeyi ilgilendiren bir konu ile mi yoksa belediye düzeyinde bir konu ile mi ilgili olmasına göre site üzerinde farklı erişim olanakları sunularak hem tüm ülkeyi hem de yerel konuları içeren bir e-diyalog aracı oluşturulmuştur.¹²⁸

Danimarka’nın çevrimiçi olarak en kullanışlı portallarından bir tanesi de “net-vatandaş” portalıdır. Bu portal, okuldan, aileye, emeklilikten, vergilere kadar devletin her kademesinde vatandaşın işlemlerinin çevrimiçi olarak gerçekleştirildiği bir hizmet sunum aracı olarak kullanılmaktadır. Ayrıca, kamu-özel kesim ortaklığının da vatandaş memnuniyeti açısından nasıl bir araya gelebileceğinin de önemli bir örneği olarak görülmektedir.

Danimarka, e-devlet uygulamalarında ağırlığı kamu-özel sektör birlikteliği sağlamaya yönelmiştir. Bu alandaki sınırlı deneyimine karşın ortak çıkarların yaratacağı katma değer sağlamaya yönelik çalışmalar yapmaktadır.¹²⁹ Danimarka, vatandaşlar arasındaki bilgisayar okuryazarlığı, nüfusunun azlığı, kişi başına düşen milli gelirinin yüksek olması, vatandaşlarının %70’inin bilgisayar sahibi olması, %58’inin evlerinde internet erişiminin bulunması gibi

¹²⁸ UNITED NATIONS, “Global E-Government Readiness Report 2005:From E-Government to E-Inclusion”, Economic and Social Affairs Department, 2005., s.36.

¹²⁹ KIRÇOVA; a.g.e., s.151

nedenlerden dolayı e-devlet yapısına geçmede en avantajlı ülkelerden birisi olarak değerlendirilmektedir.¹³⁰

2.2.2. Fransa

Fransa’da e-devlet çalışmaları Başbakan Lionel Jospin döneminde 1998 yılında başlatılmış ve ülkedeki e-devlet çalışmaları için 1 milyar dolar kaynak ayrılmıştır. E-devlet çalışmalarında hedeflerin desteklenmesi ve e-devlet programına uyumun ölçülmesi amacıyla “MTIC”¹³¹ ve “DIRE”¹³² adında iki birim kurulmuştur. İlgili kurumların çalışmaya başlaması ile birlikte merkez ve yerel yönetimler bünyesinde internet uygulamalarının sayısı hızla artmış, vatandaşlara ve iş dünyasına doğru artan bir bilgi akışı başlamıştır. Programın başlatılmasından itibaren ülke genelinde önemli gelişmeler sağlanmış, beş aylık bir sürede kamuya ait internet sitelerinin sayısı 1600’den 2000’e yükselmiştir. Ancak, internet sitelerindeki bu artışın, e-devlet uygulamalarında ve bilgi toplumu olma yolunda yeteri kadar etki sağlayamadığı ifade edilmektedir. Çünkü kurulan web siteleri üzerinden vatandaşlar ile karşılıklı işlem gerçekleştirilememekte, yalnızca doküman ve bilgi akışı sağlandığı için de istenilen verim elde edilememektedir.¹³³

Fransa, e-devlet uygulamasında yapılmak istenen tek duraklı erişim ve çevrim içi iletişimi gerçekleştirmek amacıyla çalışmalar sonucunda, www.service-public.fr adlı internet sitesini faaliyete geçirmiştir. Bu site ile, vatandaşlar ve iş dünyası, merkezi yönetim bünyesinde bulunan belirli sayıdaki internet sitelerine ulaşılabilmekte; vatandaşlar ve iş dünyası etkileşimli olarak

¹³⁰ UÇKAN, a.g.e., s.85

¹³¹ MTIC:Kamu Yönetiminde Bilişim ve İletişim Teknolojileri Ajansı

¹³² DIRE:Fransa E-Devlet Portalı, Bakanlıklar Arası Devlet Reformu Delegasyonu,

¹³³ UÇKAN,a.g.e., s.87

hizmet alabilmektedirler. Örneğin, merkez teşkilata bağlı olarak Maliye Bakanlığı tarafından sunulan kamu hizmetlerinin tek bir portalda vatandaşlara sunulması ve kurumlar vergisini toplamakla görevli olan URSSAF kuruluşunun çalışmaları e-devlet uygulamaları için önem arz etmektedir.¹³⁴

Yasal düzenlemeler bakımından, Fransa e-devlet açısından ayrı ve genel bir düzenleme ile konuya yaklaşan ülkelerdendir. Fakat Fransa, e-devlete ilişkin hukuki düzenlemeyi düzenleyici bir işlem (ikincil düzenleme) ile yapmıştır. Bu düzenleme “Kamu Hizmetinden Yararlananlar ve Kamu İdareleri Arasında ve Kamu İdarelerinin Kendi Arasında Elektronik İletişim Hakkında Kararname”dir. Söz konusu kararname, 2004 tarihli Yasal Basitleştirme Kanununa dayanmaktadır. Kararname ile vatandaşlar ve idare arasında basit ve güvenli bir elektronik iletişim sağlamak amacıyla e-devletin hayata geçirilebilmesi için kapsamlı bir yasal çerçeve oluşturmak amaçlanmıştır. Kararname, bir taraftan kamu idarelerinin kendi arasında diğer taraftan vatandaşlar, merkezi yönetim, bölgesel yönetimler ve kamu hizmetlerini yerine getirmek için yetki verilmiş, özel kuruluşlar arasında elektronik belgelerin değişimine de imkân verecek şekilde, e-posta ve elektronik iletişime ilişkin düzenlemeler içermektedir. Hatta, vatandaşların kişisel e-posta hesapları vasıtasıyla güvenli bir şekilde resmi yazıları ve formları kabul edebilmeleri ve depolayabilmelerinin önü açılmış, bu tür işlemlerin hukuki çerçevesi çizilmiştir. Kararname bilgi güvenliği ve birlikte çalışabilirliğe ilişkin hükümler de içermektedir.¹³⁵

Günümüzde Fransa, e-devlet uygulamalarında dünya genelinde önemli bir konuma gelmiştir. Birleşmiş Milletler’in yaptığı “E-Devlet Araştırması”

¹³⁴ UÇKAN,a.g.e., s.88

¹³⁵ T.C.Başbakanlık, **E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı**, Genel Gerekçe, s.3

sonuçlarına göre¹³⁶ Fransa 2005 yılında dünya genelinde yirmi üçüncü sırada iken, 2008 yılındaki sıralamada dokuzuncu sıraya kadar yükselmiştir. Bu önemli gelişimin etkenlerinden bir tanesi, Fransa'nın çevrimiçi hizmet dağılımını güçlendirmesi ve özellikle karar alma süreçlerinde katılımın artırılması amacıyla e-katılım uygulamalarının geliştirilmesidir. Fransız ulusal portalı, çevrimiçi olarak başvuru yapma, elektronik posta yoluyla danışma hizmeti sunma ve çoklu finansal hareketlerin gerçekleştirilebildiği bir sistem olarak hizmet vermektedir.

Fransa'nın diğer ülkelerden farklı uygulamalarından bir diğeri de, Fransız Ulusal Toplumsal Tartışma Komisyonu (CNDP) adıyla kurulan web sitesidir. Bu site ile vatandaşlar, Fransa'daki altyapı projelerini tartışabilmekte, tartışılan konulara ilişkin vatandaşlara bilgilendirme amaçlı detaylı dokümanlar sunulmakta ve böylece altyapı yatırımlarına ilişkin vatandaşın daha katılımcı olması sağlanmaktadır.¹³⁷ (<http://www.debatpublic-seineaval.org/>)

2.2.3. İngiltere

İngiltere, e-devlet çerçevesinde kamu hizmetlerinin sunumu bakımından önemli değişimi gerçekleştiren ülkelerin arasında gelmektedir. Her ne kadar, Birleşmiş Milletler tarafından 2005 yılında E-Hazırlıklılık Endeksine göre dünya genelinde dördüncü sıradayken, 2008 yılındaki sıralamada onunculuğa gerilese de vatandaşın elektronik ortamda kamu hizmetlerinden yararlanması ve karar

¹³⁶ UNITED NATIONS, "Global E-Government Readiness Report 2005:From E-Government to E-Inclusion", Economic and Social Affairs Department, 2005., s.196.

¹³⁷ UNITED NATIONS, UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance, Economic and Social Affairs Department, 2008, s.66

alma mekanizmalarına elektronik ortamda katılımının sağlanması bakımından dünyaya örnek olmuş çalışmaları mevcuttur.¹³⁸

Genel yapısı itibarıyla muhafazakar bir yönetim anlayışına sahip ülkede, e-devlet ile birlikte gelen kamu hizmeti dönüşümüne karşı görüş bildiren taraflar da mevcuttur. Kamu yönetiminde e-dönüşümün gerekliliği konusunda kamuoyunun desteğini almış olan Blair hükümeti, kurumsal bünyede karşılaştığı bu direnci kırabilmek için meslek içi eğitim ve yönlendirme programları ile dönüşümü yaratacak kurumları oluşturmaya çalışmıştır. E-devlet alanındaki çalışmalar, 1999 yılının Eylül ayında, Performans ve İnovasyon Birimi'nin (Performance and Innovation Unit) raporunda belirtilen öneriler çerçevesinde hükümet bünyesinde oluşturulan Elektronik Temsilcilik Dairesinin (Office of e-Envoy – OeE) kurulmasıyla önemli bir hız kazanmıştır. Daha önceleri birbirinden bağımsız olarak gerçekleştirilen çalışmalar, ilgili dairenin kurulmasından sonra belirli bir koordinasyon içinde yürütülmeye, ulusal ve yerel ölçekte de yeni projeler üretilmeye başlanmıştır.¹³⁹

İngiltere hükümeti, “www.direct.gov.uk” web adresinden vatandaşlara hem pek çok bilgi aktarmakta hem de etkileşimli olarak kamu hizmeti sunmaktadır.¹⁴⁰ Diğer bir portal ise Devlet Giriş Kapısı (Government Gateway) olarak ifade edilen ve “www.gateway.gov.uk “ adresinden giriş yapılan portaldır. Bu portal ile vatandaşlar kamu hizmetlerinden elektronik ortamda yararlanmak amacıyla merkezi olarak kayıt yaptırmaktadırlar. Bu sayede kayıt olunan kurumun her türlü hizmetinden yararlanmak mümkün olmaktadır. Yalnızca

¹³⁸UNITED NATIONS, “Global E-Government Readiness Report 2005:From E-Government to E-Inclusion”, Economic and Social Affairs Department, 2005., s.38.

¹³⁹ UÇKAN, a.g.e., s.82

¹⁴⁰UNITED NATIONS, UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance, Economic and Social Affairs Department, 2008, s.38

vatandaş olarak değil, aynı zamanda organizasyon ya da kurumsal olarak da kayıt yaptırılabilir. ¹⁴¹

İngiltere'deki e-devlet çalışmalarını diğer ülke örneklerinden ayıran en belirgin uygulama, e-devlet'in oluşturulmasında demokrasinin toplumun tüm kesimlerince kullanımının gözetilmesidir. İngiltere hükümeti, e-devlet çalışmalarını yürütürken, elektronik iletişim ve işlemlerde demokrasinin en iyi nasıl uygulanabileceğini de toplumun bütün kesimleri ile tartışmıştır. Sonuçta, devlet kurumlarının yanı sıra STK'lar da “ bilgi toplumu oluşumu içinde” süreci içerisinde, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde kendi rollerinin nasıl olması gerektiğini değerlendirmiş ve bilgi teknolojilerinin sunduğu “bilgi iletişimi” ve “bilgi etkileşimi” gelişimi göz önünde bulundurularak yeniden yapılandırılmışlardır. Diğer yandan; “e-devlet” oluşumu esnasında, bu organizasyon içinde yer alan veya bu organizasyondan etkilenen sivil toplum kuruluşları ile yerel yönetimler, Bilgi Teknolojileri (BT) sektöründen nasıl etkilendiklerini, beklentilerinin ne olduğunu belirleyerek çalışmalarını şekillendirmişlerdir. ¹⁴²

Bu çerçevede, İngiltere'nin 2005 yılında Birleşmiş Milletler tarafından alanında en iyi uygulama seçilen çalışmaları mevcuttur. Bu çalışmaların temel çıkış noktası, devletin bilgilerini ve faaliyetlerini vatandaşa daha çok yakınlaştırması ile birlikte, alınacak kararlarda vatandaşın da katılımının daha çok gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Bunlardan çalışmalardan bazıları, “www.consultations.gov.uk”, “www.cabinetoffice.gov.uk” ve “www.govtalk.gov.uk” ¹⁴³ gibi internet adresleri aracılığıyla sağlanan elektronik istişare sistemleridir. Bu sayede vatandaşlar, hükümetin faaliyetleriyle ilgili resmi olarak görüş beyanında bulunabilmekte ve karar alma mekanizmalarına katkı sunabilmektedirler.

¹⁴¹UK Government: www.gateway.gov.uk

¹⁴² Murat Rifat, ÖZGÖREN; “E-Devlet nedir?”, (Erişim) <http://www.angelfire.com/hero/e-devlet/dunya.htm>, 18.03.2009.

¹⁴³ UNITED NATIONS, UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance, Economic and Social Affairs Department, 2008, s.38

2.3. E-AVRUPA+ PROGRAMI ÇERÇEVESİNDE TÜRKİYE’NİN E-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ

2.3.1. Türkiye’nin E-Avrupa Girişimi

Türkiye-AB ilişkilerinde belirleyici özelliği olan ve ülkemiz açısından hedefleri ortaya koyan Ulusal Program’ın 17.bölümü olan “Bilim ve Araştırma” başlığı altında;

“Hükümetimiz AB çerçevesinde başlatılan ve yürütülmekte olan e-Avrupa girişimini desteklemekte ve bu girişime katkıda bulunmak istemektedir. Türkiye’de Bilgi Toplumu oluşturmak amacıyla e-Türkiye girişimini başlatıp, yönlendirmeyi ve Avrupa Birliği’ndeki çalışmalarla eşgüdümü sağlayacak bir kurumsal yapıyı, ilgili özel sektör, akademik çevreler, sivil toplum örgütleri ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde oluşturmayı hedeflemektedir.”¹⁴⁴

denilerek, Türkiye’nin bu konudaki kararlılığı ifade edilmiştir.

Adı geçen bölümde sorumlu kuruluş olarak gösterilen TÜBİTAK, Avrupa Komisyonu tarafından e-Avrupa Girişimi’ni aday ülkelere yayma amacı güden e-Avrupa+ Girişimi hazırlık çalışmalarına katılmakta ve sekreteryaya hizmetlerini yürütmektedir. Bu kapsamda Dışişleri Bakanlığı ve AB Genel Sekreterliği koordinasyonu altında Türkiye’de konuyla ilgili tüm kurumların katılımıyla ortak görüş oluşturma çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmaların sonuçları AB yetkilileriyle yapılan temaslarda dile getirilerek, 15-16 Haziran 2001’de

¹⁴⁴ Avrupa Birliği Genel Sekreterliği; AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Ulusal Program, Ankara, Cilt I, 2000, s.327

Göteborg'da yapılan AB Zirvesi'nde ülkemizin e-Avrupa+ Girişimi'nin resmi bir üyesi olması resmen açıklanmıştır.

Bu girişim, AB'ye üye ülkeler ve aday ülkeler arasında ölçme ve karşılaştırma yapmaya olanak sağlamak üzere e-Avrupa Girişimi'nin hedef, eylem ve ölçme kriterlerini aynen kabul etmiştir. Bunlara ilave olarak e-Avrupa Girişimi; aday ülkelerin demografik, sosyo-ekonomik ve toplumsal özelliklerini de göz önüne alan ve e-Avrupa Girişimi'nde bulunmayan ek eylem maddelerini de içermektedir.¹⁴⁵

2.3.2. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Öncesi Türkiye'de Bilgi Toplumuna Yönelik Yapılan Çalışmalar

1990'lı yılların özellikle ikinci yarısından itibaren tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de bilgi toplumu olma yolunda çabaların arttığı gözlenmektedir. Bu dönemde, bilgi toplumuna geçiş amacına yönelik olarak ön plana çıkan rapor ve araştırmaların yanı sıra bilgi toplumunun belli unsurlarının koordinasyonuna yönelik çalışmalar ön planda olmuştur. Bu kapsamda,¹⁴⁶

Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu: Türkiye ile Dünya Bankası işbirliği ile hazırlanan ve 1993 yılında yayımlanan raporda; Türkiye'de bilgi toplumuna yönelik bilgisayar kullanımı, yazılım pazarı, bilgi ekonomisinde insan kaynağı, iletişim ağları ve yasal altyapı alanında tespitlere yer verilmiş, bir eylem planı önerisinde bulunulmuştur. Ancak Dünya Bankası ile kredi anlaşması tamamlanamamış ve rapor önerileri uygulanamamıştır.

¹⁴⁵ Türkiye Bilişim Derneği; **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara, 2002,s.80

¹⁴⁶ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Öncesi Türkiye'de Bilgi Toplumuna Yönelik Çalışmalar”, (Erişim) <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp>, 16.05.2009.

Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA): Ulaştırma Bakanlığı ve TÜBİTAK tarafından 1999 yılında tamamlanan çalışma ile Türkiye'nin enformasyon politikalarının belirlenmesi amacıyla enformasyon teknolojileri altyapı ve kullanımı, bu alandaki düzenlemeler ve yönelimler gibi alanlarda dünyadaki genel eğilimler, Türkiye'deki mevcut durum, geleceğe dönük vizyon ve hedefler ile kurumsal yapılanma önerileri ortaya konmuştur.

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

KamuNET (1998-2002): Başbakanlığın 19.03.1998 tarih ve B.02.0.PPG.0.12.320-04993 (1998/13) sayılı genelgesi ile; kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılan darboğazların aşılması amacıyla Başbakanlık Müsteşarının başkanlığında kamu kurum ve kuruluşlarının katılımı ile Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu oluşturulmuştur. Kurul çalışmaları kapsamında 1998 yılında Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı düzenlenmiş ve bir eylem planı önerisi getirilmiştir. Kurul, varlığını 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "e-Türkiye" ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ve kurumsal altyapının oluşturulmasına

yönelik tüm faaliyetlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanmasına kadar sürdürmüştür.

E-Türkiye Girişimi (2001) :Rekabetçi, dinamik ve bilgiye dayalı ekonomiye sahip olunması ve bilgi toplumuna dönüşümün sağlanması ve eAvrupa+ Eylem Planının ülkemize uyarlanması hedeflerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak Başbakanlığın 9.10.2001 tarihli ve 352 sayılı Genelgesi ile e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır. Girişim kapsamında 13 adet Çalışma Grubunun katkısıyla bir adet taslak eylem planı hazırlanmıştır. Ancak siyasi ve ekonomik istikrarsızlık nedeniyle Eylem Planının uygulanması imkanı bulunamamıştır. e-Türkiye Girişimi, e-Dönüşüm Türkiye Projesinin ilanı ile son bulmuştur. Bu süreçte, e-devlete ilişkin çalışmalar kurumların münferit çabaları olarak, koordinasyonsuz bir şekilde sürdürülmüştür.

2.3.3. E-Dönüşüm Türkiye Projesi

Geçmiş yıllarda, farklı isimler altında yürütülen çalışmalar, genellikle birbirinden bağımsız ve ülkenin öncelik ve ihtiyaçları yerine, kurumsal öncelik ve ihtiyaçlara dayalı olarak ön plana çıkmış ve çoğunlukla ekonomik ve sosyal istikrarsızlık ortamında uygulama imkanı bulamamıştır. Bilgi toplumu olma yolundaki çalışmaların daha bütüncül, ülkeye ekonomik katma değer kazandırmayı ve toplumsal refahı artırmayı öncelikli gören, somut hedefleri olan ve katılımcı bir yaklaşımla ele alınarak yürütülmesi ihtiyacı, yeni bir kurumsal yapının oluşturulması gereğini ortaya çıkarmıştır.¹⁴⁷

¹⁴⁷ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Öncesi Türkiye’de Bilgi Toplumuna Yönelik Çalışmalar”, (Erişim) <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp>, 16.05.2009.

58. Hükümet Acil Eylem Planında, Ocak 2003'e kadar farklı kuruluşlar tarafından yürütülen Kamu-Net, e-Türkiye gibi e-devlet alanındaki çalışmaları birleştirecek e-Dönüşüm Türkiye Projesine (eDTr), kamu yönetimi reformu başlığı altında yer verilmiş ve sorumlu kuruluş olarak Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) belirlenmiştir. eDTr Projesi; elektronik imza (e-İmza), e-Devlet Ana Kapısı, e-Adalet, e-Sağlık, okulların internete bağlanması vb. birçok alt projeyi içeren büyük bir proje olarak tasarlanmıştır. eDTr Projesinin amaç ve hedefleri, kurumsal yapısı, aşamaları ve koordinasyonuna ilişkin usul ve esaslar 27 Şubat 2003 tarih ve 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile tüm kamu kurum ve kuruluşlarına bildirilmiştir. Aynı Genelge ile DPT bünyesinde eDTr Projesini yürütmek üzere Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığının (DPT-BTDB) oluşturulması öngörülmüş ve projeyi üst düzeyde yönlendirmek ve izlemek üzere, Danışma Kurulu oluşturulmuştur.

eDTr Projesinin hayata geçirilmesi, en üst seviyede yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile eDTr Projesi İcra Kurulu kurulmuştur. Bilgi Toplumu Stratejisinin 2006 yılında uygulanmaya başlanmasından sonra İcra Kurulunun katılımcıları 3 Nisan 2007 tarihli ve 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yeniden belirlenmiştir. Buna göre Kurul, Devlet Planlama Teşkilatının bağlı olduğu Devlet Bakanı, Milli Eğitim Bakanı, Ulaştırma Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, Başbakanlık Müsteşarı, İçişleri Bakanlığı Müsteşarı, Maliye Bakanlığı Müsteşarı, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarı ve Başbakanlık Başmüşavirinden oluşmaktadır. Kurul toplantılarına; Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu Başkanı, Telekomünikasyon Kurumu Başkanı, Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanı, Türksat A.Ş Genel Müdürü, Dönüşüm Liderleri Kurulu Başkanı ve Danışma Kurulunu temsilen Danışma Kurulu Başkanı ile Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği,

Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye Bilişim Vakfı, Yazılım Sanayicileri Derneği ve Türkiye Bilişim Sanayicileri ve İşadamları Derneği başkanları da katılmaktadır.¹⁴⁸

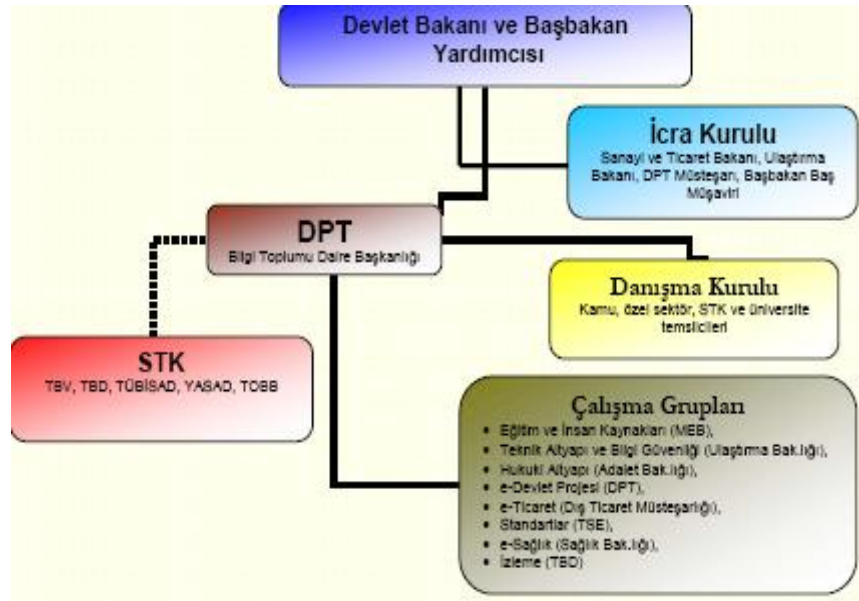
Bu proje ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ile kurumsal altyapısının oluşturulmasına yönelik tüm iş ve işlemlerin izlenmesi görevi, eDTr Projesi İcra Kuruluna verilmiştir. Daha önce e-Türkiye Girişimi kapsamında oluşturulan çalışma grupları yeniden düzenlenmiş ve sayısı azaltılmıştır. eDTr Projesinin yürütülmesi için Tablo 3'te gösterilen kurumları içeren bir organizasyon yapısı oluşturulmuştur. Bu yapıda sivil toplum kuruluşlarına (STK) da yer verilmiştir. Ayrıca, 73 eylemden oluşan eDTr Projesi 2003–2004 Kısa Dönem Eylem Planının (KDEP) hayata geçirilmesi öngörülmüştür.¹⁴⁹

eDTr Projesinin koordinasyonundan ve uygulamasından sorumlu kurum olarak DPT belirlenmiştir. Uygulamada proje faaliyetleri, DPT'de, eDTr Projesi için özel olarak kurulan, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı tarafından koordine edilmekte ve yürütülmektedir.¹⁵⁰

¹⁴⁸ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; “ eDTr İcra Kurulu”, (Erişim) <http://www.bilgilotlumu.gov.tr/ik.asp>, 12.02.2009.

¹⁴⁹ Sayıştay Başkanlığı; “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler”, **Performans Denetim Raporu**, Ankara, 2006,s.25

¹⁵⁰ Sayıştay Başkanlığı; a.g.e.,s.26

Tablo-3- E-Dönüşüm Türkiye Projesi Organizasyon Şeması

Kaynak: T.C. Sayıştay Başkanlığı; “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler”, **Performans Denetim Raporu**, 2006,s.26

E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin yürütülmesinde, günümüze kadar yapılan çalışmalardan, bilgi birikiminden ve oluşumlardan yararlanma yaklaşımı benimsenmiştir. Bu yaklaşım çerçevesinde, daha önce ülkemizin e-Avrupa+ Girişimine taraf olmasını takiben başlatılan e-Türkiye Girişimi kapsamında oluşturulan çalışma grupları yeniden düzenlenmiş ve 13 çalışma grubunun 8'e düşürülmesine karar verilmiştir.¹⁵¹

Mevcut 8 Çalışma grubu koordinatörleriyle 28 Mart 2003 tarihinden itibaren yapılan çalışmalar, Kısa Dönem Eylem Planı'nın (KDPE) hazırlanması ile neticelenmiştir.

¹⁵¹ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Öncesi Türkiye'de Bilgi Toplumu Yönelik Çalışmalar”, (Erişim) <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp>, 16.05.2009.

2.3.3.1.Kısa Dönem Eylem Planı¹⁵²

E-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde hazırlanan Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) Aralık 2003'te bir Başbakanlık Genelgesi ile yürürlüğe girmiştir.¹⁵³ KDEP'te öncelikli olarak, kamu kurumlarınca çevrimiçi hizmetlerin etkin bir şekilde sunulabilmesi için birlikte çalışabilir ve güvenli bilgi sistemlerinin oluşturulmasına yönelik eylemlere yer verilmiştir. Ayrıca KDEP'te yer alan eylemlerin, Acil Eylem Planındaki kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması, kamu hizmetlerinde etkinliğin sağlanması ve vatandaşlara yönelik hizmetlere ilişkin eylemler ile bir bütünlük içerisinde olmasına dikkat edilmiştir. Bunun yanı sıra; e-Avrupa 2005 Girişimi hedefleri göz önünde bulundurulmuş ve AB müktesebatına uyuma ilişkin hususların da eylemlere yansıtılmıştır.

Kısa Dönem Eylem Planının ilk maddesi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin toplumun tüm kesimlerini kapsayacak ulusal fayda ve katma değeri artıracak şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla "Bilgi Toplumu Stratejisi"nin oluşturulmasıdır. Eylem Planı, Bilgi Toplumu Stratejisi'nin yanı sıra Hukuki Altyapı, Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği, Eğitim ve İnsan Kaynakları, E-Devlet, Standartlar, E-Sağlık ve E-Ticaret başlıklarından oluşmaktadır.

Sağlanan gelişmeler bakımından, E-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planının, Temmuz 2004 değerlendirme dönemi itibariyle 73 eylemden, Hukuki Altyapı bölümündeki 5 eylem ile Eğitim ve İnsan Kaynakları bölümündeki 1 eylem sonuçlandırılmıştır. KDEP'te yer alan eylemlerin tamamlanma aşaması aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

¹⁵²T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004**, Ankara, 2004.

¹⁵³Avrupa Komisyonu, **E-Devlet Raporu**, Kasım 2009, s.7

Tablo-4: KDEP’te Yer Alan Eylemlerin Tamamlanma Aşaması Tablosu

	Eylem Adedi	Yüzde
Başlatılamayan	6	8
Başlangıç aşamasında	1	1
Çalışmaları Devam Eden	32	44
Tamamlanan	34	47
TOPLAM	73	100
2005 Eylem Planına Aktarılan	19	26

Kaynak: T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; “E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı”, **Değerlendirme Raporu**, Rapor No:1, Eylül 2005

Hukuki alt yapı bölümü çerçevesinde gerçekleştirilen eylemler kapsamında 23 Ocak 2004 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan ve 23 Temmuz 2004 tarihinde yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu örnek verilebilir. Bu Kanun ile; güvenli elektronik imzanın elle atılan imza ile aynı ispat gücüne sahip olduğu ve bu şekilde oluşturulan elektronik verilerin hukuken geçerli olacağı hususları düzenlenmiştir. Diğer bir gelişme olarak ise; 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun 24.10.2003 tarihli ve 25269 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanması, yayım tarihinden 6 ay sonra 24.4.2004 tarihinde yürürlüğe girmesidir.

2.3.3.2. 2005 Eylem Planı¹⁵⁴

Kısa Dönem Eylem Planının uygulamasının tamamlanmasından sonra, çalışma gruplarının katılımı ile, orta vadeli Bilgi Toplumu Stratejisinin hazırlanmasına kadar uygulanmak üzere bir yıl süreli 2005 Eylem Planı,

¹⁵⁴ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı Sonuç Raporu**, Ankara, 2006.

2005/05 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı olarak 01.04.2005 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

KDEP'te daha çok altyapıya yönelik eylemler yer alırken, 2005 Mayıs ayı itibariyle başlatılan 2005 Eylem Planında mevcut gelişmeleri yaygınlaştırmayı hedef alan veya tamamlayıcı nitelikteki eylemlere yer verilmiştir. 2005 Mayıs ayı itibariyle, KDEP çalışmaları kapsamındaki 34 eylem öngörülen sürede tamamlanmış, bazı eylemler de gözden geçirilerek ve/veya birleştirilerek 16 adet eylem halinde "2005 Eylem Planı"na aktarılmıştır. KDEP'te daha çok altyapıya yönelik eylemler yer alırken 2005 Eylem Planında ise mevcut gelişmeleri yaygınlaştırmayı hedef alan veya tamamlayıcı nitelikteki eylemlere yer verilmiştir.

2005 Eylem Planında toplam 7 başlık altında 50 eyleme yer verilmiştir. Buna göre; bilgi toplumu stratejisi başlığı altında 1, teknik altyapı ve bilgi güvenliği başlığı altında 6, eğitim ve insan kaynakları başlığı altında 10, hukuki altyapı başlığı altında 3, e-devlet başlığı altında 19, e-sağlık başlığı altında 5 ve e-ticaret başlığı altında 6 eylem bulunmaktadır.

2005 Eylem Planının uygulama sonuçlarını özetleyen Tablo 5'te, bu dönem içerisinde gerçekleştirilmesi öngörülen eylemlerden 19 tanesinin (%38) tamamlandığı, 22 eylemin (%44) ise çalışmalarının devam ettiği görülmektedir.

Tablo-5: 2005 Eylem Planı Uygulama Sonuçları Özet Tablosu

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

Kaynak: T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; "E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı Sonuç Raporu", Mayıs 2006.

2.3.3.3.Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)

2005 Eylem Planının uygulanması sonrasında “Bilgi Toplumu Stratejisi ve ek'i Eylem Planı”, 11/07/2006 tarihli ve 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı'yla onaylanmış olup, 28.07.2006 tarihli ve 26242 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.¹⁵⁵

Avrupa Birliği'nin Lizbon Stratejisindeki hedeflerini benimseyen ve bilgi toplumu alanındaki girişimlere taraf olan Türkiye'de, bilgi toplumuna dönüşüme yönelik pek çok alanda halihazırda devam eden çalışmalar bulunmaktadır. Ancak, genellikle birbirinden bağımsız, ülkenin öncelik ve ihtiyaçları yerine kurumsal öncelik ve ihtiyaçlara dayalı olarak yürütülen bu çalışmaların bilgi toplumuna dönüşüm anlamında beklenen düzeyde etki yaratamadığı görülmüştür. Bu nedenle, bilgi toplumu olma yolundaki çalışmalar, daha bütüncül, ekonomik gelişmeyi ve toplumsal refahı artırmayı temel alan, ülke koşul ve ihtiyaçlarına uygun hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için izlenecek politikaları, yöntem, araç ve kaynakları ortaya koyan bir bilgi toplumu stratejisinin oluşturulmasına yönelik çalışmalardır.¹⁵⁶

2.3.3.3.1.Bilgi Toplumu Stratejisi Kapsamında Türkiye'nin Potansiyeli

Bilgi toplumuna dönüşüm süreci; giderek güçlenen ekonomisi, genç ve dinamik nüfus yapısı, küreselleşen dünya ekonomisinin avantajlarını giderek daha iyi kullanan deneyim sahibi girişimcileri, Türkiye açısından büyük

¹⁵⁵ T.C. Başbakanlık; “28/07/2006 tarihli Resmi Gazete”, (Erişim) <http://rega.basbakanlik.gov.tr/>, 18.03.2009

¹⁵⁶ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.6

fırsatlardır. Bu fırsatların etkin şekilde kullanılmasına yönelik stratejik alanları tanımlayan Bilgi Toplumu Stratejisi, 2010 yılına kadar küresel rekabet gücüne sahip bilgiye dayalı ekonomik ve sosyal gelişimin sürdürülebilir kılınması ve toplumsal refahın artırılması için bütüncül bir dönüşümü kapsamaktadır.

Bu dönüşümün, Türkiye'ye hem ulusal hem de uluslararası alanda önemli fırsatlar sunması beklenmekte, verimliliğin artırılmasıyla ekonomik büyümenin orta ve uzun vadede hızlanması düşünülmektedir. Nitelikli insan kaynağı ve devletle iş yapma kolaylığının sağlanması yatırımcıların önem verdiği faktörlerin başında gelmektedir. Bilgi Toplumu Stratejisi hedeflerine ulaşılması, yatırım olanakları ve koşulları açısından Türkiye'ye önemli imkanlar sağlaması beklenen bir stratejidir.

Bilgi Toplumu Stratejisinin etkin bir şekilde uygulanması ile; Türkiye'nin AB'ye katılım sürecinde entegrasyonunu kolaylaştırması, AB'nin 2010 yılı itibarıyla dünyadaki en rekabetçi, dinamik ve bilgi tabanlı ekonomisi olmasını öngören Lizbon Stratejisinde belirlenen hedeflere ulaşılması yönünde Türkiye'ye avantajlar sağlaması beklenmektedir.

Bilgi Toplumu Stratejisinin temel hedefleri şu şekilde sıralanabilir:¹⁵⁷

- Kamuda iş süreçlerinin gözden geçirilerek kamu yönetiminde ve işleyişinde modernizasyonunun sağlanması,
- Kamunun vatandaşlara ve iş dünyasına sunduğu hizmetlerin daha etkin, hızlı, kolay erişilebilir ve verimli sunulması,
- Vatandaşların bilgi toplumu imkanlarından azami düzeyde faydalanmalarının sağlanması, sayısal uçurumun azaltılması, istihdamın ve verimliliğin artırılması,

¹⁵⁷ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.6

- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha fazla katma değer yaratmak üzere işletmeler tarafından yaygın ve etkin kullanımının sağlanması,
- İletişim hizmetlerinde yaygın, nitelikli ve uygun fiyatlarla hizmet sunumunu sağlayacak rekabetçi ortamın tesisi ile bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün büyümesinin sağlanması ve küresel rekabetçi bir sektör olarak konumlanmasıdır.

Bilgi Toplumu Stratejisi ile belirlenen süreçte; Türkiye'nin vatandaşları, kamu ve özel sektör kurumları ile bilgi toplumuna dönüşümünün hızlandırılması, bu konudaki ileri ülkeler düzeyine ulaşması ve uluslararası platformlarda etkili bir oyuncu olması için mevcut yetkinlik ve kaynaklarını etkin şekilde kullanarak öngörülen hedeflere ulaşması gerekmektedir. Bu kapsamda, Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde rol oynayacak unsurların mevcut potansiyelinin iyi anlaşılması ve değerlendirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında Türkiye'nin potansiyeli beş ana başlık altında toplanmıştır: Vatandaşlar, İşletmeler, Devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörü, Ar-Ge ve Yenilikçilik.¹⁵⁸

Vatandaşlar

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerini hızlı bir şekilde benimsemelerinin sağlanması ve bu teknolojilerin günlük yaşamın olağan bir parçası haline gelmesi büyük önem taşımaktadır. Böyle bir gelişme sonucunda vatandaşların taleplerini karşılamaya yönelik mal ve hizmet sunan diğer unsurların dönüşümünün sağlanması tetiklenecek ve hız kazanacaktır. Bu bağlamda, vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağlayacağı faydalar konusunda bilinçlendirilmesi, erişim

¹⁵⁸ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.6

imkanlarının sağlanması ve bu teknolojileri kullanma yeteneğinin kazandırılması büyük önem arz etmektedir.

İşletmeler¹⁵⁹

Günümüzde, işletmelerin bilgiyi elde etme, geliştirme ve yönetme yetenekleri, ekonomik büyümenin, verimliliğin ve rekabet edebilirliğin temel unsuru haline gelmiştir. Bu açıdan, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuz etmesi ve işletmelerde yaygın ve etkin olarak kullanılması, ekonominin bilgiye dayalı hale gelmesi, daha yüksek katma değer üretmesi ve yeni iş alanlarının oluşumu açısından büyük önem taşımaktadır.

İşletmelerin yaşam döngüsünü oluşturan; girişimcilik, işletmenin kurulması ve büyütülmesi aşamalarında Türkiye’de karşılaşılan başlıca problemler arasında finansmana erişim, bürokratik engeller ve bilgiye erişim önemli yer tutmaktadır.

İşletmelerin kendi iş süreçlerinde ve kamuyla olan iş ve işlemlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımı yoluyla bu sıkıntıların büyük oranda giderilmesi, yeni ve daha etkin iş süreçlerinin geliştirilmesi, işletme maliyetlerinin azaltılması, verimliliğin artırılması ve e-ticaretin yaygınlaşması ile küresel pazarlara erişim imkanları sayesinde satış potansiyelinin artması mümkün olabilecektir. Diğer taraftan, şirketler arasında oluşacak etkin iletişim platformlarıyla sektör içi ve sektörler arası sinerjiler ortaya çıkarılabilmesi önemli bir katkı olarak değerlendirilmektedir.

¹⁵⁹ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006., s.10

Devlet¹⁶⁰

Devlet tarafından sunulan kamu hizmetleri ve bu hizmetlerin sunumundaki etkinlik, ülkelerin ekonomik ve sosyal yaşamı üzerinde büyük etkiye sahiptir. Bu açıdan, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde kamu hizmetlerinin, vatandaşlar ve iş dünyasının ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla etkin, hızlı, kaliteli, sürekli, güvenilir, şeffaf ve bütünleşik şekilde sunumu önem arz etmektedir. Ancak, bu dönüşüm sürecinin bir unsuru olan e-devlet olgusu, sadece hizmetlerin elektronik kanallara taşınması anlamına gelmemekte; bunun yanı sıra verimli iş süreçlerine, kurumlar arası işbirliği yeteneğine ve ortak vizyona sahip olan bir bilgiye dayalı kamu yönetimi anlayışını ifade etmektedir.

Kamuda ekonomik etkinliği azaltan diğer nedenlerin yanı sıra iş süreçlerinde etkinliğin sağlanamaması, kamu tarafından yaratılan katma değer düşük olmasının önemli bir nedeni olarak görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, iş süreçlerinde etkinliğin artırılması için önemli bir araç olarak ortaya çıkmıştır. Bu teknolojilerin sağladığı olanaklardan en üst düzeyde yararlanarak kamu iş süreçlerinde etkinliğin artırılması için; kurumlar arası işbirliğinin geliştirilmesi, ortak altyapıların kullanımı, mükerrer yatırımların engellenmesi, bilgiye dayalı etkin karar alma süreçlerinin oluşturulması, nitelikli insan kaynağının ve örgütsel kapasitenin geliştirilmesi ve vatandaş odaklı, güvenilir, birlikte çalışabilir, bütünleşik ve etkin bir e-devlet yapısının kurulması gerekmektedir.

¹⁶⁰ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.12

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörü¹⁶¹

İletişim ve erişimde kalite, güvenlik, çeşitlilik, hız ve maliyet gibi konular bilgi toplumuna geçiş sürecinde başarıyı etkileyen önemli faktörlerdir. Türkiye’de, telekomünikasyon sektöründeki birçok hizmet alanında ve altyapılarda etkin rekabetin sağlanamamış olması alternatif işletmecilerin ortaya çıkmasını ve faaliyetlerini güçleştirmekte, hizmet kalitesi ve maliyet arasındaki dengenin kullanıcı aleyhine bozulmasına neden olmaktadır.¹⁶² Bu nedenle, Türkiye’de telekomünikasyon sektörünün serbestleşmesine ilişkin faaliyetler 2000 yılında Telekomünikasyon Kurumunun kurulması ile hızlanmış ve 2004 yılı başı itibarıyla sektör rekabete açılmıştır. Şöyle ki, Türk Telekom A.Ş.’nin yüzde 55 oranındaki hissesi 14.11.2005 tarihinde 6.550.000.000 \$’a blok satış yoluyla özelleştirilmiştir.¹⁶³ Diğer yandan, telekomünikasyon hizmetleri üzerindeki ağır vergi yükü ve genişbant erişim altyapılarının yeteri kadar yaygın olmaması da telekomünikasyon hizmetlerinin kullanımını etkileyen diğer faktörlerdir.

Bilgi toplumuna geçiş sürecinde telekomünikasyon sektörü için öncelikli konular; hizmet ve altyapılarda etkin rekabetin tesis edilerek alternatif hizmet ve altyapıların ortaya çıkmasının sağlanması ve çeşitliliğin artırılması, diğer ülkelere kıyasla oldukça yüksek olan vergilerin makul seviyelere çekilmesi ve genişbant iletişim altyapısının yaygınlaştırılmasıdır. Rekabet ortamının iyileştirilmesi ve

¹⁶¹ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.14

¹⁶² Düzenleyici kuruluşun genel işlevleri ve anlaşmazlık gidermedeki etkinliği, temel erişim ürünlerinin pazardaki mevcudiyeti ve yaygınlığı, erişim ile ilgili düzenlemelerin etkin şekilde hayata geçirilebilmesi kriterlerine dayalı bir gösterge olan düzenleme karnesi skoru Türkiye için 155-170 arasında tahmin edilmekte olup, rekabet düzeyi açısından AB ülkeleri arasında alt sıralarda yer almaktadır.

¹⁶³ Özelleştirme İdaresi Başkanlığı, “2005 Yılı Özelleştirme Uygulamaları”, (Erişim) http://www.oib.gov.tr/program/uygulamalar/2005_uygulamalar/2005_uygulamalar.htm, 14.02.2009.

vergilerle ilgili düzenlemelerin tamamlanması halinde, sektördeki yatırımların önemli oranda artma potansiyeli bulunmaktadır.¹⁶⁴

Ar-Ge ve Yenilikçilik¹⁶⁵

Ülkemizin Ar-Ge ve yenilikçilik düzeyi, OECD ve AB ülkeleriyle kıyaslandığında istenen konumda olmamasına karşın, son yıllarda önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Örneğin, Türkiye'nin dünya bilimsel yayınlar endeksinde 2005 yılında 19'uncu sıraya yükselmesi, akademik bilgi üretiminde önemli bir kapasitesinin oluştuğunu göstermektedir. Ancak, araştırma kapasitesindeki artış, araştırma kurumları ile reel kesim arasındaki işbirliğinin istenen düzeyde olmaması nedeniyle gerektiği ölçüde teknoloji ve ticari ürünlere dönüşmemektedir. Araştırma sonuçlarının yeterli oranda ürün ve hizmete dönüşümünü engelleyen diğer nedenler ise; akademik kariyerin uluslararası yayınlardaki başarıya ağırlık vermesi ve reel kesimde rekabet gücünün Ar-Ge ve yenilikçilikle artırılmasına yönelik bilinç ve deneyim eksikliği nedeniyle yeterli talebin oluşmamasıdır.

Ar-Ge ve yenilikçilik kapasitesinin geliştirilmesi amacıyla katılım sağlanan Avrupa Birliği 6.Çerçeve Programı önemli bir fırsat olarak ortaya çıkmıştır. Ancak, araştırma kapasitesinin yetersizliği nedeniyle Türkiye, sağladığı katkı oranında bir geri dönüş elde edememiştir.

¹⁶⁴ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.16

¹⁶⁵ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.18

2.3.3.3.2. Bilgi Toplumuna Dönüşüm Sürecinde Türkiye'nin Stratejik Öncelikleri

Ekonomik ve sosyal yaşamın hemen her alanını ilgilendiren bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde doğru stratejiler geliştirmek ve uygun adımları zamanında atabilmek için öncelikle; 2010 yılına kadar Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümünde pay sahibi olacak unsurlar da dahil olmak üzere ülkenin koşul ve ihtiyaçları tespit edilerek, dünyadaki genel yaklaşım ve dinamikler de göz önünde bulundurularak stratejik öncelik ve hedefler belirlenmiştir.

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm süreci aşağıda yer alan 7 temel stratejik öncelik çerçevesinde yürütülmesi planlanmaktadır:¹⁶⁶

1-Sosyal Dönüşüm; “Herkes için bilgi ve iletişim teknolojileri fırsatı”

Vatandaşların gündelik ve iş yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanımı ile ekonomik ve sosyal fayda artırılması amaçlanmaktadır.

2-Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu; “İşletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı”

Bir yandan, KOBİ'lerin bilgisayar sahipliği ve internet erişimi artırılarak e-ticaret yapmaya teşvik edilmeleri, diğer yandan stratejik önem taşıyan sektör ve bölgelere ilişkin bilgi ve iletişim teknolojileri ihtiyacının belirlenerek bu ihtiyacı karşılamak üzere sektöre özel verimlilik programları hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

3-Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü; “Yüksek standartlarda kamu hizmeti sunumu”

¹⁶⁶ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.20

Kamu hizmetleri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla, kullanımı yoğun ve getirisi yüksek hizmetlerden başlamak üzere elektronik ortama taşınacak, aynı zamanda iş süreçleri kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılarak hizmet sunumunda etkinlik sağlanması amaçlanmaktadır.

4-Kamu Yönetiminde Modernizasyon; “Bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen kamu yönetimi reformu”

Verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli olarak gözeten, ülke koşullarına uygun örgüt ve süreç yapılanmalarına sahip etkin bir e-devlet oluşumunun, bilgi ve iletişim teknolojileri desteğiyle hayata geçirilmesi amaçlanmaktadır.

5-Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü; “Uluslararası oyuncu bilgi teknolojileri sektörü”

Bilgi teknolojileri hizmetleri alanında proje odaklı hizmetler ve kamu özel sektör işbirlikleriyle sektör yetkinliklerinin geliştirilerek dış pazarlara açılıma, yazılımda ise rekabet avantajının daha yüksek olduğu sektörel çözümlere odaklanması amaçlanmaktadır.

6-Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri; “Toplunun her kesimine yüksek kalitede ve ucuz geniş bant erişim imkanı”

İletişim altyapı ve hizmetlerinin geliştirilebilmesi ve yaygın kullanımının sağlanması için telekomünikasyon sektöründe hizmet ve altyapılarda etkin rekabet ortamı tesis edilecek, bu yolla hızlı, güvenli, sürekli ve kaliteli iletişim hizmetlerinin uygun maliyetlerle sunulmasının yanı sıra yeni teknolojilere dayalı telekomünikasyon altyapılarının kurulması için uygun ortam yaratılacaktır.

7-Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi; “Küresel pazarın taleplerine uygun yeni ürün ve hizmetler”

Dünya pazarlarında talebi giderek artan, yenilikçi ve yüksek katma değerli bir sektör olarak bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe Ar-Ge faaliyetlerine öncelik verilmesi, bu alanda yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve üretime dönüştürülmesinin desteklenmesi öngörülmektedir. Diğer taraftan, Ar-Ge ve yenilikçilik faaliyetlerinin geliştirilmesi ve etkinleştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde faydalanılması amaçlanmaktadır.

Yukarıda sıralanan stratejik önceliklerden ilk dördü; ekonomik ve sosyal dönüşümde pay sahibi olan vatandaşlar, kamu sektörü ve iş dünyasında değişim sağlamaya, diğer stratejik öncelikler ise bu dönüşümün gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı ve bu altyapıyı sağlayacak sektörün güçlendirilmesi ve Türkiye'nin rekabet gücünü artıracak, pazar taleplerine uygun yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesine yöneliktir. Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinin, bu temel stratejik öncelikler çerçevesinde atılımcı ve bütüncül bir yaklaşımla sürdürülmesi planlanmaktadır.

2.3.4. Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK), 4 Ekim 1983 tarihinde 77 sayılı KHK ile; Türk Bilim Politikasının yürütülmesi, uzun vadeli B&T politikalarının tespitinde hükümete yardımcı olunması, hedeflerin saptanması, plan ve programların hazırlanması, kamu kuruluşlarının görevlendirilmesi, özel kuruluşlarla işbirliği sağlanması, gerekli yasa ve mevzuatın hazırlanması, araştırmacı insan gücünün yetiştirilmesinin sağlanması, araştırma merkezlerinin

kurulması için tedbirler alınması, araştırma alanlarının tespit edilmesi ve koordinasyonunun sağlanması görevlerini yerine getirmek üzere kurulmuştur.¹⁶⁷

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun 13 Aralık 2000 tarihli toplantısında, refah toplumuna ulaşma sürecinde bilim ve teknolojiye etkin bir araç olarak yararlanılmasını sağlamak üzere, 2003-2023 yılları için Türkiye'nin Bilim ve Teknoloji Stratejileri Belgesi'nin hazırlanmamsa karar verilmiştir. Konuyla ilgili gerekli ön çalışmalar yapıldıktan sonra, 24 Aralık 2001 tarihli Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu toplantısında, projenin adı "Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri" olarak belirlenmiş; projenin ana teması, temel yaklaşımı ve bu kapsamda yürütülecek alt projelerin ayrıntılı içeriği ile yürütme planı ve yönetim şekli onaylanmıştır. Vizyon 2023 Projesinin, ilgili kurum ve kuruluşlarla eşgüdüm içinde yürütülmesi görevi TÜBİTAK'a verilmiştir.

Hazırlanan bu proje ile; bilim ve teknolojiye hakim, teknolojiyi bilinçli kullanan ve yeni teknolojiler üretebilen, teknolojik gelişmeleri toplumsal ve ekonomik faydaya dönüştürme yeteneği kazanmış bir "refah toplumu" oluşturulması hedeflenmektedir. Bu çerçevede, Vizyon 2023 Projesi bünyesinde Teknoloji Öngörü Projesi, Ulusal Teknoloji Envanteri Projesi, Araştırmacı Bilgi Sistemi (ARBİS), TÜBİTAK Ulusal Araştırma Altyapısı Bilgi Sistemi (TARABİS) olmak üzere dört alt proje hazırlanmış ve çalışmaları devam etmektedir.¹⁶⁸

¹⁶⁷ TÜBİTAK; “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu” (Erişim) <http://www.tubitak.gov.tr/home.do?ot=1&sid=470&pid=468> , 15.03.2009

¹⁶⁸ TÜBİTAK; “Vizyon2023” (Erişim) <http://www.tubitak.gov.tr/home.do?ot=1&sid=472&pid=468> , 15.03.2009

2.3.5. E-Devlet Kapısı Projesi¹⁶⁹

E-Devlet Kapısı, devlet hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçları gözetilerek elektronik ortamda, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ortak bir nokta üzerinden vatandaşla ulaştırılması amacıyla hazırlanmakta olan bir yapıdır. E-Devlet Kapısı'nın faaliyete geçmesiyle birlikte T.C. kimlik numaraları kullanılarak elektronik devlet hizmetlerine tek bir merkezden erişilebilecektir. İnternet, mobil teknolojileri veya çağrı merkezi aracılığı ile vatandaşların kamu hizmetlerine 7 gün 24 saat güvenli bir şekilde ulaşabilmesinin sağlanması amaçlanmaktadır.

Kamunun vatandaşlara sunduğu hizmetlerin maliyetini en aza düşürecek olan e-devlet projesindeki hedef; devlet hizmetlerinde vatandaşla en kolay ve en etkin bir biçimde ulaşılması, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli hizmet sunumu için gerekli sistemlerin kurulmasıdır. Ayrıca, devlet kurumlarına bu konuda altyapı, strateji, bilgi teknolojileri ve iletişim olanakları için destek verilmesi, tüm kanallarda birlikte çalışabilirlik ile uyumun sağlanarak gelişmeye açık bir mimarinin hayata geçirilmesidir. Devlet içerisinde mükerrer yatırımların önüne geçilmesi, kaynakların verimli kullanımı için ortak yatırımların birleştirilmesi ve bundan sonraki çalışmalarda devlet tarafından belirlenecek standartların uygulanması için gerekli altyapıyı Türksat oluşturmaktadır.

Bu çerçevede, Türkiye genelinde elektronik devlet hizmetlerine geçişte gerekli bilişim altyapısının kurulması, devlet hizmetlerinde bilgi, iletişim ve kalite standartlarının belirlenmesi görevleri Türksat A.Ş.'ye verilmiştir. Türksat'ın projedeki amacı; kamu kurum ve kuruluşlarına bilgi sistemlerinin kurulumunda ve yenileştirilmesinde gerekli altyapıyı sağlamak, Türkiye'de kamu hizmetlerinin vatandaşlara tek bir kapıdan sunulması için gerekli zemini hazırlamaktır. Bunun

¹⁶⁹ TÜRK SAT: "E-Devlet Kapısı Projesi", (Erişim) <http://edevlet.turksat.com.tr/v2/sayfalar/e-devlet-kapisi-projesi>, 15.03.2009.

yanında dönüşümün ana mimarisi olan Bilgi Toplumu Stratejisi'nde kamu kurumlarında yaşanacak dönüşümün ihtiyaç duyduğu altyapıyı inşa etmektir.

Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumu Süreci kapsamında geliştirilmiş e-devlet standartlarına uygun, emsallerinden hem teknoloji hem de kalite olarak daha gelişmiş bir e-devlet mimarisinin oluşturulması ve vatandaşlara aksamadan hizmet sunulması için gerekli tüm iletişim kanallarının kurulması hedeflenmektedir.

Mevcut durum itibariyle; e-devlet kapısı projesi “www.turkiye.gov.tr” adlı internet adresi üzerinden 18 Aralık 2008 tarihindeki resmi açılışla hizmete girmiştir. Site üzerinden toplam 123 adet hizmet 17 kurumun işbirliğiyle sunulmaktadır. 2008 yılı sonu itibariyle, E-Devlet Ana Kapısından 22 adet kamu hizmetinin çevrimiçi sunumu gerçekleştirilmektedir. Toplam ziyaretçi sayısı ise yaklaşık olarak 200 bin'dir. Çevrimiçi sunulan kamu hizmetleri sayısının ilerleyen dönemde hızla artması beklenmektedir.¹⁷⁰ Ayrıca, geniş bant mobil ve kablosuz teknolojilerin giderek yaygınlaştığı günümüzde, E-Devlet Kapısına mobil olarak da erişim sağlanması için gerekli çalışmalar yapılmış ve E-Devlet Mobil Kapısı 7 Ekim 2009 tarihinde hizmete başlamıştır.¹⁷¹ Bununla birlikte, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı tarafından Mart 2009'da yayımlanan Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı'nın Üçüncü Değerlendirme Raporunda belirtildiği üzere Aralık 2008 - Mart 2009 donemi için e-Devlet Kapısına Entegrasyon Eylem Planı hazırlanmış ve e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu Kararı ile onaylanmıştır. Eylem Planında 23 yeni hizmetin yer aldığı belirtilmektedir.

¹⁷⁰ T.C. Başbakanlık, Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilgi Toplumu İstatistikleri**, Ankara, Mayıs 2009, s.41

¹⁷¹ Türkiye Büyük Millet Meclisi, 1/836 Esas Numaralı Kamu Hizmetlerinin Hızlandırılması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı, Genel Gerekçe, s.21

E-Devlet kapsının vatandaşlar tarafından çevrimiçi olarak kullanabilmesi için öncelikle şifre alınması gerekmektedir. Şifre işlemleri, PTT Merkez Müdürlüklerinden, şahsen başvuru ile 1 TL ücret karşılığında, üzerinde T.C. Kimlik numarasının bulunduğu kimliğin ibraz edilmesi suretiyle temin edilebilmektedir. Bu uygulama, ilgili kişi yerine başka bir kişinin şifre alıp işlem yapmasının önüne geçilmesi için gerekmektedir. Ayrıca, E-Devlet Kapısı ile ilgili her türlü bilgi ve işlem için “160” numaralı çağrı merkezi birimi oluşturulmuştur.¹⁷² Güvenlik önlemleri bakımından, olumsuz durumlara karşı sistemin ve site üzerinden hizmet veren kamu kurumlarının bilgileri yedeklenmiş olmakla birlikte, sistem ile kamu kurumları arasındaki iletişim kriptolu cihazlar aracılığıyla yapılmaktadır.¹⁷³

Projenin, kamu hizmetlerinin sunumunda sağlayacağı önemli katkıların yanında projeye karşı eleştiriler de mevcuttur. Bu kapsamda, E-Devlet Ana Kapısı isimli uygulamadaki en büyük eksiklik, e-devlet projelerinin oluşturulmasının ve çoğunun da hayata geçirilmesinden sonra ihale edilip projelendirilmesidir. Oysa ki vatandaşın e-devleti kullanması konusunda ön plana çıkan birincil sorun, vatandaşların e-devlet uygulamalarına nasıl ve nereden erişilmesi gerektiği konusunda yaşadığı zorluklardır. Her kurumun ve hatta kurum içi alt birimlerin kendisine ait özel web adresi olması ve bu adresler altından hizmet veriyor olması, vatandaşın ayrı ayrı adres bilgisine hakim olması zorunluluğu doğurmaktadır. Bu gerçeğin vaktinde öngörülemediği olması ve oluşturulması gereken ortak portalın en sona bırakılması hem maddi açıdan hem de kullanım açısından olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.¹⁷⁴

¹⁷² (Erisim) www.turkiye.gov.tr, 12.05.2009

¹⁷³ (Erişim) <http://arsiv.sabah.com.tr/2008/12/16/haber,B0E1604A9E3B46318222E8839FB7008E.html>, 12.05.2009

¹⁷⁴ Ali, TEMİZ, “E-Devlet ve E-Devletin Yaygınlaştırılması”, **Gümrük Dünyası Dergisi**, Sayı 57, Ankara, (Erişim) <http://www.gumrukkontrolor.org.tr/Yayinlar/Dergiler/57/7.html>, 12.05.2009

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İÇİŞLERİ BAKANLIĞI MERNİS PROJESİNİN KAMU HİZMETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan gelişmeler özellikle internet, bilginin üretilmesi, depolanması, işlenmesi, iletilmesi, bütünleştirilmesi ve kullanımında yeni imkanlar sağlamaktadır. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de kamu kurum ve kuruluşları bilgi ve iletişim teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanmak suretiyle, karar destek sistemlerini güçlendirmek, iş süreçlerini hızlandırmak, etkinliği arttırmak ve harcamalarında tasarruf sağlayabilmek için proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir.¹⁷⁵

Türkiye’de de bu amaçlar çerçevesinde gerçekleştirilen projelerin başında Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) projesi gelmektedir. Çalışmanın bu bölümünde; öncelikle e-devlete ilişkin Türkiye’deki mevzuata yer verilecek, ardından e-devletin kamu hizmetleri üzerindeki etkisi çerçevesinde Türkiye’de yirmi temel kamu hizmeti değerlendirilecektir. Daha sonra ise, MERNİS projesi ve bu proje ile bağlantılı olarak yürütülen diğer çalışmalar ele alınacaktır. Ayrıca, MERNİS ve diğer çalışmaların ayrıntılı olarak anlatımının yanında Türkiye’de diğer kamu hizmetlerinin bu çalışmalardan ne ölçüde etkilendiği ve MERNİS projesinin vatandaşların günlük hayatını ne şekilde kolaylaştırdığı irdelenecektir.

¹⁷⁵ T.C. Başbakanlık, Devlet Planlama Teşkilatı, **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, İzmir, Türkiye İktisat Kongresi, 2004, s.1

3.1. TÜRKİYE’DE E-DEVLETE İLİŞKİN HUKUKİ DÜZENLEMELER

E-devlet hizmetlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması bakımından dikkate alınması gereken hususların başında, ihtiyaç duyulan yasal düzenlemelerin yapılması suretiyle e-devletin hukuki alt yapısının oluşturulması gelmektedir. Bu düzenlemeler neticesinde, e-devlet uygulaması ile birlikte elde edilen sonuçların yasal olarak geçerliliği sağlanmış olacak, ağ ortamında yapılan işlemlerden doğan hukuki sorumluluklar konusunda meydana gelebilecek boşluklar ortadan kaldırılmış olacaktır.¹⁷⁶ Dünya örneklerine baktığımızda Fransa, İspanya, Finlandiya gibi ülkelerin e-devletin hukuki çerçevesini ayrı ve genel bir kanunla düzenleme yöntemini tercih ettikleri görülmektedir. ¹⁷⁷Türkiye’de ise özel ve tek bir e-devlet yasası bulunmamaktadır. Ancak, bu konuya ilişkin olarak Başbakanlık’ta 2009 yılı içerisinde “E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanunu Tasarısı Taslağı” adıyla bir kanun çalışması başlatılmış, taslak üzerinde devam eden çalışmalar henüz neticelendirilmemiştir. Türkiye’de mevcut e-devletle ilgili yapılan ve yapılması planlanan temel hukuki düzenlemeler şunlardır.¹⁷⁸

Anayasa’da Bilgi Güvenliği ve Kişisel Bilgilerin Mahremiyetine İlişkin Hükümler

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 2. Bölümünün 4. Başlığı, Özel Hayatın Gizliliği ve Korunması başlığını taşımaktadır. Anayasanın 20. maddesi özel hayatın gizliliği ile ilgilidir. Buna göre; “Herkes, özel hayatına ve aile hayatına saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir. Özel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz. Millî güvenlik, kamu düzeni, suç işlenmesinin önlenmesi, genel sağlık ve genel ahlâkın korunması veya başkalarının hak ve özgürlüklerinin korunması sebeplerinden biri veya birkaçına bağlı olarak, usulüne göre verilmiş hâkim kararı olmadıkça; yine bu sebeplere bağlı olarak

¹⁷⁶KIRÇOVA, a.g.e., s.162

¹⁷⁷ T.C.Başbakanlık, **E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı**, Genel Gerekçe, s.3

¹⁷⁸ Avrupa Komisyonu, **E-Devlet Raporu**, Kasım 2009, s.12

gecikmesinde sakınca bulunan hallerde de kanunla yetkili kılınmış merciin yazılı emri bulunmadıkça; kimsenin üstü, özel kâğıtları ve eşyası aranamaz ve bunlara el konulamaz.”

22.maddede ise: “Herkes, haberleşme hürriyetine sahiptir. Haberleşmenin gizliliği esastır. Millî güvenlik, kamu düzeni, suç işlenmesinin önlenmesi, genel sağlık ve genel ahlâkın korunması veya başkalarının hak ve özgürlüklerinin korunması sebeplerinden biri veya birkaçına bağlı olarak usulüne göre verilmiş hâkim kararı olmadıkça; yine bu sebeplere bağlı olarak gecikmesinde sakınca bulunan hallerde de kanunla yetkili kılınmış merciin yazılı emri bulunmadıkça; haberleşme engellenemez ve gizliliğine dokunulamaz.” denmektedir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu:

Adalet Bakanlığı tarafından hazırlanarak 25 Haziran 2003 tarihinde TBMM'ye sevk edilen 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Meclis tarafından Ekim 2003'te kabul edilmiş ve Mayıs 2004'te yürürlüğe girmiştir. Kanun, 24 Ocak 2004 tarihli ve 25356 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması hakkında 2004/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile desteklenmiştir.

Kanun ile; vatandaş ve tüzel kişilere, kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarından bilgi edinme hakkı verilmektedir. Türkiye'de ikamet eden yabancılar ile Türkiye'de faaliyette bulunan yabancı tüzel kişiler, isteyecekleri bilgi kendileriyle veya faaliyet alanlarıyla ilgili olmak kaydıyla ve karşılıklılık ilkesi çerçevesinde bu Kanun hükümlerinden yararlanabilmektedir. Kanuna göre, kamu kurumları kendilerinden istenen bilgi/belgelerin onaylı kopyasını 15 gün içinde talep sahibine vermekle sorumlu tutulmaktadır. İstenen bilgi veya belgenin kopyasının verilmesinin mümkün olmadığı hallerde, başvuru

sahibinin belgeyi ilgili kurumda incelemesine izin verilecektir. Sözlü başvurular da mümkün olduğunca kısa süre içerisinde nezaket kuralları çerçevesi içerisinde cevaplandırılacaktır.

Kanunun Nisan 2004'te yürürlüğe girmesiyle, bütün kamu kurumları Bilgi Edinme Birimlerini kurmuş ve İnternet üzerinden yapılanlar dahil bilgi edinme başvurularını kabul etmeye başlamıştır. Kasım 2005'te Bilgi Edinme Hakkı Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile bilgi edinme istemi reddedilen başvuru sahiplerinin tüm red kararlarına itiraz edebileceği hükme bağlanmıştır.

Elektronik İmza Kanunu:

15.1.2004 tarihinde kabul edilen 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, elektronik imzanın hukuki ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemekle birlikte elektronik imzanın hukuki yapısını, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerini ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemleri kapsamaktadır. Belirlenen usullere göre üretilen nitelikli elektronik imza ile ıslak imzanın aynı hukuki sonucu doğurması sağlanmıştır. Kanun kapsamındaki ikincil düzenlemeler çerçevesinde, Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hazırlanmıştır.

Elektronik imza kavramı çok genel ve üst bir tanımdır. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda geçen "elektronik imza" kavramı ise sayısal imzayı işaret etmektedir. Sayısal imza, imzalanan metine göre farklılık göstermekte ve içeriğin matematiksel fonksiyonlardan geçirilerek eşsiz olduğu düşünülen bir değer bulunması sureti ile elde edilmektedir. Yani kişilerin, elle atılan imzada olduğu şekilde tek imzası yoktur; bunun yerine imzalamada kullanılan anahtarları vardır. İmza işleminin resmiyet kazanması için ayrıca, kimlik

doğrulaması yapan elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı bulunmaktadır. Bu kuruluşun diğer bir görevi de gönderilen belgelerin bir kopyasını kimsenin ulaşamayacağı şekilde saklamasıdır.¹⁷⁹

Güvenli elektronik imza ise, E-imza Kanununa göre elle atılan imza ile aynı hukuki sonucu doğurmakta olup elektronik imza ile oluşturulmuş veriler senet hükmündedir. Ancak, kanunların resmi şekle veya özel bir merasime tabi tuttuğu hukuki işlemler ile teminat sözleşmelerinin güvenli elektronik imza ile gerçekleştirilememektedir. Diğer bir deyişle, kanunların merasimi ya da üçüncü tarafların şahitliğini gerek gördüğü emlak alım satımı, veraset ve intikal, evlenme gibi işlemlerde elektronik imza kullanılamamaktadır.¹⁸⁰

Yerel Yönetimlere İlişkin Hukuki Düzenlemeler:

10.7.2004 tarihli ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7.maddesinin (h) fıkrası ve 3.7.2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanununun 14. maddesinin (a) fıkrası uyarınca Büyükşehir belediyeleri ve diğer belediyelere coğrafi ve kent bilgi sisteminin kurulması görevleri verilmiştir.

Coğrafi Bilgi Sistemi, en genel anlamıyla mekansal verilerin belirli bir amaç doğrultusunda, bilgisayar ortamında depolanması, modellenmesi, analiz edilmesi ve raporlanması için gerekli yazılım, donanım ve personel bütünüdür. CBS sorgulama ve istatistiki analiz gibi ortak veri tabanı işlemleri, haritalar tarafından sunulan coğrafi analiz yararları eşsiz görselleştirmeye entegre eden teknolojidir.¹⁸¹

¹⁷⁹ Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu; (Erişim) http://www.tk.gov.tr/eimza/E-Imza_Faydali_bilgiler.htm, 12.11.2009

¹⁸⁰ Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu; (Erişim) http://www.tk.gov.tr/eimza/E-Imza_Faydali_bilgiler.htm, 12.11.2009

¹⁸¹ Ediz, ACAR, “Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Araştırılması ve Gerçeklenmesi”,Ankara, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2002, s.53.

Kent Bilgi Sistemi (KBS) ise, kentsel faaliyetlerin yerine getirilmesinde optimum-karar verebilmek için ihtiyaç duyulan planlama, altyapı, mühendislik, temel hizmetler ve yönetsel bilgileri hızlı ve sağlıklı bir şekilde irdelenmek amacıyla oluşturulan, konumsal bilgi sistemlerinden biri olarak tanımlanmaktadır.¹⁸² Özellikle, kentsel hizmetlerin yerine getirilmesinde yerel yöneticiler için önemli bir karar-destek sistemi olan KBS, planlama ve hizmet amaçlı yatırım çalışmalarında yerel yönetimlerin optimum kararlara ulaşabilmesi için doğru karar verme kapasitesini arttırmak, bu yatırımlara kentlilerin topyekun katılımını sağlamak ve kentliye çağdaş anlamda etkin hizmetler sunulmasına yardımcı olmayı amaçlamaktadır.¹⁸³

Elektronik Haberleşme Kanunu

27 Ocak 2000'de kabul edilen 4502 sayılı Kanun ile, bağımsız bir düzenleyici kurum olan Telekomünikasyon Kurumu kurulmuş; politika ve strateji belirleme ile regülasyon fonksiyonları birbirinden ayrılmıştır. Politika belirleme, idari düzenleme ve işletme fonksiyonlarını birbirinden ayıran 4502 no'lu Kanun ile Türk telekomünikasyon piyasası 2004'te tamamen serbestleştirilmiştir. Telekomünikasyon Kurumu, rekabeti denetlemenin yanı sıra, aynı zamanda AB direktifleri ile de örtüşen yetkilendirme, erişim ve ara bağlantı, kullanıcı hakları, tarifeler vb. konularda pek çok düzenleme gerçekleştirmiştir. 10 Kasım 2008 tarihinde yürürlüğe giren Yeni Elektronik Haberleşme Kanunu, elektronik haberleşme ile ilgili yürürlükteki mevzuat hükümlerinin çoğunu değiştiren bu

¹⁸² Tahsin, YOMRALIOĞLU, **Coğrafi Bilgi Sistemleri: Temel Kavramlar ve Uygulamalar**, İstanbul, 2000.

¹⁸³ Tahsin, YOMRALIOĞLU, Mehmet ÇETE, "Kent Bilgi Sistemleri: Çağdaş Yerel Yönetimler Aracı", İstanbul, **Arkitekt Dergisi**, Sayı:2, 2002, s.35

kanun, AB düzenleyici çerçevesi ile uyum konusunda esas teşkil edecektir. Ayrıca Kanun ile, Telekomünikasyon Kurumunun adı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu olarak değiştirilmiştir.

5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun

İnternet ortamında işlenen suçlarla mücadele edilmesini amaçlayan Kanun, 26530 sayılı ve 23 Mayıs 2007 tarihli Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Kanun, internet ortamında işlenen dokuz suç ile mücadele amacını taşımaktadır. Bu suçlar şunlardır: intihara yönlendirme, çocukların cinsel istismarı, uyuşturucu veya uyarıcı madde kullanılmasını kolaylaştırma, sağlık için tehlikeli madde temini, müstehcenlik, fuhuş, kumar oynatılması için yer ve imkan hazırlamak ve 5816 sayılı Kanun ile belirlenen suçlar.

E-Devlet ve Bilgi Toplumu Tasarısı Taslağı

"Bilgi toplumu" konusunda kurumsal yapının güçlendirilmesi, e-devlet koordinasyonunun tek elden yürütülmesi, mevzuattaki yetersizliklerin düzeltilmesi gereksinimlerini vurgulayarak "yatırımlar için harcanan kaynakların en verimli şekilde kullanılmasını temin etmek ve tek elden planlama ve merkezi koordinasyonu sağlayarak, e-devlet hizmetlerini daha entegre hale getirmek amacıyla E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanunu Tasarısı" taslağı çalışmaları 2009 yılı itibarıyla Başbakanlık koordinasyonunda başlatılmış ancak henüz sonuçlandırılmamıştır. Çalışmanın bir diğer amacı ise, Türkiye'nin bu alanda uluslararası indekslerde bulunduğu noktadan daha ileri sıralara taşımaktır.

Taslak ile, bilgi toplumu faaliyetlerinin planlanması ve koordinasyonu ile e-devlet hizmetlerine ilişkin usul ve esasların belirlenmesi ve uygulanması

konusunda yetkili olarak Bilgi Toplumu Ajansının oluşturulması öngörülmektedir. Böylece, Taslakta öngörülen merkezi idari yapı kurulduktan sonra, e-devlet projelerinin tek elden koordine edilmesinin desteklenmesi ve e-devlet hizmetlerinin daha şeffaf ve izlenebilir bir şekilde sunulması, her türlü ödemenin elektronik ortamda yapılarak, e-devlet hizmetlerinde daha güvenli uygulamalar geliştirilmesi hedeflenmektedir.¹⁸⁴

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı:

Kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin kanun tasarısı, Bakanlar Kurulu tarafından 24 Nisan 2008 tarihinde TBMM'ye sunmuş olup, Adalet Komisyonunun gündeminde bulunmaktadır. Bu düzenleme ile, kişisel verilerin işlenmesinde kişinin dokunulmazlığı, maddi ve manevi varlığı ile temel hak ve özgürlüklerinin korunması ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin uyacakları esas ve usullerin düzenlenmesi amaçlanmaktadır.¹⁸⁵

Kamu Hizmetlerinin Hızlandırılmasına İlişkin Kanun Tasarısı:

11 Mart 2010 tarihinde Bakanlar Kurulu tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne sunulan "Kamu Hizmetlerinin Hızlandırılması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı", 1/836 Esas numarasıyla Adalet Komisyonu'nda bulunmaktadır.¹⁸⁶

Tasarı ile, kamu kurum ve kuruluşlarının mevzuatının, hizmetlerinin elektronik ortamda sunumuna engel teşkil eden hususlardan arındırılması suretiyle elektronik ortamda hizmet sunumunun yaygınlaştırılması ve böylece hizmetlerin hızlandırılması öngörülmektedir. Bu çerçevede; her türlü dava usul

¹⁸⁴ T.C.Başbakanlık, **E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı**, Genel Gerekçe, s.3

¹⁸⁵ Türkiye Büyük Millet Meclisi, 1/576 Esas numaralı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı

¹⁸⁶ Türkiye Büyük Millet Meclisi, (Erişim) www.tbmm.gov.tr

işlemlerinin, icra ve iflas işlemlerinin, idari davalar ve vergi davaları ile ilgili her türlü işlemin ve ceza muhakemesi hukukunu ilgilendiren işlemlerin Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP) vasıtasıyla elektronik ortamda yapılabilmesi amaçlanmaktadır. Sırasıyla Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu, İcra ve İflas Kanunu, İdari Yargılama Usulü Kanunu ve Ceza Muhakemesi Kanununda; vize ve pasaport başvurularının elektronik ortamda yapılabilmesi ve sonuçlandırılabilmesi, noterlik işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesi, sağlık hizmetlerinin sunumunda elde edilen kişisel sağlık verilerinin değerlendirilme koşullarının belirlenmesi, kamu kurum ve kuruluşlarına elektronik ortamda başvuru yapılabilmesi, e-devlet projelerinde gerekli koordinasyonun sağlanması ve güvenli elektronik imzanın bankacılık ve finans başta olmak üzere mali sektörlerde kullanımı için ilgili kanun ve kanun hükmünde kararnamelerde değişiklik yapılması hedeflenmektedir.¹⁸⁷

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik, Bakanlar Kurulu tarafından 31 Temmuz 2009 tarihli Resmi Gazetede yayımlanmıştır. Yönetmelik, kamu kurumlarının bilgi ve veritabanlarını paylaşması, kamu kurumlarında bulunan bilgi ve belgelerin vatandaşın tekrar istenmemesi, kurumların hizmet sunumu ile ilgili belgeleri elektronik ortama taşımaları gibi hususlarda kamu kurumlarına yükümlülükler getirmektedir.¹⁸⁸

¹⁸⁷ Türkiye Büyük Millet Meclisi, 1/836 Esas Numaralı Kamu Hizmetlerinin Hızlandırılması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı, (Erişim) www.tbmm.gov.tr, 6.4.2010

¹⁸⁸ Avrupa Komisyonu, **E-Devlet Raporu**, Kasım 2009, s.3

Telekomünikasyon Sektöründe Kişisel Bilgilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik

6 Şubat 2004 tarihli bu Yönetmeliğin amacı, telekomünikasyon sektöründe kişisel bilgilerin işlenmesi ve gizliliğinin korunmasının güvence altına alınmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Elektronik Haberleşme Güvenliği Yönetmeliği

20 Temmuz 2008 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Yönetmelik, işletmecilerin elektronik haberleşme ağlarının güvenliğine ilişkin yükümlülüklerini tanımlamaktadır. Yönetmelik işletmelerin fiziksel alan, veri, donanım-yazılım ve personel güvenliğinin sağlanması için tehditlerden ve/veya zafiyetlerden kaynaklanan risklerin bertaraf edilmesi veya azaltılmasına ilişkin olarak alacakları tedbirlere yönelik usul ve esasları kapsamaktadır. Kişisel bilgilerin işlenmesi ve gizliliğinin korunması Yönetmeliğin kapsamı dışında tutulmuştur.

3.2. E-DEVLETİN KAMU HİZMETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE TÜRKİYE'DE YİRMİ TEMEL KAMU HİZMETİ

Sanayi toplumunun oluşturduğu kamusal düzende işleyiş yüz yüze görüşmeler üzerine kurulu bir sistemde yürümekteydi. Bu nedenle talepler yazılı bir biçimde dilekçelerle alınır, gerekli formlar doldurulur ve ispat amacıyla evraklar hazırlanırdı. Bu durum, e-devlet yapılanması ile ortadan kalkmakta ve devletin işleyiş mekanizması değişmektedir.

Bundan böyle vatandaşlar, kamu kurumlarında kuyruklarda ve yapmaları gereken işlemlerden haber beklemek, günlerce süren işlemleri yapmak zorunda kalmamakta, bu işlemlerin tamamını internet üzerinde kısa sürede tamamlamakta ve zamandan tasarruf sağlamaktadırlar. Bilgi toplumunda, bilginin dolaşıma geçmiş olmasındaki temel mantık yeni kurulan yapıların klasik isleyişine göre daha verimli çalışmasını sağlamaktan geçmektedir. E-devlet, vatandaş işlemleri gerçekleştirecek kurum ile karşı karşıya getirmemekte, vatandaş yönlendirmek suretiyle gerekli kamu hizmetinin temin edilmesini sağlamaktadır.¹⁸⁹

E-devlet yapılanması kamu hizmetlerinin hızlı ve etkin bir biçimde gerçekleştirilmesini, vatandaşın devlete olan güveninin artmasını ve rüşvet, yolsuzluk gibi olumsuzlukların önüne geçilmesini sağlayan, aynı zamanda da bilgi toplumunun demokratik yapısına ortam sağlayan bir dönüşümdür. Bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi anlayışı ile küresel dünya ile rekabet etme hedefindeki her devletin kamusal hizmetlerini bilgi ve iletişim teknolojileri ile sunar hale gelmesi çağın gerektirdiği bir zorunluluktur. Bu sistemlerin devlet hizmetlerini tamamlayıcı rolde ya da devlet hizmetlerine alternatif rolde yapılandırılması ise zamanla devletlerin yüzleşeceği bir tercih halini alacaktır.¹⁹⁰

Bu kapsamda, E-Avrupa Girişimi çerçevesinde vatandaşlar ve firmalar için çevrimiçi olarak verilebilecek 20 temel kamu hizmeti belirlenmiştir. Ülkeler, belirlenen bu hizmetleri elektronik ortamda yerine getirmek amacıyla çalışmalar yapmakta ve bu sayede de bilgi toplumuna yakınlaşmaktadırlar. Belirlenen 20 temel kamu hizmeti ise şunlardır:

¹⁸⁹ Jane, FOUNTAIN; **Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change**, Washington, Brookings Institution., s.58'den aktaran Buğra, GÜLTEKİN; "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları ve Toplumsal Açılımları", Ankara,Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007, s.39

¹⁹⁰ Buğra, GÜLTEKİN; "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları ve Toplumsal Açılımları", Ankara,Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007, s.40

Vatandaşıya yönelik hizmetler olarak;

Gelir vergileri: bildirim ve değerlendirme, İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri, sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri): işsizlik yardımı, sağlık sigortası, öğrenci yardımı, kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi), araç ruhsatı, inşaat ruhsatı başvurusu, polise ihbarda bulunma, halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti), belgeler (doğum ve evlilik): başvuru ve alma, yüksek öğrenime kayıt /üniversiteler, taşınma bildirimi (adres değişikliği), sağlığa ilişkin hizmetler (değişik hastanelerin hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma; hastanelerden randevu) hizmetleri belirtilmiştir.

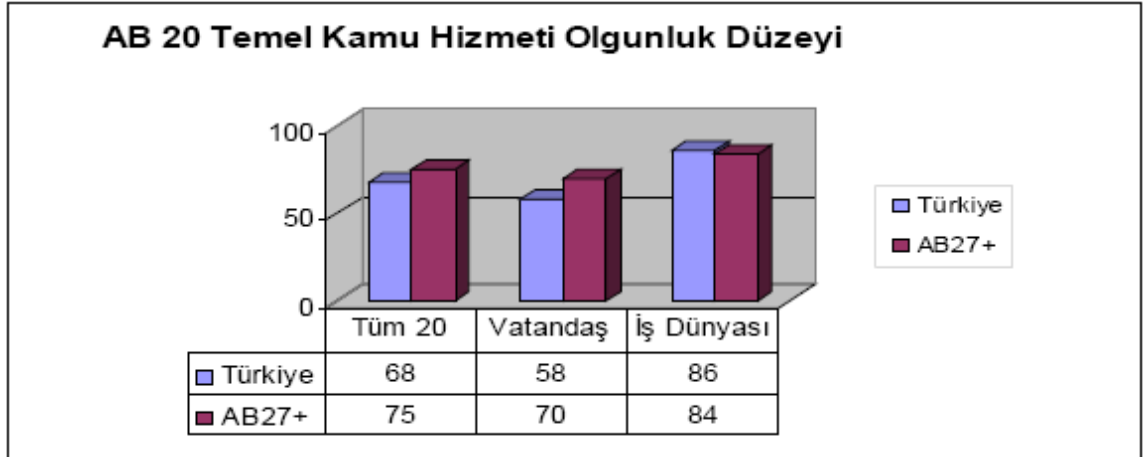
İş dünyasına yönelik hizmetler olarak;

Çalışanlar için sigorta primleri, Kurumlar vergisi: bildirim, onaylama, Katma değer vergisi: bildirim, onaylama, Yeni şirket kaydı, İstatistik birimine veri iletimi, Gümrük bildirimleri, Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dahil), Kamu alımları hizmetleri belirtilmiştir.

Avrupa Komisyonu adına 2001 yılından bu yana Cap Gemini firması tarafından yürütülen 20 temel kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu kıyaslama çalışmasına 2007 yılında Türkiye de dahil olmuştur. AB tarafından belirlenen 20 temel kamu hizmetinin tümüyle elektronik ortamda sunumunda, 2007 yılı itibarıyla AB 27+ (AB 27 ve Türkiye, İzlanda, İsviçre, Norveç) ortalaması yüzde 59 iken, Türkiye için bu oran yüzde 55 tir. Bu hizmetlerin elektronik ortamda sunumunda ulaşılan ortalama hizmet olgunluk seviyesi, AB 27+ için yüzde 75 iken, Türkiye de yüzde 68 olarak gerçekleşmiştir. İş dünyasına sunulan hizmetlerin olgunluk seviyesi açısından ise Türkiye yüzde 86 ile yüzde 84 olan AB 27+ ortalamasının da üzerindedir. Vatandaşıya yönelik

hizmet sunumunda ise, AB 27+ için yüzde 70 iken Türkiye için yüzde 58 seviyesindedir.¹⁹¹

Tablo- 6: AB 20 Temel Kamu Hizmetleri Olgunluk Düzeyi



Kaynak: Cap Gemini, Eylül 2007 (Türkiye Özel Raporu)

AB 27+: AB 25, Türkiye, İzlanda, Norveç, İsviçre

3.3. MERKEZİ NÜFUS İDARE SİSTEMİ PROJESİ (MERNİS)

3.3.1.Genel Olarak MERNİS

Dünyada meydana gelen sosyal, ekonomik, siyasal, teknolojik ve kültürel gelişmelerin sonucu giderek artan nüfus hareketleri ve dolayısıyla göç olgusunun küresel bir nitelik kazanması ile bağlantılı olarak ülkelerin güvenlik sistemlerine bakış açılarında yaşanan değişim ve devletin görev alanının genişlemesi, nüfus kayıt hizmetlerinin önemini artırmıştır. Vatandaşların hem sosyal ve hukuki haklarının korunması hem de uluslararası ilişkilerin artması sonucu devletin saygınlığını da ilgilendirmesi nedeniyle kamu kurum ve kuruluşlarında işlem yapan vatandaşın kimlik bilgilerine kolay ulaşılarak kamu

¹⁹¹ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; “E-Devlet Proje ve Uygulamaları”,Bilgi Toplumu Dairesi, (Erişim) <http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 12.05.2009

hizmetleri ifasının etkin, güvenilir ve süratli bir şekilde yürütülmesi zorunluluk arz etmektedir.¹⁹²

Bu kapsamda, 1587 sayılı Nüfus Kanunu¹⁹³ ile İçişleri Bakanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Merkezi Nüfus Arşivi kurulmuştur. 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'un 10.maddesinde ise vatandaşlara sunulacak nüfus hizmetleri görevi Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir.

Nüfus hizmetlerinin merkezi bir yapı içerisinde yürütülmesi fikri yukarıda da değinildiği üzere 1972 yılında çıkartılan 1587 sayılı Nüfus Kanununa dayanmaktadır. Bu fikir 1976 yılında proje haline getirilmiş, 1982 yılında ise Ortadoğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) tarafından çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Ayrıca yapılan bu çalışmalar, Dünya Bankası özelleştirme ve sosyal güvenlik ağı (PIAL) kapsamına alınmıştır. Bu kapsamda Dünya Bankası'nca 5.5 milyon dolar kredi aktarılmış, aktarılan bu kaynağın 3.5 milyon doları kullanılarak, ilçelerin bilgisayar donanımlarının bir kısmı satın alınmış ve Sistem Mühendisliği ihalesi yapılmıştır.¹⁹⁴ 1990'lı yıllarda bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan büyük gelişmeler üzerine, 1997 yılında çalışmalar hız kazanmış, 2003 yılında da nüfus hizmetlerinin otomasyonu sağlanarak ülke genelinde çevrim içi uygulamaya geçilmiştir.¹⁹⁵

¹⁹² T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Nüfus, Demografi Yapısı, Göç Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara, DPT Yayınları, 2000, s.130.

¹⁹³ **MÜLGA:** 1587 sayılı Nüfus Kanunu 29/04/2006 tarih ve 26153 S.R.G. de yayımlanan, 25/04/2006 tarih ve 5490 sayılı kanunun 71. maddesi ile yürürlükten kaldırılmıştır.

¹⁹⁴ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; (Erişim) http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html, 25.06.2009.

¹⁹⁵ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetlerinde E-Dönüşüm (2003-2007)**, Ankara, 2007, s.9

Nüfus hizmetlerinin çağdaş ve modern bir yapıya kavuşturulması, nüfus verilerinin güncel ve nitelikli olarak toplanabilmesi ve nüfusa ilişkin hizmetlerin uygulanmasında etkinliğin, sürekliliğin ve mevcut ya da oluşturulacak birçok kamu ya da özel kuruluşların nüfus bilgilerine anında ve sağlıklı bir biçimde ulaşmasını sağlamak amacıyla “Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi” MERNİS Projesi 20.01.2003 tarihinde yapılan tören ile uygulamaya geçirilerek nüfus müdürlüklerinin çevrim içi çalışması başlatılmıştır.¹⁹⁶

Bu proje, tüm vatandaşların kişisel durum bilgilerini elektronik ortama aktaran ve bu bilgilerinde 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 ülkemizdeki ve Avrupa’daki pek çok projelere de örnek teşkil ettiği söylenebilir.

Proje ile; bilgilerin güvenli paylaşımı, bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşa verilen hizmetteki hızın ve verimin de artması amaçlanmıştır. Proje kapsamında Türkiye’de kurumların vatandaşlar için kullandığı farklı numaralar da tekleştirilmiş ve vatandaşların her kurumda kullandıkları farklı numara ve işaretler de sona erdirilmiştir. Proje, güvenilir bilgi desteği ile devletin iş ve işlemlerinde hızın artmasını sağladığı gibi uyguladıkları elektronik devlet projelerinin de giriş anahtarı olmuştur. Belirtilen çerçevede, projenin devamı niteliğinde olan Kimlik Paylaşımı Sistemi Projesi ile birlikte de bilgileri kurumların kullanımına açarak güvenilir, hızlı, verimli bir hizmetin yanı sıra kırtasiyeciliğin önlenmesi de sağlanmıştır.

¹⁹⁶ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetlerinde E-Dönüşüm (2003-2007)**, Ankara, 2007, s.10

Bu kapsamda, MERNİS Projesinin genel anlamıyla sağladığı hizmetler şunlardır;¹⁹⁷

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılarak ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve hizmetin modernizasyonu sağlamak.
- Nüfus hizmetlerinin ilçelerde bilişim teknolojileri kullanılarak verilmesini; ilçe nüfus veri tabanlarını Merkezde bütünleştirilerek *Merkezi Nüfus Veri Tabanını* kurulmasını gerçekleştirmek.
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlamak.
- Kimlik numaraları aracılığıyla, kamu ve özel kesim bilişim projeleri arası kişi bilgileri alışverişinin, kişilerin biricik tanımlandığı bir alt yapı üzerinde çevrim-içi 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 vatandaşı yakınlaştıracı bir hizmet güvenliği sağlamak.

¹⁹⁷İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; (Erişim) http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html, 25.06.2009.

3.3.2. MERNİS Projesinin Amaçları ve Hedefleri¹⁹⁸

Proje ile; nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi bir veritabanının oluşturulması, vatandaşlara Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının verilmesi, kolay taşınabilir, kolay taklit edilemez çağdaş nüfus kimlik kartlarının verilmesi, nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması ile kamu kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin verilmesi amaçlanmıştır.

Bu kapsamda belirlenen hedefler olarak ise; nüfus kütükleri üzerinde tam bir denetim kurmak ve nüfus kütüklerini güvenilir belgeler haline getirerek hizmette sürat ve verimliliğin sağlanması, merkezde bir bilgi bankasının oluşturulması ve bu yoldan nüfus kütüklerindeki bilgilerin kamu hizmetleri açısından değerlendirilmesi, nüfus kütüklerindeki bilgileri istatistik verileri olarak değerlendirilerek, nüfus ve aile istatistiklerinin elde edilmesi, her vatandaşa bir Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası vermek suretiyle isim benzerliğinden dolayı ortaya çıkan aksaklıkların giderilmesi ve kamu kuruluşları arasındaki bilgi alışverişinin hızlandırılması ile mevcut nüfus cüzdanlarını dünya standartlarına uygun bir biçimde kart şeklinde nüfus cüzdanlarına dönüştürmek olarak belirlenmiştir.

3.3.3. MERNİS Projesinin Uygulanma Aşamaları

Projenin uygulamaya konulması çalışmaları aşağıda belirtilen program çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.¹⁹⁹

¹⁹⁸ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; (Erişim) http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html, 25.04.2009.

¹⁹⁹ Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; “Mernis Süreci”, (Erişim) http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html?pageindex=1, 12.03.2009.

İlçe Bilgisayarlarının Kurulması

Dünya Bankasınca hazırlanan olurluk çalışmasına göre 923 ilçe nüfus idaresinin bilgisayar altyapıları 1998 yılında tamamlanmıştır. Daha sonra yapılan ihale ile satın alınan ilçe bilgisayar sistemlerinin ilçelere kurulmasıyla uygulamaya geçilmiştir.

Merkez/İlçe Personel Eğitimi

Bilgisayarların kurulması işlemlerine paralel olarak ilçelerde kurulan bilgisayarı kullanacak olan nüfus personeli için bilgisayar eğitimine başlanmıştır. 923 ilçedeki personel merkezde yoğun bir eğitime tabi tutularak bilgisayar kullanır duruma getirilmiştir. Genel Müdürlükte oluşturulan 5 (beş) bilgisayar laboratuvarında 280 dönemde 6500 personele (farklı konularda bir personele birden fazla eğitim) eğitim verilmiş olup bu eğitimlere devam edilmektedir.

Veri Girişi Çalışmaları

Eğitimin tamamlanmasının ardından mevcut nüfus personeli ile hazırlanan veri giriş programının kullanılması yoluyla nüfus bilgilerinin bilgisayara aktarma çalışmalarına 1998 yılında başlanmıştır. Bu çalışmanın sonucunda 122.145.860 kişi kaydının girilmesi işlemi 1999 yılı sonu itibariyle tamamlanmıştır.

Sistem Mühendisliği Çalışmaları

MERNİS projesinde merkez ve ilçelerde kullanılacak olan yazılımın gerçekleştirilmesi çalışmaları 1998 yılı içinde ihale edilmiştir. Yapılan ihale ile yüklenici firma yazılımı 2000 yılı içinde tamamlamış, hazırlanan yazılımlar merkez ve 8 ilçede pilot uygulamaya tabi tutulmuştur. Yapılan değerlendirme sonucunda, yazılımın kullanılmasının uygun olduğuna karar verilmiştir. Yazılım

konusunda 923 ilçe personeli merkezde kullanıcı eğitimine tabi tutulmuş, eğitimi takiben yazılım ilçe bilgisayarlarına yüklenmiştir. 2000 yılı ortalarından itibaren ilçelerde uygulama çalışmalarına başlanmış ve halen tüm Nüfus Müdürlüklerinde bu yazılım uygulanmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının Verilmesi

İsim benzerliğinden ortaya çıkan sorunların ortadan kaldırılması, kimlik tespitinin hızlı bir şekilde yapılması, kişinin doğumundan itibaren tüm işlemlerinin ortak numara ile yürütülmesi, kamu kuruluşları arasında bilgi alışverişinin kolaylaştırılması ve vatandaşa daha hızlı hizmet verilmesinin sağlanması amaçlarıyla 28 Ekim 2000 tarihinde her Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşına tek bir Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmiş bulunmaktadır. Günümüze kadar 560 kamu kurum ve kuruluşuna kendi sistemlerinde kayıtlı kişilere ait Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numaraları transfer edilmiştir. Vatandaşların kimlik numaralarını kolayca öğrenebilmeleri amacıyla, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü resmi internet sitesinde kimlik numarası öğrenme modülü bulunmaktadır.²⁰⁰

Ulusal Ağın Kurulması

İlçe nüfus idarelerinin merkezle çevrim-içi olarak çalışmalarına olanak vermek amacıyla, MERNİS iletişimi ağının kurulması çalışmalarına 2002 Ocak ayı itibariyle başlanılmıştır. Uygulama öncelikle 2 pilot ilde başlamış, daha sonra Türkiye genelinde yaygınlaştırılmıştır. 2002 yılı sonu itibariyle 923 İlçe Nüfus Müdürlüğü ve merkez çevrim-içi olarak çalışmaya başlamıştır.

²⁰⁰ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; “T.C. Kimlik No Sorgulama”, (Erişim) <http://tckimlik.nvi.gov.tr/Web/> , 18.05.2009.

Tanıtım Faaliyetleri

MERNİS Projesinin uygulanmaya geçmesi ile beraber projenin vatandaşlara ve kamu kuruluşlarına tanıtımı büyük önem kazanmıştır. Bu kapsamda gerek yazılı basında gerekse görsel medyada gerekli tanıtım programları yapılmış ve uygulamanın getireceği yararlar kamuoyuna anlatılmıştır.

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünün tanıtılması, yapılan faaliyetlerin anlatılması ve Türkiye Cumhuriyeti Kimlik numarasının kolayca öğrenilebilmesi amacıyla www.nvi.gov.tr adıyla bir internet sitesi faaliyete geçirilmiştir. Kamuoyundan gelen talepler ve ihtiyaçlar doğrultusunda web sitesi sürekli olarak geliştirilmektedir.

İş Süreçlerinin Tekrar Tanımlanması

MERNİS Projesi çerçevesinde ilçe nüfus idarelerinin merkezle çevrim-içi çalışmasının sağlanmasından itibaren ilçe nüfus idarelerinin iş süreçlerinin yeniden tanımlanması zorunlu hale gelmiş ve bu konuda hazırlanan genelge ve yönetmelikler uygulamaya konulmuştur. Kimlik Paylaşımı Sisteminin 2004 yılında uygulamaya konulması ile birlikte paylaşım ile ilgili yönetim ve güvenlik esasları da ayrıca belirlenmesi planlanmıştır.

Kamu Kuruluşları ile İlişkiler

MERNİS Projesinin en önemli amaçlarından birisi de merkezde oluşturulan veri tabanından kamu kuruluşlarına bilgi verilmesini amaçlayan Kimlik Paylaşımı Sisteminin uygulamaya konulmasıdır. Bu kapsamda merkezde bir veri tabanı oluşturulmuştur.

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünün Hizmet Kalitesinin Belgelenmesi

Genel müdürlükte, yaptığı hizmetin verimlilik ve kalitesinin artırılması ve belgelenmesi amacıyla 2002-2003 yıllarında personeline Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi ve Kalite Sistem Dokümantasyonu, Proseslerin Yönetimi, Etkileşimi ve İyileştirme Teknikleri, Kuruluş İçi Kalite Tetkikleri eğitimlerini aldırılmış ve Kalite Yönetim Temsilcimiz başkanlığında bir Kalite Komitesi oluşturularak KQ-TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına başlanmıştır. Bu amaçla yapılan çalışmalar sonucunda 2.3.2004 tarihi itibarıyla ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi sisteme entegre edilmiştir.

Kimlik Paylaşımı Sistemi

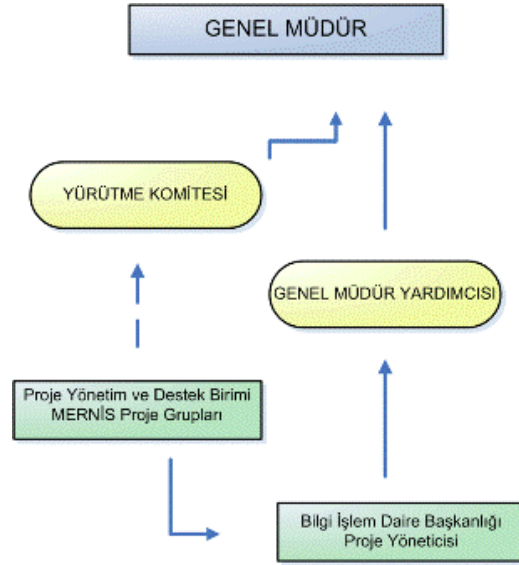
MERNİS Projesinde oluşturulan merkezi veri tabanının kamu kurum ve kuruluşlarının paylaşımına açılması amaçlanmaktadır. Bu amaçla ilk aşamada kamu kurum ve kuruluşlarının bu sistemle ilgili görüş ve talepleri alınarak değerlendirme çalışmaları yapılmıştır. Bildirilen görüşler doğrultusunda ihale çalışmalarına başlanmış ve 09.06.2004 tarihinde ihalesi yapılmıştır. Projenin kamu kurum ve kuruluşlarında kullanımına 2004 yılı Aralık ayı sonunda başlanmıştır.

Kaynaklar ve Altyapı

Genel Müdürlükçe projenin en etkin şekilde sağlıklı yürütülmesi amacıyla bir yönetim şeması oluşturmuştur. MERNİS Projesinin yönetim şemasında, en üste, idari ve projenin genel işleyişi konularında Genel Müdür'e yardım etmesi amacıyla yürütme komitesi oluşturulmuştur. Teknik düzeyde, MERNİS'le ilgili tüm birimlerin organizasyonu, koordinasyonu ve işbirliğinin temin etmesi maksadıyla Teknik Komite kurulmuştur. Bu şekilde, Genel Müdürlük merkez ve

taşıra teşkilatında görev yapan yaklaşık 5000 personelin projede etkin şekilde görev yapmasının sağlanması amaçlanmıştır.

Tablo-7 : MERNİS Projesi Yönetim Şeması



Kaynak: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; “Yönetim Şeması” (Erişim)

http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Dundenbugune.html?pageindex=2, 12.04.2009.

Sistem Yapısı

Teknik açıdan sistemde, önceden belirlenen işleri, MERNİS fonksiyonlarını destekleyecek ve / veya ağ işlemlerini kontrol edecek şekilde yürüten yerel alan ağı bilgisayarlarını ve iletişim donanımını içeren donanım altyapısı mevcuttur.

Halen 923 ilçede Windows NT tabanlı bir sunucu ile Windows95-Windows98/XP tabanlı sistemci bilgisayar sistemleri bir yerel ağ üzerinde çalışmaktadır. Merkezde ise Genel Müdürlük her biri 12 işlemci ve 32 GB ana

belleğe sahip 2 adet IBM S80 sisteminden oluşan büyük boy bir sunucu sistemi bulunmaktadır. Bu sistemde 3 TB kapasiteli harici disk sistemi bulunmaktadır.

MERNİS iletişim altyapısı Türkiye genelinde hiyerarşik yapıda oluşturulmuştur. Sistem ilçeleri ve merkezi kapsayacak bir geniş alan ağı (WAN) üzerinde çalışmaktadır. Bu yapıda bir il içinde yer alan tüm ilçeler il merkezine FR abonesi olarak bağlanmaktadır. Toplama noktası olarak anılan bu merkezler Genel Müdürlükteki server frame relay ağı üzerinden bağlıdır. Merkez ile bağlantılı merkez ilçe bağlantısı yıldız topolojisi üzerinden gerçekleştirilmektedir.

İletişim Altyapısı

Bu altyapı; MERNİS veri tabanına erişimi sağlayan, iletişim ağını kontrol eden, MERNİS ile diğer sistem programlarının geliştirilmesini ve MERNİS sistem fonksiyonlarını destekleyen ve destek katmanı olarak adlandırılan yazılım altyapısıdır. MERNİS Uygulama Yazılım Sistemi; İlçe Uygulama Yazılımları ve Merkez Uygulama Yazılımları bileşenlerinden oluşmaktadır. MERNİS İlçe Uygulama Yazılımları, ORACLE 8.1.6 Veri Tabanı Yönetim Sistemi ve DEVELOPER 2000 kullanılarak, Merkez Uygulama yazılımları ise ORACLE 8.1.7 Veri Tabanı Yönetim Sistemi ve PL-SQL kullanılarak geliştirilmiştir.

Projenin uygulamaya konulmasında mali ve teknik açıdan en büyük katkı Dünya Bankası tarafından verilmiştir. Türkiye’de vergi tahsilatının etkin şekilde yürütülmesi ve sosyal güvenlik sisteminin iyileştirilmesini amaçlayan Özelleştirme Uygulaması ve Sosyal Güvenlik Ağı (PIAL) projesini başlatılmıştır. MERNİS projesi kapsamında her vatandaşa bir kimlik numarası verilme uygulamasının bu projenin daha etkin şekilde yürütülmesine katkı sağlayacağı amacıyla, MERNİS projesinin PIAL kapsamına alınması Dünya Bankasınca uygun görülmüş ve 1996’dan itibaren proje çalışmalarına başlanmıştır.

Proje Finansmanı

Dünya Bankası uzmanları tarafından MERNİS projesi fizibilite raporu hazırlanarak çalışmalara başlanmıştır. Bu kapsamda Genel Müdürlüğe 5.5 milyon dolar kredi verilmiştir. Verilen bu kredinin 3.5 milyon doları harcanarak projenin fizibilitesi hazırlanmış, ilçe bilgisayarları alınmış ve Sistem Mühendisliği ihalesi yapılmıştır. Dünya bankası çalışmaları PIAL'in 1999 yılında tamamlanması ile sona ermiştir.

Dünya Bankası kredisi ile gerçekleştirilen ihaleler uluslararası rekabete açık ve dünya bankası kurallarına uygun şekilde anahtar teslimi olarak gerçekleştirilmiştir. Yazılımın gerçekleştirilmesinde açık uluslararası standartlar kullanılmıştır. Projenin diğer giderleri de genel bütçe ve Nüfus Hizmetlerini Güçlendirme Vakfı tarafından sağlanmıştır.

3.3.4. MERNİS Projesinin Kamu Hizmetlerinde Getirdiği Yenilikler

MERNİS Projesi ile hem bireyin yaşamında hem de nüfus ile ilgili kurumların işleyişinde pek çok yarar sağlanmaktadır. Nüfus idareleri ile, birey ve kamu kurumları açısından beklenen yararları şu şekilde sıralamak mümkündür:²⁰¹

3.3.4.1. Nüfus İdareleri Yönünden

Birinci yenilik olarak; çevrimiçi sisteminin devreye girmesi ile nüfus olayları kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe

²⁰¹ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; (Erişim) http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html, 25.06.2009.

müdürlüğünden yapılabilmektedir. Böylece posta ve kırtasiye işlemleri tamamen kalkmış durumdadır.

İkinci yenilik olarak; Merkezi Veri Tabanının kurulması ile beraber nüfus ve hayat istatistiklerinin alınması en son güncellenmiş haliyle birlikte anında alınabilmekte ve ilgili kurumlara gönderilmektedir.

Üçüncü yenilik olarak; Nüfus işlemlerinde yapılması gereken hukuki denetimler bilgisayar ortamında otomatik olarak yapılmakta ve bilgi tutarsızlıkları önlenmektedir. Ayrıca yapılan tüm işlemler anında merkezden izlenebilmekte ve hatalı işlemler konusunda ilçeler uyarı yapılmaktadır.

3.3.4.2.Vatandaş Yönünden

Birinci yenilik olarak; Tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinden dolayı zaman kaybı minimize edilmiş olup, üretilen dokümanlardaki bilgi hatası sıfırlanmıştır.

İkinci yenilik olarak; nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanlarını anında ikamet ettiği ilçe nüfus idaresinden alabilmektedir. Daha önce elle yazılan nüfus cüzdanları bilgisayardan yazdırılmakta ve elle yapılan hatalar önlenmiş bulunmaktadır.

Üçüncü yenilik olarak; Kimlik Paylaşımı Sisteminin devreye girmesi ile birlikte vatandaşın kamu kuruluşlarındaki işlemleri ayrıca belge istenmeden otomatik olarak gerçekleşecektir.

3.3.4.3.Ekonomik ve Mali Yönden

Vergi tahsilatı ve denetimi kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınacak, noter, tapu ve banka işlemlerinde sahtecilik kalkacaktır. Banka ve noterler, MERNİS veri tabanına erişerek kişilerin kayıtlarının doğruluğunu tespit edebileceklerdir. Böylece dolandırma ve sahtecilik olaylarına son verilebilecektir.

3.3.4.4. Yatırım ve Planlama Yönünden

Yatırımcı her kuruluş gelecek için yapacağı yatırım ve planlarda MERNİS Veri Tabanından yaş guruplarına, nüfus sayısına ve bilgilere göre yararlanabilecek ve gerçek bilgiler ışığında doğru planlamalar yapabileceklerdir.

3.3.4.5.Güvenlik Yönünden

Ülkemize giriş ve çıkışların takibinde, sabıkalı kişilerin izlenmesi ve kanun kaçaklarının, trafik suçu işleyen, can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan sürücülerin takip ve yakalanmasında kolaylık sağlayacaktır, Güvenlik birimleri bilgisayar terminali aracılığıyla aranan kişilerin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası veya adı soyadı gibi bilgilerini girerek kişinin MERNİS veri tabanındaki kaydına ulaşarak kimlik tespiti yapabileceklerdir. Böylece sahte kimlikler tespit edilebilecektir.

3.3.4.6. Sağlık Yönünden

Her vatandaşın bir sağlık dosyası, doğumu ile birlikte hazırlanacağından her ilde veya bir ilde birden fazla hastanedeki bilgiler tek yerde toplanacaktır. Hastanın tüm geçmişi, muayene esnasında ilgili doktora verileceğinden yanlış anlatım, yanlış teşhis veya geçmişi bilememe riski ortadan kalkacaktır. Hastanelerde dosya açmak ve genel arşiv tutmak masrafı ortadan kalkacaktır.

3.3.4.7. Adalet Yönünden

Davaların mahkemelerde görülmesi sırasında yapılan kimlik tespitleri, mahkemelere konulacak bilgisayar terminali aracılığıyla MERNİS veri tabanından yapılabilecektir. Ayrıca veraset davalarında istenen kişi ve aile kayıt örneklerine aynı şekilde ulaşılabilecektir. Böylece davaların daha hızlı şekilde görülmesi sağlanacaktır.

3.3.4.8. Seçmen Kütükleri Yönünden

T.C. kimlik numaraları yoluyla seçme ve seçilme yaşında bulunan vatandaşların listeleri her an çıkartılabileceğinden, seçmen kütüklerinin düzenlenmesinde hız ve kolaylık sağlanacaktır. Genel seçimler, mahalli idareler seçimleri ya da referandum gibi seçmen kütük bilgilerini doğrudan ilgilendiren durumlarda seçmen sayısı, kimlerin nerede oy kullanacağı gibi gerekli bilgiler hızlı bir biçimde derlenebilecek, seçim takvimi daha kısa bir süreye indirilebilecektir.

3.3.4.9. Diğer Yenilikler

Sosyal güvenlik yönünden; emekli sandığı, SSK ve Bağ-Kur'un tek çatı altında birleşmesi neticesinde, bu çalışmaların takibi ve sosyal güvenlik kuruluşları arasında geçişlerde hizmetlerin birleştirilmesi kolaylaşacaktır. Sosyal güvenlik kurumu MERNİS veritabanına bağlanarak, elektronik ortamda kişiye ilişkin bilgileri hızlı ve sağlıklı bir şekilde alabilecek, kişilere ilişkin bilgi eksikliğinden dolayı vatandaşın mağduriyeti önlenebilecek, kurumlar arası yazışmalar azalacaktır.

Askerlik yönünden; askerlik çağına gelen kişilerin listeleri sağlıklı ve hızlı bir şekilde MERNİS veri tabanından alınarak askere alma ve asker kaçaklarının takibi kolaylaşacaktır. Ayrıca, yaş gruplarına göre erkek nüfus bilgileri MERNİS veri tabanından elde edilerek, gelecek yıllardaki asker ihtiyacı daha doğru planlanabilecektir.

3.4. MERNİS PROJESİ KAPSAMINDA YÜRÜTÜLEN ÇALIŞMALAR

3.4.1. Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası Uygulaması

3.4.1.1. T.C. Kimlik Numarası Verilmesinin Amacı

Türkiye'de vatandaşlara numara verilmesi ile ilgili olarak çeşitli yasalarda değişik hükümlerin bulunduğu, kırsal kesimde yaşayan her ferdin doğumundan ölümüne kadar yaklaşık 20, kentlerde yaşayan vatandaşların ise ortalama 40'a yakın numara kullanmaktadır. Bu numaraların %80'inin daimi, %20'sinin ise günlük veya aylık periyotlarla geçici olarak kullanıldığı bilinmektedir.²⁰²

²⁰² İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **MERNİS Projesi**, Ankara, 1998, s.39

Geçmişte T.C. kimlik numarası uygulamasına geçilmemesi nedeniyle bütün bakanlıkların ya da özel sektörün ayrı ayrı çalışmalar ve programlar yaparak numaralar vermesinin devlete çok pahalıya mal olduğu ve karmaşık problemlerin yaşandığı bir gerçektir.²⁰³

MERNİS Projesi kapsamında tüm vatandaşlara bir T.C. kimlik numarası vermek suretiyle vatandaşların yaşamını kolaylaştırmak, kurum kayıtları arasındaki bilgi alış verişini sağlamak ve kamu hizmetlerinin sunulmasında kişiyi tek bir numarada tanımlamak amacıyla T.C. kimlik numarası projesi MERNİS Projesi içerisinde bir alt proje olarak ele alınmış ve vatandaşların tamamına bir T.C. kimlik numarası verilmiştir.²⁰⁴

Kişi bilgilerinden üretilecek anlamlı bir kimlik numarasının getireceği sakıncalar dikkate alınarak T.C. kimlik numarasının dokuz basamaktan oluşan anlamsız bir sayı olmasına karar verilmiştir. Bu sayıya iki basamak sağlama alanı eklenmiş, böylece toplamda on bir haneli olan kimlik numarasının gerçek olup olmadığı test edilebilmektedir.²⁰⁵ Ayrıca, sayıların belirlenmesinde kullanılan matematiksel algoritma gereği, 11 haneli olan numaranın ilk on basamağı toplandığında, elde edilen sonucun birler basamağı 11. hanedeki rakamı vermekte ve bu sayı hep çift olmaktadır.

Bu konuyla ilgili olarak, T.C. kimlik numaralarının son hanesinin neden hep çift sayı ile bittiğine ilişkin husus, Denizli Milletvekili Hasan Erçelebi tarafından 9.11.2009 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı'na verilen yazılı soru önergesi ile gündeme getirilmiştir. İçişleri Bakanlığı tarafından verilen cevapta, T.C. kimlik numaralarının hiçbir bilgi içermediği, matematiksel bir algoritma mantığı içerisinde üretilerek son iki rakamın sağlama alanı olduğu ve

²⁰³ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **MERNİS Projesi**, s.40

²⁰⁴ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; (Erişim) http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html, 25.06.2009.

²⁰⁵ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **MERNİS Projesi**, s.38

son rakamın bütün T.C. kimlik numaralarında çift olduğu belirtilmiştir. Nitekim, 21.03.2008 tarihinde İçişleri Bakanlığı tarafından ayrıca yapılan basın duyurusunda da benzer açıklamalara yer verilerek kamuoyu bilgilendirilmiştir.

3.4.1.2.Uygulamaya İlişkin Yasal Dayanak

Projeyle ilgili yasal dayanak olarak; 29.04.2006 tarihli Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu'nun 47.maddesinde:

"Kişiler adına düzenlenecek olan her türlü form, beyanname, kimlik kartı, vergi kimlik kartı, sürücü belgesi, pasaport gibi bütün tanıtıcı belgelerde Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasına yer verilir. Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası kurumlar ile diğer gerçek ve tüzel kişilerin her türlü işlem ve kayıtlarında esas alınır."

hükmü bulunmaktadır.

Aynı kanunun Geçici 1'inci maddesinde:

"Kurumlar ve tüzel kişiler bu Kanunun yayımı tarihinden itibaren iki yıl içinde mevzuatlarını bu Kanun hükümlerine uygun hale getirerek işlemlerinde kimlik numarasını kullanmak zorundadırlar"

hükmü bulunmaktadır.

Dolayısıyla İçişleri Bakanlığı tarafından yapılan duyuru ile 29.04.2008 tarihi itibari ile 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu'nun 47.maddesinde belirtilen

iş ve işlemlerde yine aynı Kanunun Geçici 1'inci maddesindeki süre sona ereceğinden T.C. kimlik numarasının kullanımı zorunlu hale getirilmiştir.

Bu çerçevede, 20.10.2006 tarihli ve 26326 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2006/33 no'lu Başbakanlık Genelgesi'nde tüm kamu kurum ve kuruluşlarının kendi bilgisayar ortamlarında tuttıkları kişi bilgilerini, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasını da içerir şekilde güncellemeleri veya ilk defa elektronik ortama kaydedilecek bilgilerle birlikte Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasını da istemeleri gerektiği belirtilmiştir. Yine aynı genelgede, genelgenin yayım tarihinden sonra geliştirilecek kamu bilişim projelerindeki kişi bilgilerinin Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasına dayalı ve çevrimiçi olarak MERNİS sisteminden alınacak biçimde tasarlanacağı belirtilmiştir.

Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasından beklenen yararların elde edilebilmesi, düzenlenen her belgede Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının yer alması ve sistemli bir biçimde yaygınlaştırılmasıyla mümkün olmayacağı düşüncesiyle tüm kamu kurum ve kuruluşları, ellerinde mevcut bulunan her türlü form, beyanname, kimlik kartı, sürücü belgesi, pasaport gibi tanıtıcı belgelerin tükenmesini takiben, kişiler adına düzenlenecek her tür belgede Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasına yer verecekleri ve Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının yer almadığı kayıt, form, belge düzenlenmeyeceği ilgili genelgede belirtilmiştir.

3.4.1.3. Kimlik Numarasının Anlamlı Verilmemesi ²⁰⁶

Bir kimlik numarası doğum tarihine veya kişinin adı ve soyadına ya da doğum yerine göre anlamlı hale getirilebilir. Bunlar kodlanacak bir dizin halinde peş peşe sıralandığında blok bir sayı elde edilir.

²⁰⁶ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **MERNİS Projesi**, s.42

Ancak, ülkemizde gerek sosyal ve ekonomik, gerekse kültürel nedenlerle ad, soyadı, doğum tarihi ve doğum yerleri düzeltilmesi önemli sayıdadır. T.C. kimlik numarası için verilecek anlamlı numaralar, nüfus kayıtlarındaki bu değişiklikler nedeniyle giderek bozulacak ve anlamını yitirecektir. Bu defa anlamlı numara ile kişinin kaydı arasındaki farklılık işin güvenilirliğinin kaybedilmesine neden olması mümkündür. Bu sistem İskandinav ülkeleri gibi az nüfuslu ve nüfus artış oranı %1 veya altına inmiş olan ülkelerde kullanılmaktadır. Türkiye'nin İsveç, Norveç, Danimarka ve Finlandiya gibi ülkelere 10 kat daha fazla nüfusa sahip olması dolayısıyla kimlik numarasını anlamlı bir dizin olarak belirlenmesi, sisteme uygulanma olanağını tanımayacağı görülmektedir.

3.4.2. Kamu Kurumları ile Bilgi Paylaşımı: Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS)

3.4.2.1. KPS'nin Özellikleri ve Fonksiyonları

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından, 28 Ekim 2000 tarihinden önce nüfus kütüklerindeki sağ ve ölü tüm kayıtlar "Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)" veri tabanına aktarılmış ve tüm kayıtlara Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası verilmiş, yaklaşık 140 milyon vatandaşa ait kimlik bilgileri MERNİS veri tabanında yer almaktadır.

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü MERNİS veri tabanında yer alan kişi bilgilerinin kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti sunan kurumlarla elektronik ortamda güncel ve hatasız bir şekilde çevrim-içi paylaşılması için gerekli çalışmalara 2003 yılı içinde başlamıştır. İlk aşamada, kamu kurum ve kuruluşlarının bu sistemle ilgili görüş ve talepleri alınarak değerlendirme çalışmaları yapılmıştır. Bildirilen görüşler doğrultusunda ihale çalışmaları sonuçlandırılarak 9 Haziran 2004 tarihinde "Kimlik Paylaşımı Sistemi

(KPS)” ihalesi gerçekleşmiştir. Proje 2004 yılı Aralık ayı sonu itibariyle hizmete hazır hale getirilmiş ve 2 Aralık 2004 tarihinde tüm kurumlara bir toplantı ile tanıtılmış, 23 Şubat 2005 tarihinde de bir Devlet Töreni ile hizmete açılmıştır. Bu tarihten itibaren alt yapısı uygun olan kurumlara teknik destek verilerek projenin uygulanmasına başlanmıştır.²⁰⁷

KPS'nin vizyonu; KPS veri tabanında yer alan vatandaşlarımızın nüfus kayıtlarını sağlam ve sağlıklı bir şekilde tutmak ve bu kayıtlardaki bilgileri kamunun ve vatandaşın hizmetine güvenilir bir şekilde sunmaktır. Bu hizmetin sunumunda temel ilke; hizmet kalitesini arttırmak, bürokrasiyi azaltmak, kurum ve vatandaş memnuniyeti ile şeffaflığı sağlamaktır.²⁰⁸

KPS’de temel ilkeler olarak;²⁰⁹

- Güvenlik,
- İleriye yönelik tasarım,
- Hızlı erişim,
- Kolay yönetilebilirlik.
- Dünya standartlarına uygun esnek bir yapı olması belirlenmiştir.

KPS veri tabanı, MERNİS veri tabanından ayrı olarak oluşturulmuştur. Ayrıca veri tabanına yetkilendirilmiş kurumlar dışında erişim kesinlikle söz konusu olmamaktadır.

²⁰⁷ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, “Kimlik Paylaşımı Sistemi Projesi”, (Erişim) <http://www.nvi.gov.tr/Files/File/KPS/KPS%20Projesi.doc>, 16.03.2009.

²⁰⁸ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **E-Dönüşüm (2003-2007)**, Ankara, 2007, s.12

²⁰⁹ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **E-Dönüşüm (2003-2007)**, Ankara, 2007, s.13

3.4.2.2. KPS'nin Toplumsal Dönüşüme Katkıları

Kimlik Paylaşımı Sistemi ile;²¹⁰

- Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının kişi ile ilgili olarak yapılacak tüm işlemlerde esas alınması,
- Kişiyi ilişkin bilgilerin kurumlarca anlık ve güncel olarak görülebilmesi ve kullanılması,
- Kurumlar arasında bilgi alışverişinin elektronik ortamda yapılabilmesi,
- E-konsolosluk çerçevesinde yabancı ülkelerde yaşayan vatandaşların kişisel durumlarına ilişkin iş ve işlemlerin süratli bir şekilde yapılması,
- Her alanda süratli ve verimli hizmet sunulması,
- Kurumlardan yapılan işlemlerde sahtecilikten kaynaklanan mali kayıpların önüne geçilmesi,
- Planlama ve yatırımların gerçek bilgiler ışığında yapılması,
- Zamandan ve diğer giderlerden tasarruf sağlanması,
- Vatandaş memnuniyetinin kazanılması,
- Askerlik listelerinin alınabilmesi,
- Eğitim, sosyal güvenlik, adalet, istatistik uygulamalarına katkı,

sağlanmıştır.

Kimlik Paylaşımı Sistemi ile kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmet veren diğer kurum ve kuruluşların vatandaşın kimlik bilgilerine elektronik ortamda doğrudan ve hızlı bir şekilde ulaşmaları, buna göre hizmet vermeleri mümkün hale gelmiştir. Ayrıca, mahkemelerde yapılan kimlik tespitleri ile dosyaların tamamlanması için istenen doğum, evlenme ve ölüm gibi nüfus

²¹⁰ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **E-Dönüşüm (2003-2007)**, Ankara, 2007, s.14

olaylarına ait bilgi ve belgeler Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) kullanılarak KPS'den alınmaktadır. KPS'nin kullanılması ile mahkemelerin yazışmak suretiyle nüfus müdürlüklerinden istemiş oldukları bilgi ve belge talebi büyük ölçüde ortadan kalkmıştır. Yine KPS kullanılarak seçmen listelerine esas olacak veriler güncelleştirilmiştir.

Sisteme bağlanan kurumlar ihtiyaç duydukları nüfus kayıt örneklerini doğrudan ve anında temin edebilecekleri için vatandaşların ilçe müdürlüklerine başvurarak nüfus kayıt örneği gibi belge talepleri sisteme bağlı kurumlar için sona ermektedir. KPS ile, kamu hizmeti sunan kurum ve kuruluşların tam entegrasyonu ile vergi tahsilatı ve denetiminin kolaylaştırılması, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınabilmesi, sahteciliğin engellenmesi, davalarda kimlik tespitlerinin hızlı ve doğru yapılması sağlanmıştır.²¹¹

MERNİS veri tabanı tarafından anlık güncellenen KPS veri tabanı ile devlet işlerinde birden fazla numara uygulamalarına son veren ve dünyadaki pek çok projeye örnek olarak Türkiye'nin e-devlet otobanı olma özelliği taşıyan MERNİS projesinin, vatandaş odaklı hizmet anlayışına adapte edilmesi sağlanmıştır. Proje hayata geçirildiği andan itibaren tüm kamu kurumlarında tutulan fakat sağlıklı olmayan kişi bilgileri tekleşmekte, bilginin güvenilirliği sağlanmakta ve elektronik ortamda yapılan tüm işlemlerde kimlik doğrulaması KPS üzerinden yapılabilmektedir. Tüm bu hizmetler; kamu hizmetinin hızını artırılmasında, yazışmalarda, postada yada yollarda oluşan kaynak ve zaman israfının önüne geçilmesinde önemli etkenlerdir.²¹²

²¹¹ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **E-Dönüşüm (2003-2007)**, Ankara, 2007, s.15

²¹² Murat, KOCA, "Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Mernis Veri Tabanından Bilgi Alışverişinde Bulunabilmeleri Projesi ve Kimlik Paylaşımı Sistemi Hakkında Teftiş Raporu", www.mahalli-idareler.gov.tr, 13.06.2003. 'dan aktaran EROĞLU, a.g.m., s.86

3.4.2.3. KPS’de Sorgulama Hizmetleri

Kimlik Paylaşımı Sistemi’nden iki farklı yöntem ile sorgulama yapılabilmektedir.²¹³

Web Sayfaları

Kurum ve kuruluş kullanıcıları KPS web sayfalarına girerek sorgulama yapabilmekte ve yazıcıdan ilgili dökümleri alabilmektedirler. Temel sorgulamalar şunlardır;

- T.C. Kimlik Numarasına karşılık kişi bilgileri sorgulama,
- T.C. Kimlik Numarası ile ilgili kişinin açık kaydındaki kişi bilgileri sorgulama,
- Kişi bilgilerine karşılık T.C. Kimlik Numarası sorgulama,
- Kişinin adı, soyadı, baba adı, anne adı, doğum tarihi, doğum yeri ve cinsiyeti gibi bazı bilgilerine karşılık T.C. Kimlik Numarası sorgulama,
- Nüfusa kayıtlı olduğu yer bilgilerine karşılık kimlik bilgileri sorgulama,
- Kimlik Paylaşımı Sisteminden kişinin nüfusa kayıtlı olduğu ilçe, cilt, aile sıra no, birey sıra no bilgilerine karşılık kişi bilgileri ve T.C. Kimlik Numarası sorgulama,
- Nüfus kayıt örneği sorgulama,
- T.C. Kimlik Numarasına veya nüfusa kayıtlı olduğu yer bilgilerine karşılık nüfus kayıt örneğini olaylı veya olaysız olarak sorgulama,
- Nüfus kayıt örneği,
- Kişi kayıt örneği,

²¹³ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, “Kimlik Paylaşımı Sistemi Projesi”, (Erişim) <http://www.nvi.gov.tr/Files/File/KPS/KPS%20Projesi.doc>, 16.03.2009.

- Kişinin ailesini de içeren aile kayıt örneği,
- Kişinin ailesi, anne, baba ve kardeşlerini de içeren nüfus aile kayıt örneği.

Web Servisleri (XML Altyapısı)

Kurum ve kuruluşlar kendi uygulamalarına yaptıkları ekler veya kendi geliştirdikleri uygulamalar ile KPS Web Servislerine erişerek sorgulama yapabilmektedirler. Kurumlar Sorgulama sonucunda KPS'den elde ettikleri verileri kendi uygulamalarında görüntüleyebilmekte veya bu bilgiler ile kendi veri tabanlarını otomatik olarak güncelleyebilmektedirler. Web Servislerinin kullanımı web sayfalarının kullanımına oldukça benzemektedir. Aradaki fark bilgilere WEB tarayıcısı yerine herhangi bir uygulama içerisinde erişilebilmesidir. Web Servisleri ve Web Servislerinin veri iletim formatı olan XML, Uygulama Geliştirme yazılımlarının büyük bir kısmı tarafından desteklenmektedir.

3.4.3. Adres Kayıt Sistemi (AKS)

3.4.3.1.AKS'nin Tanımı ve İşlevleri

Bilgi ve teknoloji çağı olarak adlandırılan 21. yüzyılda bütün alanlarda modernizasyon ve teknolojinin yaygın kullanımı gündeme gelmektedir. Adres ve yerleşim yerine ilişkin çağdaş veri bankalarının oluşturulması, hızlı, etkin ve ekonomik bilgi akışının sağlanması büyük önem taşımaktadır. Kamudaki hizmetlerin, etkin bir şekilde yürütülmesi, adres ve yerleşim yeri bilgilerine sağlıklı bir şekilde ulaşılması ile mümkündür.²¹⁴

²¹⁴ Türkiye Büyük Millet Meclisi Tutanakları, 22.Dönem, 4.Yasama Yılı, 91.Birleşim (Erişim) www.tbmm.gov.tr, 13.03.2009

5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununa dayanılarak oluşturulan Adres Kayıt Sistemi ile Türk Vatandaşları ve Türkiye’de yaşayan yerleşik yabancıların yerleşim yeri ve diğer adres bilgilerinin elektronik ortamda merkezi bir yapı içerisinde güncel olarak tutulması ve adres konusundaki dağınıklığa son verilmesi öngörülmüştür. Bu kapsamda, belediyeler ve il özel idareleri tarafından ülke genelinde numaralama ve levhalama çalışmaları tamamlanarak ulusal adres veri tabanı oluşturulmuştur. Türkiye İstatistik Kurumu tarafından da kişilerin T.C. kimlik numaralarının yerleşim yeri adres bilgileriyle eşleştirilmesi suretiyle alan uygulaması yapılmıştır. Bu veriler, TÜİK’ten devralındıktan sonra İçişleri Bakanlığı’nca elektronik ortamda güncel olarak tutulmaya başlanmıştır.²¹⁵

Nitekim, Adres Kayıt Sisteminin Uygulanması hakkındaki Başbakanlık Genelgesi 21 Mayıs 2008 tarihli Resmi Gazetede yayımlanmıştır. Genelgeye göre, kamu kurum ve kuruluşları Kimlik Paylaşımı Sistemi üzerinden Adres Kayıt Sistemini kullanacaklardır. Genelge; kamu hizmetlerinin sunumu için daha önce vatandaşlardan talep edilen yerleşim yeri ve diğer adres belgesi (ikametgah ilmühaberi) ile nüfus kayıt örneği istenmeyeceğini; kamu kurumlarının bu belgeleri, Kimlik Paylaşımı Sistemi üzerinden elektronik ortamda temin edeceklerini hüküm altına almıştır.

3.4.3.2. Adres Tekliğinin Gerekliliği ve Öngörülen Yaptırımlar

Türk Medeni Kanununun 19. maddesi gereğince “yerleşim yerinin tekliği” ilkesi doğrultusunda Adres Kayıt Sistemi’nde de kişinin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ile eşleştirilen tek bir yerleşim yeri adresi (ikametgah) mevcuttur. Türk Medeni Kanunun 20. maddesinde “bir yerleşim yerinin değiştirilmesi yenisinin edinilmesine bağlıdır.” hükmü gereğince bir kişinin

²¹⁵ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; “Adres Kayıt Sistemi Nedir ve Nasıl Uygulanmaktadır”, (Erişim) <http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Aks.html?pageindex=8>, 15.05.2009.

sistemde kayıtlı bulunan daha önceki adresi yeni adres beyanı ile otomatik olarak arşivlenmek üzere silinmektedir. Bu çerçevede kişinin birden fazla yerleşim yeri adresinin olması mümkün değildir. Kişinin yeni bir yerleşim yeri adresi beyan etmediği sürece sistemde yer alan yerleşim yeri adresi tüm iş ve işlemlerde esas alınmaktadır.

5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu'nun 67. maddesi; "Gerçeğe aykırı yerleşim yeri veya cüzdan talep belgesi veren köy veya mahalle muhtarları ile herhangi bir işlem sebebiyle nüfus müdürlüğüne gerçek dışı beyanda bulunanlar ve bunlara tanıklık edenler altı aydan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Adrese ilişkin yükümlülükleri yerine getirmeyen ve yasaklara aykırı hareket eden kamu görevlileri 26.9.2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun kamu idaresinin güvenilirliğine ve işleyişine karşı suçlara ilişkin hükümlerine göre cezalandırılır." hükümlerini getirmiştir. Ayrıca söz konusu Kanunun 68. maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi gereğince; Kanunun 50. maddesinde belirtilen yükümlülüklerini yerine getirmeyen kişilere 250 YTL, gerçeğe aykırı beyanda bulunanlara 500 YTL idari para cezası verilmesi öngörülmüştür. Gerçekdışı veya seçmen kaydırılması amacı ile yapılan adres değişikliklerinde ilgililer hakkında yukarıdaki madde hükümleri doğrultusunda işlem yapılacağı belirtilmektedir.²¹⁶

3.4.3.3. Adres Kayıt Sisteminin Sağladığı Faydalar²¹⁷

Bir ülkenin sosyal ve ekonomik yapısını belirlemeye yönelik olarak yapılan tüm araştırmalarda olduğu gibi, tüm kamu kurum ve kuruluşlarının

²¹⁶ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; "Adres Kayıt Sistemi Nedir ve Nasıl Uygulanmaktadır", (Erişim) <http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Aks.html?pageindex=8>, 15.05.2009.

²¹⁷ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; "Adres Kayıt Sisteminin Faydaları" (Erişim) <http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Aks.html?pageindex=8>, 15.05.2009.

yapacakları hizmetlerde, adreslerin ve adres sisteminin oluşturulması ve adres niteliklerinin güncel olarak takibi büyük önem taşımaktadır. Bu amaçla uygulanmakta olan AKS'nin faydaları şu şekilde sıralanabilir:

- Kaynaklar etkin kullanılmaktadır.
- Yerleşim yeri bazında güncel nüfusun nitelik ve niceliklerine ilişkin güvenilir istatistik üretilmektedir.
- Adres ve nüfus tek merkezden takip edilmektedir.
- Sayımlarda eve kapanma zorunluluğu ortadan kalkmıştır.
- Adres kayıtlarının doğru tutulmamasından, yanlış adres beyan edilmesinden, bilgi kirliliğinden ya da adres bileşenlerinin çok sık değişmesi sonucu ortaya çıkan adres karmaşası yüzünden oluşan ekonomik kayıp önlenmiştir.
- Nüfus sayımı ve tespitlerinde seçmen kütüklerinin oluşturulması ve güncelleştirilmesinde ki ek maliyet yükü ortadan kalkmıştır.
- Tahsilatlar için gönderilen tebligatların ilgisine adres eksikliği nedeniyle geç ulaşması ya da hiç ulaşmamasından kaynaklanan gelir kaybı ve kaçakları önlenerek vergi gelirlerinin artırılması sağlanacaktır.
- Kamu yatırımlarının planlanması ve uygulanması gerçek veriler ışığında olacağından kayıp ve kaçaklar önlenecektir.
- Kamu hizmetlerinin etkin ve verimli yürütülmesi sağlanacaktır.
- Kamu kurum ve kuruluşlarının entegre bir e-devlet yapısına ulaşması sağlanacaktır.
- Kamusal denetim mekanizmaları daha etkin çalışacaktır.

3.4.4. Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlık Kartı Projesi

3.4.4.1. Vatandaşlık Kartı Tanımı

28.7.2006 tarihli ve 26242 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Toplumu Stratejisinin eki eylem planında 46 numaralı eylem olarak "Vatandaşlık Kartı; Pilot Uygulaması ve Yaygınlaştırılması" eylemine yer verilmiş, eylemin sorumlu kuruluşu olarak İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü belirlenmiştir. Eylem kapsamında;²¹⁸

1. Biyometrik unsurlar da içeren elektronik vatandaşlık kartının kimlik doğrulama için kullanımının sağlanması ve tüm kimlik doğrulama fonksiyonlarının tek bir elektronik kartta toplanması,
2. Pilot uygulamanın sosyal güvenlik alanında hayata geçirilmesi ve yaygınlaştırma çalışmalarının bu uygulamanın sonuçlarına göre yapılması,

hedeflenmiştir.

Bu kapsamda, TÜBİTAK tarafından Elektronik Kimlik Doğrulama Sistemi projesi kapsamında geliştirilen Vatandaşlık Kartının, yakın gelecekte kanuni olarak Nüfus cüzdanının yerine geçerek vatandaşlık kartı olarak kullanılması planlanmaktadır.²¹⁹ Vatandaşlık kartının, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda güvenli ve güvenilir altyapılar üzerinde vatandaş odaklı ve kaliteli olarak sunulmasını sağlaması, vatandaşın günlük yaşamdaki iş ve işlemlerini kolaylaştırarak hızlandırması, aynı zamanda hizmet sunumunda vatandaşların

²¹⁸ T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006, s.21

²¹⁹ TÜBİTAK; "T.C. Kimlik Kartı Tanıtımı", (Erişim) <http://www.ekds.gov.tr/kimlik/tanim.jsp>, 16.05.2009.

kimliğinin geleneksel yöntemler ile doğru olarak saptanamamasının getirdiği usulsüzlüklerin de önlenmesi amaçlanmaktadır.²²⁰

Vatandaşlık Kartı, vatandaşa ait nüfus bilgilerinin kartın üzerindeki yonga üzerine güvenli bir şekilde kaydedilmesi ve bu işlemten sonra yetkisiz kimseler tarafından yeniden üretilmesini yada bilgilerinin değiştirilmesini olanaksız hale getirecek şekilde tasarlanması esasına dayanan, kamu hizmeti sağlayacak kurumların uzaktan (elektronik olarak) sundukları hizmetlerden faydalanabilmek için, kişisel kimlik doğrulama amacıyla kullanılması amaçlanan görsel ve mantıksal güvenlik unsurlarına sahip olan bir akıllı karttır. Bununla birlikte vatandaşlık kartının, kamu hizmeti sağlayacak kurumların birbirlerine sundukları hizmetlerden faydalanabilmesi için, e-devlet yapısı kapsamında alt yapıyı destekleyeceği öngörülmektedir. Kamu kurumlarının hizmet sunum sürecinin başlayabilmesi vatandaşın ancak bu kart vasıtasıyla kendini sisteme tanıtmayıyla mümkün olabilecektir. Kartta saklanacak bilgiler sayesinde bazı hizmetlerin alımını/sunumunu kolaylaştıracaktır.²²¹

3.4.4.2.Vatandaşlık Kartı Pilot Uygulaması

Tasarlanan Vatandaşlık Kartı ve Elektronik Kimlik Doğrulama Sistemi'nin tüm ülke geneline yaygınlaştırılmadan önce eylem kapsamındaki pilot çalışmada projenin küçük ölçekli bir uygulaması gerçekleştirilerek projenin işleyişi hakkında bilgi edinmek ve gerekirse iyileştirilmeye gidilmesi amaçlanmıştır.²²² Bu çerçevede, Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı pilot çalışmalarına 4 Temmuz 2007

²²⁰ T.C. Başbakanlık; “2007/16 sayılı Genelge, 04.07.2007 tarih ve 26572 sayılı Resmi Gazete”, (Erişim) <http://rega.basbakanlik.gov.tr>, 18.05.2009.

²²¹ TÜBİTAK; “T.C. Kimlik Kartı Tanıtımı”, (Erişim) <http://www.ekds.gov.tr/kimlik/tanim.jsp>, 16.05.2009.

²²² TÜBİTAK; “T.C. Kimlik Kartı Tanıtımı”, (Erişim) <http://www.ekds.gov.tr/pilotuygulama/>, 16.05.2009.

tarihli ve 26572 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 2007/16 No'lu Başbakanlık Genelgesi uyarınca başlanılmıştır.

Pilot uygulaması üç aşamada yürütülen projenin birinci aşamasında TUBİTAK UEKAE tarafından geliştirilen işletim sistemi uygulamaları ile Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı ve kart okuyucularının test çalışmaları yapılmıştır. İkinci aşaması, 01.09.2008-05.12.2008 tarihleri arasında Sosyal Güvenlik Kurumu ile Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen ve Bolu ili Merkez İlçesinde yerleşik 14.000 vatandaşa kimlik kartı verilerek gerçekleştirilmiştir. Bolu ilindeki vatandaşların tamamını kapsayacak pilot uygulamanın 3. ve son aşaması 31.08.2009 tarihinde başlatılarak Mayıs 2010'da tamamlanması planlanmaktadır. Pilot uygulamada verilen kimlik kartları sadece Bolu ilindeki sağlık ve sosyal güvenlik kurumlarında kullanılmaktadır.²²³

3.4.4.3. Vatandaşlık Kartı Özellikleri ve Güvenlik Unsurları

Vatandaşlık Kartının özellikleri şu şekilde sıralanabilir:²²⁴

- Vatandaşlık Kartı, taklit edilemez olmakla beraber, tahrip ya da tahrif edildiğinde tespit edilmesine imkan veren görsel ve mantıksal güvenlik özelliklerine sahiptir.
- Vatandaşlık Kartı, en az 10 yıl dayanıklılığa sahip malzemeden üretilmiş olan kart gövdesine sahiptir.

²²³ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; “T.C. Kimlik Kartı Bolu İli Pilot Uygulaması”, (Erişim) www.nvi.gov.tr, 15.05.2009.

²²⁴ TUBİTAK; “T.C. Kimlik Kartı Tanıtımı”, (Erişim) <http://www.ekds.gov.tr/kimlik/ozellikler.jsp>, 16.05.2009.

- Vatandaşlık Kartı, vatandaşın rahatlıkla taşımaya ve kullanmasına olanak verecek şekilde, kimlik kartları için belirlenen uluslararası standartlara uygun olacak şekilde, standart bir akıllı kart boyutlarındadır.
- Vatandaşlık Kartı, vatandaşa ait nüfus ve fotoğraf bilgilerinin kartın üzerindeki yonga üzerine güvenli bir şekilde kaydedilmesine imkan verir ve bu bilgilerin yetkisiz kişiler tarafından erişilmesini ve değiştirilmesini olanaksız hale getirir.
- Vatandaşlık Kartı, vatandaşa ait nüfus ve fotoğraf bilgilerinin ön yüzünde ve arka yüzünde bulundurulması ile kolay, hızlı ve güvenli görsel kullanım sağlamaktadır.
- Vatandaşlık Kartı, kamu kurum ve kuruluşlarında uzaktan (elektronik) sağlanan hizmetlerin kullanımı sırasında, vatandaşlar için kişisel kimlik doğrulama amacıyla kullanılacaktır.
- Vatandaşlık Kartı, standart bir akıllı kartın sunduğu bütün güvenlik özelliklerini desteklemektedir. Kart içerisinde yer alacak elektronik veriler PIN ve PUK korumalı olarak saklanacaktır.
- Vatandaşlık Kartı, sahibinin doğrulanmasını Parmak vektörü veya PIN yardımıyla gerçekleştirir.
- Vatandaşlık Kartı ön yüzünde ve arka yüzünde yer alan bölgeler ve bölgeler içerisindeki bilgiler, Avrupa Birliği tarafından belirlenen standartlara uygun olarak geliştirilmiştir.
- Vatandaşlık Kartı, ilk olarak sağlık ve sosyal güvenlik kurumu uygulamalarında kullanılmaktadır. Vatandaşların, provizyon işlemleri sırasında nüfus cüzdanları yerine Vatandaşlık Kartlarını kullanması suretiyle, muayene kayıtları açılacaktır. Muayene sonucunda elektronik olarak girilen reçetelerin, yine Vatandaşlık Kartı kullanılarak eczanelerden temin edilmesi sağlanacaktır.

*Elektronik güvenlik unsurları ise şunlardır;*²²⁵

- Kart sahibini karta karşı doğrulamak için PIN,
- Kart yönetim sistemini karta karşı doğrulamak için PUK,
- Kimlik doğrulama işlemlerinde bütünlük ve güvenlik amacıyla açık anahtar altyapısı kullanımı,
- Kart sahibinin kimliğini harici bir uygulamaya karşı korumak için Kart sahibinin tek belirleyicisi,
- Kart sahibini karta karşı doğrulamak için biyometrik verinin kullanılması (İki adet parmak izi ve iki adet damar izi),
- Sayısal imza için asimetrik anahtar çifti ve ilişkili sertifika

gibi unsurlar vatandaşlık kartı sisteminin elektronik güvenlik unsurları olarak belirtilmektedir.

3.5. MERNİS PROJESİ UYGULAMALARININ DİĞER KAMU HİZMETLERİNE YANSIMASI

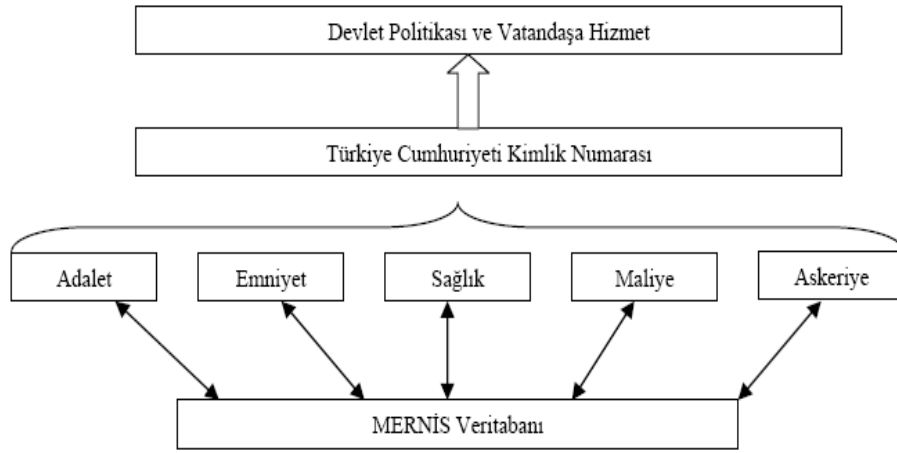
MERNİS Projesi, e-Türkiye bilgi sisteminin en önemli parçası olarak görülmektedir. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarının uygulamaya koyduğu projelerde kurulan bilgi sistemleri, bu projenin altyapı ve çalışmalarına bağlı olarak sürdürülmekte ve kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde önemli katkılar sağlamaktadır.

MERNİS Projesi, Ulusal Bilgi Sistemi'nin de altyapısını oluşturmaktadır. 2000 yılında büyük bir hız kazanan ve günümüzde işlevselliği gittikçe artan proje ile nüfus kütükleri üzerinde tam bir denetim kurulmakta ve nüfus kütüklerini

²²⁵ TUBİTAK; "T.C. Kimlik Kartı Tanıtımı", (Erişim) <http://www.ekds.gov.tr/kimlik/guvenlik.jsp>, 16.05.2009.

güvenilir belgeler haline getirilerek hizmette hız ve verimliliğin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu bağlamda, kamu kuruluşları arasında bilgi alışverişini kolaylaştırmak ve kamu kuruluşlarının işlemlerini verilen kimlik numarası ile hızlandırmak da temel hedefler arasındadır. MERNİS Projesi kamu kurum ve kuruluşları arasında anahtar olarak görev yapacak bilgi alışverişinin gerçekleştirilmesine olanak sağlamaktadır.²²⁶

Tablo-8 : MERNİS Projesi ve Kamu Kurumları ile İlişkisi



Kaynak: İçişleri Bakanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü

Şekilde de görüldüğü gibi kamu kurumları MERNİS veritabanını kullanarak devlet politikaları ve vatandaşa sunulan hizmetlerin yerine getirilmesinde kolaylık, ucuzluk, etkinlik ve verimlilik sağlayabilmektedirler. Bu işlerin yerine getirilmesinde de özellikle T.C kimlik numarası önemli bir anahtar rol oynamaktadır. Burada özellikle MERNİS Projesinin bir sonraki adımı olan

²²⁶ H.Tuğba, EROĞLU; “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:62, s.83-106.

Kimlik Paylaşımı Sistemi bu işleyişte önemli bir rol üstlenmektedir. Daha önce de değinildiği üzere, Kimlik Paylaşımı Sistemi projesi ile Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü vatandaşların kimlik bilgilerini elektronik ortamda tüm kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetine sunmaktadır. Talep eden kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren kurumlar bu bilgileri kullanabileceklerdir. Kimlik Paylaşımı Sisteminden Maliye Bakanlığı, Türkiye İstatistik Kurumu, Sosyal Güvenlik Kurumu, ÖSYM, Adalet Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı gibi pek çok kamu kurum ve kuruluşları yararlanmaktadır.²²⁷

Ekli-2'deki tablodan²²⁸ da görüleceği üzere pek çok kurum ve kuruluş hazırladıkları e-devlet projelerinde MERNİS Projesinden yararlanmaktadırlar. Bu projelerden bazılarına içerik olarak şu örnekler verilebilir:

3.5.1.UYAP ve Adalet Hizmetleri

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ile adalet hizmetlerinin hızlı, güvenilir, etkin ve ekonomik olarak yürütülmesi amacıyla yargının görevinin en az maliyetle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması için mahkemelerin, Cumhuriyet başsavcılıklarının ve diğer yardımcı birimlerin çağın en son teknolojik olanaklarına kavuşturulması hedeflenmektedir. Bu kapsamda, yargı sistemindeki tıkanmanın önemli ölçüde veya büyük oranda aşılması amacıyla yargı sisteminde, karar verme sürecinin hızlanması, verilen kararların daha doğru ve daha acil olmasının sağlanması, devletin gücüne olan inancın güçlendirilmesi ve itibarının artırılması ile personel, haberleşme ve kırtasiye

²²⁷ EROĞLU; a.g.m., s.95

²²⁸ EK-2'deki tabloda MERNİS Projesinden Doğrudan ve Bilgi Yönüyle Yararlanabilecek Bazı Projeler bulunmaktadır.

giderlerinden ve zamandan tasarruf sağlanması projeden temel beklentiler olarak ifade edilmektedir.

Hedeflenen proje sistem çatısı kurulduğunda, dava adliyeye intikal ettiği andan itibaren elektronik ortama geçecek, tekrarlardan kaçınılanacak, Cumhuriyet savcılığında hazırlık soruşturması safhasında girilen bilgiler kamu davası açıldığında mahkeme aşamasında tekrar bilgisayara girilmeyecektir.²²⁹ Bu durum ise, mahkemelerin vatandaşlara ilişkin ihtiyaç duyduğu nüfus bilgilerinin MERNİS'ten Kimlik Paylaşımı Sistemi aracılığıyla anında temin edilmesi gerçekleşmiş olacaktır.

MERNİS aracılığıyla vatandaşlarla ilgili bilgilerin temin edildiği UYAP, 2009 yılında gerçekleştirilen Avrupa 4. E-Devlet Ödülleri yarışmasında en iyi uygulamalar kategorisinde finalist olarak seçilmiş, kamuoyu ödülü kategorisinde ise birinciliğe layık görülmüştür. UYAP'ın bir parçası olan SMS Bilgi Sistemi ile vatandaşlar ve avukatlar SMS mesajları ile davalar ve dava dosyaları hakkında bilgi alabilmekte, duruşma tarihlerini öğrenebilmekte, icra takibi hakkında bilgi alabilmekte ve davalardaki son gelişmeleri takip edebilmektedir. Böylelikle vatandaşlar, mahkemelere gitmeden kendileriyle ilgili her türlü adli işlem hakkında anında bilgilendirilmektedir.²³⁰

Öte yandan, proje kapsamında tüm mahkeme kararlarının internet ortamında ücretsiz olarak kamuoyu ile paylaşılmasının sağlanması gerekmektedir. Bu sayede, vatandaşlar tarafından kendisini ilgilendiren

²²⁹ T.C. Adalet Bakanlığı; “Ulusal Yargı Ağı Projesi”, (Erişim) <http://www.uyap.gov.tr/genelbilgi/genel.html>, 19.05.2009.

²³⁰ Avrupa Komisyonu, **E-Devlet Raporu**, Kasım 2009, Ankara, s.3

ilgilendirmesiz tüm mahkeme kararlarına erişme imkanı sağlanmış olacak, bu alandaki mevcut boşluk da UYAP aracılığıyla doldurulmuş olacaktır.

3.5.2. VEDOP ve Vergi Hizmetleri

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, Vergi Dairesi Tam Otomasyonu Projesi (VEDOP) ile birlikte vergi dairelerindeki tüm işlemlerin bilgisayar yardımı ile yapılmasını sağlayan, Gelir İdaresi Başkanlığı Bilgi İşlem Dairesinde bir karar, destek ve yönetim bilgi sistemi kurulmasını gerçekleştiren, entegre bir bilgi sistemini oluşturmuştur. Uygulamaya konulan VEDOP ile vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayarla yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ile bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar, destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması hedeflenmiştir.²³¹

Projenin uygulanması kapsamında vatandaşlardan en çok bilgisine başvurulacak kaynak ise vergi kimlik numaralarıdır. Ancak, 29.08.2006 tarih ve 26274 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 3 numaralı Vergi Kimlik Numarası Genel Tebliği ile Türkiye Cumhuriyeti tabiyetinde bulunan gerçek kişiler bakımında vergi kimlik numaraları ile Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaralarının eşleştirilmesi sonucunda, vergi dairesi kayıtlarında Türkiye Cumhuriyeti tabiyetinde bulunan gerçek kişilerin vergi kimlik numaraları on bir haneli rakamdan oluşan Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasına dönüştürülmüş olup,

²³¹ Mahmut, ÖZBEK; “E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi”, Tokat, Gaziosmanpaşa Ünv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007, s.50.

1.7.2006 tarihinden itibaren vergi dairelerince fiilen Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası kullanılmaya başlanılmıştır.²³²

Bu nedenle VEDOP kapsamında gerçekleştirilen vergi hizmetleri sırasında vatandaşların işlemlerinin hızlı bir biçimde yerine getirilmesinde T.C. kimlik numaralarının kurum tarafından da bilinmesi önem arz etmektedir. MERNİS yoluyla elde edilebilen T.C. kimlik numaraları iş ve işlemlerin daha sağlıklı yerine getirilmesini sağlayacaktır.

3.5.3. MEB-SİS ve Eğitim Hizmetleri

Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi (MEBSİS) ile, Bakanlığın hizmetlerinin, bilişim teknolojilerinden yararlanılarak daha etkin hale getirilmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda personel sistemi, yüksek öğretim sistemi, dış ilişkiler sistemi, bütçe sistemi, idari ve mali işler sistemi, işletmeler sistemi, iller ve ilçeler yönetim bilgi sistemi ve sosyal işler sistemi adıyla elektronik ortamda faaliyet gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlerin uygulaması sırasında ilgililer, kendilerine verilen bir MEBSİS numarası ile verilen hizmetlerden faydalanmaktaydı. Ancak, MEBSİS numarası yerine MERNİS'ten T.C. kimlik numarası uygulaması çalışmalarının tamamlanması ile diğer kamu kuruluşları ile hızlı ve sağlıklı veri aktarımı gerçekleşmiş olacaktır.²³³

Ayrıca, Milli Eğitim Bakanlığı 2009-2010 eğitim-öğretim yılında okula yeni başlayan öğrencilerin kimlik ve adres bilgilerini, Kimlik Paylaşımı Sistemi

²³² Nesrin, YARDIMCI SARIÇAY; “Ar-Ge Bülten”, İzmir, **Ekonomi**, İzmir Ticaret Odası, 2006, s.5

²³³ Milli Eğitim Bakanlığı, (Erişim)

http://ilsis.meb.gov.tr/MEBSIS/MEBSIS_dosyalar/frame.htm?ref=akmkozmetik.com, 19.05.2009

vasıtasıyla MERNİS, Adres Kayıt Sistemi ve e-okul veritabanları arasında veri paylaşımı ve birlikte çalışabilirliğin sağlanmasıyla, elektronik ortamda almış ve otomatik olarak ikametlerine en yakın okula kayıtlarını gerçekleştirmiştir.²³⁴

3.5.4. POL-NET ve Güvenlik Hizmetleri

Polisin kendisini ilgilendiren bilgilere Türkiye'nin her yerinden hızlı bir şekilde ulaşmasını sağlamak amacıyla kurulmuş emniyet teşkilatının bilişim altyapı sistemidir. Pol-Net sayesinde ulusal ve uluslararası bilgi ağları ve bilgi bankaları üzerinden sorgulama yapacak şekilde hazırlanan Pol-Net, günümüzde Türkiye'deki bilgi toplumu altyapı projelerinin en önemlilerinden birisi olarak kabul edilmektedir.²³⁵

Pol-Net projesiyle birlikte bilgi sistemi veri tabanı birbirleriyle bağlantılı olmayan dağınık bir yapıdayken; şahıs, olay ve eşya ana başlıkları altında emniyet kurumları birbirleriyle bağlantılı hale gelmiştir. Böylece polis uygulamaları açısından önem taşıyan tüm bilgiler sistematik biçimde veri tabanına girilerek sorgulanabilmekte; parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi dokümanlar Pol-Net üzerinden Türkiye'nin her köşesindeki polislere anında sunulabilmektedir.²³⁶ Sistemin işlevselliğini gerçekleştiren önemli bir veri tabanı ise MERNİS altyapısıdır. Bu veri tabanından elde edilen vatandaşlara ait T.C. kimlik numaraları, sistemin uygulanmasında yararlanılan en önemli unsur olarak görülmektedir.

²³⁴ Avrupa Komisyonu, **E-Devlet Raporu**, Kasım 2009, Ankara, s.3

²³⁵ Emniyet Genel Müdürlüğü; **2. Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara, Görsel Tanıtım, 2005, s. 125

²³⁶ Emniyet Genel Müdürlüğü; a.g.m., s. 127

3.5.5. TSBS ve Sağlık Hizmetleri

Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi (TSBS), Sağlık Bakanlığı'nın sağlıkta dönüşüm programı çerçevesinde sağlık hizmetlerini etkili, verimli ve eşitlikçi paylaşıma uygun şekilde organizasyonu, finansmanının hazırlanması ve sunulması amacıyla hazırlanmıştır. Sağlık Bakanlığı'na göre, sağlıkta dönüşüm programının temel amacı, karar sürecinde bilgiye erişimin kolay ve hızlı bir biçimde sağlanması yoluyla politikaların belirlenmesinde etkinliğin sağlanmasıdır.²³⁷

Sektörler arası işbirliği ile ulusal sağlık bilgi sistemi altyapısını oluşturmak amacıyla kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve özel sektörden temsilcilerin katılımı ile 30 Ocak 2003 tarihinde TSBS çalışmaları başlatılmıştır. Buradaki temel amaç, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağlık alanında etkin ve verimli bir şekilde kullanımını sağlayarak, erişim hakları tanımlanmış yetkili kişi ve kuruluşlarca ulaşılabilir, tüm vatandaşları kapsayan, her bireyin sağlıkla ilgili güncel ve doğru bilgiler ile kendi bilgilerine erişebildiği, doğum ile başlayıp tüm yaşam süresince oluşan sağlıkla ilgili verilerin tüm ülkeyi kapsayacak sağlık özel ağı üzerinden paylaşılmasıdır.²³⁸ Bu sistem bir taraftan sağlık bilişim projelerindeki standartları belirlenmiş olan veriler sayesinde meydana gelecek sağlık olaylarından zamanında haberdar olunacak ve olması muhtemel sağlık risklerine karşı hızlı önlem almak mümkün olacaktır.²³⁹

²³⁷ Nihat, AKPINAR; T.C. Sağlık Bakanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanı, (Erişim) <http://www.turkmia.org/eski/kongre/konusma/akpinar.pdf>, 12.03.2006.

²³⁸ Nihat, YURT; "Tıp Bilişimi", (Erişim) www.turkmia.org/file/151e_saglik_yurt.ppt, 12.06.2003.

²³⁹ Nihat, AKPINAR; T.C. Sağlık Bakanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanı, (Erişim) <http://www.turkmia.org/eski/kongre/konusma/akpinar.pdf>, 12.03.2006.

Bu çerçevede gerçekleştirilecek olan alt projelerin faydalanacağı önemli bilgi sistemi kaynaklarından birisi de MERNİS veri tabanıdır. Gerek istatistiki verilerin hazırlanmasında ve gerekse sağlık hizmetlerinden faydalanma bakımından vatandaşların hızlı bir biçimde yararlanmaları T.C. kimlik numaralarının kullanılmasıyla mümkün olacaktır.

3.5.6.E-Pasaport Hizmetleri²⁴⁰

Türkiye'nin de üyesi olduğu ve 190'dan fazla üyesi olan Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü ICAO tarafından alınan tavsiye kararı uyarınca en geç 1 Nisan 2010 tarihinden itibaren tüm üye ülkelerin Makinede Okunabilir Pasaport (MOP) üretimine başlamaları gerektiği belirtilmektedir. Makine tarafından okunamayan pasaportların ise tüm dünyada 24 Kasım 2015 tarihinde itibaren yürürlükten kaldırılmaları öngörülmüştür.

"Çipli pasaport", "biyometrik pasaport" ya da "elektronik pasaport" olarak da bilinen e-Pasaportlar ise eski tip pasaportların kimlik sayfalarında bulunan pasaport numarası, ad, soyad, uyruk, doğum tarihi, kimlik no, düzenleyen makam, düzenlenme ve geçerlilik tarihi vb. kişisel kimlik ve pasaport bilgilerinin yanı sıra içinde fotoğraf, parmak izi, imza gibi biyometrik verilerin saklanabildiği ve daha ileri güvenlik düzeyi bulunan yongalı (çipli) pasaportlardır.

Türkiye'de, 1 Haziran 2010 tarihi itibarıyla e-pasaport uygulamasına geçilmiştir. Tüm dünyada e-pasaportların kullanıma girmesine ve bu sayede belge güvenliğinin artmasına bağlı olarak giderek artan sayıdaki ülkede sınır geçişlerinde otomatik pasaport okuma/tanıma sistemleri kullanılmakta ve böylece pasaport kontrol işlemleri hızlanmaktadır. Türkiye'nin de e-pasaport

²⁴⁰ (Erişim) <http://www.epasaport.gov.tr/>, 15.6.2010

retmesiyle vatandaşların seyahatlerinin daha sratlı ve kolay hale gelmesi amaçlanmaktadır.

E-pasaport çalışmalarında MERNİS projesinin bir uygulaması olan T.C. kimlik numarasının uygulamalarda önemli bir yeri vardır. Kişisel bilgilerin ve pasaport bilgilerine esas teşkil eden verilerin derlenmesinde T.C. kimlik numarası kullanılarak kişi bilgilerine en sağlıklı yoldan ulaşılabilmektedir. E-pasaport uygulamasında vatandaşların en doğru ve ayrıntılı bir biçimde bilgilendirilmesi amacıyla İçişleri Bakanlığı ve Dışışleri Bakanlığı tarafından “www.epasaport.gov.tr” adresli web sitesi kullanıma açılmıştır. Bu site aracılığıyla; başvurular esnasında vatandaşların beklememeleri için T.C. kimlik numarası ile çevrim-içi olarak randevu alınabilmekte, bilgi talebinde bulunulabilmekte, bununla birlikte “Online Başvuru İzleme” yoluyla vatandaşlar başvurularının hangi aşamada olduğunu öğrenebilmektedirler.

3.6. MERNİS PROJESİNİN KAMU HİZMETLERİNE KATKISI BAğLAMINDA DEğERLENDİRİLMESİ

Günümüze kadar nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinde bürokrasinin azaltılması ve işlemlerin hızlandırılması ile ilgili olarak pek çok çalışma yürütülmüş ve bu çalışmaların kamu hizmetlerinin sunumunda getirdiği yenilikler vatandaşın günlük hayattaki iş ve işlemlerini kolaylaştırmıştır. Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü verilerinin²⁴¹ de işiğında gerçekleştirilen hizmetlerin bu bölümde bir değerlendirilmesi yapılacaktır.

²⁴¹ İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetlerinde E-Dönüşüm (2003-2007)**, Ankara, 2007, s.25-27.

MERNİS projesinin getirdiği en önemli yeniliklerin başında Türkiye Cumhuriyeti Kimlik numarası uygulaması gelmektedir. Bugün yaşamın her alanında kullanılan T. C. kimlik numarası kişiyi tanımlar tek numara olmuştur. Böylece birçok numara kullanılması uygulamasına da son verilmiştir. Kurumlar ve diğer tüzel kişiler artık işlemlerde T.C. kimlik numarasını kullanmaktalar ve bu konudaki karmaşa da bir çözüme kavuşmuş olmaktadır. Nitekim, Maliye Bakanlığı gerçek kişiler için vergi numarası yerine T.C. kimlik numarası kullanacağını bir tebliğ ile kamuoyuna duyurarak 2007 yılı Ocak ayından itibaren ‘gerçek kişiler’ için vergi numarası yerine T.C. kimlik numarası kullanılması sağlanmıştır. T.C. kimlik numarasının kamu ve tüzel kişilerce kullanılmasının zorunlu hale getirilmesi ile yapılacak her türlü seçimlerde T.C. kimlik numarasının kullanılması sonucunda mükerrer oy kullanılması kaygısı da ortadan kaldırılmıştır.

MERNİS Projesi çevrimiçi uygulaması ile artık kişinin nüfusa kayıtlı olduğu yer nüfus müdürlüğü ile yazışma yapılması sona ermiştir. Bugün Çankırı ili Ilgaz İlçe Nüfus Müdürlüğünde kaydı bulunan bir vatandaşımız Ankara ili Yenimahalle İlçe Nüfus Müdürlüğüne yapmış olduğu müracaat ile nüfus kayıt örneğini ve nüfus cüzdanını çok kısa bir sürede alabilmesi imkanı sağlanmaktadır. Aynı şekilde, doğum olayı da bir kaç dakika içinde tescil edilebilmektedir. Günümüzde vatandaşlar, nerede kayıtlı olurlarsa olsunlar, bulundukları yer nüfus müdürlüklerinden hizmet almaları mümkün hale gelerek işlemlerde sürat ve etkinlik sağlandığı görülmüştür. Bu kapsamda, nüfus müdürlüklerinin birbirleriyle elektronik ortamda iletişim kurmaları sonucunda da faks ve posta işlemleri ortadan kaldırılmıştır. Böylece vatandaşların bu konuda yapmış oldukları masraflar ortadan kaldırılmıştır.

Diğer taraftan, MERNİS veritabanı yoluyla elde edilen güncel veriler sayesinde Türkiye’de yapılacak her türlü yatırım ve planlamalar gerçek bilgiler ışığında yapılabilecektir. Böylece yakın gelecekte okula kaydolacak öğrencilere

ait listeler sistemden elde edilebilecek, seçmen kütükleri veri tabanında yer alan bilgiler ışığında düzenlenebilecektir. Bu durum, bu tür konularda yapılan harcamaları ortadan kaldıracağından ekonomiye büyük katkı sağlayabileceği gibi hizmette de açıklık sağlanacaktır.

Öte yandan, Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS) ile kamu kurum ve kuruluşlarının ihtiyaç duydukları kişi bilgilerine elektronik ortamda hızlı bir biçimde erişebilmeleri sağlanmıştır. Bu sayede, MERNİS veri tabanındaki bilgilerin kurumlar tarafından tekrar edilmesi önlenerek, bu iş için harcanan mesai, teknik araç ve gereç ile iletişim giderlerinden çok büyük oranda tasarruf edilmektedir. Ayrıca, KPS uygulamaları neticesinde kurumların nüfus kayıt örneği talep etmesi uygulamasına da son vermiştir. LYS, OKS, KPSS gibi büyük sınavlarda Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası ve kişinin diğer bilgileri KPS'den güncel olarak alınabilmektedir.

Sonuç olarak, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne öngörülen hedeflere ulaşılması halinde bütün iş ve işlemlerin elektronik ortamda ve hatasız olarak yapılabilmesi mümkün hale gelecektir. Tüm kamu kurum ve kuruluşlarının sisteme tam anlamıyla entegre olmaları durumunda nüfus kayıt örneği istenmesi, ikametgah ilmuhaberi (yeni adıyla yerleşim yeri belgesi) istenmesi, nüfus cüzdanı örneği istenmesi, uyrukluk durumu sorgulanması, nüfus cüzdanı seri numarasının ve diğer bilgilerin sorgulanması gibi uygulamalara gerek kalmayacaktır. Bu sayede vatandaşın yaşamı kolaylaştırılacak, memnuniyeti sağlanacak, kamu kuruluşları arasında da bu tür bilgiler saniyelerle ifade edilen sürelerde elde edilebilecek, bu konudaki kırtasiye ve diğer işlemler ortadan kaldırılacaktır. Nitekim, Adres Kayıt Sisteminin Uygulanması hakkındaki Başbakanlık Genelgesinin 21 Mayıs 2008 tarihli Resmi Gazetede yayımlanmasıyla birlikte kamu kurum ve kuruluşlarının Kimlik Paylaşımı Sistemi üzerinden Adres Kayıt Sistemini kullanacakları öngörülmüştür. Ayrıca genelge, kamu hizmetlerinin sunumu için daha önce

vatandaşlardan talep edilen yerleşim yeri ve diğer adres belgesi (ikametgah ilmühaberi) ile nüfus kayıt örneği istenmeyeceğini; kamu kurumlarının bu belgeleri, Kimlik Paylaşımı Sistemi üzerinden elektronik ortamda temin edeceklerini hüküm altına almıştır.

SONUÇ

Küreselleşme ile birlikte günümüzde bilgi teknolojilerinde yaşanan önemli gelişmeler ülkelerin; değişime hızla uyum sağlayabilen, bilgiye nitelikli insan gücüyle ulaşabilen, bilgiyi üreten ve kullanabilen bir bilgi toplumuna yönelme gerekliliğini ortaya koymuştur. Toplumda meydana gelen değişimin kamu yönetimine de yansması kaçınılmaz olduğundan, kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması konusu e-devlet adıyla yeni bir yapıyı ortaya çıkarmıştır.

Kamu hizmetlerinin çevrimiçi olarak vatandaşa ulaştırılması şeklinde tarif edilen e-devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin daha verimli, etkin, hızlı, şeffaf, erişilebilir biçimde üretilmesini ve sunulmasını olanaklı kılan; vatandaşın istek ve görüşlerini dikkate alarak daha katılımcı ve demokratik bir yönetim anlayışını getiren bir model olarak modern kamu yönetim sistemlerince benimsenmektedir. Ancak, uygulama bakımından, her yeniliğin ortaya çıkışı ve kabullenilmesi sürecinde yaşanıldığı gibi, e-devlet modelinin uygulanma sürecinde de bazı sorunlarla karşılaşılması kaçınılmazdır. Yasal, teknik altyapı ve sistemin işleyişine ilişkin idari sorunlar, bürokratik direnç, personelin eğitimi ve uyumu, vatandaşın eşit ve yaygın olarak çevrimiçi işlemlere ve hizmetlere erişimi, yeterli mali kaynağın bulunmaması gibi sorunlar e-devlet uygulamalarının önündeki engeller olarak gösterilebilir.

Dünyadaki pek çok ülke e-devlet çalışmalarının faydalarını görmeye başlamıştır. Yapılan iş ve işlemlerde ekonomik tasarruf sağlanmasının yanı sıra vatandaş memnuniyetinin ve devlete karşı olan güvenin artması sağlanmıştır. Özellikle Avrupa Birliği gibi uluslar üstü kuruluşlar, üye ve aday ülkelere rekabet gücü kazandırmak için bilgi toplumu ölçütleri belirlemişlerdir. E-Avrupa+ Ortak Girişimi başlığı altındaki bu ölçütler, Türkiye'nin de aralarında yer aldığı birçok

ülke tarafından kabul edilmiş ve uygulamaya konulmuştur. Bu üstlendiği sorumluluk sebebiyle Türkiye'de e-dönüşüm eylem planı çerçevesinde çeşitli çalışma grupları oluşturularak Devlet Planlama Teşkilatı altında eylem planları hazırlanmış ve bu eylemleri gerçekleştirmek için yetkililer ve görevler belirlenmiştir.

Türkiye'nin bu ölçütleri benimseyip, bu belgeye taraf olması Türkiye'deki e-dönüşüm çalışmalarının da yönünü belirlemiş ve bundan sonraki e-devlete ilişkin çalışmaların dayanağını oluşturmuştur. Geçmiş yıllarda genellikle birbirinden bağımsız ve ülkenin öncelik ve ihtiyaçları yerine, kurumsal öncelik ve ihtiyaçlara dayalı olarak yürütülen çalışmalar E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile birlikte Türkiye'nin e-devlet çalışmalarının daha bütüncül bir yapıya kavuşmasını sağlamıştır. Ancak, yapılan çalışmaların hukuki olarak da altyapısının oluşturulması gerekmektedir. Avrupa'daki e-devlet ülke uygulamalarına bakıldığında, e-devletin hukuki çerçevesinin ayrı ve genel bir kanunla düzenlenmesi yönteminin tercih edildiği görülmektedir. Türkiye'de henüz özel ve tek bir e-devlet yasası bulunmamakta, bu yönde yapılan hazırlıkların ise ivedilikle sonuçlandırılması büyük önem arz etmektedir.

E-dönüşüm Türkiye Projesinin hedefi; Türkiye'deki vatandaşlara kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunmaktır. Projenin amaç ve hedefleri, dünyada bu alanda yapılan çalışmalar ve bilhassa AB'nin ortaya koyduğu yaklaşım ve uluslararası belgelerde ifadesini bulan amaç ve hedeflerle uyumludur. Ancak, Sayıştay tarafından konu ile ilgili yapılan performans denetimi sonucunda da belirtildiği üzere; bu amaç ve hedefler, başlangıçta Türkiye'nin bilgi toplumu alanında mevcut durumunun güncel, bilimsel ve ayrıntılı tespitlerini, iç dinamiklerini ortaya koyan çalışmalar yapılmadan kısa vadeli bir yaklaşımla belirlenmiş ve AB'nin hazırladığı metinler Türkiye'ye uyarlanmıştır.

Dünyadaki uygulamalarda, bilgi toplumu projelerinin hükümetler tarafından mümkün olduğunca üst düzeyde sahiplenildiği, Türkiye’de de E-Dönüşüm Türkiye Projesinin organizasyon yapısı incelendiği zaman, projenin karar ve danışma kurullarının katılımcı profilinin üst düzey sahiplenmeyi sağlayacak nitelikte olduğu görülmektedir. Bu ise, Türkiye’nin her şeyden önce siyasi anlamda kararlı bir yaklaşım sergilediğini göstermektedir. Siyasi destek ve kararlılığa paralel olarak bürokratik anlamda da e-dönüşüm projesinin amaç ve hedeflerini bir bütün olarak algılaması ve benimsemesi gerekmektedir. Nitekim, Birleşmiş Milletler tarafından yapılan “E-devlet Araştırması 2008”e göre, Türkiye 182 ülke arasında yapılan sıralamada 2005 yılında 0,4960 indeks ile 60.sırada yer alırken, 2008 yılında 0,4834 indeks ile 76.sırada yer almıştır. Bu durum, siyasi ve bürokratik anlamda konunun benimsenmesinin önemini daha fazla ortaya koymakla birlikte, dünyadaki yeniliklerin ve gelişimin seyrinin yakından takip edilerek gerekli çalışmaların bu yönde yapılması bir zorunluluk arz etmektedir.

Bilgiye ulaşım ve iletişimde en büyük pay hiç tartışmasız internet erişiminindir. Türkiye genelinde internet kullanımı, özellikle Avrupa ülkeleri ortalamasının altında iken, kullanılmayan internet kapasitesinin yüksek olması, vatandaşın internet kullanımını teşvik etmeye yönelik diğer çalışma ve projelerle desteklenmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Nitekim bu doğrultuda, 2009 yılı içerisinde yapılan yasal düzenleme ile kablolu, kablosuz ve mobil internet servis sağlayıcılığı hizmetlerine ilişkin Özel İletişim Vergisi oranını yüzde 15’ten yüzde 5’e indirilmiştir. Ancak, yapılan bu indirimin internet kullanımının yaygınlaşmasını ne ölçüde teşvik edeceğini zaman gösterecektir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerine adaptasyon noktasında e-devlet uygulayıcılarının eğitimi ve bu yönde uzmanlaşmaları önem arz etmektedir. Geleneksel bürokrasinin usulleri ve araçları ile çalışmaya alışmış olan kamu

alışanlarının kısa sürede yeni sisteme uyum sağlamaları bakımından eğitim ihtiyaı sistemli hizmet içi programlarla giderilmeli, eğitimin srekliiliği sağlanmalıdır.

Bilgisayar okur-yazarlığı, sadece e-devletin işleyişine katılım ve bunun sağlayacağı hizmet kolaylıklarından daha fazla yararlanmanın değil, bilgi çağının da bir gereğidir. Ayrıca, e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi sürecinde devletin görevleri yanında vatandaşların katkısının da göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Tüm lke çapında bilgisayar ve internet ya da diğer iletişim araçlarının kullanımının artırılması konusunda çabalarda bulunulmalıdır. Bu nedenle, vatandaşlara da halk eğitim merkezleri aracılığıyla veya sivil toplum örgütlerinin katkılarıyla gerekli temel bilgisayar ve internet kullanımı eğitiminin verilmesi önemli bir diğer husustur.

Kamu kurumlarının e-devlet hizmetlerinin sunumunda çeşitliliği sağlaması gerekmektedir. DPT tarafından Bilgi Toplumu Stratejisi çerçevesinde yapılan ve 2009 yılında yayımlanan araştırma göstermektedir ki, vatandaşlar kamu kurum ve kuruluşlarıyla interneti %89,1 bilgi edinme, %33,5 form/doküman indirme, %31,8 form doldurma/gönderme faaliyetleri için kullanmaktadırlar. Kamu kurumlarının internet sitelerinden yararlanma durumu ağırlıklı olarak tanıtıcı bilgi alma, form veya doküman indirme üzerine olmamalı, kamu kurumunun internet sitesi üzerinden ilgili kuruma gitmeden, hızlı bir biçimde iş veya işlemlerin gerçekleştirilebilmesi gerekmektedir. Bu nedenle e-hizmetlere duyulan talebin artırılması için, kamu kurumlarının internet sitelerinin içerik ve kullanım yönünden kaliteli, kolay, hızlı kullanılabilir ve vatandaşa yönelik güvenli hizmet vermesi büyük önem taşımaktadır.

Türkiye’de e-devletin sunacağı kamu hizmetlerinden hızlı, etkin ve ucuz bir biçimde yararlanılması öncelikle internet sitelerinin kurulması ile başlamış,

daha sonra ise hazırlanan projeler yoluyla iletılmıştir. Günümüzde, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi anlamında önemli katkıları olan projelerin başında İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünce yürütölen ve pek çok kamu kurumu tarafından hizmetlerinden yararlanılan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) projesi gelmektedir.

Proje ile birlikte her bir vatandaşıa on bir haneli T.C. kimlik numarası verilmiş ve bundan sonraki işlemlerinde bu numaralarının kullanılacağı belirtilerek vatandaşların kimlik bilgileri tek bir merkezde toplanması sağlanmıştır. T.C. kimlik numarası ile birlikte vatandaşların nüfusla ilgili işlemlerinde tekrar tekrar kayıtları yapılmaksızın istenilen bilgilere ulaşilmektedir. Bu da hem vatandaşlar açısından hem de kurumlar açısından zaman ve kaynak tasarrufu sağlayarak, kırtasiyeciliğı azaltmaktadır.

Projenin bir yönü olan vatandaşlara T.C. kimlik numarası verilmesi uygulaması neticesinde; günlük hayatta kamu hizmetlerinden yararlanırken vatandaşlardan talep edilen ve vatandaşın aklında tutması gereken pek çok numara T.C. kimlik numarasında birleşmiştir. Bunun en somut uygulamalarından bir tanesi vergi kimlik numaralarının kalkarak yerine T.C. kimlik numarasının kullanılmasıdır. 2006 yılında yapılan yasal düzenleme ile vergi dairelerinde artık T.C. kimlik numarası ile işlem yapılmaktadır. Yapılan düzenleme, hem uygulamada kullanılan pek çok bilgiyi sadeleştirilmiş, hem de hizmetlerin daha kolay gerçekleşmesiyle kamu hizmet sunumunda verimlilik artışını desteklemiştir.

Yeni sistemle birlikte çevrimiçi uygulama yoluyla doğum, evlenme gibi nüfus olaylarının tesciline ilişkin işlemler ve nüfus kayıt örneğı, nüfus cüzdanı verilmesi birkaç dakika içerisinde yapılabilir hale getirilmiş, vatandaşların yaşamı kolaylaştırılmıştır. Sunulan hizmetlerin günlük hayatta vatandaş birebir

etkilemesi ve işlemlerin süratli bir biçimde gerçekleştirilmesi projenin vatandaşlar tarafından sahiplenilmesi bakımından önem arz etmektedir.

MERNİS projesi çatısı altında Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne sistemi tamamlayan başka projeler de uygulamaya konulmuştur. Bu projelerden bir tanesi, MERNİS projesinin bir sonraki adımı olan Kimlik Paylaşımı Sistemi'dir. Sistem ile birlikte; kamu hizmeti veren kurum ve kuruluşlar, hizmet üretim ve sunumları esnasında vatandaşlara ilişkin ihtiyaç duydukları kimlik ve nüfus bilgilerine elektronik ortamda MERNİS veri tabanından yararlanarak güncel ve hatasız bir şekilde doğrudan erişebilmektedirler. Bu sayede, doğumdan ölüme kadar vatandaşların yararlanacağı kamu hizmetlerinde kolaylık sağlanmakta, ihtiyaç duyulan tüm bilgiler elektronik ortamdan elde edilebilmektedir. Adli hizmetlerden mali hizmetlere, eğitimden güvenlik hizmetlerine kadar pek çok alandaki kamu hizmetini yerine getiren kamu kurum ve kuruluşları projelerinde Kimlik Paylaşımı Sistemi veritabanını kullanmakta ve projelerini bu sistem üzerine inşa ederek sunmakta oldukları kamu hizmetlerini etkin bir biçimde yerine getirmektedirler.

Projenin getirdiği yenilikler ve sunduğu kolaylıkların yanında, projeye karşı eleştiriler de mevcuttur. Yöneltilen eleştirilerin yoğun olduğu alanların başında güvenliğin ve gizliliğin nasıl sağlanacağı hususu gelmektedir. Vatandaşın bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımında karşılaştıkları güvenlik problemleri, söz konusu teknolojilerden faydalanmaları ile yakından ilgilidir. Kimlik Paylaşımı Sistemi, güvenliği diğer kamu kurumları ile kurduğu Sanal Özel Ağ yolu ile yapmaktadır. Kurulan bu sistemle birlikte güvenli bir tünel oluşturulmuş, yüksek gizlilik derecesine sahip bilgilerin üçüncü kişiler tarafından gözlenebilmesi engellenmiştir. Bununla birlikte, kurum ve kuruluşlar belirlenen kullanıcılar dışında kişilerin kimlik paylaşımı sistemini kullanmasından sorumlu tutulmuşlardır. Alınan bu önlemlere rağmen, güvenlik ve gizliliğe karşı

vatandaşların tereddütlerinin giderilmesi konusunda yeni teknolojilerin yakından izlenerek güvenlik duvarlarının sanal ortamda daha da güçlendirilmesi ve bilgi gizliliğinin en üst düzeyde korunması sağlanmalıdır. Nitekim, DPT tarafından yapılan ve yukarıda değinilen araştırmaya göre, 2008 yılında internet kullanıcıları arasında güvenlik sorunu ile karşılaşma oranının %30,3 olduğu ve internet kullanıcılarının %42,2 gibi önemli bir bölümünün herhangi bir güvenlik önlemi almadığı göz önünde bulundurulduğunda, güvenlik ve gizliliğe ilişkin önlemlerin vatandaşlar bakımından da artırılması gerekliliği önem arz etmektedir.

Kamu hizmetlerindeki sunumu kolaylaştırmak ve çağa uygun bir hizmet standardı oluşturmanın bir diğer ayağı, MERNİS projesi kapsamındaki uygulamaya konulan Adres Kayıt Sistemi olmuştur. Ülkemizde sağlıklı bir adres yapısının oluşturulmamasından dolayı ülke genelinde pek çok alanda verilen hizmetlerde ciddi verim düşüklüğü, zaman kaybı ve hizmet maliyetlerinde artışlar tespit edilmiştir. Bu nedenle, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki tüm adresler kayıt altına alınarak, daha önceden vatandaşlara verilen T.C. kimlik numarası ile veritabanındaki kayıtlı adresler eşleştirilmiştir. Bu sayede, daha önceki dönemlerde belirli sürelerde ülke genelinde yapılan nüfus sayımları artık yapılmayarak sistem üzerinde anında kişi sayısı bilgileri güncel adres bilgileri ile birlikte elde edilebilmektedir. Sistemin uygulanmasıyla birlikte muhtarlıklardan alınan ikametgah belgesi vatandaşlardan talep edilmeyerek ilgili her kurumun kendisi bu bilgilere ulaşabilecektir. Bu durum, günlük hayatta hem vatandaşın, hem kurumların işlerini hızlandırmakta, hem de kırtasiyeciliği azaltmaktadır.

MERNİS projesinin tanınmışlığı, amaçları, yararları ve uygulamaları neticesinde kalite ve etkinliğin sağlanması, hızlı ve kolay bir şekilde istenilen bilgilere ulaşılması, verimlilik artarken düşük ücretle hizmetlere ulaşılmasının mümkün olduğu görülmüştür. Otuz yılı aşkın bir geçmişe sahip olan projenin

belirlenen hedeflere tam anlamıyla ulaşması yolunda en önemli yapılması gereken, projenin vatandaşlara iyi bir şekilde tanıtılması ve gerek siyasetçisi, gerek bürokrati ve de gerekse vatandaşıyla projeye sahip çıkılması gerekmektedir. Sistemin uygulanmasıyla birlikte sunulan kamu hizmetlerindeki kolaylıkların fark edilmesi, uygulamada karşılaşılan dirençleri de kendiliğinden ortadan kaldıracak ve en nihai amaç olan vatandaş memnuniyeti sağlanmış olacaktır.

KAYNAKÇA

ACAR, Ediz; “Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Araştırılması ve Gerçeklenmesi”, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, 2002, s.53.

AKDOĞAN, Sevim; “Yönetim Bilgi Sistemlerinin Bir Yönetim Aracı Olarak İncelenmesi ve Eğitim Kurumları Açısından Önemi”, Haliç Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, 2008, s.4.

AKPINAR, Nihat; T.C. Sağlık Bakanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanı, (Erişim) <http://www.turkmia.org/eski/kongre/konusma/akpinar.pdf>, 12.03.2006.

AKTAN, Coşkun Can; “Etkin Devlet”, (Erişim) www.canaktan.org/politika/e-devlet/anasayfa-devlet.htm, 24.03.2008.

AKTAN, Coşkun Can, TUNÇ, Mehtap; "Bilgi Toplumu ve Türkiye", **Yeni Türkiye Dergisi**, Ankara, Ocak-Şubat, Sayı:19, 1998, s.118-134.

AKTAN, Coşkun Can, VURAL, İstiklal Yaşar; **Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi, Bilgi çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri**, Konya, Çizgi Kitabevi, 2005.

AL, Hazma; **Bilgi Toplumu ve Kamu Yönteminde Paradigma Değişimi**, Ankara, Bilimadamı Yayınları, 2002.

ALAKUŞ, Meral; **Bilgi Toplumu**, Ankara, T.C. Kültür Bakanlığı Yayınları, 1991.

ALKAN, Haluk ve Şimşek, Zeki; “İnternet ve Yönetime Katılım: Potansiyel ve Olasılıklara İlişkin Bir Değerlendirme”, **TİD**, Sayı: 413, 2001, s.180.

ARİFOĞLU, Ali ve Diğerleri; **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara, Türkiye Bilişim Derneği, 2002.

ATEŞ, Hamza; “E-Devlet’in Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongre Kitabı**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Yayın No:319, Ankara, 2003, s.491.

Avrupa Birliği Genel Sekreterliği; **AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Ulusal Program**, Ankara, Cilt I, 2000.

Avrupa Komisyonu; **E-Devlet Raporu**, Ankara, Kasım 2009.

Avrupa Konseyi; **E-Avrupa+ 2003 Eylem Planı**, Haziran 2001.

BALCI, Asım; “E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar İçinde”, Ankara, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayıncılık, 2003, s.271.

BARQUIN, Ramon C.;“What is Knowledge Management?”, **Knowledge and Innovation, Journal of the KMCI**, Volume One, No.Two, January 15, 2001, s.10.

BENNET, James T.; **Yeni Bilgi Teknolojisi ve Refah:Değişen İş Dünyası**, (Çev.) Güran G., Liberal Düşünce, 1998.

BENSGHIR, Türksel Kaya; **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, Ankara, TODAİE Yayınları, 1996.

BENSGHİR, Türksel Kaya; “Devlet-Vatandaş İletişiminde e-Posta”, **Amme İdaresi Dergisi**, cilt 33, Sayı 4, Aralık, 2000 ,s.49.

BİLEN, Mahmut Bilen ve Cahit Şanver; **Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet**, (Erişim) http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm, 16 Mart 2004.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu; (Erişim) http://www.tk.gov.tr/eimza/E-Imza_Faydali_bilgiler.htm, 12.11.2009.

CELEP, Cevat, ÇETİN, Buket; **Bilgi Yönetimi**, Ankara, Anı Yayıncılık, 2003.

CEYHUN Yurdakul, ÇAĞLAYAN, M.Ufuk; **Bilgi Teknolojileri Türkiye için Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta**, Ankara, T.İş Bankası Yayınları, 1997.

COŞKUNOĞLU, Osman; “Bilgi Çağı”, **İşveren Dergisi**, y.y.,Temmuz 2000.

ÇAPAR, Bengü; “**Bir İletişim Sistemi Olarak Bilgi Yönetimi: Teorik Bir Yaklaşım**”,(Erişim) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=677, 18.11.2007.

ÇAYHAN, Esra; “Avrupa Birliği’nde E-Devlet” (Erişim) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_goS.php?nt=216, 25.04.2009.

ÇETİN, Hüseyin, AYDOĞAN, Okan ve ERTUĞRUL, Zerrin; **E-Türkiye Durum Analizi ve Çözüm Önerileri**, Ankara, Telekomünikasyon Kurumu, 2002.

ÇUBUKÇU, Faruk; **Bilgisayar Terimleri Sözlüğü**, Ankara, Verso Yayınları, 1987.

DEMOKAAN, Demirel; “E-devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergisi**, Ankara, Nisan-Haziran (2006a), s.83-109.

DEMOKAAN, Demirel; “Küresel Eksende Devletin Yeni Kimliği: Etkin Devlet.” **Sayıştay Dergisi**, Ocak-Mart, (2006b), s.105-123.

DENKER, Ahmet; **Bilgi Toplumu Yolunda: Bilgi Çağında Bilgi Çığı için Kartopu Etkisi**, Ankara, Havelsan, 2001.

DIX, John; **Survey Says Government is Vulnerable**, Framingham, Network World, 2002.

DRUCKER, Peter, F.; **Managing for Results**, Great Britain, Heinemann Professional Publishing, 1989.

Emniyet Genel Müdürlüğü; **2. Polis Bilişim Sempozyumu**, Ankara, Görsel Tanıtım, 2005.

ERGUN, Turgay, POLATOĞLU Aykut; **Kamu Yönetimine Giriş**, 4. Baskı, Ankara, TODAİE, 1992.

ERKAN, Hüsnü; **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, İstanbul, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 3. Baskı, 1997.

ERKUT, Haluk; **Sistem Yönetimi**, İstanbul, İrfan Yayıncılık, 1995.

EROĞLU, H.Tuğba; “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:62, s.83-106.

EUROPEAN COMMISSION-EUROPEAN COUNCIL; Ministerial Decleration: eGovernment: a priority for Europe, eGOVERNMENT Ministerial Conference-Ministerial Decleration, 2001, (IP/01/1704), Brussels.

FISTIKÇIOĞLU, Reşit; “E-Devlet Uygulamaları ve E-Belediye:Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği”, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, 2007, s.13.

FOUNTAIN, Jane; **Building the Virtual State. Information Technology and Institutional Change**, Washington, Brookings Institution., s.58’den aktaran Buğra, Gültekin; “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Toplumsal Açılımları”, Ankara, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007.

GARSON, G. David; **Public Information Technology: Policy and Management Issues**, USA, Idea Group Publishing, 2003.

GÜLTEKİN, Buğra; “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Toplumsal Açılımları”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, 2007, s.40.

HAZAR, Çetin Murat; **Bilgi Toplumu**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2006.

HEADRICK, Daniel R.; **Enformasyon Çağı: Akıl ve Devrim Çağında Bilgi Teknolojileri**, (Çev.) Zülal Kılıç, İstanbul, Kitap Yayınevi, 2002.

<http://arsiv.sabah.com.tr/2008/12/16/haber,B0E1604A9E3B46318222E8839FB7008E.html>, 12.05.2009.

<http://www.turkiye.gov.tr>, 12.05.2009.

HOWARD, Mark; “E-Government Across the Globe: How Will ‘e’ Change Government?”, **Government Finance Review**, 2001, s.6.

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; (Erişim) http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Mernis_Genel.html, 25.06.2009.

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; “T.C. Kimlik No Sorgulama”, (Erişim) <http://tckimlik.nvi.gov.tr/Web/> , 18.05.2009.

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetlerinde E-Dönüşüm (2003-2007)**, Ankara, 2007.

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; **MERNİS Projesi**, Ankara,1998.

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, “Kimlik Paylaşımı Sistemi Projesi”, (Erişim) <http://www.nvi.gov.tr/Files/File/KPS/KPS%20Projesi.doc>, 16.03.2009.

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü; “T.C. Kimlik Kartı Bolu İli Pilot Uygulaması”, (Erişim) www.nvi.gov.tr, 15.05.2009.

İNCE, Murat; **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Ankara, DPT Yayınları, 2001.

İNCE, Nesrin; “Kamu Kurumları ve Bilgi Yönetimi”, (Erişim) http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=621, 12.10.2008.

İŞEVİ, A. Semih, ÇELME, Burçin; “Bilgi Çağında Yeni Hazine: Entelektüel Sermaye ile Rekabeti Yakalamak”, **Bilgi Dünyası** 6.Cilt, 2.Sayı, 2005, s.251-257.

KIRÇOVA, İbrahim; **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul, İTO Yayınları, 2003, s.79.

KIRÇOVA, İbrahim; “Yönetim Anlayışının Değişmesi ‘e-Devlet’ İhtiyacını Ortaya Çıkardı:Bu Devleti Herkes Sevecek”, **İtovizyon**, Sayı 14, Mart, 2004, s.79.

KOCA, Murat; “Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Mernis Veri Tabanından Bilgi Alışverişinde Bulunabilmeleri Projesi ve Kimlik Paylaşımı Sistemi Hakkında Teftiş Raporu”, (Erişim) www.mahalli-idareler.gov.tr, 13.06.2003.

KOÇAK, Aydın; “Yönetim Bilgi Sistemleri, İşletmeler Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama Çalışması”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara, 2001.

KÖSECİK, Muhammed, KARKIN, Naci; **E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar.**, Ankara, (Der.) Ahmet Ö., Gazi Kitabevi, 2004.

KROENKE, David M., NOLAN Kathleen A.; **Bussiness Computer Systems**, California, B.3, 1987.

KUMAR, Krishan; **The Rise of Modern Society Aspects of the Social &Political Development of the West**, Oxford, Basil Blackwell, 1988.

KUMAR, Krishan; **Sanayi Sonrası Toplumdan Postmodern Topluma Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları**, çev. Mehmet Küçük, Ankara, Dost Kitabevi, 1999.

KUTLU, Erol; **Bilgi Toplumunda Kalkınma Stratejileri**, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2000.

LAUDON, Kenneth, C.; **Yönetim Bilisim Sistemleri**, çev. Belkıs Çorakçı, İstanbul, İnkılap Kitabevi, 1988.

LONG, Larry; **Management Information Systems**, London, Prentice-Hall International, Inc., 1989.

MARTIN, C., POWELL, P.; **Information Systems**, Hamshire, D.P. Publiations, 1992.

Milli Eğitim Bakanlığı, (Erişim)

http://ilsis.meb.gov.tr/MEBSIS/MEBSIS_dosyalar/frame.htm?ref=akmkozmetik.com, 19.05.2009.

MOON, Jae M.; “The Evolution Of E-Government Among Municipalities: Rhetoric Or Reality?”, **Public Administration Review**, V.62, s.423-433.

OECD, “Knowledge Management: Learning by Comparing Experiences from Private Firms & Public Organizations” **Summary Record of the High Level Forum** held in Copenhagen, 8,9 Feb 2001.

OLGUN, M.,E.;“Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyeleri Üzerinde Bir Araştırma”, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, 2006, s.34.

ONURSOY, Abdülkadir; “Yönetim Bilgi Sistemleri ve Yönetim Kararlarında Karar Destek Bilgi Sisteminin Araştırılması”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Eskişehir, 1999, s.66.

O'TOOLE, Laurence J.; “The Implications for Democracy in a Networked Bureaucratic World”, **Journal of Public Administration Research & Theory**, Vol.7, Issue 3, !997, s.450.

ÖZBEK, Mahmut; “E-Devlet ve Türkiye Uygulamaları Kapsamında VEDOP Projesi”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Tokat, 2007, s.50.

Özelleştirme İdaresi Başkanlığı; “2005 Yılı Özelleştirme Uygulamaları”, (Erişim) http://www.oib.gov.tr/program/uygulamalar/2005_uygulamalar/2005_uygulamalar.htm, 14.02.2009.

ÖZGEN, Hüseyin, YALÇIN, Azmi, “İşletmelerde Yönetim Bilgi Sistemi ve Yönetim Kararlarında Kullanılması”, **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Eskişehir, 1992, s.57.

ÖZGÖREN, Murat Rifat; “E-Devlet nedir?”, (Erişim) <http://www.angelfire.com/hero/e-devlet/dunya.htm> , 18.03.2009.

ÖZSAĞIR, Arif; **Bilgi Ekonomisi**, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 1.Baskı, No:1137, 2007, s.50-54.

ÖZSAĞIR, Arif, KÜLLÜK Metin; “E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi.”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniv. İİBF Yayını, İzmit, 2002, s.574.

ÖZYAKIŞIR, Deniz; “Bilgi Toplumunda Beşeri Sermaye ve Kalkınma İlişkisi Üzerine Teorik Bir Değerlendirme”, (Erişim)
http://paribus.tr.googlepages.com/d_ozyakisir2.pdf, 10.09.2008.

POLAT, Necip; “Yönetim Bilgi Sistemi ve Sayıştay’da yürütülen Çalışmalar”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı:65, Ankara, s.190.

PYNES, Joan E., BARTLES Lynn; “The Times They are Changing”, **Public Productivity & Management Review**, Vol. 20, Issue 2, Dec 1996, pp.112.

SAGA, Kenji; **Vision and Strategy for E-Government**, Tokyo, Digital Oppurtunity Forum, 2001.

SARUHAN, Sadi C.; “Kamuda E-Hizmet Anlayışı ve Uygulamadan Bir Örnek: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü”, **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli**, Erdal, M. (Der.), İstanbul, 2003, s.35.

Sayıştay Başkanlığı; “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler”, **Performans Denetim Raporu**, Ankara, 2006, s.25.

SETZER, Valdemar W.; “Data, information, knowledge and competency.” (Çevrimiçi) <http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/data-info.html>, 12.11.2008.

ŞENTÜRK, Ünal; “Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniv. İ.İ.B.F. Yayını, 2002, s. 50-54.

T.C. Adalet Bakanlığı; “Ulusal Yargı Ağı Projesi”, (Erişim)
<http://www.uyap.gov.tr/genelbilgi/genel.html>, 19.05.2009.

T.C. Başbakanlık; **Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu**, ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, Ankara, 10-12 Mayıs 2002.

T.C. Başbakanlık; **E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı**, Genel Gerekçe.

T.C. Başbakanlık; **Herkes İçin Bilgi Toplumu**, Ankara, T.C. Başbakanlık Yayınları, 2002.

T.C. Başbakanlık; “28/07/2006 tarihli Resmi Gazete”, (Erişim)
<http://rega.basbakanlik.gov.tr/>, 18.03.2009.

T.C. Başbakanlık; “2007/16 sayılı Genelge, 04.07.2007 tarih ve 26572 sayılı Resmi Gazete”, (Erişim) <http://rega.basbakanlik.gov.tr/>, 18.05.2009.

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Öncesi Türkiye’de Bilgi Toplumu Yönelik Çalışmalar”, (Erişim) <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/edtr.asp>, 16.05.2009.

T.C. Başbakanlık, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu İstatistikleri**, Ankara, Mayıs 2009.

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, 2006.

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; “E-Avrupa Eylem Planı”, (Erişim) http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eavrupa/eEurope2002/e-avrupa2002_action%20plan.pdf 28.04.2009

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; “E-Devlet Proje ve Uygulamaları”, Bilgi Toplumu Dairesi, (Erişim) <http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, 12.05.2009.

T.C. Başbakanlık, Devlet Planlama Teşkilatı, **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, İzmir, Türkiye İktisat Kongresi, 2004.

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı Sonuç Raporu**, Ankara, 2006.

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004**, Ankara, 2004.

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; “ eDTr İcra Kurulu”, (Erişim) <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/ik.asp>, 12.02.2009.

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; “E-Europe 2002 Action Plan”, (Erişim) http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eavrupa/eEurope2002/e-avrupa2002_action%20plan.pdf.

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı; **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Nüfus, Demografi Yapısı, Göç Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara, DPT Yayınları, 2000.

TEMİZ, Ali, “E-Devlet ve E-Devletin Yaygınlaştırılması”, **Gümrük Dünyası Dergisi**, Sayı 57, Ankara, (Erişim) <http://www.gumrukkontrolor.org.tr/Yayinlar/Dergiler/57/7.html>, 12.05.2009.

TIWANA, Amrit; **Bilginin Yönetimi**, Çev. Elif ÖZSAYAR, İstanbul, Dışbank Yayınları, 2003.

TOFFLER, Alvin; **Yeni Güçler, Yeni Şoklar**, (Çev.Belkıs Çorakçı), İstanbul, Altın Kitaplar, 1992.

TUTAR, Hasan; **Yönetim Bilgi Sistemi**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2006.

TÜBİTAK Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü; “E-Avrupa+” , (Erişim) [http://www.bilten.metu.edu.tr/eEurope+/,](http://www.bilten.metu.edu.tr/eEurope+/) 10.02.2009.

TÜBİTAK; “T.C. Kimlik Kartı Tanıtımı”, (Erişim) <http://www.ekds.gov.tr/kimlik/tanim.jsp>, 16.05.2009.

TÜBİTAK; “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu” (Erişim) <http://www.tubitak.gov.tr/home.do?ot=1&sid=470&pid=468> , 15.03.2009.

TÜBİTAK; “Vizyon 2023” (Erişim) <http://www.tubitak.gov.tr/home.do?ot=1&sid=472&pid=468> , 15.03.2009.

Türkiye Bilişim Derneği; **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara, 2002.

Türkiye Bilişim Şurası (2004); “E-devlet: Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı”, (Erişim) www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/e-devlet_kamuda_ortak_veri_paylasimi_son.doc, 04.03.2009.

Türkiye Büyük Millet Meclisi; “1/576 Esas numaralı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı”, (Erişim) www.tbmm.gov.tr, 6.4.2010.

Türkiye Büyük Millet Meclisi; “1/836 Esas Numaralı Kamu Hizmetlerinin Hızlandırılması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı”, (Erişim) www.tbmm.gov.tr, 6.4.2010.

Türkiye Büyük Millet Meclisi Tutanakları; 22.Dönem, 4.Yasama Yılı, 91.Birleşim (Erişim) www.tbmm.gov.tr , 13.03.2009.

TÜRKSAT; “E-Devlet Kapısı Projesi”, (Erişim) <http://edevlet.turksat.com.tr/v2/sayfalar/e-devlet-kapisi-projesi>, 15.03.2009.

UÇKAN, Özgür; **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye: Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar – I**, İstanbul, Literatür Yayınları: 95, 1. Basım, 2003.

ULUSOY, Ahmet, KARAKURT, Birol; “Türkiye’nin e-Devlet’e Geçiş Zorunluluğu,” (Erişim) <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/2.pdf>, 16.11.2007.

UK Government; (Erişim) www.gateway.gov.uk, 15.3.2009.

UNITED NATIONS; “UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance”, Economic and Social Affairs Department, 2008, s.66.

UNITED NATIONS; “Global E-Government Readiness Report 2005:From E-Government to E-Inclusion”, Economic and Social Affairs Department, 2005, s.196.

WIIG, Karl M.; “Knowledge Management: An Introduction and Perspective”, **The Journal of Knowledge Management**, Volume 1, Number 1, 1997, s.13.

YANIK, Levent; “Değişimin Rotası ve E-Türkiye”, (Erişim) <http://www.edevlet.net>, 12 Mayıs 2007.

YARDIMCI, S.N; “Ar-Ge Bülten”, İzmir, **Ekonomi**, İzmir Ticaret Odası, 2006, s.5.

YARMALI, Sabri; **Bilgisayar Terimleri Sözlüğü**, İstanbul, Birsen Yayınları, 1995.

YILDIZ, M.; “Elektronik (E)- Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, **Çağdaş Kamu Yönetimi**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2003.

Tahsin, YOMRALIOĞLU, Mehmet ÇETE, “Kent Bilgi Sistemleri:Çağdaş Yerel Yönetimler Aracı”, İstanbul, Arkitekt Dergisi, Sayı:2, 2002, s.35.

YURT, Nihat; “Tıp Bilişimi”, (Erişim) www.turkmia.org/file/151e_saglik_yurt.ppt, 12.06.2003.

(Erişim) www.turkiye.gov.tr, 6.4.2010.

(Erişim) <http://www.epasaport.gov.tr/>, 15.6.2010

EKLER

EK 1- Ülkelerin E-Devlet Vizyonları ve Etkin Devlet E-Devlet İlişkisi: Ülke Deneyimlerinin Genel Değerlendirilmesi

Ülke	E-Devlet Vizyonu	Etkin Devlet, E-Devlet İlişkisi
ABD	2003 yılına kadar halkın formlara elektronik erişimi	E-devletle hesap verilebilirlik ve tasarruflarda artış
Singapur	On-line hizmetlerle yaşamı kolaylaştırma	Müşteri odaklı bir e-devletle etkili, şeffaf güvenli bir devletin oluşması
İngiltere	Kamusal hizmetleri 2005' e kadar elektronik ortama taşıma	E-devlet stratejisini idareyi modernize etmenin bir parçası
Fransa	Yönetim kademesinin kamu hizmetlerine ulaşmasını mümkün kılma	Tele-çalışma yöntemi gibi uygulamalarla bürokrasiyi azaltma
İsveç	Ülke de geniş bant erişimini yayma	Vatandaşın siyasal katılımını internet yoluyla artırma
Portekiz	Müşteri odaklı kamu kurumlar oluşturma	E-tedarik uygulamalarıyla 2 milyon Euro tasarruf sağladı
İrlanda	2005' e kadar tüm kamu hizmetlerini on-line kılma	Bilişim ve e-devlet yatırımlarıyla Avrupa'da en iyi yazılım ihracatçısı
İtalya	Yüksek seviyeli hedefleri yok	Akıllı kart projesi yabancı sermayeyi cezbedti
İspanya	2005'e kadar halkın kamu hizmetlerine kolay erişimi	Merkezi, bölgesel ve yerel idareler arasında veri ve bilgi akımında kolaylık
Estonya	Modern iletişim teknolojilerine yatırım	Bakanlar kurulu e-kabine sistemiyle toplanıyor
Çek Cumhuriyeti	Vatandaşlara KDV iadelerini on-line sunma	Kamusal ihaleleri on-line kılıp şeffaflığı artırma
Danimarka	E-toplum potansiyeli yaratma	On-line hizmet sunumuyla Operasyonel etkinlik %30 arttı
Belçika	2009'a kadar vatandaşlarına e-kimlik verme	On-line vergi, on-line danışmanlık hizmetleriyle harcamalarda düşüş
Norveç	Tüm kamu sektörünü kapsayan elektronik bir yapı	E-devlet uygulamalarıyla açıklık ve saydamlık sağlandı
Finlandiya	2005'de 1 milyon geniş banda ulaşma	E-devlet yatırımlarıyla dünyanın "en şeffaf" devleti oldu
Kanada	2004 yılı sonuna kadar kamu hizmetlerini on-line sunma	On-line hizmetlerde performans ölçümleriyle çıktılarda artış
Malezya	2020'ye kadar gelişmiş ülke statüsüne kavuşma	Çeşitli projeleriyle yabancı sermayeyi ülkeye çekmekte
Hindistan	Ülkede e-yönetimi yaygınlaştırma	E-yönetişim ile yolsuzluk ve maliyetler azalmıştır

Meksika	İnternetle yurttaşın siyasal katılımını sağlama	Comprasnetle ihale sürecindeki yozlaşma ve verimsizlikleri azalttı
Brezilya	2006 yılında devlet işlerinde e-yayıncılığa geçme	E-seçim uygulamasıyla kamu harcamaları azaldı
Avustralya	2001’de tüm hizmetleri on-line sunma	E-ihale yöntemi ile 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf etti.
Bulgaristan	2005 yılına kadar yerel yönetimleri fiber optik ağlarla birbirine bağlama	Ülke içinde internet kullanımını ve veri transferi yapılmasına imkan tanımıştır.

Kaynak: “E-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım,” www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_doc/dunyada_e-devlet_uygulamalari.doc 08.06.2006

EK 2- MERNİS Projesinden Doğrudan ve Bilgi Yönüyle Yararlanabilecek Projeler

D: Doğrudan Ulaşım Olabilecek Projeler

B: Bilgi Alabilecek Projeler

Kaynak: Türkiye Bilişim Derneği

Tarım Bakanlığı	
MIS (Management Information System) Projesi	B
TAP (Tarımsal Araştırma Projesi)	B
TUYAP (Tarımsal Uygulama, Araştırma ve Yayım Projesi)	B
Milli Eğitim Bakanlığı	
MEB-NET (MEB Yönetim Bilgi Sistemi)	B
MEB-SİS (İLSİS, OKULSİS, PERSİS Projeleri)	D,B
BİLDEMER (Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Projesi)	D
DÖNERSİS Projesi	
Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi	B
Açık Öğretim Lisesi Projesi	D,B
EMP (Eğitimde Modernizasyon Projesi)	B
Çalışma Bakanlığı	
SSK Projesi	D
Bağ-Kur Projesi	D
Orman Bakanlığı	
Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi	
Maliye Bakanlığı	
Maliye Bakanlığı Projesi	D
GELNET Projesi (Gelirler Projesi)	D
VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon)Projesi	D
Saymanlık Projesi	D
Emekli Sandığı Projesi	D
Hukuk Bilişim Sistemi Projesi	D
TAKBİS (Tapu Kadastro Bilişim Sistemi) Projesi	D
Milli Emlak Projesi	D
Dış Ticaret Müsteşarlığı	
İHRACAT-NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi)	

Hazine Müsteşarlığı	
HAZİNE-NET Projesi	
TÜBİTAK-BİLTEN	
ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)	B
Gümrük Müsteşarlığı	
BİLGE-EDİ Projesi	D
GİBOS Projesi	D
T.C. Merkez Bankası	
EFT-I Projesi	D
EFT-II Projesi	D
EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi)	D
Ulusal Veri Tabanları Projesi	D
TOBB	
Borsalararası Bilgi Ağı Projesi	D
Odalararası Bilgi Ağı Projesi	D
İGEME	
GTP-NET Projesi (Küresel Ticaret Noktası Projesi)	B, D
Sağlık Bakanlığı	
TSİM Projesi	D
ÇKYM Projesi	D
HBS Projesi	D
İçişleri Bakanlığı	
İLEMOD Projesi (İl Envanterinin Modernizasyonu)	B
MERNİS Projesi	B,D
Emniyet Gn.Md.	
POL-NET 2000 Projesi	D
Mobil Bilgisayar Projesi	D
Adli Sicil Gn. Müd.	
Adli Sicil Projesi	D
Sanayi Bakanlığı	
Elektronik Ticaret Projesi	D

KOSBİLTOP (Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Bilgi Toplama Projesi)	
KOSGEB	
KOBİ-NET	
Posta İşletmesi Gn. Md.	
Havale Çek Tahsilat Gişeciliği Projesi	B, D
OCR Projesi (Optik karakter Tanıma)	B
Elektronik Tartı ve Bilgisayar Projesi	B
İnternet Projesi	B, D
Karayolları Gn.Md.	
Yol Bilgi Ağı Projesi	B
Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS)	B
Trafik Yönetim Sistemi Projesi (TYS)	
Acil Haberleşme Sistemi Projesi	
Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi	
TCDD Gn.Md.	
Rezervasyon ve OMIS (Operasyonel Yönetim Bilişim Sistemi) Projesi	D
CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)	
THY Gn.Md.	
Elektronik Bilet Projesi	D
Turizm Bakanlığı	
TURİZM-NET Projesi	B
TURSAB Projesi	
Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi	
Devlet Malzeme Ofisi	
Elektronik Satış Merkezi	D
Özürölüler İdaresi Başkanlığı	
Özürölülere yönelik Bilgi Erişim sistemi	B
Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü	
Sağlık Projesi	D,B

ÖZET

MEYDANLI, Mehmet Ali. E-Devlet ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi. Ankara. 2009.

Son yıllarda, küreselleşmenin de etkisiyle birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinde hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Değişim sonucunda bu teknolojilerin pek çok alanda yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte dünyada bilgi toplumu olma yolunda bir elektronik dönüşüm süreci başlamıştır. Bu dönüşüm süreci, devletlerin vatandaşlarına hizmet sunum biçimlerini de etkilemiş ve teknolojiye dayalı yeni bir devlet modeli olarak e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. E-devlet modeli ile devlet-vatandaş ilişkilerinin daha yakınlaşması, sunulan kamu hizmetlerinin daha hızlı, kolay, şeffaf, katılımcı ve ucuz hale getirilerek vatandaşların memnuniyetinin sağlanması amaçlanmıştır.

Türkiye’de de bilgi toplumu olma yolunda e-devlet çalışmaları dünyada ve Avrupa’da yaşanan gelişmelere paralel olarak yoğunluk kazanmıştır. Bu tez çalışmasında, Türkiye’nin e-devlet çalışmaları kapsamında yürüttüğü en önemli projelerin başında gelen ve İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne yürütülen Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) projesi incelenmiştir. Projenin yalnızca Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün çalışmalarına değil, tüm kamu hizmetlerine katkıda bulunması, kamu hizmetlerinde getirdiği yenilikler ve sağladığı kolaylıklar, incelenmeye değer önemini ortaya koymaktadır.

Anahtar Sözcükler

1. Bilgi Toplumu
2. E-devlet
3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri
4. MERNİS
5. Kamu hizmeti

ABSTRACT

MEYDANLI, Mehmet Ali. E-Government and the Effects of E-Government Applications on Public Services in Turkey: The Ministry of Interior MERNIS Case, Master Thesis. Ankara. 2009.

During last years, with the effect of globalisation, a fast transformation process in information and communication technologies occurred. As a result of this transformation, an electronic transformation process started on the way of the formation of information society in the world with the widespread usage of these technologies in lots of areas. Also, governments' model of public service is affected from this transformation process and as a result, the model of electronic government (e-government) is formed. With the model of e-government, it is aimed to have closer relationship between state and citizen and to have faster, easier, more transparent, more participant and cheaper public service in order to get the pleasure of citizens.

In Turkey, the applications concerning e-government on the way of the formation of information society condensed parallel to the developments in Europe and in the world. In this thesis, the Centralized Civil Registry System (MERNIS) project, applied by the General Directorate of Population and Citizenship Affairs to the Ministry of Interior is examined which is one of the most crucial project within the framework of Turkey's e-government applications. The project does not only provide contribution to the functional areas of the General Directorate of Population and Citizenship Affairs, but also provides contribution to the all public services in Turkey, that is why it is worth to examine this project.

Key words

- 1. Information Society**
- 2. E-Government**
- 3. Information and Communication Technologies**
- 4. MERNIS**
- 5. Public Service**