

**TC
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
(YÖNETİM BİLİMLERİ) A.B.D**

**TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET POLİTİKASI
VE YÖNETİMİ**

DOKTORA TEZİ

YILMAZ DEMİRHAN

ANKARA – 2011

TC
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
(YÖNETİM BİLİMLERİ)A.B.D.

**TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET POLİTİKASI
VE YÖNETİMİ**

DOKTORA TEZİ

YILMAZ DEMİRHAN

**TEZ DANIŞMANI:
PROF. DR. ERGUN TÜRKCAN**

ANKARA 2011

TC
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ
(YÖNETİM BİLİMLERİ) A.B.D.

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET POLİTİKASI
VE YÖNETİMİ

DOKTORA TEZİ

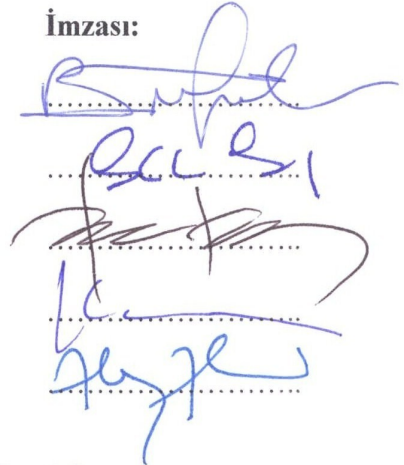
TEZ DANIŞMANI:
PROF. DR. ERGUN TÜRKCAN

Tez Jürisi Üyeleri

Adı Soyadı:

Prof. Dr. Bülent A. Güler
Prof. Dr. Gencay Saylan
Doç. Dr. Tuncay Menteş
Prof. Dr. Ergun Türkcan
Yrd. Doç. Dr. Koray Korum

İmzası:



Tez Sınav Tarihi: 17.01.2011

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim.

YILMAZ DEMİRHAN

Ankara- Ocak 2011

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	:	Avrupa Birliği
ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
A.g.e	:	Adı Geçen Eser
A.g.k	:	Adı Geçen Kaynak
A.g.m	:	Adı Geçen Makale
A.k	:	Aynı Kaynak
Ar-Ge	:	Araştırma Geliştirme
APEC	:	Asia Pacific Economic Cooperation
BM	:	Birleşmiş Milletler
BTD	:	Bilgi Toplumu Dairesi
BTS	:	Bilgi Toplumu Stratejisi
DPT	:	Devlet Planlama Teşkilatı
E-Devlet	:	Elektronik Devlet
E-Gov	:	E- Government
E-İmza	:	Elektronik İmza
GSYİH	:	Gayri Safi Yurt İçi Hasıla
MERNİS	:	Merkezi Nüfus İdaresi Projesi
M-İmza	:	Mobil İmza
OECD	:	Organisation for Economic Co-operation and Development
ODTÜ	:	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
TBMM	:	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TSE	:	Türk Standartları Enstitüsü
TÜBİTAK	:	Türkiye Bilimsel Teknik Araştırmalar Kurumu
TÜİK	:	Türkiye İstatistik Kurumu
UN	:	United Nation
UYAP	:	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	:	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Sanayi Çağı Devleti ile İnternet Üzerindeki Devletin Karşılaştırılması	32
Tablo 2. Geleneksel Devlet ile E-Devlet Arasındaki Temel Farklar	32
Tablo 3. E-Devlette Etkileşim Alanları ve E-Devletin Sağlayacağı Bazı Yararlar.....	38
Tablo 4 . Bilgi Toplumu Stratejisi 2010 Yılı Sosyal Dönüşüm Hedefleri.....	129
Tablo 5. Bilgi Toplumu Stratejisi 2010 Yılı Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü Hedefleri .	131
Tablo 6. Bilgi Toplumu Stratejisi 2010 Yılı Kamu Yönetiminde Modernizasyon Hedefleri..	132
Tablo 7. Yıllar İtibariyle Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları (2002-2008).....	137
Tablo 8. Bilgi Toplumu Stratejisi Öncelikli Eylem Sayısı ve Bunların Maliyet Kalemleri	137
Tablo 9. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylemlerinin Başlama Yılları ve Bunların Maliyet Kalemleri	138
Tablo 10. Bilgi Toplumu Stratejisi Maliyet Kalemleri Dağılımı	138
Tablo 11. Yıllar İtibariyle Belediyelerin BİT Kullanımında Meydana Gelen Değişim	163
Tablo 12: Partilere Göre Belediyelerin Temel BİT Göstergeleri (Aralık 2006)	165
Tablo 13. Yöneticilerin Gözüyle E-Devlet Hedeflerinin Öncelik Sıralaması.....	232
Tablo 14. Elektronik İşlemler İçin Gerekli Yasalar	234
Tablo 15. AB Tarafından Öncelik Verilen 20 E-Hizmetin Gelişmişlik Seviyeleri.....	248
Tablo 16. E-Devlete Hazır Olma Bakımından İlk 10 Ülke Sıralaması (2008 Yılı)	252
Tablo 17. Ulusal Portal-Websitelerin Karaktersistikleri	253

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. E- Devletin Üç Sacayağı.....	21
Şekil 2. E- Devlet Politikası İle İlgili Tarafların Etkileşim Döngüsü.....	34
Şekil 3: E- Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetimi.....	217

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR LİSTESİ.....	I
TABLolar LİSTESİ.....	II
ŞEKİLLER LİSTESİ	II
İÇİNDEKİLER.....	III
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMANIN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ.....7

I. KAMU POLİTİKASI NEDİR, KAMU POLİTİKALARI NASIL İNCELENİR?.....	8
II. E-DEVLET (POLİTİKASI) NEDİR VE KAMU ÖRGÜTLERİNE NASIL BİR DÖNÜŞÜM VAAD EDİYOR?.....	16
A. E-DEVLET VE E-DEVLET POLİTİKASI NEDİR?.....	17
B. E-DEVLET POLİTİKASI KAPSAMINDA KAMU ÖRGÜTLERİ NEYİ ELEKTRONİK ORTAMA TAŞIMAKTADIR?	22
C. E-DEVLET POLİTİKASI NE ZAMAN VE NEREDE ORTAYA ÇIKTI?	24
D. E-DEVLET POLİTİKASINI ORTAYA ÇIKARAN NEDENLER	25
E. E-DEVLET POLİTİKASINI BENİMSEYEN KAMU ÖRGÜTLERİNİN AYIRICI ÖZELLİKLERİ.....	29
F. ELEKTRONİK ORTAMA AKTARILAN KAMU HİZMETLERİNİN MUHATAPLARI	33
1. Kamu Yönetiminden Vatandaşa Yönelik Hizmetler	34
2. Kamu Yönetiminden İş Dünyasına (Özel Kesime) Yönelik Hizmetler	35
3. Kamu Yönetiminden Kamu Yönetimine Yönelik Hizmetler	36
4. Kamu Yönetiminden Kamu Çalışanlarına Yönelik Hizmetler	37
G. E-DEVLET POLİTİKASININ BEKLENTİLERİ KARŞILAMA KOŞULLARI	38
1. İyi İşleyen Bir E-Devlet Politikası İçin Kişilerin Rolü	39
a. Siyasetçilerin ve Kurum Yöneticilerinin Rolü	40
b. Kamu Çalışanlarının Rolü.....	41
c. Yararlanıcıların (Vatandaş, İş Dünyası) Rolü	42
2. E-Devlet Politikasında Teknolojik Altyapının Önemi	43
3. E-Devlet Politikasında Hukuksal Altyapının Önemi	44
III. E-DEVLET POLİTİKASININ ÖNÜNDEKİ SORUN ALANLARI.....	45
A. SAYISAL (DİJİTAL) BÖLÜNME: TEKNOLOJİ SAHİPLİĞİ VE KULLANIMINDA EŞİTSİZLİK....	46
B. TEKNOLOJİNİN KÖTÜYE KULLANIMI VE GÜVENLİKLE İLGİLİ SORUNLAR.....	47
C. EKONOMİK, POLİTİK VE KÜLTÜREL ÖZELLİKLERE DAYALI SORUN ALANLARI.....	49

İKİNCİ BÖLÜM
TÜRKİYE’DE BİLGİ TOPLUMUNA DÖNÜŞÜM TARTIŞMALARI VE
E-DEVLET POLİTİKASININ GÜNDEME GELİŞİ.....50

I. BİLGİ TOPLUMUNA DÖNÜŞÜM ARAYIŞLARI ÇERÇEVESİNDE E- DEVLETİN GÜNDEME GELMESİ	50
A. TÜRK BİLİM POLİTİKASI 1983-2003 BELGESİ VE BİLİM TEKNOLOJİ YÜKSEK KURULU KURULMASININ ÖNERİLMESİ	54
B. BİLİM TEKNOLOJİ YÜKSEK KURULU (BTYK) KARARLARINDA BİLGİ TOPLUMU VE E- DEVLET POLİTİKASININ İZLERİ	55
1. Türkiye Bilim Teknoloji Politikası 1993-2003 Belgesi ve İlk Kez Kamu Hizmetlerine Uzaktan Erişimden Söz Edilmesi	60
2. Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi ve Ulusal Enformasyon Altyapısı Kurulması Önerisi (1995)	63
II. E-DEVLET POLİTİKASININ OLUŞUMUNA ÖNCÜLÜK EDEN ÇALIŞMALAR.....	66
A. TÜRKİYE ULUSAL ENFORMASYON ALTYAPISI ANA PLANI (TUENA) HAZIRLANMASINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR VE E-DEVLET KONUSU (1995-1998).....	66
1. Kamusal Elektronik Hizmet Sektörü Çalışma Grubu Sonuç Raporu	72
2. Kamusal Yönetim Bilgi Sistemi Sektörü Çalışma Grubu Sonuç Raporu	74
B. ELEKTRONİK TİCARET AĞI KURULMASINA İLİŞKİN ÇALIŞMALAR (1997-2002).....	76

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET POLİTİKASININ OLUŞUMU.....79

I. KAMU YÖNETİMİNDE YENİDEN YAPILANMA ADLI PROJE VE E-DEVLET POLİTİKASI	79
A. BAŞBAKANLIK YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMİ KURULMASI	82
B. ULUSAL BİLGİ SİSTEMİ KURULMASI	82
II. KAMU-NET’İN KURULMASINA YÖNELİK ÇALIŞMALAR (1998-2002)	83
A. KAMU-NET’98 ULUSAL KAMU BİLGİSAYAR AĞLARI KONFERANSI	85
B. KAMU-NET ÜST KURULU VE KAMU-NET TEKNİK KURULU KURULMASI	88
III. AVRUPA BİRLİĞİNE UYUM SÜRECİ VE E-DEVLET POLİTİKASININ ŞEKİLLENMESİ (2001-2003).....	92
A. E-AVRUPA GİRİŞİMİNİN BAŞLATILMASI VE TÜRKİYE’YE ETKİSİ (1999-)	94
B. E-TÜRKİYE GİRİŞİMİNİN BAŞLATILMASI (2001-2003)	97

C. AB MÜKTESEBATININ ÜSTLENİLMESİNE İLİŞKİN ULUSAL PROGRAMLARDA E-DEVLET POLİTİKASININ YERİ (2001-2008)	102
1. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2001 Ulusal Programı ve E-Devlet Politikasını İlgilendiren Yönü	103
2. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2003 Ulusal Programı ve E-Devlet Politikasını İlgilendiren Yönü	103
3. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2007-2013 Ulusal Programı ve E-Devlet Politikasını İlgilendiren Yönü	104
4. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2008 Ulusal Programı ve E-Devlet Politikasını İlgilendiren Yönü	105
IV. E-DEVLET POLİTİKASININ GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK BİR GİRİŞİM: TÜRKİYE BİLİŞİM ŞURASI I-II (2001-2004)	106
A. I. TÜRKİYE BİLİŞİM ŞURASI YAPILMASI (2002)	107
B. II. TÜRKİYE BİLİŞİM ŞURASI YAPILMASI (2004)	108
V. E-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ VE E-DEVLET POLİTİKASININ BÜTÜNCÜL BİR YAKLAŞIMLA ELE ALINMASI (2003-2005)	111
A. E-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİNİN BAŞLAMASI (2003-2005)	112
B. E-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ EYLEM PLANLARI I, II	116
1. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı I (2003-2004)	116
2. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı II (2005)	121
VI. E-DEVLET POLİTİKASININ OLGUNLUK DÖNEMİ: BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİ VE EYLEM PLANI HAZIRLANMASI (2006-2010)	124
A. BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİNİN HAZIRLANMA SÜRECİ VE İÇERİĞİ (2004-2006)	124
1. Bilgi Tolumu Stratejisinin Hazırlanma Süreci	125
2. Bilgi Toplumu Stratejisinin İçeriği	127
B. BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİ EYLEM PLANI (2006-2010)	133
C. BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİNİN MALİ BOYUTU	136
D. BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİ EYLEM PLANI DEĞERLENDİRME RAPORLARI	138
VII. E-DEVLET POLİTİKASININ ULUSAL KALKINMA PLANLARI, YILLIK VE ORTA VADELİ PROGRAMLARDA YER ALMAYA BAŞLAMASI	140
A. KALKINMA PLANLARINDA E-DEVLET POLİTİKASI	141
B. YILLIK PROGRAMLARDA E-DEVLET POLİTİKASI	146
C. ORTA VADELİ PROGRAMLARDA E-DEVLET POLİTİKASI	149
VIII. HÜKÜMET PROGRAMLARINDA E-DEVLET POLİTİKASI	150

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
E-DEVLET POLİTİKASININ UYGULAMA AŞAMASI.....153

I. MERKEZİ VE YERİNDEN YÖNETİM KURULUŞLARININ BİREYSEL E-DEVLET UYGULAMALARI DÖNEMİ.....	153
A. TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARININ BAŞLANGICI.....	155
B. KURUMSAL (BİREYSEL) E-DEVLET UYGULAMALARI DÖNEMİ	157
1. Merkezi Yönetimin Bireysel E-Devlet Uygulamaları.....	158
2. Yerinden Yönetim Kuruluşlarının Bireysel E-Devlet Uygulamaları.....	159
a. Yerel Yönetimlerin Bireysel E-Devlet Uygulamaları.....	160
b. Hizmet Yerinden Yönetim Kuruluşlarının Bireysel E-Devlet Uygulamaları	169
II. E-DEVLET UYGULAMALARINDA BİREYSELLİKTEN ORTAK SUNUMA GEÇİŞ ARAYIŞLARI VE E-DEVLET KAPISININ AÇILMASI.....	170
A. E-DEVLET UYGULAMALARINI BÜTÜNLEŞTİRME VE STANDARTLAŞTIRMAYA YÖNELİK ARAYIŞLAR	171
B. KAMU KURUMLARININ E-DEVLET UYGULAMALARINA ORTAK BİR NOKTADAN ERİŞİM ÇALIŞMALARININ GELDİĞİ NOKTA: E-DEVLET KAPISININ AÇILMASI	174
1. E-Devlet Kapısı Nedir?	174
2. Türkiye Gov Tr Adli E-Devlet Kapısının Açılma Süreci.....	175
3. E-Devlet Kapısından Sunulan Hizmetlerin Mahiyeti	177
4. E-Devlet Kapısından Sunulan Hizmetlere Erişmek İçin Gerekli Yetkilendiriciler	178
III. UYGULAMA SÜRECİNDE POLİTİKANIN HUKUKİ VE TEKNOLOJİK ALTYAPISINI GELİŞTİRMeye YÖNELİK FAALİYETLER.....	183
A. E-DEVLET POLİTİKASININ HUKUKİ BOYUTUNA İLİŞKİN DÜZENLEMELER	185
1. E-Devlet Politikasıyla İlgili Bazı Yasal Düzenlemeler.....	185
2. E-Devlet Politikasının Hukuki Boyutunu Geliştirmeye Yönelik Yeni Arayışlar ...	191
B. E-DEVLET POLİTİKASININ BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNE DAYALI ALTYAPISINI GELİŞTİRME FAALİYETLERİ	193
1. E-Devlet Politikasından Önce Türkiye’de Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahipliği ve Kullanım Durumu	194
2. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahipliği ve Kullanım Bilgisini Geliştirmeye Yönelik Bazı Çalışmalar.....	197
3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahipliği ve Kullanımında Mevcut Durum.....	206

BEŞİNCİ BÖLÜM
TÜRK E-DEVLET POLİTİKASININ YÖNETİMİ VE POLİTİKANIN
DEĞERLENDİRİLMESİ.....207

I. TÜRK E-DEVLET POLİTİKASININ YÖNETİMİ.....	207
A. E-DEVLET POLİTİKASININ ULUSAL DÜZEYDE YÖNETİMİNDEN SORUMLU OLAN KURUM VE KURULLAR	211
1. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Doğrudan Sorumlu Olan Kurumlar.....	211
2. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Doğrudan Sorumlu Olan Kurullar.....	212
3. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Dolaylı Olarak Sorumlu Olan Kurumlar	218
4. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Dolaylı Olarak Sorumlu Olan Kurullar	219
5. E-Devlet Politikasının Oluşum ve Uygulama Sürecinde Rolü Olan Diğer Kurum Ve Kurullar	220
B. E-DEVLET POLİTİKASININ KURUMSAL DÜZEYDE YÖNETİMİ	221
C. E-DEVLET POLİTİKASININ YÖNETİMİNİ GÜÇLENDİRMEYE İLİŞKİN ARAYIŞLAR.....	222
II. TÜRK E-DEVLET POLİTİKASININ DEĞERLENDİRİLME AŞAMASI YA DA POLİTİKANIN ÇIKTILARI.....	226
A. BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİ EYLEMLERİNİN TAMAMLANMASI BAKIMINDAN POLİTİKANIN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	229
B. KURUMSAL VE SİYASAL LİDERLİK AÇISINDAN E-DEVLET POLİTİKASININ DURUMU	230
C. ELEKTRONİK ORTAMA GEÇİŞ AŞAMALARI BAKIMINDAN E-DEVLET POLİTİKASI.....	233
D. HUKUKSAL ALTYAPININ TAMAMLANMASI YÖNÜNDEN E-DEVLET POLİTİKASINDA ALINAN MESAFE.....	233
E. POLİTİKANIN KAMUSAL VE ÖZEL KURUMLAR ARASI KOORDİNASYON AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	234
F. KAMU ÇALIŞANLARININ E-DEVLET POLİTİKASINA YÖNELİK ALGI DÜZEYİ.....	236
G. POLİTİKANIN MUHATABİ DURUMUNDA OLANLARIN POLİTİKADAN MEMNUNİYET DÜZEYİ	237
H. VATANDAŞ VE İŞ DÜNYASININ BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAHİPLİĞİ VE KULLANIM DÜZEYİ YÖNÜNDEN POLİTİKANIN DURUMU	239
1. Hanehalkı ve İşletmelerin Bilgisayar ve İnternet Kullanım Düzeyi	240

2. Türkiye’deki İnternet Kullanımının Avrupa Birliği Ülkeleri İle Karşılaştırılması Bağlamında Politikanın Değerlendirilmesi	243
3. Birey ve İşletmelerin İnternet Üzerinden Kamu Kurumları İle İlişkisi Bağlamında E-Devlet Politikasının Durumu	244
İ. ULUSLARARASI KARŞILAŞTIRMALAR ÇERÇEVESİNDE E-DEVLET POLİTİKASININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....	246
1. AB 20 Öncelikli Kamu Hizmetinin Elektronik Ortamda Verilebilmesi Çerçevesinde Türk E-Devlet Politikasının Durumu	247
2. Politikanın Dünyadaki Yeri Bakımından Değerlendirilmesi.....	251
I. POLİTİKANIN FAYDA-MALİYET ORANI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	254
SONUÇ	255
EKLER:.....	264
EK 1: E-DEVLET POLİTİKASI İLE İLGİLİ BELGELER	264
EK 2: E-DEVLET POLİTİKASI KAPSAMINDA MEVZUATTA YAPILAN DÜZENLEMELER	265
EK 3: TEZ KAPSAMINDA GÖRÜŞME YAPILAN KURUM VE KİŞİLER.....	267
KAYNAKÇA	269
ÖZET:	281
ABSTRACT:	282

GİRİŞ:

Kamu örgütleri genellikle önceden belirlenmiş bazı ilke ve kurallar çerçevesinde örgütlenir ve yükledikleri hizmetleri muhataplarına ulaştırır. Genellikle gelişmiş ülkelerin ve Türkiye’deki kamu örgütlerinin Weber tipi bürokrasi ilkeleri ile oluştuğu, bu çerçevede iş ve işlem usullerinin, hiyerarşik basamakların, birimler arası ilişki ve iletişimin yazılı kurallara göre önceden tespit edildiği ve istisnai haller dışında kamu hizmetinin kamu binaları içerisinde muhataplara sunulduğu bilinmektedir. Fakat Weber’in özelliklerini sıraladığı ve diğer örgütlenme tiplerine göre üstünlüğünü etkenlik, verimlilik ve rasyonellikle açıkladığı bürokrasi modeline göre biçimlenmiş kamu örgütleri zamanla farklı nedenlerle bozulmaya, yozlaşmaya ve rasyonel çalışma prensiplerinden uzaklaşmaya başlamışlardır. Bundan dolayı onlara yönelik çok sayıda eleştiri ortaya çıkmış ve onları yeniden etkin ve verimli hale getirecek öneri ve çözümler ortaya konulmuştur. Geçtiğimiz yüzyılda sayıları hızla artan bu öneri veya çözümler arasına kamu örgütlerinin teknolojik araçlardan özellikle bilgi teknolojisi ürünü araçlardan daha fazla yararlanmasını temel alan bazı düşünceler de dahil olmuş ve kısa zamanda karşılık bulmuşlardır. Nitekim bu kapsamda önce 1945’li yıllarda üretilen bilgisayarlar, ardından 1960’ların sonunda ortaya çıkan ve bilgisayar ile birlikte kullanılabilen internet kamu örgütlerine girmeye başladı. 1980’den sonra bu iki aracın birlikte kullanılması ile kamu örgütleri için eleştirileri azaltma ve kamu hizmeti sunumunda yeni bir fırsat doğmuş oldu. O da kamu hizmetlerini veya onların bazı yönetim süreçlerini elektronik bir platformda bilgisayar ve internet marifetiyle kamu binaları dışında muhataplarla buluşturmaktır. Mevcut kamu hizmetine tamamlayıcı veya alternatif olarak ortaya çıkan bu yeni duruma, dayandığı bilgi teknolojisi altyapısı nedeniyle İngilizce’de “electronic/digital government (e-government)” Türkçe’de ise “elektronik devlet (e-devlet)” denilmiştir.

Kamu örgütlerinin kamu hizmeti sunumunda ortaya çıkan bu yeni yönteme başvurmaları, onu mevcut kamu hizmeti sunma yöntemine tamamlayıcı veya alternatif olarak seçmeleri/tercih etmeleri ise bir politika, kamu politikası haline gelmiştir.

1980’li yıllardan itibaren ortaya çıkan ve dünyadaki ülkeler arasında hızla kabul görüp, günümüzde farklı düzeylerde uygulama imkanı bulan bu kamu hizmeti

sunma politikası veya yöntemi ile kamu örgütleri sunmakla mükellef oldukları kamu hizmetlerini ya da onların bazı yönetim süreçlerini söz konusu elektronik platforma aktararak oradan hizmetin muhatapları ile buluşturmaktadır.

Bu yöntemle birlikte kamu örgütlerinin daha hızlı, mevcut kamu hizmeti sunma yöntemine kıyasla daha az maliyetli, daha az bürokratik süreçli ve muhatapların beklentilerine göre biçimlenmiş kamu hizmeti sunma fırsatı yakalayacakları düşünülmektedir. Elektronik ortamda sunulan hizmetlere ya da onların yönetim süreçlerine erişebilme imkanına sahip olan muhatapların da sayılan yararları elde edecekleri, bürokrasinin yakınılan yüzü ile daha az karşılaşacakları, kamu çalışanlarından kaynaklanan keyfi muamelelere maruz kalmayacakları, kamu hizmetini zaman ve mekandan bağımsız olarak alabilecekleri iddia edilmektedir. Bu düşünceye göre söz konusu biçimde kamu hizmeti verilmesi sonucunda hizmetin muhatapları kamu kurumlarına (devlete) gitmeyecek, tam tersine kamu kurumları (devlet) onların evine, işyerine, telefonuna gelecektir. Ve görünüşte uzak ama gerçekte devlet ile aralarında bir “tık” mesafe kalacaktır. İddia o ki bütün bunlar mevcut bürokrasiyi iyileştirecek, ehilleştirecek, şeffaflaştıracak, hesap verir hale getirecek kısacası bürokrasinin yakınılan pek çok yanını törpüleyip düzeltecektir.

Kamu örgütlerinin kamu hizmeti sunma zeminini değiştiren, hizmetin veriliş yerini toprak üzerinde örgütlenmiş kamu binalarından elektronik bir ortama taşıyan bu politika, 1990’lı yılların başından itibaren pek çok ülke gibi Türkiye tarafından da kabul görmüştür. Türkiye’nin 1993’te internetle tanışmasının ardından önce kurumsal düzeyde ve e-devletin ilk aşaması olan internet siteleri açılmaya başlanmıştır. Takip eden birkaç yıl içerisinde bu politikayı benimseyen kamu örgütlerinin sayısı hızlı bir artış gösterince konunun ulusal bir e-devlet politikası kapsamında ele alınması, halihazırda bu çalışmalara başlayan kamu kurumları arasında bir eşgüdüm sağlanması ayrıca çerçevesi, hedef ve öncelikleri, eylem planları belirlenmiş bir çalışma ile diğer kamu kurumlarının da kapsam dahil edilmesi düşüncesi hasıl olmuş ve aynı yıllarda bu düşünce bir karara dönüşmüştür.

Siyasal iktidar ve bürokrasinin üst yönetimi tarafından verilen bu karar doğrultusunda “ulusal e-devlet politikası” oluşturulması çalışmalarına 1990’lı yılların sonunda başlanmıştır. Bir yandan kamu kurum ve kuruluşları kamu hizmetlerini (daha genel ifade ile kurumları/devleti) elektronik ortama taşıma çalışmaları

yaparken bir taraftan da onların bu çalışmalarını birleştirecek, standart hale getirecek ve benzeri çalışmaların sayısını arttıracak politika belgeleri ve eylem planları (yasal düzenlemeler) belirli aralıklarla ortaya konulmaya başlanmıştır.

Ulusal e-devlet politikası çerçevesinde öncelikle kamu kurumları özelinde hızla yayılmakta olan bilgisayar ve internet ağlarını ülke genelinde birleştirme koordine etme, bir ortak ağ kurma amacıyla 1998’de “Kamu-Net” kurulması çalışmaları başlatılmıştır. Bu konuda çalışmalar sürerken Türkiye’nin üye olmak için beklediği Avrupa Birliği 2000 yılının başında bütün üye ve aday ülkeleri bilgi toplumuna dönüştürme hedefini ortaya koyarak “E-Avrupa Girişimi” başlatmıştır. Aynı zamanda üye ve aday ülkelere de çağrıda bulunarak bu konuda çalışma başlatmaları istenmiştir. Çağrıya uyan Türkiye bu programa/girişime uyum amacı ile 2001’de “E-Türkiye Girişimi” başlatılmıştır. Ulusal Kamu-Net kurulması çalışmaları ve E-Türkiye Girişimi bir arada devam edince bazı koordinasyon sorunları ve bu alanda çok başlılık ortaya çıkmış, çalışmalardan beklenen verim alınmamıştır. Bunun üzerine yapılan çalışmalar arasında yeterli koordinasyonu sağlamak, daha etkin bir politika ortaya koymak ihtiyacı doğmuştur. Bu ihtiyaç kısa zamanda fiile dönüşerek 2003 yılında “E-Dönüşüm Türkiye Projesi”nin uygulamaya konulması ile sonuçlanmıştır. Hem önceki iki program döneminden kaybedilen zamanı telafi etmek hem de uyulmaya çalışılan E-Avrupa Girişiminin ilerleyişine erişebilmek maksadıyla uygun eylem planları ve çalışma takvimi de belirlenmiştir. Programı bu hat üzerine sürdüren politika yapıcılar, projenin son yılı olan 2005’te incelemekte olduğumuz politikanın olgunluk dönemi olarak nitelendirdiğimiz ve bir bakıma “E-Dönüşüm Türkiye Projesinin” devamı olan “Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010” adlı yeni bir program hazırlamış ve bir yıl sonra hayata geçirilmiştir. Belirtilen bu programların/projelerin veya politika belgelerinin neredeyse tamamının eylem planları da olmuştur. Söz konusu eylem planlarında o dönem içerisinde yapılacaklar, bunları kimin yapacağı sıralanmıştır. Bir de projeler çerçevesinde hazırlanan eylem planlarının ne kadarının gerçekleştiğini, hangi yönlerden aksadığını ortaya koyan değerlendirme raporları belirli periyotlarda kamuoyu ile paylaşılmıştır.

Günümüzde bu programlar temelinde yürütülen e-devlet çalışmalarında istenilen yerde olunmasa da önemli bir mesafe alınmıştır. E-devlet politikası kapsamında hukuksal altyapı çalışmaları neredeyse tamamlanmış, politikanın sağlıklı

yürümesi için gerekli teknolojik altyapı kurma çalışmaları ise devam etmektedir. Politika kapsamında merkezi ve yerinden yönetim kuruluşlarının çok büyük bir bölümü e-devletin temel düzeyi olan internet sitesi açılması aşamasında da olsa elektronik ortama taşındıkları görülmektedir. E-devlet politikası kapsamında elektronik ortamda sunulan farklı kamu kurumlarına ait bazı hizmetlere 2008 yılında açılan devlete ait bir tek internet sitesinden ulaşılabilir. Politikanın sağlıklı bir şekilde yürümesi ve arzulanan düzeye gelmesi için bazı idari kurul ve birimler oluşturulmuştur.

Türkiye'nin "E-Devlet Politikası ve Yönetimi" nin inceleme konusu yapılacağı bu teze, bir biri ile ilişkili iki varsayımla başlanmıştır. Birinci varsayım, Türkiye'nin bağımsız/saf bir e-devlet politikasının olmadığı şeklindedir. E-devlet politikası olarak incelenen şey aslında "Türkiye'nin bilgi toplumu politikası" denilebilecek daha genel politikanın bir parçasıdır. İkinci varsayım ise, Türkiye'de e-devlet politikası çerçevesinde ele alınan çalışmaların yukarıdan aşağıya doğru şekillendiğini temel almaktadır. Bu varsayımımıza göre ülkemizde e-devlet politikası kapsamında ortaya konulan politika ve uygulamalar kısacası bütün çalışmalar toplumdan gelen bir istekle değil, yürütmenin siyasi kanadı ve bürokrasinin tepe yönetimi tarafından başlatılmış ve sürdürülmüştür. Bu nedenle de bu politika ve uygulamalar, daha çok söz konusu aktörlerin bakış açılarını yansıtmaktadır.

Çalışmada, Türkiye'nin e-devlet politikası ve yönetimi, birinci bölümde kısaca kuramsal çerçevesi verilen "Kamu Politikası Disiplini"nin kamu politikalarını inceleme yöntemi esas alınarak, bir süreç analizi temelinde kurgulanmış ve incelenmiştir. Çalışma betimsel bir yöntemle ele alınmış ve Türk kamu yönetimindeki e-devlet politikası ve yönetiminin fotoğrafı çekilmeye çalışılmıştır. Türkiye'deki e-devlet politikasının özelliği nedeniyle çalışmada, büyük ölçüde merkezi yönetim kuruluşlarının bu konudaki faaliyetlerine odaklanılmıştır. Fakat yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet çalışmaları da ihmal edilmemiş, ulusal e-devlet politikası için çekilen büyük fotoğrafın çerçevesi içine az da olsa dahil edilmişlerdir.

Çalışma hazırlanırken e-devlet ile ilgili yazından istifade edilmiş ayrıca politika yapıcılar tarafından üretilen kitap, belge, rapor, görsel araçlar ve benzerine başvurulmuştur. Adı geçen çalışmalara, kütüphanelerden, kamu kurumları ile onların

internet sitelerinden erişilmiştir. Politikanın yalnızca ilgili yazın ve belgeler temelinde incelenmesinin yeterli olamayacağı düşüncesi, incelenen politikanın daha iyi bir fotoğrafının çekilebilmesi ve e-devlet politika ve uygulamalarının Türkiye’deki yeri ve geleceği ile ilgili daha fazla saptamada bulunulabilmesi için politikanın ulusal, kurumsal ve yerel düzeydeki bazı sorumluları ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Böylece basılı eserlere yansımaya bilgileri ve kişisel görüşlere de ulaşmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda elde edilen bilgilere de çalışmanın ilgili bölümlerinde yer verilmiştir.

Kamu politikası incelemelerini konu alan ile ilgili yazında, kamu politikasının oluşum süreci, bazı aşamalara ayrılarak ele alınmaktadır. Bunlar; genellikle politikanın oluşumu (gündeme gelmesi, belirlenmesi, ifadesini bulması), uygulanması ve değerlendirilmesi (çıktı ve sonuçlar) şeklindedir. Bu çalışmada da Türkiye’nin e-devlet politikası, bu teorik çerçeveye uyularak beş bölüm halinde incelenmeye çalışılmıştır. Birinci bölümde, “kamu politikası” ve “e-devlet” ile ilgili olan ve çalışmanın tümünü etkilediği düşünülen temel kavramsal çerçeve ortaya konulmuştur. İkinci bölümde, Türkiye’de e-devlet politikasının nasıl gündeme geldiği sorusu ortaya çıkan mevzuat, rapor vb. belgeler ekseninde ele alınmıştır. Üçüncü bölümde, Türkiye’nin e-devlet politikasının ortaya çıkışı ve gelişimi incelenmiştir. Dördüncü bölümde, Türkiye’nin e-devlet politikasının uygulamaya yansımaya şekline bakılmıştır. Beşinci ve son bölümde ise bu kamu politikasının nasıl yönetildiği üzerinde durulmuş ve politikanın yönetimi, süreç içinde geçirdiği değişim ve dönüşüm bağlamında analiz edilmiştir. Bu bölümde ayrıca politikanın geldiği aşamayı ortaya koyabilmek amacıyla politikanın bir değerlendirmesi (politika ile ilgili üretilmiş bazı raporlar, sayısal veriler ve diğer çalışmalar çerçevesinde) yapılmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın bu kurgu içinde incelenmesi çok kolay olmamış, bunu sınırlandıran bazı güçlükler ortaya çıkmıştır. Bunların başında e-devlet politikasının yalnız başına/müstakil/saf bir politika olmaması gelmektedir. Politikanın gelişme seyri incelendiğinde, politika konusunu oluşturan elektronik ortamda kamu hizmeti verme düşüncesinin öncelikle enformasyon veya bilgi toplumu oluşturma amacına dönük çalışmalar içerisinde geliştiği (1993-1998 dönemi) görülmektedir. Sonrasında, e-devlet politikasının, kamu bilgisayar ağlarını bütünleştirme amacıyla başlatılan

Kamu-Net çalışmaları kapsamında (1998-2002 arasında) bir süre bağımsız ele alındığını görüyoruz. Ardından “E-Avrupa Girişimi”ne uyum çerçevesinde başlatılan “E-Türkiye Girişimi (2001)” adlı bilgi toplumuna dönüşüm çalışmasının kapsamına dahil olduğu ve günümüze kadar bu eksen içinde değerlendirildiği görülmektedir. Bu durumda e-devlet, bilgi toplumu yaratmayı amaçlayan ve bu yönde başlatılan büyük dönüşüm çalışmaları içinde kamu örgütleri ve hizmetlerinin değişim ve dönüşümüne odaklanan bir alt politika ya da bir tamamlayıcı politika şeklinde belirlemektedir. Nitekim, özellikle 2000’den sonra bu amaçla üretilen dokümanlardan genel politikanın, bütün toplumu, bilgi ve iletişim teknolojileri temelinde dönüştürme amacıyla olduğu anlaşılmaktadır. Türkiye’de “e-devlet” olarak algılanan şey, aslında politika yapıcılarının nezdinde ve resmen, “bilgi toplumu” ya da “bilgi toplumuna dönüşüm”den başka bir şey değildir. E-devlet de bu dönüşüm sürecinde oluşturulmak istenen büyük resmin en önemli parçasıdır. Bu nedenle, bu çalışmada, e-devlet politikasının doğuşu ve gelişimi incelenirken, neredeyse bütünüyle, toplumun tamamını bilgi toplumuna dönüştürmeyi amaçlayan “E-Türkiye Girişimi”, “E-Dönüşüm Türkiye” ve “Bilgi Toplumu Stratejisi” gibi adlarla anılan ve temelde bilgi toplumu olarak nitelediğimiz büyük politika için üretilmiş belgeler referans alınmıştır.

E-devlet politikasının incelenmesindeki başka bir güçlük de politikanın hazırlık, uygulama ve değerlendirme dönemlerinin açık bir şekilde birbirinden ayrılamamasıdır. Politikanın gelişim seyrine bakıldığında hazırlık, uygulama ve hukuksal düzenlemelerin iç içe geçtiği görülmektedir. Daha açık bir ifade ile bir yandan Türkiye’de e-devlet politikasının uygulama ayağı, fiili olarak bazı kamu kuruluşlarında hayata geçerken, diğer yandan ulusal düzeyde bir politika oluşturma çabası başlamıştır. Hukuksal ve teknolojik altyapıyı geliştirmeye yönelik çalışmalar kurumsal uygulamalardan belli bir süre sonra ortaya çıkmıştır.

Türkiye’de e-devlet politikasını oluşturmaya ve yürütmeye çalışan kurul, kurum vb. idari yapıların başlangıçta dağınık ve çok başlı bir yapı arz etmesi ve dolayısıyla bunların yaptığı faaliyetlerin de dağınık bir görünüm sergilemesi, incelenen politikanın belli bir sıra düzen içerisinde verilmesini engelleyen ayrı bir güçlüktür. Bunun yanında politikanın kendisini ve onun yönetimini tam manasıyla birbirinden ayırmak da çok kolay değildir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMANIN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

E-devletin bir kamu politikası olarak ortaya çıkması ve farklı ülkelerde benimsenmesi, 1980’den sonra gerçekleşmiştir. Bilgisayar ve internetin bir arada kullanılması ile ortaya çıkan ve kamu kurumlarının kamu hizmetleri ya da onların bazı yönetim süreçlerinin farklı bir biçimde sunmasına yarayan yeni yolu/yöntemi anlatan e-devlet kısa zamanda dünyanın pek çok ülkesinde farklı düzeylerde de olsa uygulama imkânı bulmuştur. E-devletin hızla benimsenmesi, onun kamu örgütlerine sağlayacağı varsayılan yararlarla dayanmaktadır. E-devletin bir politika olarak hayata geçmesini önerenler, onun kamu örgütlerinde şeffaf, hesap verebilir, vatandaş odaklı, katılımcı bir yönetim anlayışı getireceğini iddia etmektedir. Ayrıca bu özellikler çerçevesinde dönüşen yönetimin, kamu hizmetlerini kullanıcılara önceki yönetim biçimlerine göre çok daha hızlı, ucuz, kaliteli verilebileceğini ifade etmektedir.

E-devlet politikasını benimseyen kamu örgütleri, hizmetlerini ya da onların yönetim süreçlerini, tedrici olarak elektronik ortama taşımaktadırlar. Bu platforma taşınan kamu örgütlerinin diğerlerinden yukarıda sayılan yönlerle farklılaşacakları iddia edilmektedir. Bu manada elektronik ortama taşınma, önce kamu kurumlarının internet sitesi açması ve buradan kamu örgütünü tanıtmayı içeren tek yanlı bir iletişim biçiminde başlamakta, onu karşılıklı iletişim ve bazı kamu hizmetleri ile onların bazı yönetim süreçlerinin buradan verilmesi aşaması takip etmektedir. Herhangi bir ülkede kamu örgütlerinin elektronik ortama taşınmasının son merhalesi, bütün kamu kurum ve kuruluşlarının tek bir internet sitesi (e-devlet kapısı) üzerinden yararlanıcılarla buluşmasıdır.

Kamu örgütleri verdikleri hizmetlerle ilgili bir takım süreçleri elektronik ortama taşırken, hizmetin muhatapları da eğer bu ortama erişimi sağlayan araçlara (bilgisayar, internet, mobil telefon, dijital televizyon vb.) ve/veya onların kullanım bilgisine sahiplerse kamu hizmetinin verildiği devlet dairesine gitmesine gerek kalmadan bu hizmetleri bulundukları yerden alabilirler. Bu yer ev, işyeri, kamu internet merkezleri, internet kafe, cadde, sokak veya başka bir mekan olabilir.

I. KAMU POLİTİKASI NEDİR, KAMU POLİTİKALARI NASIL İNCELENİR?

Türk e-devlet politikasının ve yönetiminin inceleneceği bu çalışmanın başında kamu politikasının ne olduğu ve nasıl incelenebileceğini ana hatlarıyla belirlemek gerekir. Kamu politikası ile ilgili yazına bakıldığında incelenecek politikaların nasıl sistematik bir şekilde analize tabi tutulacağının ayrıntılı bir şekilde açıklandığı görülür. Oldukça zengin olan bu yazında örnek olarak seçilen kamu politikalarının, toplumdaki hangi güçler tarafından nasıl gündeme getirildiği, politikanın ne şekilde ifadesini bulduğu (isim aldığı), uygulama aşamasına geçiş süreci ve nihayetinde politikanın aldığı yolun/mesafenin neye göre değerlendirileceği bütün yönleri ile anlatılmaktadır. Aynı yazında kamu politikasının özellikleri, kamu politikasının türleri, kamu politikasının ne tür bir çevrede oluştuğu ve kamu politikalarının hangi gerekçelerle inceleme nesnesi olarak seçildiği hakkında bilgi sahibi olunmaktadır. Kamu politikası yazını yardımı ile sayılan hususlarla ilgili olarak çalışmanın başında kısaca bilgi verilmesi, çalışmamızın ele alınış yöntemi ve bu yöntemin seçiliş gerekçesini anlamamızı kolaylaştıracaktır. Ayrıca kamu politikası ile ilgili bu kısa kuramsal çerçeve ile incelediğimiz e-devlet politikasının özelliklerini de ana hatlarıyla çalışmanın sonunda belirleme imkanı olacaktır.

Politika Nedir?: Politika ya da siyaset kavramlarının çok sayıda farklı tanımı yapılmıştır. Türkçe’de “politika”, “siyaset”, “siyasa” ya da “yönelti” şeklinde kullanılan sözcüklere karşılık İngilizce’de iki adet sözcük kullanılmaktadır. Birincisi “politics” sözcüğüdür ve geniş anlamdaki siyaseti tanımlamak için kullanılmaktadır. İkincisi “policy” olup, takip edilen yol, yöntem anlamına gelmektedir.¹ Öztekin, politika ve siyaset sözcüğünün; biri siyasal partilerin iktidar mücadelesini içeren diğeri de herhangi bir kişi ya da örgütün takip ettiği yolu belirten iki ayrı biçimde tanımlanabileceğini belirtmektedir.²

Siyaset bilimci, Karl Frederic’e göre, politika bir amaca ulaşmak için çevre içerisindeki kişi, grup ya da hükümetlerin karşılarına çıkan engelleri aşmak ve

¹ Turgay Ergun, **Kamu Yönetimi**, TODAİE, Ankara, 2004, s. 303.

² Ali Öztekin, **Siyaset Bilimine Giriş**, Yeni Malatya Ofset, Malatya, 1993, s. 14.

fırsatları değerlendirmek için gösterdikleri çabaların yol ve yöntemidir. Frederich, tanımına, bazı amaç ve hedeflere ulaşmaya yönelme unsurunu da eklemektedir.³

Bir başka siyaset bilimci olan David Easton ise politikayı, değerleri dağıtan bir grup hareketi ve kararı⁴ olarak tarif ederken, Jenkins,⁵ belirlenen amaçlara ulaşmak için uygun amaçların seçimi ve kararların oluşumundan oluşan bir durum olarak tanımlamaktadır.

Hill, politikayı, belli yönlerini ön plana çıkararak tanımlamıştır.⁶ Ona göre, 1- Politika bir kararlar ağıdır, karmaşıktır, birden fazla eylemi kapsar ve uzun bir zamanı içerir. 2- Politika bir tek karardan oluşmaz aksine pek çok kararın bir sürecidir. 3- Politika değişkendir; dün var olan söylemler bugünle aynı olmayabilir. Çünkü yeni kararlarla yeni eklemler yapılmış olabilir veya büyük değişiklikler olmuş olabilir. 4- Belli aşamaların gelişimi ile oluşur.

O halde bir kişinin, özel ya da kamu örgütünün veya bir devletin herhangi bir işi yaparken benimsediği yol ve takındığı tutum onun politikası sayılmaktadır. Ancak politikanın gerçek anlamda bir politika hüviyeti taşıması için o konuda bir amaç, fırsat, talep ya da nedenin olması, bununla ilgili bir karar sürecinin oluşması ve buna bağlı olarak ortaya çıkan seçenekler arasından birinin tercih edilmesi gerekir.

Kamu Politikası Nedir?: Politika genel bir kavramdır. Bu genel “politika/siyasa” tanımı içersinde devlet veya daha özel olarak kamu kurumları ile ilişkili politikalara ancak “kamu politikası” denilebilir. Kamu politikasını diğer (kişisel, örgütsel, kurumsal gibi) politikalardan ayıran en önemli fark, bu politikanın yetkileri önceden tayin edilmiş resmi makamlar tarafından ortaya konuluyor olması ve ilgili olanları bağlamasıdır.

Anderson’ göre, kamu politikası yasama organı, hükümet, kamu kurumları ve kamu çalışanları gibi yetkili kurum ve kişilerin herhangi bir çalışma alanı veya hizmeti konusundaki belirli davranış, çalışma ve kararlarından oluşmaktadır. Kamu politikası “yapma” ya da “yapmama” tercihi olarak ortaya çıkabilir. Ona göre, geniş anlamda bakıldığında kamu politikası, hükümetin çevresiyle olan ilişkisini ifade

³ James Anderson, **Public Policy Making: An Introduction**, Second Edition, Houghton Mifflin Company, Winston, 1984, s. 5.

⁴ Aktaran: Michael Hill, **The Policy Process In The Modern State**, Third Edition, Prentice Hall, London, 1997, s. 7.

⁵ Aktaran: Hill, **a.g.e**, 1997, s. 7.

⁶ Hill, **a.g.e**, s. 7.

etmektedir. Kamu politikaları, hükümet güçleri ve bürokratlar tarafından üretilir. Hükümet aktörleri olmadan da pek tabi ki kamu politikalarının gelişimi söz konusudur. Ancak genellikle hükümet güçlerinin varlıkları kamu politikasının içinde önemli ve yadsınamaz bir yer tutmaktadır.⁷ Siyaset bilimci David Easton'ın aşağıdaki tespiti Anderson'un son cümlelerdeki savını desteklemektedir. Ona göre, kamu politikalarının genel özellikleri, otoriteler olarak adlandırdığı, yüksek yöneticiler, milletvekilleri, yargıçlar, senatörler, hükümdarlar, yüksek yöneticilerin danışmanları ve profesyoneller tarafından belirlenmektedir.⁸

Anderson, kamu politikasının bazı ayırt edici özellikleri bulunduğunu ifade etmektedir. Bunlar:⁹

1. Modern politik sistemlerde kamu politikası genellikle hemen gerçekleşmez.

2. Politikalar devlet memurlarının ayrı ve farklı kararlarından çok, belirli yol ve yöntemleri içermektedir. Bir politika sadece, bir konu hakkındaki bir kuralı yapmak, yapmamak ya da belirli bir yasayı benimsemek kararını değil, ayrıca bu konudaki yasa ve kuralın yürürlüğe konulması ve uygulanması kararlarını da içerir.

3. Kamu politikalarının kaynağı, politik taleplere veya hükümet kurumları ya da kurumlarının dışındaki kişilerden kamu meseleleriyle ilgili olarak gelen taleplere verilen cevaplardan oluşmaktadır. Bu talepler genelden özele veya önemliden daha az önemliye doğru bir sıralamaya tabi tutulabilir.

4. Politikalar, sadece hükümetlerin ne yapacaklarını söylemeleri veya ne yapmayı kastettiklerini değil, yaptıklarını da içerir.

5. Kamu politikaları negatif ya da pozitif olabilir. Herhangi bir problemle ilgili olarak aktif bir şeyi yapma kararı pozitif politika, bir şey yapmama kararı da negatif politika sayılmaktadır.

Anderson'a benzer şekilde Hogwood ve Gunn da kamu politikası ile ilgili bazı unsurlardan söz etmişlerdir. Onlara göre politika; herhangi bir karardan daha geniş ve onu da kapsayan bir süreçtir, yönetimden çok fazla ayrılabilen bir şey değildir, niyetler kadar davranışlarla da ilgilidir, olumlu bir hareketi de hareketsiz sesiz kalmayı da içerebilir, önceden tahmin edilen ve edilemeyen sonuçlara sahip

⁷ Anderson, **a.g.e.**, s. 4-5.

⁸ Aktaran: Anderson, **a.g.e.**, s. 6.

⁹ Anderson, **a.g.e.**, s. 4-8.

olabilir, bir süreç içinde işler ve ortaya çıkar ayrıca kamu kuruluşları için önemli roller taşımaktadır.¹⁰

Kamu Politikalarının Türleri: Kamu politikalarının belirli türleri bulunmaktadır.¹¹ Bunlar:

1. Hükümetlerin hemen yapmayı kararlaştırdığı bağımsız (kısa bir süre alan-başka politika ile ilişkili olmayan) ve bir süreci gerektiren politikalar (daha uzun bir zaman alan otoyol yapımı gibi),
2. Nüfusun belli bir kesimine fayda ve hizmet olarak yansıyan dağıtıcı politikalar,
3. Birey ya da grubun davranışlarını, sınırlayan ve belirli koşullara bağlayan düzenleyici politikalar,
4. Kullanıcıya maddi fayda ve zarar olarak yansıyan politikalar,
5. Toplumu oluşturan bireylerin iç dünyasına hitap eden manevi (moral) politikalar,
6. Faydası bütün topluma yönelen bütüncül (kolektif) politikalar,
7. Faydası bir kişi ya da gruba yönelen özel politikalar ve
8. Kişi ya da grupların kendi fikirlerine/siyasal düşüncelerine göre hükümetlerden bekledikleri liberal ve muhafazakâr politiklardır.

Kamu Politikalarının Çevresi ve Yönetimi¹²: Herhangi bir kamu politikası çevreden bağımsız olarak düşünülemez. Sistem kuramına göre çevreden politik sisteme pek çok talep gelmektedir. Aynı zamanda çevre, politikaların nasıl yapılması gerektiği üzerinde de etkili olmaktadır. Çevre, genel olarak, coğrafi özellikler (iklim gibi), doğal kaynaklar, yer özellikleri, demokratik yapı, nüfus yoğunluğu (dağılımı ve yerleşimi gibi), politik kültür, sosyal yapı veya sınıf sistemi ve ekonomik sistemden oluşur. Ulusal savunma ve dış politikalar yapılırken diğer uluslar da çevrenin bir parçası olmaktadır.

Kamu politikaları kamu kurumları, özel şirketler, sivil toplum kuruluşları, medya, aydınlar, kanaat önderleri, bireyler, kamuoyu, vb. arasındaki çıkar çatışmaları sonucunda şekillenmektedir. Bu çıkar çatışmaları, düzenleyici ve dağıtıcı olmayan

¹⁰ Aktaran: Hasan Hüseyin Çevik, “Kamu Politikası Temel Kavramlar ve Süreçte Rol Oynayan Aktörler”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, (Asım Balcı vd. Ed.) içinde, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2008, s. 182-183.

¹¹ **A.g.e**, s. 8-22.

¹² Anderson, **a.g.e**, s. 46-54.

kamu politikalarının temelini teşkil etmektedir. Modern toplumlarda, büyük ve küçük iş çevreleri, işçi ve işverenler, tüketici ve üreticilerle benzeri gruplar arasındaki çatışmalar önemli yer tutmaktadır. Bu gruplardan her biri hükümetlerin nezdinde yararlarını daha yükseğe çıkarmak için çalışmaktadır. Bu gruplar arasındaki çatışmalar haliyle kamu politikalarının nasıl şekilleneceğine de yansımaktadır. Çünkü bu grupların her biri politik yapıcılar üzerinde baskı kurarak kamu politikalarının kendi beklentileri doğrultusunda oluşmasını amaçlamaktadır.

Kamu politikalarının oluşum sürecinde etkili olan aktörleri iki gruba ayırmak mümkündür: Birincisi yasal otoriteyi kullanarak kamu politikasına şekil veren resmi politika yapıcılardır. Bunların etkisi, yasal statülerinden dolayı, kamu politikalarının yapımında diğer aktörlerden daha fazladır. Resmi politika aktörlerine, cumhurbaşkanı, başbakan, bakanlar, milletvekilleri, üst düzey bürokratlar ve bunların resmi danışmanları örnek olarak gösterilebilir.

Resmi olmayan politik yapıcılar da kamu politikalarının yapımında yer alarak kamu politikalarının şekillenmesinde etkili olmaktadır. Bunlara sivil toplum örgütleri, siyasi partiler, medya ve kamuoyu örnek olarak verilebilir.

Kamu Politikalarının Hangi Toplumsal Güç Yapıları Tarafından Belirlendiğini Açıklayan Kuram ve Modeller¹³: Kamu politikalarının toplumdaki hangi güç yapıları tarafından belirlendiğini açıklamaya yönelik bazı model/yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlar genellikle ABD kökenli olup, en çok bilinenleri şunlardır:

Çoğulculuk: Bu yaklaşıma göre toplumdaki hiçbir grup tek başına bir konuda politika yapma kararını verme gücüne sahip değildir. Çünkü güç toplumda eşit dağılmıştır ve kamu politikası da bu güç dağılımı çerçevesinde oluşur.

Kamu Tercihi Yaklaşımı: Kamu politikasının toplumdan gelen taleplerle oluştuğunu kabul etmektedir.

Elitizm-Seçkincilik: Bu yaklaşıma göre, kamu politikaları ülkedeki seçkin (elit) bir grup tarafından belirlenmektedir.

Yapısalcılık: Kamu politikası haline gelen konuların, siyasal sisteme veya politika yapıcıların gündemine genel toplumsal güçler tarafından taşındığını savunan bir yaklaşımdır.

¹³ Birgül Ayman Güler, **Kamu Politikası Dersi Tanıtımlığı**, Ankara, 2008, s. 10. ; Hill, **a.g.e**, s. 28-63.

Korporatizm: Herhangi bir konuda kamu politikası yapma ihtiyacı/isteği devlet sistemi içindeki kişi ve kurumlarca belirlenir ve karşılanır.

Kamu Politikasının Aşamaları: Kamu politikaları genelde belli, sınırlı ve benzer aşamalardan oluşmasına karşın farklı kaynaklarda farklı kamu politikası oluşum süreçlerinden bahsedilmiştir. Anderson, “Kamu Politikası Oluşumu” adlı kitabında ayrı ayrı ele aldığı dört temel aşamaya yer vermiştir.¹⁴ Bunlar: Politikanın Oluşumu (problemin ortaya çıkışı, gündeme gelmesi ve politikanın şekillenmesi), politikanın kabul edilmesi, uygulanması ve değerlendirme aşamasıdır. Wayne Parsons¹⁵ sistematik bir sıralama yapmamasına karşın kitabının farklı bölümleri içinde politika oluşum aşamaları olan, politika probleminin gündeme gelmesi, politikanın uygulanması ve değerlendirilmesi üzerinde durmuştur. Demirci ve Çevik ise, Lasswell, Jones, Dye, Anderson, Hogwood ve Gunn gibi bazı yazarlara atıfta bulunarak; politika sorununun saptanması (politikanın amaçlarının belirlenmesi/formüle edilmesi, politikanın amaçlarını gerçekleştirme), politikanın uygulanması ve değerlendirilmesi şeklindeki bir kamu politikası oluşum sürecinden bahsetmişlerdir.¹⁶

Kamu Politikası Niçin İncelenir?: Ranney’e göre kamu politikaları üç temel nedenle inceleme konusu yapılmaktadır. Bunlar bilimsel, profesyonel (mesleki) ve politik nedenlerdir.¹⁷ Anderson tarafından da aynı şekilde açıklanan bu nedenlerin ayrıntısı şöyledir:¹⁸

Bilimsel Nedenler: Daha çok kamu politikasının ne olduğuyla ilgilenmektedir. Bunun yanında kamu politikalarının gelişiminin toplum üzerindeki sonuçları üzerinde çalışmaktadır.

Profesyonel Nedenler: Kamu politikasını bu amaçla çalışanlar genellikle bu alanın uzmanlarıdır. Bu alandaki uzmanlar daha çok üretilecek kamu politikalarından nasıl daha iyi sonuç alınabileceğiyle ilgilenmektedirler. Buradaki temel amaç; olabildiğince iyi ve yararlı sonuçlar verecek politikalar üretebilmektir.

¹⁴ Anderson, *age*, s. 83-263.

¹⁵ Wayne Parsons, **Public Policy**, Edward Eldgar Publishing Limited, Aldershot (UK), 1995, s. 85-89, 125-130, 461-491, 542-566.

¹⁶ Süleyman Demirci ve Hasan Hüseyin Çevik, “*Kamu Politikası Analizi ve Karar Verme*”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, (Asım Balcı vd. Ed.) içinde, Seçkin Yayınları, Ankara, 2008, s. 209.

¹⁷ Aktaran: Hasan Hüseyin Çevik, **Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları**, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2007, s. 136-137.

¹⁸ Anderson, *a.g.e*, s. 22-25.

Politik Nedenler: Bu neden ile politika incelemeleri ile ilgilenenler daha çok ülkeyi yöneten politikacılarıdır. İşleri gereği iyi politika üretimi üzerinde durmaktadırlar.

Bilimsel nedenle yapılan politika incelemeleri diğer iki nedene göre daha nesneldir. Çünkü bilim adamları inceledikleri politikaya tarafsız yaklaşır, ne olduğunu anlamaya çalışmaktadır. Diğer iki nedene dayalı olarak yapılan politika incelemeleri ise incelemeyi yapanların konumlarından dolayı daha öznelir. Bu çerçevede yapılan politika incelemelerinde politikayı yapanlar taraftır ve üretilecek politikadan iyi sonuçlar elde etmeyi ummaktadırlar.

Kamu Politikası Analizi İle Ne Yapılmaktadır?¹⁹: Kamu politikası analizi ile ilgili olarak üç şey yapılmaktadır. Bunlar: kamu politikası ile ilgili betimleme yapma, analizde devleti bağımsız değişken tanımlama veya bağımlı değişken olarak tanımlamaktır.

Betimlemek: Devletin, herhangi bir alanda yaptığı ya da yapmadığı şey ile ilgili olarak bilgi sahibi olmaktır (devlet ne yapar?).

Devleti bağımlı değişken olarak tanımlamak: Kamu politikası nedenleri ile incelendiğinde bağımlı değişken olur. Belirleyicileri ise ekonomik, toplumsal, siyasal, kültürel, yönetsel unsurlardır. Burada politikayı açıklama, sayılan unsurların ortaya çıkarılmasına yönelmektedir.

Devleti bağımsız değişken olarak tanımlamak: Kamu politikası, sonuçları ya da yapacağı etkileri bakımından incelendiği vakit bağımsız değişken olur.

Kamu Politikaları Nasıl İncelenir?²⁰: Kamu politikaları aşağıda maddeler halinde sayılan yönlerden inceleme konusu yapılabilmektedir. Bunlar;

Politika Sürecini İnceleme Konusu Yapma (Süreç Bakışı): Siyasal yaşamdaki etkinlikleri ya da süreci inceleme odaklı olup 1945'ten sonra davranışçı okulun etkisiyle yaygınlaşmıştır. Seçmen davranışı, çıkar grupları, milletvekilleri, bürokratlar gibi siyasi aktörlerin etkinlikleri üzerindeki çalışmalarda amaç, etkinliklerin süreçlerini keşfetmektir. Bu çerçevede politika problemleri belirlemek; karar-verme, gündemi oluşturma; politika önerilerini formüle etme, politikayı yasalaştırma, uygulama ve politikayı değerlendirmek gibi bir yöntemle inceleme

¹⁹ Güler, a.g.k, s. 9.

²⁰ Güler, a.g.k, s. 11.

yapılır. Politikayı bu yaklaşımla inceleme sadece sürece odaklanma ve politikanın içeriğini görememe gibi bir risk taşımaktadır.

Politikayı Güç, İktidar ya da Aktörleri Bağlamında İnceleme Konusu Yapmak: Kamu politikası incelemesi kamu politikalarının belirleyicileri olarak kabul edilen kurum, grup ve kişilerin etkinlikleri çerçevesinde incelenmektedir. Kamu politikalarının genellikle kurumlar, gruplar arası mücadele ve elitler tarafından belirlendiği yaygın bir kabule sahip olduğundan bu türdeki inceleme de buna odaklanmıştır.

Kurumsalcı Bakış: Bu bakış açısına göre devlet kurumları ve kamu politikası yakın ilişki içindedir. Bir politikanın geçerlilik kazanması için devlet kurumları tarafından kabul edilmeli, uygulanmalı ve yürürlüğe konulmalıdır. Kamu kurumları tarafından kabul edilen ve uygulanan politikaların hukuksal meşruluğu, genel geçerliliği ve yaptırım yönü oluşmaktadır. Bunlar anayasal ve yasal düzenlemeler olarak biçimlenir. Faaliyet ya yatay (yasama-yürütme-yargı) ya da dikey (merkezi ve yerel) birimler arası işbölümü veya akış şeması olarak irdelenmeye çalışılır.

Gruplar Dengesi Bakışı: Siyaset, kamu politikasını etkilemek için gruplar arasındaki mücadeleye dayanmaktadır. Siyasal sistemin görevi, gruplar arası çatışmaları idare etmektir. Siyasal sistem bu yönetimi gerekli kuralları koymak, çıkar grupları arasındaki dengeyi sağlamak ve bunu kamu politikası haline getirmek ve uygulamak yoluyla yapar. Bir cümle ile ifade etmek gerekirse kamu politikası, grup çatışmasında sağlanan denge durumundan ibarettir.

Elit yaklaşımı: Bu yaklaşıma göre kamu politikası, yönetici seçkinlerin tercihleri ve değerlerinden ibarettir. Kamu politikasını halkın isteklerinin yansıması olarak görmek sadece bir mitos'tur. Hem kamu politikası hem de kitlelerin kamu sorunlarına bakışı seçkinler tarafından şekillendirilir. Kamu görevlilerinin rolleri sadece seçkinler tarafından kararlaştırılan politikayı uygulamaktan ibarettir. Kamu politikası büyük çoğunluğun değil seçkinlerin değerlerini ifade eder ve bu nedenle kamu politikasındaki değişme "artımcıdır", devrimci değildir.

II. E-DEVLET (POLİTİKASI) NEDİR ve KAMU ÖRGÜTLERİNE NASIL BİR DÖNÜŞÜM VAAD EDİYOR?

Birey, örgüt ve toplumlar, yaşamlarını kolaylaştırmaya yarayan bazı araçları kullanarak, bunlar vasıtası ile olabildiğince iyi bir şekilde varlıklarını idame ettirme eğilimindedirler. Genel bir gözlemle yaşamı daha iyi sürdürmeyi sağlayan araçların neredeyse tamamının teknoloji ürünü olduğu görülmektedir. Teknolojik araçlar bireylerin ve örgütlerin yaşamını o denli kuşatmıştır ki, bunlar olmadan yaşamın bu derecede kolay sürdürülebileceğine ilişkin inanç zayıflamaktadır. Mesela bireylerin yaşamlarında yoğunlukla var olan teknolojik araçların bir an için çekilip alındığını varsayalım, büyük olasılıkla onların bütün dengesi bozulacaktır. Aynı şey büyük ölçüde özel örgüt ve devletler için de geçerlidir. Devleti oluşturan kamu örgütlerinin de kamu hizmetlerini sunarken başvurdukları ve yararlandıkları çeşitli teknolojik ürünler mevcuttur. Son yüzyılda kamu örgütlerinde sıklıkla kullanılan bu teknolojik araçlar, verilen hizmetle neredeyse yapışık bir hal almıştır. Dolayısıyla onlar olmadan kolay ve iyi bir kamu hizmeti sunumu imkanı azalabilir. J. Ellul, kamu örgütü/devlet ve teknolojik araç birlikteliğini “Teknoloji Toplumu” adlı kitabında çarpıcı cümlelerle ifade etmektedir. Ona göre bir işadama nasıl telefon ve otomobilsiz bir şey yapamıyorsa, devlet de teknoloji (teknikler) olmadan icraat yapamaz.²¹ Ellul’un bu savı teknolojik araçların devlet ve daha somut olarak kamu örgütleri için taşıdığı önemi daha açık olarak ortaya koymaktadır.

Geçen yüzyılın ortalarında önce bilgisayarın icadı, ardından bir süre sonra internetin ortaya çıkışı ve bunların birlikte kullanılabilmesi, özel ve kamu örgütleri için yeni bir durumu, bir yolu veya bir hizmet sunma alternatifini ortaya çıkarmıştır. “Elektronik hizmetler,” denilen bu yeni yol-yöntem önce iş dünyası tarafından ticareti geliştirmek amacıyla kullanılmış, çok geçmeden bu kamu hizmeti suma yoluna kamu örgütleri de başvurmuştur. Kamu örgütlerinin bu yöneteme başvurması yani hizmete ilişkin bazı süreçleri bu yolla vermesi bir politika, bu politika sonrası ortaya çıkan yeni tipe de “elektronik devlet” ya da “dijital devlet” denilmiştir. Böylece devletler, daha somut olarak kamu örgütleri, kamu hizmetlerini muhataplara ulaştırırken önlerinde bulunan geleneksel (mevcut) hizmet sunumu yöntemi yanında bilgisayar ve

²¹ Jacques Ellul, **Teknoloji Toplumu**, (Çev. Musa Ceylan), Bakış Yayınları, İstanbul, 2003, s. 269.

internete dayalı alternatif ya da tamamlayıcı bir yöntem/imkana da kavuşmuşlardır. Günümüzde bu yöntem tamamlayıcı veya alternatif olarak farklı düzeylerde de olsa hemen hemen tüm ülkelerde bir kamu politikası olarak benimsenmiştir.

Dünyada ve Türkiye’de oldukça yaygınlaşan ve bütün kamu örgütlerinin kamu hizmetlerini sunarken başvurdukları bu yöntem, izleyen sayfalarda daha yakından incelenmeye çalışılacaktır. Bu kapsamda öncelikle “e-devlet” kavramı ile ilgili tanımlara yer verilecektir. Daha sonra elektronik ortama taşınan kamu örgütlerinin ayırıcı özelliklerinden kısaca söz edilecektir. Ayrıca elektronik ortamda verilmeye çalışılan kamu hizmetlerinin kime hitap ettiği, kamu örgütlerini elektronik ortama taşımanın hangi aşamalardan oluştuğu, iyi bir e-devlet politikasının yürümesi için yapılması gerekenler de ayrı ayrı irdelenmeye çalışılacaktır.

A. E-Devlet ve E-Devlet Politikası Nedir?

“E-devlet” (dijital ya da online devlet) kavramı “elektronik (e)” ve “devlet”ten oluşan bir kavramdır. Kavramın ilk parçası, teknolojik yönünü ortaya koymaktadır. Aslında bu yön teknolojinin kamu örgütlerinde kullanımı ve uygulamaya olan katkısı, hatta katkının ötesinde kavramın ikinci parçasında meydana getirdiği köklü değişim ve dönüşümü göstermektedir. Birinci parçanın işaret ettiği esas anlam ise zihinlerde çağrıştırdığı sanallıktır. Buradaki sanallık kamu hizmetleri veya buna ilişkin süreçlerin, bilinenin dışındaki bir yöntem ve yerde sunulması veya yapılmasını tarif etmektedir. Kavramın ikinci parçası olan “devlet” ise en az birinci parça kadar önemli ve kapsamlı bir vasfa sahip olup, coğrafi sınırlarla belirlenmiş bir toprak parçasında yaşayan halk üzerinde egemenlik yetkisini kullanabilen siyasal bir örgütlenmedir. Buradaki devlet, aslında, devlet adına görev icra eden devletin somut yüzü olan kamu örgütlerinden ve personelinin başka bir şey değildir.

E-devletin ne olduğuna dair çok sayıda farklı tanım yapılmıştır. Tanımların bir bölümünde kamu kurumlarının kamu hizmeti sunum yöntemindeki değişikliğe vurgu yapılmaktadır. TÜRKSAT’ın tanımı bu doğrultudadır. TÜRKSAT’a göre, “E-Devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması demektir. Bu sayede devlet hizmetlerinin vatandaşın en kolay ve en etkin bir biçimde, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli ulaştırılması sağlanacaktır.

Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini alan e-devlet anlayışı, her kurum ve bireyin bilgi teknolojilerini kullanan sistemler ile devlete ulaşmasını hedeflemektedir.”²²

Bazı tanımlarda kamu kurumları ile ilişkiye geçenlerin başvurduğu yeni bir yol ve bu yolda bilgi teknolojilerinin yardımı üzerinde durulmaktadır. Elektronik devlet kavramı, vatandaşların ve aynı zamanda özel kurum ve kuruluşların kamu kurumlarıyla olan mal, hizmet ve bilgi alışverişi şeklindeki ilişki ve işlemlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir.²³

Tanımların bir bölümünde ise, e-devletin kamu örgütlerinde ve onların hizmetlerinde meydana getireceği büyük değişime-dönüşüme dikkat çekilmektedir. Bu yönde yapılan tanımlar daha kapsayıcı olup, e-devlet politikasının amacını daha açık şekilde ortaya koyar niteliktedir. Bu durumda e-devlet, sadece bazı kamu hizmetlerinin veya o hizmetlere ait yönetsel süreçlerin elektronik ortamda kullanıcılarla buluşturulması değil, daha büyük bir değişim ve dönüşüm isteğinin adı olarak yansıtılmaktadır ki aşağıdaki tanımlardan da bunu kolaylıkla görebiliyoruz.

Bensghir’e göre en geniş tanımıyla e-devlet, “kamusal politika geliştirme sürecini güçlendirmek, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için kamu idaresinde BT (Bilgi Teknolojileri)’nin kullanımını ifade eder.”²⁴

Balcı da e-devletin, yalnızca, teknolojik bir olanak olarak görülmemesini, bundan daha ileri olarak insan kaynağının, iş süreçlerinin ve hizmet kullanıcılarının potansiyellerinin olabildiğince yükseltilmesini amaçlayan bir felsefe değişimini de içerdiğini belirtmektedir.²⁵

E-devletin, yalnızca teknoloji kullanımı ve devlete ait bir kısım işlemlerin elektronik ortama taşınması olmadığına dair başka tanımlar da bulunmaktadır. Bunlarda da daha önemli bir değişim ve dönüşümden söz edilmektedir. Bu değişim ve dönüşüm ise teknoloji vasıtasıyla kamu kurumlarına ait bazı işlemlerin ve

²² TÜRKSAT, “E-Devlet Tanımı”, <http://edevlet.turksat.com.tr>, (Erişim Tarihi:20.12.2008).

²³ Coşkun C. Aktan, “e-Devlet...”, <http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/neden-edevlet.htm>, (Erişim Tarihi: 20.7.2007).

²⁴ Türksel K. Bensghir, “E-Devlet Kuramsal ve Kavramsal Çerçeve”, **E-Devlet Semineri Kitabı**, (Nevzat Fırat Kunduracı Ed.) içinde, TC Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara, 2008, s. 54.

²⁵ Asım Balcı, “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmeti Sunumuna Etkileri”, www.canaktan.org.tr, (Erişim Tarihi: 20.7.2007).

süreçlerin güçlendirilmesi, bazı süreçlerin ise yeni ve gerekli olanlarla değiştirilmesini gerektiren bir düşünce şeklinde ifade edilmektedir.²⁶ Buna göre, e-devlet iş modelleri ve süreçlerinin daha iyi ve değişik yapılmasını içeren bir değişimdir. Bilgi teknolojileri, sadece çözümler sunarken, e-devlet, kuruluşun yaptığı işlemlerin usullerini değiştirmektedir. İşlemlerin yapılması için farklı bir yol önermektedir. Bu nedenle elektronik dönüşümü sağlamak, çok zor ve topyekun bir çabayı gerektiren bir süreç²⁷ olarak algılanmalıdır.

E-devlet konusunda yapılan bazı tanımlarda ise e-devlet ile ortaya çıkan tüm yönleri, bir araç olarak, hizmet edeceği amaçlar ve değişim potansiyeline birlikte yer verilmektedir. Dünya Bankası'nın e-devlet tanımı bu yöndedir. Banka'ya göre, e-devlet, hükümet birimleri tarafından bilgi teknolojileri (internet, bilgisayar vb.) kullanılarak diğer kamu kuruluşları, iş dünyası ve vatandaşlar arasındaki ilişkiyi dönüştürebilmesidir. Söz konusu teknolojiler, kamu hizmetlerinin vatandaşlara daha iyi sunumunu sağlayabilir, iş dünyası ve sanayi ile etkileşim geliştirebilir, vatandaşları bilgiye erişirme konusunda güçlendirebilir veya hükümeti daha verimli yapabilir. Bankaya göre e-devlet ile daha az yolsuzluk, daha çok şeffaflık, kolaylık ve gelir artışı ile maliyet azalışı gibi sonuçlar ortaya çıkabilir. Geleneksel olarak vatandaş, iş dünyası ve kamu kuruluşları arasındaki etkileşim hükümet birimlerinde gerçekleşir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin doğuşu ile birlikte kamu örgütlerinin sunduğu hizmetlerin kullanıcılara yaklaşması mümkün hale gelmiştir. Bu da ev ve işyerlerindeki bilgisayar, kamu internet erişim noktaları gibi araçlar vasıtasıyla olabilmektedir.²⁸

Kavramı tüm yönleri ile tanımlayan bir başka yazar da H. Kuran'dır. Ona göre, e-devlet yönetimde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumları (özel ve/veya kamu) elektronik ortamda iletişime geçirerek verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir. Kuran, kavramın dört önemli noktada yoğunlaştığını belirtmektedir. Bunların ilki bilişim stratejilerinin etkin bir şekilde

²⁶ Irma Graafland-Essers and Emile Etteedgui, **Benchmarking e-Government in Europe And The US**, RAND EUROPA, 2003, s. 5.

²⁷ New South Wales Audit Office, **Guide To Better Practice: e-Ready, e-Steady, e-Government: Readiness Assessment Guide For Government Agencies**, The Audit Office Of New South Wales, 2001. s. 3.

²⁸ World Bank, *"Definition of e-Government"*, www.worldbank.gov.tr, (Erişim Tarihi: 05.01.2009).

kullanımını içermektedir. Bu kullanımın esnek bir yapısı vardır, ağ sistemlerini kurar, bilgiyi paylaştırır ve maliyetleri düşürür. İkincisi vatandaşın elektronik ortamda kamu kurumları ile iletişimde bulunmasını içermektedir. Böylece istenilen yer ve zamanda kamu hizmetlerine farklı kanallardan kolay erişim imkânı doğar, kullanıcıların hizmetlerin geliştirilmesinde etkin rol alması sağlanır. Üçüncüsü kamu hizmetlerinde sağlanacak olan verimlilik, şeffaflık ve bunların getireceği kalkınmadır. Sonuncusu ise yeniden yapılanma olup, vatandaş-devlet arasındaki ilişkilerin köklü bir şekilde değişimini sağlayacaktır.²⁹

E-devlet ile ilgili olarak yapılmış olan çok sayıda tanım konusunda bir değerlendirmede bulunan Yıldız, tanımların sayısı ve içeriği ile ilgili olarak bir belirsizlik ve kargaşadan söz etmektedir. Ona göre, bunun başlıca üç nedeni vardır: *Birincisi*, e-devletin kullanılan teknolojiye çok yerine getirilen faaliyetle (kamuya ait bilgilerin ve hizmetlerin elektronik ortamda sunulması gibi) tanımlanmasıdır. Kavramın olabildiğince muğlak ve esnek tanımlanmasının nedeni değişik ortam ve ilişkilerde farklı anlamlar kazanmasıdır. *İkincisi*, e-devlet kavramının değişik kişi ve gruplara değişik şeyler çağrıştırması, ifade etmesidir. Bunun yanı sıra teknolojinin hızı, kavramın sınırlarını sürekli olarak değiştirdiği ve aşındırdığından, kavramı tam olarak anlamak mümkün olamamaktadır. Bu nedenle e-devlet genellikle sadece şeffaflık, tarafların etkileşimi ve katılım gibi belirli bir alandaki uygulamasına bağlı olarak tanımlanmaktadır. *Üçüncüsü*, e-devlet kavramı için anlamlı bir içeriğin dışında “bilgi yönetimi” veya “bilgi toplumu” kavramları gibi moda bir kavram olmaktan gelen kapsamlı ve önemli görünme durumudur. Sonuç olarak bu tür tanımlamalar e-devlet konusunda insanların beklentilerini gerçekçi olmayan üst düzeylere taşımakta ve kavram moda olarak görüldüğü için tartışılmakta ve uygulama durumuna geçebilmektedir.³⁰

Yukarıdaki tanımlardan da görüleceği gibi e-devlet, kamu örgütlerinin kamu hizmetlerini ya da o kamu hizmetlerine ilişkin bazı yönetim süreçlerini internet üzerinden kullanıcılarla buluşturulmasıdır. Bu durumda e-devlet, teknolojik araçlar vasıtasıyla (bilgisayar ve internet) kamu hizmeti sunumunu temel alan yeni bir yol ve

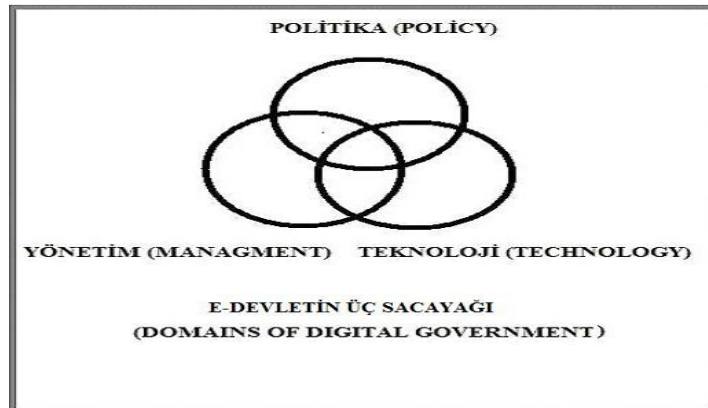
²⁹ M. Hüseyin Kuran, **Devlet Babadan E-Devlete, Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi**, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005, s. 11-15.

³⁰ Mete Yıldız, “*Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme*”, www.bilgitoplumu.org, (Erişim Tarihi: 12.6.2008).

yöntemdir. Konunun politika boyutu da esasında tanımlarda gizlidir. Çünkü neredeyse bütün tanımlarda kamu hizmetlerinin verilişindeki yeni bir yol ve yöntemden söz edilmektedir. Politika kavramı da en kısa tanımı ile takip edilen yol ve yöntem anlamına geldiğine göre, kamu örgütlerinin kamu hizmetleri ya da onların bazı yönetim süreçlerini internet üzerinden vermeyi tercih etmesi bir kamu politikasıdır ve bu politikanın adı da e-devlettir. Ayrıca herhangi bir konuda kamu politikası oluşması için var olan seçenekler arasında bir tercih yapmak gerekmektedir. E-devlet politikasında da klasik yöntemlerle kamu binalarında verilmekte olan mevcut kamu hizmeti ve bilgi teknolojilerine dayalı yeni kamu hizmeti sunum yöntemi arasında bir tercih yapılmaktadır. Bu tercih ya bütünüyle mevcut yöntemi ikame etmekte ya da onu tamamlamaktadır.

E-devlet kavramının tanımlanması ile ilgili bu başlığa son vermeden önce onun disiplinler arası özelliğinden de kısaca söz etmekte yarar olacaktır. Çünkü kavramı ve dolayısıyla kavrama hayat veren şeyin ne olduğunu tam olarak anlamak için hangi bilim dallarının çalışma alanına girdiğini ya da e-devlet ile ilgili çalışma yaparken hangi bilim dallarından istifade edilebileceğini de görmek gerekecektir. E-devletin hangi bilim dallarının kesişme noktasında yer aldığını Dawes ve arkadaşları bir şekil yardımı ile kısaca açıklamışlardır. Onlara göre e-devlet, kamu politikası (siyaset bilimi), örgütsel davranış ve yönetim (yönetim bilimi-kamu yönetimi) ile bilgi teknolojileri (mühendislik-bilgisayar) gibi üçlü bir sacayağı üzerinde yükselmektedir.³¹

Şekil 1. E-Devletin Üç Sacayağı



Kaynak: Dawes vd, a.k., s. 22.

³¹ Sharon S. Dawes ve Diğerleri, **Some Assembly Required: Designing the Digital Government of the 21st Century**, Center for Technology in Government University at Albany, SUNY, 1999. s. 29.

E-devletin disiplinler arası özelliğine bakarken, ekonomi, hukuk ve iletişim (halkla ilişkiler, medya) ile ilişkisi de unutulmamalıdır. İlerleyen sayfalarda da görüleceği gibi özellikle hukuk, ekonomi ve tanıma-tanıtma boyutu e-devlet ile ilgili çalışmaların başarısını sağlayan temel unsurlardır.

B. E-Devlet Politikası Kapsamında Kamu Örgütleri Neyi Elektronik Ortama Taşımaktadır?

Önceki başlıkta kavrama ilişkin olarak yapılan tanımların çoğunda bilgi teknolojileri vasıtasıyla kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumundan söz edildi. Bu durumda akla şöyle bir soru gelmektedir: Gerçekten kamuya ait hizmetler mi elektronik ortamda sunulmaktadır; yoksa elektronik ortamda sunulmaya çalışılan başka bir şey midir?

Tanımların çoğuna, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu şeklinde yansıyan bu durumu, Güler farklı şekilde değerlendirmektedir. Ona göre, elektronik ortama taşınan kamu hizmetinin kendisi değil, o kamu hizmetine ilişkin yönetim süreçleridir. Yerel yönetimler ve e-devlet uygulamaları ile ilgili bir çalışmada bunu dile getiren Güler iddiasını şöyle temellendirmektedir: Yerel yönetimlerde ve somut olarak belediyelerde internete taşınan hizmetler olmayıp, yönetimdir. Çünkü hizmet bir kurumun yetkileri arasında değil, görevleri arasında sayılmış işlerdendir. Örneğin, su sağlamak belediyelerin görevi iken, sağlanan su karşılığında su ücreti tahsil etmek, belediyelerin yetkisi olarak kabul edilmiştir. Buna göre, yerel yönetimlerde, daha somut olarak belediyelerde internete taşınan unsur hizmetler değil, yönetimdir. Hizmet, bir kurumun yetkileri arasında değil, görevleri arasında sayılmış işler demektir.³²

Güler bu konudaki açıklamalarını şu şekilde sürdürmektedir: Belediyenin internete taşınma süreci üçe ayrılabilir. *Birincisi* belediye içindeki mali, personel, yazı işleri, imar planlaması ve buna benzer yönetim süreçlerinin otomasyonudur. *İkincisi* kentte yaşayanların şikayet, istek, öneri gibi bildirimleri, kendilerini ilgilendiren bazı konularda belediyeden bilgi alma ve iş yeri açma, proje onaylatma,

³² Birgül A. Güler, “*Yerel Yönetimler ve İnternet*”, İnet, Türkiye’de İnternet Konferansları VII, İstanbul: Askeri Müze Harbiye Kültür Sitesi, 1-3 Kasım 2001, www.inet.tr, (Erişim Tarihi: 4.5.2008).

ruhsat izni başvurusu ve onayları ile belediye tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılmasıdır. *Üçüncüsü ise*, yerel yönetimlere ilişkin temel veri ve bilgilerin, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile internet üzerinden paylaşılmasıdır. Bakıldığında her üç boyut da hizmetin kendisi ile değil, hizmet üretme sürecinin yönetimi ile ilgilidir. Bu bakımdan internete taşınmanın sonuçları esasında yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, hızlandırılması ve bunlarla ilgili maliyetlerin azaltılmasıdır.

Güler'in yerel yönetimler bağlamında konuyu ele alıp bunu idare hukukundaki yeki ve görev ikilisi ile açıklaması yaklaşıma teknik ve hukuki bir özellik, bir dayanak da katmıştır. Söz konusu yaklaşımın sadece yerel yönetimler için geçerli olmadığı söylenebilir. Zira merkezi yönetimin ve onun taşra uzantılarının e-devlet olarak tanımlanan ortamda sunduğu içeriğin bir kısmında da benzer bir durum söz konusudur. Merkezi yönetimin internete taşınması da benzer şekilde değerlendirilebilir. Burada da çoğunlukla elektronik ortama taşınan aslında kamu hizmetinin bizzat kendisi değil, o kamu hizmetine ilişkin yönetim süreçlerinin bir kısmıdır.

Ayrıca kamu hizmeti denilen şey eğer kamu kurumları eliyle veya onların yakın gözetim ve denetimi altında özel sektör eliyle yapılan bir hizmet³³ (eylem) ise ve bu eylem genellikle fiziksel ortamda yapılanı (sağlıkta muayene, eğitim-öğretimde ders anlatımı vb.) kapsıyorsa, burada da farklı bir şey söz konusudur. Bu durumda sağlık alanındaki bir e-devlet uygulamasından söz ederken aslında o hizmete (asıl hizmet sağlık muayenesi, tedavi, ameliyat vb. dir) ait yönetim süreçlerinden bahsediyoruz. Bir başka ifade ile muayene işlemi elektronik ortamda yapılmıyor, istisnalar olmakla birlikte dersler elektronik ortamda verilmiyor, adalet hizmetindeki asıl hizmet olan yargılama vb. elektronik ortamda yapılmıyor, yapılan şey o hizmetten önce ve sonraki yönetim süreçlerini iyileştirmek ve bunları elektronik ortama taşıyıp kullanıcılarla buluşturmadır. Hastanede doktordan muayene hizmeti alacak kişi veya kişilerin, o hizmete ilişkin muayene sırasını alabilme, kendisinden talep edilen tetkik sonuçlarını bulunduğu yerden internet üzerinden görebilmesi o kamu hizmetine ilişkin bir yönetsel süreçtir. Tıpkı yerel

³³ Şeref Gözübüyük, Yönetim Hukuku adlı kitabında kamu hizmetinin öğretide bu şekilde tanımlandığını belirtmektedir. Ş. Gözübüyük, **Yönetim Hukuku**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1996, s. 9.

yönetimlerde olduğu gibi iyileştirilmeye çalışılan da bu yönetsel süreçlerdir. Dolayısıyla e-devlet denilince aslında istisnai haller³⁴ dışında genellikle kamu hizmetine ilişkin bazı yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi ve kolaylaştırılması amacıyla elektronik ortama taşınmasını anlamak daha gerçekçi bir yaklaşım olur.

C. E-Devlet Politikası Ne Zaman ve Nerede Ortaya Çıktı?

Her hangi bir kavram veya olgunun ne zaman nerede, nasıl ortaya çıktığına dair sorular genellikle bütün çalışmalarda merak edilen konular arasında yer alır. Üzerinde çalışılan kavram veya olgunun geçmişine yönelik merak, onun varlık nedenine dair bilgi sahibi yapacağı gibi, içine doğduğu koşulları öğrenme olanağı da verebilecektir. Kavramın içine doğduğu koşullar ve bunların kavrama, olguya kattığı özellikler, kavramın ileride başka koşullar içinde nasıl bir değişim geçirebileceğine dair ipuçları da verecektir.

Uzun bir geçmişi olmayan elektronik ortamda hizmet sunumuna dayalı politikanın ne zaman ve nerede ortaya çıktığını bulmak için çok geriye gitmeye gerek yoktur. Çünkü bu politika salt elektronik ortamda hizmet sunumu yönü ile yakın çağa özgüdür. E-devlet politikasına sadece bu çerçeveden bakıldığında, yaklaşık yirmi-otuz yıllık bir ömrü bulunmaktadır ve önce ABD’de ortaya çıkmış, ardından buradan dünyaya yayılmıştır.

ABD’de e-devlet politikası kapsamında 1985’ten itibaren bazı kamu hizmetleri internet ortamında sunulmaya başlanmıştır. Bu anlamdaki ilk örnek vergi tahsilâtı ve beyanname doldurmanın internet üzerinden yapılmasıdır. Bu hizmet Federal Gelirler İdaresi (Internal Revenue Services / IRS) bünyesinde başlatılmıştır. İnternetin gittikçe gelişmesi ve yayılmasıyla birlikte elektronik ortamına taşınan kamu hizmeti sayısı da artmıştır. 1993’te başlatılıp, Amerika genelinde uygulanan ‘Acces America’ e- devlet programının, kamu hizmetlerini elektronik ortama taşıma

³⁴ Başbakanlık bünyesinde uygulanmakta olan e-devlet projelerinden biri olan Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) bu istisnalara örnek olarak gösterilebilir. BİMER Projesi kapsamında ilgililer, tüm şikayet, öneri, talep vb.’ni elektronik ortamda Başbakanlığa iletmekte ve bundan sonraki tüm süreci elektronik ortamda görebilmektedirler. BİMER’e yapılan başvurular çok kısa bir süre içerisinde de yanıtlanmaktadır. Bu e-devlet uygulamasında dikkati çeken en şaşırtıcı veri, başvuru taleplerinin çok büyük bir bölümünün 24 saat içerisinde yanıtlanmasıdır. Bu bilgiler 17-18 Şubat 2010 tarihlerinde Başbakanlık Bilgi İşlem Merkezinde görevli bir teknik eleman ile yapılan görüşmelerden ve BİMER ile ilgili olarak hazırlanan yıllık raporlardan edinilmiştir.

çalışmalarındaki katkısı oldukça büyüktür. Bu program kapsamında ‘first gov’ adlı bir internet portalı (e-devlet kapısı) 2001’de hizmete girmiştir. First Gov adlı e-devlet kapısının temel amacı elektronik ortama aktarılan bütün kamu hizmetlerini bir noktadan sunmaktır.³⁵ ABD’nin e-devlet uygulamalarına günümüzde “usa.gov” adlı e-devlet kapısından ulaşılabilmektedir.

E-devlet politikasının önce ABD’de başlaması bilgisayar ve internetin bu ülkede icat edilmesi ve yayılmasıyla yakından alakalıdır. Aynı şekilde buradan tüm dünyaya yayılması ABD’nin ekonomi, politik, kültürel ve yönetim geleneklerinin ihracı ile açıklanabilir.

ABD’de kamu örgütlerinin bir takım kamu hizmetleri veya onların yönetim süreçlerini elektronik ortamda sunmasının ardından ortaya çıkan bazı yararlı sonuçlar ve bunların iyi şekilde tanıtılması/anlatılması ile birlikte e-devletin Avrupa Birliği gibi bir takım uluslararası örgütlerce de bir kamu politikası olarak benimsenmesi ve üye ülkelere tavsiye edilmesini sağlamıştır.³⁶ Dünyanın iki gelişmiş bölgesinde benimsenen bu yeni kamu hizmeti sunum politikası kısa zamanda yayılarak neredeyse bütün ülkelerde başlamıştır. E-devlet politikasının kısa sayılabilecek bu ömrü içinde bütün dünyada benimsenmesi, Birleşmiş Milletler, Dünya Bankası, OECD ve Avrupa Birliği gibi uluslararası örgütlerin teşvik ve desteğine de bağlıdır. Adı geçen örgütlerin belirli aralıklarla bu yönde bazı çalışmalar yaptıkları, raporlar hazırladıkları ve ülkelerin bu politikayı başlatmaları için teşvikte bulundukları görülmektedir.

D. E-Devlet Politikasını Ortaya Çıkaran Nedenler

E-devlet ile ilgili yazına bakıldığında kamu örgütlerinin elektronik ortama taşınmasını gerektiren pek çok nedenden bahsedildiği görülür. Nedenler tek tek irdelendiğinde e-devletin bir kamu politikası olarak benimsemesinde birçok faktör ve aktörün etkili olduğu anlaşılmaktadır

³⁵ Özgür Üçkan, **E-Devlet, E- Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003, s. 74-75.

³⁶ Ali Akgural, “*Dünyada E-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye*”, **Elektronik Devlet Paneli**, (Murat Erdal Ed.) içinde, İ.Ü. Yayını, İstanbul, 2003, s. 131.

Kamu örgütlerinin elektronik ortama taşınmasını değerlendiren Yıldız³⁷ e-devlet kuram ve uygulamalarına kaynaklık eden etmenlerin üç ana başlık altında toplanabileceğini, bunların sırasıyla çevresel, yönetsel ve politik olduğunu açıklamaktadır. Yazara göre *çevresel etmenler* çoğunlukla dünya ekonomisindeki dönüşümle ilgilidir. Çünkü dünya ekonomisinde bilgi, giderek temel üretim faktörü haline gelmektedir. Bunun sonucu olarak üretilen ürünler de doğal olarak bu özelliğe sahip olmaktadır. Buna ek olarak temel üretim faktöründeki değişimin sonucu olarak ortaya çıkan ürünlerden biri olan bilgisayarların icadı, gelişmesi, özelliklerinin artması, buna eşlik eden bilgi ve iletişim alanındaki gelişme düzeyi ve internet teknolojisinin bütün dünyada yaygınlık kazanması e-devletin önünü açan çevresel etmenler olmuştur. *Yönetsel etmenler*, vatandaşlar tarafından talep edilen hizmetlerin özellikleriyle ilgili olarak ortaya çıkmaktadır. Kamu hizmetinden yararlanan vatandaşlar özel sektördeki sanal bilgi ve hizmet sunumunun yarattığı kolaylık, hız, şeffaflık gibi olumlu sonuçları görmekte, aynı şeyi kamu kesiminden de beklemektedir. *Politik Etmen* ise, şeffaf ve hesap verir hale gelen, gelmek isteyen ülkelerin e-devlet politikasına başvurması şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Balcı, kamu hizmetlerinin farklı yol ve yöntemlerle sunulması arayışlarını kamu yönetimi anlayışına yapılan eleştiri ve bu eleştirilerin bertaraf edilmesi için yapılan çalışmalar bağlamında değerlendirmiştir. Ona göre, seksenli yıllarda küresel ölçekte devletin rolünün sorgulanması, devletin bir takım rollerinden soyutlanması ve var olan kaynaklarının özelleştirme yolu ile elden çıkarılması düşüncesine bağlı olarak kamu örgütleri bazı temel ilkeler doğrultusunda yeniden şekillendirilmeye başlanmıştır. Bu temel ilkeler; kamu hizmeti sunumunda hizmetten yararlananların beklenti ve ihtiyaçlarının dikkate alınması, kamu örgütlerinin hesap verebilir bir yapıya kavuşması, kamu politikalarının oluşum ve uygulama aşamalarına hizmetten yararlananların katılımının sağlanması, kamu yöneticilerine daha fazla yetki verilmesi ve elbette kamu hizmeti sunumunda yeni yol ve yöntemlerin işlerliğe konulmasıdır.³⁸

Balcı'nın sözünü ettiği ve kamu yönetiminde köklü değişimler öneren yukarıdaki yaklaşımlar kamu yönetimi disiplinine yabancı değildir. Hatta bu

³⁷ M. Yıldız, **a.k.**

³⁸ Balcı, **a.k.**

değerlendirmelerin (yaklaşımların) içeriğini oluşturan konular, yakın tarihte kamu yönetimi disiplininin odak noktasında yer almaktadır. Kamu yönetiminin yeniden yapılanmasını savunan bu düşünceler yıllardır tartışılmaktadır. Var olan sorunları nedeniyle kamu yönetiminin dönüşümünü önerenler, hazırladıkları rapor ve değerlendirmelerle e-devletin buna aracılık edebileceğini savunmakta, bu konuda reçeteler sunmaktadırlar. E-devlet politikasının ortaya çıkışı da sunulan bu reçetenin bir kalemi görünümündedir.

Saruhan, e-devlet uygulamalarının başlatılmasını devletin üstlenmek zorunda olduğu kamu hizmetlerinin sayısının artışı ve kamu kesiminde meydana gelen gelişmeye bağlarken,³⁹ Aktan, e-devlet'in başlıca amaçlarını maddeler halinde ortaya koymuştur. Bu maddeler kamu yönetiminin (devletin) neden elektronik ortama taşındığını özetler niteliktedir.⁴⁰

- Devlet (kamu yönetimi) tarafından daha kolay ve erişilebilir bilgiler sunmak,
- Vatandaşların hem kamu kurum ve kuruluşları hem de onların sunduğu hizmetler hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamak,
- Kamu hizmetlerine olan talebin daha hızlı bir şekilde karşılanmasını sağlamak,
- Vatandaşların istek ve taleplerini daha etkin değerlendirerek, müşteri (kullanıcı) memnuniyetini daha kolay bir şekilde tespit etmek,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla tele-demokrasi anlayışını kurumsallaştırmak; katılımcı demokrasiye daha fazla yaklaşmak,
- Kamu hizmetlerinin sunumu sırasında var olan gereksiz işlem maliyetlerini (bürokrasi, kırtasiyecilik vs.) azaltmak ve
- Saydam (şeffaf) bir kamu yönetimini hayata geçirebilmektir.

Yukarıda kısaca yer verilen değerlendirmeler neticesinde e-devlet politikasını doğuran nedenler, “kamu örgütlerinin dışından kaynaklanan nedenler” ve “örgütlerinin içinden kaynaklanan nedenler” olmak üzere iki temel gruba ayrılarak

³⁹ Ş. Can Saruhan, “*Kamuda E-Hizmet Anlayışı ve Kamudan Bir Örnek: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*”, **Elektronik Devlet Paneli**, (Murat Erdal Ed.) içinde, İ.Ü. Yayını, İstanbul, 2003, s. 37.

⁴⁰ Coşkun C. Aktan, **a.k.**

incelenebilir. Kamu örgütlerinin dışından kaynaklanan nedenler şu şekilde sıralanabilir:

- Nüfusun hemen hemen bütün ülkelerde her geçen gün artış eğilimi göstermesi ve dolayısıyla kamu hizmetinin potansiyel alıcılarının hacminde meydana gelen gelişme,
- Teknolojide meydana gelen gelişmelerin tüm alanları etkilediği gibi kamu örgütlerini de etkilemesi bir araç olarak kamu örgütlerinde de kullanılması zorunluluğunun artması,
- Teknoloji üretenlerin ülkelere bu teknolojiyi önermesi, pazarlaması, dayatması veya onları bu teknolojiye sahip olmaya adeta mecbur bırakması,
- Ekonomi alanında iyileşmeler sağlanması,
- Vatandaşların kamu kurumlarından daha iyi kamu hizmeti sunumu beklentisi,
- Kamu örgütlerinin amacı, kamu hizmetlerinin uygulama süreci ve varlığına ilişkin eleştiri ve müdahaleler,
- Devletin rolünün sorgulanması,
- Özel yönetim alanında ortaya çıkan kimi yönetim ilke ve uygulamalarının dayatması veya çekici gösterilmesi ve
- Uluslar arası bazı kuruluşların bu yöndeki öneri ve teşvikleridir.

Kamu Örgütlerinin içinden kaynaklanan nedenler ise şunlardır:

- Kamu örgütlerinin hizmetlerini daha iyi yollarla, daha hızlı ve az maliyetli sunma arayışı,
- Yönetim süreçlerini daha rasyonel, daha verimli etkin hale getirme arayışları,
- Kamu çalışanını teknoloji ürünü araçların sağladığı imkânlarla ikame etme arayışı,
- Kamu kurumlarında meydana gelen yozlaşma ve bozulmaları aşma arayışı ve
- Kamu kurumlarının kamu çalışanları ve hizmet götördükleri kesim üzerindeki doğrudan denetim ve kontrol kurma arayışıdır.

Yukarıda sayılan nedenleri çoğaltmak mümkündür. Ancak hemen belirtmek gerekir ki bütün nedenler e-devlet politikasının benimsenmesi konusunda aynı öneme sahip olmayabilir. Hepsi aynı öneme sahip olmasa da kamu örgütlerini yeni arayışlara yönlendirdikleri çok açıktır. Öyle ki ulusal ve uluslar arası arenada da adeta bu konuda geleceğe hızla yol alan bir tren bulunmakta; herkesin ve tüm ülkelerin bu trene binmesi beklenmekte; binmeyenler ayıplanmaktadır. Bu yaklaşımı uluslar üstü bazı örgütlerin⁴¹ düzenli aralıklarla dünyadaki e-devlet politika ve uygulamaları için hazırladıkları rapor, kitap vb. dokümanlarda görmek mümkündür. Söz konusu örgütlerin ilgili dokümanlarında sıkça e-devlet ile kamu örgütleri ve onların hizmetlerinde sağlanacak dönüşüm vurgulanmaktadır. Ayrıca henüz bu politikayı başlatmayan veya yeterli ilgiyi vermeyen ülkelerin daha cesaretli adımlar atması teşvik edilmektedir. Bu örgütlerin dokümanlarında yapılan e-devlet başarı sıralaması bile tek başına bir teşvik olarak değerlendirilebilir. Kaldı ki özellikle AB ve OECD gibi ulus üstü örgütler bu teşviki oldukça somut bir biçimde üye ülkelere yönlendirmektedir.

E. E-Devlet Politikasını Benimseyen Kamu Örgütlerinin Ayrıcı Özellikleri

Elektronik ortamda bir takım hizmetleri sunmaya başlayan veya bu hizmetlere ilişkin yönetim süreçlerini elektronik ortama taşıyan kamu örgütleri ile bunu henüz gerçekleştirilmeyen kamu örgütleri arasında önemli bazı farklılıkların ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Bilindiği gibi mevcut kamu örgütlenmesinde tüm kamu hizmetleri alanları önceden belirlenmiş, bunlara uygun idari yapılar oluşturulmuş, birimler arası görev dağılımları ve hiyerarşik basamaklar açıklıkla ortaya konulmuş, gerekli personel istihdam edilmiş ve hizmetin sunulacağı uygun binalar inşa edilmiştir. Kamunun herhangi bir hizmetinden yararlanmak isteyenler, almak istedikleri hizmetin gereği olan bir takım prosedürleri yerine getirmek ve bizzat hizmetin verildiği mekâna gitmek zorundadırlar.

⁴¹ Söz konusu uluslararası örgütler arasında, Dünya Bankası, Dünya Ekonomik Formu, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği teşkilatı (OECD), Uluslar arası Telekomünikasyon Birliği (ICT) ve Avrupa Birliği sayılabilir.

Ayrıca mevcut kamu hizmeti sunum anlayışında her hizmet için ayrı örgüt kurulumuna gidilmesi gerekmektedir. Her kurum önceden belirlenmiş hizmet ve yetki alanı doğrultusunda hizmetlerini diğer kurumlardan bağımsız olarak yerine getirir. Mevcut yönetim anlayışında gizlilik, kırtasiyecilik, kuralcılık, vb ön plandadır. Hiyerarşik kademeler arasındaki iletişim ve bilgi alış-verişi katı kurallara bağlıdır. Kurumlar arası etkileşimde de yine aynı kurallar geçerlidir. Özetle mevcut kamu yönetimleri çoğunlukla Weberyen Bürokrasi ilkeleri çerçevesinde biçimlenmiş olup, değişime kendiliğinden çok açık görünmemektedir.

E-devlet politikası ile elektronik ortama taşınan kamu hizmetleri de özü itibariyle mevcut örgütlerin içinden doğmaktadır. Daha açık bir ifade ile elektronik hizmetler de eski yöntemle iş yapan kamu örgütlerinde uygulama alanı bulmaktadır. Ayrıca mevcut kamu örgütlerinin önceden belirlenmiş örgütlenme çerçevesi içerisinde muhataplarla buluşmak durumundadır. Aslında kamu örgütü ve kamu çalışanları değişmemektedir. Değişen yalnızca hizmetin veriliş biçimindeki kısmi değişikliklerdir. Yani e-devlet, kamu hizmetlerinin sunumunda hizmeti yürüten kamu örgütüne yeni bir yol olarak doğmaktadır. Dolayısıyla aradaki temel fark hizmetin yerine getirilme biçimi olarak açıklanabilir. Mutioğlu da e-devletin geleneksel devletin bir rakibi olmadığını, geleneksel devlet modeli içerisinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunuluş şeklinde değişiklik yapan birimler olarak değerlendirilmesi gerektiğini belirtmektedir.⁴²

E-devleti hem alternatif hem de tamamlayıcılık açısından ayrı ayrı değerlendiren Yıldız, her iki durumun da sağlayacağı faydayı bazı yönetim süreçleri üzerinde meydana gelecek değişimle açıklamaktadır. Ona göre, e-devlet sunduğu fırsat ile klasik yönetim anlayışına alternatif olabileceği gibi, onun tamamlayıcısı da olabilir. Alternatif olma durumunda kamu yönetiminin işleyişini nitelik ve nicelik bakımından değiştirecektir. Mesela vatandaşlara ait nüfus bilgilerinin kâğıt üzerinden sanal ortama taşınması halinde ortaya çıkacak yeni sistem eski sistemin birer parçası olan çok sayıda yerel nüfus idaresini, bu idarelerde çalışan çok sayıda kamu çalışanını ortadan kaldıracaktır. Ayrıca eski sistemin birimleri arasındaki yazışma basamaklarını da azaltacak, işlem zamanını kısaltacaktır. E-devletin klasik devlet anlayışına tamamlayıcı olarak ortaya çıktığı durumlarda ise kamuya ait aynı bilgi

⁴² Halil Mutioğlu, “Küreselleşme ve e (TİK) Devlet”, www.bilgiyönetimi.org, (Erişim Tarihi: 13.09.2006).

veya hizmet, hem yüz yüze ve hem de sanal (internet) ortamda aynı anda sunulabilecektir. Örneğin, devletin yapacağı ihalelerin ilanlarını ve sonuçlarını yazılı ve görsel ortamlarda sunmanın yanı sıra internetten de aynı ilan ve sonuçların bildirilmesi bunlardan yalnızca biridir. Bir diğeri de “e-posta”dır ki vatandaş veya kamu hizmetinden yararlanan diğerk kesimler bu yolla kamu çalışanlarıyla iletişim kurma imkanına kavuşabilecektir.⁴³

H. Kuran ise e-devlet uygulamalarının ortak noktadan sunulabilmesinin sağlayacağı yararları dikkat çekmektedir. Ona göre, kamu kurumları elektronik uyum sayesinde tek noktadan hizmet sunabilme fırsatı yakalayacaktır. Diğerk bir ifade ile farklı kamu kurumları tarafından sunulan farklı hizmetler kamu kurumlarının elektronik olarak uyumlaştırılmasıyla yararlanıcılarla tek bir noktada buluşabileceklerdir.⁴⁴

Kamu örgütleri ve hizmetleri elektronik ortama taşınarak, muhataplara ulaşmada zaman ve mekan sınırlamasından kurtulmuş olmaktadır. Bu durum daha az maliyetli, daha az bürokratik süreçli, daha az memurlu, daha hızlı bir şekilde kamu hizmeti sağlayabilme fırsatı sunabilmektedir. Ayrıca, bu süreçte, kamu yönetimleri için yıllardır eleştiri konusu olan kapalılık, hizmetlerin sunumundaki israf iddiası, uzun süren bürokratik süreçler, örgütsel yetersizlikler ve kamu çalışanların keyfî muameleleri ortadan kalkabilir. Ancak unutmamak gerekir ki bu sadece bir yol bir araçtır ve bu aracı kullanacak olan da yakınılan, şikâyet edilen örgütlerden başkası değildir. Dolayısıyla e-devletin eski yapı ve örgütsel süreçler içinde kaybolma tehlikesini de yabana atmamak gerekir.

Aşağıda, e-devlet politikasını benimseyen kamu kurumları ile bunlara henüz başlamayan kamu kurumları arasındaki temel farkların tablolara yansıtılmış biçimi yer almaktadır.⁴⁵

⁴³ M. Yıldız, **a.k.**

⁴⁴ Kuran, **a.g.e.**, s. 64.

⁴⁵ İlgili yazında aradaki farklar “internet üzerindeki devlet/e-devlet” ve “geleneksel-sanayi devleti” şeklinde sınıflandırılmaktadır. Bu nedenle tablo başlıkları olduğu gibi korunmuş, değiştirilmemiştir.

Tablo 1. Sanayi Çağı Devleti ile İnternet Üzerindeki Devletin Karşılaştırılması

SANAYİ ÇAĞI DEVLET ANLAYIŞI	İNTERNET ÜZERİNDEKİ DEVLET ANLAYIŞI
Bürokratik kontroller	Bireye hizmet ve toplumun güçlendirilmesi
İzole edilmiş idari fonksiyonlar	Entegre kaynak hizmetleri, açık ve şeffaf devlet
Kâğıt işi ve dosyalama	Elektronik hizmet teslimatı
Zaman tüketen süreçler	Hızlı seri iş süreçleri
Elle düzenlenen finansal sözleşmeler	Elektronik form transferi
Garip raporlama sistemleri	Bilgiye esnek erişim
Bağılantısız, birbirinden kopuk bilgi teknolojileri	Bütünleşmiş ağ çözümü
Her dönem idareci seçimi	Gerçek, katılımcı ve sürekli demokrasi
Devlet-vatandaş anlayışı	Devlet-müşteri anlayışı

Kaynak: Demokan Demirel, “Küresel Eksende Devletin Yeni Kimliği: “Etkin Devlet”, **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 60, Ocak-Mart 2006, s. 121.

Tablo 2. Geleneksel Devlet ile E-Devlet Arasındaki Temel Farklar

GELENEKSEL DEVLET	E-DEVLET
Pasif yurttaş	Aktif müşteri-Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
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
Tek tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel /sürekli/ Tek-duraklı Hizmet
Yüksek İş Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılımlı İlişki
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: Özgür Üçkan, **E- Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003. s. 47.

Yukarıda yer verilen tablolardan da anlaşıldığı gibi geleneksel devlet veya klasik devlet daha önce belirtildiği gibi genellikle Weber tipi bürokratik yapılanmanın temel özellikleri ve bu yapıdan kaynaklanan kimi sorun alanlarını yansıtmaktadır. Bunlar bürokratik kontroller, tek tip iş yapma usulleri, kırtasiyeciliğe dayalı ve oldukça zaman alan iş süreçleri, dikey hiyerarşik yapılanma, tek yönlü iletişim, yüksek iş maliyetleri, dışa kapalı devlet yapısı ve bununla uyumlu vatandaş tipi ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan e-devlet politikasını benimsemiş kamu örgütlerinde ise bir tür özel örgütlenme eğilimi doğmuştur. Çünkü özel yönetim alanında doğmuş modelleri benimsemiş bir örgüt tipi ve özel sektörün sunduğu

tarzda kamu hizmeti almayı bekleyen bir yararlanıcı grubundan sözedilmektedir. E-devleti benimsemiş kamu örgütleri klasik anlamdaki dikey hiyerarşik kademeleşme yerine yatay örgütlenmiştir. Klasik devletin vatandaşı yeni modelde müşteriye dönüşmekte, e-devlet üzerinden kamu hizmeti alması için bir bedel ödemesi gerekmektedir. E-devlet politikasına geçilmesi için ileri sürülen bazı yararların da tablolardaki karşılaştırmalarda yer aldığı görülmektedir. Buna göre e-devletle birlikte kamu örgütleri şeffaf bir özelliğe bürünmekte, birimler arasında eşgüdüm sağlanmaktadır. Ayrıca iş ve işlemler daha hızlı ve elektronik ortamda sunulmakta, devletle hizmeti alanlar arasında tek yönlü iletişim yerine karşılıklı etkileşim başlamakta, işlemlerin maliyetleri düşmektedir.

F. Elektronik Ortama Aktarılan Kamu Hizmetlerinin Muhatapları

E-devlet denildiğinde kamu kuruluşlarının internet siteleri, siteleri oluşturan sayfalar aracılığıyla verilen bilgi ve hizmetler, bu bilgi ve hizmetlerin sunulmasını sağlayan sistemin gerekli teknik altyapısı ile buradan çıkabilecek sorunları çözecek yönetsel ve teknik personeli anlamamak gerekir. Bütün bunların yanı sıra e-devlet, aynı zamanda devlet kuruluşlarının kendi arasında, iş dünyası ve en önemlisi de vatandaşlarla ilişkilerinde dönüşüm yaratabilecek bir potansiyeli temsil etmektedir.⁴⁶ Böyle bir potansiyeli taşıyan e-devletin ilişkide bulunduğu taraflar ve ilişkinin boyutu da önemlidir.

Essers ve Ettegui'ye göre, e-devlet politikası kapsamında elektronik ortama taşınan kamu örgütlerinin hizmetleri üç temel gruba yöneliktir. Bunlar:⁴⁷

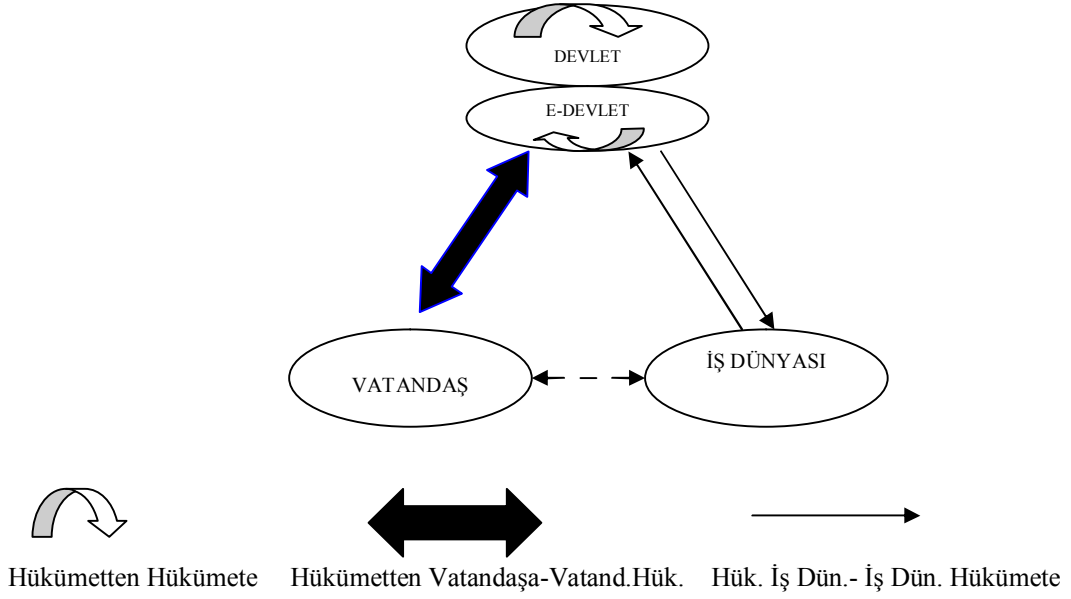
- Kamu yönetiminden vatandaşa (Government to Citizen/G2C),
- Kamu yönetiminden iş dünyasına (Government to Bussines/G2B),
- Kamu yönetiminden-Kamu yönetimine (Government to Government/G2G).

Yukarıdaki sınıflandırmaya “kamu yönetiminden kamu çalışanlarına” (Government to Employee/G2E) olmak üzere ayrı bir kategori de eklenebilir ki bazı çalışmalarda bu kategorinin de eklendiği görülmektedir.

⁴⁶ M. Yıldız, **a.k.**

⁴⁷ Graafland and Ettegui, **a.g.k** s. 5.

Şekil 2. E-Devlet Politikası İle İlgili Tarafların Etkileşim Döngüsü



Kaynak: Graafland ve Ettegui, a.k., s. 5.

1. Kamu Yönetiminden Vatandaşa Yönelik Hizmetler

Devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiler çok boyutludur. Doğumundan (hatta doğum öncesinden) ölümüne kadar vatandaş devlet ile ilişkiye girmektedir. Çocuk daha anne karnındayken devletle (devletin doktoruyla) muhatap olmaktadır. Bunu aşılar, okul, askerlik vb süreçler takip etmektedir.⁴⁸

Vatandaşın devlet ile asıl ilişkisi belli bir yaştan sonra başlamaktadır. Eğer yönetim süreçlerinde sorunlar varsa, vatandaş devletin olumsuz yanını görmekte ve kamu örgütlerinin bitmez tükenmez hizmet süreçleriyle karşılaşmaktadır. Tüm bu süreç, iş ve işlemler pek çok kez vatandaşla devleti olumsuz anlamda karşı karşıya getirebilmektedir. Hele bu iş ve işlem sonuçta bir müeyyideyi de beraberinde getirme ihtimali taşıyorsa vatandaşın devlet dairesinden gözü iyice korkmakta adeta ondan kaçmaktadır. Bu korkuyla vatandaşlar zaman zaman kendi lehlerine olan iş ve işlemler için bile devlet dairelerine gitmekten kaçınmaktadır.

E-devlet politikası ile birlikte vatandaş ve kamu kurumları arasındaki mevcut ilişkinin değişebilme ihtimali bulunmaktadır. Çünkü daha önce de çokça

⁴⁸ Murat Erdal, **Elektronik Devlet - E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004, s. 4.

ifade edildiği gibi e-devlet vasıtasıyla kamu kurumları bir takım hizmetleri ve hizmetler ilişkin süreçleri elektronik ortamda vatandaşlarla buluşturarak onlara, çoğu zaman kâbusları olan fiziksel ortamdaki bürokratik süreç ve mekanizmalardan kurtarma ihtimali olan bir yol sunmaktadır. Kamu kurumlarının elektronik ortamda vatandaşa sunacağı hizmetlerin sayısı artıkça devlet ve vatandaş arasındaki mesafenin görünürde uzak ancak gerçekte yaklaşacağı beklenmektedir.

2. Kamu Yönetiminden İş Dünyasına (Özel Kesime) Yönelik Hizmetler

İş dünyası devletin en çok ilişkide bulunduğu gruplardan biridir. İşletmelerin kuruluş aşamasından başlayarak, tüzel kişilik kazanmalarıyla devam eden, faaliyette bulundukları ve bir şekilde iflas ya da gönüllü olarak faaliyetlerine son verdikleri ana kadar devlet ile çok sayıda münasebetleri olmaktadır.⁴⁹ Tıpkı vatandaşlar gibi özel sektör temsilcileri de yaygın bir şekilde devletin süreçlerinden şikayet etmekte, devleti hantal, önlerini tıkayan bir unsur olarak görmektedir. Öte yandan önlerini tıkadığı suçlamasıyla üzerine gittikleri, eleştirdikleri devletten teşvikler, kendilerine yarayacak yasal düzenlemeler, vergi indirimleri ile basit iş ve işlem süreçleri talep etmektedir. Günümüzde devletler bu eleştirileri karşılamak, iş dünyasının taleplerini yerine getirmek için olağanüstü gayret göstermektedirler. Bu doğrultuda iş süreçleri basitleştirilmeye çalışılmakta, özel düzenlemelere gidilmektedir. Liberal politikaların uygulandığı devletler özel sektöre verdikleri öneme binaen çoğunlukla vatandaşa sağladığı olanakların çok daha fazlasını onlara sunmaktadır.

İş dünyası için teşvikler vergi indirimleri kadar önemli olan bir konu da iş ve işlemlerin basit süreçler içermesidir. Yani vatandaşın sıklıkla yakındığı bürokratik süreçler ve mevzuat iş dünyası için daha büyük önem arz etmektedir. Bu nedenle devlet bu yakınmaları azaltacak adımları atmaya büyük özen göstermektedir. Devletin iş dünyasının önündeki bürokratik süreçleri azaltmak için başvurduğu yollardan biri de elektronik devlet çerçevesinde kamu hizmeti sunmaktır. Devlet bu yöntemle iş dünyasına şart koştuğu çok sayıda iş ve işlemi (vergi ve cezaları ödeme,

⁴⁹ Erdal, **a.g.e.**, s. 5.

pasaport alma vb) elektronik ortama taşımaya ve bu iş-işlemler için gerekli olan zamanı, süreci, maliyetleri kısaltmaya çalışmaktadır.

3. Kamu Yönetiminden Kamu Yönetimine Yönelik Hizmetler

Kamu kurum ve kuruluşları arasındaki bilgi bütünlüğü sağlanması ve kamuya ait bilgilerin kamu idarelerince kötü amaçlı kullanımların önüne geçilmesinde e-devlet önemli roller üstlenebilir.

E-devlet anlayışının yaygınlaşmasında hayati öneme sahip unsurlardan olan vatandaş, iş dünyası ve kamu örgütleri kendi ihtiyaçlarına odaklanmış hizmet ve çözümlerin yürürlüğe sokulması noktasında talep edici, gayretli ve takipçi olmak durumundadır. Elektronik ortamda hizmet sunacak kamu örgütlerinin arasında doğru bir iletişim olmalı ve hizmetler arasında belli bir standart yakalanmalıdır. Ancak kamu hizmetlerini elektronik ortamda almaya ilişkin belirli bir standardın yakalanması hemen gerçekleşebilecek bir durum değildir. Devletin bütün yönleriyle e-devlet anlayışına geçebilmesi ancak uzun süreç gerektiren çalışma ve planlamalarla mümkündür.⁵⁰

Elektronik ortamda kamu kurumları arasındaki doğru ilişki yalnızca kamu kurumlarına değil, kamu hizmetinden yararlanan tüm kullanıcılara önemli avantajlar sağlayacaktır. Kamu örgütleri kamu hizmetini sunarken zaman zaman hizmetten yararlananların bazı bilgilerine ihtiyaç duyar, bu bilgiler de çoğu zaman başka bir kamu kurumunun kayıtlarında olabiliyor. Bu durumda uzun süren yazışmalar, süreçler devreye girmekte ve hem mali hem de zaman bakımından israf ortaya çıkmaktadır. Oysa iyi bir e-devlet politikası ile belirli kurum veya kurumların elektronik veritabanında tutulan devlet, vatandaş ve iş dünyasına ait kayıtlar ihtiyaç duyan tüm kamu örgütleri tarafından gerekli güvenlik tedbirleri sağlanarak elde edilebilir. Bunun için yukarıda da belirtildiği gibi elektronik ortamda çalışmanın ortak prosedürleri, ilkeleri, iş ve işlem usulleri geliştirilmelidir. Ayrıca kamu örgütlerinin bu bilgilere erişimindeki yetki ve görevleri yeniden belirlenmelidir.

⁵⁰ Erdal, **a.g.e**, s. 6.

4. Kamu Yönetiminden Kamu Çalışanlarına Yönelik Hizmetler

Elektronik ortamda verilen kamu hizmetlerinin bir diğer yararlanıcı grubu kamu çalışanlarıdır. Onlar da bir yönü ile e-devletin muhatabı durumundadır.

Hem geçmişte hem de günümüzde kamu yönetimleri örgütün iç yapısında etkinlik ve verimliliği sağlamayı önemli birer hedef olarak belirlemişlerdir. Kamu örgütlerinin örgütsel etkinlik ve verimliliği sağlanmadan etkin bir kamu hizmeti sunabilmesi mümkün görünmemektedir. Bu etkinlik ve verimlilikte en önemli faktörlerden biri kamu çalışanlarıdır. Kamu çalışanlarının etkin ve verimli bir şekilde örgütsel hedefler çerçevesinde çalışabilmesi bu konudaki başarının temel şartıdır.

Kamu çalışanlarını etkin ve verimli çalıştırabilmenin yollarından biri de örgütlerde kamu personelinin uyum sağlayabileceği araç kümesinin sağlanmasıdır. Bilgisayar ve iletişim teknolojileri bu araç kümesinin en önemlilerinden biri olup çalışan ve dolayısıyla örgüt verimliliğine önemli katkılar sağlama ihtimali taşımaktadır. Kamu örgütlerine ait iş süreçlerinde kamu çalışanlarına büyük yardımı olan bilgisayar ve bunun internetle buluşması e-devletin de dayandığı altyapıyı oluşturmaktadır.

E-devlet, resmi iş ve işlemlerin basitleştirilmesi ve hızlandırılmasına yöneliktir. Kamu çalışanları için, vatandaş veya işletmelere ait verilerin elektronik araçlar vasıtası ile bir kere alınması ve devamında da kullanılabilir olması kamu örgütlerindeki tek düze (monoton) ve tekrara dayalı işlemlerin ortadan kaldırılması fırsatı sunmaktadır. Böylece kamu çalışanları işlerini kısa sürede bilgi teknolojileri yardımı ile yapacaklarından arta kalan zamanlarında yaratıcılık, yönetime katılma, iş geliştirme ve kişisel gelişimlerine daha fazla yönelebileceklerdir. Elektronik devlet, kamu çalışanlarına e-eğitim, kişisel gelişim araçları, kariyer yönetimi ve buna benzer alanlarda hiç olmadığı kadar yenilikler sunmaktadır.⁵¹

⁵¹ Erdal, a.g.e, s. 7.

Tablo 3. E-Devlette Etkileşim Alanları ve E-Devletin Sağlayacağı Bazı Yararlar

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

Kaynak: Coşkun Can Aktan, “E- Devlet...”, www.canaktan.org.tr, (Erişim T. 20.7.2007).

Tablodan anlaşılabacağı üzere elektronik devlet ile, devlet ve vatandaşlar, devlet ve ticari kurumlar ile kamu kurum ve kuruluşların kendi içerisinde bir etkileşim söz konusudur. Kişi ve kurumlar arasında eğitimden sağlık hizmetlerine, tapu hizmetlerinden vergilendirmeye ilişkin işlere kadar çok sayıda hizmet alanında bir etkileşim ortaya çıkmaktadır. Bu alanlarda elektronik ortamdaki etkileşim vasıtasıyla bütün taraflar için bir takım avantajların doğması muhtemeldir.

G. E-Devlet Politikasının Beklentileri Karşılama Koşulları

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasında beklenen yararların gerçekleşmesi için her yönüyle iyi işleyen bir e-devlet politikasına ihtiyaç bulunmaktadır. E-devlet politikasının amaca uygun bir şekilde oluşup, yürümesini gösteren ve bir bakıma yol haritası niteliğinde olan çok sayıda öneri, rapor ve çalışma bulunmaktadır. Ortaya çıkan önerilerde genellikle kimin ne yapması gerektiği, hangi aşamalarda kime ne görevler düştüğü yönünde detaylı bilgiler verilmektedir.

E-devlet politikasının istenilen sonuçları ortaya çıkarması için önerilen reçetelerin önemli bir kısmı bu alanda belli bir aşama kat eden gelişmiş ülkelerden ve bu ülkelerde (özellikle ABD’de) faaliyet gösteren ticari veya bilimsel düşünce kuruluşlarının raporlarına dayanmaktadır. Diğer öneri veya reçeteler ise e-devlet politikasını yürütmekte olan ülkelerin akademisyen ve uygulayıcıları tarafından ileri

sürülmüştür. Bu konudaki önerilerin bir bölümünün ise bilinen uluslararası kuruluşlar (AB, OECD, BM gibi.) kaynaklı olduğu unutulmamalıdır.

Aşağıda geniş şekilde yer verilen bu öneri veya reçetelere bakıldığında başarılı bir e-devlet politikasının başlatılıp, sorunsuz bir şekilde yürümesi için ilk önce siyasi liderlik, uygulamanın başlatılacağı kurumun yönetici ve çalışanlarının isteği, politikaya eşlik eden uygun bir hukuksal temel veya düzenleme, yeterli teknolojik altyapı, kullanıcıların veya hizmetten yararlanacakların istekli olması, gerekli teknolojik araçlara sahip olunması ve elbette bütün taraflarca gerekenlerin yapılabilmesi için yeterli ekonomik kaynak olması gereği üzerinde durulmaktadır. Ayrıca bütün bileşenler bir araya gelse de hedef ve öncelikleri, olası sorunlar karşısında çözümleri olmayan bir e-devlet programı başarılı olmaktan uzak kalabileceğinden hareketle, iyi bir programla yola çıkılmasına özellikle dikkat çekilmektedir.

Bu çerçevede önerilen reçeteler gruplandırıldığında karşımıza kişiler ve yapıları gerekenler, araçlar, uygun bir yönetim süreci, uygulama ve uygulamanın doğurabileceği riskler gibi başlıklar çıkmaktadır.

1. İyi İşleyen Bir E-Devlet Politikası İçin Kişilerin Rolü

Dünya Bankasına göre, bir e-devlet politikasında aktörler ve temel rolleri şöyledir: ⁵² 1. Politikacılar: gerekli yasaları hazırlamaktadırlar. 2. Kamu Yönetimcileri: yasaların uygulanabilmesi için süreçleri tanımlamaktadırlar. 3. Programcılar: yasanın uygulamasını gerçekleştirirler. 4. Kullanıcılar: e-devlet hizmetlerini kullanırlar. Herhangi bir ülkedeki e-devlet çalışmasında politikacılar e-devlet sisteminin arz yönünde iken, kullanıcılar onun müşterisi, alıcısı, talep edicisidir.

E-Devlet politikasının arzulan biçimde yürümesi için kamu örgütlerinin en tepesinde yer alan yöneticilerden en alt seviyede çalışanlara ve bu politikanın muhatabı olan vatandaş ya da iş dünyasına önemli görevler düşmektedir. Bütün politikalarda olduğu gibi bu politikada da en önemli rolü insan üstlenmektedir.

⁵²United Nations, **E-Government Survey 2008 From E-Government To Connected Governance**, United Nations, New York, 2008, s. 13.

a. Siyasetçilerin ve Kurum Yöneticilerinin Rolü

E-devlet politikasında siyasal veya kurumsal liderlik en önemli role sahiptir. Çünkü e-devlet politikasının yürürlükte olduğu ülkelerde hükümetin ve kamu kurumlarında üst yönetimin desteği ve teşviki politikanın başarısını doğrudan etkilemektedir. Siyasal ve kurumsal liderlerin projeleri sahiplenmesi alt kademedeki diğer görevlilerin de işi daha ciddiye almasını sağlayacaktır. Siyasal ve kurumsal liderler e-devlet projeleri arasında eşgüdüm ve koordinasyon sağlayabilir, uygun ödeneğin tahsis edilmesi için önemli katkılar sunabilir ve projelerin devamlılığının garantisi olabilir. Bu nedenle siyasal ve kurumsal lider desteğinden yoksun projelerin ölü doğması muhtemel risklerdendir. Liderlik için e-devlet projelerinin tetikleyici unsuru veya hareketin başlangıcı demek yanlış olmayacaktır.

Siyasal ve kurumsal liderlerin e-devlet politikası için taşıdığı önemden yola çıkılarak onlardan bir takım beklentiler içine girilmiştir. Yanık'a göre⁵³ ülkenin tepe yönetimi e-devlete olan inancını sadece sözlerle değil, uygulamada da kararlı ve istekli bir şekilde ortaya koymalıdır. Başka bir çalışmada,⁵⁴ üst yönetim, e-devletten kaynaklanan risk ve avantajları anlamalı, vatandaşların yararına uygulama olacağını ortaya koymalı ve bu uygulamanın sorumluluğunu üstlendiğini açıkça anlatmalıdır denilmektedir.

Turner, başarılı e-devlet politikası için ulusal politik liderler ve kurumsal yöneticilerin rollerine dikkati çeken bir başka yazardır. Ona göre, ideal anlamda bir e-devlet politikası hükümetin öncelikleri arasında yer alan bir programdır. Başkan veya başbakan programı sahiplenmeli, onunla ilgili açıklamalarda bulunmalı ve bir bakanlığı özel olarak bu işe tahsis etmelidir. E-devlet politikasında örnek liderlik daima direktif veren bir liderlikten daha etkilidir. Ayrıca kamu kurumlarındaki uzman yöneticilerin program konusundaki çabaları pozitif bir çevre oluşturmaya yardım edebilir.⁵⁵

⁵³Levent Yanık, "Değişimin Rotası E-Türkiye", www.teknoturk.com, (Erişim Tarihi: 20.07.2008).

⁵⁴New South Wales Audit Office, **Guide To Better Practice: e-Ready, e-Steady, e-Government: Readiness Assessment Guide For Government Agencies**, The Audit Office Of New South Wales, 2001. s. 4.

⁵⁵Michael A. Turner, "Learning By Doing: The Emerging Fundamentals For e-Government Success", **The Second International Conference on e Government and e Governance** (Editor: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan and Özkan Dalbay), Antalya, 11-12 March 2010, s. 17.

b. Kamu Çalışanlarının Rolü

E-devlet politikasının başarısı için en önemli görevlerden biri de kamu örgütlerinin çalışanlarına düşmektedir. E-devlet politikası siyasal ve kurumsal liderler tarafından benimsenip, uygulanması için karar alınsa da memurların desteğinden yoksun olarak işlemesi imkânı olmayabilir. Olsa bile tam manasıyla başarıya ulaşmayabilir. E-devlet politikasından beklenen başarının gerçekleşmesi için kamu çalışanlarının bu projeler konusunda iyi bilgilendirilmesi, eğitilmesi ve cesaretlendirilmesi gerekmektedir. Çünkü zaman zaman teknoloji içeren araçların kamu örgütlerinde kullanılması tepki ile karşılanabilir. Teknoloji kullanımı konusunda yetersiz bilgi sahibi olan bazı çalışanlar işlerini kaybedebilir düşüncesiyle teknoloji odaklı uygulamalara destek vermeyebilir hatta uygulamanın başarısız olması için engelleyici çalışmada bulunabilirler.

E-devlet politikasının özellikle uygulama aşamasında teknolojik araçları iyi kullanabilen kamu çalışanlarından da görüşler alınmalı onların da politikanın uygulama sürecine aktif katılımları sağlanmalıdır.

Kamu çalışanlarına e-devlet politikasının siyasi iktidar ve kurumsal üst yönetim tarafından desteklediği mutlaka belirtilmelidir. Çoğu kamu çalışanı için bu motive edici bir faktör olabilir. Özellikle az gelişmiş ülkelerde yöneticinin gözüne girmek için kamu çalışanlarından bir bölümünün azami gayret gösterdiği bilinen bir gerçektir.

“Gelişmekte Olan Ülkelerde E-Devlet İçin Yol Haritası” adlı çalışmada⁵⁶ kamu çalışanlarının e-devlet politikasının uygulanmasındaki rolleri şöyle açıklanmaktadır. Memurlar e-devlet politikasına karşı çıkabilirler ve yeni süreçlerin benimsemeyebilirler. Bu problem, insan kaynağının az, ekonominin durağan ve iş bulma şansının az olduğu pek çok gelişmekte olan ülkede ortaya çıkabilir. Böyle bir durumda çalışanların dirençlerinin ne olduğu anlaşılmalıdır. Örneğin pek çok çalışan teknoloji ile birlikte işlerini, bazıları mevcut sistemde kurdukları güçlerini kaybedeceklerini düşünür, bazıları ise yeni teknolojileri kullanamayacağından kullanabilenlerin yanında aptal durumuna düşme korkusu (teknolojik şok) içine

⁵⁶ Pacific Council on International Policy, **Roadmap For E-Government In The Developing World**, PCIP, Los Angeles, 2001, s. 18-19.

düşebilir. Diğer yandan örgütlerde teknolojik araç kullanımı çoğu çalışan için yeni iş yükü (e-postaların cevaplanması gibi) anlamına gelebilir. Ayrıca bir kısım çalışan da otomasyon sürecinin, daha önce yasal olmayan yollardan elde ettikleri ödemeleri ve rüşvetleri sınırlandıracağını buna şans tanımayacağını düşünebilir. Yazar'a göre böyle durumlarda yapılabilecekler şöyledir: Öncelikle çalışanların ne istediği öğrenilmeli, sonra başta üst yönetimde yer alanları olmak üzere çalışanların tamamı politikanın uygulanma sürecine dahil edilmelidir. Bu gibi durumlarda problemin üstesinden gelmek için en başarılı yol çalışanların politikaya yönelik önerilerini almaktır. Yapılabilecek başka bir şey politikanın amaçlarını ayrıntılı bir şekilde çalışanlara açıklamaktır. Çalışanları ve özellikle de yönetici pozisyonunda olanları eğitmek projenin benimsenebilirliğini arttıracaktır. Proje hakkında değerlendirme yapılmalı, projenin sonuçları ile hedeflerine ayrı bir dikkat ve önem verilmelidir.

c. Yararlanıcıların (Vatandaş, İş Dünyası) Rolü

E-devlet politikasının önemli bir ayağını da kullanıcılar ya da o politika ile sunulan hizmetten yararlananlar oluşturmaktadır. E-devlet uygulamalarından azami verimi alabilmek için e-devlet politikası vatandaş odaklı olmalı; vatandaşların istek ve beklentilerini yansıtmalı, politikanın uygulama ayağında açılacak devlet internet sitelerinin ara yüzleri kolay ve anlaşılır olmalıdır. Diğer yandan politika ile birlikte kullanıcıların hayatına getireceği yenilikler açıkça belirtilmelidir. E-devlet politikası ile kendilerine ek külfetler gelmeyeceği konusunda kullanıcılar ikna edilmelidir. Ayrıca politikanın belirlenme ve uygulanma süreçlerine kullanıcıların katılımları sağlanmalıdır. Kullanıcıların elektronik ortamın güvenliğine dair olası endişeleri ortadan kaldırılmalıdır.

Yanık'a göre⁵⁷ e-devlet politikasının başarılı olması için, yararlanıcıların ne yapılacağını anlaması, teknoloji kullanım yeteneklerinin geliştirilmesi ve teknolojik gelişmelerden haberdar olmaları gerekmektedir. Ayrıca vatandaşların bu konudaki bilinç düzeyini arttırmak kısa vadeli bir iş olmadığından küçük yaşta bunun benimsenmesi için bütün okullara internet erişimi de sağlanmalıdır. Ona göre e-

⁵⁷ Yanık, a.k.

devlet politikasının sağladığı kolaylıklar fark edildikçe buna dair eğitim süreci de hızlanacaktır.

Konu ile ilgili bir çalışmada vatandaşların sürece katılımı şöyle ifade edilmektedir:⁵⁸ Kamu katılımı e-devlet projelerinin pek çok sürecinde en önemli elementtir. E-devlet, otomasyon olarak algılanmamalıdır. Esasında e-devlet bir anlamda katılım demektir. Bu katılım da kamu-özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve bireyleri kapsar. Bunlar pek çok yolla e-devletle ilgili konulara (e-devlet planlarını kendi kendilerine yorumlamak, devlete ait sitelerden bilgi çekmek veya sunmak, bu konudaki tartışmalara taraf olmak gibi) katılabilirler. E-devlet politikası sürecinde katılım, politika yapımcılar için bir yük olarak algılanmamalıdır.

Bu başlığa son vermeden önce şunu önemle belirtmek gerekir ki e-devlet yalnızca teknik değil, siyasi, hukuksal, toplumsal ve ekonomik boyutları olan bir kamu politikası, yönetsel bir model veya bir uygulamadır. Dolayısıyla başına “e” harfi getirilerek ve buna bağlı olarak bilişim teknolojilerini şu ya da bu şekilde kullanarak mevcut devlet e-devlet haline gelememektedir. Gerçek bir e-devlete dönüşmek için kullanılan teknolojilerin içselleştirilmesi, temsil ettiği düşünsel dönüşümün tüm örgütsel yapılar ve bürokratik düzeylerde sindirilmesi ve ayrıca bu içselleştirmenin kurumsal düzenlemeler ile yönetsel süreçlerin tümüne hakim kılınması gerekir. Bundan başka e-devlet için gerekli diğer bütün alanlarda özellikle hukuk ve teknolojik altyapı konusunda değişime ayak uydurulması ve buna uygun düzenlemelerin yapılması önemlidir.

2. E-Devlet Politikasında Teknolojik Altyapının Önemi

E-devlet politikasında teknolojik altyapının önemi çok büyüktür. Çünkü e-devlet politikası büyük ölçüde teknolojik altyapıya dayanmaktadır. Başarı da bu altyapın gelişmişliği ve yaygınlığı ile doğru orantılıdır. Bu nedenle e-devlet politikasını benimseyecek ülkelerde hem kamu örgütlerinin hem de vatandaşların gerekli ve yeterli teknolojik araçlara sahip olması ve onları etkin bir şekilde kullanabilmesi politikanın başarısının temel koşullarındandır.

⁵⁸ PCIP, a.k, s. 24-25.

Özetle etkili bir e-devlet politikası için teknolojik altyapı faktörü önemle ele alınmaktadır. Teknolojik araçların kullanımı hakkında çalışanları ve kullanıcıların yeteneklerini geliştirici çalışmalara ağırlık verilmektedir. Ayrıca hem örgütlerin hem de kullanıcıların bu araçlara sahip olması ve onları yeterli şekilde kullanabilmesi için çalışmalara ağırlık verilmektedir.

3. E-Devlet Politikasında Hukuksal Altyapının Önemi

E-devlet politikasının başarı şartlarından biri de onun uygun bir hukuksal altyapı ile desteklenmesidir. Hukuksal altyapı çerçevesinde yapılacak yasal düzenlemeler politikanın uygulayıcıları ve kullanıcılar açısından meşruluğunu artırır. Yasal çerçeve, politikanın güvenli bir şekilde uygulanması, kullanıcıların da aynı güven içinde elektronik ortamdaki kamuya ait hizmet ve süreçlere erişebilmesini doğrudan etkileyecektir. Uygun bir hukuksal çerçeve ile desteklenmeyen bir politikanın uygulanması aşamasında kamu çalışanları yeterli özeni göstermekten kaçınılabilir. Aynı şekilde hizmetten yararlananlar da güvenlik endişesi ile elektronik ortamdaki hizmetlerle yeterince ilgilenmeyebilirler. Bu durumda harcanan emek, para ve zaman da boşa gitmiş olur.

H. E-Devlet Politikası Kapsamında Elektronik Ortama Taşınmanın Aşamaları

E-devlet politikası kapsamında kamu kurumlarının, kamu hizmetlerini ya da bunlara ilişkin yönetim süreçlerini sanal ortama taşıma ya da kısaca “e-devlete geçiş” çok kolay olmamakta, bazı teknik koşulları, bir takım aşamaları ve belli bir zamanı gerektirmektedir. OECD’ye göre⁵⁹ e-devlete tam anlamıyla geçebilmek için dört aşamalı bir süreci gerekir. Bu aşamalardan her biri bir öncekinden daha fazla önem taşımaktadır. Bunlar sırasıyla bilgi/bilgilendirme (information), etkileşim (interaction), iş görme/işlem (transaction) ve dönüşüm (transformasyon)dür.

⁵⁹ The Economist, “*The Electronic Bureaucrat: A Special Repport On Technology and Government*”, 16 Şubat 2008, s. 6.

Söz konusu süreçlerde sırasıyla kamu kurumları ve kurumun muhatapları arasından aşağıda ayrıntısı verilen eylemler vuku bulmaktadır.⁶⁰

Bilgi aşamasında kamu örgütleri, kendi faaliyetleri, sundukları mal ve hizmetler gibi konularda yurttaşlara ya da kuruluşlara bilgi akışı sağlarlar.

Etkileşim aşamasında, kamu kurumun, kamu hizmetinden yararlanacak olanlarla daha etkileşimli bir ilişkisi söz konusudur. Hizmetin muhatapları bu aşamada yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgileri sorgulayabilmektedir (vergi borcu, nüfus kayıtları, ihale ilanları gibi).

İşlem aşamasında kamu örgütlerinin web sitelerindeki etkileşim düzeyi artmış ve daha bütünsel bir işlevselliğe kavuşmuştur. İşlem aşamasında, kullanıcılar çeşitli resmi işlemleri (vergi ödeme, ehliyet başvuru ve yenilemeleri, müze bileti rezervasyon ve ödemeleri gibi) internet üzerinden yapabilmektedir.

Dönüşüm aşamasında ise elektronik ortama taşınmış olan ulusal, bölgesel ve yerel bütün kamu yönetimi birimlerinin, genel bir kamu ağı altyapısı üzerinden birbirine bağlandığı, buradan bütünsel ve kesintisiz bir biçimde hizmet sunabildiği, tek duraklı bir yapı ortaya çıkmaktadır. Böylece söz konusu kamu örgütlerinin elektronik ortamda verdikleri kamu hizmetlerinin yararlanıcıları durumunda olan vatandaşlar, iş dünyası ve diğer kamu örgütleri tek bir adresten (genellikle ‘portal’ olarak adlandırılan kapsamlı bir internet sitesi üzerinden) diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilmektedir. Nihai aşama, yani tüm birimlerin birbirine entegre edildiği, tüm hizmetlerin kamu yönetimine ait tek bir adresten verildiği aşama, maliyet, etkililik, vatandaş memnuniyeti ve yönetime katılım imkanlarının zenginleştirilmesi açısından en avantajlı-faydalı olanıdır.

III. E-DEVLET POLİTİKASININ ÖNÜNDEKİ SORUN ALANLARI

Kamunun elektronik ortama taşınmasında çok büyük faydalar beklenirken bu süreçte devleti ve kullanıcıları zorlayacak bazı sorun alanları da ön plana çıkacaktır. Kabaca bir sınıflandırmaya gidildiğinde bu sorun alanlarını, sosyal, ekonomik, teknolojik, idari sorun alanları olarak gruplandırabiliriz. Ayrıca bu yeni

⁶⁰ Uçkan, **a.g.e**, s. 49-54.

devlet tipinde güvenliğe dair kuşklar da önemli bir sorun alanı olarak kaşımıza çıkmaktadır.

A. Sayısal (Dijital) Bölünme: Teknoloji Sahipliği ve Kullanımında Eşitsizlik

Bazı çalışmalarda e-devletin etik sorunları başlığı altında⁶¹ da yer verilen “Dijital Bölünme” (Dijital Divide) veya “sayısal uçurum” ile genellikle teknoloji sahipliği ve kullanımındaki eşitsizlik, dengesizlik kastedilmektedir. Teknolojik ürünlere sahip olma ve bunları kullanabilme konusunda ülkeler, bölgeler, şirketler, kurum ve kuruluşlar ile bireyler arasında önemli farklılıklar vardır. Bireylerin zengin-fakir, eğitimli-eğitimsiz, yaşlı-genç, evli veya bekâr olması da sayısal uçurumun belirmesinde önemlidir.⁶²

Kullanıcıların e-devletten faydalanabilmeleri için dünyadaki bir çok insanın sadece hayalini kurabildiği enerji/elektrik, sabit veya mobil telefon hattı, bu hattın üzerinde kullanılacak bir teknolojik ürün (cep telefonu veya bilgisayar gibi), bilgisayar üzerinde internet sayfaları için görüntüleyici (browser olarak internet explorer, mozilla, opera vs. kullanılabilir), erişilmek istenen bilgiye ait internet adres katarı ya da onu ifade eden anahtar kelimeler gibi olanaklara sahip olmak gerekmektedir.⁶³

Bu sahiplik durumu e-devlet uygulamalarının en önemli sorun alanlarından biri olup politikanın sağlıklı bir şekilde yürütülmesini, e-devlete ilişkin politikaların kullanıcılar tarafından benimsenmesini doğrudan etkileyebilmektedir.

Yukarıda da ifade edildiği gibi sayısal uçurum nedeniyle e-devlet hizmetlerinin sunulduğu elektronik ortama erişim için gerekli olan şartları herkesin taşıması mümkün olmayabilir. Mesela bütün vatandaşlar eşit internet erişimine, aynı teknoloji kullanım becerisine ve buna yönelik düşünsel yeteneğe sahip değildir. Böyle bir durumda herkesin e-devlet hizmetlerinden yararlanamayacağı, bazı kesimlerin dezavantaja sahip olacağı açıktır.

⁶¹ Hilaary Mullen, “*Ethical Problems For E-Government: An Evaluative Framework*”, **Electronic Journal of e-Government**, Volume 2, Issue 3, 2004 s. 189-191.

⁶² Altan Küçükçınar ve Diğerleri, “*Sayısal Uçurum: Dünya ve Türkiye’de Durum*”, **www.bilgitoplumu.org**, (Erişim Tarihi:10.08.2006).

⁶³ Levent Uysal, “*Devletin Çıkış Yolları*”, **www.bilgiyönetimi.org**, (Erişim Tarihi: 10.03.2008).

B. Teknolojinin Kötüye Kullanımı ve Güvenlikle İlgili Sorunlar

Teknolojinin her geçen gün şaşırtıcı bir biçimde gelişmesi toplumsal, örgütsel ve bireysel yönde sağladığı yararlarla karşın aynı gruplara bazı olumsuz yansımaları da olmaktadır. Teknolojik araçların gelişmesi ile birlikte bazı sorun alanları ortaya çıkmıştır. Çünkü teknolojiyi çok iyi kullanan art niyetli kişiler diğer birey, şirket veya kamu kuruluşlarına, teknolojik saldırılarla, maddi veya manevi zarar verebilmektedirler. Bu saldırılar, kişi kurum veya kuruluşların internet sitelerinin sabote edilmesi, gizli bilgilerinin elde edilmesi veya açığa çıkartılması, banka hesaplarının boşaltılması gibi alanlarda yoğunlaşmaktadır.

E-devlet çerçevesinde de böyle bir tehlike bulunmaktadır. Çünkü e-devlet politikası kapsamında kamu kurumlarının, vatandaşların ve iş dünyasının sır niteliğindeki özel bazı bilgileri, kayıtları kamu kurumlarına ait elektronik veritabanlarına yüklenmektedir. Bilgilerin aktarıldığı ortamın özelliği gereği tam bir denetim kurmak olanağı bulunmamaktadır. Bu da art niyetli kimselerin burada saklanan bilgilere erişmesi ve bunları elde etmesi tehlikesini doğurmaktadır ki böyle bir durumun ortaya çıkaracağı sonuçların telafisi de her zaman mümkün olmayabilir.

Aşağıda kısaca yer verilen elektronik ortamdan bilgi çalma, buradaki bilgileri tahrip etme, onları kullanılamaz duruma getirme yöntemleri e-devlet politikasındaki güven unsuruna daha da fazla odaklanılmasının gereğini bir kez daha ortaya koymaktadır.

Gerek e-devlet ile ilgili çalışmalarda gerekse, başka kaynaklarda elektronik ortamda kişi ve kurumlara ait söz konusu bilgilerin elde edilmesi için kullanılan başlıca yöntemlerin virüs⁶⁴ ve pishing⁶⁵ adı verilen zararlı bazı yazılımlardan oluştuğuna tanık oluyoruz. Bu iki yöntemde zararlı yazılımlar internet ya da başka medyalar aracılığıyla kişisel ve kurumsal bilgilerin bulunduğu bilgisayarlara veya

⁶⁴ Virüs olarak bilinen zararlı yazılımlar bilgisayar özel olarak yazılmış birer küçük programdır. Farklı olan yönleri diğer programlara kendilerini bulaştırabilip çoğalmalarıdır. Virüsler genelde bilgisayarların yavaşlamasına, dosyaların bozulmasına, silinmesine, diskin formatlanmasına neden olabilir. Bilgisayarın donanımını bozabilir. **Kaynak:** Ziya Bahtiyar, **Virüsler ve Güvenlik**, İstanbul Pusula Yayınları, 2003, s. 1-5

⁶⁵ Pishing, adını bir kelime oyunu olarak fishing adlı İngilizce kelimedenden almaktadır ve balık avlamak yakalamak anlamına gelir. Türkçe'deki tam karşılığı "sızdırma dolandırıcılığıdır" sahte web adresiyle internet kullanıcılarının gizli bilgilerini, kimlik bilgilerini ve banka hesap ve kredi kartı numaralarını öğrenmeyi amaçlayan bir dolandırıcılık türüdür. **Kaynak:** www.itusozluk.com/pishing, (Erişim Tarihi: 15.05.2008).

bilgisayarların bağılı bulunduğu ana bilgisayara (sunucu/server) gönderilmektedir. Kötü amaçlı bu yazılımların hedef bilgisayarlarda aktif olmasıyla yazılımı gönderene bilgi sahibinin iradesi ve bilgi dışından bazı veriler aktarılmaktadır. Bazı durumlarda kötü yazılımlar bilgi aktarma işlevi yerine, söz konusu bilgilerin sahipleri tarafından kullanılmasını engellemeye odaklanmaktadır. Bu gibi durumlarda zararlı yazılımlar gönderildikleri bilgisayarlarda tutulan bilgileri bozmakta, kullanılamaz hale getirmekte veya bilgisayarların çalışma sistemlerini çökertmektedir.

Yukarıda sayılan yöntemlerle yapılmış teknolojik saldırıların devletlere ve onların sakladığı bilgilere yönelik olması son dönemlerde ülkeler arası bir sanal savaş niteliği kazanmıştır.

Örneğin Çin Savunma Bakanlığı'nın internet sitesine bilgisayar korsanlarınca yapılan "siber saldırılar"ın sayısı bir dönem ayda 2 milyonu aşmıştır. Yine ABD Savunma Bakanlığı'nın raporlarına göre internet sitelerine bir yılda düzenlenen saldırı sayısı 21 bin 124'ü bulmaktadır.⁶⁶ Pek çok ülkeyi tehdit eden bu saldırıları önlemek için devletler çok ciddi harcamalar yapmak zorunda kalmaktadır.

Milliyet Gazetesi'nin internet sitesinde yer alan "Siber Savaşlar Dünyayı Tehdit Ediyor" başlıklı bir haberde⁶⁷ dünya barışını bundan sonra fiziki savaşlar yerine "siber savaşların" (sanal savaşların) tehdit ettiği iddia edilmektedir. Habere göre siber savaş yöntemi ile yapılacak saldırılarda dünyada milyonlarca kişi iş yapamaz duruma gelebilir; e-devlet, sağlık ve enerji alanına yönelik bir saldırı, otoriteye karşı güvensizlik yaratabilir, mali sistem uzaktan bir tek tuşla çökertilebilir ve bütün bunlar toplumsal krizlere yol açabilir. Sanal saldırı düzenlemek isteyen bir terörist için internete bağlanan bir bilgisayar ve sistem çökertme bilgisi yeterli olmaktadır. Bundan sonra geriye hayatını tehlikeye atmadan evinde çayını yudumlarken sadece bastığı tuşlarla istediği bir ülkenin elektronik ortamdaki herhangi bir sistemini alt üst etmek kalıyor. Yazıda bu anlamdaki bazı saldırılardan da örnekler verilmektedir. Buna göre yakın geçmişte Hindistan hükümetine ait bilgisayar sistemleri Çin kaynaklı virüs saldırılarıyla çökertilmiştir. Yine Estonya'nın başta devlet olmak üzere, finans, medya ve toplumsal iletişim merkezlerinin

⁶⁶ NTVMSNBC, "Çin Savunma Bakanlığına Siber Saldırı", www.ntvmsnbc.com, (Erişim Tarihi: 20.11.2009).

⁶⁷ Milliyet, "Siber Savaşlar Dünyayı Tehdit Ediyor", www.milliyet.com.tr, (Erişim Tarihi: 12.10.2009).

sitelerine Rus Siber Savaşçıları denilen bir grup tarafından aynı anda 50 ayrı yönden 2000 den fazla saldırı düzenlenmiş ve bu saldırılar nedeniyle büyük karmaşa yaşanmıştır.

Türkiye’de de internet ortamında işlenen suçlarla ilgili haberler çokça yazılı ve görsel basına yansımaktadır. Bu ortamda işlenen suçların önemli bir bölümü kamu kurumlarına ait internet sitelerine yapılan saldırılardan oluşmaktadır. Örneğin basına yansıyan bir haberde Sağlık Bakanlığı’nın internet sitesi üzerinden, farklı illerdeki 200 doktorun kimlik ve diploma bilgilerinin çalındığı, bu bilgilerle önce sahte nüfus cüzdanı ve bununla da kredi kartı çıkartılarak milyonlarca TL’lik alış verişi yapıldığına yer verilmiştir.⁶⁸

2007 yılı içerisinde Maliye Bakanlığının e-devlet projelerinden biri olan Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) ile ilgili olarak ortaya çıkan bir iddia da aynı şekilde yazılı ve görsel medyada oldukça ses getirmiştir. Söz konu iddiaya göre Türkiye’nin değişik illerinden bazı kamu çalışanlarının VEDOP sistemine şifre ile giriş yaparak, başta dönemin Cumhurbaşkanı Ahmet Necdet Sezer olmak üzere, Başbakan R. Tayyip Erdoğan, dönemin Genel Kurmay Başkanı Yaşar Büyükanıt ve pek çok üst düzey devlet ve siyaset adamının mali varlıkları defalarca incelenmiştir.⁶⁹

C. Ekonomik, Politik ve Kültürel Özelliklere Dayalı Sorun Alanları

Devletin ve toplumun ekonomik yapısı e-devlet uygulamalarının başarı ve yaygınlığında temel belirleyicilerden birisidir. Hali hazırda gerek e-devlet uygulamalarının halka arzı gerekse bunlara talep, belli bir ekonomik güce bağlıdır. Burada toplumun ve kamunun ekonomik gücü ne kadar iyi ise e-devlet konusunda ilerleme de o derece iyi olacaktır. Zaten dünyada e-devlet konusunda gelişme kaydeden ülkeler genellikle ekonomik olarak da güçlü olan gelişmiş ülkelerdir. Bu bakımdan ulusal ölçekte başarı sağlayabilecek politikanın şartlarından biri ekonomik altyapı veya bu işe tahsis edilecek bütçedir.

⁶⁸ Arda Akın, “Sağlık Bakanlığının Sitesi Üzerinden Büyük Vurgun”, **Hürriyet Gazetesi**, 01.06. 2007.

⁶⁹ Milliyet Gazetesi, “Emekli Şifresiyle Bile Sorgulama Yapılmış”, **www.milliyet.com.tr**, (Erişim Tarihi: 18.5.2007).

Etkin bir e-devlet sunumun önündeki bir diğer engel politika yapıcılarının e-devlet konusunda gösterecekleri isteksizliktir. Eğer politika yapıcılar e-devletin faydasına inanmıyor veya kamu hizmeti sunumunda bu yöntemi benimsemiyorsa bunun için yeterli mali kaynağı tahsis etmekten kaçınabilirler. Bu durumda diğer tüm olanaklar yerinde olsa bile yeterli ilerleme olması beklenemez.

Etkin e-devlet politikasının önündeki sorunlardan birisi de toplumların sosyo-kültürel yapısı ve tek tek bireylerin kişisel değerleridir. Toplumun veya bireylerin teknolojiye ve teknoloji temelli değişime olan bakışı e-devlet politikasının etkinliğini doğrudan etkiler. Eğer toplumun sosyo-kültürel yapısı içinde teknolojik araçların yeterince kullanımı, bunların sağlayacağı fayda hakkında olumlu bir düşünce yoksa, hatta tam tersine birey ve toplum bir bütün olarak teknolojik araç kullanımını olası tehlike olarak algılıyorsa e-devlet konusunda yol almak mümkün olmayabilir.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE BİLGİ TOPLUMUNA DÖNÜŞÜM TARTIŞMALARI ve

E-DEVLET POLİTİKASININ GÜNDEME GELİŞİ

Bilgi toplumuna dönüşüm arayışlarının başlangıcı genellikle İkinci Dünya Savaşı’ndan sonraki yıllara dayandırılmaktadır. Bu yaklaşımın devletlerce kamu politikası haline gelmesi ise 1990’lı yıllarda gerçekleşmiştir. 1990’ların başında, önce Amerika’da, hemen arkasından Avrupa ülkelerinde kamu politikasına dönüşen bilgi toplumuna dönüşüm isteği, 2000’li yılların başından itibaren Avrupa Birliği’nce de benimsenmesiyle yaygınlık kazanmıştır. 2000’den sonra küresel bir politika haline gelmesi içinse “Dünya Bilgi Toplumu Zirveleri”nin yapılmasını beklemek gerekmiştir.

Bilgi toplumu oluşturma niyetleri, bilgisayar ve bilgisayara dayalı teknolojik gelişmeler (internet gibi) ile bir temele oturmaya başlamıştır. Bu süreçte dönüşüm için gerekli düzenlenmeler ve bir bakıma dönüşümün mali külfetinin devlet tarafından yüklenilmesi düşüncesi savunulmuştur. Özel sektör ise sürece öncülük eder görünümündedir.

Dünyanın gelişmiş ülkeleri bilgi toplumuna dönüşme politikasını benimseyip buna uygun eylemlerde bulunurken, aynı arayışlar Türkiye’de de aşağı yukarı aynı dönemde başlamıştır. Ülkemizde de bilgi temelinde bir başka toplum oluşturma arzusu ile çalışmalar başlamış, tartışmalar yapılmıştır. Bu çalışma ve tartışmalar içerisinde kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilebilirliği de bir hedef olarak gündeme gelmiş bunun yapılabilirliğini belirlemeye yönelik komisyonlar oluşturulmuştur.

I. BİLGİ TOPLUMUNA DÖNÜŞÜM ARAYIŞLARI

ÇERÇEVESİNDE E-DEVLETİN GÜNDEME GELMESİ

İkinci dünya savaşının ardından başlayıp⁷⁰ günümüze kadar geçen yeni dönemi adlandırma bakımından farklı yaklaşımlar mevcuttur. Daniel Bel “Endüstri

⁷⁰ Bahadır Akın, “2000 Yılına Doğru Bilgi Toplumu Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Bilgi Ekonomisinin Özellikleri”, www.bilgitoplumu.blogspot.com, (Erişim Tarihi: 18.7.2010).

Sonrası Toplum”, Peter Drucker “Bilgi Toplumu”, Zbigniew Brzezinski “Teknokratik Çağ”, John Naisbitt ve Patrice Aburdane “Büyük Yönelimler Çağı” ve Y. Masuda ise “Enformasyon Toplumu” nitelemesinde bulunmaktadır.⁷¹

Yeni dönemi tanımlama konusunda ülkeden ülkeye farklılıklar olduğu aşğıdaki ifadelerden de anlaşılmaktadır. “ABD’nin resmi belgelerine bakıldığında ‘bilgi toplumu’ kavramının çok az kullanıldığı görülmektedir. ABD, çeşitli sosyo-kültürel nedenlerle ‘Ulusal/Küresel Bilgi Altyapısı’, ‘Bilgi Otoyolları’ gibi kavramları daha çok kullanmaktadır. Avrupa Birliği ise 1994 yılından bu yana bilgi toplumu kavramını bu alandaki politikaların genel çerçevesi için kullanmaktadır”⁷²

Ülkemizde de bilgi toplumu ya da bilgi çağı gibi kavramların daha yaygın olduğu görülmektedir. Bu dönem için hangi isim kullanılırsa kullanılsın, bu döneme özelliğini veren, bilginin hiç olmadığı kadar öneminin artması ve bilginin üretimi, sağlanması ve dağıtımı gibi konularda kullanılabilecek teknolojinin üretilmesidir. Bilgi toplumu ile genellikle bilginin hızlı devinim içinde olduğu, yaygınlaştığı, bir anlamda herkese açıldığı,⁷³ servet yaratmada bilginin öne geçtiği, maddi sermayenin yerini zihinsel sermayenin aldığı,⁷⁴ bilgi üretiminin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, sürekli eğitimin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşaması anlatılmaktadır.⁷⁵

Genel çerçeveyi belirleyen yukarıdaki açıklamalar bağlamında bilgi toplumu; “sosyo-ekonomik faaliyetlerin giderek etkileşimli sayısal iletişim ağlarının katılımıyla veya bu iletişim ağların yoğun kullanımıyla gerçekleştirilmesi yanında bu amaçla kullanılan her türlü teknolojinin ve uygulamanın üretilmesi”⁷⁶ şeklinde tanımlanabilir.

⁷¹ Mehmet Tekin ve Ercan Çiçek, “Bilgi Çağında Bilgi Toplumu ve Ekonomisi”, www.bilgitoplumu.blogspot.com, (Erişim Tarihi: 18.7.2010).

⁷² TÜBİTAK, **Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Genel Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)**, TÜBİTAK, Ankara, Eylül 2002, s. 4.

⁷³ Bozkurt Güvenç, “Bilgi Toplumu ve Türkiye Paneli”, <http://www.phil.metu.edu.tr/ahmet-inam/bilgi-toplumu.htm>, (Erişim Tarihi: 5.9.2010).

⁷⁴ Tekin ve Çiçek, **ak.**

⁷⁵ Coşkun Can Aktan ve Mehtap Tunç, “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, www.canaktan.org, (Erişim Tarihi: 5.9.2010).

⁷⁶ TÜBİTAK, **Bilgi Top. Politikaları...**, s. 4.

Sanayi toplumunun ileri bir aşaması veya onun ötesi olarak kabul edilen bilgi toplumu genellikle sanayi toplumu ile karşılaştırılarak, bir bakıma onun hangi yönlerinin farklı olduğuna dikkat çekilmeye çalışılmaktadır. Aktan ve Tunç'da bu karşılaştırmayı yapanlardandır.⁷⁷ Onlara göre bilgi toplumu ve sanayi toplumunu birbirinden ayıran temel farkların başında insanın düşünsel gücünün fizik gücü yerine geçmesi ile bilginin ve bilgi teknolojilerinin üretimde daha fazla yer alması gelmektedir.

Aktan ve Tunç, bilgi toplumunun yukarıda belirtilen temel özelliklerinden hareketle onu, sanayi toplumunun sosyo-ekonomik gelişme sürecinde yol açtığı gelişmelerden daha farklı, ekonomik alandaki bütün karar birimlerinin ve kurumların yapısında hızlı değişimi ve yeniden yapılanmayı gerektiren bir aşama olarak nitelendirmektedir. Onlara göre bilgi teknolojilerinin hızla gelişimi, bu gelişmelere aynı hızda ayak uydurabilecek bir toplum yapısı gerektirmektedir.⁷⁸

⁷⁷ **Aktan ve Tunç'un maddeler halinde sıraladığı temel farklar şöyledir:**-Sanayi toplumunda maddi sermaye önemli iken, bilgi toplumunda bilgi ve insan aklı bunun yerini almıştır. - Sanayi toplumundaki mal ve hizmet üretimi buhar makinesinin ortaya çıkışı ile başlarken bilgi toplumunda bunun yerini bilgisayarlar almıştır. -Sanayi toplumundaki kol gücünün yerini, bilgi toplumunda beyin gücü almıştır. -Sanayi toplumunda insan fiziksel ve düşünsel çabası ile üretime katılıyorken, bilgi toplumunda yükseköğrenim görmüş nitelikli, düşünme becerisi esas olan insanların üretime katılımı söz konusudur. -Sanayi toplumunda sanayi malları ve hizmetlerin üretimi yapılmaktadır. Bilgi toplumunda ise bilgi ve teknolojinin üretimi gerçekleşmektedir. Bu çerçevede bilgi sektörünün ürünü olan bilgisayar, iletişim ve elektronik araçlar, elektronik haberleşme, robotlar, yeni gelişmiş malzeme teknolojileri ortaya çıkmıştır. -Sanayi toplumundaki fabrikaların yerini bilgi toplumundaki bilgi ağları ve veri bankaları (iletişim ağ sistemi) almıştır. Bu sayede bilgi, dünyanın her tarafında üretilip, iletişim teknolojisi aracılığıyla anında her tarafa yayılabilmektedir. -Bilgi toplumu işgücünden tasarruf sağlamaktadır. Bu durum ise kısa dönemde işsizlik, uzun dönemde de yeni teknolojilerin küresel etkilerini ortaya çıkarmaktadır. -Sanayi toplumundaki genel eğitim bilgi toplumu ile beraber yerini eğitimin bireyselleşmesi ve sürekliliğine bırakmıştır. -Sanayi toplumunda; birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler yani tarım, sanayi ve hizmetler sektörüne bilgi toplumunda bilgi sektörü de eklenmiştir. - Sanayi toplumunda özel ve kamu iktisadi kuruluşları öneme haiz iken, bilgi toplumunda gönüllü kuruluşların önemi artmıştır. -Sanayi toplumunda başlıca üretim faktörleri olan emek, doğa, sermaye ve girişimciye bilgi toplumunda beşinci üretim faktörü olarak teknik "bilgi" eklenmiş ve ön plana çıkmıştır. -Sanayi toplumunda üretilen mal ve hizmetler kıt iken, bilgi toplumunda bilgi kıt değildir. Aksine sürekli artmakta ve verimliliğini sürdürmektedir. -Sanayi toplumunda üretilen mal ve hizmetlerin başka bir yere taşınmasında uzaklık ve maliyet önemli unsurlar iken, bilgi toplumunda bilgi otoyolları ile tüketici ve bilgi arasındaki uzaklık önemini kaybetmekte ve maliyetler en düşük düzeye inmektedir. Sanayi toplumunda tüketici taleplerinin karşılanmasında mal ve hizmetlerin yer değiştirmesi oldukça düşüktür. Bilgi toplumunda ise bilginin yer değiştirmesi oldukça kolay olup, bu durum, bilginin sınırsız sayıdaki tüketici tarafından tüketilmesine ve yenilikleri teşvik etmesine yol açmaktadır. -Sanayi toplumunda temel bilgi, fizik, kimya bilimlerinden oluşurken, bilgi toplumunda ise; kuantum elektronığı, moleküler biyoloji ve çevresel bilimler gibi yeni araştırma alanları oluşmaktadır. -Sanayi toplumunda politik sistem temsili demokrasidir. Bilgi toplumunda ise katılımcı demokrasi anlayışının daha fazla önem kazanacağı düşünülmektedir. **Kaynak:** Aktan ve Tunç, **ak.**

⁷⁸ Aktan ve Tunç, **ak.**

Bilgi teknolojilerinde meydana gelen hızlı gelişime bütün toplumsal yapıların ayak uydurabilmesi iki şekilde olmaktadır. Birincisi kendiliğinden, diğeri de bilinçli müdahaleler yoluyla yani bu konuda bir takım politikaları hayata geçirmekle mümkün olacaktır. Toplumsal yapıların kendiliğinden değişime ayak uydurması ve buna göre dönüşmesi uzun döneme yayılabilecek bir süreç olduğundan genellikle ikinci yol yani bilinçli müdahaleler yolu tercih edilmektedir.

Nitekim yukarıda da belirtildiği gibi ikinci dünya savaşından sonra bu doğrultuda adımlar atılmaya başlanmıştır. Gelişmiş ülkelerde başlangıcı 1950'lerin sonu 1960'ların başı olarak gösterilen bilgi toplumuna dönüşüm arayışlarının derli toplu ulusal politikalar haline gelmesi 1990'lı yılların başına denk gelmektedir. Aktaş'a göre,⁷⁹ bilgi toplumu yaratma politikası 1990'dan sonra Amerika'da gelişmiştir. Onu 1994-95'te Avrupa Birliği takip etmiştir. Avrupa Birliği E-Avrupa Projesi ile bunu biraz daha somutlaştırmıştır. Japonya 1999 yılının Aralık ayında aynı konuda Milenyum Projesini başlatmıştır.

Dünya ülkelerinin bireysel olarak içinde e-devlet politikasının da yer aldığı bilgi toplumuna dönüşüm yolunda attıkları adımlar 2000 yılından sonra Birleşmiş Milletler himayesinde ve Uluslararası Telekomünikasyon Birliği öncülüğünde küresel bir politikaya dönüştürülmeye çalışılmıştır. Bu çerçevede Cenevre (2003) ve Tunus (2005)'ta olmak üzere iki aşamalı "Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi" yapılmıştır. Zirve ile amaç; küresel ölçekte bir bilgi toplumu yaratmaktır. Bu çerçevede çoğunlukla kamu otoriteleri eli ile bütün ülkelerde bir bilgi ve iletişim teknolojileri alt yapısı oluşturulması planlanmıştır. Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi'nin politika belgeleri ve onun eki eylem planları belgelerinde yer verdiği konulardan biri de e-devlet çalışmalarıdır. Zirve e-devleti de küresel bilgi toplumuna dönüşüm politikasının bir parçası olarak görmekte ve hükümetlerin bu yönde yapmaları gerekenleri ortaya koymaktadır.⁸⁰

Türkiye'de de gittikçe artan bilgisayar kullanımı ve ortaya çıkan internet teknolojisi temelinde bir bilgi toplumu yaratma düşüncesi 1990'lı yılların başında oluşmaya başlamıştır. Bu yöndeki isteğin başlangıcı noktası olarak "Türk Bilim

⁷⁹ Ziya Aktaş, "Bilgi Toplumu ve Türkiye Paneli", <http://www.phil.metu.edu.tr/ahmet-inam/bilgi-toplumu.htm>, (Erişim Tarihi: 10.11.2010).

⁸⁰ DPT, **Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi Nihai Dokümanları: Cenevre 2003, Tunus 2005**, DPT, Bilgi Toplum Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara 2008, s. 1-79.

Politikası 1983-2003” adlı dokümanı sayabiliriz. Söz konusu dokümanda Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)’ nun kurulması önerilmektedir. Bu önerinin hayata geçmesi ve Kurulun bu alanda aldığı önemli bazı kararlar, bilgi toplumuna dönüşümün başlangıç noktasına dair varsayımımızı da güçlendirmektedir. Çünkü Kurul tarafından kabul edilen “Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003” adlı dokümanın ekinde bilgi teknolojilerinin toplumda kullanılması ve yaygınlaştırılmasından söz edilmiştir. Aynı yerde ilk kez kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilebilirliği de tartışmaya açılmıştır. Söz konusu politikanın somutlaşmış biçimi olarak kabul edilen “Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi” ise 1995’te hazırlanmıştır. Bu dokümanda bilgi toplumu oluşturma hedefini sağlayacak bir “Ulusal Enformasyon Alt Yapısı (şebekesi-ağı)” kurulması yani toplumda ve kamu kurumlarında bilgi teknolojisi araçlarının belli bir sistem içinde artırılması ve oluşacak bu ağ üzerinden bazı kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilebilirliği de konuşulmaya başlanmıştır. Bu ağın nasıl kurulabileceğini belirlemek, bir yol haritası ortaya koymak üzere o dönemde bazı kamu kurumlarının öncülüğünde “Ulusal Enformasyon Altyapısı” nın ne şekilde kurulabileceğine dair çalışmalara başlanmıştır.

Bu ağın nasıl kurulacağını belirlemek üzere yapılan uzun süreli çalışmalar sonunda ortaya çıkan raporda toplumun tüm yapılarının bilgi toplumu anlayışına uygun bir biçimde nasıl dönüşebileceği ayrıntılı bir şekilde anlatılmıştır. Tüm yapıların bilgi toplumu anlayışı ile dönüşümü içerisine doğal olarak kamu örgütlerinin ve kamu hizmetlerinin de girdiği kendiliğinden anlaşılmaktadır. Nitekim çalışmanın ilgili bölümlerinde bunu açıkça görebilmekteyiz. İlgili bölümde kamu kurumları ve hizmetlerinin bilgi temelli anlayışa göre dönüşümündeki amaç ve buna ilişkin hedeflere de değinilmekte ve kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesinden bahsedilmektedir.

A. Türk Bilim Politikası 1983-2003 Belgesi ve Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu Kurulmasının Önerilmesi

Türkiye’de bilim ve teknoloji alanında belirli bir politika izleme ve bu alanda ilk politika oluşturma çalışmalarının planlı dönemle birlikte başladığına dair

yaygın bir görüş bulunmaktadır.⁸¹ Yine yaygın olan bir görüşe göre bu alandaki ilk derli toplu, bütüncül politika belgesi 1983-2003 yılları arasını kapsayan “Türk Bilim Politikası”⁸² ismiyle yayınlanmıştır. Bu politika dokümanı ile birlikte beş yıllık kalkınma planlarında parçalar halinde yer alan bilim ve teknoloji konusu daha ileri bir aşamaya geçerek ayrıntılı hedeflere sahip bir doküman halini almıştır.⁸³ Bu dokümanın bilim ve araştırma öncelikleri listesinde elektronik mühendisliği, bilgisayar bilimi, telekomünikasyon, öncelikle desteklenecek alanlar olarak belirlenmiştir. Ayrıca mikro donanım yazılım çalışmaları, sayısal haberleşme sistemleri, uzaktan ve uydu haberleşme sistemleri öncelikli araştırma projeleri arasında sayılmıştır.⁸⁴

“Türk Bilim Politikası 1983-2003” metnini Türkiye’nin e-devlet politikasının oluşmasında en önemli belgelerden biri olarak değerlendirmek mümkündür. Bunun temel nedeni söz konusu dokümanda “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)” adlı bir yapının kurulmasının önerilmiş olmasıdır. Aşağıda da görüleceği üzere BTYK, Türkiye’nin e-devlete ilişkin politikalarının oluşmasında ve uygulanmasında kilit öneme sahip bir rol üstlenmiştir.

B. Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) Kararlarında Bilgi Toplumu ve E- Devlet Politikasının İzleri

“Türk Bilim Politikası 1983-2003” belgesinde kurulması önerilen Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu, 4 Ekim 1983 tarih ve 18181 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 77 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile kurulmuştur. Kurul, başbakanın başkanlığında bazı bakan ve bürokratlardan oluşmaktadır. Ana görevi uzun vadeli bilim ve teknoloji politikalarının belirlenmesinde hükümete yardımcı olmaktır.

⁸¹ Aykut Göker, “Türkiye’de 1960’lar ve Sonrasındaki Bilim ve Teknoloji Politikası Tasarımları Niçin (Tam) Uygula(ya)madık”, ODTÜ Öğretim Elemanları Derneği Ulusal Bilim Paneli, Ankara: ODTÜ, Haziran 2002. www.turkforum.net, (Erişim Tarihi: 25.7.2010).

⁸² 1980’li yılların başında konu ile ilgili Devlet Bakanı Nimet Özdaş koordinasyonunda DPT - TÜBİTAK işbirliği ve 300 kadar bilim adamı ve uzmanın katılımı ile hazırlanmıştır. **Kaynak:** www.inovasyon.org.tr, (Erişim Tarihi: 15.10.2010).

⁸³ Ergun Türkcü, **Dünya’da ve Türkiye’de Bilim, Teknoloji ve Politika**, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2009, s. 643.

⁸⁴ A. Göker, **a.k.**

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu, sonuncusu 15 Aralık 2010'da olmak üzere toplam 22 kere bir araya gelmiştir. Kurulun toplantı tutanakları incelendiğinde pek çok toplantıda e-devlet'e dair konular gündeme gelmiş ve zaman zaman bununla ilgili kararlar alınmıştır. Dolayısıyla Türkiye'nin e-devlet politikasının oluşmasında Kurulun önemli etkisi vardır. Bu nedenle Türkiye'nin e-devlet politikalarının analizinde ve anlaşılmasında mutlaka Kurul kararlarına bakmak gerekir.

BTYK'nın yaptığı toplantılarda aldığı ve bir bölümü Türkiye'nin e-devlet politikasını doğrudan etkileyen kararları şunlardır:

- *BTYK 1983'te kurulmasına karşın ilk toplantısını 1989 yılında yapabilmektedir.* İlk toplantıda e-devletle ilgili herhangi bir karar alınmamıştır.

- *BTYK'nın ikinci toplantısı 3 Şubat 1993'te yapılmıştır.*⁸⁵ Toplantıda İlk kez kamu hizmetlerine uzaktan erişimden söz eden ve TÜBİTAK tarafından hazırlanan Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003 belgesi kabul edilmiştir. Bu gelişme aynı zamanda Türkiye'nin e-devlet politikasının oluşması açısından da oldukça önemlidir. Çünkü daha sonra ayrıntılı olarak görüleceği gibi bu karara dayalı olarak Bilim ve Teknolojide Atılım Politikası 1995'te hazırlanmıştır. Bu projenin bir bölümünde de Ulusal Enformasyon Altyapısı kurulması ve bunun üzerinden bazı kamu hizmetlerinin verilmesi önerilmiştir.

- *BTYK'nın üçüncü toplantısı 25 Ağustos 1997'de yapılmıştır.* Toplantıda, e-devlet ile ilgili olarak daha önceki bir kararla başlatılan "Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı" hazırlanmasıyla ilgili çalışmalar değerlendirilmiş, sağlayacağı yararlar yeniden sıralanmıştır.⁸⁶ Toplantıda bu alanla ilgili yeni kararlar da alınmıştır. Bunlardan ilki enformasyon (bilişim) alanında Ulusal Bilgi Teknolojileri Konseyi adlı bir kurumsal yapılanmanın hayata geçirilmesidir. Konsey, bu alanda hazırlanmakta olan planın hayata geçirilmesinde, günün koşullarına uyulanmasında, bilişim alanında gerekli temel politikaların belirlenmesinde önemli rol üstlenecek, ilgili yerlere görüş bildirecek ve kurumlar arasında eşgüdüm sağlayacaktır. İkinci kararda hazırlanmakta olan Ana plan çalışmalarında bütün ilk ve

⁸⁵ T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Toplantısında Alınan Kararlar**, Sayı : H.O2.O.PPG.O.12-383-5944 Tarih: 13.05.1993. (1993/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi).

⁸⁶ TÜBİTAK, **Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası: BTYK'nın 25 Ağustos 1997 Tarihli Kararları**, TÜBİTAK, Ankara, 1997. s. 15. (BTYK Kararlarına TÜBİTAK internet sitesinden erişilmiştir).

orta dereceli okulların 2000 yılına kadar çağın ileri teknolojileri ile donatılması, öğrenci ve öğretmenlerin internet erişiminin sağlanması ve gerektiğinde uzaktan eğitimi de sağlar düzeyde alt yapı kurulması amacıyla Okul-Net'in kurulması önerilmiştir. Üçüncüsü de Ana Plan ile uyumlu çalışabilecek Kamu-Net kurulmasının kararlaştırılmasıdır. Kamu-Net kurulmasının amacı, kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve bunlara uzaktan erişimin sağlanmasıdır.

• *BTYK'nın dördüncü Toplantısı 2 Haziran 1998'de yapılmıştır.*⁸⁷Toplantıda önceki yıl kararlarının değerlendirilmesi kapsamında yine Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı hazırlanmasından bahsedilmiş, toplam 35 milyar dolar harcama yapılacak olan planın, Ekim 1998 de bitirileceği açıklanmıştır. Değerlendirme bölümünde ise Ana Planın hazırlanması ve sonraki aşamalarının izlenmesi için kurulması öngörülen Ulusal Bilgi Teknolojileri Konseyi ile ilgili bir genelge taslağının TÜBİTAK tarafından hazırlanarak Ulaştırma Bakanlığına sunulduğu belirtilmiştir. Buna ilaveten yine önceki toplantıda kurulması önerilen Okul-Net ve Kamu-Net'in Ana Plan vizyonu ile uyumlu olması gerektiği üzerinde durulmuş, 19.03.1998 tarih ve 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Başbakanlık Müsteşarı Başkanlığında Kamu-Net Üst Kurulu'nun kurulmuş olmasından memnuniyet duyulduğu belirtilmiş, Milli Eğitim Bakanlığından da bir "Okul Net Üst Kurulu" kurulmasının beklendiği ifade edilmiştir.

Yukarıda adı geçen çalışmalar hakkında değerlendirmede bulunulduktan sonra bu konuda alınan yeni kararlar açıklanmıştır. Kararların ortak noktası bu konudaki çalışmaların destekleneceği ve yakından izleneceği şeklindedir. Bu kararlardan ilki Ulusal Bilgi Teknolojileri Konseyi Kurulması ile ilgili olarak hazırlanan ve Ulaştırma Bakanlığına sunulan Genelge Taslağının bir an önce Başbakanlığa sunulması isteğine yer vermektedir. İkinci karar önceki toplantıda da gündeme gelen ve Telekom'un özelleştirilmesi ile beraber doğacak boşluğun giderilmesi ve bunun sağlıklı bir zemine oturtulmasının Ana Plan hazırlanmasında dikkatte alınmasına yöneliktir.

Kurulda alınan bir başka karar da Elektronik Ticaret Ağının Kurulması hakkındadır. Buna göre, Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu çalışmalarını

⁸⁷ TÜBİTAK, 2 Haziran 1998 Sayılı BTYK Toplantısı, Değerlendirmeler ve Alınan Ek Kararlar, Ankara, 1998. s.10-13.

Türkiye’de elektronik ticaretin yaygınlaştırılması ve ilgili düzenlemelerin tamamlanmasına kadar sürdürecektir. Kurulun çalışmaları oluşturulacak olan Ulusal Bilgi Teknolojileri Konseyince izlenecek ve gerekli eşgüdüm sağlanacaktır.

Kurulun, hakkında karar aldığı bir diğer konu, e-devlet politikası ile ilgisi bakımından önemli olan Kamuya Açık İnternet Merkez (Kıraathane)’lerinin kurulmasının teşvik edilmesiyle ilgilidir.

- 20 Aralık 1999 Tarihli 5. BTYK Toplantısında⁸⁸ E-Devlet Politikası İlgili yeni kararlar alınmamıştır. Toplantıda sadece önceki dönemde bu konuda alınan kararların değerlendirilmesi yapılmıştır. Bu çerçevede Ulusal Enformasyon Ana Planı hazırlanmasının tamamlandığı, Kamuya Açık İnternet Erişim Merkezlerinin arasında bağlantı kurulması için gerekli ağ sisteminin TTNET tarafından fiilen kurulduğu açıklanmıştır.

BTYK’nın 2001 yılından sonraki toplantılarında özellikle E-Türkiye ve E-Avrupa ile ilgili çalışmaların gündeme geldiği görülmektedir. Bu tarihten sonraki toplantılarda E-Avrupa kapsamında E-Türkiye’nin yakından izlenmesi ve çalışmaların değerlendirilmesine odaklanmıştır. İzleyen tarihlerdeki toplantı tutanaklarından bunu biraz daha ayrıntılı görmek mümkündür.

- 24 Aralık 2001 tarihli 7. BTYK Toplantısında E-Devlet Politikası ile ilgili olan bir adet karar bulunmaktadır. Söz konusu karar E-Avrupa ve E-Türkiye girişimi bağlamında düşünülen Ulusal Akademik Ağ ile ilgilidir. Kurul kararında önce Ulusal Akademik Ağın üniversite ve araştırmacılar için öneminden bahsedilmiştir. Ardından Ulusal Akademik Ağın Avrupa Akademik Ağ sitemine uyum sağlayabileceği hız ve kapasiteye ulaştırılabilmesi için gerekli olan yıllık 18 milyon ABD dolarının YÖK, DPT ve TÜBİTAK ile koordine edilerek Maliye Bakanlığı tarafından sağlanmasına karar verildiği ifade edilmiştir.⁸⁹

- 6 Şubat 2003 tarihli toplantıda Avrupa Birliği Programlarına Katılım Kapsamında E-Avrupa ve E-Türkiye çalışmalarına değinilmiş ve ek kararlar alınmıştır.⁹⁰

⁸⁸ TÜBİTAK, **Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 20 Aralık 1999 Tarihli Toplantı Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar**, Ankara, 1999. s. 4,8.

⁸⁹ TÜBİTAK, **BTYK 7. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Kararlar**, Ankara, 2001, s. 7.

⁹⁰ TÜBİTAK, **BTYK 9. Toplantısı: Toplantı Hazırlık Notları**, TÜBİTAK, Ankara, 6 Şubat 2003, s. 8.

- *BTYK'nın 8 Eylül 2004 tarihli 10. Toplantısında* Avrupa Birliği programlarına katılım çerçevesinde E-Avrupa ve E-Türkiye kapsamında yapılan çalışmalar özetlenmiştir. Bu özetin içinde dikkat çeken nokta E-Türkiye çalışmalarının genel koordinasyonundan sorumlu olan DPT'nin bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmasından bahsedilmiş olmasıdır.⁹¹

- *10 Mart 2005 tarihli 11. BTYK toplantısı E-Devlet politikasını ilgilendiren önemli kararlarlardan birinin alındığı bir toplantıdır.*⁹² Bu karar ulusal öncelikli bilim ve teknoloji alanlarında yapılacak çalışmalara ilişkindir. Vizyon 2023 olarak ifade edilen Teknoloji Öngörü Projesi ile dört alanda stratejik hedef belirlenmiştir. Bu dört stratejik hedeften biri de Türkiye'nin Bilgi ve Teknoloji Altyapısının Güçlendirilmesidir. Bu kapsamda hedeflenen faaliyetler ise şöyledir: Kullanımı, eğitim almayı gerektirmeyen bilgisayarların yaygınlaştırılması, Bilgi Yönetimi ve iletiminde yüksek hız ve kalite sağlanması, Bilgi toplumunda bilgi güvenliği sağlanması, Bilgi savaşlarına (elektronik savaşlara) hazır olunması ve Geniş bant iletişim ağı kurulmasıdır.

- *8 Eylül 2005 tarihli 12. BTYK toplantısında*⁹³ daha önce kurul kararı ile çalışmalarına başlanan Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 ve Strateji Belgesinin Hazırlanması (Vizyon 2023) çalışması ile ilgili bilgi verilmiştir. Ve yukarıda sayılan çalışmaların bitirilmesinin ardından 2005-2010 yıllarını kapsayan bir uygulama planı hazırlanacağı ifade edilmiştir.

- *BTYK'nın 8 Mayıs 2006 tarihli 13. toplantısında*⁹⁴ bir e-devlet projesi olan TÜBİTAK Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) hakkında değerlendirme yapılmış, yapacağı faydalar sıralanmıştır.

- *BTYK'nın 17 Haziran 2009 tarihli 19. toplantısı,*⁹⁵ *15 Aralık 2009 tarihli 20. toplantısı*⁹⁶ *ve 2 Haziran 2010 tarihli 21. toplantısında* E-Devlet Politikası

⁹¹ TÜBİTAK, **BTYK'nın 10. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar**, TÜBİTAK, Ankara, 8 Eylül 2004, s. 9.

⁹² TÜBİTAK, **BTYK'nın 11. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Kararlar**, TÜBİTAK, Ankara, 10 Mart 2005, s. 35-55.

⁹³ TÜBİTAK, **BTYK'nın 12. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar**, TÜBİTAK, Ankara, 8 Eylül 2005, s. 2.

⁹⁴ TÜBİTAK, **BTYK'nın 13. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar**, TÜBİTAK, Ankara, 8 Mart 2006, s. 44-45.

⁹⁵ TÜBİTAK, **BTYK'nın 19. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar**, TÜBİTAK, Ankara, 17 Haziran 2009, s. 79.

kapsamında değerlendirilebilecek tek bir konu gündeme gelmiştir. O da TÜBİTAK Elektronik Kaynaklar Ulusal Akademik Lisansı Projesi (EKUAL) dir.⁹⁷ Proje, Türkiye’deki araştırma kurumlarının akademik içerikli elektronik bilgi kaynaklarına etkin ve yaygın bir şekilde erişimlerini sağlamak amacıyla, dünyanın önde gelen yayınevleri ve veri tabanı üreticileri ile yapılan ulusal lisans anlaşmaları ve çalışmalarını kapsamaktadır.

BTYK’nın e-devlet politikası ile ilgili kararları ana hatlarıyla bu şekildedir. Bunun dışında BTYK’nın Türkiye’nin e-devlet politikalarının şekillenmesinde doğrudan etki yapan üretilmiş belgeleri de söz konusudur. Aşağıda bu belgelerden biraz daha ayrıntılı olarak bahsedilecektir.

1. Türkiye Bilim Teknoloji Politikası 1993-2003 Belgesi ve İlk Kez Kamu Hizmetlerine Uzaktan Erişimden Söz Edilmesi

“Türkiye Bilim Teknoloji Politikası (1993-2003)” dokümanı TÜBİTAK tarafından hazırlanmış ve BTYK’nın 3 Şubat 1993 tarihindeki toplantısında gündeme gelerek kabul edilmiştir. 1993/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi⁹⁸ ile ilgililere duyurulan dokümanla Türkiye’nin sanayileşmiş ülkeler ve yeni sanayileşen ülkeler gibi başta bilişim, ileri malzeme teknolojileri ile biyo-teknoloji gibi çağın yeni teknolojilerinde yetenek kazanması gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca Türkiye’nin önündeki on yılda bu konuda alacağı mesafeye dikkat çekilmiş ve alınması gereken tedbirlere yer verilmiştir.

Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003’te⁹⁹ ilk kez kamu hizmetlerine uzaktan erişimden söz edilmiştir. Buna politika belgesinin ek 1 adlı başlığında yer

⁹⁶ TÜBİTAK, **BTYK’nın 20. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Ek Kararlar**, TÜBİTAK, Ankara, 15 Aralık 2009.

⁹⁷ 2005 yılında başlayan proje 2010 yılında önemli bir aşamaya gelmiştir. Öyle ki Nisan 2010 tarihi itibarıyla sisteme 151 üniversite, 5 askeri kurum ve Sağlık Bakanlığına bağlı 63 Eğitim ve Araştırma Hastanesi dahil olmuştur. Aynı tarihte elektronik ortamda erişilen dergi sayısı 14.350, erişilen konferans serisi 1000 ve konferans serisi kapsamında bildiri sayısı 900.000 dir. Söz konusu belgelere elektronik ortamda ulaşmanın maliyeti-sistemin maliyeti ise 21.090.000 ABD Dolarıdır. **Kaynak:** TÜBİTAK, **BTYK’nın 21. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler**, TÜBİTAK, Ankara, 22 Haziran 2010, s. 92.

⁹⁸ T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Toplantısında Alınan Kararlar**, Sayı: H.O2.O.PPG.O.12-383-5944 Tarih: 13.05.1993. (1993/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi).

⁹⁹ Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası, http://www.tubitak.gov.tr/btyk_karar.pdf, (Erişim Tarihi: 22.7.2010).

verilmiştir. Söz konusu başlık Türkiye'nin Bilişim Politikaları Sorunlar, Hedefler ve Çözüm Önerileri adını taşımaktadır. Ek birdeki başlıkta önce bilişim sektörünün önemi üzerinde durulmuştur. Devamında ise bu konudaki sorunlar, hedefler ve çözüm önerileri anlatılmıştır. Kamu Sektörünün Rolü adını taşıyan bölümde ise ilk kez elektronik hizmetlerden bahsedilmiştir.

Bu başlıkta önce kamu sektöründeki mevcut bilgi teknolojileri sahipliği, kullanımı ve buna ilişkin sorunlara değinilmiş. Buna göre; kamu sektörü son on yılda bilgisayar alımlarına büyük oranda harcama yapmasına karşın bu konuda standart bir politika oluşmamıştır. Ayrıca alınan bilgisayarlar kurumun ihtiyacından fazladır. Ve kamu örgütlerinde bunları kullanacak yeterli sayıda eğitimli eleman da bulunmamaktadır.

Kamu kuruluşlarının bilgi teknolojileri alım, kullanım ve bundan kaynaklanan sorunları kısaca özetlendikten sonra yapılması gerekenler de başlıklar halinde sırlanmış. E-devlet politikasına giden yoldaki ilk adımlar olarak değerlendirilebilen bazı hususlar da bölümün içerisinde maddeler halinde yer almaktadır ki bu çerçevede düşünülen maddeler özet halinde aşağıya aktarılmıştır.

- Kamu kurumlarında bilgisayarlaşmayı denetleyen ve otomasyona geçiş için gerekli hazırlıkları yapan bürokrasiden etkilenmeyecek özellikte bir büro, kurulmalıdır. Bu büroda TÜBİTAK, TSE, YÖK, DİE, PTT, MPM temsilcileri de yer alabilir.

- Açık sistemler ara bağlantı (OSI: Open Systems Interconnection) yapısı uluslararası düzeyde bilgisayar ağlarının dayandığı bir platformdur. Devletler de teknik özelliklerine uygun olarak Devlet Açık Sistemler Ara Bağlantı Kesitini belirlemekte (GOSIP: Government Open Systems Interconnection Profile) böylelikle de bilgisayar bağlantılarını standarda bağlamaktadırlar. TÜBİTAK tarafından desteklenen bir proje ile çeşitli ülkelerin GOSIP'leri incelenmekte ve 1993 yılı sonuna kadar Türk Cumhuriyeti kanunlarına uygun bir GOSIP önerisi hazırlanması öngörülmektedir.

- Türkiye'deki bütün üniversiteleri, araştırma kuruluşlarını, özel sektör bilgisayar şirketlerini ve diğer kurumların (bankalar, finans kuruluşları, hastaneler, vb.) bilgisayar merkezlerini içerecek bir bilgisayar ağı (sistemi) kurulmalıdır. Bu ağın temel özellikleri şöyle olmalıdır:

1. Ağın ana düğümleri arasında çok yüksek bir iletişim kapasitesi gerçekleştirilmelidir.
2. Sistem en azından bugünkü internet ağının sağladığı dosya gönderimi elektronik mesaj ve uzaktaki bir sisteme kullanıcı olarak bağlanabilme işlevlerini sağlamalıdır. Bu işlevlere ek olarak gizli ve güvenilir haberleşme gibi daha üstün özellikler sistem tarafından gerçekleştirilebilir.
3. Sisteme bağlanmayı özendirmek için tanıtım faaliyetleri yapılmalı ve bağlantı ücretleri belirli bir süre için de olsa uygun düzeyde tutulmalıdır.
4. Bilgi alışverişı içinde olan kamu kurumları böyle bir ağ vasıtası ile bilgi iletişim ihtiyaçlarını giderebilirler. Örneğin kamu kurumları arasındaki istatistiki, mali ve finansal verilerin toplanması ve paylaşılması, özel kurumlardan (banka, aracı kurum v.b.) bu gibi bilgilerin alınması bu ağ vasıtası gerçekleştirilebilir.
5. Sistem birbirine coğrafi olarak yakın (örneğin şehir içinde) birimler arasında çok daha yüksek kapasitede bilgi iletişimini sağlayabilmelidir. Böyle bir altyapı sağlık kuruluşlarında radyolojik veri alışverişine imkân sağlayabilir.
6. Bilgisayar ağı teknolojisine ilaveten halen tüketici konumundaki bireylerin rahatça erişmekte olduğu telefon ağı da daha basit bir takım işlevler için kullanılabilir. Örneğin elinde bir terminal veya bir kişisel bilgisayar artı-modem olan her kişi bir bilgisayar servisine bağlanıp bazı bilgileri alabilmelidir. Fransa'da Minitel ABD'de BBS buna örnektir. Bu ülkelerde bireyler bilgisayarlar vasıtasıyla banka işlemlerini uzaktan yapabilmekte, borsa işlemlerini aktif olarak izlemekte, alış verişı yapabilmekte, uçak, tiyatro v.b. için yer ayırtabilmektedir. Dünya Bankası tarafından BİLGİTEL adıyla benzeri bir sistem Türkiye'ye de önerilmiştir. PTT altyapısı böyle bir sisteme uygun olmakla birlikte Dünya Bankası tarafından da belirtilen bazı konulardaki zaaflarına ihtiyatla yaklaşılmalıdır.

7. Bütün kamu kuruluşları zamanla bu ağa bağlanmalı ve kurulacak büro aracılığı ile kamuda bilgisayarların etkin ve verimli kullanımı sağlanmalıdır.
8. Kamu kuruluşlarında otomasyona geçilerek kamu hizmetlerinde verim ve hız artırılmalı, personel giderlerinde tasarruf sağlanmalıdır. Otomasyona geçerken gerekli yazılımlar yerel yazılım şirketlerinden sağlanmalı böylece güçlenmeleri hedeflenmelidir.

Yukarıda ana hatlarıyla sayılan maddelere bakıldığında aslında e-devlet'in temelini o dönemde atılmak istendiği rahatlıkla görülebiliyor. İnternet ve bilgisayar kullanımının gelişmiş ülkelerde yaygınlaşmaya başladığı ve e-devlet politikasının olgunlaştığı bir dönemde aynı araçların Türk kamu yönetiminde de sağlayabileceği yararların Türkiye'deki bir Bilim ve Teknoloji Politikası belgesinde ifade edilmesi son derece önemlidir. Buradan Türkiye Cumhuriyeti'nin teknoloji alanındaki gelişmeleri yakından izlediği bunları alıp kullanmak için oldukça çabuk davrandığının ipuçlarını görebiliyoruz. Ayrıca Bilim Teknoloji Politikası kapsamında kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılabilmesi için sunulan önerilerin sonraki yıllarda yapılan bilgi toplumu ve e-devlet politikası çalışmaları ile yavaş yavaş uygulamaya geçtiği görülmektedir. Zaten yukarıda sayılan nedenlerle bu belgeyi e-devlet politikasının hareket noktası saymak mümkün hale gelmektedir.

Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003'ün e-devlet konusunda dolaylı da olsa başlattığı hareket onun somut biçimi olarak değerlendirilen Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi ile biraz daha şekillenmektedir.

2. Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi ve Ulusal Enformasyon Altyapısı Kurulması Önerisi (1995)

Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi, Bilim Teknoloji Yüksek Kurulunun 3 Şubat 1993'te aldığı kararla oluşturulan Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003'ün somutlaşmış biçimi olarak kabul edilmektedir.¹⁰⁰ TÜBİTAK başkanı başkanlığında, konuyla ilgili kamu ve özel kuruluş temsilcilerinin katımlı ile oluşan, bir çalışma grubu tarafından 24 Şubat 1995'te tamamlanmıştır. Bu konudaki

¹⁰⁰ DPT, **Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı-Bilim ve Teknoloji Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, DPT, Ankara, 2000, s. 2.

çalışmanın bir bölümü Aralık 1994'te 7. Beş Yıllık Kalkınma Planına İlişkin Görüşler başlığı altında, DPT'ye de sunulmuştur.¹⁰¹

Bu proje Türkiye'nin bilim ve teknoloji yeteneğinin hangi somut temeller üzerinde yükseleceğine işaret etmektedir. Proje ayrıca Türkiye'nin bilim ve teknoloji üretiminde yetkinleşmiş; üretilen teknolojinin hızla ekonomik ve toplumsal faydaya dönüştürülebilme becerisini kazanmış bir ülke haline nasıl dönüşeceğinin yollarını göstermektedir.¹⁰²

Söz konusu projede 7 alanda¹⁰³ atılım öngörülmüştür. Bunlardan biri de Türkiye'yi geleceğin bilgi toplumuna taşıyacak olan Ulusal Enformasyon Altyapısı oluşturulması ve bunun üzerinden sunulabilecek telematik hizmet ağının kurulması hedefidir.

E-devlet politikasının da temelini oluşturan belgelerden biri olan Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi, Yüksek Planlama Kurulu tarafından VII. Beş Yıllık Kalkınma Planı döneminde öncelikle ele alınması öngörülmüş ve bu planda 7. madde olarak yer almıştır.¹⁰⁴

Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi kapsamında yer alan ve 7. Kalkınma Planında da ifadesini bulan Ulusal Enformasyon Altyapısı oluşturulması ve bu alt yapı üzerinden sunulabilecek telematik hizmet ağının kurulması hedefi e-devlet politikası bakımından oldukça önemlidir. Çünkü bu hedefin içerdiği başlıklardan biri de kamu hizmetlerinin bir bölümünün internet üzerinden verilmesidir.

Bilim ve Teknolojide Atılım Projesinin, Ulusal Enformasyon Altyapısı ve telematik hizmetler başlığında kurulması önerilen yapı hakkında ayrıntılı bilgilere yer verilmiştir.¹⁰⁵

Çalışmanın ilgili bölümünde neden böyle bir altyapı kurulması gerektiğinin cevabı verilmektedir. Buna göre, bugün bütün sanayi toplumları, hâlihazır

¹⁰¹ TÜBİTAK, **Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası: 1993-2003**, Bilim Teknoloji ve Strateji ve Politika Çalışmaları, 97/04, Ağustos, 1997. s. 33.

¹⁰² TÜBİTAK, **a.k.**, s. 33-34.

¹⁰³ Bilim ve Teknolojide Atılım Projesinin diğer alanları genellikle ulaşım, uzay, havacılık, savunma, gen mühendisliği, çevre dostu teknolojiler, enerji tasarrufu ve ileri malzeme konusunda ileri adımların atılmasıdır. **Kaynak:** TÜBİTAK, **a.k.**, s. 36.

¹⁰⁴ 7. Planın 7. Maddesinde yer bulan ifadenin E-Devlet Politikası ile ilişkilendirilebilecek bölümü şöyledir: "İleri teknoloji konularında, bilginin ve teknolojinin elde edilmesini, üretilmesini ve kullanılmasını sağlayacak uluslararası bilgi ağları ve telematik hizmetler altyapısı oluşturulması çalışmaları hızlandırılacaktır." **Kaynak:** DPT, **7. Beş Yıllık Kalkınma Planı**, DPT, Ankara, 1996, s. 74.

¹⁰⁵ TÜBİTAK, **Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003**...s. 38- 41.

telekomünikasyon alt yapıları üzerine kuracakları ulusal ölçekteki enformasyon şebekesini 21. yüzyılın enformasyon toplumuna sıçrayabilmenin en etkili aracı olarak görmektedir. Yüksek hız enformasyon alt yapısı kurma bu bakımdan çok önemlidir. Türkiye’de bu alt yapıyı oluşturabilmek için; sayısal teknolojiye dayalı, şimdiki telekomünikasyon altyapısı geliştirilmeli, bu yapı üzerinden geleceğin enformasyon altyapısı kurulmalı ve bunun üzerinden sunulabilecek telematik hizmetler ağı geliştirilmelidir.

Çalışmanın ileriki kısımlarında enformasyon alt yapısının nasıl kurulması gerektiği açıklanmakta ve bu konuda Türkiye’nin tek bir seçeneği bulunduğu dikkat çekilmektedir. O da kendi beyin gücünü harekete geçirmek ve sistemin tasarımını yapmak, kurmak ve geliştirmektir.

Ulusal Enformasyon Altyapısını kurma çalışmaları ile ilgili bölümde bir bakıma e-devlet politikasına neden gereksinim duyulduğu açıklanmıştır. Çünkü raporun bu bölümünde elektronik kamu hizmetlerine duyulan talebe vurgu yapılarak, ulusal enformasyon altyapısı üzerinden verilecek telematik hizmetler için Türkiye’de o günden büyük bir talep bulunduğu belirtilmiştir. İnternet üzerinden sunulan hizmetlere yönelik talep patlaması bunun en bariz kanıtları olarak gösterilmiş ve bu konuda adım atmanın somut bir ihtiyaç haline geldiği ifade edilmiştir. Devamında ise elektronik ortamda sunulabilecek bazı telematik hizmetler sıralanarak konunun önemi anlatılmaya çalışılmıştır. Bunlar;

- Kamu hizmetlerinin (tapu-kadastro, vergi nüfus, adli kayıt vb.) elektronikleştirilmesi (enformasyonu),
- Bilgisayar ve bilgisayar ağları destekli eğitim, araştırma ve geliştirme hizmetleri,
- Bilgisayar ve ağları destekli sağlık hizmetleri,
- Ulaşım ve taşıma hizmetlerinin elektronikleştirilmesi (sinyalizasyon ve uzaktan denetim gibi),
- Kentlere ilişkin coğrafi bilgi sistemleri ve uzaktan denetim sistemlerinin kurulması,
- Elektronik ticaret ağlarının kurulması,
- Ve Sanayinin enformasyonu gibi telematik hizmetlerdir.

Bilim ve Teknolojide Atılım Projesinin atılmasını önerdiği adımların hayata geçmesi için geniş kapsamlı bir plana ihtiyaç olduğu ayrıca belirtilmiştir. Bu planın gereğinin aynı yıllarda yapılmaya çalışıldığı o dönemdeki başka çalışmalardan anlaşılmaktadır. Bundan sonra o çalışmalara biraz daha yakından bakacağız. Ama e-devlet politikasının başlamasına çok yakın bir dönemde ortaya çıkmaları ve e-devlet politikası ile yakından ilgilendikleri hatta politikanın bir bakım altyapısını oluşturdukları için onların ayrı bir başlık altında ele alınmasının daha doğru olacağı düşünülmüştür. Ayrıca birazdan yer verilecek bu çalışmaların da Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Kararları neticesinde oluştuklarını bir kez daha hatırlatmakta yarar bulunmaktadır.

II. E-Devlet Politikasının Oluşumuna Öncülük Eden Çalışmalar

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararları ile bilgi toplumu ve onun bir parçası ya da tamamlayıcısı olan e-devlete giden yola girilmiştir. Bu kararların en önemlilerinden biri olan “*Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003*” ve onun somut hali olarak kabul edilen “*Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi*”nde, “bilgi toplumuna dönüşüm ve bu amaçla yapılması gerekenler” sürekli olarak gündeme gelmiştir. Yapılması gerekenler içinde “*Ulusal Enformasyon Altyapısı*” oluşturulması önemli bir yer işgal etmektedir. Ulusal Enformasyon Altyapısının kurulması içerisinde de Elektronik Ticaret Ağı kurulmasının önemine dikkat çekilmiştir.

Öyle anlaşıyor ki önce bu alanda belli bir altyapı kurulmak istenmiş, ardından bu altyapı üzerinden yapılabilecekler tartışılmış, düşünülmüş ve ilerleyen yıllarda bu tartışmalar, düşünceler bir bir uygulama imkanı bulmuştur.

A. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) Hazırlanmasına İlişkin Çalışmalar ve E-Devlet Konusu (1995-1998)

Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı¹⁰⁶ hazırlanması fikri ilk kez 24 Şubat 1995 tarihli “*Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi*” ile gündeme gelmiştir. Ulusal bir enformasyon altyapısı kurma fikri daha sonra Mayıs 1995’te Türkiye

¹⁰⁶ TÜBİTAK, *Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003*..., s. 48-49. ; Ulaştırma Bakanlığı - Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı (TUENA) Sonuç Raporu, Ankara, 1999, s. 3-5

Bilimler Akademisi (TÜBA), TÜBİTAK ve Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV)'nin katılımıyla oluşturulan “*Bilim Teknoloji Sanayi Tartışmaları Platformu*” çalışmaları kapsamında gündeme gelmiştir. Söz konusu platform altında oluşturulan “*Enformatik Çalışma Grubu*”,¹⁰⁷ enformasyon alanında Türkiye'nin karşı karşıya bulunduğu olası tehditlere dikkat çekerek, aynı yıl “*Enformatik Alanına Yönelik Bilim, Teknoloji ve Sanayi Politikaları Çalışma Grubu Raporu*” hazırlamış ve bu rapor konu ile ilgili yaklaşık 2000 kişiye gönderilmiştir. Raporun gönderildiği bazı kişi ve kuruluşlardan gelen öneriler de dikkate alınarak revize edilen raporun özeti önemli görülen kamu kurumlarının bilgisine sunulmuştur.

Raporun gönderildiği kuruluşlardan biri olan Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliği konunun önemine binaen 23 Ocak 1996'da bazı kurumları toplantıya çağırmıştır. Toplantıda ulusal çıkarlara en çok hizmet edecek şekilde bir ana plan hazırlanmasının gerektiği belirtilmiş ve bazı önerilerde bulunulmuştur. Bunlardan bir kaçışöyledir:

- Teknolojinin getireceği kimi sorunların önüne geçmek için teknolojik gelişim engellenmemelidir.
- Teknoloji dünya nimetlerinden alınacak payın belirlenmesinde önemli bir role sahiptir. Onun bu rolü uluslar arası hukukun ve yasaların belirlenmesinde de kendini göstermektedir. Bu nedenle bilgi teknolojisi üzerinde hâkimiyet kurabilmek için geleceğin bilgi ekonomisine ve hukukuna sahip olmak gerekir.

¹⁰⁷ **Enformatik Alanına Yönelik Bilim-Teknoloji-Sanayi Politikaları Çalışma Grubu (1992-1995):** 1992 yılı sonunda Türkiye'nin içinde bulunduğu sorunlara kalıcı çözümler bulmanın ülkenin bilim-teknoloji-sanayi yeteneğini yükseltmekle mümkün olacağı inancıyla, Bilim-Teknoloji-Sanayi Tartışmaları Platformu (BTSTP) oluşturulmuştur. Daha sonra TÜBA, TÜBİTAK ve TTGV'de bu platforma katılmıştır. 1994 yılında enformasyon teknolojileri politikalarını oluşturmak amacıyla “Enformatik Çalışma Grubu” oluşturulmuştur. Grup yaptığı çalışmalar neticesinde Türkiye'nin, uluslararası alanda konumunu koruyabilmesi ve giderek daha iyi bir yere gelebilmesi için, enformasyon teknolojileri alanında atılım yapması gerektiğine dikkat çekmek ve bunun mümkün olduğunu göstermek üzere bir politika/strateji raporu hazırlamış ve Mayıs 1995'te kamuoyunun bilgisine sunmuştur.

Hazırlanan raporda; Ulusal Enformasyon Altyapısının kurulmasının Türkiye'nin 21. yüzyılda daha da şiddetlenen ekonomik paylaşım mücadelesindeki yerini koruması ve iyileştirmesi için şart olduğu belirtilmiştir. Ayrıca böyle bir altyapı kurulması sürecinin, enformasyon teknolojisinin geniş kapsamı nedeniyle, Türkiye'nin bilim ve teknoloji yeteneğinin geliştirilmesi için somut bir zemin oluşturduğu ve bu altyapının kapsadığı mal ve hizmetlerin üretimindeki ulusal katkının artırılabilmesi yönünde düzenlemeler yapılması gerektiği, bunun içinde özellikle Ar-Ge'ye önem ve ağırlık verilmesi gerektiği vurgulanmıştır. **Kaynak:** TÜBİTAK, **Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)**, TÜBİTAK, Ankara: Eylül 2002, s. 12-13.

- Bu teknolojilerin kullanımı ileride kaçınılmaz olacaktır. Bu nedenle yapılacak düzenlemeler bu teknolojinin önünü açacak şekilde olmalıdır.

- İnternetin ulusal bilgi altyapısının başlangıcı olarak değerlendirilmesi ve buna uygun alt yapının oluşturulması gibi konularda bir ana plan yapılmalı ve ilgili konular bu plan çerçevesinde ele alınmalıdır.

Ana plan yapılması önemli görüşme ve tartışmalardan sonra ancak 2006 başında siyasi otorite tarafından bir karara dönüşmüştür. 1996 yılı Ocak ayında bu konuda yapılan girişimler netice vermiş ve Başbakanlığın 5 Şubat 1996 tarihli direktifi yayınlanmıştır.

Bu direktifte bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçiş için enformasyon alanında kamu güvenliği ve çıkarlarını, sosyo-ekonomik, kurumsal ve düşünülecek diğer hususları da kapsayacak bir enformasyon (buna internet de dâhil) politikası geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğu ifade edilmiş ve ardından planı hazırlayacak kurumlar açıklanmıştır.

Buna göre planın hazırlanmasında Ulaştırma Bakanlığı asıl sorumluluk sahibi olacak ve koordinatörlük görevini yerine getirecektir. Plan hazırlanmasında sekreteryaya hizmetleri TÜBİTAK tarafından yürütülecektir. Ayrıca Bakanlıkça seçilecek kamu ve özel kesim temsilcilerinden oluşan bir çalışma grubu kurulması öngörülmüştür.¹⁰⁸

Gerekli ödeneğin tahsisi konusunda yaşanan sorunlar nedeniyle planın hazırlanmasına 1996'da başlanamamıştır. 1997 yılı başında başlanıp 15 ayda bitirilmesi öngörülen plan, yine mali bir problem dolayısıyla ancak 1 Mayıs 1997'de TÜBİTAK ve Ulaştırma Bakanlığı arasındaki bir sözleşme ile başlatılabilmektedir. Sözleşme imzalanmasının ardından gerekli diğer süreçler tamamlanmış ve Temmuz 1997'de planın hazırlanmasına fiili olarak başlanmıştır.

Fiilen 1997'de başlayan çalışmalar kapsamında önemli toplantılar yapılmıştır. Yapılan toplantılarda aşağıda sıralanan ilkelere fikir birliğine varılmıştır:

1- Enformasyon alanı bir bütün olarak değerlendirilmelidir. İnternet bu alanın yalnızca bir parçasıdır.

¹⁰⁸ Daha sonraki dönemde bu çalışma grubu oluşturulmuş ve şu kurumların temsilcileri bu gruba katılmıştır. MGK Genel Sekreterliği, Genel Kurmay Başkanlığı, Ulaştırma Bakanlığı, DPT Müsteşarlığı, YÖK Başkanlığı, TÜBİTAK Başkanlığı ve özel sektör temsilciler.

2- Bu konuda hem dünya hem de Avrupa Birliğinde ana planlar çerçevesinde hazırlıklar yapılmış ve çalışmalar başlamıştır. Türkiye bu çalışmalara kayıtsız kalamamalıdır.

3- Bu nedenle internetin Türkiye uzantısı bu ulusal enformasyon alt yapısının bir adımı olarak değerlendirilmelidir.

4- Ulusal Güvenlik tanımının, gerçekte ulusal menfaatlerin bir bütün olarak korunması geniş çerçevesinde ele alınması durumunda konunun kavranması kolaylaşacaktır.

Ulaştırma Bakanlığı sorumluluğunda ve TÜBİTAK sekretaryasında yürütülen Ana Plan hazırlanmasında şu soruların yanıtı aranmıştır: 1- Enformasyon alanında Türkiye'nin konumu nedir (Durum Saptaması)? 2- Dünyadaki teknolojik kurumsal eğilimler ne yöndedir (Dünyadaki eğilimler)? 3- Dünyadaki gelişmeler ışığında gelecekte Türkiye'nin gereksinim ve talebi ne olacaktır, nasıl karşılanacaktır (Altyapı planlaması)? 4- Enformasyon teknolojisi altyapısının kurulmasında ulusal katkıda bulunabilecek alan, ürün ve hizmetler nelerdir? ve 5- Ulusal enformasyon teknolojisi alanında nasıl bir kurumsal yapılanma ile öngörülen hedeflere ulaşılabilir (Kurumsal yapılanma)?

Belirtilen ilke ve sorular çerçevesinde ortaya çıkan rapor 1998'de Ulaştırma Bakanlığı'na teslim edilmiştir. 1999'un ilk altı aylık döneminde gerekli güncellemeleri yapıldıktan sonra 1999'da Bakanlık tarafından ilan edilmiştir.

Ulusal Enformasyon Ana Planı hazırlanması kapsamında binlerce sayfa rapor yazılmış, 10'larca çalışma grubu oluşturulmuş, 200 özel ve kamu kuruluşu ile görüşmeler yapılmıştır. Dolayısıyla bu kapsamdaki bütün çalışmalar hakkında ayrıntılı bilgi verme olanağı bulunmamaktadır. Bunun yerine e-devlet politikası ile ilgili olan sonuçlara biraz daha ayrıntılı bakılabilir.

Ana Plan'ın hazırlanması ile ilgili olarak yapılan çalışmaların yer aldığı sonuç raporu incelendiğinde, kamu yönetiminde de bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ile ilgili genel bir çerçeve ortaya koymaları amacıyla çalışma gruplarının oluşturulduğu, bunların rapor hazırladığı sunumlar gerçekleştirdiği görülmektedir. Ayrıca sonuç raporunda söz konusu gruplarının çalışmalarına dayanak olan pek çok başlığın (*bilgi teknolojilerine erişim altyapısının geliştirilmesi, eğitim, sağlık gibi alanlardaki kamu hizmetlerinin elektronikleşmesi gibi*) bulunduğu

görülmektedir. Dolayısıyla TUENA kapsamındaki çalışmalar ve bu çalışmaları açıklayan sonuç raporu e-devlet politikasının oluşum sürecinde önemli bir belge niteliğindedir.

E-devlet kapsamında değerlendirilebilecek konular TUENA kapsamında hazırlanan sonuç raporunun Yönetimde Enformatik Teknolojilerin Kullanımıyla İlgili Yapılanma¹⁰⁹ başlığında yer almıştır.

Bu bölümde önce kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin mevcut kapasitesi ve bu teknolojilerin kullanımı ile ilgili sorunlar sıralanmıştır. Bu kısımda bilgi teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanımı ve yaygınlaşması ve var olan sorunlarla ilgili olarak aşağıdaki tespitlerde bulunulmuştur.

1- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanımı ve yaygınlaşması önündeki en büyük engel mevzuat ve kırtasiyecilik (bürokrasi) tir. Bürokratik yapılar o denli hantal ve engelleyici ki teknolojik değişim hızına yetişememekte ve bu alandaki pek çok süreç uzamakta teknolojik tercihler güncelliğini yitirmektedir. 2- Her kurum kendi imkânları ölçüsünde bilgi işlem teknolojilerine yatırım yapmaktadır. Eğitime yeterli önem verilmediğinden mevcut sistemler verimli kullanılmamaktadır. Kamu kurumlarında eğitim bilinci tam yerleşmemiş ve eğitim, fazladan bir masraf olarak algılanmaktadır. 3- Kamu kurumları ellerindeki bilgilerin büyük bir bölümünü hala elektronik ortama geçirmemiştir. Bu da Türkiye için büyük ekonomik kayıplara neden olmaktadır. 4- Bilgi teknolojilerinin kamu kurumlarında kullanılmasının önündeki diğer engeller; yetersiz kaynak, yetersiz eğitilmiş eleman ve farklı gerekçelerle teknolojinin kuruma girmesine direnç gösterilmesi şeklindedir.

Raporda Ana Plan oluşturulması sürecinde kamu kurumları ile yapılan görüşmelerde kurumların bilişim personelinin statüsü, ücreti üzerinde de çok durulmuştur.

Ana Plan Sonuç Raporunda kamu kurumlarında bilgi teknolojileri ile ilgili sorunlar belirlendikten sonra, kamu kesiminde enformatik teknolojilerinin kullanımından sorumlu olacak bir yapılanma önerilmekte; bunun işlev ve özelliklerine yer verilmektedir. Dünyada bu alanda var olan yapılar ve çalışmalar dikkate alınarak Türkiye koşullarına ve kamu kesimine özgü bir yapılanma üzerinde

¹⁰⁹ Ulaştırma Bakanlığı, **TUENA Sonuç Raporu**, s. 49-53.

durulmuş ve bu yapının temel özellikleri şöyle ifade edilmiştir: 1- Yönetimde enformatikleşmeyi gerçekleştiren yapıların işlevleri arasına, haberleşme ve geniş bant enformasyon altyapı ihtiyacının saptanması da dahil edilmelidir. 2- Kamu kesiminde enformasyon altyapısının kurulması ayrı bir ana plan çerçevesinde ele alınmalıdır. 3- Kamu kurumlarında enformasyon ile ilgili yatırımlarda kesinti yapılmamalıdır. 4- Kamu kurumlarında çalışan bilişim personelinin gelirin çekici hale getirilmesi için yasal düzenlemeler yapılmalıdır. 5- Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda teknoloji altyapısı üzerinden verilmesi ihtiyacı doğmuştur. Bu konuda kamu kesiminde belli zaman dilimlerinde belli stratejiler hazırlanmalı ve bunlar arasında eşgüdüm sağlanmalıdır. 6- Kamunun enformatikleşmesi ve bütün kamu kesiminin ihtiyacını karşılaması amacıyla bir tek kamusal ağı kurulması ve işletilmesi bu yapının görevleri arasında olmalıdır. 7- Kamu satın alımlarında karşılaştırma standartları oluşturulmalı ve uyulması gereken temel standartlar hazırlanmalıdır. 8- Farklı projeler bağlamında pilot uygulamalar gerçekleştirilebilmelidir.

Yukarıda sayılan işlevlerin yerine getirilebilmesi için Türkiye gerçekleri de dikkate alınarak gerekli önerilerde bulunulmuştur. Bunlar: 1- Kamu kurumlarında kaynakların etkin ve verimli kullanımı konusunda eşgüdüm sağlanmalı ancak bu, kamu kurumlarının ellerinin ve kollarının bağlanması anlamına gelmemelidir. 2- Bu yapıyla görevli olacak kurumun ortaya çıkacak parasal vb. kaynak tıkanıklıklarını aşabilecek yasal yetkileri olmalıdır. 3- Bu yapılanma günlük siyasi müdahalelerden krizlerden, tasarruf tedbirlerinden istisna tutulmalıdır. 4- Bu alandaki işlevler yol gösterici olmalıdır. Yukarıdaki işlevleri yerine getirecek bir bilgi toplumu kurumu kurulmalıdır. Bu kurum Anayasanın 123. maddesinde sayılan idarenin bütünlüğü ilkesini bozmamalı, özel bütçeli, özerk kamu tüzel kişiliği biçiminde kurulmalıdır. Gerekirse Ulaştırma Bakanlığının vesayeti altında kurulabilir.

Görüldüğü gibi Ana Plan sonuç raporunda e-devlet politikası ile ilgili önemli tespitler yapılmış ve yapılacaklar sıralanmıştır. Bunların ayrıntısına ise iki ayrı çalışma grubunun raporlarında yer verilmiştir. Bu raporlar incelendiğinde kamu kurumlarının elektronik ortama nasıl taşınabileceği ve bilgi sistemlerinin kamu örgütlerinde nasıl kullanılacağına üzerinde durulduğu görülmüştür. Söz konusu çalışma gruplarından biri Kamusal Elektronik Hizmet Sektörü Çalışma Grubudur.

Diğeri de Kamusal Yönetim Bilgi Sistemi Sektörü Çalışma Grubudur. Her iki çalışma grubunun bu konuya ilişkin görüşleri aşağıda ayrı başlıklar halinde yer almaktadır.

1. Kamusal Elektronik Hizmet Sektörü Çalışma Grubu Sonuç Raporu

Kamusal Elektronik Hizmet Sektörü Çalışma Grubu¹¹⁰ Ulusal Enformasyon Ana Planı Hazırlanması sürecinde 4-5 Temmuz 1998'de Antalya'da yapılan Bilgi Toplumu 2010 Çalışma Toplantısına iştirak eden bir gruptur. Çalışma grubu toplantıda kamu yönetiminin sunduğu kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması konusunda belirlediği vizyon, hedef ve önerileri bir sonuç raporu ile açıklamıştır.

Grubun kamu hizmetlerinin elektronikleşmesine ilişkin iki maddelik bir vizyona ya da amaca yer verdiği görülmektedir. Bunlar;

1) Kamu hizmetlerinin sunumunda verimliliğin artırılması, vatandaşın devlet ile ilgili bütün işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirebilme olanağının sağlanması ve bunun önemli bir parçası olarak halkın demokratik beklentilerinin karşılanması ve katılımcılığının sağlanmasıdır.

2) Kamu kurumlarında üretilen halka açık bilgilerin bütününün elektronik ortama aktarılarak enformasyon altyapısı vasıtası ile tüm ülke düzeyinde vatandaşlar için uzaktan erişilebilir hale getirilmesidir.

Grubun hazırladığı raporda bu konudaki hedef ve önerilere de yer verilmiştir. Bunlardan bir bölümü şöyledir: 1-Kamuda verimliliğin artırılması, vatandaşın devlet kurumları ile olan her türlü işleminin (dilekçe, vergi ödeme, fatura ödeme, beyanname verme vs.) elektronik ortamda yapılabilmesi sağlanmalıdır. 2-Kamu kurumlarında üretilen halka açık bilgilerin bütünü elektronik ortama taşınmalı enformasyon altyapısı aracılığıyla ülke genelindeki, tüm vatandaşlar için uzaktan erişilebilir hale getirilmelidir. 3- Tüm pozisyonlardaki kamu personelinin internet ve bilgisayar okuryazarı olması sağlanmalıdır. 4- Bütün kamu kurumlarının geniş bant olarak tanımlanan internet bağlantısı ile ulusal enformasyon altyapısına bağlanması sağlanmalıdır. 5-Kamu kuruluşlarında vatandaşların gereksinimlerini

¹¹⁰ Ulaştırma Bakanlığı, **TUENA Sonuç Raporu**, s. 67-68.

karşılayabilecek, içerik ve hizmeti üretebilecek kamu personeli bulunmalıdır. 6- Kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri ile sunulmasının önündeki yasal engeller kaldırılmalıdır. 6- kamu hizmeti üretim süreçlerinin yeniden ele alınması, biçimlendirilmesi, farklı kamu bilgi teknolojilerinin ve süreçlerinin birbirleriyle uyumlaştırılması ve süreçlerin eşzamanlı olarak geliştirilmesi sağlanmalıdır.

Bu kapsamda yapılan öneriler de uzun bir liste halinde sunulmuştur. Bunlar sırasıyla şöyledir: a. Kamu kurumları, hizmetlerini elektronik ortamda sunabilecek biçimde donatılmalıdır. b. Veri aktarma ve bunları saklama konusunda güvenlik sağlanmalıdır. c. Kâğıttan elektronik ortama geçişin gerektirdiği anlayış değişikliğini sağlayacak eğitim faaliyetleri artırılmalı, pozisyonu ne olursa olsun tüm personele eğitim verilmelidir. d. Elektronik ortama geçiş için gerekli teknik ve yasal düzenlemeler yapılmalıdır. e. Ağ teknolojilerinin halka sevdirmesi amacıyla çalışmalar yapılmalıdır. f. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulabilmek için gereken hizmet sunum önceliklerinin belirlenmesi ve buna uygun mali planlamasının gerçekleştirilmesi, g. Hizmet sunumunun elektronik ortamda yapılması için gerekli teknik düzenlemelerde özel, kamu ve üniversite işbirliği sağlanmalıdır. h. Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması için eşgüdümü sağlayacak yöntem ve mekanizmalar geliştirilmelidir. i. Kamu hizmetlerinden elektronik ortamda yararlanma amacına dönük eğitim ve danışmanlık hizmeti verecek yapıların kuruluşların ortaya çıkması sağlanmalıdır. j. Kamuda bilginin belli ellerde birikme alışkanlığı kırılmalıdır. Ve kamuda saydamlaşmayı sağlayacak gerekli önlemler alınmalıdır.

Sıralanan maddelere bakıldığında kamu yönetiminde tam bir dönüşüm, bir idari reform hedeflendiği bunun da bilgi teknolojileri kullanımı temelinde yapılmaya çalışıldığını görüyoruz. Aynı anlayışın daha sonra üretilen e-devlet politikası belgelerinde de hâkim olduğu ileriki sayfalarda görülecektir. Aslında görülen o ki hedef; e-devlet politikası ile kamu yönetiminin şikâyet konusu olan yanlarını düzeltmek ve bunları istenen yönde dönüştürmektir.

2. Kamusal Yönetim Bilgi Sistemi Sektörü Çalışma Grubu Sonuç Raporu

Ulusal Enformasyon Ana Planı hazırlanması sürecinde kamu yönetimi ve e-devlet politikasını ilgilendiren çalışma gruplarından biri de Kamusal Yönetim Bilgi Sistemi Çalışma Grubudur.¹¹¹ Bu grup da 4-5 Temmuz 1998'de Antalya'da toplanan Bilgi Toplumu 2010 Çalışma Toplantısında kendi alanına yönelik olarak yaptığı çalışmaların sonucunu bir raporla sunmuştur. Bu raporda kamu yönetiminde yönetim bilgi sistemlerinin kurulmasına dair bir vizyon ve bu vizyona uygun hedef ve önerilere yer verilmiştir.

Aşağıda da görüleceği gibi bu çalışma grubunun raporunda yer verdiği hedef ve öneriler bir önceki çalışma grubunun raporunda yer verdiği önerilerle oldukça uyumludur. Önceki rapor, kamu kurumları ve onun hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ile ilgili her şeyi ilgilendiren genel çerçeveyi belirleyip ona uygun yapılması gerekenleri tespit edip önermiştir. Bu çalışma grubu ise yine onunla alakalı ama daha özel olarak bilgi sistemi altyapısı ve onun sağlayacağı yararlar odaklanmış, bu konuda önerilerde bulunmuştur.

Çalışma grubu raporunda elektronik ortama taşınmanın vizyonu ya da amacı; Bilgi toplumunda kamu hizmetlerinin etkin, çağdaş, verimli, hızlı ve şeffaf bir biçimde yerine getirilmesi için kamu yönetim bilgi sistemlerinin en kısa zamanda kurulması ve kullanılması şeklinde ifade edilmiştir.

Raporda ifade edilen vizyona ya da amaca uygun şekilde şu hedeflere odaklanılmıştır: -Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak kamu işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve bu sayede süreçlerin hızlandırılması, -Bütün kamu kurumlarının yeterli kapasite ile ulusal enformasyon altyapısına bağlanabilmesi ve kamu kurumları arasında, bilgi teknolojileri kullanmak suretiyle bilgiye erişim ve bilgi değişiminin sağlanması, -Farklı kamu kurumlarındaki bilgi teknolojileri ve süreçlerinin birbiriyle uyumlu hale getirilmesi, -Kamu bilgi sistemlerinin toplumsal denetim mekanizmalarını sağlayacak biçimde düzenlenmesi, devletin gerekli şeffaflığa kavuşması ve bu kültürün geliştirilmesi- ve Türkiye'nin

¹¹¹ Ulaştırma Bakanlığı, **TUENA Sonuç Raporu**, s. 68-69.

diğer devletler ile olan bilgi işlem ve veri değişiminin elektronik ortamda gerçekleştirebilmesidir.

Ayrıntılı olarak sayılmış olan bu hedeflere erişmek için çalışma grubu raporunda bir takım öneriler sıralanmıştır. Bunlar elektronik ortamda verilecek kamu hizmetlerinin teknoloji altyapısı, hukuk, bilgi teknolojileri kullanım bilgisi gibi konularda yapılması gerekenlerden oluşmaktadır. Çalışma grubunun önerileri ana hatlarıyla şöyledir: -Devletin bilgi teknolojileri altyapısını kullanabileceği şekilde yeniden yapılandırılması, -Kamu çalışanlarının bilgisayar ve internet kullanım yetkinliğine kavuşturulması, -Bilgi teknolojileri altyapısı kurabilecek ve işletebilecek kamu personelinin bulunması, -Hukuki altyapı için gerekli yasal düzenlemelerin yapılması, -Belirtilen hedeflere ulaşılması yönünde proje veya projelerin yapılabilmesi için bir zaman ve kaynak planlaması yapılması, -MERNİS gibi projelerin bir an önce bitirilmesi, -Bilgiye erişim ve paylaşımı için gerekli standartların oluşturulması, -Kamu kurumları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması, -Yerel yönetimler dâhil gerekli bilgi paylaşımı için altyapı kurulması, - Bu konuda uluslararası standartların izlenmesi ve uygulanması, -Bilgi paylaşımı ve teknoloji altyapısının kurulması için uluslararası standartların oluşturulması çalışmalarına aktif olarak katkıda bulunulması ve -Ulusal bilgi güvenliği ve kişisel bilgilerin güvenliği için gerekenlerin yapılmasıdır.

Her iki çalışma grubu tarafından kamu kurumlarının hizmetlerini elektronik ortama taşınması için tespit edilen hedefler ve bunlara ulaşmak için ortaya konan önerilerin sonraki yıllarda e-devlet politikasını oluşturan belgelerde de sıkça yer aldığı görülmektedir.

E-devlet politikasının altyapısını oluşturan, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilebilmesinin çerçevesini belirleyen TUENA çalışmasının bir sonuç raporu ile ilgili makamlara arz edildiği yıl (1998) e-devlet politikası da resmen başlamıştır. TUENA Ana Planı hazırlanması çalışmalarının uzun bir zamana yayılması da göz önüne alındığında e-devlet politikasını resmen başlatan çalışmayı da etkilediği ve ona ilham kaynağı olduğu, o çalışmaya bir altyapı oluşturduğu söylenebilir. Bu savı destekleyen bir başka şey de TUENA çalışmasında yer alan bazı kişi ve kuruluşların e-devlet politikası ile de doğrudan ilgili olmalarıdır.

Dolayısıyla e-devlet politikasını bu çalışmanın sonuçları üzerinden başlanmış saymak olanaklıdır.

B. Elektronik Ticaret Ağı Kurulmasına İlişkin Çalışmalar (1997-2002)

E-devlet politikasının altyapısını oluşturan çalışmalar kapsamında değerlendirilebilecek projelerden biri de Elektronik Ticaret Ağı kurulmasıdır. 1995 yılında ilan edilen Bilim ve Teknolojide Atılım Projesinin yedi atılımından biri olarak yer verilen Ulusal Enformasyon Altyapısı kurulması adlı bölümün içinde ilk kez gündeme gelmiştir. Aynı yıl TÜBİTAK Bilgi Teknolojileri ve Elektronik Araştırma Enstitüsü ile ticaret noktaları konusunda ortak çalışma yürüten İhracatı Geliştirme Merkezi (İGEME) tarafından “*Türkiye İçin Elektronik Ticarete Geçişin Değerlendirilmesi ve Bir Pilot Uygulama Yapılması*” konulu bir proje önerisi getirilmiştir. Gerekli finansmanın sağlanması halinde 1 Nisan 1997 yılından itibaren pilot uygulamanın başlatılabileceği açıklanmıştır.

Bunun üzerine konu Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu’nun 25 Ağustos 1997 tarihli toplantısında gündeme gelmiş ve Kurulda da Elektronik Ticaret Ağı kurulmasının önemine dikkat çekilmiştir. Buna göre Elektronik Ticaret Ağı kurulması pazarda meydana gelen değişikliklere hızlı bir şekilde ayak uydurmak, yaratılan teknolojik yenilikleri aynı hızla pazara sunmak, üretim sürecinde hızlı bir şekilde planlama yapmak, ortaya çıkan yeni üretim hizmet ve yönetim modellerini bütüncül bir şekilde uygulayabilmek ve ekonomik faaliyetleri dünya çapında yeniden konumlandırabilmek bakımından önemlidir. Kurula göre elektronik ticaret ağı dünya genelinde hızla yaygınlaşmaktadır fakat buna karşın konu Türkiye’de henüz yeterince önemi anlaşılmamıştır.

BTYK toplantısında hem konunun daha fazla anlaşılması hem de çalışmalarına 1995’te başlanan pilot projenin hayata geçirilmesi, projenin izlenmesi, çıkacak mali güçlüklerin aşılması, ortaya çıkan bulguların değerlendirilmesi ve elektronik ticaretin yapılması için gerekli olan hukuksal üst yapı ile fiziksel alt yapı konusunda çalışmalar yapacak bir grup kurulması kararlaştırılmıştır. Çalışma grubu, Dış Ticaret Müsteşarlığı (DTM)’nin bağlı bulunduğu Devlet Bakanı eşgüdümünde ve TÜBİTAK sekreterliğinde Adalet, Maliye, Sanayi ve Ticaret Bakanlıkları, DPT, DTM, TOBB, TTGV, KOSGEB, İhracatı Geliştirme Merkezi temsilcilerinden

oluşacak ve yapacağı faaliyetlere ilişkin sonuçları en kısa zamanda başbakanlığa sunacaktır. Bu karar çerçevesinde Dış Ticaret Müsteşarlığı Başkanlığında ilgili kuruluşların katılımıyla oluşturulan *Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu* (ETKK) ilk toplantısını 16 Şubat 1998’de yapmıştır. Toplantıda ETKK bünyesinde hukuk, teknik ve finans çalışma gruplarının kurulması hükme bağlanmıştır.

BTYK’nın 2 Haziran 1998 tarihli toplantısında kurulan çalışma gruplarının hazırladığı finans, teknik ve hukuk raporları sunulmuştur. Bu raporlar üzerine elektronik ticaret geliştirilmesine dair uzun vadede hayata geçirilecek dört temel görev belirlenmiştir. Bunlar; 1) İhtiyaç duyulan teknik ve idari alt yapının kurulmasını sağlamak, 2) Hukuki zemini oluşturmak, 3) Elektronik ticaretin yapılmasını özendirecek önlemleri almak ve 4) Ulusal politika ve uygulamaların uluslararası politika ve uygulamalarla uyumlu olmasını sağlamaktır. Aynı toplantıda Türkiye’de elektronik ticaretin yaygınlaştırılması ile ilgili gerekli düzenlemeler tamamlanıncaya kadar ETKK’nın görevini sürdürmesi, bu doğrultuda bir eylem planı hazırlaması, uygulamayı izlemesi, sonuçları değerlendirmesi, uygulamada ortaya çıkacak sorunları çözmeye yönelik yeni öneriler geliştirmesi ve bunları ilgili kuruluşlarla BTYK’nın görüşüne sunması kararı da çıkmıştır.

BTYK’nın yeni kararı doğrultusunda elektronik ticaretin hukuksal alt yapısının gerçekleştirilmesi ve uygulamadaki aksaklıkların tespiti amacıyla eylem planından önce bir taslak uygulama planının hazırlanması düşünülmüş ve bu çerçevede 26 Nisan 2000’de Dış Ticaret Müsteşarlığı koordinasyonunda Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu toplantısı yapılmıştır. Toplantıda daha önce oluşturulan çalışma gruplarının yürütülen çalışmalar ve geleceğe dönük öneriler konusunda birer sonuç raporu hazırlaması kararı verilmiş, bütün bu çalışmaları yürütmesi amacıyla Dış Ticaret Müsteşarlığı bünyesinde “Elektronik Ticaret Genel Koordinatörlüğü” oluşturulmuştur. Ayrıca genel müdürlük temsilcilerinden oluşan bir “E-ticaret Komisyonu” kurulmuştur.¹¹²

Elektronik Ticaret Ağı ile ilgili çalışmalar 2000 yılından sonra e-devlet politikasını oluşturan E-Türkiye Girişimi, E-Dönüşüm Türkiye Projesi gibi programlar kapsamına alınmıştır. Ayrıca bu programlar çerçevesinde oluşturulan çalışma gruplarından biri e-ticaret çalışma grubu olmuştur.

¹¹² Dış Ticaret Müsteşarlığı, “E-Ticaret Koordinasyonunun Tarihçesi”, www.e-ticaret.gov.tr, (Erişim Tarihi: 25.2.2009).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET POLİTİKASININ OLUŞUMU

Türkiye’de enformasyon alanında ulusal bir altyapı kurulması ve bunun üzerinden bazı kamu hizmetlerinin de sunulabilmesi düşüncesi 1990’lı yılların ortasından itibaren gündeme gelmiş, bu düşünce doğrultusunda ilerleyen yıllarda somut adımlar atılmış ve kamu yönetiminde bilgisayar ve internet temelinde dönüşümün gerçekleşmesi için de bazı çalışmalar yapılmıştır. 1998 yılından itibaren bu çalışmalar daha sistemli bir temele oturmaya başlayarak Türkiye’nin e-devlet politikasının, resmi olarak doğuşu şeklinde niteleyebileceğimiz süreci başlatmıştır. Bilgi toplumu oluşumu temelinde bir e-devlet politikası oluşturma çalışmaları gerekli kurumsal ve teknik yapılanmalarla sonraki yıllarda daha da biçimlenerek günümüze kadar gelmiştir.

Resmi e-devlet politikasının oluşumunda dikkati çeken nokta, özünde aynı amaca hizmet etmekle birlikte, farklı adımlarda farklı isimlerin kullanılmış olmasıdır. İleriki sayfalarda da görüleceği gibi, önce *Ulusal Bir Kamu Bilgisayar Ağı Kurulması* çalışması ile başlayan süreç E-Avrupa Girişimi’ne uyum şeklinde devam etmiş, buna uyularak da *E-Türkiye Girişimi*’ ismi kullanılmaya başlanmıştır. Bu değişim dönemi e-devlet politikasının şekillenmesi olarak değerlendirilebilir. Sadece iki yıl sonra yeni bir değişiklikte politikanın adı E-Dönüşüm Türkiye halini almaktadır. Buna da politikanın biçimlenmesi ve sonraki metinlerle olgunlaşması diyebiliriz. 2006 yılından itibaren ise Bilgi Toplumu Stratejisi ilan edilmiştir.

Bu konuda yapılan çalışmaların isimleri değişse de politika bilgi toplumuna dönüşüm çerçevesinde bir parça olarak ele alınmıştır. Dolayısıyla aslında değişen bir bakıma bilgi toplumu politikasının adıdır.

I. KAMU YÖNETİMİNDE YENİDEN YAPILANMA ADLI PROJE VE E-DEVLET POLİTİKASI

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma ya da idarede reform çalışmalarının ülkemizdeki başlangıcı oldukça eskilere dayanmaktadır. Osmanlının son

dönemlerinde bozulan devlet düzenini yeniden tesis etmek amacıyla başlatılan yeniden yapılanma çalışmaları, Cumhuriyetin ilanından sonra da devam etmiştir. Bu çerçevede kamu yönetimi disiplini ile ilgili olanların da yakından bildiği çok sayıda çalışma yapılmış ve raporlar hazırlanmıştır. 1966'da hazırlanan Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi ve 1991'deki Kamu Yönetimi Araştırması bu çalışmaların en bilinenlerindedir. Ayrıca pek çok hükümet döneminde de kamu yönetiminde yeniden yapılanmadan bahsedilmiş ve yapılacaklar hükümet programlarında veya hükümetin iktidarı döneminde gündeme gelmiştir. 1997-1999 döneminde görev yapan 55. hükümet döneminde yeniden böyle bir çalışmanın yapılması gündeme gelmiştir. Adına “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma” denilen bu çalışmanın e-devlet politikası için de büyük önemi bulunmaktadır. Bunun nedeni klasik yönetim süreçlerindeki değişim hedefinin yanı sıra elektronik yönetimin gerçekleştirilmesinin de arzulanmış olmasıdır.

Resmi belgelerde yer almamakla birlikte Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanmayı öngören projenin, ABD Başkanı Bill Clinton ve yardımcısı Albert Arnold Gore (Al Gore)'nin 1993'te ABD'de başlattıkları kamu yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımı temelli reformu örnek aldığı basına yansıyan haberlerden çıkarılabilmektedir. Söz konusu proje ile yapılmak istenen aslında o reformun taklit edilerek Türkiye'de de benzerinin hayata geçirilmesidir. 4 Kasım 1997'de Hürriyet gazetesinde yer alan bir haberde¹¹³ reformla ilgili olarak “Bürokrasiye Vatandaş Müşteridir Modeli” geliyor denilmektedir. Haber, Başbakan Mesut Yılmaz tarafından görevlendirilen Müsteşar Yaşar Yazıcıoğlu'nun bu konudaki sözlerine yer vermektedir. Habere göre, Müsteşar, Al Gore modelini benimsemiş ve bu modeli uygulamaya geçiren Robert L. Mc Dowel ile görüşmüştür. Oluşturulacak yeni modelle hükümet; hantal, yavaş ve verimsiz olan devleti, dinamik, hızlı, verimli ve işlevsel devlet haline getirmeyi planlamaktadır. Buna göre reform dönemler halinde yaşama geçirilecektir. İlk dönem 3 ay sürecek ve Şubat 1998'de tamamlanacaktır. İlk etapta modern bilgisayar sistemiyle kâğıt kullanımına son verilecek bütün işler elektronik ortamda gerçekleştirilecektir. Bu çerçevede ilk olarak işe başbakanlık merkez binadan başlanacaktır.

¹¹³ Süleyman Demirkan, “Bürokrasiye Vatandaş Müşteridir Modeli”, www.hurriyetarsiv.com, (Erişim Tarihi: 10.2.2009).

Gazetelere, süslü cümlelerle yansıyan yeniden yapılanma çalışmasının gerekçesinde ise, küreselleşmenin hızla devam ettiği ve ekonomik anlamda sınırların arttığı bir dünyada, insanoğlunun da aynı hızla yeni bir çağa girmeye hazırlandığına dikkat çekilmiştir. Buna göre, bilgi çağı olarak adlandırılan 21. yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki baş döndürücü hızlı gelişmeler dikkate alındığında Türkiye'nin çağdaş dünya ile arasındaki açığını kapatması hayati önem taşımaktadır. Bugün değişen dünyada, yalnızca gelişen ülkeler değil, gelişmekte olan ülkeler de en son teknolojiye ayak uydurmaya çalışmaktadırlar. Benzer şekilde Türkiye de bugüne kadar birikmiş ancak çözilememiş sorunlarından kurtulmak ve dünya ile bütünleşmek istiyorsa çağdaş teknoloji ve yönetim tekniklerini birlikte kullanmak zorundadır¹¹⁴ ifadesi kullanılmıştır.

Çalışmaya göre, yeniden yapılanma, kamu harcamalarının disiplin altına alınması ve hizmetten yararlananların memnuniyeti açısından da büyük katkılar sağlayacaktır. Ayrıca Türk kamu yönetimindeki merkeziyetçi yapı, kaynak israfına yol açan örgütlenme ve aşırı istihdam eleştirilmiş; mutlaka bundan kurtulması gerektiği ifade edilmiştir. Çünkü bu sorunlardan kurtulmakla Türkiye'nin ufkunu açılacaktır. Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması sürecinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak devlet teşkilatının en uygun düzeye erişmesi sağlanacaktır. Bu çerçevede idari, mevzuat ve personel düzenlemeye aday başlıca alanlar olacaktır.¹¹⁵

Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması Projesinin, E-devlet politikasını ilgilendiren yönü “Elektronik Yönetim Sistemi” ya da “Kamu-Net”in oluşturulmasının¹¹⁶ hedeflenmesidir. Bu projenin planlanması ve uygulanmaya konulmasında en büyük araç olarak bilgi ve iletişim teknolojisi gösterilmiştir. En son teknolojilerin yer alacağı “Elektronik Yönetim Sistemi” iki ana gruptan oluşacaktır. Birinci grup istatistikî veriler, yönetmelikler gibi metin belgelere dönük olacaktır. İkinci grup ise belli bir konuma bağlı bilgilere yer verecektir. Elektronik Yönetimin oluşturulması kapsamında Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi, Bakanlıklar ve İlgili Kuruluşlar Yönetim Bilişim Sistemi ve Hükümet Yönetim Bilişim Sistemi

¹¹⁴ Gürol Banger, **Ulusal Bilgi Sistemi (Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması I)**, Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı Yayını (E-Kitap), Ankara, 200. s. 1.

¹¹⁵ Banger, **a.g.e**, s. 1-2.

¹¹⁶ Banger, **a.g.e**, s. 6.

(Elektronik Yönetim) kurulmaya çalışılacaktır. Farklı birimler arasında kurulacak olan bilgisayar ağında internet ve intranet bağlantısı da olacaktır.

A. Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Kurulması

Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Kurulması¹¹⁷ Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Projesinin Elektronik Yönetim Sistemi adlı hedefinin alt bileşenlerinden biridir.

Elektronik Yönetim Bilişim Sisteminin amacı, Başbakanlığın en verimli şekilde yönetilmesi, hizmetlerin kalite ve hızının artırılması, bakanlıklar ve devlet kurumlarının veri tabanlarının ortak kullanımıdır. Bu çerçevede hükümet için sağlam ve devamlı güncel olacak bir bilgi altyapısının kurulması, kamu kurumları arasında resmi belge yerine elektronik belgelerin kullanılması, hükümet işlemleri ve bilgilerine elektronik ortamda erişilmesi ve ulusal veri tabanlarının koordinasyon içinde oluşturulması sağlanacaktır.

Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi ile ilgili faaliyetler İdareyi Geliştirme Başkanlığına bağlı Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi tarafından yerine getirilecektir.

B. Ulusal Bilgi Sistemi Kurulması

Ulusal Bilgi Sistemi (UBS)¹¹⁸ Başbakanlıkça kamu kurumlarının yetki ve sorumluluğu dâhilinde üretilen bilgi ve diğer verilerin elektronik ortamda erişilebilir ve kullanılabilir olması amacıyla yürütülen çalışmaların sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sistemin amacı ulusal ve yerel düzeyde üretilen bilgilerin bir ulusal veri tabanında toplanması, hem kamu kurumları hem de özel sektör kuruluşları tarafından ulaşılabilir olması ve kullanılabilmesidir.

Buna göre UBS, ülke yönetimine yönelik bilgilerin, ilgili kurum içinde ve kurumlar arasında, ilişkilendirilmesi, paylaşılması ve kullanımını öngören ülke bilgi sistemleri topluluğudur.

¹¹⁷ Banger, **a.g.e**, s. 7-8.

¹¹⁸ Gürol Banger, “*Ulusal Bilgi Sisteminin Esasları*”, **www.gbanger.com**, (Erişim Tarihi: 12.8.2010).

UBS, kamu kurumlarının idari ve teknik işleyişinin sağlıklı bir biçime kavuşturulması yönünde oluşturulacak olan bilgi sistemlerinin ulusal bir bilgi ağı üzerinde birleştirilmesiyle oluşacaktır. UBS'nin bileşenleri ise politika, kurumlar, teknoloji ve veri olacaktır.

UBS'nin kurulması ile ülkedeki verilerin, değişik kamu kuruluşları tarafından tekrar tekrar üretimi önlenmiş olacaktır. Böylece ülke yönetiminde etkinlik artacaktır. Sistemin içeriğinin bu denli geniş tutulması ve bilgiye dayalı bir devlet yönetimi gerektirmesi mevcut kurumsal yapıların teknoloji bağlamında yeniden ele alınmasını gerektirmektedir.

UBS sadece bir kurum ile ilgili olmayıp bütün ülkeyi ilgilendirmektedir. Benzer şekilde seçilecek belirli alanlarda yurtdışı kullanıma açılacaktır.

Ayrıca Ulusal Bilgi Sistemlerinin oluşturulması için bütün kamu ve özel kuruluşların işbirliği içinde çalışması gerekmektedir. Ülke çapında üretilen bütün bilgilerin belirli yetkiler çerçevesinde kullanıma açılması bu konudaki bilgilerin güncelliğinin sağlanması için koordinasyon sağlamak üzere Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı bünyesinde Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi kurulmuştur.

II. KAMU-NET'İN KURULMASINA YÖNELİK ÇALIŞMALAR (1998-2002)

Türkiye 1993 yılından itibaren internet ile tanışmaya başlamış ve internetin kamu hizmetlerinin sunumunda nasıl bir rol alacağı konusu, izleyen birkaç yıl içinde anlaşılmıştır. Bu çerçevede hem özel sektörde hem de kamu kuruluşlarında bilgisayar ve interneti içeren ağlar ayrı ayrı kurulmaya başlanmıştır.

Kamu kurumlarının internetin Türkiye'ye gelişinden hemen sonra onu kullanmaya başladıklarını Kamu-Net Teknik Kurulu üyesi Mustafa Akgül'ün o tarihte konu ile ilgili olarak yazdığı makalelerden anlaşılmaktadır. Aynı makalelerden kamu kurumlarının internet kullanımlarının belli bir düzen içerisinde olmadığı da anlaşıyor.

Yazar tarafından kaleme alınan makalelerden biri de 1996 tarihli olup, makalede o dönemde internet sitesi olan kamu kurumu sayısı ve bu sitelerin

özelliklerine de yer vermiştir.¹¹⁹ Yazara göre, Aralık 1996'da üniversite ve araştırma kurumları dışında kamu kurumlarında yetersiz de olsa internet kullanımı yaygınlaşmaktadır. Ona göre, o tarihte (bf gov tr) adı altında internette 41 kamu kurumu vardır. Bunların 35'i kendi web sitelerini açmış, yaklaşık on tanesi de başka kurumun sisteminde misafir internet sayfaları açmıştır. Açılan internet siteleri ise broşür mantığı ile düşünülmüş ve genellikle düşük düzeyli bilgilendirme sağlamaktadır. Diğer yandan kamuda internet ve ağ teknolojileri konusunda yeterli bilgi birikimi oluşmadığı gibi bir koordinasyon eksikliği de bulunmaktadır. Buna ilaveten bütün bakanlık düzeyinde kamu birimlerinin kendi özel ağlarını kurma eğilimleri ortaya çıkmıştır ki bu doğal olarak kaynak israfına, büyük zaman kaybına ve kullanıcıların farklı boyutlarda işkence çekmesine neden olacaktır. Oysa yeterli uzmanlık, yatırım ve özenle farklı birimlerin özel gereksinimleri de ortak bir ağ içinde kolayca karşılanabilir. Çünkü bütün dünyada böyle bir yol izlenmektedir.

Akgül'ün o dönemde farklı yazılarında dile getirdiği ulusal kamu ağı yani Kamu-Net¹²⁰ alt yapısı kurulması ve böylece dağınık bireysel bilgisayar ve internet sahipliğinin belli bir düzene kavuşturulması düşüncesi Başbakanlık tarafından da paylaşılmıştır. Bu paylaşımı önceki sayfalarda yer verdiğimiz *Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması Projesinde* görüyoruz. Söz konusu çalışmada bu konu dile getirilmiş ve yapılması gereken çalışmalardan söz edilmiştir.

Kamu kurumları arasında ortak bir kamu bilgisayar ağı kurulması düşüncesinin aynı yıllarda BTYK'nın 25 Ağustos 1997 tarihli toplantısında gündeme geldiğini hatırlatmak gerekir. Söz konusu toplantıda Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı hazırlanması çerçevesinde bir *Kamu-Net Üst Kurulu* kurulması kararının alındığını da daha önce yazmıştık. O kararın amacı; Enformasyon Ana Plan ile uyumlu çalışabilecek Kamu-Net kurulması, kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve bunlara uzaktan erişim sağlanması olarak açıklanmıştır. Sonraki toplantıda ise söz konusu kurulun kurulduğu bilgisi paylaşılmıştır. Anlaşılan aynı yıllarda bu konudaki istek farklı vesilelerle gündeme gelmiş ve tartışmaya açılmıştır.

¹¹⁹ Mustafa Akgül, "Kamu ve İnternet", **BT Haber**, Aralık 1996.

¹²⁰ Kamu-Net Nedir? Akgül'e göre Kamu-Net kavramı, Kamu Kurumlarının internet teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılması anlamına gelip, birbiri ile ilişkili üç parçadan oluşmaktadır. Bunlar; a) kamu kurumlarının içi işleyişinde bilişim ve internet teknolojilerinin kullanımı, b) kamu vatandaş ilişkilerinin internete taşınması c) ve katılımcı, saydam ve vatandaşlar tarafından denetlenen bir yönetim anlayışıdır. **Kaynak:** Akgül, **a.k.**

Ulusal kamu bilgisayar ağı oluşturulması ile ilgili gerekli fikri altyapı oluştuktan sonra 1998’de bu fikrin eyleme geçtiği görülmektedir. Çünkü önce 23-25 Şubat 1998 tarihinde hali hazırda internet uygulamaları olan kamu kurumlarının sunum yaptığı ve yaklaşık 460 bilişimci ve üst düzey yöneticinin katıldığı “Kamu-Net’98 Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı” yapılmıştır.

Konferansın hemen ardından konferansta ortaya çıkan önerilerin hayata geçirilmesi, bu konuda yapılacak çalışmaların belli bir sistematik içerisinde yürütülmesi için 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu kurulmuştur. Her iki kurul da alt çalışma grupları ile desteklenmiş ve görevleri 19 Haziran 2002 tarih ve 2002/20 sayılı “e-Türkiye” adlı Başbakanlık Genelgesinin yayımlanmasına kadar devam etmiştir. Söz konusu genelge ile e-devlet alanındaki bütün faaliyetler devlet bakanlığı ve başbakan yardımcılığına bağlanmıştır.

A. Kamu-Net’98 Ulusal Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı

Başbakanlık tarafından kamu kurumları arasında ortak bir kamu bilgisayar ağı kurulması çalışmaları kapsamında düşünülen “Kamu-Net’98 Ulusal Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı” 23-25 Şubat 1998 tarihinde Ankara’da Bilkent Üniversitesinde yapılmıştır. Konferansa 460 bilişim sektörü temsilcisi ve üst düzey kamu yöneticisi katılmıştır. İki gün süren konferansta 34 kamu kuruluşu halihazırda yürüttükleri veya planladıkları kurumsal internet projesi (e-devlet uygulamaları)’ni sunmuştur.¹²¹

Konferansta Sunum Yapan Kamu Kuruluşları ve e-devlet projeleri şöyledir:

Başbakanlık -Yönetim Bilişim Projesi,

İçişleri Bakanlığı -Mernis ve Polnet, Jandarma Genel Komutanlığı Projesi,

Adalet Bakanlığı - Adli Sicil Projesi,

Maliye Bakanlığı - Gelirler Genel Müdürlüğü (Başkanlığı) Otomasyon Uygulamaları,

Yüksek Seçim Kurulu - Yüksek Seçim Kurulu Projesi,

Milli Eğitim Bakanlığı - MEB-NET,

¹²¹ TC. Başbakanlık, **Kamu-Net’98 Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı Bildiriler Kitabı**, Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı Yayını, Ankara, 1998, s. 507.

Gümrük Müsteşarlığı - GİBOS Projesi,
DİE-TÜİK - DİE Projesi,
Dış Ticaret Müsteşarlığı - Dış Ticareti İzleme Projesi,
Hazine Müsteşarlığı - Hazine Net,
Sağlık Bakanlığı - Sağlık Net Projesi,
SSK- SSK Projesi,
Emekli Sandığı - Emekli Sandığı Projesi,
Bağ-Kur - Bağ-Kur Projesi,
Milli Kütüphane- Milli Kütüphane Projesi,
Maliye Bakanlığı -Hukuk Bilişim Sistemi,
DPT, DPT Projesi,
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü- TAK-BİS Projesi,
TCK - TCK Projesi,
Orman Bakanlığı- Orman Bakanlığı Projesi,
Tarım ve Köyişleri Bakanlığı - Tarım ve Köy İşleri Projesi,
Milli Prodüktivite Merkezi - MPM Projesi,
Maliye Bakanlığı- Milli Emlak Otomasyon Projesi,
TOBB- TOBB Projesi,
Merkez Bankası- Ulusal Veri Tabanları Projesi ve
Küçük ve Orta boy Sanayi Geliştirme Bölgeleri Başkanlığı- KOSGEB
Projesidir.

Yapılan sunumların hepsi birer internet projesi olmayıp bir kısmı otomasyon (yani iş ve işlemlerde bilgisayar kullanılması) ile ilgilidir. Projelerin önemli bir bölümü internetin ülkemizde kullanılmaya başlanmasından hemen sonra başlamıştır. Özellikle otomasyon projelerinin başlangıcı daha eskidir. Bunlar bir kısmı 1980'lerin ortasından sonra başlamıştır.

Konferansın son gününde bir sonuç bildirisi yayınlanarak aşağıdaki konulara dikkat çekilmiştir.¹²²

Kamu Bilişim Politikaları: Mevcut kamu bilişim personeli ve bunların ücret politikaları bilişim hizmetlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle bütün

¹²² Başbakanlık, **Kamu-Net'98 Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı...**, s. 507.

bilişim personelini kapsayan bir “Bilişim Hizmetleri Yasası” çıkarılmalıdır. Atama, terfi bilimsel temellere dayanmalıdır.

İnsan Gücü Planlaması, Eğitimi: Ülke genelinde, bilişim personeline yönelik bir planlama olmadığından, bu sektörde eğitilmiş insan gücü bakımından büyük açık doğmuştur. Bu nedenle; çeşitli düzeylerde bilişimci yetiştirilmelidir. Eğitim, çağa uygun şekilde yeniden yapılmalıdır. Bütün kamu personelinin temel bilgisayar eğitimi ve kültürü alması sağlanmalı, internet kullanıcısı olması hedeflenmelidir.

Ulusal Ağ ve Finansmanı: Bütün ülkeyi kapsayacak ortak bir fiziksel iletişim altyapısının kesintisiz ve kaliteli hizmet üretebilecek şekilde planlanması için gerekli idari ve mali model oluşturulmalıdır. Bu nedenle; ağ hizmetleri mali yönden desteklenmeli, kurulacak ulusal ağ bütün kamu kurumlarına ortak hizmet vermeli, bu ağın masrafı bütçeye konulacak bir kalemden karşılanmalıdır.

Saydamlık: Bilgi birikimi, koruması ve saklanması ile ilgili yasalar yeniden çıkarılmalı, her türlü bilgi kamuoyunun bilgisine açık olmalı, yasal gerekçelerle bazı konulardaki bilgilerin gizliliği korunmalıdır.

Kamu Yönetiminde Bilişim Hizmetleri Birimi: Kurumlar arası ve kurum iç koordinasyonunun sağlanması için, söz konusu birimler kurumun en üst amirine bağlı ve bağımsız olmalıdır. Bütün bilişim birimleri internete bağlanmış olmalıdır.

Kamu Bilişim Projelerinin Koordinasyonu ve İzlenmesi: Merkezi bir koordinasyon ve izleme birimi kurulmalıdır. Kamu bilişim hizmetleri ana planı yapılmalıdır. Diğer bütün kamu projelerini engelleyen MERNİS’in bitirilmesi için onu yeniden ele alacak bir uzman komite kurulmalı ve hazırlayacağı sonuç raporu başbakanlığa sunulmalıdır. Projeler arası işbirliği ve uyum başlatılmalı, amaca uygun projeler için ortak çalışma yapılmalıdır. Dünya Bankası’nca desteklenen projeler için sağlanan mali kaynak amaca uygun şekilde kullanılmalıdır.

Sonuç bildirisinde yer alan maddelerin önemli bir kısmı takip eden yıllarda bu çerçevede başlatılan bazı programlar kapsamında uygulamaya geçerken bir kısmı da aradan geçen 12 yıla rağmen kağıt üstünde kalmaya devam etmiştir.

B. Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu Kurulması

Kamu-Net'98 Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı'nın son gününde başta Başbakanlık müsteşarı olmak üzere konu ile ilgili diğer müsteşarların da yer aldığı kapanış oturumu yapılmıştır. Başbakanlık müsteşarı Yaşar Yazıcıoğlu da bu oturumda bir konuşma yaparak, Kamu-Net Üst Kurulu ve bunun altında Kamu-Net Teknik Kurulu kurulacağını beyan etmiştir. Müsteşar yeni yapı kurulması ihtiyacını şöyle açıklamıştır: Türkiye'de her gün mevzuat değişiyor ama bazı konular sürekli yerinde sayıyor bunlarda bir değişiklik olmuyor. Değişiklik olmadığı anlaşıncı bu konuda yeniden yasalar çıkarılıyor. Mevcut devlet yapılanması çok merkeziyetçi bir özellik sergilemektedir. Adeta Türkiye merkeze (Ankara) kilitlenmiştir. Böyle bir yapı içerisinde bütün sorunlar merkeze taşınıyor ve bürokrasi içerisinde aylar yıllar alan bir çözüm sürecine giriyor. Oysa gelişen teknoloji, devletin bir takım uygulamalardan ve belirtilen anlayıştan uzaklaşmasını gerektiriyor. Ama bunun belirli bir sistem ve düzen içerisinde, ortak uygulamalarla yapılması zorunludur. Kurulacak olan Kamu-Net anlayışı bize hem bilgi sağlayacak hem de devletin küçültülmesine hizmet edecektir. Bu çerçevede müsteşarlardan oluşacak bir Kamu-Net Üst Kurulu ve bunun altında konunun uzmanlarından oluşan bir Kamu-Net Teknik Kurulu kurulacaktır.¹²³

Müsteşarın kapanış oturumunda kuruluşuna işaret ettiği Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu konferansın hemen ardından oluşturulmuştur.

Bu amaçla Başbakanlığın “1998/13 Sayılı Kamu-Net Üst Kurulu Kurulması”¹²⁴ adlı genelgesi çıkarılmıştır. Genelgenin başlığından da anlaşılabileceği gibi e-devlet politikası ile ilgili çalışmaları üst düzeyde yürütmek üzere Başbakanlık Kamu-Net Üst-Kurulu kurulması kararlaştırılmıştır. Kamu Net Üst Kurulu e-devlet politikasının ilk üst düzey yönetimini de oluşturmaktadır. Daha sonra bu yönetim başka birimlere geçecektir.

Kurulması planlanan Üst Kurul, Başbakanlık müsteşarının başkanlığında Hazine, Dış Ticaret, Devlet Planlama Teşkilatı müsteşarları ile İçişleri Bakanlığı,

¹²³ Başbakanlık, **Kamu-Net'98 Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı...**, s. 504.

¹²⁴ Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **Kamu Net Üst Kurulu Kurulması Hakkında 1998/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi**, Sayı: B.02.0.PPG.012-320-04993, Tarih: 19/03/1998.

Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı müsteşarlarından oluşacaktır. Üst Kurul'un temel görevi ise; kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılabilecek darboğazların aşılmasını sağlamak olacaktır.

Kamu-Net Üst Kurulu en az iki ayda bir toplanacak sekreteryaya görevini de Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı yapacaktır.

Genelgede ayrıca Başbakanlık müsteşarının onayı ile bu alanda uzman kişilerden oluşacak bir Kamu-Net Teknik Kurulu kurulacağı belirtilmiştir. Üst Kurul çalışmalarını bu Teknik Kurul üzerinden yürütecektir. Teknik Kurul'un ana görevi Üst Kurul'a teknik yardım sağlamak olacaktır. Teknik yardım ise Üst Kurul'un ilgili genelgede belirtilen görevlerine ilişkin olacaktır. Üst Kurul'un görevleri ana hatlarıyla şöyledir: Üst Kurul, ulusal ağ içinde şekillenecek Kamu-Net'in devletin etkin bir şekilde işleyişi, devletin vatandaşlara hizmet götürmesi, katılımcı, şeffaf yönetim amacına göre sağlıklı çalışması ve toplumsal yarar üretebilmesi için öneriler geliştirecek, değerlendirme ve izleme yapacaktır. Üst Kurul bütün bu etkinlikleri kalıcı şeffaf mekanizmalarla yürütecektir.

Genelgede ayrıca Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu çalışma grupları da, ilişkili oldukları kurumların isimleri ile birlikte tek tek sıralanmıştır. Bu çalışma grupları şunlardır:

- 1- Milli Eğitim Kültür, Gençlik ve Spor Grubu,
- 2- Sağlık, Aile, Çalışma ve Sosyal İşler Grubu,
- 3- Ekonomi ve Maliye Grubu,
- 4- İçişleri Grubu,
- 5- Adalet Grubu,
- 6- Tarım Orman Köy İşleri ve Çevre Grubu,
- 7- Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Grubu,
- 8- Bayındırlık, İmar, Ulaştırma, Turizm Grubu,
- 9- Dışişleri/Tanıtım Grubu,
- 10- Ulusal Bilgi Hizmetleri Grubu ve
11. Uluslararası Kamuoyu Oluşturma Grubudur.

Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu'nun çalışmaları 2002 yılına kadar sürmüştür. Ancak aşağıya aktaracağımız cümlelerden de anlaşılacağı

üzere bu çalışmalar biraz sorunlu yürümüştür. Mesela görev ve yetkileri geniş tutulan Kamu-Net Üst Kurulu faaliyette bulunduğu 1998-2002 yılları arasında sadece iki kere toplanabilmiştir. Birinci toplantı Nisan 1998’de ikincisi de Nisan 2001’de yeni Başbakanlık müsteşarı Ahmet Şağar başkanlığında yapılmıştır. 3 yıllık bir sürede Üst Kurulun yalnızca iki kere toplanabilmesinin nedeni ve hikâyesini Teknik Kurul üyesi Mustafa Akgül’ şöyle anlatmıştır.¹²⁵

“Mart ayında, Başbakan Mesut Yılmaz imzalı bir genelge ile Kamu Net Üst Kurulu oluşturuldu. Üst Kurul ilk toplantısını Nisan ayında yaptı. Teknik kurul Nisan/Mayıs’tan itibaren çalışmalara başladı. Ağustos ayında, bir güven problemi nedeniyle ciddi olarak tılandı. Ağustos-Ocak arası, tıkanmayı aşabilecek, yetkili ve sorumlu kişi olan başbakanlık müsteşarı Yasar Yazıcıoğlu’na Teknik Kurul olarak erişemedik. Ocak ayında, müsteşar değişti, Ahmet Şağar müsteşar oldu. Şubat 1999’da yeni müsteşarla Teknik Kurul toplandı. Durum kendisine anlatıldı. Düşünüleceği ifade edildi. Aralık ayında, müsteşarla tekrar görüşüldü. Bir yeniden yapılanma sözü edildi. Basında bu yönde demeçler çıktı. 2001 yılı Nisan ayında Kamu Net Üst Kurulu Teknik Kurul çağrılmadan tekrar toplandı. Yani 1998-2001 arasında Kamu Net Üst Kurulu 2 kere toplandı. Kamu Net’in sekretaryasını İdareyi Geliştirme Başkanlığı yürüttü. Kamu Net’teki tıkanma da aynı kişinin Kamu Net Teknik Kurulu adına, kurulun bilgisi dışında bir kamu kurumuna, bir marka Coğrafi Bilgi Sistemini empoze eder mahiyetteki bir mektubu üzerine çıkmıştı. O kişi şimdi SSK’da başkan olarak görev yapıyor. Kamu Net Projesi, kamuoyunda başbakanlık bilişim yönetim sistemi ile birlikte algılandı. Aslında bu iki farklı proje, farklı ekiplerce yönetildi.”

Akgül’ün bu yazısında isim vermeden eleştirdiği ama başka yazılarda ise adını zikrettiği kişi olan Gürol Banger’in de bu konuda söyledikleri dikkat çekicidir. Banger’in söylediklerinden o dönemde bazı kişi kurum ve anlayışlar arasında sorun ya da çekişme olduğu açıkça görülmektedir. Yukarıda Mustafa Akgül tarafından yapılan açıklama aslında Gürol Banger’in basına yansıyan bir demecine verilen cevaptır.

Banger’in basın açıklaması Kamu-Net Üst Kurulu’nun 2 yıllık bir sessizlikten sonra yeniden yapılanmaya çalışması üzerine yapılmıştır. Banger’e

¹²⁵ Mustafa Akgül, “*Banger’e Cevap*”, <http://kamunet-inet.tr.org.tr>, (Erişim Tarihi: 5.8.2010).

göre¹²⁶ Kamu-Net'in başarısız olmasındaki temel nedenleri; üst yönetimin işin önemini yeterince kavrayamamış olması, araya 1999 seçimlerinin girmesi, 1999 yılındaki deprem felaketi ve kurulmuş olan kurulların verimli çalışmamış olmasıdır. Ona göre, Üst Kurul bir, Teknik Kurul ise on bir kez toplanmış, çalışmalar üst yönetim ve seçim nedeniyle yeterli ivme kazanamamıştır. Bu işin (kamu-net kurulması) önemi konusunda üst yönetimi ikna etmesi bir yıl sürmüş, üyelerin çoğu üniversite hocalarından oluşan Teknik Kurulun toplantıları güçlüklerle gerçekleşmiştir. Ayrıca kurul üyeleri çalışma konusunda yeterli isteği göstermemiş, bütün yükü kendisi çekmiş ve çalışmalardan gerekli verimi alamamıştır. Devamında da üniversite hocaları ile böyle bir kamu projesinin yürütülmesi konusunda endişe taşıdığını, çünkü çok fazla teorik bilgiye ihtiyaçlarının olmadığını, bu işin uygulamasından gelmiş, hızlı ve sağlıklı karar alabilen kişilere daha çok ihtiyaçlarının olduğunu belirtmiştir.

Kişisel ve kurumsal tartışmalar arasında çok az çalışma yapma şansı bulan Kurullardan biri olan Teknik Kurul, 2002 başında yeniden yapılanmışsa da 19 Haziran 2002 tarih ve 2002/20 sayılı "e-Türkiye" adlı Başbakanlık Genelgesi ile bu alandaki tüm kurullarla birlikte bu iki üst kurulun faaliyetleri de sona ermiştir. Genelge, E-Türkiye ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ve kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik bütün çalışmaların bundan sonra devlet bakanlığı ve Başbakan yardımcılığı bünyesinde toplandığını duyurmuştur. Böylece e-devlet politikasının üst yönetimi bir Kuruldan devlet bakanı ve başbakan yardımcısına geçmiş oldu. Bürokratlardan oluşan üst yönetim devlet bakanına geçmekle hem temsil yetkisi arttı hem de siyasi bir özellik de kazanmış oldu.

Tartışmalara rağmen Kamu-Net Teknik Kurulu'nun önemli bazı işleri yaptığı görülmektedir. Bunlar arasında e-devlet konusunda eğitim semineri düzenlenmesi, bir kitap basılması, bazı kamu kurumlarının internete taşınması, uzun vadeli plan ve hazırlıklar yapılmasıdır.

Şubat 2002'de yeni yapısı ile çalışmalara hızlı bir şekilde başlayan Kamu-Net Teknik Kurulu, Şubat-Mayıs arasında bünyesindeki çalışma grupları ile toplam 14 yeni toplantı yapmıştır.¹²⁷

¹²⁶ Aslı Evren, "Kamu-Net'te Kavga", <http://kamunet-inet.tr.org.tr>, (Erişim Tarihi: 5.8.2010).

¹²⁷ DPT, **e-Devlet'e Geçiş Sürecinde Kamu-Net çalışmaları**, DPT, Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Dokümanı, Ankara, Kasım 2002, s. 1-27.

Bu toplantılarda e-devlete geçiş adlı bir eylem planı hazırlanmıştır. Kısa, orta ve uzun vadeyi kapsayan eylem planında; e-devlet hizmetlerine bir noktadan erişimi sağlayan e-devlet kapısı kurulması, e-kurum kılavuzu taslağı, kamu kurumu personeline bilişim eğitimi verilmesi, kamunun elektronik ortamda sunabileceğı hizmetlerin belirlenmesi, devam eden projelerdeki aksaklıkların nedeninin tespit edilmesi, bilgi toplumu projelerinin bir bütünlük içinde yürütülmesi, e-devlet üzerinden sunulacak bilgilerin güvenliği konusunda yapılacaklar, altyapı, bilgi teknolojisi araçlarının sahipliğinin artırılması, mevzuatta gerekli değişiklikler vb. konulara yer verilmiştir.

Teknik Kurul'un ikinci kez yaptığı çalışmalar içinde en önemlisi de birkaç kuruma link veren (başka kurumlara yönlendiren) Türkiye Gov Tr adlı bir internet sitesi açılmasıdır. Bunu bugünkü e-devlet kapısının ilk prototipi olarak değerlendirebiliriz.

III. AVRUPA BİRLİĞİNE UYUM SÜRECİ VE E-DEVLET POLİTİKASININ ŞEKİLLENMESİ (2001-2003)

Türkiye'nin yaklaşık 50 yıldır Avrupa ülkelerinin kurduğu birliğe üye olma arayışı içinde olduğu bilinmektedir.¹²⁸ Uzun ve çetrefilli, bol politik manevralarla

¹²⁸ Türkiye'nin Avrupa ülkelerinin kurduğu birliğe katılma serüveni 1959'da Avrupa Ekonomik Topluluğu (AET)'na tam üye olmak için başvurması ile başlamıştır. O tarihte Türkiye'nin üyeliğe başvurusu *üyeliğin gereklerini yerine getirmeye yeterli değil* gerekçesi ile reddedilmiş ve bir ortaklık anlaşması önerilmiştir. Türkiye'nin bu öneriyi kabul etmesi üzerine 1963'te Ankara Antlaşması imzalanmıştır. Ucu açık ve muğlâk ifadeler içeren bu anlaşmaya göre *Türk halkının yaşam standartlarının yükseltilmesi için AET destek sağlayacaktır bu destek de belki ilerde Türkiye'nin birliğe katılımına yardımı olacaktır*. Buna ilaveten eğer *Türkiye Topluluğu kuran antlaşmanın yükümlülüklerini karşılarsa Topluluk'da Türkiye'nin üyeliğini inceler* denilmiştir. Ancak antlaşmanın gerekleri istenildiği şekilde yerine getirilmemiştir.

Avrupa Ekonomik Topluluğu, gittikçe artan üye sayısı ile yoluna devam edip, sınırların kalktığı, ortak paranın kullanıldığı bir Birliğe dönüşme sürecinde ilerlerken, Türkiye 1987 yılında bir kez daha tam üyelik başvurusu yapmıştır. Bu üyeliğe verilen yanıt da belirli gerekçelerle o an için olumsuz olmuş ama yine bir öneride bulunulmuştur. O da Ankara Antlaşmasında da yer alan gümrük birliğinin sağlanmasıdır. Bu meyanda devam eden süreç 10-11 Aralık 1999 Helsinki Zirvesinde değişmiş ve Türkiye'nin Birliğe aday ülke olması kararlaştırılmıştır.

12-13 Aralık 2002 tarihli Kopenhag Zirvesi'nde Avrupa Birliği, Avrupa Komisyonu'nun 2004 Aralık ayında hazırlayacağı rapor ve öneriler doğrultusunda Türkiye'nin Kopenhag siyasi kriterlerini yerine getirmesi şartıyla üyelik müzakerelerinin geciktirilmeksizin açılmasını taahhüt etmiştir. Takiben Avrupa Birliği, 1999 Helsinki ve 2002 Kopenhag Zirveleri ile 16-17 Aralık 2004 tarihli Brüksel Zirvesi'nde, alınan kararlar doğrultusunda, Türkiye'nin Kopenhag siyasi kriterlerini yeterli ölçüde karşıladığını teslim ederek ülkemizle üyelik müzakerelerinin 3 Ekim 2005 tarihinde başlatılmasına karar vermiştir. **Kaynak: www.abgs.gov.tr.**

dolu bu süreç 2005 yılında tam üyelik müzakerelerinin başlaması ile farklı bir döneme girmiştir. Girilen yeni dönem beraberinde yeni değişiklikler getirmiş, bazı konularda düzenlemelerin yapılmasını zorunlu kılmıştır. Bu alanlardan biri de bir süreden beri devam eden e-devlet konusudur. Uyum sürecinde e-devletin nasıl etkilendiğine, bu kapsamda neler yapıldığına bu başlık altında yer verilecektir.

AB tarafından hazırlanmış olan ve AB Müktesebatının bir parçasını oluşturan E-Avrupa Girişim (programı)'nin, Türkiye'nin e-devlet politikasında büyük önemi bulunmaktadır. E-Avrupa adı verilen bu program bütün birlik üyeleri ile Türkiye gibi aday ülkeleri de kapsamaktadır. E-Avrupa Girişimi Türkiye'deki e-devlet politikasının şekillenmesini ya da rayına girmesini sağlamıştır.

1999'da başlayana E-Avrupa Girişimi ve ardından hazırlanan E-Avrupa Eylem Planının bir benzerini hazırlama görevinin aday ülkeleri de kapsamı kararı 2000 yılında verilmiştir. E-Avrupa+ (Avrupa Birliğine o dönemde üye olan ülkeleri ve birliğe üye olmaya aday olanları ifade etmektedir.) adı verilen bu eylem planı, Türk e-devlet politikasının yönünü değiştiren onun şekillenmesini sağlayan esaslı belgelerden biri olmuştur. Kısa zamanda uyulması istenen eylem planının, bir benzeri E-Türkiye Girişimi adıyla görevli kurumlar tarafından hazırlanmıştır. E-Türkiye önceki yıllarda yapılan çalışmalara nazaran e-devlet politikasına belli bir düzen ve toparlanma getirmiştir.

Türkiye'nin adaylıktan üyeliğe geçebilmesi için gerekli koşulları, mevzuatı ve uyulacak diğer maddeleri içeren AB Müktesebatını Üstlenmesi yani kendi mevzuatını buna uyarlaması gerekmektedir. Bu çerçevede belirli dönemlerde AB Müktesebatının Üstlenilmesine ilişkin Ulusal Programlar hazırlanmakta ve ilgililerin bilgisine sunulmaktadır. Açıklanan bu programlarda e-devlet ile ilgili konulara da yer verilmektedir.

Hem E-Avrupa Girişimine uyum hem de AB Müktesebatının üstlenilmesine ilişkin çalışmalar Türkiye'deki e-devlet politikasını önemli ölçüde etkilemiştir.

Bu bakımdan Türkiye'nin e-devlet politikası iki döneme ayrılacaksa ikinci ya da yeni dönemin başlangıcı mutlaka E-Avrupa'ya uyum için hazırlanan E-Türkiye Girişimi çalışmaları olmalıdır.

A. E-Avrupa Girişiminin Başlatılması ve Türkiye'ye Etkisi (1999-)

Avrupa Komisyonu tarafından 1999 yılı Aralık ayında E-Avrupa Girişiminin başlatılması kararlaştırılmıştır. Bu karar Mart 2000'de Lizbon'da yapılan Avrupa Komisyonu Zirvesinde kabul edilmiştir. Kabul edilen E-Avrupa Girişimi'nin amacı; Avrupa'yı kısa vadede dünyanın en dinamik, rekabet gücü en yüksek ve bilgiye dayalı ekonomisine dönüştürmek ve böylece bilgi toplumuna dönüşmektir. Bu amaca uygun olarak bazı hedefler konulmuştur. Bunların başında, Avrupa'daki her bireyin, okulun ve şirketin bu süreçte internet'e bağlanabilmesi, internet erişim ücretlerinin düşürülmesi, e-ticaret yasal çerçevesinin hazırlanması ve en önemlisi de daha fazla kamu hizmetinin internet üzerinden sunulması gelmektedir. Bu amaca ulaşmak için 2000 yılında yapılan Fiera Toplantısında Avrupa Birliğine üye 15 ülke için E-Avrupa Eylem Planı 2002 hazırlanmış ve 2002 yılı sonuna kadar tamamlanacağı açıklanmıştır.¹²⁹

11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Polonya'nın başkenti Varşova'da düzenlenen Avrupa Bilgi Toplumu Bakanlar Konferansı'nda Avrupa Birliği aday ülkeleri için de E-Avrupa Eylem Planı'na benzeyen ve adına E-Avrupa+ denilen bir Eylem Planı oluşturulması karara bağlanmıştır. Avrupa Birliği Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi'nin 2-4 Ekim 2000 tarihinde yapılan 5. toplantısında aralarında Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Kesimi'nin de yer aldığı diğer aday ülkelerin de çalışmaları katılımı kabul edilmiş¹³⁰ ve Türkiye 13-14 Mart 2001'deki tarihindeki toplantıya davet edilmiştir.

E-Avrupa 2002 Eylem Planı,¹³¹ yasal, idari, kültürel, çevre ve trafik alanındaki bütün temel kamu bilgilerini elektronik ortama taşınması, üye devletlerin ve bütün vatandaşların başlıca kamu hizmetlerine elektronik ortamda erişebilmesi, işletmeler için basitleştirilmiş elektronik idari süreçlerin uygulanmasını, birlik düzeyindekileri de içerecek şekilde, kamu kesimi ile ilgili bilgilerin koordinasyonunun geliştirilmesini, e-devlet uygulamalarındaki deneyimlerin Birlik içinde paylaşılmasını, Avrupa Komisyonu ile yapılan bütün temel mali işlemlerin

¹²⁹ European Commission, **eEuropa 2005: An Information Society For All**, Brussels, 2005, s. 6-9.

¹³⁰ European Commission, **e-Europa 2002: An Information Society For All (Action Plan)**, European Commission, Brussels, 2000, s. 1.

¹³¹ Esra Çayhan, "Avrupa Birliği'nde E-Devlet", **www.bilgitoplumu.org**, (Erişim Tarihi: 12.6.2008).

elektronik ortamda da gerçekleştirilebilmesini ve kamu kesiminde elektronik imza kullanımının yaygınlaştırılmasını benimsemiştir.

E-Avrupa 2002 Eylem Planı hazırlandıktan sonra aynı yıl E-Avrupa kıyaslama ölçütleri de belirlenmiştir. Toplam 23 olan kıyaslama ölçütlerinin 2 tanesi e-devlet ile ilgilidir. E-devleti ilgilendiren iki kıyaslama ölçütünün neyi kapsayacağını belirlenmesi ve ülkelerin bu konudaki çalışmalarının bu ölçüt çerçevesinde değerlendirilmesi için ortak bir elektronik kamu hizmetleri listesi de oluşturulmuştur. Ölçütler bazı kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilebilirliğine dayanmaktadır. Bu çerçevede öncelikli 20 kamu hizmeti belirlenmiş ve bunların elektronik ortamda veriliş düzeyine bakılması kararlaştırılmıştır. Söz konusu 20 öncelikli kamu hizmetinin 12 tanesi vatandaşlara, 8 tanesi de iş dünyasına yönelik olup şunlardan oluşmaktadır:¹³²

Vatandaşlar için;

1. Gelir vergisi bildirimi ve değerlendirmelerin internet üzerinde yapılabilmesi,
2. İş bulma kurumlarının iş arama hizmetlerini internetten verebilmesi,
3. Sosyal sigorta katkı payları (işsizlik yardımı, çocuk yardımı, tedavi giderleri, öğrenci bursları) gibi işlemlerin internetten yapılabilmesi,
4. Kişisel belgeler pasaport ve sürücü ehliyeti gibi işlemlerinin internetten yapılabilmesi,
5. Araba kaydı (yeni, kullanılmış ve ithal arabalar)'nın internetten yapılabilmesi,
6. İnşaat izni başvurularının internet üzerinden yapılabilmesi,
7. Polis bildirimi (örneğin, hırsızlık)'nin internetten yapılabilmesi,
8. Kamu kütüphaneleri (kataloglar, arama motorları)'ne internetten erişilebilmesi,
9. Sertifikalar (doğum, evlilik): Ismarlama ve teslimi işlemlerinin internet üzerinden yapılabilmesi,
10. Yüksek öğretime/üniversiteye kayıt işlemlerinin internetten yapılabilmesi,
11. Taşınma ilanı (adres değişikliği)'nin internetten yapılabilmesi ve

¹³² E. Çayhan, a.k.

12. Sağlıkla ilgili hizmetler (örneğin, farklı hastanelerdeki hizmetlerle ilgili interaktif yönlendirme; hastanelerden randevu alma)'nin internet üzerinden yapılabilmesidir.

İş Dünyası İçin;

1. Çalışanlar için sosyal katkı paylarının internet üzerinden yatırılabilmesi,
2. Kurumlar vergisinin bildirimi ve haberdar edilme işlemlerinin internetten yapılabilmesi,
3. Katma Değer Vergisi bildirimi ve haberdar edilme işlemlerinin internet üzerinden yapılabilmesi,
4. Yeni bir işletmenin ilgili yerlere internetten üzerinden kaydedilebilmesi,
5. İstatistik bürolarına internet üzerinden veri sunulabilmesi,
6. Gümrük bildirimlerinin internetten yapılabilmesi,
7. Çevre ile ilgili izinlerin internet üzerinden alınabilmesi ve
8. Kamu alımlarının internet üzerinden gerçekleştirilebilmesidir.

Avrupa Birliği'ndeki bilgi toplumu ve bunun içindeki e-devlet çalışmaları, biri 2003-2005 diğeri de 2010 yılına kadar yapılacakları hedefleyen iki adet eylem planı daha hazırlanmıştır.

E-Avrupa 2005 Eylem Planı: AB, 2003-2005 yıllarında, E-Avrupa Girişimi çerçevesinde, başta teknolojik altyapı ve güvenlik sorunlarının çözülmesi olmak üzere, gerek iş dünyası, gerekse kamu hizmetleri sunumunda internet'in etkili bir şekilde kullanmayı hedeflemiştir. Bu hedefler doğrultusunda, interaktif kamu hizmetlerinin artırılması öncelikler arasında gösterilmiştir. Buna göre,¹³³ e-öğrenim, e-sağlık ve e-devlet alanında çağdaş elektronik kamu hizmetleri, Avrupa'da yaşayan vatandaş ve işletmelerin kullanımına sunulacaktır. E-devlet bakımından en önemli amaç, bütün üye ülkelerin 2005 yılı içinde kamu yönetimlerini geniş bant internet altyapısına erdirtmesi, 2004 yılı sonuna kadar elektronik kamu hizmetlerini tüm ülkelerin gerçekleştirmesidir.

E-Avrupa 2005 Eylem Planı'nın önemli bir bölümü de e-devlet uygulamalarının daha da geliştirilmesini hedeflemiştir ki Çayhan¹³⁴ bunu E-Avrupa projesinde e-devlet anlayışının ne kadar önemli bir yere sahip olduğunun göstergesi olarak değerlendirmektedir.

¹³³ E. Çayhan, a.k.

¹³⁴ Çayhan, a.k.

Enformasyon Toplumu 2010 E-Devlet Eylem Planı (Information Society 2010/ e-Government Action Plan): E-Avrupa 2005 Eylem Planının tamamlanmasının ardından 2000 yılında Lizbon'da kabul edilen stratejiler de dikkate alınarak Enformasyon Toplumu 2010 E-Devlet Eylem Planını¹³⁵ 25 Nisan 2006'da Brüksel'de kabul edilmiştir. Plan ile Avrupa Birliği Komisyonu aşağıdaki konuları öncelikle benimsemiştir:

Bütün vatandaşlar ve iş dünyası için somut faydaları olan hizmetlerin sunumunu hızlandırmak, ulusal seviyede e-devleti güçlendirmek, e-devletin yararlarını yaymak ve Avrupa'da e-devletin tasarlanması ile hizmetlerin sunumunda paydaşlar arasında işbirliğini güçlendirmektir.

Eylem Planı 2010 yılına kadar gerçekleştirmeyi hedeflediği beş büyük amaca odaklanmıştır. Bunlar 1- Bütün vatandaşların güvenli, yenilikçi ve kolay erişilebilen e-devlet uygulamalarına kavuşması, bu konuda kimsenin dışarıda kalmaması, 2- Etkinlik ve verimliliğin düşünceden pratiğe geçirilmesi, 3- Büyük etkisi olan anahtar kamu hizmetlerinin uygulanması, 4- Temel yarar sağlayacak uygulamaların (elektronik arşiv gibi) yürürlüğe koyulması, 5- Katılım ve demokratik karar vermenin Avrupa çapında güçlendirmesidir.

B. E-Türkiye Girişiminin Başlatılması (2001-2003)

Yukarıda da belirtildiği gibi E-Avrupa Eylem Planının bir benzerinin aday ülkeler tarafından hazırlanması da anılan toplantılarda kararlaştırılmıştır. Ve bu çerçevede yapılan 13-14 Mart 2001 tarihli toplantıya Türkiye de davet edilmiştir.

Söz konusu toplantıda Türkiye'yi TÜBİTAK temsil etmiştir. Yaklaşık bir ay sonra E-Avrupa+ ya katılım hazırlıkları yapmak üzere Dışişleri Bakanlığı'nda 11 Nisan 2001 tarihinde bir toplantı yapılmıştır. Toplantıda E-Avrupa+ girişimi sekreteryasını TÜBİTAK'ın yürütmesi kararı alınmıştır. 24 Nisan 2001 tarihinde ise TÜBİTAK'ta bu konuda bir toplantı düzenlenmiş ve Türkiye'deki sorumlu aktörler ile gerçekleştirilecek hedeflere dair tarihler tespit edilmiştir. Yapılan çalışmaların sonuçları ve taslak eylem planı Avrupa'nın ilgili mercilerine ülke görüşleri olarak sunulmuştur. Taslak eylem planı AB Komisyonu başkanı tarafından AB üyesi

¹³⁵ Commission of The European Communities, **i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating e-Government in Europa For The Benefit of All**, Brussels, 2006, s. 3-5..

Ülkelerin hkmetlerine de gönderilmiş ve Türkiye'nin programa katılımı için onay alınmıştır. Son aşamada ise dönemin Türkiye Cumhuriyeti Başbakanı Bülent Ecevit, 15-16 Haziran 2001'de yapılacak olan Göteborg zirvesi ncesi Türkiye'nin programa katılım kararını AB'ye bildirmiştir. Diğer aday ülkeler için de geçerli olan E-Avrupa+ Eylem Planı Göteborg'daki toplantıda kabul edilmiş ve resmen açıklanmıştır. Bahse konu eylem planının ye ülkelerde hayata geçmesi için tanınan süre 2003 yılı sonu olarak belirlenmiştir.¹³⁶

Türkiye'nin E-Avrupa+ Eylem Planına katılımı resmen onaylandıktan sonra ülke içinde bu konuda faaliyetlerin başlaması için Başbakanlığın 9.10.2001 tarihli ve 352 sayılı "eTr Türkiye Girişimi" adlı genelgesi¹³⁷ yayınlanmıştır.

Bu genelge ile E-Türkiye çalışmalarına başlanmıştır. Başbakan Müsteşarının başkanlığında yürütülecek çalışma kapsamında belirli alanlarda çalışma grupları oluşturulmuş ve bunların katkısıyla bir tane taslak eylem planı hazırlanmıştır. Çalışma grupları ve bu çalışma gruplarının koordinasyonundan sorumlu kuruluşlar şu şekilde oluşmuştur:

1. Eğitim ve İnsan Kaynakları alışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı ,
2. Altyapı alışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
3. Hukuki Altyapı alışma Grubu: Adalet Bakanlığı
4. Standartlar alışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
5. Güvenlik alışma Grubu: Genelkurmay Başkanlığı
6. E-Ticaret alışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
7. Yatırımlar ve Planlama alışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
8. Arşiv ve Dijital Depolama alışma Grubu: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
9. Uluslararası İzleme ve e-Avrupa+ alışma Grubu: AB Genel Sekreterliği
10. Özel Projeler alışma Grubu: Türkiye Bilişim Vakfı,
11. Mevcut Durumun Tespiti alışma Grubu: Kamu-Net Teknik Kurulu,

¹³⁶ TÜBİTAK, **Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu Yedinci Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Kararlar**, TÜBİTAK, Ankara, 2001. s. 5-6.

¹³⁷ Ahmet Ayvalı ve Diğerleri, **e-Türkiye Girişimi 1. Ara Rapor**, TC Başbakanlık, Ankara, Mayıs 2002, s. 60.

12. Ulusal Bazda Takip, Koordinasyon ve İzleme Grubu: Türkiye Bilişim Derneği,

13. Çevre-Sağlık Çalışma Grubu: Başbakanlık.

E-Türkiye Girişimi ile ilgili çalışmaların Başbakanlık Müsteşarlığı Başkanlığında Yürütülmesi Kamu Net Üst Kurulu yapılanmasının devamı niteliğindedir. Politikanın yönetiminde fazla bir değişiklik söz konusu değildir.

E-Türkiye Girişiminde amaç daha önce de belirtildiği gibi, E-Avrupa+ Eylem Planına uygun adımları atmaktır. Dolayısıyla bu çerçevede yapılacak işler de orada belirtilmiştir. Ancak ülkelerin kendine özgü koşulları da ülkelerin eylem planlarında dikkate alınacaktır.

E-Türkiye Girişimi'nin temel amaç ve hedefleri 2002'de çalışma gruplarının katkısı ile hazırlanan taslak eylem planında açıklanmıştır. Buna göre E-Türkiye Girişimi ile amaç; ülkenin bilgi toplumuna geçişini sağlayacak yapı taşlarının oluşumunun hızlandırılması, daha ucuz, hızlı ve güvenli internet erişimi gerçekleştirilmesi, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının yaygınlaştırılmasıdır.¹³⁸

Belirtilen amaçlar çerçevesinde yapılacakların ayrıntısına bakıldığında karşımız çok geniş bir liste çıkmaktadır. Buna göre; E-Türkiye Girişimi dört temel alanda çalışma yapmayı gerektirecektir. Bunlar;¹³⁹

“1- Bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşumunu hızlandırmak,

a) Herkesin elde edebileceği haberleşme hizmetlerinin sağlanmasını hızlandırmak,

b) Bilgi Toplumuna ilişkin mevzuatın uyumlaştırılması ve uygulanması,

2- Daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli internet (rekabeti artırarak fiyatları düşürmek),

a) Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi,

b) Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet erişimi (öğrenme ve çalışma işbirliği için erişimi hızlandırmak),

c) Güvenli ağlar ve smart kartlar,

¹³⁸ Ahmet Ayvalı vd., **e-Türkiye Girişimi Eylem Planı (Taslak)**, TC. Başbakanlık, Ankara, Ağustos 2002, s. 9.

¹³⁹ Ayvalı vd., **e-Türkiye Girişim 1. Ara Rapor...**, s. 58.

3- İnsana ve beceriye yatırım (internet ve multimedia araçlarını okullara yerleştirmek ve eğitime adapte etmek),

- a) Dijital çağda Avrupa gençliği,
- b) Bilgi merkezli ekonomide çalışmak,
- c) Bilgi merkezli ekonomiye herkesin katılımı,

4- İnternet kullanımını özendirmek (Avrupa çapında erişimi kolaylaştıracak alt yapıyı oluşturmak),

a) e-Ticareti hızlandırmak (resmi çerçevede uygulamaları hızlandırmak ve e-kamu alımlarını yaygınlaştırmak),

b) Online-Devlet-Kamu hizmetlerine elektronik erişim (vatandaşların devlet bilgilerine, servislerine ve karar alma prosedürlerine erişimini sağlamak),

c) Online-Sağlık,

d) Küresel ağlar için Avrupa dijital içeriği,

e) Akıllı ulaşım sistemleri (dijital teknoloji kullanımıyla güvenli ve etkili ulaşım sağlamak) ve

f) Online-Çevre olarak belirlenmiştir.”

Hem E-Türkiye Girişiminde, hem ondan önceki ilgili belgelerde hem de bundan sonra ortaya çıkan belgelerde dikkati çeken nokta e-devlet konusunun ayrı bir başlık altında ele alınmış olmasıdır. Bu belgelerde e-devlet e-sağlık, e-ticaret gibi başlıklar doğrudan elektronik hizmetlerle ilgili olmasına karşın ayrı ayrı değerlendirilmektedir.

E-Türkiye Girişimi içinde de e-devlet konusu ayrı bir başlık olarak yer almıştır. Bu kapsamda hazırlanan Eylem Planının “İnternet kullanımını özendirmek” başlığı altında ele alınan e-devlet ile amaç; *vatandaşlara kaliteli, güvenli, etkin ve kesintisiz hizmet sunulmasıdır*. Aynı Eylem Planında E-Devlet ile ilgili 6 eylem belirlenmiş olup, bunlara ilişkin olarak yapılacaklar şöyle açıklanmıştır: ¹⁴⁰

1. Kamunun sunduğu hizmetlerin elektronik ortamda yapılabilmesini sağlamak;

Bu çerçevede yapılacak işler şöyledir: -Kamuda hala devam eden ve e-devlet sürecinde e-kurum yaklaşımı ile geliştirilmiş projelerin tespiti, yaygınlaştırılması ve etkinliğinin artırılması, -Devam eden Bilgi toplumu projelerinin

¹⁴⁰ Ayvalı vd., **e-Türkiye Girişimi Eylem Planı (Taslak) ...**, s. 31, 70.

bir bütünlük içinde izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi, - Gerçekleştirilemeyen gerekli projelerin tespit edilmesi, -Projelerin e-devlet projesine döndürülmesi, -İnternet ortamında sunulan bilginin ve verilerin mahremiyetinin sağlanması, -Kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin gerektiği gibi kullanılmasının gerçekleştirilmesidir.

2. Kamu örgütlerinin çevrimiçi hizmet sunmalarına yönelik olarak bilişim alt yapılarını oluşturmak;

Bu eylem kapsamında internet üzerinden hizmetlerin verilmesinde güvenli bir teknolojik altyapı tasarlanması sağlanacak, -Hizmete ulaşım araçları belirlenecek, -Sayısal uçurumun artması engellenmeye çalışılacaktır.

3. E-devlet hizmetlerinin tanıtılması ve uygulanması konusunda vatandaşları bilgilendirmek;

Bu eylem kapsamında,- E-devleti kullanacak vatandaşların bilinçlenmesini sağlanacak ve e-devleti yöneten grubun eğitimi gerçekleştirilmeye çalışılacaktır.

4. Kamunun bilgi güvenliğini sağlamak;

Bu eylem başlığı altında bilişim güvenliğine yönelik gereksinimler tespit edilecek, bilişim güvenliği bilincinin yayılmasını sağlanacak, -kamuda bilişim sistemleri ve uygulamaları arasında eşgüdüm ve uyum standartları ile bilgi paylaşımı ilkeleri belirlenecektir.

5. Kamu kurumlarında bilişim sistemleri birimlerini oluşturmak;

Bu kapsamda -E kurum ve e Türkiye organizasyonundan sorumlu bir ekibin görevlendirilmesi ve kurum içi koordinasyonun sağlanmasına çalışılacak, -Kamuda bilişim personelinin eğitimine yönelik gereksinimleri belirleyecektir.

6. Vatandaşların kamu ile ilişkilerinin internete ortama taşınması için devlet e-kapısını kullanıma açmaktır;

İçerik tespiti, her kurumun üreteceği bilgilerin belirlenmesi, aynı standartta dinamik bilgi sunumunun sağlanması, -Devletin etkin, şeffaf, güvenli ve kesintisiz hizmet sunacağı devlet e-kapısı ile sürekli ilgilenilmesi, buradaki içeriğin ve hizmetlerin güncelleştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması bu eylem başlığı altında yapılması öngörülen işlerdendir.

E-Türkiye Girişimi Eylem Planında e-devlet ile ilgili olarak belirlenen bu hedeflerle ilgili olarak yapılan çalışmaların geldiği aşamayı göstermek maksadıyla E-Türkiye Girişimi 1. Ara Raporu açıklanmıştır.

E-Türkiye Eylem Planında belirlenen hedeflere 2003 yılı sonuna kadar ulaşması amaçlanmıştır. Ancak yapılan ilk değerlendirme sonunda planda sıralanan eylemlerin 2003 yılı sonuna kadar tamamlanamayacağı anlaşılmıştır. Araya 3 Kasım 2002 Milletvekili Genel Seçiminin girmesi ile bu konudaki çalışmalar da bir bakıma askıya alınmıştır.

Oysa uyulması gereken E-Avrupa+ Eylem Planı Hedeflerine AB ve AB'ye aday diğer ülkeler büyük ölçüde erişmiştir. Bu konuda henüz ayrıntılı bir rapor yayınlanmamış olsa da, önemli bir yol kat etikleri söylenebilir. Bu durumda Türkiye E-Avrupa Eylem Planı hedeflerini gerçekleştirme zamanlaması bakımından AB ülkelerini 4, aday ülkeleri de 3 yıl geriden takip etmektedir.¹⁴¹

C. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Ulusal Programlarda E-Devlet Politikasının Yeri (2001-2008)

Türkiye'nin AB'ye tam aday olması için başlatılan katılım süreci, toplam 33 fasılda, Türkiye Cumhuriyeti Ulusal Mevzuatının AB müktesebatına uyumuna yönelik tanıtıcı ve ayrıntılı tarama toplantıları yapılması ve fasılların müzakere edilmesi şeklinde ilerlemektedir.¹⁴²

Gerek müzakere edilen fasılların ilerlemesi gerekse, sonraki yıllarda katılım sürecinde mevzuat uyumlaştırması kapsamında yapılacak düzenlemelerin ne olacağını ortaya koymak üzere “AB Müktesebatının Üstlenilmesi İçin Ulusal Programlar” hazırlanmaktadır.

Bu çerçevede hazırlanan ve kamuoyu ile paylaşılan, ilgili makamlara sunulan Ulusal Programların sayısı dört tanedir. Birincisi 24 Mart 2001'de, ikincisi 24 Temmuz 2003'te, üçüncüsü 17 Nisan 2007 ve sonuncusu da 31 Aralık 2008'de açıklanmıştır.

¹⁴¹ Türkiye Bilişim Vakfı, **Türkiye’de Bilgi Ekonomisine ve Bilgi Toplumuna Geçiş İçin Strateji ve Politikalar**, 2004 İzmir İktisat Kongresi, 22. Çalışma Grubu Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş Raporu, 2004, s. 88.

¹⁴² ABGS, *Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2008 Ulusal Programı*, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

Açıklanan programlarda e-devlet ile ilgili olarak yapılmış ve yapılacak olan işler, 2001 Ulusal programında “Bilim ve Araştırma” başlığı altında, 2003’teki programda “Telekomünikasyon ve Bilgi Teknolojileri” başlığı altında, 2007-2013 yıllarını kapsayan Ulusal Program ile 2008’de açıklanan Ulusal Programda ise “Bilgi Toplumu ve Medya” başlığı altında ele alınmıştır.

1. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2001 Ulusal Programı ve E-Devlet Politikasını İlgilendiren Yönü

Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine ilişkin Türkiye Ulusal programı ile onun uygulanması, koordinasyonu ve izlenmesine dair 19 Mart 2001 tarih ve 2001/2129 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı, Resmi Gazetenin 24 Mart 2001 tarih ve 24352 Mükerrer sayında yayınlanarak ilgililere duyurulmuştur.

Resmi Gazetede yayınlanan Ulusal Programın 17 numaralı “Bilim ve Araştırma” başlığında¹⁴³ e-devlet politikası kapsamında yapılan işler anlatılmıştır. İlgili bölümde, hükümetin AB çerçevesinde başlatılan ve yürütülmekte olan E-Avrupa girişimini desteklediği, bu girişime katkıda bulunmak istediği; Türkiye’de Bilgi Toplumu oluşturmak amacıyla E-Türkiye girişimini başlatıp, yönlendirecek ve Avrupa Birliği’ndeki çalışmalarla eşgüdümü sağlayacak bir kurumsal yapıyı, ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği ile oluşturmayı hedeflediği açıklanmıştır.

2. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2003 Ulusal Programı ve E-Devlet Politikasını İlgilendiren Yönü

Bakanlar Kurulu’nun, Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine ilişkin Türkiye Ulusal Programı ve onun uygulanması, koordinasyonu ve izlenmesi konulu 23 Haziran 2003 tarih ve 2003/5930 sayılı Kararı, Resmi Gazetenin 24 Temmuz 2003 tarih ve 25178 sayılı mükerrer nüshasında yayınlanmıştır.

¹⁴³ ABGS, *AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2001 Ulusal Programı*, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi:15.7.2010).

Bu Ulusal Programda e-devlet politikası ile ilgili konulara önceki programdan farklı olarak 19/4 numaralı “Telekomünikasyon ve Bilgi Teknolojileri”¹⁴⁴ adlı bölümde yer verilmiştir.

İlgili bölümde çalışmamızın bundan sonraki başlıklardan birini de oluşturan E-Dönüşüm Türkiye Projesinin E-Avrupa+ ya uyum çerçevesinde ilan edilmesi, onunla ilgili yapılan faaliyetler, oluşturulan kurumsal yapılar, planın öncelikleri ve planı hayata geçirmek için izlenecek adımları kapsayan eylem planının hazırlanmasından bahsedilmiştir.

Daha sonra Ulusal Program boyunca bu çerçevede yapılacak olanlar, bunları hangi kurumun yapacağı ve yapılacak olanların takvimi hakkında bilgilere yer veriliyor. Bu program kapsamında yapılması gerekenler şöyledir:

1- E-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde Avrupa Birliği üyesi ülkelerin bu konudaki birikimlerinin paylaşılması amacıyla, politika oluşturma, idari yapılanma ve en iyi uygulamalar gibi konularda danışmanlık hizmeti alınacaktır. uygulanma takvimi 2005-2006 yılıdır.

2- Bilgi toplumuna geçişte önemli rol oynayacak Bilgi Toplumu Dairesinin insan kaynağı bakımından güçlendirilmesi amacına yönelik olarak kurum içi eğitim programlarının düzenlenmesi ve geliştirilmesi üzerinde durulacaktır. Uygulanma takvimi 2004 yılı olacaktır.

3- E-Dönüşüm Türkiye Projesinin teknik, bilgi güvenliği, hukuki altyapı ve e-devlet, e-ticaret, e-sağlık, eğitim ve insan kaynağı, standartlar gibi alt bileşenlerinin uygulamaya geçirilebilmesi için alt yapının güçlendirilmesidir. Uygulanma takvimi: 2003-2006 yıllarını kapsayacaktır.

3. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2007-2013 Ulusal Programı ve E-Devlet Politikasını İlgilendiren Yönü

10 Ocak 2007 tarihinde, Dışişleri Bakanı başkanlığında, AB ile Müzakereleri yürüten Devlet Bakanı, İzleme ve Yönlendirme Komitesi üyeleri ve ilgili diğer bütün kurumların üst düzey yetkililerinin katılımı ile bir toplantı gerçekleştirilmiştir. Toplantıda Türkiye’nin Avrupa Birliğine katılım süreci ve

¹⁴⁴ ABGS, *AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2003 Ulusal Program*, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

izlenecek strateji hakkında genel bir değerlendirme yapılmıştır. Toplantı sonunda Türkiye'nin çıkarları temelinde ve AB'ye tam üyelik perspektifi ile 2007-2013 dönemi Avrupa Birliği Müktesebatına uyumun tamamlanmasını hedefleyen kapsamlı bir ulusal program hazırlanması kararı alınmıştır. Bu karar uyarınca Türkiye'nin AB Müktesebatına Uyum Programı 2007-2013 tarama süreci sonrasında düzenleme yapılması öngörülen bütün alanları kapsayacaktır. Programda yasal düzenlemeler, ikincil düzenlemeler ve düzenleme yapılacak alanın gerektirebileceği temel strateji veya politika belgelerine de yer verilmiştir. Buna ek olarak düzenlemenin yapılmasından sorumlu kurum ve düzenlemenin yapılacağı takvim de programda açıklanmıştır.¹⁴⁵

Önceki programda olduğu gibi e-devlet ile ilgili çalışmalar yine 10. bölümde “Bilgi Toplumu ve Medya” başlığı ile yer almıştır. Yapılması öngörülen mevzuat değişikliklerinde birincil mevzuat için yasama dönemi, ikincil mevzuat için de yıl dikkate alınmıştır. Bu kapsamda program sonuna kadar e-devlet politikasını doğrudan ve dolaylı olarak ilgilendiren bazı yasal ve ikincil düzenlemelerin de yapılması öngörülmüştür. Bunlar;

Devlet Planlama Teşkilatı Kuruluş ve Görevleri Hakkında KHK'da değişiklik yapılmasını öngören yasa (*E-devlet İçin doğrudan önemi bulunmaktadır. Çünkü E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve Bilgi Toplumu Stratejisi programlarının üst düzey koordinasyonu ve yürütümü için yeni kurumsal yapılar içermektedir.*), Elektronik Haberleşme Kanunu, İnternet Ortamında İşlenen Bazı Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, Bilişim Ağı Hizmetlerinin Düzenlenmesi ve Bilişim Suçları Hakkında Kanun, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Evrensel Hizmetlerin Sağlanması Hakkında kanun çerçevesinde çıkarılacak olan Bakanlar Kurulu Kararıdır.

4. AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2008 Ulusal Programı ve E-Devlet Politikasını İlgilendiren Yönü

Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine ilişkin son program 2008'de ilan edilmiştir. Bakanlar Kurulunun 2008 tarih ve 2008/14481 sayılı kararı ile kabul edilmiş, Resmi Gazetenin 31.12.2008 tarih ve 27097 sayılı Mükerrer nüshasında

¹⁴⁵ ABGS, *AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2007-2013 Ulusal Programı*, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

yayınlanmıştır. Bu Ulusal Programda da 10. bölüm “Bilgi Toplumu ve Medya” başlığını taşıyıp, bu alanda yapılacak düzenlemeleri içeriyor. Söz konusu bölümde ağırlıklı olarak televizyon yayıncılığı alanında yapılacak yasal düzenlemelere yer verilmiştir. Ulusal Programda e-devlet kapsamında düşünülecek tek düzenleme 5369 sayılı Evrensel Hizmetin Sağlanması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanunun 5. maddesi gereğince çıkarılacak Bakanlar Kurulu Kararıdır. Bu kararın çıkarılmasından amaç; bilgisayar okuryazarlığını da içermek üzere bilgi teknolojilerinin yaygınlaştırılmasına dair hizmetler ve dijital yayıncılığa ilişkin hizmetlerin evrensel hizmet kapsamına alınmasına yönelik düzenlemelerin AB ile uyumlu hale getirilmesidir.¹⁴⁶

IV. E-DEVLET POLİTİKASININ GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK BİR GİRİŞİM: TÜRKİYE BİLİŞİM ŞURASI I-II (2001-2004)

Türkiye Bilişim Şurası toplantıları kamu sivil toplum ortaklığının ürünü olup, e-devlet politikasında politika yapımcıların arzuladığı birlikte yönetme yani yönetişimin somut biçimi olarak değerlendirilebilir. Aynı arzunun E-Avrupa Girişiminde de var olduğunu ve bu bakımdan söz konusu şuralarla yapılmak istenen faaliyetlerin, uyulmaya çalışılan bu programla örtüştüğünü söyleyebiliriz. Şuraların ikisi de Başbakanlık genelgeleri ile başlatılmıştır.

Şuraların yapılmasına yönelik ilk çağrıların Başbakanlardan gelmesi, onların, genel de bilgi toplumuna dönüşüm, özel de ise e-devlet politikasının bir parçası olarak düşünüldüğünü gösteriyor. İlk şuranın, dönemin başbakanı Bülent Ecevit çağrısı ile yapılmış olması Ecevit’in parlamento kadrosu içerisinde yer alan ve genellikle bilişim, bilgi toplumu gibi konularla ulusal düzeyde ve aynı zamanda vakıf ve dernek çatısı altında ilgilenen bazı milletvekillerinin (Ziya Aktaş, Emrehan Halıcı gibi.) varlığı ile de açıklanabilir. Çünkü aralarında bu milletvekillerinin de bulunduğu bir grup, 1998’de TBMM’de “Bilgi Teknolojileri Grubu”¹⁴⁷nu kurmuş

¹⁴⁶ ABGS, *AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2008 Ulusal Programı*, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

¹⁴⁷ Ziya Aktaş, “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, www.atilimlibrary.edu.tr, (Erişim Tarihi:15.8.2010). Söz konusu grup 1998’de kurulduktan sonra 30-35 vekil üye olmuştur. 1999 seçimlerinin ardından oluşan yeni meclisten gruba daha fazla ilgi olmuş ve sayı 85’e yükselmiştir. Bu dönemde artan üye

gönüllülük esasına dayalı olarak faaliyet yürüten grup üyeleri bilgi toplumu ve e-devlet konulu etkinliklere katılmış, 2000 yılındaki bir toplantıda “Bilgi Toplumu Bakanlığı”, kurulması önerisi getirmiştir. Dolayısıyla ilk şuranın aynı döneme denk gelmesi bu vekiller ve aynı zamanda bu grupta da ilişkilendirilebilir.

A. I. Türkiye Bilişim Şurası Yapılması (2002)

Eylül 2001 de Başbakanın duyurusu ile Başbakanlık Müsteşarlığı ve Türkiye Bilgi İşlem Hizmetleri Derneği, Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye Bilişim Vakfı ile Türkiye Zeka Vakfı temsilcilerinden oluşan bir grup hazırlık çalışmalarına başlamıştır. Bilişim Şurası için eğitim, hukuk, e-devlet, ekonomi, Türkiye’de bilişim sektörünün gelişimi ve iletişim altyapısı olmak üzere altı çalışma grubu belirlenmiştir. Yaklaşık 300 uzmanın altı çalışma grubu kapsamında iştirak ettiği Şura 10-12 Mayıs 2002’de ODTÜ’de yapılmıştır.¹⁴⁸

Söz konusu tarihte toplanan Şuranın temel amaçları ise şunlardır:¹⁴⁹

- Ulusal bilgi teknolojileri politikalarının oluşturulması,
- Bu konuda şeffaf ve sürekli çalışan katılımcı mekanizmalar ile planlama, koordinasyon, teşvik ve düzenlemeleri belirleyecek mekanizmaların tespit edilmesi,
- Devletin yeni teknolojiler ve bunların getirdiği değişim doğrultusunda yeniden yapılanması amacıyla stratejilerin belirlenmesi,
- Gerekli hukuksal altyapının oluşturulması,
- Değişim sürecinin somut ve takvime bağlanmış bir "Eylem Planı”na dayandırılması ve bununla ilgili izleme mekanizmalarının kurulması,
- Ulusal Örgütlenme Modelinin belirlenmesi, insan kaynakları ihtiyacının tespit edilmesi,
- Yeniden yapılanma için çözüme dair alternatiflerinin belirlenmesi

sayısı TBMM’nin yeni döneminin DSP ağırlıklı vekil sayısı ile ilgili olabilir. Grubun varlığı 2002 seçimlerinden sonra sona ermiştir.

¹⁴⁸ TÜBİTAK, **Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)**, TÜBİTAK, Ankara, 2002, s. 16-17.

¹⁴⁹ Levent Karadağ, “Türkiye’de Bilişimin Tarihi ve Türkiye Bilişim Derneği,” www.teknoloji.com, (Erişim Tarihi: 15.11.2008).

- Ve E-Avrupa+ için E-Türkiye girişiminin hedefleri ile gelişmelerin izlenmesi, yönlendirilmesi çalışmaları yapılmasıdır.

Birinci Şura'nın ardından ortaya çıkan iki önemli sonuç olmuştur. Birincisi TBMM'de bu bilgi, bilişim konusuyla ilgili bir komisyon kuruma önerisidir. Bu amaçla mecliste grubu bulunan bütün partilerden birer (toplam 6 kişi) milletvekilinin imzasıyla “Bilişim Komisyonu” adıyla yeni bir komisyon kurulması önerilmiştir. Söz konusu teklifte; Meclis İçtüzüğü değiştirilerek Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabi Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu'ndaki “Bilgi ve Teknoloji” ibaresinin çıkartılması ve bunun yerine buradan bağımsız “Bilişim Komisyonu” kurulması istenmiştir. Yasa teklifinin gerekçesi ise şöyledir: Meclisimize sunulacak yasa tasarısı ve tekliflerinin, bilişim teknolojilerine dayalı hükümler içermesi durumunda, teknik açıdan daha ayrıntılı olarak inceleyecek bir ihtisas komisyonuna gereksinim olduğu düşünülmüş ve (Bilişim Komisyonu) adıyla yeni bir ihtisas komisyonu kurulması amacıyla bu kanun teklifi hazırlanmıştır.¹⁵⁰

Bilişim Komisyonu ile ilgili yasa teklifinin hala uygulamaya geçmediği Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabi Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu'nun varlığını aynı isimle günümüzde de sürdürmesinden anlaşılmaktadır.

Şura'nın ardından ortaya çıkan ikinci önemli sonuç ise, TBMM Genel Kurulunda “Türkiye Bilişim Stratejileri ve e-Türkiye” konulu bir Genel Görüşme açılmış olmasıdır. Bu genel görüşme bilgi toplumu ve bunun içinde e-devlet politikasının üst düzeyde sahiplenmesinin göstergelerinden biri olarak değerlendirilebilir.

B. II. Türkiye Bilişim Şurası Yapılması (2004)

Türkiye'yi “Bilgi Toplumu”na dönüştürme hedefini gerçekleştirmek üzere yapılan I. Bilişim Şurasının ardından geçen sürede yapılanları gözden geçirmek ve gelişmeler doğrultusunda yeni önerileri belirlemek için, Başbakanlığın 6 Ocak 2004 tarih ve 2004/1 sayılı Genelgesi¹⁵¹ ile Milli Eğitim Bakanının eşgüdümünde, bütün kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri ile bütün toplum kesimlerinin

¹⁵⁰ “Türkiye Bilişim Şurası”, www.bilisimsurasi.org.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

¹⁵¹ Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, **2004 Türkiye Bilişim Şurası Konu Başbakanlık Genelgesi**, Tarih: 6 Ocak 2004, Sayı: 2004/1.

katılımını temin edecek şekilde II. Türkiye Bilişim Şurası çalışmalarının yapılması kararı alınmıştır.

Genelgede Şura'nın toplanma gerekçesi bir bakıma bir bütün olarak bu alana hükümetin nasıl baktığını, bu alanda ne yapmak istediğini ve e-devlet politikasının da bu süreçte nasıl değişeceğinin ipuçlarını vermektedir.

Adı geçen Başbakanlık Genelgesinde 2. Bilişim Şurasının toplanma gerekçeleri şöyle açıklanmıştır:

Dünya sanayi-endüstri toplumundan bilgi-enformasyon toplumuna dönüştüğü yeni bir dönemi yaşamaktadır. Bu dönemde bilgi, bilim, teknoloji, araştırma geliştirme, entelektüel emek ve insan zekâsı bir üretim faktörü haline gelerek, ülkelerin ekonomik yapısını, rekabet gücünü, insan kaynakları ve meslekler profilini çok boyutlu olarak etkilemektedir.

Gelişmiş ülkelerde, başta ekonomi, devlet yönetimi, sağlık ve eğitim alanlarında olmak üzere kamu hizmetlerinin sunulmasında ve yürütülmesinde internet ve bilişim teknolojileri kullanılmaya başlanmıştır. Böylece daha etkili, verimli, süratli ve kaliteli hizmet sunulma imkânının ortaya çıktığı gözlemlenmektedir.

Bilişim sektörü giderek önemi artan ve diğer bütün sektörleri etkileyen bir konuma gelmiştir. Bilişim sektörünün önemini anlayan ülkeler politikalarını ona göre belirlemekte ve uygun mekanizmalar oluşturmaktadır.

Yaşanan bu değişim ve dönüşüme ayak uydurmak; sektörün sorunlarının hemen çözülmesi ve böylece bilişim teknolojilerinin üretim ve kullanımında dünya ortalamasının üstüne çıkılması ile mümkün olabilecektir. Bu amaçla bilgi toplumunun oluşturulması ve AB standartlarının yakalanması amacıyla E-Dönüşüm Türkiye önemli araçlardan biri olarak belirlenmiştir.

Bu değişim ve dönüşüm kapsamında, Türkiye'yi ülke olarak doğru yerde konumlandırarak araçları belirlemek, farklı platformlarda sürdürülen tartışmaları değerlendirmek, yapılan çalışmaları eşgüdümleyerek ulusal bir çatı altında birleştirmek ve bu konunun devlet ve bütün toplum kesimleri düzeyinde ele

alınmasını sağlamak amacıyla, Mayıs 2004'te Türkiye Bilişim Şurasının düzenlenmesi hedeflenmektedir.

Belirtilen tarihte toplanacak Bilişim Şurasında, iletişim altyapısının olanakları ile E-Dönüşüm Türkiye Projesinin eğitim, sağlık, hukuk, kamu yönetimi ve ekonomi alanlarında uygulamaya geçirilmesi sürecinde karşılaşılabilecek olası olumlu ve olumsuz sonuçlar ile bilişim reformunun yaratacağı fırsat ve tehditler tartışılacaktır.

Başbakanlığın ilgili genelgesi ile amacı ve gerekçesi oldukça geniş tutulan II. Bilişim Şurası 10-11 Mayıs 2004 tarihleri arasında Ankara'da toplanmış, çalışma grupları, temelinde ve oturumlar şeklinde devam etmiştir. Şura sonunda pek çoğu e-devlet politikasını doğrudan ilgilendiren konuları içeren geniş kapsamlı bir sonuç bildirisi açıklanmıştır. Bildiride yer verilen konular sonraki dönemde yapılması gerekenlere işaret etmektedir.

Sonuç bildirisinin çalışmamız bakımından önemli görülen bölümleri şöyledir:¹⁵²

Türkiye'yi dünyadaki en rekabetçi bilgi ekonomilerinden biri haline getirebilmek ve Bilgi Topluma dönüştürmek için; E-Dönüşüm Türkiye Projesinin e-Avrupa+ girişimini de kapsayacak şekilde başarıyla tamamlanması için ulusal seferberlik ilan edilmelidir. Kamunun, özel sektörün ve bütün toplumun belirlenen politikalar ile projenin içinde yer alması sağlanmalıdır.

E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu tarafından belirlenecek ulusal bilgi toplumu stratejisi ve diğer genel politikaları da dikkate alarak, sivil toplum örgütleri, üniversite ve araştırma kurumlarının desteğiyle, dönüşüm projeleri, öncelikli olarak ve en kısa sürede, belirlenmelidir.

Kamunun iş süreçleri, e-devlet uygulamalarını başarılı bir şekilde hayata geçirerek, verimliliği ve vatandaş memnuniyetini çoğaltacak biçimde gözden geçirilmeli ve yeniden tanımlanmalıdır.

Kamu Reformu, yerel yönetimleri ilgilendiren yasalar ve e-devlet uygulamaları beraber ve eşgüdüm içerisinde yürütülmelidir.

¹⁵² "Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Bildirisi", www.genbilim.com.tr, (Erişim Tarihi: 15.8.2010).

Bilgi toplumu iletişim altyapısına dayalı bir toplum olacaktır. Bu nedenle, internetin yaygın kullanımının sağlanması için ucuz, hızlı ve güvenli bir altyapı tüm Türkiye’de hemen kurulmalıdır.

Bilgi ekonomisi ve bilgi toplumuna geçiş için gerekli hukuki altyapı ile bütün yasal ve ikincil düzenlemelerin şeffaf ve katılımcı bir süreç içinde, toplumsal yararı gözeten, uygulanabilir ve sonuçları ölçülebilir bir şekilde oluşturulması sağlanmalıdır.

Kişisel verilerin korunması kanunu hemen çıkarılmalı, Bilgi Edinme Hakkı Yasası ile getirilen istisnalar yerine vatandaşların kendisi ile ilgili bilgilerin yanı sıra, her türlü bilgiye erişmesinin yolu açılmalıdır.

Elektronik imzanın yaygın bir şekilde kullanılmasını sağlamak için elektronik imza yasasının rekabet hukuku ilkelerine uymayan hükümleri, tekrar düzenlenmelidir.

E-devlet uygulamaları çerçevesinde kullanılacak ulusal bilgi güvenliği politikaları belirlenmeli ve uygulanmalıdır.

Temel dönüşüm vizyonu çerçevesinde icracı bir yapılanma ile öncelikli E-Dönüşüm Türkiye projeleri bir an önce uygulamaya geçirilmelidir.

Sonuç bildirgesinin son maddesinde Türkiye Bilişim Şûrası Düzenleme Kurulu’nun gelişmeleri izlemek üzere üç ayda bir toplanacağına da yer verilmiştir.

Her iki şura sonunda ortaya çıkan bazı önemli kararların ulusal e-devlet politikasının gelişimi ve uygulanmasında dikkate alındığı gözden kaçmamaktadır. Mesela şuraya katılan sivil toplum kuruluşlarının bir bölümü e-devlet politikasının ulusal düzeyde yönetilmesi için oluşturulan bazı kurullarda temsil edilmişlerdir.

V. E-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ VE E-DEVLET POLİTİKASININ BÜTÜNCÜL BİR YAKLAŞIMLA ELE ALINMASI (2003-2005)

E-Dönüşüm Türkiye, e-devlet politikasının önceki programlardan daha ayrıntılı ele alındığı, bu bakımdan yeni değişikliklerin gündeme geldiği geniş

kapsamlı bir projedir. Adından da anlaşılacağı üzere proje, Türkiye’yi elektronik araçların sağladığı imkânlar vasıtasıyla dönüştürmeyi ve bilgi toplumuna bir adım daha yaklaştırmayı hedeflemektedir. Kamu kurumlarının internet üzerinden hizmet vermesini, vatandaşla etkileşimde bulunmasını amaçlayan e-devlet politikası da bu projenin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Hatta önceki program ve projelerden bu bakımdan ayrılmaktadır. Aşağıda da görüleceği gibi proje, öncekilerden çok daha fazla e-devlet konusuna yer vermekte, bununla ilgili çok sayıda eylemin hayata geçirilmesini önermekte, hukuki, teknolojik altyapının geliştirilmesini öngörmektedir. Ayrıca bu proje ile ilk kez bir “daire”, bu politikanın ulusal düzeyde yürütülmesi amacıyla oluşturulmaktadır. Bunun yanı sıra üst yapılanma bakımından da değişiklikler olmaktadır. Bu kapsamda üst düzey kamu ve sivil toplum yöneticilerinden oluşan “Danışma Kurulu” ve kabinenin içinden bazı bakan ile üst düzey bürokratlardan oluşan bir “E-Dönüşüm İcra Kurulu” kurulmuştur.

A. E-Dönüşüm Türkiye Projesinin Başlaması (2003-2005)

Önceki dönemlerde farklı isimler altında yapılan çalışmalar, oluşturulan stratejiler, kurullar ve yapılan düzenlemeler bütüncül ve sistemli bir politika haline gelememiştir. Bu kapsamda yapılan çalışmaların önemli bir bölümü kurumların çerçevesi dışına çıkamamıştır. Bir başka ifade ile yapılanlar bireysel, kurum içi çıkarları gözetten bir özellik arz etmiştir. Diğer yandan yapılan çalışmaların çoğu arzu edilen ve varılması hedeflenen noktanın gerisinde kalmıştır. En son başlatılan ve E-Avrupa Programına uyumu amaçlayan E-Türkiye Girişimi de aynı kaderle karşılaşmış, beklentileri karşılayamamış ve E-Avrupa Programının oldukça gerisinde kalmıştır. Ayrıca 2002 Milletvekilliği Genel Seçiminin aynı döneme denk gelmesi ile bir bakıma proje fiili olarak rafa kalkmıştır.

E-Dönüşüm Projesi hem önceki projelerde kaybedilen zamanı, mali kaynağı ve uğranılan genel başarısızlığı telafi etmek hem de yeni ve bütün ülkeyi, kamu kurumlarını kapsayan ve önceleyen bir politikayı uygulamaya koymak hem de 2002’de ilan edilen E-Avrupa 2005 programına uyum sağlamak ihtiyacından doğmuştur.

Bu gereğe cevap verecek olan proje 2003 yılının hemen başında uygulamaya konulmuştur.

Projenin ilk nüveleri 2002'den sonra kurulan 58. Hükümetin Acil Eylem Planı adlı belgesinde yer almıştır.

3 Ocak 2003 tarihinde kamuoyu ile paylaşılan 58. Hükümetin Acil Eylem Planının “Kamu Yönetimi Reformu I” numaralı başlığının “Merkezi İdare Reformu alt başlığı KYR 22. maddesinde”, “E-Dönüşüm Türkiye Projesi gerçekleştirilecek” ifadesi yer almıştır. Söz konusu maddenin gerekçesinde bu konuda yapılacaklarla ilgili ayrıntılı bir çerçeve çizilmiştir. Buna göre;¹⁵³

-Vatandaşın iş ve işlemlerini hızlandırmak ve çağdaş devlet anlayışına geçmek üzere E-Dönüşüm Türkiye Projesi uygulamaya konulacaktır.

-Bilgi teknolojisindeki meydana gelen gelişmelere bağlı olarak, kamu hizmetlerini vatandaşın ayağına götürmek ve bu hizmetlerde kırtasiyeciliği önlemek, şeffaflığı ve hızı sağlamak üzere gelişmiş ülkelerin hemen hepsinde e-devlet uygulamaları başlamıştır.

-Türkiye’de uzun zamandır tartışılan ve geçiş için hazırlıkları yapılan e-devlet uygulamalarının merkezi ve yerel yönetim reformu ile birlikte uygulamaya geçirilmesi için çalışmaların hızlandırılması zorunludur.

-Bu çerçevede şimdiye kadar farklı kuruluşlar tarafından yürütölen e-devlet, E-Türkiye, Kamu-Net ve vb. çalışmaların hepsi birleştirilerek bir eylem planı hazırlanacak ve projenin uygulamaya geçiş süresi belirlenecektir.

Uygulamaya geçirilmesi öngörölen E-Dönüşüm Türkiye projesi kapsamında kamu kurum ve kuruluşlarında yapılacak iş ve işlemler, bunların süreçleri, bilgilerin gizliliği, elektronik ortamda yapılabilecek iş süreçleri de açıklanmıştır. Koordinasyon, izleme, yönlendirme ve değerlendirmesinden Devlet Planlama Teşkilatı’nın sorumlu olacağı E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kapsamında;

- Elektronik veri ve imza yasallaştırılarak uygulamaya geçirilecek,

- Adalet, trafik, vergi, emniyet, sosyal güvenlik, nüfus, tapu, sağlık, eğitim gibi alanlarda kamu kurumlarına yapılacak başvurular, bazı haklardan yararlanma ve belgelendirme gibi hususlar elektronik ortamda da yapılacak,

¹⁵³ TC 58. Hükümet Acil Eylem Planı, 3 Ocak 2003, s. 27. (Erişim Adresi: <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/aep.pdf>, Erişim Tarihi: 15.7.2010).

-Kamu kurumlarında iş akışı ve belgeleme başta olmak üzere hizmet üretme biçimi birbiri ile uyumlu ve standart hale getirilecek,

-Bütün kamu kurumlarının internet sayfalarında, yasa ile açıklanması engellenmemiş bütün rapor, başvuru, inceleme vs. bulundurulacak,

-Her kamu kurumu kendi veri sistemini kuracak ve bütün bilgiler açık olacak, sistemin görünürlüğü artırılacak,

-ve E-devleti en iyi kullanan ülkelerle yapılacak anlaşmalar yolu ile bu konuda kıyaslama yapılacaktır.

58. Hükümetin Acil Eylem Planında yer alan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” Başbakanlığın. 27 Şubat 2003 tarih ve 2003/12 sayılı Genelgesi¹⁵⁴ ile resmen başlatılmıştır.

Genelgede bu projenin hedefleri maddeler halinde sıralanmıştır. Varılmak istenen hedeflerin bir bölümü daha önce de bilinen ve bu alanda daha önce uygulanıp, başarısızlıkla sonuçlanan projelerde de yer almıştır. Bir bölümü de yenidir. Bu projede de hedef;

E-Avrupa+ eylem planına Türkiye’nin uyumunu gerçekleştirmek, bilgi teknolojileri yardımıyla vatandaşların kamu kurumlarının karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaları oluşturmak, kamu idaresinin şeffaf ve hesap verebilir hale getirmesine katkı yapmak, bilgi teknolojilerinden yararlanmak suretiyle iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmeye katkı sağlamak (yeni bir hedef), bilgi teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmak, kaynak israfını önlemek amacıyla bu alanda uygulanan mükerrer projeleri bütünleştirmek ve aralarında koordinasyon sağlamak, bu alanda faaliyet gösteren özel kuruluşlara yukarıda sayılan ilkeler ışığında yardımcı olmaktır.

Genelge ile ilk kez doğrudan bu alanda ve salt bu konuda faaliyette bulunacak bir idari yapılanma (daire) oluşturuluyor. Bu dairenin kurulması politikanın sağlıklı yürütülmesi bakımından önemli bir adımdır. Önceki projelerde böyle bir birimin varlığından söz edilmemiştir. Söz konusu idari yapı Devlet Planlama Müsteşarlığı bünyesinde doğrudan bir müsteşar yardımcısına bağlı olarak kurulan Bilgi Toplumu Dairesidir. Daire, projenin yürütülmesinde koordinasyonu

¹⁵⁴ Başbakanlık, Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, E-Dönüşüm Türkiye Projesi, 2003/12 Başbakanlık Genelgesi, Sayı: B.02.0.PPG.0.12-320-3416, Tarih: 27 Şubat 2003.

sağlamak, kamu bilgi işlem projeleri arasında eşgüdüm oluşturmak ve proje ile ilgili olarak atılacak adımlara dair stratejiler belirlemekle görevli olacaktır.

Genelge’de “Danışma Kurulu” adıyla bir üst yapılanma da ihdas edilmiştir. İlgili müsteşar yardımcıları ve sivil toplum kuruluşlarının başkanlarından oluşan Kurul, projenin üst düzeyde izlenmesi ve yönlendirilmesi amacıyla görev yapacaktır. Belirli aralıklarla toplanacak kurula, DPT müsteşar yardımcısı başkanlık edecek ve toplantılarda proje ile ilgili öneriler tartışılacaktır.

Başbakanlık genelgesinde E-Dönüşüm Türkiye’nin üç aşama halinde uygulamaya geçeceği belirtilmiştir.

Birinci aşama “*hazırlık ve mevcut durumun değerlendirilmesi*” olacaktır. Bu kapsamda öncelikle bir “durum analizi” yapılacak o güne kadar bu konuda yapılanlar değerlendirilecektir. Projenin tanıtımı için kamu ve özel sektör temsilcileri ile toplantılar yapılacak, ardından sınırlı sayıdaki katılımcı ile durum analizi yapılacak, bütün bu çalışmaların sonucunda bir rapor hazırlanacaktır. Söz konusu rapor ile şimdiye kadar yürütülen çalışmalar sonucunda ulaşılan nokta ile varılması öngörülen hedefler arasındaki sapma ve sorun alanlarını tespit edilecektir.

Hazırlık ve mevcut durumun değerlendirilmesi kapsamında yapılacak bir başka çalışma bu konuda faaliyet yürüten en iyi ülkelerin uygulamaları incelenecek, bu ülkelerde projeleri yürütenlerle toplantılar yapılacak ve nihayetinde “Uluslararası En İyi Örnekler: Uygulamalar ve Türkiye için Tavsiyeler” raporu hazırlanacaktır.

Projenin ikinci aşaması *danışmanlık hizmeti alımı ile ilgili olacaktır*. Birinci aşama sonunda hazırlanan raporlar temelinde bir ihtiyaçlar listesi hazırlanacak ve bununla ilgili danışmanlık hizmeti alınacaktır. Danışmanlık hizmetinden iki çıktı beklenmektedir. Birincisi E-Dönüşüm Türkiye ile ilgili olarak bir eylem planının ortaya çıkması, diğeri de bunun uygulanması, koordinasyonu ve izlenmesine dair bir destek dokümanının ortaya çıkmasıdır.

Projenin üçüncü aşaması *eylem planının uygulamasını içermektedir*. Buna göre, bu aşama eylem planındaki duruma göre bir yıl ve daha uzun bir süre alabilecek, projenin ilerlemesi hakkında sürekli raporlar hazırlanacak, ilgili devlet bakanlığı ve başbakan yardımcısına sunulacaktır.

E-Dönüşüm Projesinin başlatılacağına dair ilgili Başbakanlık Genelgesi yayımlandıktan sonra DPT bünyesinde kurulan Bilgi Toplumu Dairesi, geçmiş

döneme yönelik olarak bir değerlendirme yapmış ve E-Türkiye Projesi kapsamında oluşturulmuş olan 13 çalışma grubunun bir kısmını korumuş bir kısmını da kaldırarak yeni dönemde sayıyı 8'e düşürmüştür. Bu dönemde E-Dönüşüm Türkiye kapsamında görev yapacak çalışma grubu adları ve sorumlu kuruluşların isimleri şöyledir:

- 1) Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı
- 2) Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
- 3) Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- 4) e-Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
- 5) e-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
- 6) Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- 7) e-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı
- 8) İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği

B. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planları I, II

DPT bünyesinde kurulan Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı koordinatörlüğünde belirlenen çalışma grupları ile yapılan değerlendirme toplantıları neticesinde Projenin uygulanması amacıyla 2003 ve 2004 dönemini kapsayan Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) hazırlanmıştır.

Eylem planları çerçevesinde yürütülen kısa vadeli hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmaların dışında, 2005'te ayrıca, Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin olarak faydalanması ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesine yönelik orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri belirlemek amacıyla, 2006-2010 dönemini kapsayacak olan Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlık süreci başlatılmıştır.¹⁵⁵

1. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı I (2003-2004)

Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) DPT Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi Koordinasyonunda çalışma grupları ile yapılan yaklaşık sekiz aylık bir çalışmanın

¹⁵⁵ DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Ankara, 2006, s. 1-2.

sonucunda ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkan KDEP Başbakanlığın 3 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı “e-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı” konulu genelgesi ile yürürlüğe girmiştir.

Genelge ile bu alanda yeni bir üst idari yapılanma kurulmuş ve eylem planının uygulamaya geçtiği belirtilmiştir.

Bu alanda kurulan yeni üst idari yapılanma “e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu”dur. Üst Kurul; Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı, Ulaştırma Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı ve DPT Müsteşarı ve Başbakan Başmüşaviri’nden oluşacaktır. Kurulun yapacağı toplantılara Danışma Kurulu Başkanı, TÜBİTAK başkanı, Telekomünikasyon Kurumu başkanı, Türk Telekom Genel Müdürü ile Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Türkiye Bilişim Vakfı, Türkiye Bilişim Derneği ve Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği başkanları da katılacaktır. Kurul’un sekretarya hizmetleri DPT Müsteşarlığınca yerine getirilecektir.

Genelgenin devamında eylem planı ilkeleri, hedefleri, sorumlu birimleri ile birlikte açıklanmıştır.

Eylem planı hedeflerini açıklayan cümlelerin önemli bir bölümü e-devlet politikasının sağlayacağı iddia edilen yararları bire bir yansıması bakımından ilginçtir. Pek çoğu son dönemlerde ortaya çıkan ve yeni bir kamu yönetimi yaratma düşüncesi ile ortaya atılan bazı kavramların (şeffaflık, hesap verilebilirlik, vatandaş odaklılık vb. gibi), Türk Kamu Yönetimindeki E-Devlet Politikasının da özünü oluşturmaya başladığı görülmektedir. Kısa Dönem Eylem Planı’nın diline yansıyan ve fakat daha önce çokça kendine yer bulamayan bu anlayış yeni hükümetin liberal eğilimi ile açıklanabileceği gibi, AB’ye uyum çalışmalarındaki istek ve arzunun bir belirtisi olarak da değerlendirilebilir. E-Dönüşüm Türkiye ve onun Kısa Dönem Eylem Planı’nın, iktidardaki mevcut siyasal parti tarafından 2003’te gündeme getirilen ve Türkiye’de uzunca bir süre tartışılan, ardından TBMM’den geçen ancak dönemin Cumhurbaşkanı Ahmet Necdet Sezer tarafından veto edilen, buna bağlı olarak rafa kaldırılan kapsamlı “Kamu Yönetimi Reformunun” bir parçası olduğunu da yeniden hatırlatmak gerekir. Bu bakımdan “Kamu Yönetimi Reformu” gerekçesine yansıyan dilsel anlatımı, temel alınan ilkeleri burada da kolaylıkla görebiliyoruz.

Kısa Dönem Eylem Planında yerel yönetimlerle ilgili eylemlerin yer almamış olması, E-Dönüşüm Projesinin sadece merkezi yönetimle ilgili olduğunu gösteriyor. Ve bu haliyle bir bütün olarak ülkeyi bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlar çerçevesinde dönüştürme arayışının (hedefinin), daha baştan bir ayağı topal doğduğu görülmektedir.

Kısa Dönem Eylem Planı'na hâkim olan anlayışı biraz daha ayrıntılı görmek amacıyla maddelerine biraz daha yakından bakmakta fayda olacaktır. Buna göre KDEP ile;

1. Hali hazırda kamu kurumları tarafından uygulanmakta olan e-devlet uygulamaları kapsamında en üst düzeyde işbirliği ve eşgüdüm sağlanması tesis edilecek, sorunlar karşında ortak çözümler üretilmeye çalışılacaktır.

2. İnternet üzerinden kamu kuruluşlarınca sunulmakta olan hizmetler vatandaş öncelleyen bir yaklaşımla yeniden ele alınacak, erişim hızı, güvenlik ve etkin hizmet temel ilke olacaktır.

3. KDEP çerçevesinde belirlenen eylemler, Acil Eylem Planında ifadesini bulan kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması, kamuda hesap verilebilirliğin ve şeffaflığın sağlanması, kamu hizmetlerinde etkinliğin artırılması ile uyumlu bir şekilde yürütülecektir.

4. Eylemlerin uygulanmasında, hükümetin AB'ye katılımı ve AB Müktesebatın üstlenilmesi hedefleri gözetilecek, E-Avrupa 2005 girişimi çerçevesinde belirlenen kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunum standartlarına uyum esas alınacaktır.

5. E-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında kurulacak idari birimlerin temsilcilerine verilecek eğitim programının esasları belirlenecek ve uygulamaya konulacaktır.

6. Projenin uygulanma sürecinde görevli olan kuruluşlar mümkün olan en üst düzeyde temsil edilecek, eylemlerin kurum içinde uygulanması ve koordinasyonundan sorumlu bir asil ve bir yedek temsilci seçilecektir. Bunlara da belirtilen forma uygun olarak bir çalışma takvimi hazırlayacaktır.

Başbakanlık genelgesi ile ilan olunup, resmen başlatılan E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı kapsamında toplam 73 eylem belirlenmiştir bunların ayrıntılı dökümü aşağıdadır:¹⁵⁶

Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında 7, Eğitim ve İnsan Kaynakları kapsamında 8, Hukuki Altyapı kapsamında 13, Standartlar kapsamında 1, E-devlet kapsamında 23, E-Sağlık kapsamında 15 ve E-Ticaret kapsamında 6 tane eylem belirlenmiştir.

Ana başlıklar halinde yukarıda sayılan alanların alt başlıklarında şunları görmekteyiz.

Bilgi Toplumu Strateji Hazırlanması çerçevesinde; bilgi toplumu strateji belgesinin hazırlanması önerilmektedir. Bu önemli bir adım olup ileride de göreceğimiz gibi yeni bir proje olarak hayata geçecektir. Ve e-devlet politikası ile ilgili konular bu belge kapsamında ele alınacaktır.

Eğitim ve İnsan Kaynakları adlı bölümde; sayılan eylemlerin çoğu okulların bilgi işlem teknolojisi altyapısının arttırılmasına yöneliktir. Ayrıca öğretmenlerin bu materyalleri okulda eğitim sürecinde kullanabilmesi için eğitilmeleri hedeflenmiştir. Amaç e-devlet için oldukça önemli olan bilgisayar ve internet okuryazarlığını sağlayabilmektir.

Hukuki Altyapı bölümünde amaç; bu alanı ilgilendiren yasal düzenlemelerin yapılmasıdır. Bunlar arasında en önemlileri; Elektronik İmza Kanunu, Bilgi Edinme Kanunu, Kişisel Verilerin Korunmasını Düzenleyen Kanun, Ulusal Bilgi Güvenliği Kanunu ve Türk Ceza Kanunu'nda bu yönde değişiklikler yapmaktır.

Eylem Planının e-devlet bölümünde 22 eylem'e yer verilmiştir. Bunlar;

- Kamu kurumlarında e-devlet'e geçiş için sorumlu ekiplerin oluşturulması,
- Kamu kurumlarının internet sayfalarında sunulacak asgari bilgilerin tespiti ve uygulamanın sağlanması,
- E-devlet uygulamaları ile bilgi işlem teknolojileri miktarının belirlenmesi,
- E-devlet uygulamaları için finansman modelinin belirlenmesi,
- Birlikte çalışılabilirlik esaslarının belirlenmesi ve bu konuda rehber yayınlanması,

¹⁵⁶ DPT, **Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)**, DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Ankara, 2003, s. 1-30.

-Kamu BİT yatırımları hazırlama ve değerlendirme rehberi hazırlanması, projelerin izlenmesi esaslarını belirlenmesi,

-Kamu BİT projeleri ihale şartname ve sözleşmelere ilişkin esasların belirlenmesi,

-Bilgi toplumuna ilişkin ölçütlerin belirlenmesi, istatistiklerin üretilmesi,

-Kamu internet erişim noktaları pilot uygulamaların hayata geçirilmesi,

-E-devlet en iyi hizmet sunum örneklerinin çoğaltılması,

-Kamu hizmetlerinin tek noktadan (kapı/portal) sunumu için stratejiler belirlenmesi,

-Ortak noktadan sunum için proje hazırlanması,

-Vergi, vatandaşlık ve sosyal güvenlik gibi numaraların birleştirilmesi,

-Türkiye’de sürekli ikamet eden yabancılara kimlik numarası verilmesi,

-Tüzel kişiliklerin tek numara sisteminde birleştirilmesi,

-MERNİS Kimlik Paylaşım Sistemi ile vatandaş bilgilerinin paylaşılması,

-Adrese kayıt sisteminin uyumunun gerçekleştirilmesi,

-Coğrafi bilgi sisteminin oluşturulması,

-Kamu personeli kayıt sisteminin ilgili kuruluşlara açık hale getirilmesi,

-Tarım bilgi sistemi oluşturulması,

-E-Dönüşüm Türkiye Projesinin tanıtımının yapılması,

-Vergi beyanı ve tahakkuk gibi işlemlerin internet üzerinden yapılabilmesi,

-Ve devlet arşivlerinin elektronik ortama taşınmasıdır.

Eylem planının e-devlet için öngördüğü eylemlerin, önemli bir bölümünün doğrudan kamu kurumlarının verdiği hizmetin kalitesi ve sunumu ile alakalı olmadığı, belirli alanlarda altyapı oluşturulmaya çalışıldığı ve pek çok eylem bakımından sanki ilk defa bu alanda proje yürütülüyormuş gibi bir mantıkla hareket edildiği gözden kaçmamaktadır. Belirlenen eylemlerin önemli bir bölümünde bu alanda daha önce başlatılan çalışmaların tamamlanması, eşgüdümlemesi ve standartlaştırması hedefleniyor.

Eylem Planının Standartlar bölümünde ise AB Standartlarının Türk standardı haline getirilmesi amaçlanmıştır.

E-Sağlık Kapsamında; sağlık standardı, birinci basamak eğitim kurumlarındaki kayıtların, elektronik kayıtlarının oluşturulması, ulusal sağlık

istatistikleri belirlenmesi, kişisel sağlık kayıtlarının denetimi gibi bazı konularda çalışma yapılması hedeflenmiştir.

E-Ticaret bölümünde ise; şirket sicil kayıtlarının oluşturulması, iş dünyasında e-ticaret kültürünün yaygınlaştırılması, ortak e-ticaret bilgi havuzu oluşturulması, dış ticarete kullanılan bilgi ve belgelerin elektronik ortamda ilgililerle paylaşılabilmesi ve dış ticarete e-belgenin uluslar arası dolaşımının sağlanması gibi eylem başlıkları belirlenmiştir.

2003-2004 yıllarını kapsayan E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planının ilerlemesini görmek üzere, birincisi Nisan 2004, ikincisi Temmuz 2004, üçüncüsü Ekim 2004 sonuncusu da Ocak 2005'te olmak üzere dört tane değerlendirme raporu ve Mayıs 2005'te de bir adet sonuç raporu yayınlanmıştır.

Sonuç raporunda 73 eylemden 34 tanesinin tamamlandığı, 32'sinde çalışmaların sürdüğü, birinin başlangıç aşamasında olduğu ve 6'sının da henüz başlamadığı ortaya çıkmıştır.¹⁵⁷

2. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı II (2005)

E-Dönüşüm Projesi kapsamında hazırlanan ikinci eylem planı 2005'te yürürlüğe konulmuştur. Bu eylem planı, bu alanda kapsamlı bir değişimi ve yeniden yapılanmayı öngören Bilgi Toplumu Stratejisinin hazırlanması öncesindeki boşluğu doldurmaya dönük kısa süreli bir çalışmadır.

Ancak e-devlet ile ilgili bir çalışmada geçen şu cümleler eylem planının hazırlanma gerekçesinin farklı olduğunu gösteriyor. “e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, 2003-2004 yıllarını kapsayan KDEP'in birçok eyleminin 2004 yılı sonunda hâlâ tamamlanamamış olması karşısında, KDEP uzatılarak başarısızlık görüntüsü vermek yerine, tamamlanmadan kalan projeler ile bunlara ilâve edilen yeni projelerin yeni bir eylem planı çerçevesinde ele alınmasını benimsemiş ve bu şekilde hazırlanan 2005 Eylem Planını”¹⁵⁸ ilgili mercilere sunmuştur.

¹⁵⁷ DPT, **e-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) Sonuç Raporu**, DPT, Ankara, Mayıs 2005, s.5.

¹⁵⁸ Fikret Nesip Üçcan, **Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi**, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007, s. 40.

Söz konusu Plan, 2005/05 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı olarak 01.04.2005 tarihinde ilan edilerek yürürlüğe girmiştir. 2005 Eylem Planında, ağırlıklı olarak bir önceki dönemde altyapısı tamamlanan e-dönüşüm çalışmalarının günlük hayata doğrudan yansıyabilecek uygulamalarının yaygınlaştırılmasına ağırlık verildiği ve eylemler belirlenirken aciliyet arz edenlerin seçildiği belirtilmiştir.¹⁵⁹

2005 Eylem Planının Yüksek Planlama Kurulu kararı ile ilan edilmesi yeni bir durumdur. Buraya kadar yer verdiğimiz önceki proje ve buna bağlı olarak ortaya çıkan eylem planları ve diğer dokümanların Başbakanlık Genelgesi ile ilan olunduğu genel kaideydi. Bu ve bundan sonraki belgelerde bu kaide değişmiş, ilana dair kararlar bir kurula geçmiştir. Bu da ilgili bölümde de görüleceği gibi politikanın yönetiminde meydana gelen bir başka değişime işaret etmektedir.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2005'te hazırlanan II. Eylem Planı önceki eylem planı döneminde bitirilemeyen konulara eklenen yeni eylem maddeleri ile birlikte toplam 50 tane olarak açıklanmıştır. 7 Başlık halinde hazırlanmıştır. Bu çerçevede; Bilgi Toplumu Stratejisi başlığı altında 1, Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği başlığı altında 6, Eğitim ve İnsan 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.

Eylem Planının e-devlet ana başlığı altında aşağıdaki eylemlerin yapılması öngörülmüştür.¹⁶⁰

E-devlet ana kapısı açılması, kamu e-satın alma platformu kurulması, Türkiye yatırım portalı açılması, araç trafik ve tescil belgelerinin internetten yapılabilmesi, iş ve işçi bulma platformu, sosyal güvenlik bilgi sistemleri, ticaret sicil gazetesini otomasyonu ve arşiv sistemi, kamu personeli bilgi sistemi, adres kayıt sistemi, akademik tez veritabanı ve tarım bilgi sisteminin oluşturulmasıdır. Ayrıca e-askerlik işlemlerinin internetten başlatılması, kamu bilgi sistemleri acil durum yönetimi kurulması, bilgisayar sahipliğinin yaygınlaştırılması, birlikte çalışabilirlik için veri paylaşımı yapılabilmesi, Türkiye ulusal coğrafi bilgi sistemi (TUCBS) oluşturmaya yönelik altyapı hazırlık çalışmaları başlatılması, kamuda elektronik

¹⁵⁹ DPT, **E-Dönüşüm Projesi 2005 Eylem Planı Sonuç Raporu**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara, Mayıs 2006, s. 1.

¹⁶⁰ DPT, **E-Dönüşüm Projesi 2005 Eylem Planı...**, s. 3-4.

kayıt yönetimi, kamu kurumları internet sitesi kılavuzunun hazırlanması ve yerel yönetimlerde verilecek elektronik hizmet standardının belirlenmesidir.

Eylem Planının e-devlet başlığı altındaki eylem maddelerinin, önceki eylem planından farklı olarak doğrudan kamu kurumlarının sunduğu hizmete yönelik olduğu hemen göze çarpmaktadır. Bu eylem planında yerel yönetimlerin elektronik hizmet standartlarından da bir eylem olarak bahsetmiş olması önemlidir ve bu yönü ile de bir önceki eylem planının bu konudaki eksikliğini gidermektedir. Çünkü ülkenin tüm kesimleri kurumları ve yapıları ile topyekûn bir şekilde bilgi toplumuna dönüşümünü öngören bir projenin, idarenin önemli bir bölümünü oluşturan ve kapsadığı alan ve nüfus bakımından oldukça büyük olan yerel yönetimleri içermemesi büyük bir eksiklik olurdu.

2005 Eylem Planının ilerleyişini görmek üzere iki adet değerlendirme raporu yayınlanmıştır. Raporların birincisi Eylül 2005 ikincisi de Aralık 2005'te yayınlanmıştır. Eylem planı sonu olan Mayıs 2006'da ise gelinen aşamayı göstermek amacıyla bir sonuç raporu kamuoyu ile paylaşılmıştır. Söz konusu sonuç raporunda¹⁶¹ 2005 Eylem Planını çerçevesinde belirlenen eylemlerden 19 tanesinin tamamlandığı, 22 eylem ile ilgili çalışmaların devam ettiği, 8 tanesinin başlangıç aşamasında olduğu ve 1 tanesinin başlamadığı görülmüştür. Bu durumda eylem planının tamamlanma oranı % 38'dir.

Eylem sonunda AB tarafından öncelikli olarak belirlenen ve internetten sunulması önerilen 20 temel kamu hizmetinin Türkiye'deki gerçekleşme oranına da yer verilmiştir. Buna göre 20 temel hizmetin 12'si elektronik kanallardan farklı seviyelerde sunulmaya başlanmıştır. 2005 yılı itibarıyla, Türkiye'nin 20 temel kamu hizmeti sunumunda vardığı seviye yüzde 53'tür. 20 temel kamu hizmeti sunumunda 2004 yılı AB 15 eski üye ortalaması yüzde 72, AB toplam 25 (eski ve yeni üyeler) ortalaması ise yüzde 65'tir.¹⁶²

E-Dönüşüm Projesi belirlediği eylemlerin hayata geçirilmesi bakımından yeterli düzeyde olmasa da, AB tarafından belirlenen 20 temel kamu hizmetini internet üzerinden sunumu bakımından daha iyi bir durumda olduğunu gösteriyor. Çünkü kendi içinde tamamlanma oranı % 38 iken AB 20 temel hizmeti bakımından tamamlanma oranı neredeyse bir buçuk katıdır (% 53).

¹⁶¹ DPT, **E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı...**, s. 1.

¹⁶² DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, DPT, Ankara, 2005, s. 13.

VI. E-DEVLET POLİTİKASININ OLGUNLUK DÖNEMİ: BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİ VE EYLEM PLANI HAZIRLANMASI (2006-2010)

Bilgi Toplumu Stratejisi ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem planının hazırlanıp uygulanması e-devlet politikası kapsamındaki çalışmaların son halkasıdır. Adı geçen belge ve onun eki eylem planı içerdiği başlıklar, e-devlet konusunda öngördüğü yeni hedefler bakımından e-devlet politikasının olgunluk dönemi niteliğindedir. Proje kapsamında ilk kez kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumunun yanı sıra kamu yönetiminde modernizasyondan da bahsedildiği görülmektedir. Bu nedenle de strateji belgesi politika sürecinde ayrı ve önemli bir yere sahiptir. Strateji Belgesinin bir diğer önemi de yerel yönetimlerin e-devlet faaliyetlerine daha fazla yer verecek şekilde ulusal ve kapsamlı bir stratejinin oluşturulmuş olmasından kaynaklanmaktadır. Önceki başlıklarda da görüldüğü gibi bu konudaki proje ve programlarda genellikle yerel yönetimler ayrı tutulmuş ve sadece merkezi yönetime odaklanılmıştır. Bu şekilde sürdürülen politikadaki ilk değişiklik E-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde hazırlanan 2005 Eylem Planı ile gerçekleşmişti. Bilgi Toplumu Stratejisi ve sonraki başlıkta yer vereceğimiz stratejinin eylem planında da bu anlayış değişikliği sürmüştür. Böylece stratejinin eki olarak hazırlanan eylem planının birkaç maddesinde yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarının geliştirilmesinden de bahsedilmiştir. Hem eylem planında yer alan madde sayısı (111)'nin öncekilerden fazla oluşu, hem odaklandığı alanlar hem de yerel yönetimleri daha fazla kapsamaya söz konusu strateji belgesi ve onun eylem planını e-devlet politikasının olgunluk dönemi şeklinde nitelememize neden olmuştur.

A. Bilgi Toplumu Stratejisinin Hazırlanma Süreci ve İçeriği (2004-2006)

E-devlet politikasının en önemli belgelerinden biri olan Bilgi Toplumu Stratejisi bir dizi çalışmadan sonra ortaya çıkmış ve muhtevası bakımından bilgi toplumuna dönüşüm yolunda oldukça önemli hedeflere yer vermiştir.

1. Bilgi Toplumu Stratejisinin Hazırlanma Süreci

Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanmasına ilişkin ilk istek, E-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında hazırlanan Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004'ün Bilgi Toplumu Stratejisi alt başlığında "Bilgi Toplumu Stratejisi"nin hazırlanması şeklinde dile getirilmiştir. Aynı istek E- Dönüşüm Projesi kapsamında hazırlanan 2005 tarihli Eylem Planının aynı başlığı altında tekrar edilmiştir. Dolayısıyla aslında Bilgi Toplumu Stratejisi yeni bir belge ve aynı zamanda yeni bir dönem olmakla birlikte, E-Dönüşüm Türkiye Projesinin de bir parçası görünümündedir.

Adı geçen eylem planlarının ilgili başlıklarında Bilgi Toplumu Stratejisi oluşturulmasındaki amaç şöyle açıklanmıştır: "Bilgi toplumuna geçiş sürecinde e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin, toplumun tüm kesimlerini kapsayarak ulusal fayda ve katma değeri artıracak şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla; bilgi ve iletişim teknolojileri, sosyal dönüşüm, e-Devlet, sanayi ve teknoloji politikaları (Ar-Ge, yenilik sistemleri, vb.) gibi bileşenleri içeren bir Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanacaktır."

Stratejinin oluşturulmasında görevli kuruluş DPT olacak ve en geç 2004'te hazırlanacaktır. Ancak o tarihte tamamlanamamış ve 2005 Eylem Planına da aynı şekilde girmiştir. 2005'te stratejinin oluşturulması hedeflenmiş olsa da bu hedefe yine ulaşılmamış ve eylem planı sonuç raporunda hazırlıkların devam ettiği düzey olarak yer almıştır.

Strateji Belgesinin neden zamanında oluşturulamadığı sorusunun cevabını dönemin e-Dönüşüm Türkiye Projesi İcra Kurulu üyesi ve Başbakan Başmüşaviri Fikret Nesip Üçcan ayrıntılı şekilde açıklamıştır. Ona göre;¹⁶³ DPT Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Stratejisinin oluşturulması işinin danışmanlık hizmet alımı ile yapılmasını öngörmüş ve bütçeye bu işin ihalesi için 2.000.000 ABD doları ödenek koymuştur. Böylece konu E-Dönüşüm Türkiye Projesi İcra Kurulu'nun 12 Şubat 2004 tarihli toplantısında gündeme gelmiştir. Ancak İcra Kurulu'nun bazı üyeleri, 'bir milletin kendi geleceği ile ilgili öngörü ve hedefleri' içeren strateji belgesinin danışmanlık yolu ile yabancılara hazırlatılmasına karşı çıkmış; bunun yerine projenin uygulaması sürecinde danışmanlık hizmeti alınmasını önermiştir. Öneri Kurulun

¹⁶³ F. N. Üçcan, **a.g.e.**, s. 37-41.

bakan üyelerince de doğru görülmüş ve strateji belgesinin hazırlanmasında gönüllü olarak talip olan Türkiye Bilişim Derneği (TBD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV)'na bu görevi tevdi etmiştir. Koordinasyon görevi ise DPT'de olacaktır. Bu strateji belgesinin hazırlanması için gerekli ihale süreci zaman darlığı vb. bazı gerekçelerle itiraza konu olmuş ve strateji belgesinin iki ay içinde TBV tarafından yapılması kararlaştırılmıştır.

TBV belirtilen sürede Türkiye Bilişim Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜBİSAD) ve TBD'nin yardımıyla strateji belgesini tamamlamıştır. Hedef, 10 yıl içinde yani 2015'e kadar dünyanın 15. büyük bilgi ekonomisi ülkesi olmaktır. Bu şekilde hazırlanan "Bilgi Toplumu Stratejisi" E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu'nun 13 Mayıs 2004'teki toplantısında tartışmaya açılmış ve DPT'nin itirazlarına maruz kalmıştır. Gerekçe; belirtilen sürede bu konuda dünyanın 15. ülkesi olmanın kolay olmadığı ve altyapı ile teçhizat dökümünün belirlenmeden stratejinin hazırlanmasının mümkün olamayacağı şeklindedir. DPT'nin itirazları Kurulda kabul edilmiş ve yeni Bilgi Toplumu Stratejisinin danışmanlık yoluyla yapılması kararı alınmıştır. Bunun üzerine TBV başkanı sonraki bir tarihte bu konu ile ilgili olarak yaptığı açıklamada şunları söylemiştir: Biz iyi bir rapor hazırladık ancak DPT farklı gerekçelerle karşı çıkarak raporun ilgili makamlarda reddedilmesini sağlamıştır. Çünkü ulusal raporumuzun yabancılara hazırlanması isteği ortaya konulmuştur. Oysa yabancılardan bir buçuk yılda hazırladıkları raporu biz iki ayda tamamlamıştık.

TBV başkanının sitem içeren bir dille hakkında konuştuğu raporun, ilgili makamlarda kabul edilmediği, ancak harcanan emeğin rafa kalkmasının yazık olacağı düşüncesi ile bu çalışmanın üzerinde DPT üyeleri ile biraz daha durularak "Bilgi Topluma Dönüşüm Politikası" belgesi olarak kabul edilmesi önerilmiştir. Öneri İcra Kurulu'nun 10 Haziran 2004 tarih ve 4 sayılı kararı ile hükme bağlanmıştır.

Diğer taraftan, "Bilgi Toplumu Stratejisi"nin ihale yoluyla yaptırılması için DPT 19 Kasım 2004 tarihinde süreci başlatmış, yapılan çalışma ve hazırlıklar uzun zaman sürmüş ve danışmanlık hizmet alımına ilişkin sözleşme DPT ile Peppers&Rogers Group adlı şirket arasında ancak 16.5.2005 tarihinde imzalanmıştır. Strateji Belgesi hazırlanması ihalesini kazanan danışmanlık firması, hazırladığı taslakla ilgili olarak E-Dönüşüm Türkiye İcra Kuruluna ilki 25 Ocak 2006 ikincisi de

30 Mart 2006 olmak üzere iki sunum yapmıştır. İmza tarihinden itibaren altı ay içinde tamamlanması gereken “Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)” belirtilen süreden sekiz ay sonra tamamlanabilmiştir.

“Bilgi Toplumu Stratejisi” ve onun ek'i olan “Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı” yukarıda yer verilen uzun ve ayrıntılı süreçten sonra 11.07.2006 tarih ve 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı'yla onaylanmış ardından Resmi Gazetenin 28.07.2006 tarih ve 26242 sayılı nüshasında yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.¹⁶⁴ Tıpkı E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planında olduğu gibi Bilgi Toplumu Stratejisinin kabul ve ilanı da Yüksek Planlama Kurulu tarafından olmuştur.

2. Bilgi Toplumu Stratejisinin İçeriği

Bilgi Toplumu Stratejisinde; toplumun temel öğelerini meydana getiren vatandaşlar, kamu sektörü ve işletmeler ile bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün şimdiki durumları ve Türkiye'nin 2010 yılında bilgi toplumuna dönüşüm kapasitesi değerlendirilmiştir. Belirlenen stratejik öncelikler kapsamında 2010 yılı için hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için atılması gereken adımlar tespit edilmiştir. Buna ek olarak, Bilgi Toplumu Stratejisi TÜBİTAK tarafından yürütülen Vizyon 2023 çalışmaları ve Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun kararları esas alınarak araştırma geliştirme ve yenilikçilik stratejileri ile de bütünleşmiş ve stratejinin bütünlüğü sağlanmıştır. Ayrıca belirlenen, stratejinin uygulanmasını güçlendirecek yapılar, uygulamanın takibi ve değerlendirilmesi amacıyla, ölçümleme kıstasları ve yöntemi oluşturulmuştur.¹⁶⁵

Bilgi Toplumu Stratejisi ve eki Eylem Planı; vatandaşlar, kamu kesimi, iş dünyası, sivil toplum kuruluşları, kısacası toplumun tamamı için takip eden 5 yıllık dönemde temel referans belgesi olacak ve gelecekte bu alanda yürütülecek çalışmalara da yol gösterici olacak şekilde bir hedefle hazırlanmıştır.

¹⁶⁴ DPT, **a.g.e**, s. 2.

¹⁶⁵ **A.g.e**, s. 2.

Bilgi Toplumu Stratejisinde Türkiye'nin stratejik öncelikleri 7 madde halinde sayılmıştır. Bunlar;¹⁶⁶

1. Sosyal Dönüşüm,
2. Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü,
3. Kamu Yönetiminde Modernizasyon,
4. Bilgi ve İşlem Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu,
5. Küresel Rekabetçi Bilgi Sektörü,
6. Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri,
7. ile Ar-ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesidir.

Bilgi Toplumu Stratejisinin 2010 yılı hedefleri ayrıntılı bir liste halinde sıralanmıştır. Hedeflerdeki ortak özellik belirlenen alanlarda e-dönüşüm kapasitesinin artırılmasına odaklanılmış olmasıdır. Buna göre;

Sosyal dönüşüm hedefi kapsamında yapılacak çalışmalar: ¹⁶⁷ Sosyal Dönüşümün hedefi toplumun belirli (öğrenci, asker, gençler, işsizler, vb.) kesimlerini bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım bilgisi ile donatmak ve bu amaçla bir sosyal dönüşüm gerçekleştirmek olarak belirlenmiştir. Bu hedef çerçevesinde internet kullanımının oldukça yaygınlaştırılması, gündelik hayatın bir parçası haline getirilmesi ve internet kullanımını engelleyen güvenlik endişesinin aşılması amaçlanmaktadır.

Belirlenen strateji çerçevesinde, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının bireylerin gündelik yaşamlarının bir parçası haline getirilerek bu teknolojilerin etkin kullanımıyla ekonomik ve sosyal yararın artırılması ve 2010 yılında İnternet kullanım oranının % 50'nin üzerine çıkarılması öngörülmüştür.

Etkin kullanım için öncelikli grup olarak seçilen öğrenci, çalışan ve işsizlerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım yetkinliklerinin geliştirilmesi, e-iş olanaklarını da kapsamak üzere bireysel gelişimlerinin sağlanması temel işlerdendir. Böylece bunların Bilgi Toplumu Stratejisinin arz yönlü politikaları ile geliştirilecek olan e-devlet, e-eğitim, e-sağlık, e-bankacılık, e-alışveriş gibi çevrimiçi hizmetlerden yararlanmaları beklenmektedir.

Bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerine erişiminin artırılması amacı doğrultusunda eylemler belirlenecek, bilgisayar sahipliği ve geniş bant İnternet

¹⁶⁶ A.g.e, s. 22.

¹⁶⁷ A.g.e, s. 21-23.

erişim maliyetinin uygun seviyelere indirilmesi için gerekli tedbirler alınacak ve evlerde bilgisayar sahipliği ve İnternete erişim oranları artırılacaktır.

Kamu İnternet erişim merkezleri oluşturularak, çeşitli nedenlerle evlerinde bu teknolojilere sahip olamayan kişilere internete erişim imkânı sağlanması planlanmıştır.

Bireylerin bu teknolojileri kullanmaları önünde önemli bir engel oluşturan güvenlik kaygısının giderilmesi ve güvenli bir internet ortamının oluşturulması için gerekli tedbirler alınarak internetin kullanımın artırılması doğrultusunda isteklendirme üzerinde durulacaktır.

Tablo 4 . Bilgi Toplumu Stratejisi 2010 Yılı Sosyal Dönüşüm Hedefleri

Temel Göstergeler*	Mevcut Durum (%)	Hedef (2010) (%)
İnternet Kullanıcısı Bireyler	14	51
- Öğrenciler	53	96
- Çalışanlar	17	77
- İşsizler	21	56
Genişbant İnternet Abone Yoğunluğu	2	12,5
Eğitim Amaçlı İnternet Kullanan alışanlar ve İşsizler	1,2	39
Eğitim Amaçlı İnternet Kullanan Öğrenciler	34	78
Çevrimiçi Bankacılık Yapan Bireyler	2,1	33
Çevrimiçi Alışveriş Yapan Bireyler	2,2	30
E-devlet Hizmetlerini Kullanan Bireyler	5,9	35
İnternete Bağlı Bilgisayar Bulunan Haneler	7	48
KİEM'den İnternete Erişen Bireyler	0,2	5,1
Güvenlik Problemi Yaşayan Kullanıcılar	24	24

*(16-74 yaş için.)

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, s. 24.

Yukarıdaki tablo Bilgi Toplumu Stratejisinin Sosyal Dönüşüm hedefi kapsamında yapılacakları ayrıntılı olarak göstermektedir. Tabloya bakıldığında en çok internet kullanımı ve internetin nasıl yaygınlaştırılacağı üzerinde durulduğu görölmektedir. Bilgisayar ve onun kullanım bilgisinin yalnızca bir madde olarak yer almış olması yeterli değildir. Zira yeterli bilgisayar ve internet eğitimi birlikte ele alınması gereken konular arasındadır.

*Vatandaş odaklı hizmet dönüşümü hedefi ve yapılacak alışmalar:*¹⁶⁸

Vatandaşlar elektronik kamu hizmetlerine, 7 gün, 24 saat ve istedikleri kanaldan ulaşabileceklerdir.

¹⁶⁸ A.g.e., s. 30.

2010 yılında kamu hizmetlerinin yüzde 70'i elektronik ortamlarda sunulur duruma gelecek; elektronik kamu hizmetlerinin kullanımında en az yüzde 80 vatandaş memnuniyeti sağlanacaktır.

2010'da her üç kamu işleminden birisi elektronik kanallardan yapılacaktır.

Vatandaş ve işletmeler elektronik kamu hizmetlerine tek bir noktadan, yani e-devlet kapısından ulaşabileceklerdir.

Vatandaş odaklı hizmet dönüşümü ile kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla elektronik ortamda etkin olarak sunulması, bu süreçte hizmetten yararlananların tercih ve ihtiyaçlarının göz önüne alınması ve böylece elektronik kamu hizmetlerine erişim ve kullanım oranları ile alınan hizmetlerden hissedilen memnuniyetin artırılması hedeflenmektedir.

Bu kapsamda yapılacak işler şunlardır: Elektronik kanallardan sunulan hizmetlerin sayısı ve gelişmişlik düzeyleri, sunulan hizmetlerin kullanımı ve bu kanallardan verilen hizmetlerde memnuniyet oranı artırılabacaktır.

Bu çerçevede 2010 yılında, elektronik ortamda sunulmaya imkân veren tüm kamu hizmetlerinin yüzde 70'i gelişmişlik düzeyleri de iyileştirilerek elektronik ortama aktarılmış olacaktır. Hizmetlerin elektronik ortama taşınmasında, fayda-maliyet oranları göz önünde bulundurulacak, kullanımı yoğun ve getirisi yüksek kamu hizmetlerine öncelik verilerek, kamusal kaynakların etkin kullanımı sağlanacaktır.

2010 yılında vatandaş ve işletmeler tarafından yapılan her üç kamu işleminden birinin elektronik kanallardan yaptırılması planlanmaktadır.

Kamu hizmetlerinin gerektirdiği iş süreçleri, vatandaşların ihtiyaçları doğrultusunda yeniden düzenlenecektir. Ayrıca elektronik kamu hizmetlerinde hizmetten yararlananların memnuniyetinin 2010 yılında yüzde 80 seviyelerine yükseltilmesi hedeflenmektedir. Aşağıdaki tablo bu konudaki mevcut durum ve 2010 yılı hedeflerine yer vermektedir.

Tablo 5. Bilgi Toplumu Stratejisi 2010 Yılı Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü Hedefleri

Temel Göstergeler	Mevcut Durum (%)	Hedef 2010 (%)
Hizmet Seviyesi		
Elektronik kanallar üzerinden sunulan hizmet yüzdesi	Ölçülmemektedir	70
AB 20 temel hizmetinde ulaşılan seviye	53	100
Hizmet Kullanımı		
Elektronik kanallardan gerçekleşen işlemlerin yüzdesi	Ölçülmemektedir	33
Kullanıcı Memnuniyeti		
e-Hizmetler kullanıcı memnuniyeti endeksi	Ölçülmemektedir	80

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, s. 31

Kamu yönetiminde modernizasyon hedefi ve yapılacaklar: Bilindiği gibi bu başlık e-devlet politikasını oluşturan belgeler içinde ilk kez Bilgi Toplumu Stratejisinde yer almıştır. Daha önceki program ve projelerde, “e-devlet”, “kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması”, “Kamu Yönetimi Reformu” gibi başlıklar dikkati çekerken burada doğrudan “kamu yönetiminde modernizasyon”dan bahsedilmektedir.

Yeni hazırlanan Bilgi Toplumu Stratejisi belgesinde ayrı ve yeni bir başlık olarak kabul edilen Kamu Yönetiminde Modernizasyon konusunda önemli hedefler konulmuştur. Bunlar;¹⁶⁹

Kamu yönetiminde modernizasyonun sağlanması amacına dönük faaliyetler, bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenecek bunu sonucunda bütün kamu iş süreçlerinde verimlilik ve buna paralel olarak kamu hizmetlerinden duyulan vatandaş memnuniyeti yükseltilecektir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminin modernizasyonu için etkin bir araç olarak kullanılmasında, uygulanacak projelerin başarı seviyesi de hedeflenen amaçlara erişilmesinde kritik öneme sahiptir. Bu nedenle, projelerin vatandaşların talep ve ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi için kurumlarda proje yönetimi yetkinliği arttırılacaktır.

Bu çerçevede; kamunun cari giderlerinde büyük tasarruf sağlanacak ve gelirleri arttırılacak, bilginin doğru kullanımı sayesinde karar süreçleri etkin hale getirilecek, genel kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin seviyesi çoğaltılacak ve bu konudaki projelerin uygulanmasındaki başarı oranını yükseltecektir.

¹⁶⁹ A.g.e., s. 33-34.

Bu stratejik önceliklerin uygulanması neticesinde 2010 yılında kamu cari giderlerinden yıllık bazda % 9 tasarruf sağlanması öngörülmektedir. Bu tasarrufun önemli bir bölümünün, e-ihale sisteminin uygulamaya konulması ve 2010 yılında kamu ihalelerinin % 90'nın elektronik ortamda sunulmasından kaynaklanması beklenmektedir.

Yaratılacak tasarrufun diğer bölümünün ise elektronik ortamlarda yürütülen ve arka-ofis süreçleri ile desteklenen etkin hizmet sunumundan sağlanması umulmaktadır. Bu kapsamda, 2010 yılında çevrimiçi olarak sunulabilecek kamu hizmetlerinin tamamının arka-ofis süreçlerinde gerekli iyileştirmeler yapılarak elektronik ortamlara aktarılmış olacaktır. Aşağıdaki tablo kamu yönetiminde modernizasyon başlığı altında yapılacakları mevcut durumla karşılaştırmalı olarak göstermektedir.

Tablo 6. Bilgi Toplumu Stratejisi 2010 Yılı Kamu Yönetiminde Modernizasyon Hedefleri

Temel Göstergeler	Mevcut Durum (%)	Hedef 2010 (%)
Kamu Yönetiminde Verimlilik		
Yıllık kamu cari giderlerinde sağlanacak tasarruf	-	9
Elektronik ortamda yapılan kamu alımları yüzdesi	-	90
Çevrimiçi arka-ofis süreçlerine sahip kamu hizmetlerinin oranı	Ölçülmemektedir	100
Bütçe içinde ve zamanında tamamlanan proje yüzdesi	Ölçülmemektedir	90

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010**, s. 35

*Bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzu hedefi ve yapılacak çalışmalar:*¹⁷⁰ Bu başlık altında hedef; işletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri yolu ile rekabet avantajı sağlayabilmektir. Diğer hedefler ise; KOBİ'lerin tamamına yakınının en az bir bilgisayar sahibi yapabilmek, işletmelerin % 70'ini geniş bant internet erişimine kavuşturmak ve yıllık ticaretin en az % 15'ini e-ticaret olarak yapabilmektir. Söz konusu hedefleri gerçekleştirmek üzere işletmeler, bu teknolojilerin kullanımı konusunda bilinçlendirilecek, işletmelerin BİT vasıtasıyla bilgiye erişimi kolaylaştırılacaktır.

Bilgi Toplumu Stratejisinde yer alan son üç alan daha çok bilgi ve iletişim teknolojilerinin işletmelerce üretimi boyutu ile ilgilidir. Yani özel sektörü daha fazla ilgilendirmektedir. Söz konusu strateji başlıkları ve hedefleri özetle aşağıdaki gibidir.

¹⁷⁰ A.g.e., s. 26-27.

Küresel rekabetçi bilgi sektörü hedefi çerçevesinde amaç; bu alanda küresel bir aktör haline gelebilmektir. Bu hedefi gerçekleştirmek için bu sektörde çalışan bireylerin bilgi birikimlerinin artırılması planlanmıştır. *Rekabetçi, yaygın, ucuz iletişim altyapı ve hizmetleri* hedefi kapsamında herkesin ucuz, yüksek hız ve kalitede geniş bant internet bağlantısı ile donatılması temel amaçtır. *Ar-Ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesi başlığındaki hedef* ise, pazar taleplerine uygun mal ve hizmet üretimini gerçekleştirebilen, bu şekilde rekabet gücü artırılan ve dünya hâsılasından daha yüksek pay alan bir yapı kurmaktır.¹⁷¹

B. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)

Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı, strateji belgesinin uygulamada kalacağı süre boyunca varılmak istenen hedef ve amaçların fiile dönüşmesi için yapılması gereken proje ve çalışmaları içermektedir. Eylem planının başlıkları Bilgi Stratejisindeki sıra düzenle aynı formada ve onlara paralel olacak şekilde düzenlenmiştir.

Eylem planı belirlenen, Bilgi Toplumu Stratejisinin üç aşamada uygulanması öngörülmüştür. Birinci aşama; 2006-2007 dönemi olup, projenin altyapı hazırlıkları yapılacaktır. İkinci aşaması; 2007-2008 yıllarını kapsayacaktır. Bu dönemde bilgi toplumuna dönüşümü sağlayacak temel eylemlerin uygulanmaya geçirilmesine çalışılacaktır. Sonuncusu ise 2009-2010 dönemi olup, stratejinin ve onun eylemlerine ilişkin çalışmaların sonuçlandığı, bu kapsamdaki ilerlemenin belirlemeye başladığı aşamadır.¹⁷²

Bu çerçevede hazırlanan Eylem Planının;
Sosyal Dönüşüm başlığı altında 14,
Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü başlığı altında 41,
Kamu Yönetiminde Modernizasyon başlığı altında 21,
Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu başlığı altında 12,
Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü başlığı altında 13,
Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri 7,

¹⁷¹ A.g.e, s. 37-42.

¹⁷² DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)**, DPT, Ankara, s. 4-5.

Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi başlığı altında 3 olmak üzere toplam 111 eylem belirlenmiştir. Eylemlerden 60'tanesinin 2006'da, 39 tanesinin 2007'de, 11 tanesinin 2008'de, 1 tanesinin 2009'da tamamlanması öngörülmüştür.¹⁷³

Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü başlığı altında öngörülen eylemlerden en önemlileri şöyledir:¹⁷⁴

Kamu internet sitelerinin görsel, içerik, güvenlik vb. yönlerden standart hale getirilmesi ve özürllülerin kamu internet sitelerini kolaylıkla kullanabilmesi amaçlanmıştır. Bu hedefin hayata geçmesi farklı görsel yapılara, mükerrer içeriklere, güvenlik bakımından sorunlu olan kamu internet sitelerine olumlu bir katkı sağlayacaktır. Özürllülerin kamu internet sitelerini kullanabilmesi de e-devletin yaygınlaşması açısından önemli bir hedeftir.

Vatandaş odaklı kamu sunumu kapsamında kamu internet sitelerini kullananların memnuniyeti endeksi oluşturulacak ve vatandaş görüşlerinin internet ortamında alınması sağlanacaktır. Eylem çerçevesinde hedeflenen bu iki amaç da e-devlet politikasını hayata geçiren kamu kurumlarının en önemli eksiği görünümündeydi. Bunların eylem planlarında hedef olarak yer almış olması, gerçek anlamda e-devlet memnuniyet düzeyi hakkında da ilgilenenlere bilgi verilebilecektir.

Kamu hizmeti dökümü eylemi, her kamu kurumu tarafından sunulan hizmet kaleminin sayısı, bu hizmetlerin kaç basamaktan oluştuğu ve kaç hizmet basamağının gereksiz olduğu ve hangilerinin elektronik ortamda yapılabileceğini tespit etmeyi hedeflemektedir.¹⁷⁵ Bu eylemin önemi kamu kurumlarının hizmet kalemlerinin çoğunun gereksiz olduğu, aynı zamanda hizmet kalemlerindeki basamakların ve atılması gereken imzaların aslında gerekenden fazla olduğunun görülecek olmasıdır.

Vatandaş odaklı hizmet dönüşümü başlığı altında öngörülen diğer eylemlerin büyük bir bölümü, kamu kurumlarının (sağlık, ulaşım, trafik, nüfus, askerlik, tapu, noter, tarım, vergi vb.) sunduğu kamu hizmetlerinin vatandaş

¹⁷³ DPT, **Bil. Top. Str. Eylem Planı**, s. 41.

¹⁷⁴ **A.g.e.**, s. 15-27.

¹⁷⁵ Bu konuda Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı bir çalışma yapmaktadır. 2010 yılı Mart ayı içerisinde başkanlık ile bu konuda bilgi sahibi olmak üzere bir görüşme yapılmıştır. Görüşmede İdareyi Geliştirme ve iki uzman yer almıştır. Konu hakkında bizi bilgilendiren ilgililer bir taraftan çalışmaların yapıldığı diğer taraftan da kamu kurumlarının eski kurumsal geleneklerinde ısrar ettiklerine dikkat çekmiştir. Bu görüşmeden İdareyi Geliştirme Başkanlığının bu konudaki eylemin istenilen düzeyde başarı sağlayacağından emin olmadığı izlenimi edinilmiştir.

menfaatleri doğrultusunda yeniden ele alınıp, internet üzerinden verilebilmesini hedeflemektedir.

Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü başlığı altında yerel yönetimler için de 3 adet eylem belirlenmiştir. Bunlar Yerel Yönetimlerde Performans Ölçümlemesi, Yerel Yönetim Hizmetlerinde Dönüşüm ve Yerel e-Demokrasi Programıdır. Bu çerçevede yerel yönetimlerin uyguladıkları İLEMOD, Yerel-Net ve Yerel Bilgi gibi e-devlet çalışmaları arasında bütünleşme sağlanacak, belediyelerin performansını ölçmeyi amaçlayan BEPER bütün belediyeleri kapsayacak şekilde yaygınlaştırılacak ve diğer yerel yönetim projeleri arasında bilgi paylaşımı sağlanmaya çalışılacaktır. Yerel Yönetim Hizmetlerinde Dönüşüm eylemi altında vatandaşların taleplerinin elektronik ortamda alınmaya çalışılacak, yerel yönetimler ve merkezi yönetim arasında elektronik ortamda veri alış verişi yapılması sağlanacaktır. Yerel E-Demokrasi adlı eylemde ise, e-demokrasinin yaygınlaştırılması, elektronik anketlerin yapılabilmesi ve vatandaş ile yerel yönetim iletişiminin bu yolla arttırılması hedeflenmektedir.

Kamu Yönetiminde Modernizasyon başlığı altında yapılması öngörülen önemli eylemler ana hatları ile şöyledir:¹⁷⁶

Kurumsal Yapının Güçlendirilmesi eylemi altında; E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun yapısı bakanların katılımı ile güçlendirilecek, Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü kurulacak, Başbakanlık bünyesinde kurulması öngörülen Kamu Yönetimini Geliştirme Genel Müdürlüğünün yapısı tamamlanacak, Dönüşüm Liderleri Kurulu oluşturulacak, Stratejinin yerel düzeyde koordinasyonu için İçişleri Bakanlığı-Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü bünyesinde bir birim kurulacak, strateji ve uygulama arasındaki koordinasyonu Dönüşüm Liderleri Kurulu sağlayacak, mükerrerliği önlemek ve stratejinin etkinliğini arttırmak üzere bilgi işlem merkezleri tek çatı altında birleştirilecektir. Bugünden bakıldığında öngörülen eylemlerin bir bölümünün hayata geçtiği görülmektedir (E-Dönüşüm İcra Kurulunun yapısının güçlendirilmesi, Dönüşüm Liderleri Kurulu oluşturulması gibi). Bazıları ile ilgili çalışma ise devam etmektedir (Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü ile ilgili bir yasa tasarısı hazırlanmıştır). Bazılarında da hiçbir gelişme olmamıştır.

¹⁷⁶ DPT, **Bil. Top. Stratejisi Eylem Planı**, s. 28-33.

Kamu Yönetiminde Modernizasyon kapsamında öngörülen diğer eylemler ise şöyledir: Kamu kurumlarına bu konudaki çalışmaları ile ilgili olarak karne verilmesi, ortak bir çağrı merkezi kurulması, kamu güvenli ağı kurulması, e-devlet kapısı hizmetlerinin yaygınlaştırılması, ortak hizmetlerin oluşturulması, kamuda açık kaynak kodlu yazılımın kullanılması, elektronik kamu satın alım sistemi kurulması, birlikte çalışılabilirlik esasları belirlenmesi, il envanter sisteminin geliştirilmesi, e-imza kullanımının arttırılması, kamu personel mevzuatının bilgi toplumu stratejisi doğrultusunda yeniden düzenlenmesi ve Bilgi güvenliği ile ilgili yasal düzenlemelerin yapılmasıdır.

C. Bilgi Toplumu Stratejisinin Mali Boyutu

Kamu Yönetiminde dönüşüm kapsamında yapılan bütün bu çalışmaların elbette bir maliyeti bir parasal karşılığı bulunmaktadır. Çünkü Türkiye'nin her alanda bilgi toplumuna evrilmesi ve elektronik dönüşümü için gerekli teknolojik altyapının sağlanması yönünde yatırım yapılması gerekmektedir. E-dönüşümün başladığı 2000'li yılların başından beri bu amaçla ne kadar yatırım yapıldığı ve bunun parasal karşılığı tam olarak bilinmemekle birlikte kamu kurumları tarafından bilgi teknolojilerine yıllar itibariyle yapılan harcamaların miktarında bir artış olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda Türkiye'nin 2002-2008 yılları arasında bilgi ve iletişim teknolojilerine yaptığı harcama miktarları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde 2003 yılına kadar kamu bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) yatırımları ve buna ayrılan bütçede katlamalı bir artış görülmektedir. 2003'te BİT proje ve yatırımlarda doruk noktasına ulaşılmış ve o yıldan itibaren de aşağıya doğru azalan ama yine de 2003'e göre yüksek seyreden bir kamu yatırımı söz konusudur.

Tablo 7. Yıllar İtibariyle Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları (2002-2008)

Yıl	Proje Sayısı	2008 Yılı Fiyatlarıyla Ödenek (Milyon TL)	Değişim (%)
2002	203	402	-
2003	204	484	+20
2004	211	556	+15
2005	200	804	+45
2006	203	908	+13
2007	237	858	-5
2008	271	815	-5

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Dairesi**, Yatırım Programları (www.bilgitoplumu.org),
(Erişim Tarihi: 12.04.2009).

Aşağıdaki tablo ve rakamlar ise, 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında belirlenen eylem başlıklarına ve bu eylem başlıklarına tahsis edilen ödenekler hakkında bilgi vermektedir. İlk tablo 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi doğrultusunda belirlenen öncelikler ve bu öncelikler kapsamında ortaya konulan eylem adedinin tahmini maliyetine yer vermektedir. Tabloda en fazla ödeneğin vatandaş odaklı hizmet dönüşümüne ayrıldığı görülmektedir. Vatandaş odaklı hizmet dönüşümünün amacı kamu yönetiminde etkin, şeffaf katılımcı bir yapı oluşturmak, bu amaçla kamu hizmetlerini elektronik ortama taşımak, kamu hizmetlerinin kalitesini yükseltmektir. Aynı zamanda vatandaşların kamusal işlemleri elektronik ortamda daha fazla yapmaları teşvik edilmektedir. İkinci büyük kaynak sosyal dönüşüme hedefi için ayrılmıştır. Rekabetçi yaygın ve ucuz iletişim alt yapı ve hizmetleri en fazla ödenek ayrılan üçüncü büyük stratejik önceliği oluşturmaktadır. Onu da kamu yönetiminde modernizasyon izlemektedir.

Tablo 8. Bilgi Toplumu Stratejisi Öncelikli Eylem Sayısı ve Bunların Maliyet Kalemleri

Stratejik Öncelik	Eylem Sayısı	Maliyet (YTL)	Yüzde Pay
Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü	41	787.889.641	27
Sosyal Dönüşüm	14	575.240.010	20
Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri	7	401.680.000	14
Kamu Yönetiminde Modernizasyon	21	385.003.086	13
Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü	13	297.982.431	10
BİT'in İş Dünyasına Nüfuzu	12	268.102.707	9
Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi	3	168.486.221	6
Toplam	111	2.884.384.096	100

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 2006-2010**, s. 41.

Aşağıdaki diğer tablo, Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında belirlenen eylemlerin başlangıç yılı, sayısı ve bu eylemlerin maliyeti hakkında bilgi vermektedir. En fazla eylem başlangıcı 2006’da olmasına karşın en fazla kaynak 2007’deki eylemler için ayrılmıştır.

Tablo 9. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylemlerinin Başlama Yılları ve Bunların Maliyet Kalemleri

Yıl	Eylem Sayısı	Maliyet (YTL)
2006	60	192.908.002
2007	39	1.500.675.192
2008	11	672.208.548
2009	1	285.833.368
2010	0	232.758.985
Toplam	111	2.884.384.096

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 2006-2010**, s. 41.

Aşağıdaki tabloda ise Bilgi Toplumu Stratejisi maliyet kalemlerine yer verilmiştir. Tabloda mali kaynak bakımından aslan payını bilgi işlem teknolojilerinin omurgasını oluşturan donanım ve yazılım harcamaları almıştır.

Tablo 10. Bilgi Toplumu Stratejisi Maliyet Kalemleri Dağılımı

Maliyet Kalemi	Maliyet (YTL)	Yüzde Pay
Danışmanlık	91.712.105	3
Eğitim	196.236.327	7
Etüd / Fizibilite	27.639.907	1
Yazılım	455.709.047	16
Donanım	578.551.158	20
Ağ Altyapısı	131.733.319	5
Diğer	1.402.802.233	49
Toplam	2.884.384.096	100

Kaynak: DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 2006-2010**, s. 42.

D. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı Değerlendirme Raporları

Bilgi Toplumu Stratejisinin belirlenen eylemler çerçevesinde uygulanmaya konulmasının ardından belirli aralıklarla uygulamanın ilerleyişini görmeye dönük 5 adet değerlendirme raporu yayınlanmıştır.

Raporların birincisi Mayıs 2008’de sonuncusu da Mart 2010’da yayınlanmıştır.

Raporlarda genellikle uygulamanın seyri hakkında bir özet yapıldıktan sonra, tek tek başlıklar ve başlıkların içerdiği eylemlere yer verilmektedir. Her bir eylem için o rapor dönemi içerisinde meydana gelen gelişmeler önce ana hatları ile açıklanmakta ardından o başlığa ilişkin genel değerlendirme yapılmaktadır.

Mart 2010’da hazırlanan son değerlendirme raporuna göre, Eylem Planı kapsamında öngörülen 111 Eylemden 8 tanesi hiç başlamamış 19 tanesi ise başlangıç düzeyindedir. 62’tanesinin çalışması sürüyor. Sadece 22 tanesi tamamlanmıştır. Eylemlerin tamamlanma yüzdesi 49.65’olup hedeflenen düzeyin yarısına bile ulaşamamıştır. Eylem başlıkları çerçevesinde bakıldığında da farklı bir durumla karşılaşmamaktadır. Örneğin Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü başlığı altında 41 eylem yapılması öngörülmüştür. Geçen dönemde bunların sadece 8 tanesi bitirilebilmiş, 3 tanesi hiç başlamamış, 8 tanesi başlangıç düzeyinde olup, 22 tanesinde de çalışmalar devam ediyor. Aynı şekilde Kamu Yönetiminde Modernizasyon başlığı altında 21 eylem yapılması planlanmış, bunlardan 2 tanesi hiç başlamamış, 5 tanesi başlangıç düzeyinde, 14 tanesinde çalışmalar devam ediyor. Kamu yönetiminde modernizasyon başlığı altında henüz tamamlanabilmiş eylem yoktur.

Bütün bu veriler dikkate alındığında Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması süreci ile ilgili bir başarıdan söz etmek oldukça güçtür. Geçen sürede bütünü ile bitmiş eylem sayısına bakıldığında hepsinin hayata geçmesi için bu kadar daha zamana ihtiyaç olduğu gibi bir sonuç kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Ayrıca geçen proje ve programlarda uyumu hedeflenen E-Avrupa Programlarının 3 yıl geriden takip edildiği gibi bir değerlendirmeye yer vermiştik, burada aynı hızla devam etmesi halinde eylemlerin bitmesi için gerekli diğer dört yılı da kaybedilen 3 yıla eklediğimizde AB programının geriden takip edilmesi zamanı 7 yıla çıkmış olacaktır. Fakat AB’ye üye ülkelerde de E-Avrupa 2010 programına uyum konusunda bir sapma olma ihtimalini de gözden kaçırmamak gerekir.

VII. E-DEVLET POLİTİKASININ ULUSAL KALKINMA PLANLARI, YILLIK VE ORTA VADELİ PROGRAMLARDA YER ALMAYA BAŞLAMASI

E-devlet politikasının Türkiye’deki oluşum sürecinde önemli bir gelişme de politikanın beş yıllık ulusal kalkınma planları ile onların uygulamasını gösteren yıllık programlar ve Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu çerçevesinden hazırlanan orta vadeli programlara da girmiş olmasıdır. Bir politikanın kalkınma planlarında yer alması onun bütün kamu kurum ve kuruluşlarca sahiplenilmesini bir bakıma zorunlu kılmaktadır. Ayrıca planlar takip eden yılları gösteren bir tür eylem olup, bu bakımdan da politika yapıcıların, uygulayıcıların bu sürede neleri yapabilecekleri konusunda fikir sahibi olunmaktadır. E-devlet politikasının hangi plandan itibaren metinlerinde yer aldığı sorusu iki şekilde yanıtlanabilir. Birincisi doğrudan “e-devlet” kavramı (kelime(s)i)leri’nin, diğeri de kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ibarelerinin planlarda yer alması şeklindedir. Birincisinin yani e-devlet kavramının ilk kez ne zaman planlarda yer aldığının yanıtı 2007-2013 yıllarını kapsayan 9. Kalkınma Planıdır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilebilmesi ile ilgili ifadelerin yer aldığı ilk plan ise 2001-2005 yıllarını kapsayan “Uzun Vadeli Strateji ve 8. Beş Yıllık Kalkınma Planıdır”. Bir de kamu örgütlerinde bilgisayar kullanımı ve yaygınlaştırılması ve kullanımın belli bir düzene bağlanma konusu var ki o da 1985-89 yıllarını kapsayan 5. planda ilk kez yer almıştır.

E-devlet politikasının 2006’dan itibaren yıllık programlarda da ifadesini bulduğu görülmektedir. Bilindiği gibi yıllık programlar beş yıllık Ulusal Kalkınma Planlarının yıllar itibari ile uygulanması ve izlenmesini içermektedir. 2006 Yılı Programı aslında 2005 yılında sona eren 8. Kalkınma Planı ile 2007 de başlayan 9. Beş Yıllık Kalkınma Planı arasında yer almaktadır. Yukarıdaki paragrafta da ifade edildiği gibi e-devlet kavram olarak ilk kez 9. Kalkınma Planında yer almaya başlamıştır. Yıllık programlarda ise 2006 da girmeye başladığı görülmektedir.

Orta Vadeli Programlar Türk Kamu Yönetiminde yer almaya başlayan yeni bir uygulamadır. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu gereğince her yıl sonraki iki yılı da kapsayan Orta Vadeli Program hazırlaması zorunludur.¹⁷⁷ Bu

¹⁷⁷ DPT, **Orta Vadeli Program 2011-2013**, DPT, Ankara, 2010, s. 1.

çerçevede 2006-2008 yıllarını kapsayan ilk Orta Vadeli Program 2005'te hazırlanmıştır. Hazırlanan ilk programda e-devlet politikası da yer almaya başlamıştır.

A. Kalkınma Planlarında E-Devlet Politikası

1963 yılından itibaren ülkemizde 5 yıllık kalkınma planları yapılmaya başlanmıştır. O tarihten önce de başka isimler altında orta, uzun vadeli planlar yapılmıştır. Yeni dönemin özelliği düzenli ve kapsamlı plan yapmanın yeni bir politika biçiminde ele alınması, planların hazırlanması, izlenmesi ve değerlendirilmesi için idari yapılanmaların hayata geçirilmesidir. 1963'ten itibaren Türkiye'de toplam 9 adet kalkınma planı yapılmıştır, birincisi 1963-67, sonuncusu da 2007-2013 yıllarını kapsamak üzere hazırlanmıştır.

Daha önce de ifade edildiği gibi e-devlet kavramının kullanıldığı ilk plan 9. Kalkınma Planıdır. İlk dört planda kamu hizmetleri ve kamu yönetiminde reform başlıkları altında kamu yönetimindeki gelişmeler ele alınmış, 5. plandan itibaren kamu örgütlerinde bilgisayar kullanımı, kullanımın belirli bir düzene bağlanması konusu yer almaya başlamıştır. Söz konusu planın “Bilgi İşleme” başlığı altındaki 708. maddede kamu kuruluşlarında bilgisayar kullanımı, verimli tam kapasite çalıştırılması, koordinasyonun sağlanabilmesi için merkezi bir yönetim altında toplatılması yaklaşımının benimsemiş¹⁷⁸ olduğu şeklindeki bir cümleye yer verilmiştir.

Uzun Vadeli Strateji ve 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı adı ile 2001-2005 yıllarını kapsamak üzere hazırlanan dokümanda ilk kez elektronik kamu hizmetlerinden söz edilmiştir. Planın sekizinci bölümünün Bilgi ve İletişim Teknolojileri başlığının amaç ve hedefler alt başlığının; 1238. maddesinde elektronik ticaretin gelişmesi için gerekli teknik ve yasal altyapının hazır hale getirilmesi amacıyla yapılan çalışmaların sürdüğü, 1255. maddesinde elektronik ticaretin gelişimi hakkında bilgi sahibi olunması için istatistikî bilginin toplanması, işlenmesi ve raporlanmasını sağlanacağı, 1256. maddede bilgi güvenliğinin sağlanması için

¹⁷⁸ DPT, **Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1985-1990)**, DPT, Ankara, 1984, s. 160.

uluslararası kural ve standartlar çerçevesinde çalışmaların tamamlanacağı, özellikle elektronik ticareti kolaylaştıracak önlemlerin alınacağı belirtilmiştir.¹⁷⁹

Bilgi ve İletişim Teknolojileri başlığının hukuki ve kurumsal düzenlemeler alt başlığı 1263 ve 1264. maddelerinde de yine elektronik ticaret ile ilgili düzenleme ve kurumsal yapılanmaların hayata geçirileceğinden bahsedilmektedir. 1257. maddede kamu kesiminde bilgi altyapısının kurulması ve buna ilişkin politika belirlenmesi konularının, kamunun bilgi çağındaki yeni rolüne uygun bir yaklaşımla ele alınacağı ve kamunun sahip olduğu bilgilerin topluma, açıklık ve şeffaflık ilkelerine göre ulaştırılacağı açıklanmıştır.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planının Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin Arttırılması bölümünün Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi ve Yeniden Yapılandırılması alt başlığı içinde yer alan 1844. maddede;¹⁸⁰ kurum içerisinde düzenli ve süratli bilgi akışı ile işlemlerde basitliğin sağlanabilmesi ve aynı zamanda kurumlarda kırtasiyeciliği önleme, evrak, dosyalama ve arşivleme sorunlarına köklü çözümler getirilmesi amacıyla her kurumda elektronik bilgi yönetimine önem verileceği yazılmıştır.

Görüldüğü gibi sekizinci planda genellikle elektronik ticaret ile ilgili konular ve bu alanda yapılacak düzenlemeler yer almıştır. Oysa planın hazırlandığı dönemde e-devlet politikasının bütün kamu kurumlarında yaygınlaşması için Kamu-Net çalışmaları başlamış bu konuda bazı toplantı, konferans ve eylemler yapılmıştır. Ama planda bunların hiçbirinden bahsedilmediği gibi e-devlet kavramı da planda hiç yer almıyor.

9. Kalkınma Planı ve E-Devlet Vurgusu (2007-2013): AB Mali Yılına uyum sağlaması için 7 yıllık bir süre baz alınarak hazırlanan 9. Kalkınma Planı aralarında bu çalışmanın kapsamına giren Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Yaygınlaştırılması, Kamu Kesiminde Etkinliğin Arttırılması, Kamu Kesiminde İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi ve e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi gibi önemli başlıklara yer vermektedir. Başlıklar plan öncesi dönem, plan hedef ve

¹⁷⁹ DPT, *Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005*, DPT, Ankara, 2000, s. 129-130.

¹⁸⁰ DPT, *8. Beş Yıllık Kalkınma Planı*, s. 193.

tahminleri ile temel amaçlar ve gelişim eksenleri olmak üzere üç bölümde ayrı ayrı ele alınmıştır.¹⁸¹

Plan Öncesi Dönem adlı bölümün alt başlıklarında Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Yaygınlaştırılması, Kamu Kesiminde İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi ve E-devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi çerçevesinde şu bilgilere yer verilmektedir.

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Yaygınlaştırılması; E-dönüşüm Türkiye Projesinin başlatılmasıyla beraber kamu hizmetleri sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı oranı her geçen gün yaygınlaşmış, vatandaş ve işletmelerin bu teknolojiler konusunda farkındalığı ve hizmet taleplerinde önemli gelişmeler yaşanmıştır. Buna bağlı olarak geniş bant internet abone sayısı 2005 yılı sonu itibarıyla 1.5 milyona yükselmiştir.¹⁸²

*E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi;*¹⁸³

-Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen bireysel e-devlet çalışmaları, 2003'te başlatılan E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile tek çatı altında bir araya getirilmiş ve çalışmaların koordinasyon içinde sürdürülmesi sağlanmıştır. Proje kapsamında ilki 2003-2004 dönemini, diğeri ise 2005 yılını kapsayan iki eylem planı hazırlanmış, e-imza ve bilgi edinme hakkını düzenleyen yasalar yürürlüğe konulmuştur.

-MERNİS Projesi kapsamında tek numaraya dayalı olarak vatandaşların kimlik bilgilerinin tutulduğu bilgi sistemi oluşturulmuş ve tutulan bu bilgiler diğer kamu kurumları ile paylaşılmaya başlanmıştır.

-Vergi ve gümrük alanındaki işlemler büyük ölçüde elektronik ortama aktarılmış ve kullanımı yaygınlaşmaktadır.

-Ulusal Yargı Ağı Projesi ve sosyal sigortalıların işlemlerini içeren e-bildirge gibi e-devlet uygulamaları hayata geçirilmiştir.

-Bütçe hazırlık ve işleyiş sürecini destekleyen Bütçe Yönetim Enformasyon Sistemi kamu kurumları tarafından etkin olarak uygulanmaya devam etmektedir.

¹⁸¹ Resmi Gazete, 9. *Kalkınma Planının (2007-2013) Onaylandığına İlişkin Karar*, TBMM Karar No:877, Karar Tarihi:28.6.2006, Resmi Gazete Sayı (Mükerrer) No: 26215, Tarih: 01.07.2006.

¹⁸² Resmi Gazete, 9. Kalkınma Planı, s. 30.

¹⁸³ Resmi Gazete, 9. Kalkınma Planı, s. 52.

-Kamu yönetiminde e-imza kullanılması için yasal ve idari altyapı tamamlanmış ve e-imza uygulaması başlatılmıştır.

-2005 yılında başlatılan ve amacı kullanıcılara internet ortamında tek noktadan kamu hizmet sunumu sağlamak olan e-devlet kapısı çalışmaları devam etmektedir.

- Türkiye’de AB’nin kabul ettiği 20 temel kamu hizmetinin 12’si elektronik ortamda farklı düzeylerde sunulmaya devam etmektedir.

Kalkınma Planının Hedef ve Tahminleri bölümünde ise anlaşılabacağı üzere yukarıda sayılan konularda gerçekleşmesi beklenen hedef ve tahminlere yer verilmiştir.

*Plan Döneminde Bilgi ve İletişim Altyapısı Hedef ve Beklentileri şöyledir:*¹⁸⁴

-Sabit telefon abone sayısı yoğunluğu 2002’de % 26 iken 2013’te % 25 olması beklenmektedir. 2007-2013 dönemindeki ortalama artışın da %0.6 olarak gerçekleşeceği tahmin edilmektedir.

-Mobil telefon abone yoğunluğu sayısı 2002’de % 60 iken, 2013 beklentisi % 90’dır. 2007-2013 ortalama artışı beklentisi ise % 5 dir.

-Geniş bant internet abone yoğunluğu sayısı 2002’de % 3.5 iken, 2013’te % 20 olması beklenmektedir. 2007-2013 arası dönemdeki artış oranı % 28.3 olarak tahmin edilmektedir.

-İnternet kullanıcı yoğunluğu 2002’de % 20 iken, 2013’te % 60 olacağı tahmin edilmektedir. 2007-2013 dönemi tahmini artış oranı ise, % 17 dir.

Planının Temel Amaçlar ve Gelişim Eksenleri bölümünde yukarıda adı geçen alanlarda yapılacak olanlar sıralanmıştır.

*Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Yaygınlaştırılması kapsamında yapılması öngörülenler şöyledir:*¹⁸⁵

-Bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı geliştirilecek, elektronik haberleşme sektöründe rekabet artırılacak, alternatif altyapı ve hizmetlerin sunumuyla bilgiye etkin, hızlı, güvenli ve uygun fiyatlarla yaygın erişim sağlanmaya çalışılacaktır.

-Elektronik haberleşme hizmetleri üzerindeki yüksek vergi yükü, kademeli olarak makul seviyelere çekilecek ve geniş bant iletişim altyapıları yaygınlaştırılacaktır.

¹⁸⁴ Resmi Gazete, 9. Kalkınma Planı, s. 60.

¹⁸⁵ Resmi Gazete, 9. Kalkınma Planı, s. 76.

-İşletmelerin, vatandaşların ve kurumların bilgi ve iletişim teknolojilerini yaygın kullanımı sağlanacaktır. Bu amaca hizmet etmek amacıyla, hazırlanan Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) kapsamında belirlenen eylemler hayata geçirilecektir.

-Kamunun geniş bant iletişim ihtiyaçları maliyet tasarrufu amacıyla toplulaştırılarak temin edilecektir.

*Kamu Kesiminde İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi.*¹⁸⁶

-Kamu çalışanlarının bilgi ve iletişim teknolojileri farkındalığı ve bu araçları kullanabilme yetenekleri geliştirilecektir.

*E-devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi.*¹⁸⁷

-Kamu hizmetleri ve iş süreçleri hizmetten yararlananların ihtiyaçları doğrultusunda yeniden tasarlanacak, bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde faydalanılacak ve kamu hizmetleri etkin, şeffaf, sürekli, güvenilir tek bir noktadan (kapıdan) ve çeşitli platformlardan bütünleşmiş bir şekilde sunulacaktır.

- E-devlet uygulaması, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında etkin bir araç olarak kullanılacaktır. Mevcut kurumsal yapılar e-devlet uygulamasına uygunlukları bakımından değerlendirilecek ve bu bakımdan güçlendirilecektir. Böylece yerel yönetimler de dâhil olmak üzere, esnek, kaliteli, etkili, hızlı ve birlikte çalışabilme prensiplerine haiz bir şekilde hizmet sunabilen, iyi yönetim ilkelerini benimsemiş bir kamu yönetimi yapısı oluşması konusunda destek olunacaktır.

-Kamu hizmet sunumunda temel bilgi altyapıları oluşturulacak; bu kapsamda tıpkı gerçek kişilerde olduğu gibi tüzel kişiler için de tek numaraya dayalı bilgi, adres ve gayrimenkul bilgi sistemleri geliştirilecektir. Ayrıca gerçek ve tüzel kişilere ait temel bilgilerin ortak veri tabanlarından, önceden belirlenmiş yetki ve sorumluluk ilkeleri bağlamında, ilgili kamu kuruluşları arasında elektronik ortamda etkin paylaşımı sağlanacaktır. Bilgi paylaşımında gizlilik ilkesinin gözetilmesi esas olacaktır.

-Kullanımı yoğun ve getirisi yüksek hizmet alanlarında e-devlet yatırımlarına öncelik verilecektir. Kamu bilgi teknolojileri yatırımlarında belirlenen ortak standartlara riayet edilecek, ortak hizmet sunumu sayesinde mükerrer yatırımlar önlenecek, kamu kaynaklarının etkin kullanımı sağlanacaktır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması için gerekli olan kimlik belirleme,

¹⁸⁶ Resmi Gazete, 9. Kalkınma Planı, s. 96.

¹⁸⁷ Resmi Gazete, 9. Kalkınma Planı, s. 97-98.

elektronik ödeme ve benzeri ortak işlemler tek kapıdan yürütülerek, hizmetlere erişimin kolaylaşması sağlanacak ve iş süreçleri hızlanacaktır.

-Bilgi güvenliğinin sağlanması için yasal düzenlemeler yapılacak, güvenli kamu ağı ve olağanüstü durum merkezi kurulacaktır.

-Kamuda e-imzanın kullanımı yaygınlaştırılacaktır.

-Yerel yönetimler tarafından elektronik ortamda sunulan kamu hizmetleri geliştirilecek, bu hizmetlere ilişkin standartlar oluşturulacak ve bilgi paylaşımı sağlanacaktır.

B. Yıllık Programlarda E-Devlet Politikası

Yıllık programlar kalkınma programlarının yıllar itibari ile uygulanmasını, varsa eksiklerinin tamamlanmasını, ortaya çıkan yeni şartların göz önünde bulundurulmasını sağlayan birer yıllık politika belgeleridir. O belgelerde kalkınma planları içerisinde yer alan bütün konulara yer verilmekte ve o yıl içerisinde ele alınan konularda ne yapılacağı ayrıntılı olarak yazmaktadır. Yıllık programlarda yer verilen herhangi bir politika ilgili olarak önce mevcut durumun değerlendirilmesi, sonra politikanın amaç ve hedefleri en sonunda da politika öncelikleri ve tedbirlere yer verilmektedir.

2006 yılından itibaren inceleme konusu yaptığımız yıllık programlarda E-devlet politikası da benzer bir formda ele alınmıştır. Metinler incelendiğinde 2006 yılındaki yıllık programda E-devlet politikasının “Gelişme Eksenleri” adlı ana bölümünün “Kamuda İyi Yönetişim” başlığı altında e-devlet başlıklı bir madde olarak yer aldığı, 2007’den itibaren ise yine “Gelişme Eksenleri” ana bölümünün “Kamu Hizmetlerinde Kalite ve Etkinliğin Arttırılması” başlığının “E-devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi” alt başlığı altında ele alındığı görülmektedir.

2006 yılındaki Yıllık Programda¹⁸⁸ Kamuda İyi Yönetişim başlığı altında yer verilen e-devlet politikası ile ilgili olarak uygulamaların giderek yaygınlaştığı bir ortamda bireysel uygulamalar yerine, bütünleşik bir yapı içerisinde uygulamaların sunulacağı, böylece kamunun elektronik ortamda sunduğu kamu hizmetleri ile ilgili

¹⁸⁸ DPT, **2006 Yılı Programı**, DPT, Ankara, 1995, s. 127.

mükerrerliklerin ve kaynak israfının önleneyeceği ifade edilmiştir. Aynı başlık altında kurum içi ve kurumlar arası bilgi ve belge paylaşımında birlikte çalışmamaktan kaynaklanan sorunların giderileceği ve gereksiz bürokratik işlemlerin azaltılacağı üzerinde durulmuştur.

2007 yılından itibaren e-devlet politikası yıllık programlar içinde bir madde olarak değil, içinde alt maddeleri olan bir alt başlık olarak yer almaya başlamıştır. O tarihten itibaren konunun yıllık programlar içinde ele alınışı; Gelişme Eksenleri bölümü, Kamu Hizmetlerinde Kalite ve Etkinliğin Arttırılması ana başlığı E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi alt başlığı şeklinde değişmiştir. Bu durum e-devlet politikasının giderek yükselen, bürokrasideki belirli makamlarda daha fazla benimsenen bir hal almasıyla açıklanabilir. Konunun öneminin anlaşılması onun politika metinlerinden daha fazla yer almasını sağlamıştır.

Bu çerçevede incelediğimiz 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 Yıllık Programlarında¹⁸⁹ önce mevcut durumun değerlendirilmesi yapılmış, bir önceki yıl bu konuda yapılan işler isimleri ile kısaca anlatılmış, programın ilgili olduğu yıl için politikanın amaç ve hedefleri belirlenmiştir. Politikanın ele alınışının son halkasında ise genellikle programın uygulanacağı yıl içinde politika ile ilgili atılacak somut adımlara yer verildiği görülmektedir. Son beş yılın programlarında e-devlet politikası neredeyse aynı cümlelere yer almıştır. Bu durum özellikle politikanın amaç ve hedefleri açısından daha doğrudur. Diğer kısımlarda da çoğunlukla aynı cümleler yer almakla birlikte yıldan yıla yapılan ve yapılacak olan işler bakımından çok küçük farklılıklar cümlelere yansımaktadır. Programlarda konunun ele alınışındaki aynılık bütün programların ilgili yerlerinin burada ele alınmasını gereksiz kılmaktadır. Bu nedenle sadece son programa yer verip yıllık programlarda e-devlet politikası ile ilgili başlıklarda somut olarak neyin yer aldığını kısaca göstermek istiyoruz.

2011 Yıllı Programında da konu Gelişme Eksenleri bölümü, Kamu Hizmetlerinde Kalite ve Etkinliğin Arttırılması ana başlığı altındaki E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi alt başlığında yer almıştır. İlgili başlıkta önce e-devlet politikasına ilişkin olarak 2010 yılında yapılanlar

¹⁸⁹ E-Devlet Politikası; 2007 Yılı Programında 242-243. sayfalarda, 2008 Yılı Programında 260-263. sayfalarda, 2009 Yılı Programında 242-245. sayfalar arasında, 2010 Yılı Programında 246-247. sayfalarda ve 2011 Yılı Programında ise 263-266. sayfalarda yer almıştır.

anlatılmıştır. Yapılan önemli işler hakkında bilgi verildikten sonra, politikanın temel amaç ve hedefleri sıralanmıştır. Buna göre;¹⁹⁰

E-devlet yapısının, etkin kamu yönetimi anlayışı kapsamında gerekli teknik, idari ve yasal düzenlemeleri içine alacak şekilde oluşturulması ve e-devlet hizmetlerinin kullanımının artırılması temel amaçtır.

E-devlet proje ve uygulamalarında hizmet verimliliğinin artırılması temel kural olacak, hızlı fayda sağlayacak uygulamalar, ortak altyapı ve hizmetlere öncelik verilecek, tekrarların önlenmesi ve birlikte çalışabilirliğin sağlanması yönünde çalışmalara devam edilecektir.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumunda; vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçları belirleyici olacak, kamu iş süreçleri bu anlayış çerçevesinde basitleştirilecek ve iyileştirilecek, kamuda karar alma süreçleri bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla etkinleştirilecektir.

Kamu hizmetlerinde vatandaş beyanı esas alınacak, mükerrer bilgi istenmeyecek, kişisel bilgilerin mahremiyeti ilkesi gözetilecektir.

E-devlet proje ve uygulamaları bütüncül bir yaklaşımla ele alınacak, kamuya ait bilgi ve iletişim teknolojileri yatırım projeleri, kurumlar arası koordinasyon ve güvenli elektronik ortamlarda bilgi paylaşımını esas alan bir anlayışla yürütülecektir.

2011 yılında e-devlet politikası ile ilgili olarak nelerin yapılacağı da programda yer almıştır. Burada dikkati çeken nokta, yapılacak işlerin 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planında yer alan tamamlanamamış eylemlerden oluşmasıdır. Böylece aslında Bilgi Toplumu Stratejisinin sonraki yıllara da sarkarak devam ettiğini öğrenmiş oluyoruz.

Programın bu bölümünde politika ile ilgili olarak yapılacaklar şu şekilde sıralanmıştır: E-devlet kapısından sunulan hizmetlerin artırılması, e-yazışmanın hayata geçirilmesi, kamu güvenli ağı fizibilite çalışmasının yapılması, bilgi sistemleri olağanüstü durum merkezinin oluşturulması, vatandaş kartı projesinin yaygınlaştırılması, tapu ve kadastro bilgi sisteminin gözden geçirilerek yaygınlaştırılması, kurumlar arası etkin bilgi paylaşımı ve ortak hizmet sunumunun

¹⁹⁰ DPT, **9. Kalkınma Planı 2011 Yıllı Programı**, DPT, Ankara, 2010, s. 262-266.

gerçekleştirilmesi ve kamudaki sayısal bilginin paylaşımı ve tekrar kullanımına yönelik esasların belirlenmesidir.

C. Orta Vadeli Programlarda E-Devlet Politikası

Orta Vadeli Programlar 2003'te kabul edilen 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu kapsamında Türkiye'nin tanıştığı yeni bir plan belgesi olmuştur. Bu çerçevede içinde bulunulan yılı da kapsayacak şekilde her yıl, üç yıllık Orta Vadeli programlar yapılacaktır. Bu hüküm doğrultusunda ilki 2006-2008 yıllarını, sonuncusu da 2011-2013 yıllarını kapsayan 6 tane Orta Vadeli Program yapılmıştır. Hemen hepsinin giriş bölümünde programların önemi anlatılmış, ardından programın amaç ve hedefi açıklanmıştır. Sonraki bölümlerde ise program dönemi, hedef ve göstergeleri, makro ekonomik politikalar ve program dönemi gelişme eksenleri alt başlıkları yer almıştır. E-devlet politikası tıpkı yıllık programlarda olduğu gibi "Program Dönemi Gelişme Eksenleri" bölümü altındaki "Kamu Hizmetlerinde Kalite ve Etkinliğin Arttırılması" ana başlığının "E-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması" alt başlığında işlenmektedir. Bu durum 2008-2010 döneminden itibaren hazırlanan Orta Vadeli Programlar için geçerlidir. 2006-2008 ve 2007-2009 yıllarını kapsayan iki adet Orta Vadeli Programda ise e-devlet politikası yine aynı bölümde ama "Kamuda İyi Yönetişim" alt başlığında bir madde olarak yer almıştır.

Fakat neredeyse bütün Orta Vadeli Programlarda yıllık programlardaki gibi önce genel bir durum değerlendirmesi ve devamında program yılları boyunca yapılacaklar ana hatları ile sıralanmaktadır. E-devlet politikasının amacı anlatılırken kullanılan cümleler hem diğer Orta Vadeli Programlar hem de Yıllık Programdakilerle oldukça benzeşmektedir. Bu durum ilgili dokümanların genellikle DPT tarafından hazırlanmış olması ve mevcut hükümetin alana yönelik yaklaşımı ile açıklanabilir.

Hemen hepsinde amaç; kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri vasıtasıyla, bütünleşik bir şekilde, ortak bir noktadan (e-Devlet kapısı), iş ve işlemlerdeki mükerrerliği önleyecek, hizmet sunumunda tasarrufu sağlayacak, şeffaflığı ve kullanıcı merkezli olmayı esas alan bir yapıda sunulacağı şeklindedir. Ayrıca iş ve

işlemlerde gereksiz süreçlerin ortadan kaldırılacağı, kişisel bilgi ve veri güvenliği sağlanacağı, uygulamaların yaygınlaşması için gerekli tedbirlerin alınacağı, kamu BiT yatırımları ile e-devlet uygulamaları arasında koordinasyonu sağlayacak bir yapının kurulacağı vurgulanmıştır.¹⁹¹

VIII. HÜKÜMET PROGRAMLARINDA E-DEVLET POLİTİKASI

E-devlet politikasının doğrudan yürütücüleri olan hükümetlerin, iktidar görevini devir aldıklarında TBMM'ye sundukları hükümet programlarında, konunun nasıl ele alındığını görmek üzere politikanın başladığı yıllara denk gelen hükümet programından başlamak üzere bugüne kadar kurulan hükümetlerin programları incelenmiştir. Söz konusu tarihe denk gelen ve 7 Temmuz 1997 tarihinde başbakan Mesut Yılmaz tarafından okunan 55. Hükümet Programından itibaren incelediğimiz programlarının sayısı 6'dır.¹⁹² Hükümet Programlarını e-devlet politikasının sonraki yıllarda nasıl bir hal alacağını gösteren temel belgelerden saymak mümkündür. Çünkü e-devlet politikasına inanıp, bunu programında da belirten bir hükümetten bu yönde ciddi çalışmalar yapması daha çok beklenir. Tersine e-devlet politikasına inanmayan ve buna programında yer vermeyen bir hükümetten de bu konuda çalışma yapması beklenemez. Ancak hemen belirtmek gerekir ki, programında bir şekilde e-devlet politikasına yer vermeyen her hükümetin de bu politikaya inanmadığı, bu yönde çalışma yapmayacağı gibi bir sonuç çıkarılmamalıdır. Bazı hükümetler bu konuya programlarında hiç yer vermemiş olsa da hükümet dönemlerinde bu konuda çokça çalışma yaptıklarına da şahit olunmuştur. 55. Hükümet tam da buna örnektir. Çünkü e-devlet politikasının başlangıcı olarak saydığımız "Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması" adlı proje ve bu doğrultuda "Kamu-Net" çalışmalarının başlatılması bu hükümet döneminde uygulamaya konulmuştur.

¹⁹¹ DPT, *Orta Vadeli Program 2006-2008*, DPT, Ankara, 2005, s. 16.

DPT, *Orta Vadeli Program 2007-2009*, DPT, Ankara, 2006, s. 16-17.

DPT, *Orta Vadeli Program 2008-2010*, DPT, Ankara, 2007, s. 51-52.

DPT, *Orta Vadeli Program 2009-2011*, DPT, Ankara, 2008, s. 62-63.

DPT, *Orta Vadeli Program 2010-2012*, DPT, Ankara, 2009, s. 33.

DPT, *Orta Vadeli Program 2011-2013*, DPT, Ankara, 2010, s. 54.

¹⁹² Başbakanlık Basın Yayın Genel Müdürlüğü, "Hükümetler/Hükümet Programları", www.byegm.gov.tr, (Erişim Tarihi: 12.8.2010).

Kısaca özetlemeye çalıştığımız bu bilgiler ışığında e-devlet politikası ile ilgili konulara doğrudan veya dolaylı olarak yer verdiği düşünülen hükümet programları şunlardır:

57. *Hükümet Programı (DSP-MHP ve ANAP)*: 4 Haziran 1999'da Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM)'nde okunan programda; Merkezî nüfus idaresi, yani, MERNİS projesinin tamamlanarak, uygulamaya geçirileceği, gümrük idarelerinin modernizasyonu ve otomasyonu projesine hız verileceği, kamu hizmetlerinde adaletli, şeffaf, verimli ve katılımcı bir yönetim anlayışı benimseneceği, bu çerçevede vergi idaresinde otomasyon ve vergi kimlik numarası kullanımının yaygınlaştırılacağı ve vergi tahsilâtında banka sisteminin rolünün artırılacağına yer verilmiştir.

58. *Hükümet'in Programı (AKP)*: 23 Kasım 2002'de TBMM'de okunan program, ilk kez e-devlet sözcüğüne yer vermesi bakımından dikkat çekicidir. Bu ve bunu takip eden iki hükümet de aynı parti tarafından kurulduğu için e-devlet politikasına yaklaşımları da aynıdır. Ancak ilk programda sadece bir cümle olarak yer verilen e-devlet konusu sonraki iki programda biraz daha ayrıntılı ele alınmıştır.

58. Hükümetin programında; Kamu kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin azami ölçüde kullanılacağı ve e-devlet uygulamasının yaygınlaştırılacağı belirtilmiştir. Bu hükümet döneminde Acil Eylem Planı hazırlandığı ve burada e-devlet konusuna da geniş şekilde yer verildiğini tekrar hatırlatmakta fayda vardır.

59. *Hükümet Programı (AKP)*: 18 Mart 2003'te TBMM'de okunmuştur. Bir önceki programda e-devlet politikası ile ilgili ifadelerin aynısıyla tekrarlandığı dikkati çekmektedir. Bir önceki hükümetin programında da yer alan ifade şöyledir: “Kamu kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojileri azamî ölçüde kullanılarak, e-devlet uygulaması yaygınlaştırılacaktır.”

60. *Hükümet Programı ve Eylem Planı (AKP)*: 60. Hükümet programı 5 Eylül 2007'de TBMM'de okunup, 7 Eylül 2007'de Resmi Gazetenin 26636 sayılı mükerrer nüshasında yayınlanmıştır. Ayrıca 10 Ocak 2008'de bu programın eylem planı açıklanmıştır.

60. Hükümet programında;¹⁹³ hizmetlerin hızlı görülmesi ve bu kapsamda e-devlete geçiş için e-dönüşümün gerçekleştirilmesi çağın “muasır medeniyet” ölçütlerinden biri olarak değerlendirilmiştir. Ardından önümüzdeki dönemde bütün kurumların hizmetlerini elektronik ortama taşımasının sağlanacağı ifade edilmiştir. Ayrıca bu dönemde vatandaşların bütün kamu kurumlarında kullanacağı “Tek Kart” projesinin hayata geçirileceği beyan edilmiştir.

60. Hükümetin e-devlet politikası ile ilgili ayrıntılı görüşleri ise “60. Hükümet Programı Eylem Planı” adlı belgede yer almıştır. Belgenin “Vatandaş ve Sonuç Odaklı Yönetim” başlığında kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulacağı belirtilmiş ve ayrıntılı bir çerçeve çizilmiştir. Buna göre; “Elektronik ortamda sunulması mümkün olan tüm kamu hizmetleri Bilgi Toplumu Stratejisinde yer alan ilke, öncelik ve hedefler gözetilerek, elektronik ortama taşınacaktır. e-Dönüşüm Türkiye Projesi, belirlenen yol haritasına uygun olarak hızla ve faydaları vatandaş memnuniyeti üzerinden ölçülerek hayata geçirilecektir. Bu süreçte, elektronik imza, elektronik yazışma, elektronik iş ve belge yönetim sistemi tüm merkezi idareler için standart olarak uygulamaya konulacak; e-devletin etkin olarak işletilebilmesi için gerekli ortak veri ve iletişim altyapıları, vatandaş ihtiyaçlarına göre yeniden tanımlanmış iş süreçleri, nitelikli insan kaynağı ve örgütsel kapasitenin oluşturulması sağlanacaktır. Ayrıca, kişisel bilgilerin gizliliğine ilişkin yasal düzenlemelerle vatandaşlarımızın mahremiyeti güvence altına alınacaktır. Bunların yanı sıra, elektronik kamu hizmetlerine farklı platformlardan ve tek noktadan ulaşılacak E-Devlet Ana Kapısı faaliyete geçirilecek ve sunulan hizmet sayısı artırılacaktır. E-Devlet Kapısı; güvenlik, kimlik doğrulama, ödeme gibi ortak hizmetlerin sunumu ve mobil hizmet platformu işlevlerini de yerine getirecektir.”¹⁹⁴

Görüldüğü üzere 58. hükümetten itibaren e-devlet politikası daha derli toplu bir biçimde ve Avrupa Birliğine üye olma hedefi ile de uyumlu olarak hükümet programlarında yer almaya başlamıştır. Bu tarihten itibaren e-devlet politikasının kamu yönetiminde bilinçli bir değişimin aracı olarak görülüp, kullanılmaya başlandığını söylemek yanlış olmayacaktır.

¹⁹³ Resmi Gazete, **60. Hükümet Programı**, Tarih: 7.9.2010, Sayı: 26636.

¹⁹⁴ TC. **60. Hükümet Programı Eylem Planı**; 10 Ocak 2008, s.23.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLET POLİTİKASININ UYGULAMA AŞAMASI

Kamu politikalarını inceleme konusu yapan eserlere ¹⁹⁵ bakıldığında genellikle politikaların başlayıp, devam etmesi ile ilgili belli bir sıra, bir düzen bulunmaktadır. Sıranın başı politikanın hazırlık döneminden oluşmaktadır. Politikanın oluşum ve uygulaması ise onu takip etmektedir. Son aşama ise politikanın değerlendirilmesini içermektedir. E-devlet politikasında bu sıra bozulmuştur. Çünkü önce bazı kurumsal uygulamalar doğmuş, politika ise bir müddet sonra ortaya çıkan bu uygulamaları bütünleştirmek, var olan uygulamalara bir çeki düzen vermek; yenilerini bütüncül bir anlayışla hayata geçirmek üzere ortaya çıkmıştır.

Bu bölümde bir kısmı ulusal bir e-devlet politikası oluşmadan önce, diğer kısmı da ulusal politikanın başlayıp, gelişmesi sürecinde ortaya çıkan ve politikanın uygulama aşaması kapsamında değerlendirilebilen bazı e-devlet proje ve uygulamaları hakkında genel bir bilgi verilmeye çalışılacaktır. Politikanın uygulama aşaması merkezi yönetimin uygulamaları ve yerinden yönetim kuruluşlarının uygulamaları olmak üzere iki ana başlık altında incelenecektir. İkinci ana başlıkta ise uygulamanın daha iyi olmasını sağlamak üzere yapılmış; politikanın teknolojik ve hukuki altyapısı şeklinde nitelenen bazı çalışmalar hakkında bilgi verilecektir.

I. MERKEZİ VE YERİNDEN YÖNETİM KURULUŞLARININ BİREYSEL E-DEVLET UYGULAMALARI DÖNEMİ

Türk Kamu Yönetiminde e-devlet politikasının uygulama aşamasını iki döneme ayırmak mümkündür. Birincisi kurumsal-bireysel projeler dönemidir. Yani her kurumun kendi projesini ya da e-devlet uygulamasını hayata geçirmesi şeklinde gelişen uzun bir dönemdir. İkinci dönem ise kurumların bireysel olarak yürüttükleri e-devlet projelerinin ayrıca ortak bir noktadan sunulmasını içermektedir. Bu dönemde kamu kurumlarının internet sitelerine ya da e-devlet uygulamalarına bir tek

¹⁹⁵ J. Anderson, **a.g.e.**, s. İx-xi.

noktadan erişimi sağlayacak bir internet sitesi (devlete ait bir tek internet sitesi) açılmıştır. Bu dönem 2008 Aralık ayından sonra resmi olarak başlamıştır. Bu tarihte kurulan Türkiye Gov Tr adlı bir internet sitesinden bireysel olarak yürütülmekte olan e-devlet uygulamalarının önemli bir bölümüne ulaşılabilir. Ayrıca uygulamalarına ulaşılan kamu kurumlarının kendi web siteleri de korunuyor. Bunlar da kapatılmıyor. Zaten Türkiye Gov Tr adresine girildiğinde sistem doğrudan kurumların veritabanına yönlendiriyor, ancak kullanıcı buradaki ara yüzü göremiyor.

Dönemler içinden de kamu kurumlarının e-devlet uygulamaları incelendiği vakit yeni sınıflandırmalar yapılabiliyor.

Birincisi yönetim türüne göre yani merkezi yönetimin uygulamaları ve yerinden yönetim kuruluşlarının uygulamaları şeklindeki ayrımdır. Türkiye’de merkezi yönetimin e-devlet uygulamaları daha fazla bilinmektedir.

E-devlet politikasının uygulama boyutu ile ilgili ikinci ayrım uygulamanın türüne göredir. Bunu da üçe ayırmak mümkündür.

İlk ayrım uygulamanın büyük bir proje olarak tanıtılması ve bu projenin büyük bir kurumsal dönüşüm vaadi ile yoluna devam etmesidir.

Bu türdeki projeler, genellikle bir isim almıştır ve çoğunlukla merkezi yönetimi oluşturan başbakanlık, icracı bakanlık ve devlet bakanlıklarının bağlı ve ilgili kuruluşlarınca yürütülmektedir. UYAP, VEDOP, MERNİS gibi projeler buna örnek olarak gösterilebilir.

Bu kapsamda yerinden yönetim kuruluşlarını ilgilendiren az sayıda projeden de bahsedilebilir. Ancak bunlar da genellikle merkezdeki bir yönetim tarafından yapılmış olup yerinden yönetim kuruluşlarını ilgilendirmektedir. Zaten yerinden yönetimlerin özelliği gereği bütün ülkeyi ilgilendiren bir proje yapmaları tek tek onlardan beklenemez.

Yerinden yönetim kuruluşlarını ilgilendiren fakat merkezi yönetim kuruluşları tarafından yapılmış olup, bu ayrım kapsamında değerlendirilebilecek bazı projeler şöyledir: İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü bünyesinde devam eden Yerel-Bilgi, TODAİE bünyesinde sürdürülen Yerel-Net ve üniversitelere yönelik olarak TÜBİTAK tarafından yürütülen ULAKBİM dir.

Uygulamanın türüne göre ikinci ayrım, e-devlet uygulamasının isimlendirmeden sadece kurum çapında açılan internet sitesi üzerinden o kurumla

ilgili bazı hizmetlerin ya da hizmete ilişkin yönetim süreçlerinin yapıyor olabilmesi şeklindedir. Bu şekilde e-devlet uygulamalarını sürdüren pek çok bakanlık, müsteşarlık, genel müdürlük, daire başkanlığı bazı yerel birimler ve merkezin taşara uzantıları valilik ve kaymakamlıklar bulunmaktadır.

Uygulamanın türüne göre üçüncü ayırıma, sadece bir internet sitesi kurarak tek yönlü bir tanıtım yapan, mevzuat bilgisi sunan, merak edilen bazı konularda bilgi vs. veren ve kullanıcıların kurumla iletişime geçmesini sağlayan kamu kurumlarının uygulamaları örnek gösterilebilir. Bu kapsama bazı merkezi yönetim kuruluşları, onların taşra uzantıları ve yerel birimlerin internet sitelerini örnek olarak vermek mümkündür.

A. Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Başlangıcı

Türkiye’deki ilk e-devlet uygulama(sı) ları ne zaman başlamıştır sorusu iki şekilde cevaplandırılabilir. Birincisi düşüncede başlangıç, diğeri de doğrudan-fiili başlangıç şeklindedir.

E-devlet uygulamalarının düşüncede başlangıcına, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünün 1970’lerin sonlarında başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS) örnek verilebilir. Söz konusu tarihte ülkenin farklı bölgelerindeki bazı nüfus istatistiklerinin merkezi bir yerde elektronik ortamda tutulabilmesi amacıyla başlatılan MERNİS projesi bugünden bakıldığında bir e-devlet uygulaması görünümündedir. Bu yönü ile Türkiye’nin, hatta dünyanın ilk e-devlet uygulamaları arasında gösterilebilir.

E-devlet uygulamalarının başlangıç zamanına ilişkin ikinci saptama bugünkü anlamda e-devlet uygulaması çerçevesinde yapılabilir. Günümüzde bir çalışmanın asgari düzeyde e-devlet uygulaması olarak sayılabilmesi için en azından kurumu tek taraflı tanıtmaya (e-devletin bilgi aşaması) yönelik açılmış bir internet sitesinin olması gerekir.

Bu çerçevede bakıldığında Türk kamu yönetiminin ilk internet sitesinin 1993’te bir hizmet yerinden yönetim kuruluşu olan Orta Doğu Teknik Üniversitesi

tarafından kurulduğu bilgisine ulaşılmaktadır.¹⁹⁶ Zaten ilk internet bağlantısı da aynı tarihte aynı kuruluş tarafından yapılmıştır.

Kamu kurumlarının internetle tanışması ve bu tanışmanın e-devletin ilk aşaması olan internet sitesi açılmasına dönüşmesine dair yukarıdaki tarih ölçüt alındığında Türkiye'deki uygulamaların nerdeyse gelişmiş ülkelerle aynı dönemde başladığı görülecektir. Kamu kurumlarının internette web sitesi açarak e-devlet uygulamalarının temelini atma isteği kısa zamanda önemli bir sayıya ulaşmıştır. Öyle ki 1998 yılında yapılan Kamu Net Bilgisayar Ağları Konferansında 34 kamu kuruluşu internetteki projelerini tanıtmışlardır. O tarihten yaklaşık 2 yıl önce yani 1996'da Akgül yazdığı bir makalede, internet sitesi olan 41 kamu kurumundan bahsetmektedir.¹⁹⁷

Bugün Türkiye'nin önemli e-devlet projeleri içerisinde yer alan MERNİS, POLNET, VEDOP, MEBSİS, E-BİLDİRGE vb. bazı projelerin temelini o dönemde atıldığı görülmektedir. Belki bu projeler başladığında bugünkü manda gelişmiş birer e-devlet projesi değillerdi ancak varlıkları ile bugünkü gelişmiş aşamaya öncülük ettiklerinden şüphe yoktur.

O dönemde birer internet sitesi şeklinde başlayan kamu kurumlarının e-devlet projeleri e-devlet politikası kapsamında yapılan çalışmalar neticesinde sonraki yıllarda hem daha gelişmiş bir düzeye erişmiş hem de başka kurumlara örnek teşkil ederek bu alanda sayının hızla artmasını sağlamıştır. Geldiğimiz noktada merkezi yönetim, onun taşra uzantıları, yerinden yönetim kuruluşları gibi kamu kuruluşlarının neredeyse tamamının birer internet sitesi olmuştur. Özellikle Merkezi yönetimi oluşturan icracı bakanlıklar ve bazı devlet bakanlıklarının bağlı ve ilgili kuruluşları bünyesinde başlatılan büyük e-devlet projeleri, e-devlet düşüncesini internet sitesi sahipliğinden bir adım daha öteye götürmüştür.

Türkiye'de e-devlet uygulamalarına internet sitesi açılmış olması çerçevesinde bakıldığında çok büyük bir sayı ile karşılaşılmaktadır. İnternet alan adı sağlayıcısı olan NİC.TR adlı internet sitesine göre,¹⁹⁸ 2009'da Türkiye'de gov.tr

¹⁹⁶ NTVMSNBC, "İnternet 12 Yaşında" Nisan 2005, www.ntvmsnbc.com, (Erişim Tarihi: 12.10.2006).

¹⁹⁷ Mustafa Akgül, "Kamu ve İnternet", **BT Haber**, Aralık 1996.

¹⁹⁸ NİC, "Kamu Web Siteleri Alan Adı İstatistikleri", www.nic.tr, (Erişim Tarihi: 20.12.2009).

Nic.tr ("tr" Alan Adları) Yönetimi, 1991 yılından bu yana Türkiye'yi ilk kez İnternet'e bağlayan Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) bünyesinde, çalışmalarına devam eden bir birimdir.

(hükümet) uzantılı 8766, bel.tr (belediye) uzantılı 2225, edu.tr (üniversite-eğitim) uzantılı 421, tsk.tr (silahlı kuvvetler) uzantılı 34, mil.tr (askeri kurum ve kuruluşlar tarafından alınabilen alt alan adı) 8, pol.tr (emniyet teşkilatı tarafından alınabilen alt alan adı) 309, k.12.tr (Milli Eğitim Bakanlığınca onaylanmış ilköğretim, lise ve dengi okullar tarafından alınabilen addır) 9408 adettir. Böylece kamuya ait bütün internet sitelerinin toplamı 21.171 dir. Burada iki rakam ile ilgili bir hatırlatmada bulunmak gerekir. Birincisi edu.tr uzantılı olan sitelerin sayısı diğeri de k.12.tr yani ilk ve orta öğretim kurumlarının internet sitesi sahipliğini gösteren sayıdır. Bu kapsamda gösterilen her iki rakamın içinde özel üniversite ve okulların da yer alabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

B. Kurumsal (Bireysel) E-Devlet Uygulamaları Dönemi

E-Devlet uygulamaları dönemler itibariyle ele alındığından bireysel (kurumsal) uygulamalar ve ortak noktadan sunum olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Birinci dönem uygulamaların başladığı 1993'lü yıllardan 2008'deki e-devlet kapısının açılmasına kadar devam etmiştir. İkinci dönem ise söz konusu kapının açıldığı dönemdir. Böylece ikili ve yeni bir durum ortaya çıkmıştır. Çünkü hem bireysel uygulamalar bir taraftan devam etmiş hem de açılan e-devlet kapısı üzerinden bazı bireysel e-devlet uygulamalarına ulaşılır olmuştur.

Bireysel uygulamalar dönemi de kendi içinde merkezi yönetimin e-devlet uygulamaları ve yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet uygulamaları şeklinde sınıflandırılabilir. Bireysel e-devlet uygulamaları döneminin temel özelliği merkezi yönetim ya da yerinden yönetimin e-devlet uygulamalarının bir birinden ayrı olarak ele alınması, çalışmalar arasında genel bir bütünleşmenin olmamasıdır. Bu dönemde merkezi yönetimin e-devlet uygulamaları kendi aralarına bir bütünleşmeye gitmediği gibi, yerinden yönetim kuruluşlarının uygulamaları ile de bir bütünlük söz konusu değildir. Bu bakımdan benzer uygulamalar, benzer içerikler, benzer sayfalar ve kaynak israfı dikkat çekicidir.

1. Merkezi Yönetimin Bireysel E-Devlet Uygulamaları

İnternet sitesi açılması bağlamında ilk resmi uygulama bir hizmet yerinden yönetim kuruluşu tarafından başlatılmış olsa da sonraki yıllarda merkezi yönetim kuruluşları daha kapsamlı, gelişmiş uygulamalara imza atmışlardır.

Merkezi yönetimin e-devlet uygulamaları da genellikle önce internet sitesi açılması şeklinde başlamıştır. Çoğunlukla birer internet sitesi şeklinde başlayan uygulamaların bir kısmı yıllar içerisinde gelişme göstererek önce internet sitesi ile muhatap olan kullanıcılarla karşılıklı iletişimi başlatmış ardından da daha ileri bir aşama olarak bazı kamu hizmetlerinin yönetim süreçlerinin bu siteler üzerinden yapılabilmesi imkânı doğmuştur. Merkezi yönetimin e-devlet uygulamalarının özelliği büyük ölçüde kurumun hizmet alanı ile ilgili birer isim taşımaları, geniş bir kitleyi ilgilendirmeleri, sürekli gelişim içinde olmaları ve en önemlisi de e-devlet politikasının odağında yer almalarıdır. Zaten pek çok merkezi e-devlet projesinin daha ileri bir aşamaya sıçramasının altında politikanın ağırlıklı olarak bu alana yönelmiş olması, bu alandaki projeleri geliştirmeye çalışması yer almaktadır.

Merkezi yönetimin e-devlet uygulamaları Türkiye'deki e-devlet politikasının doğmasını ve şekillenmesini sağlamıştır. Uygulamalar genellikle merkezi yönetimin özelliği gereği bütün ülke sathına yayılmaktadır. Yani uygulamalar o hizmet alanı ile ilgili herkesi ilgilendirmektedir. Dolayısıyla nerde olursa olsun bir bilgisayar ve internet bağlantısı imkânına sahip herkes ilgili olduğu o kurumun e-devlet uygulamalarına erişebilir ve bazı işlemleri gerçekleştirebilir.

Merkezi yönetimin e-devlet uygulamaları için dikkat çeken bir başka nokta yürüttükleri büyük projelerin yanı sıra ayrıca her birinin çoğunlukla tanıtıma ve sınırlı karşılıklı iletişime dayalı birer kurumsal internet sitesine de sahip olmasıdır. Bunu biraz açmak gerekirse mesela Adalet Bakanlığı hem bakanlığı tanıtan, mevzuata yer veren, kullanıcıları ilgilendiren ilan vb. bilgilendiricileri barındıran bir internet sitesine sahip hem de aynı zamanda bir başka site üzerinden Ulusal Yargı Ağı Projesi gibi ülkedeki bütün adli birimleri, avukatları, vatandaşları ve iş dünyasını ilgilendiren bir proje yürütmektedir.

2009 yılı itibari ile merkezi yönetim ve onun taşra uzantıları tarafından açılan internet sitesi sayısı 8.766 dır. Merkezi yönetimin internet sitesi sayısı oldukça

fazla olmasına karşın, bütün internet sitelerinin aynı düzeyde uygulama başarısı gösterdikleri söylenemez. Başka bir ifade ile bütün internet siteleri üzerinden e-devlet uygulamalarının ileri aşaması olan *ve herhangi bir kamu hizmeti ile ilgili iş ve işlem yapabilme, bir kamu hizmeti alımını başlatma veya tamamlayabilme* düzeyine gelmediklerini belirtmek gerekir. Çoğu tek yönlü tanıtım ya da elektronik broşür niteliğinde olan internet sitelerinin bir bölümü de Türkiye'nin büyük e-devlet projelerine temel teşkil etmektedir.

Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının temelini oluşturan bu projelerden bazıları şöyledir:

Başbakanlık BİMER Projesi,

Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP),

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Saymanlık Projesi (SAY2000),

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Emniyet Genel Müdürlüğü POLNET ve MOBESE Projeleri,

Sanayi Bakanlığı e-Tüketici (e-Hizmetler) Projesi,

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı e-Bildirge ve MEDULA Projeleri,

Sağlık Bakanlığı e-Sağlık Projesi,

Milli Eğitim Bakanlığı MEBSİS ve e-Okul Projesi,

Milli Savunma Bakanlığı ASAL Projesi,

Dışişleri Bakanlığı e-dışişleri projesi,

Gümrük Müsteşarlığı GİMOP,

ve TUBİTAK, ULAKBİM projesidir.

2. Yerinden Yönetim Kuruluşlarının Bireysel E-Devlet Uygulamaları

Türkiye'de kurumsal e-devlet uygulamalarının bir ayağını da yerinden yönetim kuruluşlarının bu alandaki çalışmaları oluşturmaktadır. Bilindiği gibi internet sitesi açılması bağlamında Türkiye'nin ilk e-devlet projesi bir hizmet yerinden yönetim kuruluşu olan ODTÜ'nün web sitesinin açılması ile başlamıştır.

Sonraki dönemde özellikle internet sitelerinin açılması temelinde sayının gittikçe arttığı görülmüştür. Ancak merkezi yönetimin uygulamalarında olduğu gibi yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet uygulamalarında da bireysellik yani kurumsal projeleri yürütme temel özelliktir. Genellikle her kurum kendi uygulamasını diğerlerinden bağımsız sürdürmektedir. Yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet uygulamalarının uzun müddet Türkiye'nin e-devlet politikası kapsamında değerlendirilmemiş olması, adeta bu kuruluşların çalışmalarının görmezden gelinmesi de bireysel projelerin sürdürülmesinde etkisi bulunmaktadır. İlgili bölümde de görüldüğü gibi yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet uygulamalarına ilk kez E-Dönüşüm Projesi 2005 Eylem Planında yer verilmiş ve geliştirilmesi, ülkenin bütünüyle uyumlaştırılması için eylem başlıkları belirlenmiştir.

Yerinden yönetim kuruluşları bilindiği gibi iki türe ayrılmaktadır. Birincisi belli bir alana bir coğrafyaya, yetkilendirildiği konularda hizmet sunan kuruluşlar ki bunlara yerel yönetimler (mahalli idareler) de denilmektedir. Diğer tür ise bir hizmetin bir alanda verilmesi temelinde kurulmuştur. Üniversitelerin öğretim hizmetini sağlaması buna örnektir. Dolayısıyla yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet uygulamalarının bu ayrım çerçevesinde ele alınması gerekmektedir.

a. Yerel Yönetimlerin Bireysel E-Devlet Uygulamaları

Yerel Yönetimler yer (coğrafya-alan) esasına göre, mahallin sayılan hizmetlerini yapmak üzere her biri kanunla kurulmuş organlardır. Anayasanın 127. maddesinde yerel yönetimlerin İl Özel İdareleri, Belediye ve Köylerden oluştuğu belirtilmektedir.

2009 yılı Haziran ayı itibarıyla¹⁹⁹ Türkiye'de 81 il özel idaresi, 2.949 belediye²⁰⁰ ve 34.404 köy olmak üzere toplam 37.434 yerel yönetim birimi bulunmaktadır. Ayrıca 1151 sayılı Bozcaada ve İmroz Kazalarının Mahalli İdareleri

¹⁹⁹ Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, **2009 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu**, MİGM, Ankara, 2010, s. 3.

²⁰⁰ 6.3.2008 tarihinde TBMM'de kabul edilip, Resmi Gazetenin 22.3.2008 tarih ve 26824 sayılı mükerrer nüshasında yayınlanan 5547 sayılı Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması Ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile nüfusu 2000'in altına düşen belde belediyelerinin tüzel kişiliklerinin sona ereceği kararı alınmıştır. O kanun çerçevesinde kapatılan belde belediyelerinin sayısı ile bugünkü belediye sayısı 2100-2200 civarına gerilemiştir.

Hakkında Kanunun hükümlerine göre Gökçeada ve Bozcaada yönetimleri de birer mahalli idare birimi olarak kurulmuştur.

Yerel yönetim birimlerinin sayısı bu derece fazla ve genellikle uygulamalar da bireysel olunca konuyu ele alıp değerlendirmek de o ölçüde zorlaşmaktadır. Bu durumda ancak uygulamaların geneline dair bir takım saptamalarda bulunulabilir.

1999 yılında yapılan bir çalışmada yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarının büyük ölçüde belediyelerle sınırlı kaldığı²⁰¹ tespit edilmiştir. 2006 yılında yapılan bir başka çalışmada ise durumun fazla değişmediğini gösterir sonuçlar ortaya çıkmıştır. Çalışmaya göre;²⁰² yerel yönetim birimlerinden il özel idarelerinin valiliklerin internet sitelerinde bilgi amaçlı bir sayfası bulunmakta, ancak hepsinin kendilerine ait bir internet sitesi mevcut değildir. Diğer yerel yönetim birimi olan köy tüzel kişiliklerin de kendilerine ait resmi siteleri bulunmamaktadır. Bazı köylerin özel kişisel tanıtım amaçlı internet siteleri bulunmakta ancak bu e-devlet kapsamında değerlendirilmemektedir. Belediyelerin internet sitesi üzerinden hizmet verme konusundaki gayretleri diğer yerel yönetim birimlerinden çok daha fazladır.

O halde bu bölümde yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarını bir bakıma zorunlu olarak belediyeler çerçevesinde incelemek gerekiyor. Zaten İl Özel İdareleri ve köy tüzel kişilikleri büyük ölçüde kırsal alana hitap ettikleri için e-devlet uygulamalarının buralarda etkin bir şekilde yapılması ve kullanılması da beklenemez. Çünkü Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojileri sahipliği ve kullanımını gösteren istatistiklerde kırsal yörelerin bu konuda kentsel bölgelere göre daha geride olduğunu gösteriyor. Ayrıca her biri büyük bir alana hitap eden özel idarelerin yönetimlerinin valinin kişiliğine ya da makama çoğunlukla fiilen bağımlı olması, pek çoğunun ayrı bir internet sitesi açarak e-devlet uygulamasını bu site üzerinden bağımsız sürdürmesine kanımızca engel olmaktadır.

Belediyelerin bilgi işlem teknolojileri ile ilk kez tanışması bilgisayarlar vasıtası ile olmuştur. Bilgisayarla başlayan sürecin e-devlet uygulamaları düzeyine erişmesi için belli bazı aşamalardan geçildiği görülmektedir. Güler, herhangi bir

²⁰¹ Mete Yıldız, "Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet", www.bilgiyonetimi.org , (Erişim Tarihi: 02.06.2006).

²⁰² Abdullah Narlan, "Belediyelerin Resmi İnternet Sitesi Sahipliği İle Siyasi Partiler Ve Nüfus Arasındaki İlişki", C.Ü. İİBF Dergisi, Cilt 9, Sayı 2, 2008, s. 65.

örgüt gibi belediyelerin kamu hizmetlerini internete taşımasının beş aşamalı olarak gerçekleştiğini ifade etmektedir. Ona göre bu aşamalar ve her bir aşamada 2001 yılı itibariyle kaç belediyenin bulunduğu aşağıdaki gibidir:²⁰³

1. *Bilgisayarlaşma*: Bilgisayar sahibi olmayı ifade etmektedir. 2001 yılında toplam 3064 belediyeye (belediyelerin % 95'i) ait veriler üzerinde yapılan çalışmaya göre, Türkiye'de 2100 belediye (% 69)'nin bilgisayarı bulunmaktadır. Bilgisayarların % 95'lik kısmı, yeterli asgari teknik özelliklere sahiptir.

2. *Otomasyon*: Otomasyon ile mali işler, su ücreti - vergi tahsilâtı gibi bazı işlerin belli yazılımlar temelinde bilgisayara geçirildiği ve bu işlerin bilgisayar marifetiyle yürütüldüğü sistem kastedilmektedir. 2001 yılında belediyelerin 903 (%30'u) tanesi otomasyona geçmiştir. Bu sayı, bilgisayarı olan belediyeler toplamı içinde değerlendirildiğinde, otomasyon oranı % 43 düzeyine erişmektedir.

3. *İnterneti kullanma*: Belediyenin internet sahibi olmasını ve kullanmasını içermektedir. 2001'de ülke genelindeki bütün belediyelerin yalnızca 467'si (% 15'i) internet bağlantısına sahiptir. Bilgisayara sahip belediyeler içinde bu oran % 22 düzeyindedir.

4. *Web sitesi kurma*: 2001'de bir internet sitesine sahip olan belediye sayısı, kesin olarak belirlenememiş olmakla birlikte, 150 civarındadır. Bütün belediyeler içinde % 5 gibi düşük bir düzeyde kalan bu kesimin büyük bölümü "bld.gov.tr" uzantısı ile internet ortamında bulunmaktadır.

5. *Yönetimi internete taşıma*: Belediyeler için, kent bilgi sistemi temelinde yükselmek olarak adlandırılmıştır. Ve 2001'de belediyeler dünyasında bu aşamanın henüz arayışlardan ibaret olduğu ortaya çıkmıştır.

1999 yılında belediyeler üzerine yapılan bir çalışmada 30 belediyenin internet üzerinde olduğu belirlenmiştir.²⁰⁴ İki yıl sonra yani 2001'de Güler tarafından yapılan çalışmada ise yukarıda da yer verildiği gibi 150 belediyenin internette olduğu görülmüştür. Aşağı yukarı beş yıl sonra Narlan ve Arslan'ın'ın yaptığı iki ayrı araştırmada belediyelerin internet sahipliğinde ciddi bir sıçrama olduğu ortaya çıkmıştır. Narlan'ın Temmuz-Eylül 2006'da yaptığı araştırmada o tarihte toplam 3225 olan belediyeden 1298 tanesinin "bel.tr" veya "bel.gov.tr" uzantılı web sitesi

²⁰³ Birgül Ayman Güler, "Yerel Yönetimler ve İnternet", **İnet-Türkiye'de İnternet Konferansları VII**, İstanbul: 1-3 Kasım 2001, www.inet.tr, (Erişim Tarihi: 4.5.2008).

²⁰⁴ Yıldız, **a.g.k.**

olduğu tespit edilmiştir.²⁰⁵ Arslan'ın aynı yıl aynı alanda yaptığı araştırmada ise internete bulunan belediye sayısının biraz daha artmış olduğu ortaya çıkmıştır. Bu araştırmada internet sitesi olan belediye sayısı 1591 olarak tespit edilmiştir.

Belediyelerin internet sahibi olmasını karşılaştırmalı olarak gösteren aşağıdaki tablo yıllar içinde bu alanda meydana gelen ciddi sıçramayı da açıkça göstermektedir. Tablo, Arslan'ın 2006 yılında yaptığı çalışma verilerini, Güler'in 2001'de yaptığı araştırma ile karşılaştırmasına dayanmaktadır. Karşılaştırmada internet bağlantısı, web sitesi sahipliği ve belediyelerde bilgi işlem birimi olup olmadığı gibi değişkenler kullanılmıştır. Ortaya çıkan sonuç hepsinde ciddi oranda artış olduğu şeklindedir.

Tablo 11.Yıllar İtibariyle Belediyelerin BİT Kullanımında Meydana Gelen Değişim

YILLAR	2001	2005	DEĞİŞİM	2006	DEĞİŞİM
DEĞİŞKENLER			(%)		(%)
İNTERNET ERİŞİMİ	467	2545	545	2649	4
BİLGİ İŞLEM BİRİMİ	381	419	110	429	2
WEB SİTESİ	150	969	646	1591	64

Kaynak: Aykut Arslan, “*Turkish Local e-Governments: Longitudinal Study*”, **Electronic Journal of e-Government**, Volume 5, Issue 2, 2007, s. 98.

Yerel yönetim birimleri içinde belediyelerin bu denli yüksek oranda bilgi işlem teknolojilerini kullanmasına bazı gerekçeler gösterilmektedir. Gerekçelere bakıldığında pek çoğu aslında bütün idareler için ileri sürülenlerle benzerlik göstermektedir ki bu da doğaldır. Çünkü e-devletin mantığı aynı olup, belirli bir anlayışa dayanmaktadır. Başka bir ifade ile e-devletin sağlayacağı yararlar bütün kurumlara aynı şekilde anlatılmaktadır. Bu bakımdan yerel ve merkezi yönetim arasında bir fark bulunmamaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi e-devlet genellikle gelişmiş batı toplumu kaynaklı olup, bir bakıma bu toplumun yönetim ve siyasi düşüncesini yansıtmaktadır. Düşünce ise devletin etkinliklerinin minimum düzeye indirilmesini öngörmekte, kalan hizmetlerin de internet üzerinden herkesin görebileceği şeffaf bir şekilde verilmesini tasarlamaktadır.

²⁰⁵ Abdullah Narlan, “*Türkiye’de Belediyelerin Resmi İnternet Sitesi Sahipliği ve Gelişmişlik Arasındaki İlişki*”, **Gazi Üniv. İİBF Dergisi**, Cilt 9, Sayı 2 (2007). s. 110.

Yerel yönetimlerin internet ortamına taşınması ile sağlanacağı varsayılan ve çoğu aynı zamanda merkezi yönetimler için ileri sürülen yararlar, Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi (TASAM) tarafından hazırlanan bir çalışmada e-belediye'nin işlevleri bağlamında açıklanmıştır. Araştırmaya göre e-belediye'nin belediye ve vatandaş açısından işlevleri şöyledir:²⁰⁶

E-Belediye'nin belediye açısından işlevleri; hizmetlerin yerine getirilmesinde etkinlik ve verimlilik, vergi adaletinin gerçekleştirilmesi, performans ölçümü, modernleşme ve reform aracı ve bilgiye dayalı karar verme mekanizmalarının gelişimi şeklindedir.

E-Belediye'nin vatandaş açısından işlevleri ise; daha kaliteli hizmet sunumu, vatandaş odaklı hizmet sunumu, 7 gün 24 saat hizmet sunumu, hizmetlerin tasarımı ve vatandaşların katılım imkânı ile daha saydam ve hesap verebilir bir yönetim anlayışıdır.

Belediyelerin internet ortamına taşınması bazı çalışmalarda gelişmişlik ve belediye yönetiminde bulunan siyasi partiye göre ele alınmıştır. Bu araştırmalarda Türkiye'nin ulusal kalkınma, bölgeler arası kalkınma farkının belediyelerin e-devlet çalışmalarına yansımalarının yanı sıra siyasi partiler ile onların mensubu belediye başkanlarının teknoloji kullanım arzusu hakkında da fikir vermektedir.

Arslan, 2006 yılında yaptığı çalışmada belediyelerin bilgi işlem teknolojileri kullanımını belediye başkanlarının mensup oldukları siyasi partilere göre değerlendirmiştir. Aşağıdaki tablo aradaki ilişkiyi ortaya koymaktadır.

²⁰⁶ TASAM, **E- Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi**, TASAM Yayınları, İstanbul, 2006, s.11.

Tablo 12: Partilere Göre Belediyelerin Temel BİT Göstergeleri (Aralık 2006)

Parti Adı	Toplam Belediye	%	İnternet Erişimi	%	WEB Sitesi	%	BİT Birimi.	%	e-Hizmet	%
AKP	1776	55,02	1499	84,40	903	50,84	271	15,26	131	7,38
CHP	469	14,53	393	83,80	235	50,11	73	15,57	39	8,32
DYP	382	11,83	289	75,65	153	40,05	27	7,07	15	3,93
MHP	248	7,68	210	84,68	128	51,61	28	11,29	8	3,23
ANAP	103	3,19	89	86,41	56	54,37	19	18,45	11	10,68
SHP	67	2,08	58	86,57	36	53,73	14	20,90	1	1,49
SP	60	1,86	56	93,33	22	36,67	4	6,67	---	---
Bağımsız	55	1,70	40	72,73	23	41,82	3	5,45	---	---
DSP	32	0,99	27	84,38	19	59,37	5	15,63	1	3,13
GP	13	0,40	9	69,23	3	23,08	---	---	---	---
BBP	12	0,37	9	75,00	7	58,33	---	---	---	---
YTP	7	0,22	6	85,71	2	28,57	---	---	---	---
ÖDP	2	0,06	2	100	2	100	---	---	---	---
BTP	1	0,03	1	100	1	100	---	---	---	---
DP	1	0,03	1	100	1	100	---	---	---	---
Toplam	3228	100	2689	83,30	1591	49,29	444	13,75	208	6,44

Kaynak: Arslan, **a.g.m.**, s. 99.

Tablo incelendiğinde aslında bilgi ve iletişim teknolojilerinin belediyeler tarafından kullanılmasında mensup olunan siyasi partiye göre fazla bir değişiklik olmadığı görülmektedir. Belediyelerin internete erişim ortalaması % 83'tür, partilere göre dağılımda en düşük düzey % 70'in üstündedir. İnternet sitesi açılması konusunda da benzer bir durum olduğu dikkatten kaçmamaktadır. Toplam belediyeler içerisinde internet sitesi sahipliği % 50'ler düzeyindedir. Mensup olunan siyasi partiler ve belediye internet sitesi sahipliğine bakıldığında da yine % 50'nin üzerinde bir ortalama söz konusudur. Belediyelerde bilgi işlem birimi sahibi olunması bakımından durumu iç açıcı görünmemektedir. Bütün belediyelerin bilgi işlem birimi sahipliği ortalaması % 15'i bile bulamıyor. Bu durum belediyelerin internet üzerinden hizmet vermesinin ticari boyutunu gündeme getirmektedir. Çünkü BİT birimi olmayan bir belediye, web sitesinin tasarımı, sayfaların yenilenmesi, internet üzerinden bazı hizmetlerin verilmesi ve BİT altyapısı kurulması gibi konularda kurum dışından yardım almasını gerektirmektedir. Bu durumda ya bu

alandan iş yapan özel sektörden ya da bilişimle ilgili sivil toplum kuruluşlarından yine ücret karşılığında hizmet alacaklarını gösteriyor.²⁰⁷ Belediyelerin e-hizmetler vermesi konusunda da çok geride oldukları burada da siyasi partilere bağlı olma bakımından anlamlı bir fark ortaya çıkmadığı görülmektedir. Sonuç olarak yukarıdaki tablo bir konudaki merakımızı çok açık gidermektedir o da 2004 yılı yerel yönetim seçimlerinde hangi partinin kaç belediye başkanlığı kazandığı sorusunun yanıtıdır.

Esasında belediyelerin e-devlet uygulamalarının siyasi partilerle ilişkisinin son seçim bağlamında ele alınması çok da anlamlı olmayabilir. Zira o belediyenin ilk kez hangi başkan tarafından bilgi işlem teknolojileri ile tanıştırıldığı, başkanın hangi partiden olduğu soruları öncelikle önem arz etmektedir.

Belediyelerin e-devlet uygulamalarının gelişmişlik ile ilişkisi de bazı çalışmalara konu olmuştur. Güler 2001'deki çalışmasında bu konuya da yer vermiştir. Ona göre, "bilgisayarlaşma, otomasyon, şirket desteği ve internet kullanımı, bölgelere göre değerlendirildiğinde, en yüksek oranların Marmara Bölgesi'nde yerleşik olan belediyelerde olduğu görülmektedir. Sosyo-ekonomik bakımdan gelişmiş bölgelerde yer alan belediyeler, bilgisayar altyapısı bakımından daha gelişkin durumdadır. Marmara belediyelerinde bilgisayarlaşma % 90 düzeyindedir. Bilgisayara sahip olan belediyeler bütününde otomasyon % 54, internet kullanımı % 26, bir şirketten destek alma % 91 düzeyindedir. Bu değerlerin en düşük oranlar sergilediği belediyeler ise, Güneydoğu ve Doğu Anadolu bölgelerinde yer alanlardır. Bu bölgelerde bilgisayarlaşma oranı sırasıyla % 43 ve % 53, otomasyon % 21 ve % 28, internet kullanımı % 13 ve % 18, bir şirketten destek alma % 42 ve % 53 düzeyindedir."

Narlan da 2006'da yaptığı araştırmada²⁰⁸ belediyelerin internet sitesi sahipliği ile gelişmişlik ilişkisine bakmıştır. Yazarın çalışmasına bakıldığında 5 yıl öncesine göre bu ilişkide bir değişim olmadığı ortaya çıkmaktadır. Yazar çalışmasında il, ilçe ve belde düzeyinde resmi internet sitesine sahip olunması ile gelişmişlik arasında istatistiksel açıdan çok anlamlı bir ilişki bulunduğunu

²⁰⁷ 15.12.2010 tarihinde Bloomberg HT adlı televizyonda "bilişim ve e-devlet" konulu bir programa konuk olan Türkiye Bilişim Vakfı Genel Sekreteri Behçet Envarlı, belediyelerin bilişim altyapısı kurulması için kendilerine yaptığı başvuruları anlatıyordu. Genel Sekreter özellikle küçük ölçekli belediyelerin başvurularında büyük bir artış olduğunu belirtiyordu.

²⁰⁸ Narlan, "Türkiye'de Bel. Resmi İnt. Sit. Sahip. İle Geliş. Arasındaki İlişki...", s. 117.

belirlemiştir. Ona göre yerel yönetimlerin internet sitesine sahip olmaları ile bölgenin gelişmişlik oranı birbiriyle ilgili iki değişken olup, gelişmiş yörelerdeki yerel yönetim birimlerinin internet sitesine sahip olması, gelişmemiş yörelerinkine kıyasla oldukça yüksektir.

Belediyelerin e-devlet uygulamaları bazı çalışmalarda bir de belediyelerin nüfusu ile ilişkili olarak açıklanmaya çalışılmıştır. Bu ilişki Narlan'ın 2006 yılında yaptığı araştırmada²⁰⁹ da ele alınmıştır. Yazar söz konusu araştırmada belediyelerin internet sitesi sahipliği ve nüfus ilişkisini il, ilçe ve belde belediyesi çerçevesinde ayrı ayrı incelemiştir. Buna göre il belediyelerinin internet sitesi ile nüfus arasında anlamlı bir ilişki bulunmamakla birlikte, ilçe ve belde belediyelerinin nüfusu ve internet sitesi sahipliği arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır. İlçe ve belde belediyelerinde nüfus arttıkça belediyenin internet sitesi sahibi olma oranı da yükseliyor. Aslında bu veriler 2001 de Güler tarafından yapılan çalışmada; “büyük nüfusa sahip yerleşmelerin belediyeleri, nüfusu daha düşük küçük belediyelere oranla üstün durumdadır” şeklinde ifade edilen saptamayı da destekliyor.

E-belediye ve nüfus ilişkisine dair en güncel araştırma 2009'da Çoruh tarafından yapılmıştır.²¹⁰ Yazar önceki dönemlerde kent büyüklüğü ile e-devlet sahipliği arasındaki doğru orantıyı bu çalışmada bir kez daha kanıtlamıştır. Ona göre e-belediye ve nüfus ilişkisi 500 bin ve üzeri nüfusa sahip belediyelerde % 97, 250-500 bin arası % 90, 100-250 bin arası % 92, 50-100 bin arası % 36, 20-50 bin arası % 12, 10-20 bin arası % 1 ve 1-10 bin arası % 2 dir. Yazar Büyükşehir ilçe belediyelerinde düşük e-belediye oranı (%70 gibi) görülmesini ise daha çok yeni kurulan ve nüfusu az olan bazı belediyelerin varlığı ile açıklamıştır.

Yukarıdaki ayrı araştırmalardan derlenen veriler aradan zaman geçmiş olsa da belediyelerin nüfusu ve internet sitesi sahipliği arasındaki yukarı yönlü ilişkinin bozulmamış olduğunu açıkça göstermektedir. Aslında nüfus ve e-belediye arasındaki ilişkinin tespitinde zamanın fazla önemi de bulunmadığını söyleyebiliriz. Çünkü bir şekilde e-devlet uygulamasına başlamış olan bir belediyenin geriye gitmesi yani bu uygulamayı terk etmesi beklenemez. Olsa olsa buradaki değişim e-belediyeciliğin e-

²⁰⁹ Narlan, “*Bel. Resmi İnt. Sit. Sahip. İle Siy. Part. ve Nüfus Arasındaki İlişki...*”, s.71-74.

²¹⁰ Mustafa Çoruh, “*Türkiye’de E-Belediye Araştırma Sonuçları*”, **İnet, XIV. Türkiye’de İnternet Konferansı**, İstanbul Bilgi Üniversitesi, 12-13 Aralık 2009. www.inet-tr.org, (Erişim Tarihi: 15. 3. 2010).

hizmetler bölümünde olacaktır. Bu konuda yıllar itibari ile bir değişim olması beklenir.

Günümüzde neredeyse bütün belediyelerin bir şekilde başlattığı e-devlet uygulamalarının görünen yüzü olan web sitelerinde ne tür bir içerik barındırılıyor ya da sitelerde ne tür bilgiler yer alıyor sorusunun cevabı yıllar itibari ile değişmiştir.

Güler tarafından 2001’de yapılan çalışmada belediye web sitelerinin genel olarak bir tür "tanıtım broşürü" niteliği taşıdığı, güncellenen sitelerin ise "e-reklam" ya da "e-bülten" görüntüsünün ağır bastığı, sitelerin “insansız” olduğu yani ne kentliler ne personel ne de seçilmişlerin sitelerde yer aldığı, insan figürü olarak yalnızca belediye başkanlarının kürsü üzerinden yükselen seslenişlerinin bulunduğu gibi bazı tespitler yapılmıştır.

Söz konusu çalışmada belediyelerin internet siteleri ile ilgili diğer saptamalar ise şöyledir: İnternet siteleri halkın doğrudan denetimine olanak verecek biçimde, belediye meclis ve encümen toplantıları gündemlerine; meclis ve encümen karar metinlerine yer vermemektedir. Karar süreçleri, web sitelerinden oldukça uzakta tutulmaktadır. Aynı biçimde, belediye bürokrasisinin denetime açıklığı gibi bir amaç da yoktur. Sitelerde örgüt şemaları yer almakta, bu örgütleri düzenleyen yönetmeliğin ilgili maddeleri sıralanmakta, buna karşın o birimce yapılan işin amacı; işin yapılmasında görev alanlara dair bilgi; o birimin faaliyetleri ile ilgili raporların sunumu; vb.’ne yer verilmemektedir. Benzer biçimde, belediye bütçeleri ve kesin hesaplarını da web sitelerinde görmek çok mümkün değildir.

Narlan da 2006’daki çalışmasında internet sitelerinde sunulan içerikle ilgili olarak oldukça ayrıntılı bilgi vermektedir. Ona göre belediye internet siteleri üzerinden sunulan içeriğin özelliği şöyledir: ²¹¹ Yerel yönetimlerin siteleri incelendiğinde, standart bir görünüm ve yapılarının bulunmadığı, içerik bakımından genellikle bölgesel tanıtım amaçlı oldukları ve belediye başkanının icraatlarını açıklama aracı olarak kullanıldıkları görülmektedir. Söz konusu siteler belediye başkanının seçmenlere şeffaf ve hesap vermesi endişesine yönelik olarak etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Sitelerde talep ve şikâyetler için elektronik posta bulunmakta, telefon ve diğer iletişim bilgilerine de yer verilmektedir. Bilgi edinme

²¹¹ Narlan, “Türkiye’de Belediyelerin...”, s. 10-109.

kanunu uyarınca bazı formlar da sitelerde bulunmaktadır. Sitelerin içeriği bulunduğu coğrafya, turistik bir bölgede yer olması vb. bazı gereçlerle değişebilmektedir. Böyle durumlarda farklı dillerle içerik sunumu ve o coğrafyayı tanıtmaya yönelik bilgiler de yer almaktadır (Antalya, Tarsus ve Bursa belediyelerinin web sitesi gibi). Yerleşim yerinin gelişmişliği de sitenin içeriğini değiştirebilmektedir. Bu tür sitelerde yerel yönetimlerin görev alanına giren, işyeri açma/çalışma müracaatı, doğalgaz aboneliği veya fatura tahsilâtı, çevre temizlik vergisinin tahsilâtı, emlak ve reklam vergisi beyannamesinin verilmesi çevrimiçi olarak verilen hizmetlerden bazılarıdır (örnek: www.ibb.gov.tr). Site içeriklerinin güncelliği yöresel gelişmişlik ile ilişkili olarak değişmektedir. Genellikle güncellenmemiş içeriğe sahip olan sitelerin az veya çok az gelişmiş sayılabilecek yörelere ait oldukları, daha gelişmiş veya çok gelişmiş yörelerde ise yerel yönetim site içeriklerinin güncel oldukları tespit edilmiştir.

Narlan'nın yukarıda verdiği bilgilerden belediye internet sitelerinin içeriğinin yıllar içinde ne kadar değiştiğini de gözler önüne seriyor. Siteler tek taraflı bilgi sunmaktan e-devlet uygulamasının ileri aşamalarından biri olan web sitesi üzerinden bazı kamu hizmetleri ya da onların yönetim süreçlerinin bir bölümünü verme aşamasına gelmiştir.

b. Hizmet Yerinden Yönetim Kuruluşlarının Bireysel E-Devlet Uygulamaları

Hizmet Yerinden yönetim kuruluşları bir hizmet temelinde ülke genelinde örgütlenmiş kamu kuruluşlarıdır. Genellikle üniversiteler, Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu (TRT) ve Kamu İktisadi Teşebbüsleri (KİT) gibi kuruluşlar bu kapsamda yer almaktadır. Özellikle üniversitelerin bilim ve teknoloji temelinde hizmet üretmesi ve hizmet verdiği kesimin teknolojik gelişmeleri en fazla takip eden grubu oluşturması nedeniyle söz konusu kuruluşların diğerlerinden daha çok e-devlet ilgili çalışmalara eğilmesi beklenmektedir. Zaten Türkiye'nin ilk internet bağlantısı ve aynı zamanda e-devlet uygulamasının temel düzeyi olan internet sitesi açılması da ilk kez bir hizmet yerinden yönetim kuruluşu olan ODTÜ tarafından gerçekleştirilmiştir. Aslında ODTÜ'nün ilk internet bağlantısından önce de Avrupa

Akademik Ağı çerçevesinde Türk üniversiteleri de bir tür internet benzeri bir elektronik ağ içerisinde yer almaktaydılar. O zaman ki ağın merkezi Ege Üniversitesi idi.

Sonraki yıllarda internetin yaygınlaşması ve merkezi yönetim kuruluşlarının web siteleri açarak e-devlet uygulamalarına başlaması sürecine üniversiteler de kısa zamanda dâhil olmuştur.

Günümüzde sayısı 100'e yaklaşan devlet üniversitelerinin tamamı internet sitesi açılması düzeyinde de olsa e-devlet uygulamalarına sahiptir. Bazı devlet üniversitelerinin web siteleri incelendiğinde²¹² site üzerinden genellikle üniversitenin tanıtımı, akademik birimler, eğitim-öğretim, araştırma kütüphane, iletişim, vb. ana menülere yer verildiği görülmektedir. Ayrıca öğrenci ve öğretim elemanlarına yönelik duyurular, etkinlikler, öğrenci ve öğretim elemanlarının öğrenim/öğretimle ilgili bazı faaliyetleri (ders notlarının girilmesi, sınav sonuçlarının alt sayfalarda ilan edilmesi, öğrenci kaydı ile ilgili bazı formların edinilmesi, bilgi alınması vb.)'ne de rastlanmaktadır.

II. E-DEVLET UYGULAMALARINDA BİREYSELLİKTEN ORTAK SUNUMA GEÇİŞ ARAYIŞLARI VE E-DEVLET KAPISININ AÇILMASI

E-devlet uygulamalarında ikinci dönem bireysel uygulamaların bütünleştirilmesine, uygulamalara bir standart getirmesine dayanmaktadır. Bu dönemde ayrıca bireysel uygulamaların, tekrara dayalı sunumundan kaynaklanan savurganlık vb. sorunların ortadan kaldırılması amaçlanmıştır. Hedef bireysel uygulamaların birçoğuna kurulacak, bir tek internet sitesinden erişebilmek, kullanıcıların kamu kurumlarına ait sayısız internet sitesi adresini hafızada tutmaktan kurtarmaktır. İkinci dönemin temelleri aslında bireysel uygulamaların çoğalmaya başladığı yıllarda atılmıştır. Kamu-Net Kurulması bireysel bilgisayar ve internet ağlarının kamu kurumlarında hızla çoğalması üzerine ortaya çıkmıştır. Amaç; hızla

²¹² Bu kapsamda internet sitesi incelenen üniversiteler ve adresleri şöyledir: Ankara Üniversitesi- www.ankara.edu.tr, Niğde Üniversitesi-www.nigde.edu.tr, İstanbul Üniversitesi - www.istanbul.edu.tr, Hacettepe Üniversitesi - www.hacettepe.edu.tr ve Batman Üniversitesi - www.batman.edu.tr dir.

yaygınlaşan bilgisayar ve ağlaşmayı eşgüdümlemek ve ortak bir kamu ağı kurmaktır. İlerleyen yıllarda bu yöndeki düşünce e-devlet politikasının eylem planlarına da girmiş ve buna ilişkin bazı çalışmalar yapılmıştır. Çalışmaların kemale erme aşaması olarak niteleyebileceğimiz “e-devlet kapısı” bütün çalışmaların ardından gelmiş ve nihayet 2008 yılının Aralık ayında açılmıştır.

A. E-Devlet Uygulamalarını Bütünleştirme ve Standartlaştırmaya Yönelik Arayışlar

Kurumsal e-devlet projeleri döneminde merkezi yönetim ve yerinden yönetim kuruluşları genellikle birbirinden bağımsız hareket etmişlerdir. Bu dönemde uygulamalar birbirinden bağımsız olsa da özellikle internet üzerinden sunulan içerik genellikle benzer olmuştur. Kamu kurumlarının internet siteleri ağırlıklı olarak o kamu kurumunun tanıtımını yapan bir bülten, birer reklam aracı şeklindedir. Sitelerde ulusal ve kurumsal mevzuat, kurum yöneticilerinin konuşma metinleri, başka kamu kurumlarına bağlayan internet adresleri vb. gibi diğer bazı içerikler de sitelerden sunulmuştur.

Bireysel uygulamalar çoğu zaman aynı içeriğin farklı kurumlar tarafından sunumu şeklinde gerçekleşmiş, mükerrer bilgiler, siteler, harcamalar ve benzeri gereksiz birçok çalışma yapılmasına neden olmuştur. Ve söz konusu mükerrer uygulamalar pek çok kez eleştiri konusu olmuştur.

Kamu kurumlarının eleştiriye konu olan bireysel e-devlet projelerinin uygulaması bir yandan sürerken diğer yandan da politika yapıcılar bu çalışmalarını ortak standarda kavuşturma, elektronik ortamda yazışma kıstasları geliştirme ve uygulamalara bir noktadan eriştirebilme amacına hizmet edecek faaliyetler başlatmış ve yürütmüştür.

E-devlet uygulamalarını bütünleştirme, kamu kurumlarındaki bilgilerin karşılıklı paylaşımı ve e-devlet uygulamalarının standart formlar çerçevesinde sunulmasına ilişkin ilk arayışlar bireysel uygulamaların ortaya çıkıp yaygınlaştığı ilk yıllara rastlar. Yukarıda da ifade edildiği gibi Kamu-Net kurulması fikri bu düşüncenin eseri olup, e-devlet politikasının da başlangıç dönemidir. Bütünleştirme ve standartlaşma düşüncesinin sistemli bir şekilde gündeme gelmesi ise 2000

yılından sonra e-devlet politikası ile ilgili olarak üretilen belgeler ile onların uygulamasına yer veren eylem planları çerçevesinde olmuştur. Bu amaçla ortaya çıkan çalışmalar genellikle merkezi yönetimin e-devlet çalışmaları üzerine odaklanmışken, yerel yönetimler için de bazı çalışmalar başlamıştır.

Bunlardan biri ülke'nin tamamına dağılmış, çok sayıda ve özerk yerel yönetim birimi tarafından sürekli edinilen deneyimin ortak bir iletişim havuzunda paylaşılması gereksinimi ile 2001 yılında ortaya çıkan YERELNET projesidir. Yerel Net, Devlet Planlama Teşkilatı ve TODAİE - YYAEM işbirliği ile bir kamu projesi olarak doğmuş ve hala devam etmektedir.²¹³

Ortaklaştırma çerçevesinde düşünülebilecek bir başka yerel yönetim çalışması YEREL-BİLGİ'dir. İçişleri Bakanlığı ve TODAİE işbirliği ile doğan proje merkezi ve yerel yönetimler arasındaki veri ve bilgi akışını amaçlamaktadır.²¹⁴

Tekrar merkezi yönetimin e-devlet uygulamalarına bakıldığında MERNİS, UYAP, KPS gibi büyük projelerin verilerinin karşılıklı paylaşımının başladığı görülmektedir.

Kamu kurumları arasında ortak bilgi paylaşımına dayalı bazı çalışmaların daha kapsamlı hale getirilmesi için politika yapıcı ve yürütücüleri tarafından e-devlet projeleri hazırlama, e-devlet uygulamalarına standart getirme ve e-yazışma standartları gibi çalışmalar başlatılmıştır.

Bu çerçevede Bilgi Toplumu Dairesi tarafından ilki 2005 sonuncusu da 2009 da olmak üzere e-devlet projeleri hazırlama ve ortak standartlar adıyla kılavuzlar yayımlanmaya başlanmıştır.

2005'teki ilk kılavuzunun neden hazırlandığı kılavuzun ilk bölümde açıklanmıştır. Buna göre kılavuzun amacı;²¹⁵ E-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında başta kamu kurumları olmak üzere, vatandaş ve diğer yararlanıcılara internet ortamında hizmet sunan bütün kamu kurumları arasında birlikte çalışılabilirliği sağlamak ve bu bağlamada yetki, sorumluluk, esas, prensip, yol ve ölçütler ile teknik standartları belirlemektir.

²¹³ Güler vd. a.g.k.

²¹⁴ A.k.

²¹⁵ DPT, E-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışılabilirlik Esasları Rehberi, DPT Yayını, Ankara, 2005, s. 3.

2009 yılında yayınlanan ikinci rehberin adı Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojisi Projeleri Hazırlama Kılavuzu olup,²¹⁶ adından da anlaşılacağı gibi kamu kurumlarının bu konuda ne yapması gerektiğini ayrıntılı bir şekilde açıklamaktadır. Bu çerçevede izlenecek politika ve ilkeler, kamu kurumlarının nasıl hazırlık yapacakları, dokümanların hazırlanması, proje bileşenleri, fizibilite etüdü ve tamamlanan projelerin nasıl değerlendirileceği konusunda açıklayıcı bilgilere yer verilmektedir.

E-devlet uygulamalarının bütünleştirilmesini amaçlayan çalışmalardan biri de kamu kurumları arasında yapılan yazışmaların elektronik ortamda yapılmasına yöneliktir. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planının 73 numaralı eylemi olarak belirlenen bu çalışmanın yapılması için DPT Bilgi Toplumu Dairesi görevlendirilmiştir. Daire, kurumların elektronik ortamda yaptıkları mevcut çalışmalar kapsamında oluşturdukları Yönetim Dokümantasyon Sistemleri altyapısını temel alarak kamu kurumlarının elektronik ortamda birbirleri ile e-yazışma yapabilmesinin kistaslarını belirlemeye çalışmaktadır. Bu çerçevede biri 11.05.2010'da Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğünde, diğeri de 10.6.2010'da da ilgili kamu kurumları ile olmak üzere iki toplantı yapmış ve Eylül 2010 tarihinde bu konuda bir çalışma raporu hazırlamıştır.²¹⁷

Çalışma raporunda²¹⁸ önce e-yazışmanın gündeme gelme gerekçesine yer verilmiştir. Buna göre temel gerekçe, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumlarında belge yönetimini de içine alacak şekilde gelişmesi ve elektronik imza kanunun çıkmasıdır. Ardından e-yazışma süreci hakkında bilgi verilmiş, e-yazışmanın hukuki altyapısını oluşturan 5070 sayılı Elektronik İmza Kanun'un ilgili maddeleri (usulüne uygun olarak imzalanan belgeler ıslak imza ile aynı hükmü taşımaktadır, elektronik imza kişiseldir vb.) ile bu kanunun 25. maddesi ile Hukuk Muhakemeleri Usulü Kanunu'nun 295/a maddesi (usulüne uygun olarak imzalanmış elektronik imzanın geçerliliğini kabul etmektedir)'ne yer verilmiştir. Daha sonra bu konuda geçmiş dönemde eylem planlarında yapılan diğer çalışmalar sıralanmış, yapılması düşünülen yeni hukuksal

²¹⁶ DPT, **Kamu Bilgi İletişim Teknolojisi Projeleri Hazırlama Kılavuzu**, DPT yayını, Ankara, 2009, s. 1-52.

²¹⁷ DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, *"e-Yazışma Çalışmaları Başladı"* www.bilgitoplumu.gov.tr, (Erişim Tarihi: 10.9.2010).

²¹⁸ Dilek Yüksel Civelek ve Hamide Karahan Turan, **Kurumlararası e-Yazışma Çalışma Raporu**, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara, Eylül 2010, s. 1-25.

düzenlemelere değinilmiştir. Raporun sonunda ise bir e-yazışma mimarisi önerisi geliştirilerek kamu kurumlarının ortak bir şekilde elektronik ortamda nasıl yazışabilecekleri, bilgi ve belge alışverişi yapacakları anlatılmıştır. Bunlar arasında; veri güvenliği ve mahremiyete ilişkin stratejiler ortaya koymak, elektronik belgelerin üretilmesine, saklanmasına ve paylaşılmasına ilişkin standartlar ile kurallar seti belirlemek gibi konular sayılabilir. Ayrıca belge iletme, paylaşma, arama ve benzeri hizmetlerin sunumu için, belirlenen stratejiler ekseninde, merkezi ya da dağıtık bir paylaşım platformu altyapısı oluşturması üzerinde durulmuştur.

B. Kamu Kurumlarının E-Devlet Uygulamalarına Ortak Bir Noktadan Erişim Çalışmalarının Geldiği Nokta: E-Devlet Kapısının Açılması

E-devletin bir kamu hizmeti sunum aracı olarak kullanılmasında bazı aşamalar bulunmaktadır. Bu aşamaların sonuncusu ayrı ayrı kurumsal uygulamalara bir noktadan erişebilmektir. Bir başka anlatımla bir ülkede e-devlet ile elektronik ortamda kamu hizmetlerini sunmanın kemale erme noktası adına e-devlet kapısı (e-devlet portalı) denilen bir tek kamu internet sitesinin açılmasıdır. E-devlet ile ilgili kavramsal bilgilerin bulunduğu bölümde, e-devlet kapısından önceki aşamalardan söz edilmiş ve bu çerçevede e-devlet kapısı ile aynı anlama gelen e-devlet portalı hakkında da kısaca bilgi verilmiştir.

E-devlet uygulamaları konusunda gelişmiş ülkelerin geçen yıllar içinde eriştiği noktaya Türkiye de 2008 yılının Aralık ayı itibari ile ulaşmıştır. Böylece e-devlet konusunda yapılan çalışmaların en başından itibaren ortaya konulan tek kapıdan erişim hedefi gerçekleştirilmiştir.

1. E-Devlet Kapısı Nedir?

E-Devlet kapısı, bütün kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan devlete ait bir internet sitesidir. Kapının amacı kamu hizmetlerini veya onlara ilişkin yönetim süreçlerini vatandaşlara, özel sektöre, kamu kurumlarına tek bir noktadan etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır. Böylece ayrı ayrı kamu kurumlarından internet üzerinden hizmet almak isteyen yararlanıcılar, her kurumun

internet sitesi adresini aklında tutmaya gerek kalmadan tek bir site üzerinden istediği kurumun internetteki hizmeti ile buluşma şansı yakalamış olacaktır.

2. Türkiye Gov Tr Adlı E-Devlet Kapısının Açılma Süreci

Türkiye’de de bu yöndeki ilk çalışmalar Kamu-Net Teknik Kurulu’nun 2002’de yeniden yapılanması ile başlamış, o dönemde açılacak internet sitesinin mimari taslağı çıkarılmış, sitenin adının ne olması gerektiğine dair anket yapılmıştır.

Bu çalışmaların devamı olarak ayrıca ana kapı niteliği taşımamakla beraber, kurumlar düzeyinde sunulmakta olan bazı hizmetlere link vermek suretiyle o kurumların e-devlet uygulamalarına ulaşım imkânı sağlayan ve internet adresi www.turkiye.gov.tr olan web sitesi de 2003 yılı sonunda açılmıştır.²¹⁹

Kurumun varlığı sonraki yıllarda bitince, bu konudaki çalışmalar da ortaya çıkan yeni politika belgelerinin eylem planları çerçevesinde yapılmaya devam etmiştir.

Türkiye’de e-devlet kapısının açılması ve buradan sunulacak hizmetlere ilişkin stratejilerin belirlenmesini de içeren 40 numaralı eylem, E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planının e-devlet başlıklı bölümünde yer almıştır. Bu konuda gereğinin yapılması için de DPT’ye sorumluluk verilmiştir.²²⁰

DPT sorumluluğu gereği bir çalışma takvimi hazırlayarak e-devlet kapısının kurulmasına ilişkin ihalenin 2005 yılı sonunda yapılması, kapının da 2006-2007’de açılmasını önermiştir. Öneride belirlenen süreler E-Dönüşüm Projesi İcra Kurulu tarafından geç bulunmuş ve bu görev Eylül 2004’te özelleştirme sürecinde bulunan Türk Telekomünikasyon AŞ (TTAŞ)’ ye verilmiştir. TTAŞ çalışmanın teknik boyutu, DPT ise projenin sağlıklı yürümesi için kamu kurum ve kuruluşlar arasındaki koordinasyonla görevlendirilmiştir. TTAŞ e-devlet kapısı açılması ile ilgili ilk ihaleyi 27 Ekim 2005’te yapmıştır. Buna göre yüklenici firma işi bir yıl içinde bitirecektir. Yüklenici firmaya bu çerçevede çalışmalarını başlatması için TTAŞ binasında bir yer tahsis edilmiştir. Ancak beklendiği gibi bir süre sonra TTAŞ

²¹⁹ Sayıştay Başkanlığı, **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Çalışmalar**, Sayıştay Başkanlığı, Performans Denetimi Raporu, Ankara, Haziran 2006, s. 84.

²²⁰ DPT, **e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004**, DPT, Ankara, Eylül 2004, s. 43.

özelleştirilmiştir. Böylece bir süre E-devlet kapısı kurulması süreci kesintiye uğramıştır. Bunun üzerinde e-devlet kapısı açılması ve yönetilmesi görevi Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığına bağlı Uydu Haberleşme ve Kablo TV AŞ (TÜRKSAT)' ye verilmiştir.²²¹

Söz konusu değişiklik Bakanlar Kurulunun 24 Mart 2006 tarihinde alınan 2006/10316 sayılı kararı ile kesinleşmiş ve Resmi Gazetenin 20. 4. 2006 tarih ve 26145 sayılı nüshasında yayınlanmıştır. Ardından buna dayanılarak 9 Ağustos 2006 tarih ve 2006/22 sayılı “e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesi” başlıklı Başbakanlık Genelgesi yayınlanmıştır.

Singapur menşeli bir firmaya 19 Milyon Euro karşılığında ihale edilen projede Singapur'un e-devlet kapısı örnek alınmıştır.²²² Firmanın bir yıl içinde bitirmesini taahhüt ettiği e-devlet kapısı görüldüğü kadarıyla bürokrasiden kaynaklanan bazı sorunlar/çekişmeler nedeniyle zamanında tamamlanamamıştır. İhale edilmesinden neredeyse 3 yıl sonra 18 Aralık 2008'de törenle açılan e-devlet kapısı projesinin açılış töreninde birer konuşma yapan Başbakan ve Ulaştırma Bakanı projeye atfettikleri önemi vurgulamışlardır.

Başbakan R. Tayyip Erdoğan, açılış konuşmasında bilgi toplumuna dönüşümün önünü açan e-devlet kapısı projesinin öncelikli hedefinin bürokrasiyi en aza indirmek suretiyle devletin vatandaşlara ve iş dünyasına en kaliteli hizmeti sunmanın yolunu açması şeklinde açıklamıştır. Konuşmasının devamında her zaman insan odaklı bir kamu hizmeti sunumundan yana olduklarını, küresel dünyanın bir parçası olarak çağdaş teknolojik nimetlerden faydalandıklarını ve e-devlet projesini de bu bağlamda gördüklerini ifade etmiştir. Başbakan e-devlet projesinin önemsediklerini, fiziki ortamda sunulan kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasını devrim niteliğindeki bir yenilik olarak gördüklerini belirtmiştir.²²³

Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım da konuşmasında, proje süreci, maliyeti, projeyi hazırlayan ekip hakkında bilgi verdikten sonra projenin bürokratik boyutuna vurgu yaparak “Bu git gel kapısı değil, bu vatandaşın ayağına geliyor. Bu kapı, vatandaşın elinin altında”²²⁴ dır şeklinde değerlendirmede bulunmuştur. Bakan

²²¹ Sayıştay Başkanlığı, **a.g.e.**, s. 85-88.

²²² Nesip Üçcan, **ag.e.**, s. 74.

²²³ NTVMSNBC, “E-Devlet Kapısı Açıldı; Giriş Şifreyle”, **www.ntvmsnbc.com**, (Erişim tarihi:19.12.2008).

²²⁴ NTVMSNBC, “E-Devlet Kapı Duvar,” **www.ntvmsnbc.com**, (Erişim Tarihi: 19.12.2008).

sistemin 19 milyon Euro'ya mal olduğunu, başlangıçta e-devlet kapısı üzerinden 150 bin, 2009 sonu itibariyle de bir milyon vatandaşa ulaşmayı hedeflediklerini belirtmiştir.

Projenin tanıtımı amacıyla 17.12.2008 (saat 21:30) tarihinde TRT 2'deki Büyüteç Programına katılan Türksat Genel Müdürü  zkan Dalbay konu ile ilgili bazı açıklamalarda bulunmuştur. Dalbay'a göre; e-devlet kapısı tek tek ulaşımla durumunda olan kamu kurumlarına ait bireysel web siteleri yerine vatandaşın talep ettiği hizmeti tek bir yerden sunacak, e-devlet kamu kurumlarında yüz yüze hizmet sunan kamu personelinin sayısını azaltacak; bunun yerine bilgisayara verileri girecek personelin sayısını artacaktır. Ona göre, e-devlet kapısının işletim sürecinde sistemin güvenliği ile ilgili çıkacak sorunlarda muhatap kurumlar değişmektedir. Protokol ve kimlik doğrulama kısmında TÜRK SAT, hizmetler kısmından ise ilgili kurum sorumlu olacaktır.

Hükümetin projeye yönelik en önemlisi vurgusu Başbakan ve ilgili bakanın konuşmalarından da anlaşıldığı gibi, bürokrasinin olumsuzluklarının özellikle de kırtasiyecilik boyutunun ortadan kaldırılacağına yöneliktir. Projenin vatandaşlara tanıtılması için hazırlanan ve cadde sokak, kamu kurumu gibi yerlere asılan afişlerde "Bürokrasi Tuş Oldu" ve devlet "Bir Tık  tenizde" benzeri bazı sloganlara yer verilmiştir.

3. E-Devlet Kapısından Sunulan Hizmetlerin Mahiyeti

E-devlet kapısından iki farklı içerik sunulmaktadır. Birincisi bilgilendirme amaçlıdır. Bu içeriğe erişmek için, www.turkiye.gov.tr adresine girmek yeterlidir. Bu kısımda kullanıcı grupların merak ettikleri devlete/kamuya ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Doğum, eğitim, askerlik, iş, kariyer, sosyal güvenlik, aile, birey, toplum, sağlık, vatandaşlar, seyahat, turizm, kültür sanat, spor, trafik, yasal işlemler vb. başlıklar kullanıcıların erişebileceği bazı bilgi alma konularını oluşturmaktadır.

E-devlet kapısından erişilebilen ikincisi içerik ise e-hizmetlere yöneliktir. Burada sunulanlar da yukarıda sayılan konularla benzer olmasına karşın ayırıcı fark bilgilendirme dışında uygulamaya dönük kamu hizmetlerine erişime imkânının sunulmasıdır. Daha önce kamu kurumlarının kendi internet sitelerinde sunmaya

çalıştıkları kimi hizmetlere, söz konusu kuruluşların internet sitelerine tek tek uğramaya gerek kalmadan bu kapıdan erişmek mümkün hale gelmiştir. Ancak buradaki içeriğe erişmek için kullanıcıların şifre, e-imza veya mobil imza gibi, bir yetkilendiriciye sahip olması gerekir. Bunlar olmadan kullanıcıların e-hizmetlere erişmesi mümkün değildir.

E-devlet kapısında şifre, mobil imza veya elektronik imza ile erişilebilen bazı hizmetler; Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) başvuru sorgulama, SSK hizmet dökümü, borç sorgulama, işsizlik ödeneği başvurusu, işsizlik ödeneği ödemesi takibi, İŞKUR'a iş başvuru sonucu sorgulama, İçişleri Bakanlığı evrak durum takibi vb. şeklindedir.

Bazı hizmetlerin e-devlet kapısına geçmesi ile bir tür yeni bürokratik süreç ortaya çıkmıştır. Bunun temel nedeni eskiden kamu kurumlarının internet sitelerinde görülebilen bazı bilgilerin e-devlet sitesi üzerinden verilmeye başlanması ile erişimlerinin yetkilendiricilerden bir olmaksızın mümkün olmamasıdır. Örneğin Emniyet Genel Müdürlüğü sitesinde eskiden araç plaka sorgulama / araç çalıntı mı değil mi sorgulaması yapılabiliyordu. Şimdi ise bu e-devlet kapısı üzerinden yapılabilmektedir. Fakat şifre, e-imza veya mobil imzanız olmadan bu konuda sorgulama yapamıyorsunuz.

4. E-Devlet Kapısından Sunulan Hizmetlere Erişmek İçin Gerekli Yetkilendiriciler

Türkiye Gov Tr üzerinden sunulan içeriğin bir bölümüne ulaşmak için size bu yetkiyi sağlayan bazı araçlara sahip olmanız gerekiyor. Hali hazırda bu kapsamda üç adet araç tanımlanmıştır. Bunlar Şifre, Elektronik İmza ve Mobil İmza olup, her birinin alınma süreci, alındığı yer ve ücreti birbirinden farklıdır.

E-Devlet Şifresi: E- devlet hizmetlerinden yararlanmak için gerekli olan şifreler PTT merkezlerinden 1 TL karşılığı alınabiliyor. Kaybolması halinde 10 TL karşılığında yenilenmektedir. Ancak, bu şifreyi almak sanıldığı kadar da kolay değildir. Şifreler yalnızca il ve ilçelerdeki merkez PTT müdürlüklerinden alınabildiği için uzun müddet kuyruklarda beklemek gerekebiliyor. Mesela e-devlet şifresi almak için Ankara Sincan'da merkez PTT'ye tam üç kez gitmemize rağmen uzun hizmet

alma sırası beklenmesi gerektiğinden şifre almaya muvaffak olunmamış, dördüncüsünde sıra numarası veren elektronik cihazın, biten sıra numaraları yüzünden kapandığı görülmüş, ilgililere yapılan rica üzerine eğer mesai sonunda vakit kalırsa bize şifre verileceği belirtilmiştir. O gün uzun süre PTT’de beklememizin ardından bütün sıralar bitmiş ve lütfedip şifre vermeyi kabul etmişlerdir. Memurun önüne gelindiği andan itibaren şifre almak yaklaşık beş dakika sürmektedir. Şifreler TC Nüfus Cüzdanı ibraz edilmesi ile alınabilmektedir. Çünkü verilen şifre ilgilinin adına kaydedilmektedir.

Bürokrasiyi bitireceği iddia edilen bir aracı kullanmak için gereken şifreyi alabilmek yukarıda da söylendiği gibi ayrı bir bürokrasi yaratmıştır. Hem de bu, esnek olmayan katı bir bürokrasidir. Şifre alınmasında yaşanan bu zorluk tezimiz kapsamında görüştüğümüz konu ile ilgili bazı yetkililere de anlatılmış, ancak çoğundan çözüm yönünde tatmin edici bir yanıt alınamamıştır. Bazıları da bütün kamu kurumlarını ilgilendiren bir büyük projenin teknik altyapısının bir tür özel şirket olan TÜRKSAT’a verilmesi ile ortaya böyle bir durumun çıktığını sitem içeren cümlelerle ifade etmiştir.

Son günlerde şifre alımı konusunda yeni ve zorlu bir durum daha ortaya çıkmaya başlamıştır. Çünkü 1 Kasım 2010 tarihinden itibaren SSK dökümü, Vergi Cezası, Trafik cezası vb, bazı işlemlere ulaşmak ve bu belgeleri isteyen kurumlara iletmek için mutlaka o hizmetin tarafı olan kişinin e-devlet sitesine girerek bunları alması gerekiyor. Söz konusu bölümlere ise sadece şifre, mobil imza, elektronik imza gibi yetkilendiricilere erişilebiliyor. Bu nedenle o tarihten itibaren sisteme girişi sağlayan yetkilendiricilere sahip olmak üzere bunları sağlayan mercilere yoğun başvuru olmaya başlamıştır. Tabi bunların arasında en ucuzu şifre olması hasebiyle PTT’lere büyük bir akın olmuştur. Yaşanan yoğunluk nedeniyle Aralık 2010’nun ilk günlerinde pek çok PTT şubesinde şifre kalmamıştır ve bu durum basın yayın organlarında da yer almaya başlamıştır. Bazı PTT şubelerinde ise, uzun bir sıra beklenmesinin ardından kimlik fotokopileri isteniyor ve şifrenin bir hafta sonra geleceği belirtiliyor. Çok acil durumlarda bile bu bürokrasi kırılmıyor ve devlet dairesinde belki maksimum bir gün alacak bir kamu hizmeti, geçici bir durum da olsa bir haftayı alabiliyor.

Ayrıca şifreler doğrudan kişiye verildiği için zaman zaman bu konuda ilginç manzaralarla da karşılaşılabilir. Geçtiğimiz günlerde Mersin Silifke'den basına yansıyan bir haberde, yatalak bir hastanın şifre almak için ambulansla PTT şubesine getirilişi anlatılıyordu. Kişinin Sosyal Hizmetlerden evde bakım ücreti alabilmesi için e-devlet kapısı üzerinden bazı işlemleri yapması gerekmiş fakat şifresi olmadığı için ambulansla şifre almaya getirilmiştir.

Bazı kamu hizmetleri için e-devlet kapısı üzerinden işlem yapmanın zorunlu olması her kullanıcının bilgisayar ve internet kullanabiliyor varsayımına dayanıyor ki bu tamamen yanlıştır. Çünkü şifre, e-imza ya da mobil imzanın zorunlu olması herkesin bunları kullanabileceği anlamına gelmiyor nitekim önceki sayfalarda Türkiye'nin Bilgi ve İletişim Teknolojileri sahipliği ve kullanımı gibi bazı rakamlara yer verildi ve henüz bu konuda arzulanan düzeyde bir sahiplik ve kullanım bilgisi olmadığı görülmüştü.

Aslında kamu kurumlarının istediği belgelerin çoğu kurumlar arasındaki elektronik bilgi ve belge paylaşımı ile kullanıcıya herhangi bir şey yansıtmadan da alınabilir. Ancak bu konuda kurumlar arasında yetersiz koordinasyon ve bazı kamu kurumlarının kağıda dayalı işlem yapma ısrarı hizmet alanları kurumlar arasında dolaştırmaya zorlamaktadır. Bu anlayış nedeniyle elektronik hizmetlerden arzulanan yararın elde edilmesi de tam olarak gerçekleşmemektedir.

Zaten zor olan ve son günlerdeki özel durumdan dolayı iyice zorlaşan şifre alımını başarıp (ya da gerekli ücreti yatırıp e-imza ve mobil imzayı alıp), Türkiye Gov Tr adresinden siteme giriş yapıldığında önce PTT'den verilen şifrenin değiştirilmesi isteniyor. Bu adım da başarı ile geçildiğinde hemen adınız ve soyadınızın yer aldığı sayfa açılıyor ve hakkınızdaki birçok bilgi (hakkınızda açılmış bir dava olup olmadığı, adresiniz, kişisel bilgileriniz, varsa tapu kayıtlarınız, varsa trafik para cezanız, çocuklarınızın adı, okulları, notları vb.) ile yüz yüze geliyorsunuz. Ve böylece aslında farkında olmadan bütün hayatınızın kayıt altında hem de bir tık ötede olduğunu görüyorsunuz. His edilen ilk şey ise devletin ve hükümetin gücü, iktidarı ve bizi sürekli gözetleyen görünmez gözü oluyor. Aslında pek çok e-devlet uygulamasının bir pencereden bize görünmesi ve aynı zamanda iktidarın gücünü ve gözlerinin her an üzerimizde olduğunu hissettiren bu uygulama Michael Foucault'un Hapishanenin Doğuşu adlı eserinde sözünü ettiği görünmeyen ama her an, her yerde

varlığını hissettiren iktidar tipi²²⁵ ve Gerorge Orwell'in Bin Dokuz Yüz Seksen Dört²²⁶ adlı romanında tanımladığı ve herkesin davranışlarını gözetleyen bir şekilde tasvir edilen "Big Brother" (Türkçeye büyük birader olarak geçmiştir) ile oldukça benzerlik göstermektedir.

Elektronik İmza (E-İmza): Elektronik ortamda bulunan bir belgeye eklenerek belgenin kime ait olduğunu belirleyen simgedir. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunun uyarınca e-imza ıslak imza ile eşdeğerde sayılmaktadır. E-imza yine aynı kanun çerçevesinde yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından verilmektedir. Kamu Kuruluşlarındaki çalışanlar, e-imzalarını 3 yıl için 100 TL karşılığında TUBİTAK Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü (UEAKE) bünyesinde kurulan Kamu Sertifikasyon Merkezinden alırken, vatandaşlar ve özel kuruluş çalışanları ise, Kamu Sertifikasyon Merkezi (istisnai hallerde verir), Türkiye Bilişim Vakfı bünyesinde kurulan Elektronik Bilgi Güvenliği AŞ (E-Güven), TSK El Ele Vakfının bir kuruluşu olan Türk Trust Bilgi, İletişim ve Bilişim Güvenliği Hizmetleri AŞ (Türk Trust) ile EBG Bilişim Teknolojileri ve Hizmetleri A.Ş (E-Tuğra) gibi özel kuruluşlardan alabilmektedir. Elektronik imzanın ücreti alınış süresi ve özelliğine göre değişmektedir. 3 yıl için ortalama 250-900 TL karşılığında alınan e-imzaların süre sonunda yenilenmesi gerekmektedir.²²⁷

Mobil İmza (M-İmza): Mobil telefon operatörlerinden alınan imza türüdür. Türkiye'de Avea ve Türkcell adlı mobil telefon operatörleri müşterilerine belli ücretler karşılığında e-imza vermektedir. Mobil imza ücreti bakımından elektronik imzadan daha ucuzdur. Müşteriler e-imza almadan önce mobil telefonlarının bu hizmetle uyumluluğunu kontrol edip, eğer uyumlu ise gönderebilecekleri bir kısa mesajla (SMS) başvurularını yapabilirler. Yaklaşık bir haftada sonuçlanıp müşteriye sağlanabilen mobil imza için operatörler farklı ücret seçenekleri sunmaktadırlar. 2009 yılının ilk ayı itibariyle Türkcell işlem başına bir kısa mesaj ücreti ya da iki kontör, aylık bazda ise sınırsız olacak şekilde hizmetten yararlanmanın karşılığı

²²⁵ Michael Foucault, **Hapishanenin Doğuşu**, (Çev. Mehmet Ali Kılıçbay), İmge Kitabevi, Ankara, 2006, s. 285-299.

²²⁶ George Orwell, **Bin Dokuz Yüz Seksen Dört**, (Çev. Nuran Akgören), Can Yayınları, İstanbul, 2001.

²²⁷ E-imzanın çalıştırılabilmesi için önce kart sürücü yazılımının yüklenmesi gerekmektedir. Bu yazılım ya e-imza ile beraber gönderilen CD veya diğer medyalar içinde ya da e-imzanın alındığı kuruluşun internet sitesinde yer almaktadır. Daha sonra bilgisayara kurulacak programla elektronik sertifikaya giriş yapıp e-imza kullanıma hazır hale getirilebilir. TÜRKSAT, "E-Devlet Kapısı", <http://edevlet.turksat.com.tr>, (Erişim Tarihi:20.12.2008).

olarak faturalı hatlar için 5 TL, ön ödemeli (kontörlü) hatlar için de 10 kontör ücreti almaktadır. Avea ise aylık 4 TL karşılığı bu hizmeti müşterilerine sunmaktadır.

Bilgi Toplumu ve İletişim Başkanlığına 28.04.2009 tarihinde Bilgi Edinme Yasası kapsamında yaptığımız başvuruya verilen yanıtta E-devlet hizmetlerini e-devlet kapısı üzerinden almak için gerekli olan aktif elektronik imza (e-imza) sayısı 2008 sonu itibariyle 44.777, aynı hizmetten yararlanmak için gerekli olan aktif mobil imza sayısı ise, 66.024'e ulaşmıştır.

Nisan 2010 tarihi itibariyle E-Türkiye ana kapısından 174 kamu hizmeti 22 kamu kurumunun işbirliği ile sunulmaktadır.²²⁸

Türkiye gov.tr adlı internet sitesi oldukça sade bir şekilde tasarlanmıştır. Bana özel, vatandaş, devlet ve iş dünyası olmak üzere dört ana menüye sahiptir. Bana özel menüsünden yararlanabilmek için sisteme girişi sağlayan e-imza, şifre veya mobil imza ile giriş yapmak gerekmektedir. Bana özel menüsü içerisinde ayrıca e-şifre, e-imza ve mobil imzayı nereden alabileceğinize dair bilgilere de yer verilmektedir.

Sitenin vatandaş menüsünde A dan Z'ye sunulan hizmetleri görmek mümkündür. Aralarında nüfus, askere alım, Adalet Bakanlığı UYAP sistemine giriş, Başbakanlık BİMER'e başvuru, Cumhurbaşkanı ile iletişime geçme, TBMM'den randevu alma, meteorolojiden günlük hava tahminlerini öğrenme, emniyetten araç sorgulama, Gelir İdaresinden e-vergi levhası sorgulama ve İçişleri Bakanlığında e-evrak takibi, İş Kura elektronik ortamda başvuru yapma gibi daha pek çok kamu hizmetinin ya bizzat kendisi ya da yönetim süreçlerine erişebilmek mümkündür. Burada dikkati çeken en önemli husus Denizcilik Müsteşarlığının çok sayıda elektronik hizmete sahip olmasıdır.

Sitenin devlet adlı menüsünde ise Türkiye Yönetim Sistemi, Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, TBMM ve tek tek kamu hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmak mümkündür. Ayrıca bazı istatistikler, bilim ve teknoloji ile ilgili mevzuat hakkında ilgililer bilgilendirilmektedir.

İş dünyasına yönelik olarak tasarlanan menüde ise özel sektörün gereksinim duyduğu şirket kurulması, feshi gibi temel bilgilerin yanı sıra iş dünyası analizleri, dış ticaret, vergi, kamu ihaleleri gibi başlıklar yer almaktadır.

²²⁸ www.turkiye.gov.tr, (Erişim Tarihi: 30.04.2010).

Sitede vatandaş olmayanlar da düşünülmüş İngilizce olarak yabancılara da bir menü hazırlanmıştır. Burada başta Türkiye'nin tanıtımı olmak üzere Atatürk, Türkiye tarihi, kültürü, turizm, güvenlik, dış politika ve ülkenin yönetim yapısı hakkında bilgi verilmektedir. Bu menüde eğitim, iş ve göç ile ilgili alt başlıklar da yer almaktadır.

III. UYGULAMA SÜRECİNDE POLİTİKANIN HUKUKİ VE TEKNOLOJİK ALTYAPISINI GELİŞTİRMEYE YÖNELİK FAALİYETLER

E-devlet politikasının etkili bir şekilde oluşumu, uygulanması ve beklenen yararların sağlanabilmesi için uygun bir hukuki ve teknolojik altyapı kurulmasına da gereksinim bulunmaktadır. E-devlet politikası ne kadar iyi tasarlanırsa tasarlansın, ona uygun hukuki düzenlemeler yapılmadan, onu uygulayacak kamu kurumları ile kullanıcıları elektronik ortamdan gelecek tehditlere karşı korumadan politikanın uygulamadaki şansı oldukça düşük olacaktır. Aynı şekilde politikayı uygulayacak kamu kurumları ile o politikadan etkilenecek, o politikaya muhatap olacak genel olarak kullanıcıların özelde ise vatandaş, iş dünyası ve diğer kamu kurumlarının teknoloji sahipliği ve iyi düzeyde kullanma becerileri olmazsa politika, beklenen sonuçları veremeyebilir. Bu nedenle özellikle e-devlet ile ilgili metinlerde üzerinde önemle durulan birkaç konudan ikisini “hukuki ve teknolojik altyapı”nın kurulması oluşturmaktadır.

Türkiye'nin e-devlet politikasının oluşumu ve uygulanmasında politika yapıcılarının ve politika yönetiminin bu iki konu üzerinde durdukları, bu iki konuya ilişkin çalışmaların yapılmasını, politika ile ilgili olarak hazırlanan eylem planlarına dâhil ettikleri görülmektedir.

Türkiye'deki e-devlet politikası bağlamında hukuki ve teknolojik altyapı kurulması çalışmalarının birbirinden farklı özellikler gösterdikleri söylenebilir. Öyle ki hukuki altyapı genellikle politikanın oluşum ve uygulama, ama daha çok uygulama sürecinde ortaya çıkarken, teknolojik altyapı çalışmalarının politikadan önce başladığı hatta politikanın başlamasına vesile olduğuna dair bir görünüm var.

E-devlet politikasının hukuki altyapısını oluşturan düzenlemelerin önemli bir bölümü 2000'den sonra yani politikanın belirlenmesinde sonra ortaya çıkmıştır. 2000 yılı öncesi ve 2000 yılının hemen sonrasındaki ilk yıllarda daha çok politikanın oluşumuna dair çalışmalar gündemde olduğundan bu konudaki hukuksal metinlerin çoğu da haliyle bu politikanın duyurulmasına yönelik Bakanlar Kurulu Kararları, Başbakanlık Genelgesi vb.'den oluşmaktadır. İlgili makamların tasarrufları olan bu belgeler Türkiye Cumhuriyeti Mevzuatında ikincil konuma sahiptir. Bu dönemde birincil mevzuat diye nitelenen anayasa ve yasal düzenleme henüz yoktur. 2000 yılından sonra özellikle politikanın uygulanmasının selameti önem arz etmeye başladığında alanı doğrudan veya dolaylı olarak düzenleyen birincil yani yasal metinler oluşmaya başlamıştır. Alanı doğrudan ilgilendiren bir tek Anayasal düzenleme Kişisel Verilerin Korunması ile ilgili olup, 12 Eylül 2010 tarihindeki Halk Oylaması ile Anayasanın 20. maddesindeki Özel Hayatın Gizliliği başlığına yeni bir fıkra olarak eklenmiştir.

E-devlet politikasını ilgilendiren yasal düzenlemelerin en önemli özelliği çoğunlukla politikanın uygulama aşamasının güvenliğine ilişkin olmasıdır. Bu çerçevede yapılan çalışmalar özellikle kamu kurumları ile kullanıcıların özel bilgilerine yetkisiz erişimleri engellemeye dönük, elektronik ortamdaki işlemlerin kim tarafından yapıldığını bulmaya yönelik bir tür önleyici mekanizma şeklindedir. Çünkü e-devlet uygulamalarında yapılan iş tamamen elektronik ortamda olduğundan kişiler, bilgilerinin çalınabileceği, kötüye kullanılabileceği ve büyük zarar görebilecekleri endişesini haklı olarak taşımaktadır. Bu yöndeki adımlar da bu endişeleri giderme, kullanıcıları güvende hissettirme amacına hizmet etmektedir.

E-devlet politikası ile ilgili diğer önemli çalışma da teknolojik altyapı ya da kapasite oluşturma ile ilgilidir. Politikanın iyi düzeyde uygulanması için gerekli teknolojik kapasite oluşturma gayreti bir yönü ile hukuksal altyapı oluşumundan farklılık göstermektedir. Daha önce de belirtildiği gibi, önce e-devletin teknolojik altyapısını oluşturan araçlardan bilgisayar ve internet kamu kurumlarında kullanılmaya başlandı, aynı araçlar vatandaşlar arasında ve iş dünyasında da yayıldı, ardından bu altyapı üzerinden e-devlet politikası doğdu. Daha sonra çalışmalar proje ve uygulama aşamasında artarak devam etti. O halde teknolojik altyapı veya kapasite

oluşturma işinin aslında önce kurumsal bir politika olduğu, ardından ulusal bir politika niteliği kazandığı söylenebilir.

Aşağıda Türk kamu yönetiminde e-devlet politikası ile ilgili olarak üretilen yasal-hukuksal metinlerle, politikanın iyi düzeyde uygulanması için oluşturulmaya çalışılan teknolojik kapasite yaratma çalışmaları ana hatları ile ele alınacaktır. Çalışmanın ekinde e-devlet politikası ile ilgili mevzuat ve kronolojiyi içeren bir liste yer alacağından burada daha önce yer verilmiş olan genelge ve Bakanlar Kurulu Kararları vb. gibi mevzuatta ikincil olarak nitelenen bazı dokümanlara yer verilmeyecektir.

A. E-Devlet Politikasının Hukuki Boyutuna İlişkin Düzenlemeler

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümü çerçevesinde yer alan E-devlet politikasının uygulanmasından gerekli düzeye ulaşması, kullanıcılar nezdinde itibar kazanması için uygulamanın önünü açan bazı yasal düzenlemelere ihtiyaç olmuştur. Zaten politikanın belgelerinde de bu düzenlemelerin yapılması istenmiş ve bu istek farklı dönemlerde hazırlanan eylem planlarının maddelerini oluşturmuştur.

Bazı eylem planları ve raporlarda yasal hukuksal düzenlemelerin hangi alanlarda yapılması gerektiği de açıkça belirtilmiştir. Bu önerilere ve bilgi toplumuna dönüşüm amacına yönelik olarak yasa yapıcılar ve ilgililer gerekli adımları atarak belirlenen alanlarda istenileni yavaş da olsa yapmışlardır.

Politika yapıcılar tarafından yapılması istenen ama günümüze kadar yapılamayan yasal düzenlemelerle ilgili çalışmalar da bir yandan devam etmektedir. Bu çerçevede politika alanı için gerekli bazı yasa tasarısı ve taslakları hazırlanmış ve ilgili mercilere ya da kamuoyuna açıklanmıştır.

1. E-Devlet Politikasıyla İlgili Bazı Yasal Düzenlemeler

E-devlet politikasını ilgilendiren yasal düzenlemelerin önemli bir bölümü politikanın uygulama güvenliğini tesis etmeye yöneliktir. Politikayı st düzeyde yürütmekle görevli olanların en fazla üzerinde durduğu konu güvenliktir. Bunun temel nedeni elektronik ortamda yapılan işlemlerin güvensizliğine dair yaygın bir kanaat bulunmasıdır. Bu kanaatin azaltılması, güvenin inşa edilmesi, bu konu ile

ilgili yasaların yapılması ve topluma güvenli bir ortamda işlemlerin yapılabileceğinin telkin edilmesi öncelikli konudur. Aksi takdirde e-devlet politikası ile ilgili olarak yapılan büyük projeler, harcanan yoğun emek, zaman ve para kullanıcıların sisteme yeterince itimat etmemeleri nedeniyle boşa gidebilir.

Böyle bir durumla karşılaşmak istemeyen politika yapıcıları ve yürütücüleri yapılacak yasal düzenlemeleri öneri halinde yasa yapıcı makamın dikkatine sunmaktadır. Yasa yapıcılar da günümüze kadar bu çerçevede yapılan önerilerin çoğunu yasallaştırarak politikanın önünü açmaya çalışmışlardır. Bu yasal düzenlemeden bir kaçış şöyledir:

Kişisel Verilerin Korunmasını İsteme Hakkı ile ilgili Anayasal Düzenleme:

E-devlet politikası ile ilgili neredeyse bütün eylem planlarında istenen bir yasal düzenleme olmasına karşın gecikmeli de olsa geçtiğimiz 12 Eylül 2010'da yapılan halk oylamasıyla gerçekleştirilmiştir. Alanla ilgili her metinde önemine dikkat çekilen bu konu, Anayasanın bazı maddelerinin değiştirilmesini öngören 5982 Sayılı Kanun'un içerisinde yer almış ve Anayasa'nın 20. maddesindeki Özel Hayatın Gizliliği başlığına bir fıkra eklenmesi şeklinde gerçekleşmiştir. Yüksek Seçim Kurulu'nun 22 Eylül 2010 Tarih ve 846 sayılı referandum kesin sonuçlarını içeren kararın 23 Eylül 2010 tarih ve 27708 sayılı Resmi Gazetede yayınlanması ile Anayasal güvenceye kavuşma süreci tamamlanan Kişisel Verilerin Korunmasını İsteme Hakkı ilgili fıkra aşağıdaki gibi düzenlenmiştir.

“Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak; kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi de kapsar. Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir (Ek fıkra: 12/9/2010-5982/2 md.).”

Kişisel Verilerin Korunması Hakkı konusu daha önce bir kanun tasarısı olarak 2008'de TBMM Adalet Komisyonuna sevk edilmiştir. Bu tasarı ile amaç kişisel bilgilerin korunması konusunda genel bir çerçeve belirlemenin yanında bu konuda AB'ye uyumu da öngörmektedir. Bir bakıma AB'nin yapılmasını istediği bir yasal düzenleme idi. Ancak hala ilgili yasal düzenleme yapılmamıştır.

5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu: 15.01.2004'te kabul edilen Elektronik İmza Kanunu 23.01.2004 tarih ve 25355 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Kanun amaç başlıklı birinci maddesine göre bu kanunun amacı “elektronik imzanın hukukî ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemektir.” Elektronik imzanın önemi e-devlet uygulamaları bakımından çok büyüktür. Elektronik ortamda yapılan işlemlerin gerçekte kim tarafından yapıldığını gösteren bir işarettir. Bu işaret yasaya göre ıslak imza ile aynı hukuksal değere sahiptir.

Elektronik imza ile birlikte e-devlet uygulamalarını kullananlar veya kamu kurumları ile iletişime geçenler varsa elektronik imzalarını da belgeye ekleyerek veri alışverişini güven içinde sağlayabilir. Elektronik imzanın bir başka özelliği kamudan kamuya belge gönderiminde kendini göstermektedir. Elektronik ortamda gönderilen belgelere usulüne uygun alınmış elektronik imzalar eklenerek anında muhataba gönderilebiliyor. Bu durumda hem belgenin gerçekte kimden geldiği belirlenmiş oluyor hem de bu yolla belge gönderiminde zaman, emek ve mali tasarruf sağlanabiliyor.

Türkiye’de Elektronik imza belli bir ücret karşılığında yetkilendirilmiş yerlerden alınmaktadır. Kamu kuruluşları elektronik imzaları TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezinden alırken, Özel Kuruluşlar ve kişiler elektronik imzayı bu konuda yetkilendirilmiş özel kuruluşlardan alabilmektedir.

Türkiye’de 2008 sonu itibari ile kullanılan aktif elektronik imza sayısı 44.777 dir.²²⁹

*5237 sayılı Türk Ceza Kanunu:*²³⁰ Türk Ceza Kanunu aslında doğrudan e-devlet politikası ile ilgili olarak çıkarılmış değildir. Ama öngördüğü bazı düzenlemeler doğrudan e-devlet politikasını da ilgilendirmektedir.

Kanunun, Kişilere Karşı Suçlar başlıklı ikinci kısmının, Özel Hayat ve Hayatın Gizli Alanına Karşı Suçlar adlı başlığında kişisel haklara zarar verebilecek suçlar sayılmıştır. Onlardan biri de kişisel verilerle ilgili 136. maddededir. Bu maddede “Kişisel verileri, hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, bir yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır” denilmektedir.

²²⁹ 28.4.2009 Tarihinde Elektronik Ortamda Bilgi teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığına Bilgi Edinme Yasası Kapsamında yaptığımız başvuru sonucu bu veriye ulaşılmıştır.

²³⁰ Resmi Gazete, **Türk Ceza Kanunu**, Tarih: 12.10.2004, Sayı:25611.

Kişilere Karşı Suçlar başlıklı ikinci kısmın aynı bölümünde nitelikli hırsızlık ve dolandırıcılık ile ilgili suçlar düzenlenmiştir. Nitelikli hırsızlık başlıklı 142. maddede “Hırsızlık suçunun; bilişim sistemlerinin kullanılması suretiyle (e fıkrası), işlenmesi hâlinde, üç yıldan yedi yıla kadar hapis cezasına hükmolunacağını belirtmiştir.”

Nitelikli dolandırıcılık başlıklı 158. maddede ise dolandırıcılık suçunun;

“f) Bilişim sistemlerinin, banka veya kredi kurumlarının araç olarak kullanılması suretiyle,

g) Basın ve yayın araçlarının sağladığı kolaylıktan yararlanmak suretiyle, işlenmesi hâlinde, iki yıldan yedi yıla kadar hapis ve beş bin güne kadar adli para cezasına hükmolunur” denilmektedir.

Topluma Karşı Suçlar başlıklı üçüncü kısmın Bilişim Suçları başlıklı 10. bölümünde bilişim alanında işlenen suçlar ve müeyyideleri belirlenmiştir.

Bilişim Sistemine Girme başlıklı 243. maddede “Bir bilişim sisteminin bütününe veya bir kısmına, hukuka aykırı olarak giren ve orada kalmaya devam eden kimseye bir yıla kadar hapis veya adli para cezası verilir” hükmüne yer vermiştir.

Sistemi engelleme, bozma, verileri yok etme veya değiştirme başlıklı 244. maddede ise, bir bilişim sisteminin işleyişini engelleyen veya bozan kişiye, bir yıldan beş yıla kadar hapis cezası verileceği, bilişim sistemindeki verileri bozan, yok eden, değiştiren veya erişilmez kılan, sisteme veri yerleştiren, var olan verileri başka bir yere gönderen kişiye de, altı aydan üç yıla kadar hapis cezası verileceği belirtilmiştir.

Aynı maddenin üçüncü fıkrasında “Bu fiillerin bir banka veya kredi kurumuna ya da bir kamu kurum veya kuruluşuna ait bilişim sistemi üzerinde işlenmesi halinde, verilecek cezanın yarı oranında artırılacağına” hükmetmiştir.

5561 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun: 4.5.2007’de kabul edilen kanun 23.5.2007 tarih ve 26530 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Kanunun birinci maddesinde amaç ve kapsamı şöyle açıklanmıştır. Bu kanunun amaç ve kapsamı; içerik sağlayıcı, yer sağlayıcı, erişim sağlayıcı ve toplu kullanım sağlayıcıların yükümlülük ve sorumlulukları ile internet ortamında işlenen belirli suçlarla içerik, yer ve erişim sağlayıcıları üzerinden mücadeleye ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.” Bu yasa ile internet ortamında işlenen suçların önüne

geçilmesi amaçlanmıştır. İnternet ortamında işlenen suçlarla ilgili her gün yeni bir haberin basına yansması yasanın bu suçları önlemede yetersiz kaldığını düşündürmektedir.

Evrensel Hizmetin Sağlanması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun: 16.06.2005'te Mecliste kabul edilmiş, Resmi Gazetenin 25.06.2005 tarih ve 25856 sayısında yayınlanmıştır. Kanunun amacı; “Kamu hizmeti niteliğini haiz, ancak işletmeciler tarafından karşılanmasında mali güçlük bulunan evrensel hizmetin sağlanması, yürütülmesi ve elektronik haberleşme sektöründe evrensel hizmet yükümlülüğünün yerine getirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir. Buna göre; “Düşük gelirli, özürli ve sosyal desteğe ihtiyacı olan grupların da evrensel hizmetten yararlanabilmesi için uygun fiyatlandırma ve teknoloji seçeneklerinin uygulanabilmesine yönelik tedbirler alınır. (Madde 3- c).”

Bu konuda düzenleme yapılması e-devlet politikasının başarılı ve yaygın bir şekilde kullanılması bakımından önemlidir. Çünkü e-devlet uygulamaları onu kullanacak kişi ve kurumların sayısının artması ile mümkün olacaktır. Kişi ve kurumların bu araçları yaygın kullanımı ise onların ücreti ile doğrudan orantılıdır. Söz konusu araçların kullanım bedeli yüksek ise onların kullanımı da düşük kalacak ve e-devlet politikası uygulama boyutunda yeterince yaygınlaşamayacaktır. Konunun önemi engelliler, yoksullar bakımından daha da hassastır. Ülkemizdeki internet erişimi ve bunu sağlayan cihazlara sahip olabilme bedelleri düşünüldüğünde maliyetlerinin oldukça yüksek olduğu, bırakınız engelli ve yoksul gibi dezavantajlı grupları, ortalama bir gelire sahip olanları bile kullanım ve sahiplikten alıkoyduğu hemen görülecektir.

5812 Sayılı Kamu İhale Kanunu ile Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun: 20.11.2008 'de TBMM'de kabul edilip, Resmi Gazetenin 05.12.2008 tarih ve 27075 sayılı nüshasında yayınlanmıştır. 5812 sayılı Kanun ile idareler ve kamu alımları sürecine taraf olanların ihale sürecine ilişkin işlemlerinin internet üzerinden gerçekleştirilmesini sağlayacak Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) tanımlanmaktadır. Böylece, ihale aşamalarındaki bildirim, tebligat ve diğer işlemlerin kısmen veya tamamen elektronik ortamda gerçekleştirilmesine izin veren hükümler çıkarılmış olup, Kanun ile, ihale sürecinde elektronik araçların kullanımına ilişkin esas ve usullerin Kamu İhale Kurumu

tarafından belirleneceği hükme bağlanmaktadır.²³¹ Bu düzenleme e-devlet politikasının uygulanması ile doğrudan ilgilidir. Zaten e-devlet uygulamalarından beklenen de budur. Yani kamu hizmetlerinin en az bir veya birkaçı basamağının hatta tamamının internet üzerinden yapılabilmesidir. Düzenleme bu konuda kısmi iyileştirmeler sağlıyor olsa da önemlidir.

4892 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu: 09.10.2003'te TBMM'de kabul edilip, 24.10.2003 tarih ve 25269 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan bu kanunun amacı; “demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir (Madde 1).” Burada e-devlet bakımından önemli olan aynı bilgilerin elektronik ortamda da kurumlardan talep edilebilmesi ve alınabilmesidir. Ayrıca şeffaf yönetim e-devlet politikasının da temel ilkelerinden biridir. Ve bu bakımdan yasa e-devlet politikasını doğrudan ilgilendiren düzenlemeler içerisinde sayılabilir.

Doğrusu yasa elektronik ortamda bazı bilgilerin istenebilmesine imkan tanıyorsa da kamu kurumlarının bu çerçevede her zaman kişilerin taleplerine olumlu yanıt vermeyebilecekleri, zaman zaman bunları görmezden gelebilecekleri düşünülmektedir.²³² Bu durumda Yasa'nın çıkması tek başına yeterli değil, bilgi paylaşımı anlayışın da özümsemesi ve bilgilerin zaman zaman kıskançlıkla, gereksiz güvenlik endişeleri ile saklanmasıyla da terk edilmesi gerekir.

5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu: 05.11.2008'de TBMM'de kabul edilen kanun, Resmi Gazetenin 10.11.2008 tarih ve 27050 sayılı mükerrer nüshasında yayınlanmıştır. Bu Kanunun amacı; “elektronik haberleşme sektöründe düzenleme ve denetleme yoluyla etkin rekabetin tesisi, tüketici haklarının gözetilmesi, ülke genelinde hizmetlerin yaygınlaştırılması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, haberleşme alt yapı, şebeke ve hizmet alanında teknolojik

²³¹ DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, “E-Devlet Mevzuat”, www.bilgitoplumu.org/mevzuat, (Erişim Tarihi: 25.11.2008).

²³² Geçtiğimiz yıllarda (2009-2010 içerisinde) bu konuda bazı deneyimlerimiz oldu. Aralarında Milli Eğitim Bakanlığı, Devlet Demiryolları Genel Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü, DPT ve TÜRKİYE'nin bulunduğu bazı kuruluşlara bilgi edinme yasası kapsamında belirli konularda bilgi alma talebi ile elektronik postalar gönderilmiş, sadece TCDD yasanın öngördüğü süre (15 gün) de tarafımıza bilgi vermiştir. Diğer kurumlar ya hiç cevap vermemiş ya da belirtilen süreden çok sonra yetersiz bir bilgi (cevap) vermiştir. Bazıları da fiziksel ortamda dilekçe ile başvuru yapmamız halinde bilgi verileceğini belirtmiştir (TÜRKİYE ve MEB gibi).

gelişimin ve yeni yatırımların teşvik edilmesi ve bunlara ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir (Madde 1).

Fikri ve Sanat Eserlerinin Korunması Kanununun bazı maddelerine de internet ortamında işlenen suçlarda başvurulmaktadır. İnternet üzerinden gerçekleştirilen bir takım girişimlerle film, müzik, kitap, fotoğraf gibi bazı eserlere, marka ve endüstriyel tasarım ürünlerine haksız şekilde sahip olunabiliyor. Bu durumun yaygınlaşması üzerine yasal düzenlemeler yapılmış durumdan zarar görenler mahkemeye başvurmuşlardır. Bu tür davalar Fikri ve Sanat Eserleri Kanunu (madde 52, 59,68,) kapsamında değerlendirilmektedir.²³³

Doğrudan e-devlet politikası kapsamında çıkarılmamış olsa da bu alanla ilgili düzenleme içeren diğer bazı yasalar şöyledir: Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanunu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Nüfus Kanunu ve Büyükşehir Belediyesi Kanunu. Sayılan bu kanunların bazı maddelerinde internet ve internet ortamındaki işlemlerle ilgili düzenlemelere yer verilmektedir.

2. E-Devlet Politikasının Hukuki Boyutunu Geliştirmeye Yönelik Yeni Arayışlar

Yukarıda bu alanla ilgili olan yasal metinlere kısaca yer verildi. Bu başlıkta ise bugüne kadar yürütülen e-devlet uygulamaları sonucu ortaya çıkan bazı aksaklıkların giderilmesi ve uygulamanın daha iyi yapılabilmesi için önerilen bazı yasa tasarı ve teklifleri yer alacaktır. E-devlet politikası ile ilgili olarak uygulamanın seyri içerisinde tespit edilen aksaklıkları temel alarak önerilen yasal düzenlemelerin önemli bir bölümü bu alanda ihtiyaç duyulan idari birimlerin ihdasını öngörmektedir. Bir bölümü ise politikanın önünü tıkayan, sağlıklı işlemlerini engelleyen mevcut mevzuatın politikaya uyumlaştırması ile ilgilidir.

-Kamu Hizmetlerinin Hızlandırılması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı: 11.03.2010'da TBMM Başkanlığına sunulmuş oradan da ilgili komisyonlara sevk edilmiştir. Tasarının amacı, kamu kurum ve kuruluşlarının mevzuatında bulunan ve kamu hizmetlerin elektronik ortamda sunumuna engel oluşturan düzenlemeleri

²³³ Ali Osman Özdelek, **Bilişim Suçları ve Hukuku**, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2006 s. 146.

kaldırmak, elektronik ortamda hizmet sunumunu yaygınlaştırılmak ve bununla birlikte hizmetlerin hızlandırılmasını sağlamaktır. Kanun tasarısı, yargılamaya ilişkin usul işlemlerinin Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) aracılığıyla elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesi için Hukuk Muhakemeleri Usulü Kanunu (HUMK), İcra ve İflas Kanunu, İdari Yargılama Usulü Kanunu ve Ceza Muhakemeleri Kanunu (CMK)’da değişiklikler yapmayı öngörmektedir. Yasa Tasarısı ile Ayrıca şu alanlarda düzenleme öngörülmektedir.²³⁴

-Vize ve pasaport işlemlerinin elektronik ortamda başlatılıp sonuçlandırılması,

-Noterlik ilgili bazı işlemlerinin elektronik ortamda yapılabilmesi,

-Sağlık hizmetlerinin sunumu sırasında elde edilen kişisel sağlık bilgilerinin değerlendirilme şartlarının belirlenmesi,

-Ve güvenli elektronik imzanın mali işlemlerde kullanımı.

Bu çerçevede Pasaport Kanunu, Noterlik Kanunu, Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun, Ulaştırma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun, Karayolları Trafik Kanunu, Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu ve Elektronik İmza Kanunu ile bunların dışındaki bu alanla ilgili kanun ve kanun hükmünde kararnamelerde değişiklik yapılması tasarlanmaktadır.

*-E-Devlet ve Bilgi Toplumu Ajansı Kurulmasına İlişkin Kanun Tasarısı Taslağı:*²³⁵ Başbakanlık tarafından hazırlanan taslak Ağustos 2009’dan itibaren görüşlere açılmıştır. Tasarı; e-devlet hizmetlerini yürütmek, bu konudaki usul ve esasları belirlemek, bilgi toplumuna dönüşüm sürecini planlanmak ve koordine etmek üzere kurulacak Bilgi Toplumu Ajansının teşkilat yapısını, görevlerini ve yetkilerini düzenlemeyi amaçlamıştır. Ancak geline nokta söz konusu ajansın kuruluşundan vazgeçildiği anlaşıyor.²³⁶ Çünkü bu yasa tasarısı kapsamında yapılmak istenen mevzuat değişikliklerinin yukarıda yer verilen yasa tasarısı kapsamında ele alınacağı yönünde bir istek ortaya çıkmıştır. Ajansın kurulması

²³⁴ DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, “E-Devlet Mevzuat”, www.bilgitoplumu.gov.tr/mevzuat/kanuntasarıları, (Erişim Tarihi: 15.01.2010).

²³⁵ Başbakanlık, E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı, 7.8.2009.

²³⁶ Yusuf Çağlayan, “E-Devlet İçin Arayışlar Sürüyor”, **BT Haber, Sayı 755**, www.bthaber.com.tr, (Erişim Tarihi: 30.01.2010).

hakkındaki ayrıntılı bilgilere beşinci bölümdeki “Politikanın Yönetimini Güçlendirmeye İlişkin Arayışlar” başlığı altında yer verilecektir.

B. E-Devlet Politikasının Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Dayalı Altyapısını Geliştirme Faaliyetleri

E-devlet politikasının önemli ayaklarından biri de politikanın dayandığı teknolojik altyapının geliştirilmesidir. Teknolojik altyapının geliştirilmesi ise bu politikanın üzerine inşa olduğu araçların sahipliği ve kullanım bilgisinin arttırılmasını içermektedir. Teknoloji sahipliği ve kullanım bilgisinin arttırılması hem politikayı uygulayan kamu kurumları hem de politikanın muhatapları için geçerlidir.

Politikanın teknoloji altyapısı ile, aslında bilgi ve iletişim teknolojileri kastedilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ise genellikle bilgisayar, mobil telefon ve internet gibi araçlardan oluşmaktadır. E-devlet bu araçların altyapısı üzerinde yükseldiği için başarısı da bir yerde bu araçların belirtilen kesimler içerisinde sayıca çoğalması ve bu amaç için kullanılması ile mümkündür.

Türkiye geliştirmekte olan bir ülke olarak bilgi ve iletişim teknolojilerini neredeyse ortaya çıktıkları andan itibaren edinmeye, onların kullanım bilgilerini öğrenmeye başlamış ve bu konuda belli bir birikime ulaşmıştır. Ancak bu birikim e-devlet politikasının istenen yaygınlığa erişmesi için henüz yeterli değildir.

Bu nedenle söz konusu araçların sahipliği ve kullanım bilgisinin arttırılması, e-devlet politikası kapsamında ele alınması gereken zorunlu işlerden biri olarak görülmüştür. Çünkü politika çerçevesinde bu konuya eğilmeyip, olması gereken bilgi ve iletişim teknolojileri sahiplik ve kullanım bilgisinin kendiliğinden gelişmesi beklenirse bu durum politikanın uygulamasını zaafa uğratabilir ve geciktirebilir düşüncesi ön plana çıkmıştır. Düşünülen bu zaafın ortaya çıkmaması için bu konuda yapılması gerekenler belirlenmiş, politika metinlerine konulmuş, buna uygun çalışmalar yapılmış ve çalışmaların sonuçları düzenli aralıklarla takip edilmiştir. İzleyen sayfalarda Türk kamu yönetiminde e-devlet politikası kapsamında son yıllarda yapılan bazı çalışmalara kısaca bakılacak ve bu çerçevede sağlanan gelişmelere değinilecektir.

Fakat bu konuda sağlanan gelişmenin tam olarak görülebilmesi için çalışmalardan önceki duruma ya da politikanın başladığı günlerdeki duruma da bakma zorunluluğu doğmaktadır.

1. E-Devlet Politikasından Önce Türkiye’de Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahipliği ve Kullanım Durumu

Bilgi ve iletişim teknolojilerini oluşturan bilgisayar, internet ve mobil telefon gibi araçların Türkiye’de kullanılmaya başlanması çağdaşları ile aynı döneme denk düşer. Söz konusu araçlar icat edildikten kısa sayılabilecek bir süre sonra Türkiye’ye de girmiştir. Bilgisayar ve internet önce devlet eli ile ülkeye girmiş ve kamu kurumlarında kullanılmıştır. Ardından da özel alana yayılmıştır. Ticari ve bireysel özelliği nedeniyle mobil telefon ise ilk önce özel sektör tarafından yurda getirilmiştir.

Günümüzdeki ile benzer özelliklere sahip ilk bilgisayarın hangi yıl nerede ortaya çıktığı konusunda bazı fikir ayrılıkları²³⁷ olsa da ilk bilgisayarın 1940-50 arasında ortaya çıktığı görülmektedir. İlk önce askeri alanda ortaya çıkan bilgisayar hızla gelişerek özel alanda da kullanılmaya başlanmıştır. Kısa sürede özellikleri artan, boyutları küçülen bilgisayarlar, sonraki yıllarda ortaya çıkan internet teknolojisi ile de birleşerek kamu hizmetlerinin devlet daireleri dışındaki bir yerden de alınabilmesini sağlamıştır.

Türkiye’nin ilk bilgisayarını da bir kamu kurumu tarafından yurda getirilmiş ve kullanılmıştır. Karayolları tarafından bugünkü anlamda ilk bilgisayar kullanımı 1960 yılında TC Karayolları Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulan ve köprü/yol hesaplamalarında kullanılan IBM 650 sistemidir. 1963’te İstanbul Teknik Üniversitesi IBM 1620 sistemini kurmuş ve bilgisayar kullanan ilk devlet

²³⁷ İlk Bilgisayar: **İlk Bilgisayarlar**: Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ordusu tarafından geliştirilen ve bilgisayar olarak nitelenen ilk cihaz ENIAC (Electronic Numerical Integrator and Computer Elektronik Sayısal Hesap Makinesi) olup, 14 Şubat 1946 da kamuoyuna tanıtılmıştır. **Kaynak:** Bilişim Dergisi, “*Bilgisayar Aşkımız 60 Yaşında*”, **Bilişim Dergisi** (Nisan 2006), s. 20. Freeman ve Soete’ye göre yaygın inanış ilk başarılı bilgisayarların Önce İngiltere ve ABD’de yapıldığı yönündedir. Oysa gerçek böyle değildir. Çünkü Zuse en eski bilgisayar olan Z3 ü 1936-1941 yılları arasında Berlin’de yapmıştır. Zuse daha sonra 1942 de Z4 ü yapmıştır. **Kaynak:** Chris Freeman ve Luc Soete, **Yenilik İktisadi**, (Çev: Ergun Türkcan), Ankara: TÜBİTAK Yayınları, 2003, s. 202.

kuruluşlarından biri olmuştur.²³⁸ Sonraki yıllar hem kamu hem de özel kesimde bilgisayarlar hızlı bir şekilde artmıştır. Vatandaşlar arasında kullanılıp yaygınlaşması ise 1980'den sonra olmuştur.

1987 yılı itibariyle ülkemizde 15.800 ev bilgisayarı ve 20.000 civarında da kamu ve özel sektöre ait bilgisayar bulunmaktaydı. O tarihte bilgisayarların % 83'ü Ankara, İstanbul ve İzmir gibi üç büyük şehirde toplanmıştır.²³⁹

Türkiye'de internet kullanım süreci 1986 yılında Avrupa Akademik ve Araştırma Ağı'na bağlantılı olarak kurulan Türkiye Üniversiteler ve Araştırma Kurumları Ağı (TÜVEKA) ile başlamıştır. İlk geniş alan ağı olan TÜVEKA'nın hat kapasitesi takip eden yıllarda yetersiz kalmış ve teknolojik olarak da ihtiyaçlara cevap verememiştir. Bunun üzerine 1991 yılı sonlarına doğru ODTÜ ve TÜBİTAK, internet teknolojilerini kullanan yeni bir ağın kurulması yönünde bir proje başlatmışlardır. Bu kapsamda ilk deneysel bağlantı 1992 yılının Ekim ayında Hollanda'ya yapılmıştır. PTT'ye 1992 yılında yapılan başvurunun sonuçlanmasından sonra, 12 Nisan 1993'de de 64 Kbps kapasiteli kiralık hat vasıtası ile ODTÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sistem salonunda yer alan yönlendiriciler kullanılarak, ABD ile Türkiye'nin ilk internet bağlantısı yapılmıştır.²⁴⁰

Türkiye'de ilk mobil telefon bağlantısı 1994 yılında bir özel şirket tarafından sağlanmıştır. Akabinde bu cihazın kullanımı ile ilgili çok hızlı bir ilerleme kaydedilmiş, neredeyse bütün hanelerde birden fazla kişide bulunan bir araç halini almıştır. Mobil telefonun çalışmamız bakımından önemi e-devlet politikasının uygulama aşamasının önemli bir parçası haline gelmiş olmasıdır. Bilindiği gibi özellikleri her geçen gün artan mobil telefonlar üzerinden internet vasıtası ile elektronik ortamda sunulan kamu hizmetleri ya da onların yönetim süreçlerine erişmek ve onlarla ilgili işlem yapmak mümkün hale gelmiştir. Bu özelliğe de mobil devlet (m-devlet) denilmiştir.

Bilgi Teknolojilerini oluşturan araçların Türkiye'ye giriş süreçlerini kısaca gördükten sonra bu araçların e-devlet politikası başlamadan önce Türkiye'de ne

²³⁸ Ataç Soysal. "Yönetimde Bilgisayar ve Günümüz Endüstriyel İşletmelerinde Bilgisayarın Yeri", **Bilgisayar Destekli Yönetim Sistemleri-1988 Yılı Seminerleri 1**, Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Yayını -127, İstanbul, 1989. s. 10.

²³⁹ Soysal, **a.g.e.**, s. 11.

²⁴⁰ ODTÜ BİM, "*Dünya'da İnternet Tarihi*", www.internetarsivi.metu.edu.tr, (Erişim Tarihi: 10.8.2010).

kadar yaygın oldukları hakkında da kısaca bilgi vermenin yararlı olacağını düşünüyoruz.

E-devlet politikası öncesinde kamu kurumlarındaki bilgisayar sayısı ve internet bağlantısı bakımından elimizde somut veriler olmasa da, kamunun bu araçlara hatırı sayılır düzeyde sahip olduğunu söyleyebiliriz. Öyle ki e-devlet politikasının başlangıcı olarak sayılan çalışmalardan biri kamu kurumlarında hızla artan bilgisayar ve bilgisayar ağlarını bütünleştirme ve bunları birbiri ile koordine etme üzerine ortaya çıktığını daha önce söylemiştik. Buradan anlaşılacağı üzere kamu kurumlarında belirli bir bilgi teknolojileri ürünü araç kullanım ve birikimi oluşmuştur.

E-devlet politikasının başlaması ile birlikte kamu kurumlarının bilgi teknolojileri ürünü araçlara olan ihtiyacı da daha fazla artmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojisi ürünü araçların vatandaşlar arasındaki kullanım düzeyi ise sayısal veriler yardımı ile daha somut olarak verilebilir. Bu çerçevede TÜBİTAK BİLTEN tarafından 2000 yılında yapılan bir araştırmanın²⁴¹ sonuçları bize somut bilgiler sağlamaktadır. Nüfusu 20 binin üzerinde yer alan kentsel bölgelerde yapılan araştırma 1997 yılı ile karşılaştırmalı veriler sunmaktadır. Buna göre; 2000 yılında bilgisayar sahibi olmadan, onu kullanabilenlerin oranı % 17 dir. Aynı tarihte hanelerin % 12, 3'ü bilgisayar sahibidir. Bu oran 1997' de % 6.5 gibi düşük bir düzeydedir.

Evinde bilgisayar olanların % 7' si internet bağlantısı da yapmıştır. Bu oran 1997'de % 1.2 dir. Evinde bilgisayar olanların % 84.5'i internetin varlığından haberdardır. % 15'i sadece internetin adını duymuş ama ne olduğunu bilmiyor. % 0.4 ise daha önce hiç bu sözcüğü duymamıştır.

Araştırmaya göre Türkiye'deki hanelerin % 50.2'si cep telefonuna sahiptir. Bu hanelerin % 17.8'inde ise 2 veya daha fazla cep telefonu bulunmaktadır. Bu oran 1997'de % 10.1 dir.

Bu veriler bize Türkiye'nin 10-15 yıl öncesindeki bilgi teknolojileri sahipliği ve kullanım durum hakkında bilgi vermesi bakımından önemlidir. Ancak veriler çok da iyi bir tablo sunmuyor. Zira verilerden anlaşıldığı kadarı ile o tarihlerde hanelerin neredeyse onda biri bilgisayar sahibidir. İnternet bağlantısı ise

²⁴¹ TÜBİTAK-BİLTEN, **Bilgi Teknolojileri Kullanım ve Yaygınlık Araştırması 2000**, TÜBİTAK-BİLTEN, Ankara, 2001, s. 25-27.

çok daha düşüktür. Günümüzdeki verilere ayrı bir başlıkta yer verilecek ama kısaca bilgisayar ve internet sahibi hanelerin oranının bugün % 40'lar bandına geldiğini söyleyebiliriz ki bu 10-15 yılda çok ciddi bir artış demektir.

2. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahipliği ve Kullanım Bilgisini Geliştirmeye Yönelik Bazı Çalışmalar

Bilgi Teknolojileri sahipliği ve kullanım bilgisinin oluşturulması konusu iki boyutludur. Birincisi kamu kurumlarının sahip olduğu mevcut kapasiteyi ve kamu çalışanlarının bu konudaki bilgi-becerisini arttırmaktır. Diğeri de kamu kurumları ile muhatap olan kişilerin aynı araçlara sahipliği ve bilgisini arttırmaya yöneliktir. Bir de henüz doğrudan çok sayıda kamu hizmetinin arz ve talep boyutunda olmayan ama ileride her iki tarafı da oluşturmaya aday kesimleri (öğrenci, asker vb.) bu araçlarla tanıştırma, temel düzeyde de olsa bunların bilgisini sağlamaya yönelik bazı çalışmalar bulunmaktadır.

Bu konuda yapılacak çalışmaların önemli bir bölümü e-devlet politikası ile ilgili olarak hazırlanan politika eylem planlarında da sayılmıştır. Örneğin E-Dönüşüm Türkiye Eylem Planının 34 numaralı eylemi (Bilgisayar Sahipliğinin Yaygınlaştırılması) ile Bilgi Toplumu Stratejisinin Sosyal Dönüşüm ana başlığının altında sıralanan²⁴² Okullarda Bilgi Teknolojileri (BT) Altyapısı, Kamu İnternet Erişim Merkezleri (KİEM), Bilgisayar ve İnternet Kampanyası, Okullarda Temel BİT Eğitimi, Yetişkinlere Temel Seviye BİT Kursları, BİT Eğitimi Sertifikasyonu ve KİEM'ler için İnsan Kaynağı Geliştirilmesi, Askerlik Hizmetinde Temel Seviye BİT Kursları, Kamu Çalışanlarına Temel Seviye BİT Kursları, BİT ile Desteklenen Örgün Eğitim, BİT ile Desteklenen Yaygın Eğitim gibi eylemler bu çerçevede yapılacak çalışmalardan bir kaçını gösteriyor.

Aynı şekilde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu ana başlığı altında yer alan BİT Altyapı ve Yetkinlik Geliştirme Destekleri²⁴³ adlı eylem işletmelerde bilgisayar ve İnternet kullanımının yaygınlaştırılması ve bilgisayar kullanan çalışan sayısının artırılması amacını taşıdığı gibi, temel altyapı

²⁴² DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı**, s. 9-10.

²⁴³ DPT, **Bilg. Top. Str. Eyl. Pln...**, s. 13.

maliyetlerinin bir kısmının devlet tarafından karşılanmasına yönelik destek verileceğini de içermektedir.

Gerek eylem planlarında yer verilen hedeflerin hayata geçirilmesi gerekse kamu kurumlarında bireysel olarak yürütülen e-devlet projeleri kapsamında sözü edilen çalışmalar yapılmış ve hepsinde belirli mesafeler alınmaya başlanmıştır.

Kamu Kurumları ile Kamu Çalışanlarının Bilgi Teknolojileri Sahipliği ve Bilgi Teknolojileri Kullanım Becerilerini Arttırmaya Yönelik Çalışmalar: Kamu kurumlarının bilgi teknolojilerini kullanmaya başlamasının üzerinden uzun sayılabilecek bir süre geçmiştir. Kamu hizmetlerinin bir bölümünü bilgisayar vasıtasıyla yapmayı tanımlayan otomasyon, bütün kamu hizmetlerini kapsar duruma gelmiştir. E-devlet politikası ile birlikte otomasyona bir de kamu hizmetlerini elektronik ortamda uzaktan verebilme de eklendiğinden bilgi teknolojileri araçlarından internet de kamu hizmetinin bir parçası haline gelmiştir. Bundan dolayı kamu kurumlarının mevcut bilgi teknolojileri kapasitesinin geliştirilmesi gerekmiş ve bu gereklilik bazı çalışmaları beraberinde getirmiştir. Kamu kurumlarının bilgi teknolojileri kapasitesini arttırmaya dönük çalışmalar kurumdan kuruma değişmektedir. Bazı kamu kurumları önemli bir bütçeyi söz konusu yeni araçların alımına ayırırken, bazı kamu kurumlarında ise nispeten eski araçlarla kamu hizmeti verilmeye devam ediliyor.

Kamu kurumlarının bilgi teknolojileri kapasitesini geliştirme ve kamu çalışanlarını bu araçların sahibi yapma, bu araçların kullanım bilgisini öğretme amacıyla yukarıda sayılan eylemlerin gereğince bir dizi çalışma yapılmıştır. Bunlar arasında öğretmenlerin uzun vadeli borçlandırmalarla diz üstü bilgisayar sahibi yapılması kampanyası, hâkim ve savcılar diz üstü bilgisayar sahibi yapılması, maliye bakanlığı denetim elemanlarına diz üstü bilgisayar sağlanması ve okullara bilgi teknolojileri sınıfı açılması sayılabilir. Bu projeleri biraz daha yakından tanımak amacıyla yapılan çalışmalar biraz daha detaylandırılacaktır.

E-Dönüşüm Türkiye projesi Eylem Planının 34. eylemi olarak sayılan “Bilgisayar Sahipliğinin Yaygınlaştırılması” kapsamında başlatılan ilk çalışmalardan biri “Her Öğretmene Bir Diz Üstü Bilgisayar Kampanyası” dır. Benzerlerine diğer ülkelerde de rastlanan kampanya ile amaç bir şekilde eğitim ve öğretim faaliyetleri içerisinde yer alan bütün bireyleri dizüstü bilgisayar sahibi yapmaktır. Adı

öğretmenleri diz üstü bilgisayar sahibi yapma kampanyası olsa da kapsamı kamu ve özel sektörde çalışmasına bakılmaksızın eğitim ile ilgili birimlerde çalışan herkes olarak belirlenmiştir. Kampanya kapsamında Vakıflar bankası ile kredi anlaşması yapılmış, ilgili kişilere 12-48 ay vadelerle %1.6 faizli kredi sağlanmıştır. 1 Nisan-1 Eylül 2005 tarihleri arasında süren kampanyada öğretmenlere iki bilgisayar markası arasında tercih yapmaları istenmiştir. Kampanya sonunda 83.969 dizüstü bilgisayar satılmıştır.²⁴⁴

Hâkim ve savcılar diz üstü bilgisayar sahibi yapılması çalışmaları da bilgi teknolojileri sahipliği kapsamında yürütülen bir projedir. Adalet Bakanlığında yürütülen Ulusal Yargı Ağı Projesi kapsamında bütün hâkim ve savcılara diz üstü bilgisayar dağıtılmıştır.

E-devlet politikası kapsamında bakıldığında özellikle büyük (UYAP, MERNİS, VEDOP gibi) projelerin kapsamına giren kamu kurumlarının yeni bilgi teknolojisi araçları ile donatıldığı rahatlıkla görülmektedir. E-devlet politikasının uygulama boyutunu görmek, sayısal bazı sonuçlara ulaşmak üzere Şubat-Nisan 2010 tarihleri arasında bazı E-Devlet Projelerinin uygulandığı Başbakanlık BİM ve bakanlıkların (Adalet, Sağlık, İçişleri, Maliye) merkez Bilgi İşlem Birimleri ile bakanlıkların taşra uzantıları niteliğindeki Ankara Sincan ilçesi adliye, nüfus ve vergi daireleri ile görüşme yapılmış ve gözlemde bulunulmuştur. Söz konusu görüşmelerde dikkatimizi çeken nokta bu kurumların bilgi teknolojileri kapasitesinin gelişmişliği olmuştur. UYAP'ı yürütmekle görevli Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Merkezi yetkilileri ile yaptığımız görüşmede, UYAP projesini kapsamında yukarıda da belirtildiği gibi bütün hâkim ve savcılara diz üstü bilgisayar dağıtılmaya başlandığı, mahkeme salonlarının her birine UYAP sistemine bağlı bir bilgisayar konulduğu bilgisi alınmıştır. Öyle ki hızla bilgisayarlaşan bakanlıkta, bilgisayar ve memur oranı birbirine oldukça yaklaşmıştır. Benzer bir durum MERNİS projesini yürüten nüfus dairelerinde de söz konusudur. Sincan Nüfus Müdürlüğüne konu ile ilgili görüşme yapmaya gittiğimizde burada çalışan bütün memurların önünde son teknoloji ürünü bilgisayarlar olduğu görülmüştür.

Bilgi teknolojileri sahipliğindeki asıl değişim, e-devlet projelerinin bakanlıklar düzeyinde yürütücüsü olan Bakanlık Bilgi İşlem Merkezlerinde olmuştur.

²⁴⁴ DPT, **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı Bilgisayar Sahipliğinin Yaygınlaştırılması Eylemi Raporu**, DPT, Ankara, Mart 2006, s. 20-23.

Görüşme yapmak üzere gittiğimiz dört bakanlık ve Başbakanlığın Bilgi İşlem Merkezlerinin adeta üstün korumaya sahip birer teknoloji merkezine dönüştükleri ilk etapta göze çarpmıştır. Şifreli kapılardan kartlar okutularak içeri girildiğinde yine son sistem bilgi teknolojileri olan bilgisayar, yazıcı vb. ile karşılaşmıştır. Bazı Bilgi İşlem Merkezlerindeki üst düzey idareciler önündeki diz üstü bilgisayarların varlığı, gözden kaçmamıştır.

E-devlet politikası kapsamında bilgisayar ve internet ile yoğun şekilde tanışan kurumlardan biri de Milli Eğitim Bakanlığına bağlı devlet okulları olmuştur.

E-devlet politikasının önemli belgelerinden biri olan Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planının maddelerinden biri olan okulların bilgi teknolojileri kapasitesini artırma hedefi her okula en az bir bilgi ve iletişim teknolojileri sınıfı açılması projesi ile hayata geçmiştir. Okullarda bilgi teknolojileri sınıfı açma projesi iki boyutludur. Bir taraftan kamu kurumunun bu yöndeki kapasitesi yükseltilmektedir. Diğer taraftan da ileride kamu hizmetinin arz ve talep yönünde olması muhtemel bir kesimi (öğrencileri) okul sıralarında bilgisayar ve internetle tanıştırma işlevi bulunmaktadır.

Okullara Bilgi Teknolojileri Sınıfı ve İnternet Bağlantısı Kurma Projesi: Son yıllarda bilgisayar ve internet sahibi yapma, bunların kullanım bilgisini sağlatma yönündeki bazı proje, çalışma ve kampanyaların odağında okullar yer almaktadır. Takdir edileceği gibi teknoloji ile geç tanışan bireylerin teknoloji araçlarını kullanımı ve onlara intibakı oldukça güç olmaktadır. Ama teknolojik araçlarla küçük yaşlardan itibaren okullarda tanışılması, bu kullanım ve intibakı oldukça kolaylaştıracağı gibi, ülkenin ileriki yıllarda belli teknolojileri üretebilme kapasitesine de katkı sağlayacaktır. Okullardaki bilgisayarlaşma e-devlet uygulamalarının vatandaşlar ile diğer kullanıcılar tarafından bilinirliğini de kolaylaştıracaktır.

Milli Eğitim Bakanlığının her okula, bilgi teknolojileri kurma çalışmaları amacıyla başlattığı proje belirli bir aşamaya gelmiştir.

Aralık 2009 yılı verilerine göre bu proje kapsamında Türkiye genelinde 8 ve üzeri dersliği ve en az 150 öğrencisi olan 28.939 okulla bilgisayar laboratuvarı kurulmuştur. Bunun yanında Bilişim Teknolojileri Laboratuvarı kurulması için yeterli kapasiteye sahip olmayan 17.261 okulda ise her 15 öğrenciye bir bilgisayar, her okula bir projeksiyon cihazı, bir yazıcı ve bir tarayıcı verilmiştir. Yapılan çalışmalar

sonucunda ilköğretim öğrencilerinin % 94'ü, orta öğretim öğrencilerinin % 100'ü geniş bant olarak adlandırılan hızlı internet erişimine kavuşmuştur.²⁴⁵

Kamu İnternet Merkezleri (KİEM) Projesi: Türkiye’de yaşayan belli kesimlerin bilgi teknolojilerinden yararlanmasını hedefleyen bir başka çalışma da Kamu İnternet Merkezleri (KİEM) kurulmasıdır. Amaç belirli yerlerde bilgisayar kullanımı ve internet erişimi sağlayacak merkezler kurmaktır. Bu konuda yapılan çalışmalar da belli bir mesafe kat edilmiştir. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı çerçevesinde tasarlanan bu çalışma ile 840 Halk Eğitim Merkezi, 264 Mesleki Eğitim Merkezi, 51 öğretmenevi, TSK bünyesindeki 358 kışla, 186 kütüphane ve Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumuna bağlı 151 merkez olmak üzere toplam 1850 KİEM’in kuruluşu tamamlanmıştır.²⁴⁶

Bilişim teknolojileri kapasitesinin artırılması yanında bu teknolojik araçları kullanmaya yönelik temel bilgi verilmesini amaçlayan çalışmalar da yapılmaktadır. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planında buna yönelik çalışma yapılmasına vurgu yapılmış ve proje bu amaçla başlamıştır. Projenin geldiği aşamaya Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planının 2010 yılındaki 5. değerlendirme raporunda yer verilmiştir. Rapora göre, ilk ve orta öğretim kurumları müfredatına temel bilgi iletişim teknolojileri (BİT) eğitimi dersleri de eklenmiş ve 2006’dan beri bu dersler okutulmaktadır. Aynı çalışma kapsamında yetişkinlere yönelik olarak Halk Eğitim Merkezleri ve Mesleki Eğitim Merkezlerinde, bilgisayar ve internet okur yazarlığı eğitimi verilmesi tasarlanmıştır. Benzer bir durum askeri kışlalarda da başlatılmıştır. Ocak 2008 ve Aralık 2009’da yapılan eğitim kapsamında 3.918 kurs düzenlenmiş ve bu kurslara 68.288 er ve erbaş katılmış, 59.468’i de kursları bitirmiştir. Kamu çalışanlarının ve vatandaşların KİEM’lerdeki eğitim kurslarına katılımlarının sağlanması için başta valilikler olmak üzere il ve ilçe müdürlüklerine talimat verilmiştir.²⁴⁷

Geçtiğimiz Kasım (2010) ayında okulların bilgisayar kapasitesini yükseltmeye yarayacak bir başka proje başlatılmıştır. Adına “Fırsatları Arttırma, Teknolojiyi İyileştirme Hareketi (FATİH)” denilen ve basın yayın kuruluşlarında da geniş yankı bulan proje, okulların bilgisayar kapasitesini önümüzdeki birkaç yılda

²⁴⁵ DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı Değerlendirme Raporu-5**, Ankara, DPT 2010, s. 9.

²⁴⁶ DPT, **Bilgi Top. Strt. Eylem Planı Değ. Raporu 5**, s. 9.

²⁴⁷ A.k. s. 10.

öğrenci-bilgisayar eşitliğini kapsayacak şekilde arttırmayı hedefliyor. Buna göre 42 bin okulda 570 bin dersliğe diz üstü bilgisayar, projeksiyon cihazı, internet ve yazıcı sağlanacaktır. Okullardaki bilgi teknolojileri sınıflarının bir benzeri bütün sınıflara kurulacaktır. Dersler e-kitaplardan okutulacak, kara veya beyaz tahta yerine akıllı tahtalar kullanılacaktır. 3 yıl sürecek projeye 2 milyar TL harcanması ve bu kapsamda köy okullarının da bilgisayarlaşması öngörülmüyor.²⁴⁸ Başbakan tarafından başlatılan proje adından dolayı daha ilk günde tartışma konusu olmuştur.

Bilgi Teknolojileri Sahipliği ve Kullanım Bilgisini Arttırma Amacıyla Özel Sektör Tarafından Yürütülen Bazı Projeler: Kamu Kurumlarının yanı sıra iş dünyasının da bilgi teknolojileri sahipliğinin arttırılması e-devlet politikası kapsamında hedeflenmiştir. Bununla ilgili eylemlerin eylem planlarına da konulduğu yukarıda belirtilmiştir. İşte bu eylemleri hayata geçirmek üzere bazı çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Bunlardan biri de Küçük ve Orta Boy Sanayi Geliştirme Başkanlığı (KOSGEB) ve Türk Telekom işbirliği ile başlatılan e-KOBİ Bilişim Desteği Kredisi Projesidir.²⁴⁹ Projenin amacı; yaklaşık 51 bin küçük ve orta boy işletme (KOBİ)'nin bilgi ve işlem teknolojileri altyapısını güçlendirmek, işletmelerin e-hizmet kanallarını kullanmasını teşvik etmek vb. dir. 2006 yılında başlayan kampanya ile hedef belirtilen sayıdaki KOBİ'lerin tamamına 6 aylık kampanya süresi içerisinde bilgisayar, internet, yazıcı vb. donanım sağlanmasıdır. Kampanya kapsamında işletmelere bilgisayar, internet ve e-ticaret konusunda eğitim verilmesi de planlanmıştır.

Doğrudan e-devlet politikasının eylemleri içerisinde yer almayan yani kamu kurumları öncülüğünde yürümeyen ama e-devlet politikasının uygulama boyutunu ilgilendiren özel sektör ve sivil toplum kuruluşları destekli bazı bilgi teknolojileri projeleri kullanım bilgisi ve sahipliğini arttırma projeleri de bulunmaktadır. Bu projelerle amaç; vatandaşların bilgisayar bilgisi ve internete erişimini sağlamak-arttırmaktır. Sosyal sorumluk kapsamında yürütüldüğü iddia edilen bu projelerden bazıları şöyledir:

²⁴⁸ Milliyet Gazetesi, "Erdoğan'ın Fatih Projesi Başlıyor", www.milliyet.com.tr, (Erişim Tarihi: 20.11.2010).

²⁴⁹ DPT, E-Dön.Türk. Proj. Eyl. Planı Bilgisayar Sahip. Yayı. Eylemi Raporu, s. 24.

İnternet Evi Projesi: ²⁵⁰ Bir kamu özel ortaklığı olan Türk Telekom tarafından yürütülen bu proje ile amaç vatandaşların internete ücretsiz bir şekilde erişimini sağlamaktır. Proje çerçevesinde evinde ya da işyerinde internete erişim imkânı olmayan herkesin ücretsiz yararlanabileceği internet evleri açılmıştır. Bu çerçevede şirket 932 ilçede internet evi açmıştır. Bu evlere 19 bin adet internete bağlı bilgisayar konulmuştur.

Bilgisayar Bilmeyen Kalmayacak Hedef Bir Milyon Genç Projesi: ²⁵¹ Türkiye Vodafone Vakfı, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı, Habitat için Gençlik Derneği ortaklığı ve Microsoft, Yerel Gündem 21 Türkiye Gençlik Parlamentosu ve Avrupa Bilgisayar Yetkinlik Sertifikası desteğinde yürütülen proje ile amaç; 81 ilde genç yaş grubu içindeki bir milyon kişiye bütün Avrupa ülkelerinde geçerli olan internet tabanlı Avrupa Bilgisayar Yeterlik Sertifikası (ECDL) eğitimi vermektir. Proje ile Türkiye’de sayısal uçurumun azaltılmasının hedeflendiği ifade edilmiştir.

Projenin başlangıç gerekçesine bakıldığında, Birleşmiş Milletler Binyıl Kalkınma Hedefleri, bilgi toplumuna geçiş süreci, e-devlet politikasının önemli belgelerinden olan Bilgi Toplumu Stratejisi ile ilişki kurulmaya çalışıldığı, bunların hedeflerinin dikkate alındığı görülmektedir.

2007’de başlayan proje kapsamında 2010 yılının ilk beş ayına kadar 720 bin kişiye ulaşılmıştır. Projeye katılan gençlerin % 63’ü kadınlardan oluşmaktadır. Projeye en fazla ilgi % 44 ile İstanbul’dan olmuştur. İstanbul’u % 18 ile Ankara ve % 8 ile İzmir takip etmektedir.²⁵²

Türkiye’de E-Yönetişimin Gelişimi için Gençlerin Etkin Kılınması (Bilenler Bilmeyenlere Bilgisayar Öğretiyor) Projesi: ²⁵³ Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Microsoft Türkiye tarafından desteklenen ve Habitat için Gençlik Derneği tarafından yürütülen projeye 2009 yılında DPT’de ortak olmuştur. Projenin amacı bir önceki projede olduğu gibi genç kesimi bilgi ve iletişim

²⁵⁰ Türk Telekom, “Türk Telekom Türkiye’ye Değer Katıyor”, www.turktelekom.com.tr, (Erişim Tarihi: 20.8.2010).

²⁵¹ “Bilgisayar Bilmeyen Kalmayacak Hedef Bir Milyon Genç”, www.bilgitoplumu.net, (Erişim Tarihi: 20.8.2010).

²⁵² Vodafone, “Basın Bültenleri: Vodafone’nin Bilgisayar Bilmeyen Kalmayacak Projesine Katılan Gençlerin Sayısı 720. 000’i Geçti”, www.vodafone.com.tr, (Erişim Tarihi: 20. 8.2010).

²⁵³ “Bilenler Bilmeyenlere Bilgisayar Öğretiyor Projesi”, www.bilgitoplumu.net, (Erişim Tarihi: 20.8.2010).

teknolojileri kullanım bilgisi ile donatmaktır. Mart 2005 tarihinde uygulanmaya başlanmıştır. Haziran 2005 ve Şubat 2006 tarihleri arasında 1200 genç bireyin temel bilgisayar eğitimi almasını sağlayan bu proje, Birleşmiş Milletler örgütü tarafından iyi uygulama örneği olarak seçilmiştir. Ayrıca proje, Türkiye, Orta Doğu ve Afrika da Microsoft ortaklığında uygulanan 132 proje içinde en iyi uygulanan iki projeden biri olarak ödül almıştır. 1 Mart 2006 tarihinden itibaren projenin ikinci aşaması başlamıştır.

Proje kapsamında 64 il, 120 kentte 813 gönüllü eğitmen ve 25 eğitici ile bugüne kadar yaklaşık 87 bin kişiye eğitim verilmiştir. Eğitim alanların yaş ortalaması 19 dur. Eğitim alanların % 58 kadın, % 42'si erkektir. Eğitim alanların içerisinde dezavantajlı kadın ve erkek genç bireylerin yanı sıra engelliler, çocuklar, kamu görevlileri, esnaf ve muhtarlar da bulunmaktadır. Devam eden projenin hedefi 100.000 kişiye ulaşmaktır.²⁵⁴

KİEM, İnternet Evleri vb. diğer projelerin önemi, e-devlet uygulamalarını kullanmak isteyen ama bu kullanım için gerekli araçlara sahip olamayan kişilerin söz konusu projelerin sağlayacağı imkân ile bu fırsatı az da olsa yakalayabilecek olmasından gelmektedir. Belirtilen projeler çerçevesinde yapılan çalışmalar mevcut hali ile elbette e-devlet uygulamalarının yaygınlığını çok ciddi şekilde arttırmayacaktır. Ancak benzeri projelerin çoğalması ve hepsinin birikimli etkisi ile arzulanan yaygınlık düzeyin erişme ihtimali olabilir.

Bilgi teknolojileri sahipliği ve kullanım bilgisini arttırmaya yönelik bu projelerin birer ticari boyutunun olduğunu vurgulamadan geçmemek gerekir. Hem kamu kurumu tarafından hem de özel kuruluşlarca yürütülen projelerde bu boyut görmezden gelinemez. Yani amaç sadece bilgi toplumuna dönüşüm değil bu alanda büyük ve sürekli bir pazar da yaratmaktır. Bu birinci bölümde yer verdiğimiz e-devletin ortaya çıkma sebeplerinden biri ile de uyusmaktadır. Hatırlanacağı gibi e-devlet'in ortaya çıkış gerekçelerinden birini de bilişim teknolojilerini üreten büyük şirketlerin pazar arayışlarına dayandırmıştık. Çünkü uluslar arası şirketler ellerindeki ürünleri büyük bir pazar olan devlete arz etmek, satmak istiyorlar ama bunu da e-devlet gibi güzel bir ambalajla süsleyerek gerçekleştiriyor. Kamu kurumları bir kez bu teknolojilerle tanışınca arkası gelmektedir. Çünkü çok hızlı bir şekilde özellikleri

²⁵⁴ www.bilenlerbilmeyenlerebilgisayarogretiyor.com, (Erişim Tarihi: 20.8.2010).

değişen yeni bilgisayarlar piyasaya çıkarken, mevcutlar da aynı hızla eskimektedir-eskitilmektedir. Bu durumda şirketler için yeni bilgi teknolojisi araçlarını kamu kurumlarına pazarlama fırsatı çıkmaktadır ki, bu durum her birkaç yılda tekrarlanmaktadır.

Özel sektörün bireylere yönelik olarak yürüttüğü bilgi teknolojileri kullanım bilgisi sağlama odaklı projelerdeki ticari boyut da; önce bireyleri bu teknolojilerle tanıştırmak, onları bir yerde internet ve bilgisayara bağlamak ardından da onları zamanla bu araçları satın almaya, bir bakıma, yönlendirmek şeklinde açıklanabilir. Aşağıdaki örnek doğrudan bu durumu yansıtmasa da bu konuda ipucu vermesi bakımından önemlidir.

Türk Telekom'un internet sağlayıcısı TTNET her eve bir bilgisayar ve internet bağlantısını hedefleyen projesi çerçevesinde Ipsos KMG'ye bir alan araştırması yaptırmıştır. Araştırmanın amacı, Türkiye genelinde internet ve bilgisayar olmayan hanelerin sayısını tespit etmek ve bunun sonucunda belirlenen bu hanelere bilgisayar ve interneti pazarlamaktır. Söz konusu araştırma kuruluşu bu kapsamda Ocak-Mart 2010 tarihleri arasında 38 ilde 24.800 hane ve işyeri ile görüşmüştür. Bu görüşme neticesinde bilgisayar ve internet yaygınlığı ile ilgili önemli sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmaya göre, Türkiye'de 18 milyon hane var, bu hanelerin 7.4 milyonunda bilgisayar bulunmakta, 1.7 milyon hanede bilgisayar var ama internet yoktur, hem bilgisayar hem de internet olan hanelerin sayısı 5.7 milyondur. 2.6 milyon hanede ise ne bilgisayar ne de internet bağlantısı bulunmaktadır. İşte TTNET'in hedefi bu haneleri hem bilgisayar hem de internet sahibi yapmaktır.²⁵⁵ Türk Telekom'un bu projesi önceki sayfada açıkladığımız İnternet Evi Projesi ile birlikte ele alındığında çalışmanın pazar yaratma boyutuna ilişkin varsayımımız da biraz daha temellenmektedir.

Kısaca yer verdiğimiz bu projeler çerçevesinde arttırılmaya çalışılan bilgi teknolojileri araç kapasitesi ve onların kullanım bilgisinin e-devlet politikasının başarılı bir şekilde uygulanması için yeterli mi değil mi sorusunun yanıtını oluşturabilecek bazı verilere, çalışmanın son sayfalarında politikanın değerlendirmesi adlı başlıkta yer verilecektir.

²⁵⁵ Radikal Gazetesi, "TTNET İl İl Harita Çıkardı 2.6 Milyon Evi Bilgisayar ve İnternet İle Tanıştıracak", www.radikal.com.tr, (Erişim Tarihi: 30.8.2010).

3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahipliği ve Kullanımında Mevcut Durum

Türkiye’de e-devlet politikasının en önemli muhatabı olan kullanıcılar (vatandaş ve iş dünyası)’ın bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarına sahip olma düzeyi her geçen gün artış eğilimindedir. Bu konuda yapılan araştırmalardaki rakamlara da yansıyan bu durum elbette henüz yeterli düzeye gelmemiştir. Ama bu yöndeki ilerleme hızı ilerisi için umut verici olarak değerlendirilebilir.

Bilgi teknolojilerini oluşturan araçların Türkiye’de yaygınlık durumunu içeren verilere e-devlet politikasının değerlendirmesi başlıklı bölümün içinde ayrıntılı olarak yer verileceğinden burada tekrar olmaması için sayılarla ilgili detaylı bilgi verilmeyecektir. Ama şu kadarını söyleyebiliriz ki 2010 Nisan ayı itibariyle bilgisayar ve internet kullanımı oranı henüz % 50’lerin altındadır.²⁵⁶ e-devlet politikasının başarısı onun birey ve toplum tarafından benimsenmesine ve uygulamaların onlar tarafından kullanılmasına bağlıdır. Ancak bu istek de tek başına yeterli değil bunun fiile dönüşmesi için isteğin uygun araç ve gereç sahipliği ve bunların kullanımı bilgisi ile desteklenmesi gerekecektir. Oysa son bölümde bu konu ile ilgili olarak vereceğimiz istatistikî bilgilerden görüleceği gibi birey ve toplumun bu araçlara sahip olma ve kullanma oranı hala düşüktür ve Türkiye’nin bu konuda daha çok yol alması gerektiği çok açıktır.

²⁵⁶ TÜİK, “2010 Yılı Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları”, TÜİK Haber Bülteni, Sayı 148, 18 Ağustos 2010.

BEŞİNCİ BÖLÜM

TÜRK E-DEVLET POLİTİKASININ YÖNETİMİ VE POLİTİKANIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Herhangi bir sorun, fırsat veya ihtiyaç ortaya çıktığında, bu konuyla ilgili belli bir kamu politikası oluşması için öncelikle bu konunun toplumsal, yönetsel veya siyasal aktörlerin gündemine girmesi, burada tartışılması, çözüm seçeneklerinin ortaya çıkması ve bunlardan birinin seçilmesi gerekir. Daha sonra, politika belirleyicilerin çözüme yönelik olarak siyasal kararlar vermeleri ve bunları yasal dokümanlarla desteklemeleri gerekmektedir. Böylece o konudaki kamu politikası somutlaşmış ve bağlayıcı bir hal almış olur. Tabi ki süreç burada kesilmez, uygulanan bu politikayı benimseyenler, eleştirenler veya kayıtsız kalanlar olacaktır. Bir kamu politikası farklı aktörlerce sürekli olarak takip edilir ve denetlenir. İster istemez bu işlev o kamu politikasını ortaya koyanlarca da takip edilir ve denetlenir. Belirli aralıklarla ortaya konulan çalışmalarda kamu politikasının uygulamaya ne şekilde yansıdığı sayısal verilerle raporlanır. Kamu Politikalarını inceleme konusu yapan yazında “politikanın değerlendirilmesi” olarak geçen bu aşamada ilgili politikanın ortaya çıkmış sonuçlarına ve toplum üzerindeki etkilerine bakılmaktadır.

Kamu politikası yazınında yer alan politika inceleme süreci yöntemlerinde genellikle son halkayı oluşturan politikanın değerlendirilmesi aşamasına uygun olarak Türkiye’nin e-devlet politikasının değerlendirileceği bu bölümde politikanın ortaya çıkan bazı sayısal verileri çerçevesinde e-devlet konusunda gelinen aşama ortaya konulmaya çalışılacaktır. Ancak bundan önce Türkiye’nin e-devlet politikasının kim tarafından ve nasıl yönetildiği konusu ana hatlarıyla incelenecektir.

I. TÜRK E-DEVLET POLİTİKASININ YÖNETİMİ

Hazırlık, oluşum ve uygulamasına önceki sayfalarda yer verilen Türk e-devlet politikasının kim tarafından nasıl yönetildiği sorusu cevabı çok basit bir soru değildir. Bunun temel nedeni politikanın hazırlık, oluşum ve uygulama aşamasında farklı kişi, kurum ve kurulların doğrudan ve dolaylı olarak görev almasından kaynaklanmaktadır.

E-devlet politikasının oluşumundan uygulanma ve değerlendirme aşamasına gelinceye kadar politika yönetiminde dönemler itibarıyla farklılaşmalar oluşmuştur. Politikanın ilk nüvelerini oluşturan elektronik ortamda bazı kamu hizmetlerinin sunulabilirliği konusu Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003 adlı dokümanda gündeme gelmiş, ardından Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi (1995) adlı doküman ile çerçevesi biraz daha belirlenmiştir. Aynı dokümanda bir Ulusal Enformasyon Alt Yapısı kurulması önerilmiştir. Öneri bazı makamlar tarafından dikkate alınmış, bu çerçevede raporlar hazırlanmış ve yetkili birimlere sunulmuştur. Bu raporu dikkate alan başbakanlık bir talimat ile Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı hazırlanmasını istemiştir. Pek çok kamu kurumunun katılımı ile uzun süreli bir çalışma sonucunda söz konusu Ana Plan hazırlanmıştır (1998). Bu planda içinde kamu hizmetlerinin elektronik ortama geçirilmesini de içeren pek çok konuya yer verilmiştir. Planın hazırlanmasının sonuçlandığı yıl içinde kamu kurumlarındaki bilgisayar ve internet ağlarını birleştirmek üzere Kamu-Net çalışmaları başlamıştır(1998). Bu çalışma e-devlet politikasının resmi olarak başlaması şeklinde değerlendirilmiştir. Kamu-Net çalışmaları devam ederken, E-Avrupa Girişimine uyum sağlamak amacıyla ülkemizde E-Türkiye Girişimi çalışması uygulamaya konulmuştur (2001). Bir süre sonra bu alandaki bütün çalışmalar bu kapsamda yürütölmeye başlanmıştır. Ancak bu çerçevede yürütölen çalışmaların dağınık olması, istenilen başarıyı sağlayamaması, politika ile ilgili yeni bir belgenin doğumunu hazırlamıştır. Politikanın içinde devam edeceği yeni belgenin adı E-Türkiye Girişimidir (2003). Bu projenin uygulandığı dönemin sonunda ise bunun devam niteliğinde olan Bilgi Toplumu Stratejisi hayata geçmiştir (2006). E-devlet politikası günümüzde hala bu kapsamda sürmektedir.

Her biri belirli aralıkları kapsayan bu çalışmaların sürdürölmesinde ya da yönetilmesinde farklı kurum, kurul ve kişiler rol oynamıştır

Yukarıda yer verilen belgelerden ilki olan “Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003”, Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından hazırlanmıştır. Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu’nun kurulması önerisi ise TÜBİTAK ve Atom Enerjisi Kurumu Başkanlığı’nın bağılı olduğı Devlet Bakanı eşgüdümündeki kurumlar arası bir çalışma sonucu ortaya çıkan “Türk Bilim Politikası 1983-2003”te

yer almıştır. *Bu durumda bir kamu politikası haline evrilecek sürecin başlangıcı bir bakanlık talimatıyla ve eşgüdümüyle gerçekleşmiştir denilebilir.*

İlk kez kamu hizmetlerinin elektronik ortamda yapılabilirliğinden bahseden “Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003” hazırlanması Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından kabul edilmiştir. *Bu, e-devlet şeklinde olgunlaşacak kamu politikasında “kurulların” etkisinin bir örneğini oluşturmaktadır.*

Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003’un somutlaşmış biçimi olarak değerlendirilen “Teknolojide Atılım Projesi” Enformatik Çalışma Grubu tarafından hazırlanmıştır. *Enformatik Çalışma Grubu ise Ulaştırma Bakanlığı gözetiminde kurumlar arası bir birlikteliğin ürünüdür.*

Enformatik Çalışma Grubunun hazırladığı Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi, Kalkınma Kurulu tarafından 7. Ulusal Kalkınma Planına 7. madde olarak eklenmiştir. Atılım Projesinin içinde Ulusal Enformasyon Ağı Kurulması onun içinde de elektronik ticaret ve elektronik ortamda bazı kamu hizmetlerinin verilmesinden bahsedilmiştir. Proje Kalkınma Planına girmekle somutlaşmıştır. *O halde bu aşamada Kalkınma Kurulu da bir bakıma politikanın yönetimine dâhil olmuştur.*

Bilim ve Teknolojide Atılım Projesinin öngördüğü Ulusal Enformasyon Ana Planı hazırlanması (1995-1999) Başbakanlığın talimatı ile Ulaştırma Bakanlığı sorumluluğunda ve kurumlar arası bir işbirliği ile hazırlanmıştır. Bu, e-devlet politikasının resmi olarak doğmasından hemen önceki aşamadır. *Bu aşamada, başbakanlık, bazı bakanlık ve kurumların Türk e-devlet politikasının oluşum sürecine doğrudan dâhil oldukları görülmektedir.*

E-devlet politikasının altyapısını oluşturan, konu hakkında farkındalık yaratan yukarıdaki çalışmalardan sonra *Kamu-Net’98 Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı* sonunda başbakanlık müsteşarının önerdiği *Kamu-Net Üst Kurulu* ve *Kamu-Net Teknik Kurulu*, 1998’de bir başbakanlık genelgesi ile hayata geçirilmiştir. Kurulların görevi bütün kamu bilgisayar ağlarını bütünleştirmek olacaktır. Böylece e-devlet politikasının ulusal düzeyde ve kurumlar üstü bir yaklaşımla ele alınması süreci başlamıştır. *Öyleyse yine başbakanlık müsteşarlığı ve başbakanlık, politikanın başlamasında temel rolü almıştır.*

Kamu-Net Üst Kurulu ve Teknik Kurulunun bir müddet süren çalışmaları 2002’de sona ermiştir. *İki yıl boyunca bu alandaki çalışmalar kurul düzeyinde sürmüştür.*

2001 yılında *E-Avrupa Girişimine* uyum sağlamak üzere bir başbakanlık genelgesi ile *E-Türkiye Girişimi* başlatılmıştır. Girişim kapsamında çalışma grupları oluşturulmuştur. *Burada politikanın belirlenmesinde yine başbakanlığı görüyoruz. Başbakanlık genelgesi ile politikanın üst düzeyde yönetilmesi aynı zamanda siyasi bir kişilik olan devlet bakanı ve başbakan yardımcısına geçiyor. Ayrıca dolaylı olarak yeni bir aktör olarak Avrupa Birliği sürece dâhil olmuştur.*

E-Dönüşüm Projesi bu alanda yapılan çalışmaların yeniden koordine edilmesini amaçlayan, politikanın yönetiminde yeni oluşumlara yer veren bir belgedir. Bu belgede ilk kez DPT bünyesinde doğrudan bu alanda faaliyet gösterecek bir daire (Bilgi Toplumu Dairesi)’nin kurulması kararı alınmıştır. Bunun yanı sıra üst yapılanma bakımından da değişiklikler olmaktadır. Bu kapsamda üst düzey kamu ve sivil toplum yöneticilerinden oluşan “Danışma Kurulu” ve kabinenin içinden bazı bakan ile üst düzey bürokratlardan oluşan bir “E-Dönüşüm İcra Kurulu” kurulmuştur. E-Dönüşüm Türkiye Projesi önce 58. Hükümetin Acil Eylem planında yer almış ve daha sonra başbakanlık genelgesi ile ilan edilmiştir. *Başbakanı temsil eden bir başbakan yardımcısı ve daha sonra bir bakanın başkanlık ettiği E-Dönüşüm İcra Kurulu politikanın en üst düzeyde yürütülmesinden sorumlu olmuştur. Sorumluluk önceki dönemde bir başbakan yardımcısındayken bu dönemde onun da ilk etapta içinde yer aldığı bir kurula geçmiştir.*

Politikanın yönetimindeki asıl değişim önceki paragrafta yer alan kurulların hayata geçirilmesi ile gerçekleşmiştir. O tarihten sonra e-devlet politikası e-Dönüşüm İcra Kurulu, Sivil ve Kamu kurumlarının üyelerinden oluşan Danışma Kurulu ve 2007/7 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile bunlara ilave edilen Dönüşüm Liderleri Kurulu ve DPT Bilgi Toplumu Dairesinin ön plana çıktığı görülecektir.

E-devlet politikasının ulusal düzeydeki yönetiminin yanı sıra politikanın kurumsal düzeyde yürütülmesinde sorumlu olan bakanlık yönetimleri, bakanlık bilgi işlem birimleri, yerinden yönetim kuruluşlarının yerel yönetim boyutu için belediye başkanları, belediyelerin varsa bilgi işlem birimleri, üniversite rektörlükleri ve üniversitelerin bu konu ile ilgili fakülte-enstitülerdeki yöneticilerini de unutmamak

gerekir. Kurumsal düzeydeki uygulamaların sürecine bakıldığında kurumsal e-devlet politikasının yürütülmesinden sorumlu olan makamlarda fazla bir değişiklik olmadığını görebiliyoruz.

Gerek e-devlet politikasının hazırlık gerekse, uygulama aşmasında görev yapan diğer bir ifade ile politikanın yönetimini oluşturan kurum ve kurulları, birimleri biraz daha yakından görmek üzere aşağıya aktaracağız. Söz konusu birimler e-devlet sürecinde farklı rollere sahiptir. Örneğin bazı kurum ve kurullar genel strateji ve planlamadan sorumlu iken bazıları uygulamadan, diğer bölümü ise denetimden sorumludur.²⁵⁷

A. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Sorumlu Olan Kurum ve Kurullar

Türk e-devlet politikasının ulusal düzeyde yönetilmesinde rol alan kurum ve kurulları iki sınıfa ayırarak değerlendirmek mümkündür. Bunlar, doğrudan sorumlu olan kurum ve kurullar ile dolaylı olarak sorumlu olan kurum ve kurullardır.

1. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Doğrudan Sorumlu Olan Kurumlar

Türk e-devlet politikasının yönetiminde en üst düzeyde sorumlu olan makam DPT'nin bağlı olduğu devlet bakanıdır. Ayrıca politikanın ulusal düzeyde yürütülmesinden sorumlu olan diğer üst makamlar aynı devlet bakanlığına bağlı olan Devlet Planlama Teşkilatı ve doğrudan bu alanda faaliyet göstermesi için DPT bünyesinde kurulan Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığıdır.

Devlet Bakanı: E-devlet ile ilgili çalışmalardan doğrudan sorumlu olan en üst makam devlet bakanıdır. İlgili bakan 2003 yılından itibaren Bilgi Toplumu Dairesinin kendisine bağlı Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde kurulması ile sorumluluk sahibi olmuştur. Günümüzde Devlet Bakanı Cevdet Yılmaz bu görevi sürdürmektedir.

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT): DPT, kalkınma ve yıllık planların hazırlanması, kamu kurum ve kuruluşlarının projelerine kaynak tahsis etmekle

²⁵⁷ DPT, *Avrupa Komisyonu Türkiye’de E-Devlet Raporu*, DPT Yayını, Ankara, 2009, s. 16-18.

görevli bir kamu kurumudur. Kamu Bilgi İşlem Teknolojileri (BİT)projeleri de bu kurum tarafından değerlendirilmektedir. Bu amaçla BİT projeleri hazırlama kılavuzları da belirli aralıklarla kurum tarafından yayınlanmaktadır. E-devlet uygulamalarının strateji ve politikasını belirlemekle görevli devlet bakanına bağlı olarak faaliyet gösteren kurumun en önemli görevlerinden biri de içinde e-devlet faaliyetlerinin de yer aldığı kamu yönetimi bilgi toplumu faaliyetlerindeki sorumluluğudur. Kurum bu görevi nedeniyle bütün BİT projelerini görebilmekte ve mükerrer olanları ayıklayabilmektedir. Kuruma e-devlet faaliyetleri için tahsis edilmiş ayrı bir fon bulunmamaktadır. Bu çerçevede hazırlanan projeler genel bütçeden finanse edilmektedir. Kurum içerisinde doğrudan e-devlet ulusal politikasının koordinasyonu için görevlendirilmiş bir üst düzey yönetici bulunmamaktadır. DPT'nin müsteşar yardımcılarında biri ilgili bakanı çalışmalar konusunda bilgilendirmektedir.

DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı: 2003/12 numaralı Başbakanlık Genelgesi ile başlatılan *E-Dönüşüm Türkiye Projesi* nin ve ondan sonraki politikaların geliştirilmesi görevi Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde yer alan Bilgi Toplumu Dairesine verilmiştir. Dairenin e-devlet uygulamaları konusunda bir de koordinasyon görevi bulunmaktadır. Bu çerçevede belirli aralıklarla daire tarafından uygulamaların seyri ve eylem planlarının değerlendirmesini içeren raporlar hazırlanmaktadır. Daire www.bilgitoplumu.gov.tr web sitesi üzerinden Türkiye'deki elektronik dönüşüm ve e-devlet çalışmalarına geniş şekilde yer vermektedir. Dairenin web sitesi üzerinden uygulamaların geçmişi, bu çerçevede yapılan çalışmalar, yapılan yasal düzenlemeler, farklı ulusal ve uluslararası kuruluşlar tarafından hazırlanmış raporlar ve buna benzer daha pek çok içeriğe yer verilmektedir.

2. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Doğrudan Sorumlu Olan Kurullar

Ulusal düzeyde yürütülmekte olan e-devlet politikasının bütünleştirilmesi amacıyla 2003'te başlatılan *E-Dönüşüm Türkiye Projesi* ile oluşturulan üç adet kurul

bulunmaktadır. Bu kurulların rolü politikanın ulusal ve üst düzeyde yönetilmesi, bu yönde kararlar alınması ve uygulanmasını izlemeye yöneliktir.

Bunların isimleri ve görevleri kısaca aşağıdaki gibidir:²⁵⁸

E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu: E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, 2003/48 sayılı E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planının uygulamaya konulması hakkındaki bir başbakanlık genelgesi ile kurulmuştur. İlk dönemdeki görevi *E-Dönüşüm Projesinin* hayata geçirilmesidir. 3 Nisan 2007 tarih ve 2007/7 sayılı E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması Hakkındaki Başbakanlık Genelgesi²⁵⁹ ile yeniden düzenlenmiştir.

Yeni düzenleme ile Kurul, “*e-Dönüşüm Türkiye Projesinin yürütülmesi ve Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanması sürecinde en üst düzeyde politika belirleme ve karar alma, değerlendirme ve yönlendirmeden sorumlu*” olmuştur. 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 konuyla ilgili olarak görevlendirilecek bir Başbakanlık başmüavirinden oluşmaktadır.

Ayrıca 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 E-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu Başkanı ile Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Türkiye Bilişim Vakfı, Türkiye Bilişim Derneği, Yazılım Sanayicileri Derneği ve Türkiye Bilişim Sanayicileri ve İşadamları Derneği başkanları da katılır.

Yılda dört kere toplanmaktadır. Kurul toplantılarına, yukarıda sayılan üyelerin yanı sıra kamu ve sivil toplum kuruluşlarından da birçok temsilci katılmaktadır. İcra Kurulunun sekretarya hizmetleri DPT tarafından yürütülmektedir.

E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, aralarında E-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planının uygulanması ve izlenmesi, e-devlet kapısının açılması, bilgi toplumuna dönüşüm politikası, E-Dönüşüm Projesi 2005 Eylem Planı, Bilgi

²⁵⁸ DPT, **Avrupa Komisyonu Türkiye E-Devlet Raporu**, s. 16-18.

²⁵⁹ Resmi Gazete, “2007/7 Sayılı e-Dönüşüm Projesi Kurumsal Yapılanması Hakkında Başbakanlık Genelgesi”, **Resmi Gazete**, Tarih: 3.4.2007, Sayı: 26482.

Toplumu Stratejisinin kabulü gibi konuların da yer aldığı toplam 28 önemli karara imza atmıştır.

2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Kurula bir görev daha verilmiştir. O da aşağıda isim ve görevleri belirtilen diğer iki kurulun oluşumuna ilişkin diğer hususlar ile bu kurulların E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu ile ilişkilerini düzenleyen usul ve esasları belirlemek şeklindedir.

E-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu: Danışma Kurulu, Başbakanlığın 2003/12 sayılı “E-Dönüşüm Türkiye Projesi” hakkındaki Genelgesi ile oluşturulmuştur. Söz konusu genelgeye göre, “projenin üst seviyede yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla ilgili müsteşar yardımcıları ve sivil toplum kuruluşlarının başkanlarından oluşan bir “Danışma Kurulu” oluşturulacaktır. Danışma Kurulu’nun belli aralıklarla yapılacak toplantılarına DPT Müsteşar Yardımcısı başkanlık edecek ve proje ile ilgili öneriler bu kurulda tartışılacaktır.” Kurulun ilk dönem üyeleri arasında DPT Müsteşar Yardımcısı, TÜBİTAK başkanı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu başkanı, TOBB başkanı, Türkiye Bilişim Derneği Başkanı, Türk Telekom Genel Müdürü, Türkiye Bilişim Vakfı başkanı, Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği Başkanı bulunuyordu.

Başbakanlığın 2007/7 sayılı Genelgesi ile STK, üniversite ve özel sektör kuruluşlarının üst düzey temsilcilerinin katılımlarını sağlayacak şekilde yeniden yapılandırılmıştır. Ve daha önce Danışma Kurulu olan adı E-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu yapılmıştır.

Kurulun başlıca görevi;²⁶⁰ Bilgi Toplumu’na dönüşüm sürecinde bütün toplum kesimlerinin etkin destek ve katılımını sağlamak, onların bu konudaki bilgi ve tecrübelerinden yararlanmak, bu şekilde gerekli dayanışma ve işbirliği ortamını kurmaktır. Kurulun önceki çalışmaları arasında Bilgi Toplumu Dönüşüm Politika Belgesi ve Bilgi Toplumu Stratejisinin hazırlık aşamasına katılma da bulunmaktadır. E-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu 12.2.2008 tarihinde ilk ve tek toplantısını yapmıştır.

Dönüşüm Liderleri Kurulu: Başbakanlığın 2007/7 sayılı Genelgesi ile bu alanda faaliyet göstermesi için oluşturulan yeni bir Kuruldur. Görevi; kurumlar arası işbirliğinin sağlanması, ortak ilke ve standartların uygulanması ve bilgi toplumuna

²⁶⁰ DPT, “E-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu”, www.bilgitoplumu.gov.tr, (Erişim Tarihi: 7.3.2009).

dönüşüm sürecinde stratejinin etkin şekilde hayata geçirilmesi için ortak bir platform oluşturmak şeklinde açıklanmıştır. Kurul, bakanlıkların, Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planında yer bulan eylemlerden sorumlu kamu kurum ve kuruluşlarının strateji geliştirme birimi başkanları ile İcra Kurulu tarafından belirlenecek üniversite ve belediyelerin temsilcilerinden oluşmaktadır. Strateji geliştirme birimi temsilcileri çalışmalarında kurumlarının bilgi işlem yöneticilerinden teknik destek alacaktır. Kurul, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşar Yardımcısı başkanlığında toplanır. E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, bilgi toplumuna dönüşüm sürecindeki gelişmeler ve stratejinin uygulama sonuçlarını dikkate alarak Kurulun yapısında değişiklik yapmaya yetkili sayılmıştır.

Ayrıca Kurulda görev almayacak kamu kurum ve kuruluşlarının E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamındaki çalışmaları da doğrudan strateji geliştirme birimleri tarafından koordine edilecektir. Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde kurum ve kuruluşların strateji geliştirme bölümü başkanları, kurum bünyesindeki e-dönüşüm çalışmalarını yönlendirmek ve stratejinin kurum içinde etkin şekilde uygulanmasını sağlamaktan sorumlu olacaktır.

Dönüşüm Liderleri Kurulu, bu süreçte farklı alanlarda ihtiyaç duyulacak devamlı ya da geçici çalışma grupları kurulması konusunda da yetkiye sahiptir.

Dönüşüm Liderleri Kurulu ilk toplantısını 5.2.2008, ikincisini de 9.6.2008 tarihinde yapmıştır. İlk toplantının en önemli gündemi kurulun çalışma esas ve usullerini belirlemek, ikincisinin gündemi ise Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Raporu ile ilgili olmuştur.²⁶¹

E-devlet politikasının yönetiminden daha önce doğrudan sorumlu olan ancak süreç içerisinde görevleri sona eren Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulunu da hatırlatmakta fayda vardır. Bu iki kurul hakkında daha önceki bölümlerde bilgi verildiği için burada tekrar olmaması için yeniden bilgi verilmeyecektir.

Kurulların politika yönetimindeki yetki sıralamasını şöyle özetleyebiliriz. E-Dönüşüm İcra Kurulu bir devlet bakanı başkanlığında, ilgili bazı bakanlar, müsteşarlar ve Danışma Kurulu'nun üyelerinden oluşmaktadır. Yapısı bir tür yönetim şeklinde değerlendirilebilir. En üst düzeyde politika belirleme ve karar

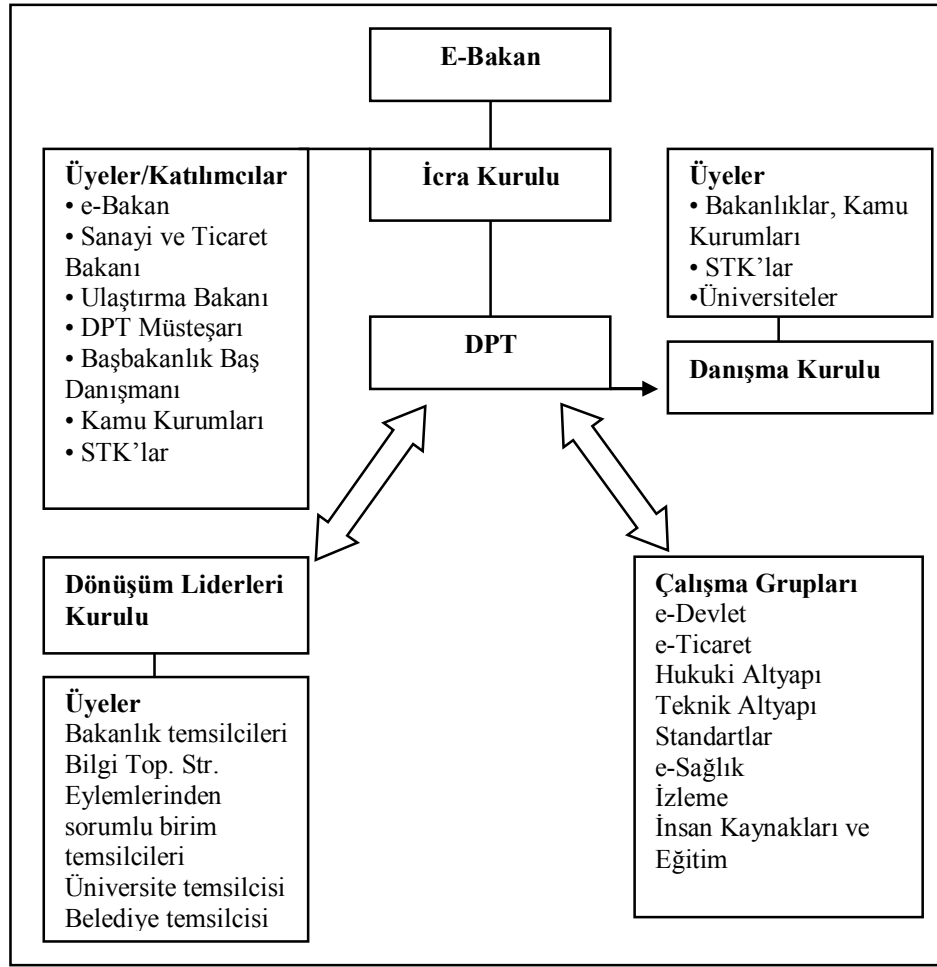
²⁶¹ a.k.

alma sorumluluğu bulunmaktadır. Onun altında Danışma Kurulu bulunmaktadır. Kurula DPT müsteşar yardımcısı başkanlık ediyor. Kurul üyeleri alanla ilgili kamu ve sivil toplum kuruluşlarının başkanlarından oluşuyor. Politikanın üst düzeyde yönlendirmesi ve izlenmesinden sorumludur. Gittikçe temsil düzeyi azalan kurulların son halkası bu konuda kurumlar arası eşgüdümü sağlamak amacıyla kurulan Dönüşüm Liderleri Kuruludur. DPT Müsteşar Yardımcısı başkanlığında toplanan kurulun üyeleri e-devlet projelerini yürüten kamu kurumlarının ilgili birimlerinin başkanlarıdır.

Politika yönetimi için oluşturulan kurullarda kamu ve sivil katılımının benimsemiş olması, e-devletin toplumda daha fazla taban bulmasını sağlayabilir. Ancak bazı kurulların oluşumlarından itibaren çok az toplanmış olması onların sadece kağıt üstünde kaldığını gösteriyor. Bu durum kurulların işlevi ile ilgili birtakım sorunların varlığını düşündürmektedir. Bu durumun devam etmesi ve kurulların toplanamaması onları önümüzdeki dönemde daha da işlevsizleştirebilir. Böyle bir durum elbette politikanın gelişmesi amacına hizmet etmez ve kamu sivil katılımından beklenen yararı sağlayamaz.

E-devlet politikasının ulusal düzeyde yönetiminden doğrudan sorumlu olan kişi, kurum ve kurullarla ilgili olarak yukarıda yer vermeye çalıştığımız bilgilerin daha somut olarak görülmesi ve bunların nasıl bir hiyerarşi içinde görev yaptıklarının anlaşılması için söz konusu yapıların bir de şekil üzerinde göstermenin yararlı olabileceği düşünülmektedir. Bu çerçevede OECD tarafından 2007 yılında Türkiye'deki e-devlet çalışmaları üzerine yapılmış olan çalışmada yer verilen e-devlet politikasının ulusal düzeydeki yönetimi şeması güncelleştirilerek aşağıya aktarılacaktır.

Şekil 3: E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetimi



Şekil, “OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye 2007” adlı çalışmada yer alan şeklin güncelleştirilmesi ile oluşturulmuştur. Kaynak: DPT, OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye, (Türkçe Çeviri, Ankara, 2007, s. 57.

E-devlet politikasının ulusal düzeyde yönetimini gösteren yukarıdaki şekil, elektronik ortama taşınan devletin hiyerarşisinde fazlaca bir değişiklik olmadığını gösteriyor. Zira şekildeki yapılanma fiziksel ortamda örgütlenmiş olan mevcut devletin hiyerarşisini aynı ile tekrarlar niteliktedir. Oysa elektronik ortama geçen devletin bazı hiyerarşik yetkilerini, ya da bazı hiyerarşi basamaklarını terk etmesi beklenmektedir. Fakat anlaşılan bu durum Türk kamu yönetiminde gerçekleşmemiştir. Bu durumda kamu örgütlerinin sahip oldukları hiyerarşiyi aynısıyla elektronik ortama taşınması elektronik devletin amacına hizmet etmemektedir. Dolayısıyla burada bir yönetim felsefesi yanlışlığı bulunmaktadır. Ve bu yönü ile e-devlet, kendisinden beklenen bürokrasiyi ortadan kaldırabilme rolünü oynamaktan uzaktır.

3. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Dolaylı Olarak Sorumlu Olan Kurumlar

E-devlet politikasının yönetiminde ulusal düzeyde dolaylı rolleri olmasına karşın doğrudan sorumlulukları olmayan bazı üst yönetim birimleri de bulunmaktadır. Bunların bir bölümü günümüzde doğrudan sorumluluk sahibi olmasa da geçmişte birincil rolü üstlenmiş olduklarını unutmamak gerekir. Bunlar Başbakanlık, Ulaştırma Bakanlığı ve TUBİTAK'tır.

Başbakan ve Başbakanlık: Başbakan Türk e-devlet politikasının resmi olarak başlamasında rolü olan yürütmenin başıdır. Başbakanın e-devlet politikasındaki rolü politika sürecinde uygulanacak adımların atılmasını sağlayan kararları almasına dayanmaktadır. Başbakan bu kararları genelge marifeti ile yapmaktadır. Geçtiğimiz bölümlerde ayrıntılı olarak yer verdiğimiz politika belgelerinin önemli bir bölümü ile, Bilim Teknoloji Yüksek Kurulunda alınan kararları, e-devlet politikasının uygulama sürecinde gerekli diğer düzenlemelerin genellikle başbakanlık genelgeleri ile yürürlüğe konulduğuna şahit olduk. Son yıllarda ise bu durum biraz farklılaşmıştır. Artık politika kapsamında üretilen belgeler başka birimler tarafından ilan olunmaktadır. Bu nedenle politikanın doğrudan sorumluluğu Başbakanın şahsından ayrılmıştır.

Başbakanlık bürokrasisinin başı olan başbakan müsteşarı ise bir dönem (Kamu-Net çalışmaları) politikanın yürütülmesinde en üst makam iken günümüzde E-Dönüşüm İcra Kurulu'nun bir üyesi olmuştur. Ayrıca Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı Kamu Net Çalışmaları döneminde Kamu-Net Üst Kurulu'nun sekreteryasını yapmıştır. Bütün bunlar başbakan ve başbakanlık teşkilatındaki bazı birimlerin geçmişte e-devlet politikasında doğrudan rol sahipleri olduklarını gösterse de günümüzde bu rol dolaylı hale dönüşmüştür.

Ulaştırma Bakanlığı: E-devlet politikasının yönetilmesinde belirli dönemlerde doğrudan rol üstlenmiş olmakla beraber günümüzdeki rolü doğrudan değil dolaylıdır. Ulaştırma bakanlığının rolü bilgi ve iletişim teknolojileri ile doğrudan sorumluluğu olan bir bakanlık olmasından geldiği gibi e-devlet kapısının teknik alt yapı ve çalıştırılmasından sorumlu olan TÜRKSAT adlı kuruluşu ile İnternet Üst Kurulu'nun kendisiyle ilişkili (ilgili/bağlı) olmasından gelmektedir.

Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK):

TÜBİTAK, Türkiye'nin bilim ve teknoloji alanında faaliyet gösteren, AR-GE çalışmalarını ulusal hedef ve öncelikler çerçevesinde yürüten, düzenleyen, mali destek sağlayan, koordine eden köklü bir kamu kuruluşudur. Özerk bir yapıya sahip olan kuruluş bir devlet bakanıyla ilişkili olup, özellikle bilim ve araştırma sahasında hükümete danışmanlık yapmaktadır. TÜBİTAK, e-devlet uygulamaları ile ilgili görevi Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planından gelmektedir. TÜBİTAK plan çerçevesinde açık kaynak kodlu bir bilgisayar yazılımının geliştirilmesi (PARDUS), bunun pilot uygulama ile hayata geçirilmesi, uygulamanın sonuçlarının değerlendirilmesi ve bunun sonucunda Türkiye genelinde kullanılıp kullanılamayacağını belirlenmesi ile görevlendirilmiştir. Kurum ayrıca e-devlet ve bilgi toplumu ile ilgili olarak Eylem Planında yer alan Ulusal Bilgi Sistemleri Güvenliği Programı, Kamu İnternet Siteleri Standardizasyonu, Sağlık Bilgi Sistemi, Entegre e-Kütüphane Sistemi, Vatandaşlık Kartı pilot uygulaması ve Kamu Güvenli Ağı gibi bir dizi eylemin gerçekleştirilmesinde ilgili faaliyetleri yürütmektedir.

E-devlet politikasının gelişim seyrine baktığımızda TÜBİTAK'ın süreçteki aktif ve doğrudan rolünü uzun dönem boyunca hemen görebilmek mümkündür. Fakat günümüzde yukarıda sayılan belirli konulardaki sorumluluğu dışında rolünden söz edemeyiz. Hali hazırda sorumluluğu devam eden konular da politikanın yönetimi ile doğrudan ilgili değildir.

4. E-Devlet Politikasının Ulusal Düzeyde Yönetiminden Dolaylı Olarak Sorumlu Olan Kurullar

E-devlet politikası ile ilgili kararlarda imzası olduğu halde politikanın yönetiminden doğrudan sorumlu olmayan kurullar arasında Bakanlar Kurulu, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu ve Yüksek Planlama Kurulu sayılabilir. Söz konusu üç kurulun da e-devlet politikasının belirli aşamalarında bazı kararlar aldıkları, bazılarının duyurulmasında rol aldıklarını görüyoruz. Örneğin Bakanlar Kurulu'nun bu süreçte "e-Devlet Kapısının Kurulması ve İşletilmesi" hakkında üç adet kararı bulunmaktadır. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu ve aldığı kararlar hakkında önceki bölümlerde oldukça ayrıntılı bilgi verilmişti. Kurulun e-devlet politikasına doğru

evirilecek sürece yol açan kararları önemlidir. Yüksek Planlama Kurulu da E-Dönüşüm Eylem Planı 2005 ve Bilgi Toplumu Stratejisi ve onun eki Eylem Planın yayınlanması kararına imza atmıştı.

5. E-Devlet Politikasının Oluşum ve Uygulama Sürecinde Rolü Olan Diğer Kurum ve Kurullar

E-devlet politikasının yönetilmesinde sorumlu olan kurul ve kuruluşların dışında e-devlet politikasının oluşum, uygulama ve değerlendirme sürecinde rolü olan bazı kurul ve kuruluşlar da bulunmaktadır. Bunların en önemlileri şöyledir:

Sayıştay Başkanlığı: Kurum, genel ve katma bütçeli idarelerin bütün gelir ve giderleri ile mallarını TBMM adına denetleme, sorumlu olanların hesap ve işlemlerini kesin karara bağlama ve kanunlarla kendisine verilen inceleme işlemlerini yapmakla görevlidir. Bu çerçevede e-devlet uygulamalarını gerçekleştiren kamu kurumlarının gelir-giderlerini de denetlemektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK): TÜİK, Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)'nin uygulaması ve hedeflerin gerçekleşme düzeyinin izlenmesi amacıyla hazırlanan göstergelerin ölçümünden sorumludur. Kurum, ürettiği ve/veya diğer kurumlardan elde ettiği verileri derlemekte, analiz etmekte ve bir rapor ile Devlet Planlama Teşkilatına sunmaktadır.

TÜRKSAT: Özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösteren bir kamu kuruluşudur. Türkiye'deki uydu teknolojisi ve uydu kontrolü görevi ve kablo tv gibi uğraş alanları bulunmaktadır. TÜRKSAT'ın e-devlet uygulamaları kapsamındaki görevi e-devlet ana kapısının işletmecisi ve kurulumu ile görevli olmasıdır. Şirketin bir diğer görevi ise Kamu Güvenli Ağının kurulmasıdır.

Kamu Sertifikasyon Merkezi: TUBİTAK bünyesinde faaliyet gösteren Kamu Sertifikasyon Merkezi bütün kamu kurumlarına elektronik imzayı verme yetkisine sahip olan birimdir.

Tek tek Bakanlıklar, TODAİE (Yerel-Net), e-Ticaret Koordinasyon Kurulu, , Belediyeler, Üniversiteler, Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kurumu, Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı, Avrupa Birliği (e-Avrupa dönüşüm programı kapsamında Türkiye'deki çalışmalar ilgili birimleri tarafından izlenmektedir),

Elektronik İmza sağlayan E-Tuğra, E-Güven, Türk Trust, Mobil İmza sağlayan Mobil Telefon Operatörleri, İnternet Alan Adı Sağlayıcısı NİC TR, Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye Bilişim Vakfı, Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği, Türkiye Bilişim Şurası ve TÜSİAD (e-devlet ödülleri), Başbakanlık bünyesinde kurulan ve oranın e-devlet uygulamaları ile doğrudan ilgili olan Başbakanlık e-devlet danışma grubu ile İnternet Üst Kurulu gibi yapıları da bu süreçte bazı rolleri, katkıları olan kurum ve kurullar arasında saymak mümkündür. Bu kuruluşların e-devlet uygulamalarının teşvik ve yayılması yönünde etkinlikleri, yayınları, rapor ve önerileri bulunmaktadır.

B. E-Devlet Politikasının Kurumsal Düzeyde Yönetimi

E-devlet politikasının ulusal düzeyde yönetimini yanı sıra kurum düzeyinde de yönetildiğini biliyoruz. E-devlet politikası kapsamında günümüzde neredeyse her kurumun e-devlet ile bir şekilde ilgilendiği görülmektedir. En düşük düzeyde de olsa e-devlet ile ilgilenen her kurumun bir de bu konudaki politikasını yöneten bir kişi ya da birimin olması doğaldır. Bu çerçevede merkezi yönetimin e-devlet uygulamalarına bakıldığında politikanın yönetilmesindeki görevin bakanlık teşkilatı içerisindeki bilgi işlem birimlerine yüklendiği görülmektedir. E-devlet politikasının uygulama sonuçları hakkında bilgi almak üzere Şubat-Nisan 2010 tarihleri arasında Adalet Bakanlığı UYAP, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri genel Müdürlüğü MERNİS, İçişleri Bakanlığı E-Bakanlık Projesi, Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Say 2000 projesi, Başbakanlık BİMER ve Sağlık Bakanlığında bir dizi görüşme yapılmış ve gözlemde bulunulmuştur. Söz konusu bakanlıklara gidildiğinde genellikle konunun muhatabı olarak farklı isimlerle kurulmuş olan bilgi işlem birimleri ile karşılaşmıştır. Bu birimlerin bir kısmı daire başkanlığı, bir kısmı müdürlük bir kısmı ise koordinatörlük şeklinde yapılanmıştır. Dolayısıyla merkezi yönetimin kurumsal politikasının yönetimi de genellikle bu birimler tarafından yürütülmektedir. Aslında bu birimlere politikanın hazırlanması, oluşumu, uygulanması ve değerlendirmesi sürecinden sorumlu demek belki daha doğru olacaktır.

E-devlet çalışmalarının yerinden yönetim kuruluşlarındaki yönetimi de varsa bilgi işlem birimleri tarafından üstlenilmiştir. Bilgi işlem birimlerinin olmadığı durumlarda ise yerinden yönetim kuruluşları kurum içinden bir kişiyi görevlendirebileceği tahmin edilmektedir. Ama yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet uygulamaları çoğunlukla internet sitesi açılması düzeyinde olduğu için internet sitesinin kurulması, devamı ve güncellenmesi işi bazen de özel kişi ve kuruluşlardan hizmet alımı yolu ile gerçekleşmektedir ki bu durumda o kurumun e-devlet politikasının sorumluluğunu da o kişi ya da kuruluş üstlenmiş oluyor denilebilir.

C. E-Devlet Politikasının Yönetimini Güçlendirmeye İlişkin Arayışlar

Bazı kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilebilmesi imkanın doğması ve toplumda bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla yaygınlaşması üzerine bazı dönemlerde bu alanda ulusal politikaları belirleyecek, yönlendirecek üst düzey idari birimlerin oluşturulması gündeme gelmiştir. Bunlar arasında Bilgi Toplumu Bakanlığı, Bilgi Teknolojileri Konseyi ve Bilgi Toplumu Ajansı kurulması önerileri önemlidir.

Bilgi Toplumu Bakanlığı Kurulması Önerisi: Bilgi Toplumu Bakanlığı kurulması önerisi ilk kez 1999'da kamuoyuna ilan edilen Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) hazırlanması çalışmaları sonunda ortaya çıkan sonuç raporunda önerilmiştir. Gerekçesi de bu alanda yürütülecek bütün faaliyetlerin doğrudan ilgili olacak bir bakanlık eliyle yapılmasıdır. Çünkü farklı kamu kurumları bünyesinde yürütülen çalışmaların koordine edilmesinde güçlükler yaşandığı görülmüştür. Bunun için hepsinden sorumlu olacak üst düzeyli bir makamın varlığı şart görülmüştür. Söz konusu bakanlığın kurulmasını şart koşanlar, eğer böyle bir bakanlık kurulmasa da, bu çalışmalar hangi bakanlık eliyle yürütülüyorsa o bakanlık ileride mutlaka Bilgi Toplumu Bakanlığına dönüşecektir gibi bir iddia da bulunulmuştur.

Bilgi Toplumu Bakanlığı kurulması önerisi 2000 yılı içerisinde daha önce TBMM'de kurulmuş olan Bilgi Teknolojileri Grubu tarafından da dile getirilmiştir. Ve bunun Meclise bir yasa önerisi olarak sunulacağı belirtilmiştir.

Bilgi Teknolojileri Konseyi Kurulması Önerisi: Bilgi Teknolojileri Konseyi BTYK' kararlarında kurulması önerilen bir üst birimdir. Amacı Ulusal Enformasyon Planı Hazırlanması sürecinde ortaya çıkacak aksaklıkları giderecek, çalışmalarını eşgüdümleyecek bir idari yapılanmanın oluşturulmasıdır. Bu çerçevede Ulaştırma Bakanlığı tarafından bu idari birimin nasıl kurulacağına dair bir yasa tasarısı taslağı hazırlanmış ilgili makamlara sunulmuş ancak ilgili birimin kurulması konusunda bir gelişme olmamıştır.

Bilgi Toplumu Ajansı Kurulması Önerisi: Son dönemde e-devlet politikasının üst yönetimini düzenlemeye yönelik yeni bir yapılanma arayışı gündeme gelmiştir. E-Devlet ve Bilgi Toplumu Ajansı Kurulmasına İlişkin Kanun Tasarısı Taslağı²⁶² ile söz konusu yapı kurulmak istenmiştir.

Başbakanlık tarafından hazırlanan taslak Ağustos 2009'dan itibaren görüşlere açılmıştır. Tasarı; e-devlet hizmetlerini yürütmek, bu konudaki usul ve esasları belirlemek, bilgi toplumuna dönüşüm sürecini planlamak ve koordine etmek üzere kurulacak Bilgi Toplumu Ajansının teşkilat yapısını, görevlerini ve yetkilerini düzenlemeyi amaçlamıştır.²⁶³

Yasa tasarısı taslağı toplam 37 madden oluşmaktadır. Birinci maddede yasa tasarısı taslağını amacı ve aynı zamanda bu alanda kurulacak Ajans'ın gerekçesi de açıklanmıştır. Buna göre; "Bu kanunun amacı e-devlet hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemek, bilgi toplumuna dönüşüm sürecini planlamak ve koordine etmek üzere kurulan Bilgi Toplumu Ajansının teşkilat yapısını, görevlerini ve yetkilerini düzenlemektir."

Yasa Tasarısının ajans kurulması ile ilgili kısmı şimdilik gündemden düşmüş olsa da, Bilgi Toplumu Ajansı kurulmasını içeren yasa taslağı özellikle elektronik kamu hizmetlerinin sunumunda önemli ilkeler içermekteydi.²⁶⁴

²⁶² Başbakanlık, E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı, 7.8.2009.

²⁶³ Yusuf Çağlayan, "E-Devle İçin Arayışlar Sürüyor", **BT Haber, Sayı 755**. www.bthaber.com.tr, (Erişim Tarihi: 30.01.2010). Ancak geline nokta söz konusu ajansın kuruluşundan vazgeçildiği anlaşıyor. Çünkü bu yasa tasarısı kapsamında yapılmak istenen mevzuat değişikliklerinin TBMM'ye sunulan bir torba yasa tasarısı kapsamında ele alınacağı yönünde bir istek ortaya çıkmıştır. Ki çalışmamızın üçüncü bölümündeki "E-Devlet Politikasının Hukuki Boyutunu Geliştirmeye Yönelik Yeni Arayışlar" başlığında buna yer verilmiştir.

²⁶⁴ Söz konusu ilkeler şöyledir: "a) Hizmet sunumunda temel hak ve özgürlüklere riayet edilmesi, kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliğinin sağlanması esastır. b) e-Devlet hizmetlerinin sunumunda vatandaş odaklılık esas alınır. c) Kamu hizmetleri elektronik ortama taşınırken mevcut iş süreçleri iyileştirilir, gereği halinde yeniden yapılandırılır. ç) Veri sahibi kurum ve kuruluşlar sahibi

Tasarının önemli özelliği e-devlet politikasının uygulamasının daha iyi olması, aksaklıkların giderilmesi ve politikanın geliştirilmesi için bu alanda faaliyet gösterecek yeni kurumsal yapıların ihdasını öngörmesiydi. Kurulması öngörülen idari yapıların biri icracı diğerleri daha çok karar merci gibi düşünülmüştür. Bunlar Bilgi Toplumu Ajansının Kurulması, Bilgi Toplumu Yönlendirme Kurulu, Bilgi Toplumu Danışma Kurulu ve Bilgi Toplumu Koordinasyon Kuruludur.

Tasarıda Bilgi Toplumu Ajansına önemli görevler yüklenmiştir. Bunlar:

a) E-devlet hizmetlerine ilişkin çalışmalarını yürütmek, bunlara ilişkin usul ve esasları belirlemek, b) Bilgi toplumuna dönüşüm ile ilgili süreci planlamak ve koordine etmek, c) Yerel e-hizmetlere ilişkin politikaları belirlemek ve bunları İçişleri Bakanlığı işbirliği ile uygulamak, ç) Bu kanun kapsamında e-devlet hizmet ve projelerinin standart, yönerge, rehber gibi düzenlemeleri hazırlamak ve bunların uygulanmasına ilişkin usulleri hazırlamak, d) Ajans tarafından sunulan ücretli hizmetleri ve bunların tarifelerini belirlemek, e) Koordinasyon Kurulu ile Danışma Kurulu üyelerini belirlemek, f) Yönlendirme Kurulu tarafından verilecek diğer görevleri yapmaktır. Ayrıca geçici ve sürekli çalışacak kurulların oluşturulması, kanunla kendisine verilen hizmetleri bizzat kendisi veya hizmet alımı yolu ile yerine getirebilmesi ve bu kanunla kurulacak kurulların sekreteryaya görevlerini yürütmesi gibi işler de ajansın yapabilecekleri arasında sayılmıştır.

olduğu verinin güvenliğinden sorumludur. d) Elektronik ortamda kamu kurumlarının paylaşımına açık olan veriler ayrıca kişilerden talep edilemez, ancak bu verilere ulaşmak için gerekli olan veriler istenebilir. e) Hizmetin gerektirdiği veriden fazlasının toplanmaması ve toplanan verilerin ilgili mevzuat çerçevesinde elektronik ortamda paylaşılması esastır. f) Hizmetlerden yararlananların, yürütülen işlemlerin özeti hakkında ve işlemin hangi aşamada olduğuna dair bilgi edinmesi sağlanır. g) e-Devlet hizmetleri kullanıcı ihtiyaçlarına uygun olarak mobil cihazlar da dâhil çeşitli kanallardan sunulur. ğ) e-Devlet hizmetleri, kullanıcılar tarafından kolayca kullanılabilir ve kullanıcı memnuniyetini sağlayacak şekilde sunulur ve düzenli olarak gözden geçirilir. h) Başta engelliler olmak üzere, toplumun bütün fertlerinin bilgi toplumuna dönüşümün sunduğu imkânlardan azami düzeyde faydalanması sağlanır. ı) e-Devlet hizmetlerinin sunumunda, vatandaş ve iş dünyasının üzerindeki idari ve mali yüklerin azaltılması ile ticaret ve yatırımın kolaylaştırılmasına yönelik düzenlemeler yapılır. i) Yapılacak düzenleme ve uygulamalarda karar verme süreçlerinin iyileştirilmesi, şeffaflık, hesap verebilirlik ilkeleri gözetilir. j) Geleneksel kamu hizmetlerinin sunumunda alınan ücretler, bu hizmetler e-devlet hizmetine dönüştürüldüğünde, kullanıcıların lehine olmak üzere yeniden belirlenir. k) Bilgi ve iletişim teknolojilerinin üretilmesi ve kullanılmasında çevreye duyarlı ürünler ve çözümler tercih edilir ve bunların kullanım ömrü dolduğunda ekonomiye yeniden kazandırılmasını sağlayıcı tedbirler alınır. l) Kamu kurum ve kuruluşları e-devlet projelerini zamanında, bütçesi içinde ve kapsamına uygun olarak tamamlar. m) Kamu kurumları, personeline bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı yoluyla uzaktan çalışma kolaylığını sağlayıcı ve teşvik edici tedbirleri alır.” Çağlayan, **a.k.**

Tasarı e-devlet uygulamaları konusunda politika belirlemek, yasadan belirtilen ilkelere göre faaliyet gösterilip gösterilmediğini gözetmek, üst düzeyde koordinasyonu sağlamak vb. görevleri icra etmek üzere Başbakanın başkanlığında, Adalet, Maliye, Milli Eğitim Ulaştırma bakanları ile Ajans Başkanından oluşan bir Yönlendirme Kurulu da öngörmüştür. Kurulun yılda 3 kez toplanacağı belirlenmiştir.

Adı geçen tasarı hayata geçmediği gibi konu ile ilgili bazı kişi ve kuruluşlar tarafından da eleştiri konusu olmuştur. Tasarıyı değerlendirip ona yönelik eleştirileri yayımlayan kuruluşlardan biri de Türkiye Bilişim Derneğidir. Dernek, internet sitesinde tasarının olumsuz yanlarına dikkat çekmiştir. Derneğe göre, tasarının olumsuz tarafları şöyledir:²⁶⁵ Tasarı ile Ajansa verilen kural koyma, düzenleme ve denetleme işlevi ciddi sorunlara yol açacaktır. Mali anlamda sadece Sayıştay denetimine tabi olması yeterli değildir. Hizmet satın alımlarının Kamu İhale Kurumu mevzuatına tabi olmaması sorunlar yaratacaktır. Hâlihazırda kamu kurumları tarafından yürütülen projelerden hiç söz edilmemesi, sadece dış alımlarla ilgilenmesi, ajansın sadece mali konularla ilgileneceği izlenimi vermektedir. Kişisel verilerin korunması yasası çıkmadan taslakta geniş yetkilere donatılmış bir ajansın kurulması toplumda endişelere neden olabilir. Tasarı taslağı karar alma süreçlerinde yeterli katılımlı öngörmemektedir. Oluşacak yapı bu alandaki hizmet sunumu ve ücretlendirmeler konusunda haksız rekabete neden olabilir. TBD'nin sonuncu eleştirisi de yasa tasarısının bu alanda faaliyet gösterecek olan özel sektör girişimlerini korumayı amaçlıyor izlenimi verdiği şeklindedir.

Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığının Genel Müdürlüğe Dönüştürülmesi Önersi: E-devlet politikasının yönetimini ilgilendiren ancak yasalaşmayan bir de yasa teklifi bulunmaktadır. Söz konusu yasa teklifi 540 sayılı Devlet Planlama Teşkilatı Hakkındaki KHK'da yapılacak değişiklik ile DPT bünyesindeki Bilgi Toplumu Dairesinin Genel Müdürlüğe dönüştürülmesini böylece çalışmaların koordinasyonu ve diğer paydaşlarla ilişkilerde yüksel temsil kabiliyeti sağlamayı amaçlamıştır.²⁶⁶ Yasa teklifi Plan ve Bütçe Komisyonunun 14.6.2005 tarih ve 2/499 Esas ve 39 nolu kararıyla Genel Kurulun onayına sunulmak üzere TBMM

²⁶⁵ TBD, "TBD'nin E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı Hakkındaki Görüşleri" www.tbd.org, (Erişim Tarihi: 15.10.2009).

²⁶⁶ DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, "Mevzuat/Tasarılar", www.bilgitoplumu.gov.tr, (Erişim Tarihi: 05.02.2009).

Başkanlığı'na sevk edilmiştir. Teklif, 22. Dönemde Genel Kurul gündemine alınmış; ancak görüşülemedi. Görüşme bir sonraki döneme kaldığından teklif, TBMM İçtüzüğüne göre hükümsüz hale gelmiş ve yasalaşma imkânına kavuşmamıştır.

II. TÜRK E-DEVLET POLİTİKASININ DEĞERLENDİRİLMİŞ AŞAMASI YA DA POLİTİKANIN ÇIKTILARI

Kamu politikası incelemelerinde son aşama uygulanan politikanın değerlendirilmesidir. Politika değerlendirmesinde o politikanın uygulama sürecinde ortaya çıkan sayısal sonuçları ile toplum üzerindeki etkisine bakılmaktadır.²⁶⁷ Bu durumda herhangi bir politikanın sayısal sonuçlarını ve uzun vadede muhatapları üzerinde yapacağı etkileri görmek için o politika ile ilgili olarak yayınlanmış resmi rapor, istatistikî veriler; resmi ve özel kurum ya da kişiler tarafından yapılmış alan araştırmaları vb. çalışmalara bakmak gerekmektedir. Bu çalışmalarda bazı ölçütler üzerinden e-devlet politikasının sonuçları hakkında bilgi verilmeye çalışılmaktadır. Bilgilerin bir kısmı sayısal verilere dayanırken bir bölümü de somut rakama dayanmayan görüş, düşünce ve önerilerden oluşmaktadır.

E-devletin dünyadaki gelişimini ölçmek amacıyla yapılan çalışmalar incelendiğinde farklı ölçütlere odaklanıldığı dikkati çekmektedir. Bazı çalışmalarda uygulamaların yararları, uygulamalar önündeki güçlükler, yasal düzenlemeler, teknoloji kapasitesi vb. gibi kıstaslara bakılmıştır. OECD'nin Ülke Araştırmaları kapsamında hazırladığı "E-Devlet Çalışmaları Türkiye 2007"²⁶⁸ adlı araştırması buna örnek olarak verilebilir. Birleşmiş Milletler²⁶⁹ tarafından düzenli olarak yapılan e-devlet hazırlık araştırması da bu çerçevede düşünülebilecek bir başka çalışmadır. Belirli aralıklara yapılan araştırmada dünya ülkelerinin e-devlete hazırlık düzeyleri ölçülmektedir. Bu ölçümde; önce e-devlete hazırlık sıralaması yer almaktadır. Bu sıralamada; web ölçümlerine (burada vatandaşların ihtiyacı olan e-bilgi, e-servis ve a-araçlar konusunda hükümetlerin politikaları, uygulamaları ve araçlarındaki gelişmelere bakılmaktadır.), e-devletin gelişim aşamalarına, teknoloji kapasitesine,

²⁶⁷ J.Andreson, **a.g.e**, s.238-239.

²⁶⁸ DPT, **OECD, E-Devlet Çalışmaları Türkiye 2007**, (Türkçe Çeviri), Ankara, DPT, 2007.

²⁶⁹ UN, **E-Government Survey 2008 From E-Government to Connected Governance**, United Nations, New York, 2008.

uygulamadaki insan faktörüne, e-katılım (e-bilgi, e-danışma ve e-karar verme) ve arka büro hizmetlerine bakılmaktadır.

The Ekonomiste bağlı bir birim²⁷⁰ tarafından da her yıl e-devlet hazırlık ölçümleri yapılarak ülkelerin e-devlete hazır olma durumları hakkında sıralama yapılmaktadır. Bu çalışmada 6 kıstasa belirli değerler verilerek ölçüm yapılmaktadır. Her kıstasın ayrı bir ağırlığı bulunmaktadır. Kıstaslar ve ağırlıkları şöyledir: Bağlanabilirlik ve Teknolojik Altyapı (%20), İş Çevresi (%15), Sosyal ve Kültürel Çevre (%15), Yasal Çerçeve (%10), Hükümet Politikası ve Vizyonu (%15) ve Ticaret ile iş dünyası uyumu (%25) tir.

Bazı araştırmalarda ise uygulamaların sağladığı faydalara bakılmaktadır. Bu çerçevede şeffaflık, katılım, ülkelerin web sitelerinin kullanışlılığı, erişilebilirlik gibi ölçütlere yer verilmektedir. Jitendra Parajuli tarafından Nepal'deki devlete ait internet siteleri üzerinde yapılan araştırmayı bu kapsamda değerlendirmek mümkündür. Araştırmada devlete ait internet sitelerinin şeffaflığı, interaktif (karşılıklı etkileşim) özelliği, erişilebilirliği ve kullanılabilirliğine dair ölçümler yapılmıştır.²⁷¹

Benzer bir araştırma da Abdulmohsen Abanumy ve arkadaşları tarafından Suudi Arabistan ve Umman'daki devlete ait internet siteleri üzerine yapılmıştır. Burada da sitelere erişilebilirlik ölçütü alınmıştır.²⁷²

Dünyadaki araştırmalarda Türkiye'nin e-devlet politikasına dair ölçümler de yer alırken, dünyada kullanılan ölçütleri baz alan araştırmaların benzerleri Türkiye'de de yapılmaktadır. Ancak bu çalışmaların sayısı henüz yeterli düzeyde değildir. Yapılan bu çalışmalarda da e-devlet politikasının merak edilen bazı sonuçları hakkında yeterli veri sunulmamaktadır.

Türkiye'nin e-devlete ilişkin politikalarının ilan edildiği yasal ve yönetsel metinleri ve onlara bağlı eylem planlarının ortaya çıktığı 2001 yılından itibaren bunların ilerleyişini veya sonuçlarını göstermek amacıyla politikanın sekreteryaya hizmetlerinden sorumlu DPT ve ardından onun içinde oluşturulan Bilgi Toplumu

²⁷⁰ The Economist Intelligent Unit, "E-Readiness Rankings 2009 The Usage Imperative: A Report From The Economist Intelligent Unit", www.eiu.com, (Erişim Tarihi: 07.01.2010).

²⁷¹ Jitendra Parajuli, "A Content Analysis Of Selected Government Web Sites: a Case Study of Nepal", **Electronic Journal Of Government**, Cilt 5, Sayı 1, 2007, (ss. 87-94).

²⁷² Abdulmohsen Abanumy ve Diğerleri, "E-Government Web Site Accessibility : In -Depth Evaluation of Saudi Arabia and Omman", **Electronic Journal of E-Government**, Cilt 3, Sayı 3, 2005, (ss. 99-106).

Dairesi Başkanlığı tarafından belirli aralıklarla raporlar yayınlanmaktadır. Ayrıca Türkiye İstatistik Kurumu, Sayıştay Başkanlığı (performans bakımından yaptığı değerlendireme sonuçlarına yer vermektedir) ve Birleşmiş Milletler, Dünya Bankası, Avrupa Birliğine bağlı bazı uluslar arası örgütler tarafından da bu alana yönelik ölçümleme içeren çalışmalar yapılmaktadır. Ancak politikanın sonuçları hakkında bilgileri içeren bu çalışmalarda özellikle politikanın maliyeti, yararları, politikanın sağlayacağı varsayılan şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılım vb. bazı alanlarda sayısal verilerin eksikliği dikkat çekicidir.

Politikanın özellikle belirtilen alanlardaki sayısal sonuçlarını yeterince görememe üzerine bu verilere başka yoldan ulaşılabilir mi düşüncesi ile politikanın ulusal düzeyde yürütülmesinden sorumlu olan bazı kişi ve birimlerle görüşme yapılarak bu konuda bilgi sahibi olunmaya çalışılmıştır.²⁷³

Yapılan bir dizi görüşmede erişilmesi umulan sayısal verilerin bu yolla da alınmasının zor olacağı görülmüştür. Çünkü bu tür sayısal verilerin görüşme yapılan kişi ve kurumların elinde de yeterince olmadığı anlaşılmıştır. Sadece birkaç e-devlet projesinin (UYAP ve VEDOP gibi) yürütücüsü durumundaki kurumlarda daha doyurucu sayısal veriler bulunmaktadır.

Kısaca özetlenmeye çalışılan bu bilgiler çerçevesinde bu ana başlık, yapılmış olan birkaç çalışmanın (OECD E-Devlet Çalışmaları 2007, TÜİK, BM E-Devlet Araştırması vb.) bazı verileri ışığında inşa edilecektir. Yani bu çalışmanın kapsamına giren konularda üretilmiş olan raporlar, alan araştırmaları ve görüşmelerden elde edilen veriler kapsamında bir kurgu ile bu ana başlık ve alt başlıkları oluşturulacaktır. Ancak e-devlet politikasının değerlendirmesi kapsamında yayınlanmış çalışmalarda sadece var olan verilere bakmanın yeterli olmayacağı düşünülmektedir. Ayrıca aynı metinlerde yer alan ve somut rakamlara dayanmayan ama politika kapsamındaki konular hakkında genel bilgiler veren bazı yorum, görüş ve düşünceler de önemli olup zaman zaman bunlardan da istifade edilecektir. Ayrıca ilgili yerlerde çalışma kapsamında yapılan görüşmelere de yer verilecektir.

²⁷³ Bu kapsamda görüşme yapılan kurum ve kişilerin isimleri çalışmanın ekinde (ek 3) yer almaktadır.

A. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylemlerinin Tamamlanması Bakımından Politikanın Değerlendirilmesi

Türkiye'nin e-devlet politikası ile ilgili en son yayınlanan belge *Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010* olup bunun eki olarak da Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı yayınlanmıştır. Planda Türkiye'nin öncelikleri olarak gösterilen 7 alanda toplam 111 eyleme yer verilmiştir.

Eylemlerin ilerleyişini görmek üzere belirli aralıklarla değerlendirme raporları yayınlanmaktadır. Mart 2010'da hazırlanan son değerlendirme raporuna göre, Eylem Planı kapsamında öngörülen 111 Eylemden 8 tanesi hiç başlamamış, 19 tanesi başlangıç düzeyinde, 62'sanesinin çalışması sürüyor sadece 22 tanesi tamamlanmıştır. Eylemlerin tamamlanma yüzdesi 49.65'olup hedeflenen düzeyin yarısına bile ulaşamamıştır.

Eylem başlıkları çerçevesinde bakıldığında da farklı bir durumla karşılaşmamaktadır. Örneğin *Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü* başlığı altında 41 eylem yapılması planlanmıştır. Geçen dönemde bunların sadece 8 tanesi bitirilebilmiş, 3 tanesi hiç başlamamış, 8 tanesi başlangıç düzeyinde ve 22 tanesinde de çalışmalar devam ediyor. Aynı şekilde Kamu Yönetiminde Modernizasyon başlığı altında 21 eylem yapılması hedeflenmiş, bunlardan 2 tanesi hiç başlamamış, 5 tanesi başlangıç düzeyinde, 14 tanesinde çalışmalar devam ediyor. Kamu yönetiminde modernizasyon başlığı altında henüz tamamlanabilmiş eylem yoktur.

E-devlet politikasının son halkası olması hasebiyle önemli olan bu politika belgesi ve eki eylem planı sonuçlanmaya yakın bu günlerde hala yüzde elli civarında bir ilerleme kaydetmiştir. Salt bu politika belgesi ve eylem planı çerçevesinde politika değerlendirildiğinde başarılı veya önemli mesafe kat eden bir politikadan bahsedemeyiz. Bu durumda önceki politika belgelerinin aldığı mesafeyi de hatırlamakta fayda var. Hatırlanacağı üzere oralarda da % 50'ler düzeyinde bir tamamlanma söz konusuydu. Yani ulusal e-devlet politikası ilerleyişi bakımından yavaş, çoğunlukla belirlenen hedeflerin gerisinde kalan bir özelliğe sahiptir.

B. Kurumsal ve Siyasal Liderlik Açısından E-Devlet Politikasının Durumu

Politikanın üst düzeyde temsil edilmesinde siyasi liderlerin rolünün oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Hem geçmiş dönemlerde hem de mevcut hükümetin bu konuya önem verdikleri sadece başbakanlık genelgelerinden bile anlaşılabilmektedir. Siyasal liderlerin bu konuya verdikleri önemin diğer bir göstergesi e-devlet politikasının geliştirilmesi konusunda hükümet programlarına da eylem maddeleri koymalarıdır. Bunun yanında zaman zaman e-devlet konulu etkinliklerde başbakan ve ilgili bakanların e-devlet politikasına verdikleri önemi içeren konuşmaları gözden kaçmamaktadır. Bir bölümü basından takip edilen etkinliklerde başbakan ve bakanlar e-devlet politikasını devletin dönüştürmesinde temel araçlardan biri olarak gördüklerini ifade etmektedirler. Ayrıca bürokrasinin azaltılmasında bu aracın büyük katkısını olacağını düşünmektedirler. Nitekim e-devlet kapısının resmi açılış töreninde başbakan ve ulaştırma bakanı “bürokrasi tuş oldu” gibi bazı cümleleri kullanarak bürokrasiye karşı çözüm olarak e-devlete ne denli inandıklarını ifade etmiş oldular.

E-devlet ile ilgili bazı çalışmalarda da siyasi liderlerin konuya verdikleri önemi gösteren cümleleri görmek mümkündür. Örneğin OECD’nin 2007 tarihli *E-Devlet Çalışmaları Türkiye* konulu araştırmasında; “*Türkiye’nin e-devlet girişimlerini hızla uygulamaya koyması büyük oranda üst düzey siyasi liderlik sayesinde olmuştur*” saptamasına yer verilmiştir.²⁷⁴ Aynı çalışmada siyasi liderliğin rolü “*e-Devletin Türkiye’de hızlı gelişmesinin nedenlerinden biri üst düzey siyasi liderlerden güçlü destek almasıdır*” şeklindeki ifadelerle bir kez daha vurgulanmıştır.

Politikanın siyasi düzeyde sahiplenilmesi konusundaki istek politikanın idari düzeyde sahiplenilmesine de yansımıştır. Bu çerçevede politikanın ulusal düzeyde yönetilmesi için kurullar oluşturulmuş, bakanlıklar görevlendirilmiştir.

Bu amaçla kurulan *E-Dönüşüm İcra Kurulu* politika ile ilgili en üst düzeyde temsili sağlamaktadır. Bir devlet bakanının başkanlık ettiği Kurul ayrıca doğrudan ilgili bazı bakanlar ile başbakanlık müsteşarı ve bir başbakan baş müşavirinden oluşmaktadır.

²⁷⁴ OECD, *E-Devlet Çalışmaları Türkiye*, s. 12.

OECD'nin adı geçen çalışmasında e-devletin siyasi düzeyde sahiplenilmesine yönelik olarak yapılan iltifatlar, politikanın üst düzeyde yönetiminden sorumlu olan E-Dönüşüm İcra Kurulu için yapılmamıştır. Adı geçen araştırmada İcra Kurulu'nun halihazırda e-devletin gelişimi konusunda güçlü bir gözetimi yapmadığı belirtilmiştir.

Aslında idari anlamda politikanın temsil edilmesi bakımından bakanlıklar arası üst bir yönetim oluşmuşsa da bu politikanın en üst düzeyde temsil edilmesi için yeterli olmamıştır. Politikanın en üst düzeyde temsil edilmesi için başbakan veya yardımcılarının birinin doğrudan rol alması gerektiği kanaatindeyiz. Geçtiğimiz yıllarda E-Dönüşüm İcra Kurulu başbakan yardımcılarının birinin başkanlığında toplanırken son birkaç yıldır onun yerini bir devlet bakanı almıştır. Bu da geçmişte politikanın daha üst düzeyde bir temsil yeteneğine sahip olduğunu gösteriyordu.

Politikanın temsil düzeyinin yükseltilmesine ilişkin bir görüş de TÜSİAD'ın bu alana yönelik olarak yaptığı çalışmada dile getirilmiştir. Çalışmaya göre, Türkiye'nin e-devlet yönetim yapısı başka ülkelerin e-devlet yönetim yapısı ile karşılaştırıldığında kamu temsil düzeyi bakımından farklılıklar bulunmaktadır. E-Dönüşüm projesinin daha etkin yürütülmesi için politikanın temsil düzeyinin daha da yükseltilmesi gerekmektedir.²⁷⁵

E-devlet politikasının ulusal düzeyde temsili bakımından ifade edilen iyimserlik e-devlet politikalarının kurumsal düzeydeki temsili için geçerli görünmemektedir. Çalışmamız kapsamında görüştüğümüz kamu kurumlarının e-devlet politikasından sorumlu olan bilgi işlem birimleri, politikanın kurumsal düzeyde sahiplenilmesinin ne yazık ki istenildiği düzeyde olmadığını, kurumun en üst makam veya makamlarının e-devlet politikasını çoğunlukla bilgi işlem birimlerinin göreviymiş gibi düşündüklerini, bu bakımdan bütün sorumluluğu bu birimlerin sırtına yüklediklerini beyan etmişlerdir.

E-devlet konusunun kamu kurumu yöneticileri nezdindeki algısı da merkezi yönetim ve yerel yönetimlere göre farklılık göstermektedir. OECD'nin söz konusu araştırmasında yöneticilere, e-devletin kendileri için ne kadar önemli olduğu sorulmuştur. Sorunun yanıtı merkezi yönetim ve yerel yönetimlerdeki yöneticilere göre biraz değişmektedir. Merkezi yönetim kuruluşlarında görev yöneticilerin

²⁷⁵ TÜSİAD, "TÜSİAD Basın Bülteni: Türkiye için e-Devlet Yönetim Modeli'ne Doğru: Mevcut Durum Değerlendirmesi ve Öneriler" Raporu Özet Bulgular", 30 Eylül 2010.

yaklaşık olarak % 2'si e-devleti bilmiyor, % 6'sı için e-devlet öncelikli değil, % 46 kadarı için bir ölçüde öncelikli ve % 46 kadarı için de önceliklidir. Soruyu yanıtlayan yerel yönetimlerin yöneticileri için e-devletin çok az da olsa daha önemli olduğu söylenebilir. Yerel yönetimlerdeki yöneticiler açısından e-devletin bilinmemesi söz konusu değildir. Aynı yöneticiler içinde e-devleti öncelikli bulmayan yöneticilerin oranı % 8, bir ölçüde öncelikli bulanların oranı % 53 gibidir. E-devleti öncelikli bulanların oranı ise % 39 civarındadır.²⁷⁶

Adı geçen araştırmada yöneticilerden e-devletin hedefi konusunda bir sıralama yapmaları istenmiştir. Burada da farklı oranlar ortaya çıkmıştır. Yöneticilerin gözü ile en önemli hedef e-devlet vasıtası ile hizmet kalitesinin artırılmasıdır. E-devletin hedefini gösteren sıralama aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak görülmektedir.

Tablo 13. Yöneticilerin Gözüyle E-Devlet Hedeflerinin Öncelik Sıralaması

Sıra	Hedef	Ortalama
1	Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi	11.8
2	İç verimliliğin artırılması	11.5
3	Bilgi kaynaklarına erişimin iyileştirilmesi	10.9
4	Şeffaflığın artırılması	10.7
5	Müşteri memnuniyetinin artırılması	10.7
6	Kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılması	10.6
7	Karar verme sürecinin iyileştirilmesi	10.5
8	Tasarruf sağlama	10.4
9	Kamuoyu katılımının teşvik edilmesi	9.7
10	Gelirlerin artırılması	9.5
11	Diğer kuruluşlarla entegrasyonun sağlanması	9.1
12	Kamu yönetimi reformuna katkıda bulunma	8.6
13	İktisat politikalarına katkıda bulunma	8.2
14	BİT/e-devlet liderlik becerilerinin geliştirilmesi	8.1
15	Diğer	3.8

Kaynak: DPT, OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye 2007, s. 65.

²⁷⁶ DPT, OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye 2007, s. 26-27.

C. Elektronik Ortama Geçiş Aşamaları Bakımından E-Devlet Politikası

Kamu hizmetlerini elektronik ortamda sunabilmenin bazı kaynaklarda dört, bazılarında ise beş aşaması olduğu ifade edilmektedir. Tek taraflı bilgilendirme ile başlayan elektronik ortama taşınmanın son aşaması bütün kamu hizmetlerine ya da onların yönetim süreçlerine bir tek noktadan erişimi sağlayabilecek bir internet sitesinin açılmasıdır. Adına bazen *e-devlet portalı*, bazen de *e-devlet kapısı* denilen bu aşamaya, Türkiye 2008 yılı Aralık ayı itibari ile ulaşmıştır. Yaklaşık 2 yıl önce www.turkiye.gov.tr adlı internet sitesi hayata geçirilerek e-devletleşme sürecinde son adım atılmıştır. 2009 yılı sonu itibari ile bu platform için 98.325 kişi kayıt yaptırmış (bu bir bakıma sisteme girmek için gerekli şifre, elektronik imza ve mobil imza sayısını da göstermektedir), aynı dönemde 571.113 kişi siteyi ziyaret etmiştir.²⁷⁷

2010'un Aralık ayı itibari ile *E-Devlet Kapısı*ndan 27 kamu kurumu tarafından 223 hizmet verilmektedir.

E-devlet hizmetlerini e-devlet portalı üzerinden almak için gerekli olan aktif elektronik imza (e-imza) sayısı 2008 sonu itibariyle 44.777, aynı hizmetten yararlanmak için gerekli olan aktif mobil imza sayısı ise, 66.024'tür.²⁷⁸

Salt kamu örgütlerinin elektronik ortama geçme aşamaları bakımından politikanın değerlendirmesi yapıldığında Türkiye'de yürütülmekte olan politikanın büyük bir mesafe aldığına şahit olunmaktadır.

D. Hukuksal Altyapının Tamamlanması Yönünden E-Devlet Politikasında Alınan Mesafe

E-devlet politikasının uygulamada iyi işleyebilmesinin koşullarından biri de politika için gerekli hukuksal düzenlemelerin yapılmış olmasıdır. Önceki sayfalarda da yer verildiği gibi Türkiye'de bu çerçevede çok sayıda hukuksal düzenleme yapılmıştır.

OECD'nin Türkiye'deki e-devlet çalışmasına göre, Türkiye'nin elektronik işlemlere ilişkin hukuki çerçevesi (ki bu AB Müktesebatı tarafından zorunlu

²⁷⁷ DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, DPT, Ankara, 2010, s. 53.

²⁷⁸ Bu veriler Bilgi Edinme Kapsamında 28.4.2009 tarihinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna Yaptığımız başvuru sonucu alınmıştır.

tutulmuştur) kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanunu dışında tamamlanmıştır.²⁷⁹

Tablo 14. Elektronik İşlemler İçin Gerekli Yasalar

Hukuki başlık	Türk hukukuna dahil edildi mi?
e-İmza	Evet
e-Sözleşme	Evet
Kayıtların gizliliği	Evet
Elektronik işlemlerin güvenliği	Evet
Fikri mülkiyet	Evet
Bilgi edinme hakkı kanunu	Evet
Evrensel hizmet kanunu	Evet
Tüketicilerin korunması	Evet
Kişisel verilerin korunması	Hayır
İnternet servis sağlayıcıları	Evet

Kaynak: DPT, OECD E-Devlet Ülke Çalışmaları Türkiye 2007, s. 36.

OECD'nin hukuki anlamda tek eksik olarak gördüğü kişisel verilerle ilgili düzenleme 12.9.2010 tarihinde yapılan halkoylaması ile yapılarak anayasada yer almıştır. Bu konuda yasal düzenleme yapılması için mecliste bir tane kanun tasarısı bulunmaktadır. Dolayısıyla e-devlet politikasının hukuksal altyapısı hemen hemen tamamlanmıştır.

E. Politikanın Kamusal ve Özel Kurumlar Arası Koordinasyon Açısından Değerlendirilmesi

Türkiye'de uygulanmakta olan kamu politikası kapsamında kamu kurumlarının uygulamaları arasında koordinasyon olup olmadığı konusu karmaşık bir görünüme sahiptir. Çünkü hem kurum içinde uygulanmakta olan e-devlet projeleri hem de kurumlar arası uygulamalar arasında henüz istenilen şekilde bir koordinasyon sağlanmış değildir. E-devlet politikası kapsamında kurumların uyguladığı e-devlet projeleri arasında koordinasyon sağlanılmasına yönelik olarak ortak standartlar, birlikte çalışılabilirlik esasları, kurumlar arası bilgi paylaşımı protokolleri, ortak veritabanının kullanılabilmesine yönelik düzenlemeler yapılmaktadır.

²⁷⁹ OECD, E-Devlet Çalışmaları Türkiye 2007, s. 36.

Projelerin belirli aşamalarından farklı kurumların sorumlu olması aradaki koordinasyonu güçleştirmektedir. Projeler arasında koordinasyon sağlamaya yönelik ortak sunum noktası olan *e-devlet kapısı* bile farklı kurumların müdahaleleri nedeniyle eleştiriye konu olmuştur. Kamu kurum ve kuruluşları ile yaptığımız yüz yüze görüşmelerde, özellikle e-devlet kapısının işletimine yönelik eleştirilerin ağırlığı görülmektedir. Eleştirilerin odağında ise kapının işleticisi durumunda olan TÜRKSAT yer almaktadır. Görüşülen bazı yetkililer, e-devlet kapısı gibi önemli bir projenin özel hukuk hükümlerine göre kurulmuş bir şirket eliyle işletiliyor olmasını sorunlu bulmuştur.

E-devlet proje ve uygulamaları arasındaki koordinasyon eksikliği taşra birimlerinde yapılan görüşmelerde de sıklıkla dile getirilmiştir. Bu alanda bir koordinasyon eksikliğinin olduğu çok açıktır. Bunun için devlete ait internet sitelerine bakmak yeterlidir. Hemen hepsinde benzer bir içerik söz konusudur. Aynı bakanlığın farklı birimlerindeki internet sitelerinde bile benzer içerik var ve bu durum mükerrer site kurulması anlamına gelmektedir.

E-devlet politikasının koordinasyon eksikliği merkezi yönetim ve yerel yönetim arasında da açıkça görülmektedir. Aynı şekilde yerel yönetimlerin e-devlet çalışmaları arasında da bu koordinasyonsuzluk mevcuttur. Hem merkezi ve yerel yönetimlerin hem de yerel birimlerin e-devlet çalışmaları arasındaki koordinasyon boşluğunu gidermeye yönelik olarak son yıllarda bazı adımlar atıldığı gözden kaçmamaktadır. Mesela uzun süre ulusal politikalar içersinde değerlendirilmeyen yerel yönetimlerin e-devlet çalışmaları 2005 yılından itibaren ulusla e-devlet politikası belgelerinin eylem maddeleri arasında yer almaya başlamıştır. Aynı şekilde yerel yönetimler özellikle büyük merkezi e-devlet projelerinin veritabanından istifade etmek için bu projeleri uygulayan bazı kuruluşlarla bir takım protokolleri imzalamaktadır. Merkez ve yerel yönetimlerin uygulamaları arasında koordinasyon sağlamaya yönelik bir başka girişim ise e-devlet politikasının ulusal düzeyde yürütülmesi için oluşturulmuş olan Danışma Kurulu ve Dönüşüm Kurulu gibi oluşumların yerel yönetim birimlerinin temsilcilerini de içine alacak şekilde yeniden düzenlenmiş olmalarıdır.

Politikanın oluşumu ve devamı için yapılan çalışmalara kamu ve özel yönetimlerin (STK, özel şirket vb.) katılımı konusunda son yıllarda önemli mesafeler

alınmıştır. Özellikle yukarıda isimleri geçen kurullar kapsamında sivil toplum kuruluşları olarak tanımlanan örgütlerin katılımları sağlanmaya çalışılmaktadır. Bilişim ile ilgili olan bu tür özel kuruluşların (Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye Bilişim Vakfı vb.) kurullara üye olarak çağırılması politikanın oluşum ve gelişimine katılım kapsamında değerlendirilebilir.

Şüphesiz bir kamu politikasının belirli süreçlerine katılım konusu, sadece politika ile ilgili toplantılara çağırılma, zaman zaman bu konuda kendilerinden görüş alınma ile sınırlı olmayıp çok daha karmaşık bir durumdur.

F. Kamu Çalışanlarının E-Devlet Politikasına Yönelik Algı Düzeyi

E-devlet politikasının geleceği açısından önemli olan unsurlardan biri de politikayı kurumsal düzeyde yürütmekle görevli olanların politikaya yönelik algı düzeyidir.

Çalışmamız kapsamında bazı kamu kurumları ile yapılan görüşmelerde e-devlet konusunda yönetici ve memurlar arasında farklı algı düzeyleri olduğu görülmüştür. Politikanın kurumsal düzeyde yürütücüsü pozisyonunda olan bilgi işlem merkezlerindeki çalışanlarda e-devlet konusunda ciddi bir bilinç ve algı düzeyi bulunmaktadır. Ve e-devletin teknolojik araçlardan öte bir bütün olarak kamu yönetimi yapısını dönüştürebilme potansiyeli taşıdığını düşünmektedirler.

E-devlet projelerinin uygulanmakta olduğu bazı taşra birimlerinin memurları ile yapılan görüşmeler ülkenin tamamına ait bir öngöründe bulunma imkanı vermese de elde edilen izlenim hiç de iç açıcı görünmemektedir. Zira görüşme yapılan kurumların personelinin e-devlet çalışmaları ile ilgili bilinç düzeyi çok düşüktür. İstisnai haller dışında e-devlet uygulamalarına dair algı, otomasyon veya işleri yürüten bir bilgisayar programı ile eşdeğerdir. Daha açık bir ifade ile uygulanan projeler birer bilgisayar programıymış gibi algılanıyor ve e-devletin bir parçasıymış gibi düşünülüyor. Hatta bazı durumlarda e-devletin uygulamaları ekstra bir iş yükü olarak değerlendirilebiliyor. Kısacası yaptığımız görüşmeler bağlamında ilgili kurumlarda e-devlet konusunda yeterli farkındalık bulunmamaktadır. Bu durumun üzerinde önemle durulması gerektiği çok açıktır. Çünkü e-devlet proje ve uygulamalarının başarısı kamu kurumlarındaki her kesimin katılım ve bilinçli olması ile mümkündür. Kamu kurumlarının hizmeti alanlara en

yakın kesimi olan memurlar için bu durum daha büyük bir öneme sahiptir. Bu nedenle kamu çalışanlarının e-devlet politikasına yönelik algı düzeyi politika yapımcılar tarafından ayrıca ve daha fazla dikkate alınmak zorundadır. Ayrıca bu kapsamdaki görüşmelerin tamamının Ankara'nın merkez ilçelerinden biri olan Sincan'da yapılması politika yapımcıların bu konuya eğilmesini daha da zorunlu kılmaktadır. Çünkü merkeze çok yakın olan birimlerde bu algı düzeyi varken, ülkenin daha uzak bölgelerindeki algı düzeyinin bundan yüksek olması beklenemez.

G. Politikanın Muhatabı Durumunda Olanların Politikadan Memnuniyet Düzeyi

E-devlet politikasının yöneldiği iki temel grup bulunmaktadır. Bunlar vatandaşlar ve iş dünyasıdır. Yapılan bazı araştırmalarda her iki grubun e-devlet politika ve uygulamaları ile ilgili memnuniyet derecesi farklılık arz etmektedir. Kullanıcıların politikadan memnuniyetini ölçmeye yönelik bazı araştırmalar yapılmaktadır. Bunlar arasında TÜİK'in Yaşam Memnuniyeti Araştırması önemli bir yere sahiptir.

TÜİK Yaşam Memnuniyeti Araştırması²⁸⁰ 2003 yılından itibaren yapılmaktadır. Amaç; Türkiye'deki kişisel mutluluk algılaması, sağlık, sosyal güvenlik, örgün eğitim, çalışma hayatı, gelir, kişisel güvenlik vb. konularda bireylerin memnuniyetini ölçmek ve bu ölçümler üzerinden Türkiye için ileriye yönelik kestirimler yapmaktır. Adı geçen araştırmanın çalışmamız bakımından önemi ise, çalışmada kamu hizmetlerinden / elektronik kamu hizmetlerinden memnuniyetin de sorgulanıyor olmasından kaynaklanmaktadır.

Bu kapsamda yapılan son çalışma 2009 yılında 3561 örnek hanede 7546 kişi ile anket şeklinde yapılmıştır. Ankete katılıp buradaki soruları yanıtlayanlar içinde elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden istifade ettiğini belirtenlerin oranı yaklaşık % 28,3 (2100 kişi civarı) tür. Elektronik kamu hizmetlerinden yararlandığını belirten bireylerin % 68,5'i bu hizmetlerden memnun olduğunu, % 18,1'i çok memnun olduğunu, % 8,3'ü orta derecede memnun olduklarını, % 2,5 fikri

²⁸⁰ TÜİK, **Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2009**, TÜİK, Ankara, 2009, s. XIII, 43-44.

olmadığını, % 1,7'si memnun olmadığını ve % 0.8 hiç memnun olmadığını beyan etmiştir.

Elektronik kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeyi kent (20.000 üzerinde nüfusa sahip yerler kent olarak kabul edilmiş) ve kırsal bölgelere göre bir miktar değişmektedir. Kentlerin bu hizmetlerden memnuniyet düzeyi ortalamanın biraz üzerinde % 69.5 iken, kırsal bölgelerin memnuniyet düzeyi % 65.2'tir. Çok memnunum diyenlerin oranı kentlerde % 18.6, kırsal bölgelerde ise % 4.1 dir. Orta düzeyde memnuniyet bakımından da durum biraz farklılık göstermektedir. Buna göre, kentlerde elektronik kamu hizmetlerinden orta düzeyde memnun olanların oranı % 7.9, kırsal bölgelerde ise % 10'dur. Hiç memnun değilim diyenlerin oranı her iki bölgede de % 2'nin biraz altındadır.

Elektronik ortamda sunulan hizmetlerin yaşamı kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı sorusu da sorulmuştur. Ankete katılıp elektronik hizmetlerden istifade ettiğini belirten bireylerin % 61.2'si bu hizmetlerin yaşamı çok kolaylaştırdığını, % 28.9'u çok kolaylaştırdığını, % 5.9'u orta düzeyde kolaylaştırdığını belirtmiştir. Kolaylaştırmıyor diyenlerin oranı % 1.5'tir. Elektronik kamu hizmetlerinin yaşamı kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı sorusunun kent ve kırsal bölgelere göre yanıtı küçük de olsa değişmektedir. Çünkü kentsel bölgelerde elektronik hizmetlerin yaşamı kolaylaştırdığını söyleyenlerin oranı % 62.6 iken bu oran kırsal bölgelerde ise % 56'ya düşmektedir. Kentsel bölgelerde bu hizmetlerin yaşamı çok kolaylaştırdığını söyleyenlerin oranı % 28.8, kırsal bölgelerde ise % 29.5'tir.

Hem kentsel bölgelerde hem de kırsal bölgelerde memnunum ve çok memnunum diyenlerin oranı toplandığında % 95 gibi bir değer çıkmaktadır. Aynı şekilde hem kentsel hem kırsal bölgelerde elektronik hizmetlerin yaşamı çok kolaylaştırdığını ifade edenlerin oranlarını topladığımızda % 90 gibi bir rakam çıkmaktadır. Ancak toplamda ortaya çıkan bu iki değere de ihtiyatlı yaklaşılması gerektiği düşüncesindeyiz. Çünkü elektronik hizmetlerden yüzde yüze varan bir memnuniyet düzeyi ve yüzde doksanlara varan yaşamı kolaylaştırıyor yanıtı inandırıcı olmaktan uzak görünüyor.

Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden kullanıcıların memnun olup olmadıklarını tespit etmek amacıyla çalışmamız kapsamında bazı meslek

mensupları ile görüşme yapılmış ve memnuniyet düzeyleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Bunlar; UYAP'tan doğrudan yararlanan avukatlar ve VEDOP'un doğrudan muhatabı durumunda olan onu daha fazla kullanan mali müşavir ve muhasebecilerdir. Çok küçük bir grup ile yapılan görüşmelerde her iki kesimin bu projelerden memnuniyet düzeyi sorulduğunda farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. UYAP'ı kullanan avukatlar projenin iyi düşünüldüğünü ancak yeterli yararı henüz sağlamadığını bu nedenle söz konusu hizmete bir not vermeleri gerekirse yüz üzerinden altmış verebileceklerini söylemişlerdir. VEDOP'u kullanan mali müşavir ve muhasebeciler ise küçük eksikliklerine karşı uygulamayı çok beğendiklerini ve yüzde yüz memnun olduklarını belirtmiştir.

Bu iki kesim arasındaki farklı beyanlar, elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinin memnuniyet düzeylerinin hizmetin türüne ve muhatapların ilgisine göre değişiklik gösterebileceğine işaret etmesi bakımından önemlidir.

H. Vatandaş ve İş Dünyasının Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sahipliği ve Kullanım Düzeyi Yönünden Politikanın Durumu

E-devlet politikasının başarı düzeyi hakkında fikir verebilecek verilerden bir bölümü de ülkede yaşayanların bilgi ve iletişim teknolojileri sahiplik ve kullanım oranına ilişkindir. Ülkede yaşayanlar arasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin sahipliği ve kullanımı arttıkça e-devlet politikasının uygulama boyutunun da o derece yayılması beklenir. Oysa daha önce de çokça tekrar ettiğimiz gibi ve aşağıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere Türkiye için henüz bu anlamda yeterli bir birikim oluşmamıştır. Diğer yandan yıllar içinde oluşan birikimin de e-devlet uygulamalarının kullanımına fazlaca yansımadağı görülmektedir.

Aşağıda bu konuda farklı kurumlardan derlenmiş bazı verilere yer verilerek günümüzde birey ve işletmelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin sahipliği ve kullanımında geline aşama hakkında bilgi verilmiş olacaktır. Bu bilgi e-devlet politikasının ilerideki olası kullanıcı miktarı hakkında da ipuçları verecektir.

1. Hanehalkı ve İşletmelerin Bilgisayar ve İnternet Kullanım Düzeyi

Hanehalkı ve işletmelerin internet ve bilgisayar kullanım oranları hakkında bilgi sahibi olmak üzere TÜİK'in 2010 yılında bu iki kesim üzerinde yaptığı araştırmanın sonuçlarından yararlanılacaktır.

TÜİK'in 2010 Nisan ayında yaptığı araştırma hane halkının bilgisayar sahipliği ve internet kullanım yaygınlığı hakkında ayrıntılı veriler sunmaktadır. Araştırmaya göre 2010 yılında hanelerin % 41,6'sı internet erişim imkânına sahiptir.²⁸¹ Eğer hane de birden fazla bilgisayar yoksa bu oran aynı zamanda bilgisayar sahibi olan hanelerin sayısı hakkında da bir fikir verebilir. Diğer yandan bu istatistik sadece resmi internet bağlantılarını gösteriyorsa Türkiye'de gayri resmi çoklu internet bağlantısı ve buna bağlı bilgisayar sahipliği de dikkate alındığında yukarıdaki oranların daha yüksek çıkma olasılığı bulunmaktadır.

Aynı araştırmada 16-74 yaş grubundaki bireylerin bilgisayar ve internet kullanım oranının sırasıyla % 43.2 ve % 41.6 olduğu görülmektedir.

Bilgisayar ve internet kullanımı cinsiyete göre de değişmektedir mesela 16-74 yaş grubundaki erkek bireylerde bilgisayar kullanım oranı % 53.4, kadınlarda % 33.2, aynı yaş grubundaki erkeklerin internet kullanım oranı % 51.8, kadınlarınki ise % 31.7 olarak ölçülmüştür.

Bilgisayar ve internet kullanım oranları bakımından kent ve kırsal bölge ayrımı da çok dikkat çekicidir. Söz konusu araştırmaya göre son 3 ayda kentsel bölgelerde bilgisayar ve internet kullananların oranı sırasıyla % 50.6 ve % 49.2 iken, aynı dönemde kırsal bölgelerde % 25.6 ve % 23.7 gibi oldukça düşük bir düzeyde kalmıştır. Bu durumda e-devlet politikasının ülkenin tamamına hitap edebilmesi için kırsal yörelerdeki düşük kullanımın özenle dikkate alınması ve buralarda da söz konusu araçların kullanımını arttırma yollarının aranması gerektiği açıktır.

İş gücü içerisinde bilgisayar ve internet kullanım oranları gelir durumu ile yakından ilişkilidir. Gelir durumu yükseldikçe bireylerin bilgisayar ve internet kullanım oranı da artmaktadır. Örneğin araştırma döneminde işverenlerin bilgisayar kullanım oranı % 69.2, internet kullanım oranı % 67.8 iken, aynı dönemde bu

²⁸¹ TÜİK, "2010 Yılı Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları", TÜİK Haber Bülteni, Sayı 148, 18 Ağustos 2010.

araçların ücretliler tarafından kullanımı sırası ile % 62.6 ve % 60.5 dir. İşsizlerin bu araçları kullanım durum ise aynı dönemde % 50.0 ve % 48.2 şeklindedir. Emeklilerde % 19.2 ve % 18.2, ev işleriyle meşgul olanlarda % 15.4 ve % 14. 3, öğrencilerde % 91.6 ve % 89.5'tir. Engelli grupta ise % 6.3 ve % 5 ile oldukça düşüktür.

Eğitim durumu itibariyle de bilgisayar ve internetin kullanım oranı değişmektedir. Örneğin hiç okul okumamış olan kesimde bilgisayar ve internet kullanım oranı sırasıyla % 3.4 ve % 2.8, İlkokulu bitirenlerde % 15.3 ve 14.0, İlköğretimde % 56.6 ve % 54.0, lise mezunlarında % 71.8 ve % 69.9 dur. Bilgisayar ve internet kullanımının en yüksek olduğu eğitilmiş grubu üniversite mezunları oluşturmaktadır. Bu grup içinde bilgisayar kullanım oranı % 90.4 ve internet kullanım oranı da % 89.6'dır.

Ocak-Mart 2010 döneminde bilgisayarın ve internet kullanımının yaş grupları içindeki oranına bakıldığında 16-24 yaş grubunun bariz bir üstünlüğünün olduğu görülüyor. Buna göre, söz konusu tarihte bilgisayar ve internet kullanım oranları 16-24 yaş arası genç nüfusta sırasıyla % 65.2 ve 62.9 iken, 25-34 yaş grubunda sırasıyla % 52. 0 ve % 50.6, bundan sonraki yaş gruplarında keskin düşüşler görülmektedir. Kullanım oranları önce yüzde otuzlar (35-44 yaş), sonra yüzde yirmiler (45-54 yaş), ondan sonra yüzde onların altı (55-64 yaş) ve en son yaş grubu olan 65-74 ise yüzde üçün altına düşüyor. Öyleyse e-devlet politikasının başarısı için 16-44 yaş grubuna çok önem vermek, politikayı ve uygulamaları onlara tanıtmak gerektiği ortadadır. Ancak birazdan görüleceği gibi bu gereklilik henüz yerine getirilmiş değildir. Çünkü çoğunluğunu 16-44 yaş grubunun oluşturduğu internet kullanıcılarının, internet kullanım alışkanlıkları arasında e-devlet uygulamaları veya devlet ile internetten ilişki kurmak yoktur. TÜİK'in araştırmasında, Ocak-Mart 2010 döneminde internet kullananların bu ne maksatla kullandığını gösteren oranlara bakıldığında % 72.8'i si elektronik posta göndermek almak, % 64.2'si sohbet etmek, % 58.8'i gazete ve haberleri okumak, % 51.2'si müzik, film vb. indirmek, % 47.3'ü sağlıkla ilgili bilgi almak, % 37.1'i öğrenme, % 26.4'ü okul, üniversite ve mesleki kurslar hakkında bilgi almak için interneti kullanmıştır.

Son üç ayda yani Ocak-Mart 2010 döneminde bireylerin % 39.1'i bilgisayar, % 37.6'sı internet kullanmıştır. Aynı dönemde her gün bilgisayar kullanan bireylerin oranı % 60.8, internet kullananların oranı da % 59.3 olmuştur. Bu dönemde bireylerin % 70'i bilgisayarı evde, % 31.3'ü işyerinde ve % 17.5'i de internet kafede kullanılmıştır. Aynı dönemde interneti kullananların % 62.8'i evde, % 31.6'sı işyerinde ve % 20'si de internet kafelerde kullanmıştır. Önceki yıllarla karşılaştırıldığında bilgisayar ve internet kullanımının arttığı görülmektedir. Aynı zamanda bilgisayar ve interneti evinde kullananların oranı da sürekli artmaktadır.

E-devlet politikasının gelişimini ilgilendiren hususlardan biri de e-devlet uygulamalarının kullanıcı grubu içinde yer alan iş dünyasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım ve yaygınlık düzeyidir. TÜİK'in 2010 yılında yaptığı Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması bu düzey hakkında fikir vermektedir. Söz konusu araştırmaya göre 10 ve daha fazla çalışanı olan girişimlerin 2010 yılı itibariyle internet kullanım oranı % 90.9'dur. Aynı dönemde bilgisayar kullanım oranı ise % 92.3'tür. Bu oranlar girişimlerin büyüklüğüne bağlı olarak değişmektedir. İnternet erişimine sahip girişimlerin web sitesine sahiplik oranı ise % 57.8'dir. Girişimlerin interneti kullanım gerekçesine bakıldığında ise vatandaşların kullanım alışkanlığından farklı bir durumla karşılaşmaktadır. Çünkü % 78.1'i interneti bankacılık ve finansal işlerde kullanırken, % 66.1'i de kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişim için kullanmıştır.²⁸²

E-devlet politikasının sonuçları ile ilgili bir diğer veri ise okullardaki bilgi ve iletişim teknolojileri kapasitesidir. Okulların bilgi ve iletişim kapasitesi kamu kurumlarının internet uygulamalarının ilerideki kullanıcılarına hitap etmesi bakımından önemlidir. Ayrıca e-devlet politikasının yaygın bir şekilde uygulama şansı bulabilmesi uygulamanın alt yapısını oluşturan bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım bilgisi ile bire bir orantılıdır. Kullanım bilgisinin sağlanacağı yerlerin başında okullar gelmektedir. Okulların bu eğitimi verebilmesi ise bu araçlara yeterli şekilde sahip olmaları ile mümkün olacaktır. Bu nedenle e-devlet politikasının son politika belgesi olan Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010'da bu konuda eylem maddeleri konulmuş ve buna uygun çalışmalar yapılmıştır. 2009 yılı itibariyle

²⁸² TÜİK, "Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2009", **TÜİK Haber Bülteni**, Sayı: 195, 24 Kasım 2010.

alışmalar tamamlanma düzeyine erişmiş olup, bu kapsamda neredeyse bütün devlet okullarına en az bir bilgisayar sınıfı kurulmuş ve aynı zamanda tamamına yakını internet bağlantısı sahibi olmuştur.

Okullara bilgisayar sınıfı açma ve internet bağlantısı kurma konusunda sağlanan ilerleme, bu araçların kullanım eğitimini verecek olan öğretmenlerin bilgisayar sahibi olunmasında kaydedilememiştir. Çünkü ilköğretimde bilgisayar başına düşen ğretmen sayısı 23.8, orta öğretimde ise bir bilgisayar başına 16.5 ğretmen düşmektedir. İller bazında ilköğretim düzeyinde bir bilgisayara 10 öğretmenin düştüğü Tunceli en şanslı il, 40 öğretmene bir bilgisayarın düştüğü Batman en şansız il konumundadır. Ortaöğretim düzeyinde ise 7 öğretmene bir bilgisayarın düştüğü Artvin en iyi durumda iken, 31 öğretmene bir bilgisayarın düştüğü İstanbul son sıradadır²⁸³

2. Türkiye’deki İnternet Kullanımının Avrupa Birliği lkeleri İle Karşılaştırılması Bağlamında Politikanın Değerlendirilmesi

nceki başlıkta yer verilen rakamlar Türkiye’nin internet kullanımında hala çok iyi düzeyde olmadığını göstermektedir. Türkiye’nin internet kullanım verileri Avrupa Birliği ve dünya ülkeleri ile karşılaştığımızda farklı sonuçlar çıkmaktadır. Böyle bir karşılaştırmada Türkiye, Avrupa Birliği’nin oldukça gerisinde kalırken, dünya ülkelerinin internet kullanım sıralamasında yukarıda yer almaktadır.

Türkiye’nin internet kullanım oranları bakımından hala çok geride olduğunu AB 15, 25 ve 27 ülkelerinin internet kullanım ortalamaları ile karşılaştırdığımızda kolaylıkla görebiliyoruz.²⁸⁴ 2009 yılı itibariyle Türkiye’de internet kullanımı oranları % 34 iken, AB 15’in internet kullanım ortalaması % 65, AB 25’in % 67 ve AB 27’nin ortalaması ise % 69’dur. İnternet kullanım oranları bakımından Türkiye ve AB lkeleri arasında bir misli fark bulunmaktadır. Ancak 2004 yılından bu yana internet kullanım miktarının AB’den daha hızlı arttığını görüyoruz. Örneğin 2004 yılında Türkiye’de internet kullanım oranı yalnızca % 13.3 iken AB 15’te % 45, AB 25’te % 47 ve AB 27’de ise % 51’dir. Bu durumda 2004-2009 döneminde

²⁸³ DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, s. 22-24.

²⁸⁴ Veriler DPT’nin Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010 (s. 27) adlı çalışmadan alınmıştır.

Türkiye'nin internet kullanım oranı yüzde yüzün üzerinde artış göstermiştir. Aynı dönemde AB ülkelerinde artış oranı % 50'ler civarındadır.

3. Birey ve İşletmelerin İnternet Üzerinden Kamu Kurumları İle İlişkisi Bağlamında E-Devlet Politikasının Durumu

İnternet kullanım düzeyini öğrenmek amacıyla yapılan araştırmalarda çalışmamız bakımından en önemli husus birey ve işletmelerin internet üzerinden kamu kurumları ile ilişkilerini gösteren verileridir. Bu verilere 2004-2007 yılları arasında yaptığı araştırmalarında yer veren TÜİK'in 2010 tarihli son çalışmasında bu konu ile ilgili bir bilgi sunmamaktadır. Kurumun son kez bu konuya da yer verdiği araştırma 2007 Nisan-Haziran dönemini kapsamıştır. Bu araştırmada devlet ile internetten iletişime (bilgi edinme, resmi formları indirme, doldurulmuş formları gönderme vb.) geçenlerin oranı % 26.7'dir. Bu oran önceki yıllarda % 45'ler düzeyindedir.²⁸⁵

DPT tarafından yayınlanan Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010 adlı çalışmada hane halkının internet üzerinden kamu kuruluşları ile iletişimine de yer verilmiştir. Bu araştırmaya göre, 2009 yılında hanehalkının internet kullanımı içinde kamu kuruluşları ile olan ilişkisi % 22.2 seviyesindedir. Aynı çalışmada kamu kuruluşları ile internet üzerinden iletişim kuranların % 90.7'si bilgi edinme, % 29.9 form doküman indirme, % 34.3'ü form doldurma gönderme ve % 0.1 ise diğer işler için interneti kullanmıştır. Araştırmada bireylere kamu kurumları ile olan işlerinde neden interneti yani diğer bir ifade ile e-devlet uygulamalarını tercih etmedikleri sorusu da sorulmuştur. Soruyu yanıtlayanların % 64.4'ü yüz yüze ilişkinin tercih edilmesini gerekçe göstermiştir. Yani bir bakıma bireyler kiminle muhatap olduklarını görmek istiyor. Aynı soruya cevap verenlerin % 13.3'ü almak istedikleri hizmetin internette olmaması ya da erişilmesinin güç olmasını, % 7'si hizmete erişimin çok karmaşık olmasını, % 16'si ihtiyaç duyulmamasını, % 4.3 güvenliğe dair endişeleri, % 2.1 acil durumlarda geri dönüşlerin gecikmesini ve % 0.9 ise internet bağlantı ücretlerini

²⁸⁵ TÜİK, "Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2009", TÜİK Haber Bülteni, Sayı: 195, 24 Kasım 2010.

internetten kamu kuruluşları ile iletişime geçmemenin gerekçesi olarak göstermiştir.²⁸⁶

İşletmelerin internet kullanımı içinde kamu kurumları ile iletişim, bireylerin tersine oldukça yüksektir. TÜİK 2010 yılı araştırmasına göre, işletmelerin % 66.1'i interneti kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişim için kullanmıştır. Kamu kurum ve kuruluşları ile iletişime geçen işletmeler bunu % 90 oranında form indirme ve bilgilenme amaçlı kullanılmıştır. Kamu kurum ve kuruluşları ile iletişimde interneti kullanmayan girişimlerin temel gerekçesi % 66.6 ile yüz yüze iletişimin tercih edilmesine dayanmaktadır.

Bilgi Toplumu İstatistikleri adlı çalışmada 2008 yılının verileri çerçevesinde kamu kurumları ile iletişimde internet kullanmayan işletmelerin neden bunu kullanmadıkları sorusu da önce % 73.8 ile yüz yüze görüşmenin tercih edilmesi gerekçesine dayandırılmıştır. Diğer gerekçeler ise; % 44.2 ihtiyaç duyulan hizmetlerin internet üzerinden sunulmamasını, % 36.1 acil durumlarda geri dönüşlerin gecikmesini, % 36'sı güvenlik ile ilgili endişelerini, % 27.4 internet üzerinden kamu kurumları ile iletişim kurmanın çok karmaşık oluşunu, % 9.2'si ek masrafları ve % 12'si de diğer nedenleri gerekçe göstermiştir.

Son olarak kamu kurumları ile iş dünyasının bir parçası olan bankaların elektronik ortamdaki hizmetlerini kullananların sayısı arasındaki farkı görmek ve bu bakımdan kamu ve özel sektörün elektronik hizmetlerine olan ilgi arasında bir kıyas yapabilmek için bankaların internet uygulamalarını (şubesini) kullanmak üzere kayıt yapan müşteri sayısına bakılacaktır. Türkiye Bankalar Birliği (TBB)'ne göre Haziran 2010 itibarıyla bankaların internet şubesini kullanmak üzere kayıt yaptıran müşteri sayısı 15 milyon 80 bindir. Nisan-Haziran 2010 döneminde ise 5.5 milyon kişi en az bir kez internet bankacılığında işlem yapmıştır.²⁸⁷ Gazeteport'un Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Ekim Ayı Bültenine dayanarak verdiği bir habere göre bankaların toplam müşteri sayısı 100 milyon civarındadır.²⁸⁸ O halde internet bankacılığı yani bankaların elektronik hizmetlerini en az bir kez kullanan müşterilerin, toplam müşteri içindeki sayısı % 15 civarındadır. Ancak aynı kişilerin

²⁸⁶ DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, s. 51-52.

²⁸⁷ TBB, "*Türkiye'de İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayısı*", www.socialmediatr.com, (Erişim Tarihi: 10.8.2010).

²⁸⁸ Gazeteport, "*Müşteri Sayısı 100 Milyona Ulaştı*", www.gazeteport.com, (Erişim Tarihi: 15.11.2010).

birden fazla bankada hesap açmış olması ve birden fazla bankanın internet şubesini kullanmak üzere kayıt yaptırmış olabileceğini unutmamak gerekir.

Sonuç olarak hem kamu kurumlarının elektronik hizmetlerini kullanmak şeklinde değerlendirebileceğimiz internet üzerinden kamu kurumları ile iletişime geçme hem de bankaların elektronik hizmetlerini kullanmak üzere kayıt yaptıranların toplam içindeki oranı çok yüksek değildir. Bu durumda Türk halkının farklı nedenlerle kamu kurumları ve özel sektörün elektronik hizmet uygulamaları ile fazla ilgilenmediği gibi bir yargı çıkarılabilir.

Bu başlığı kapatmadan önce OECD'nin Türkiye'de vatandaşların ve iş dünyasının elektronik kamu hizmetlerinden daha fazla yararlanmasını sağlayacak ilginç önerisine de yer vermekte yarar görüyoruz. OECD'ye göre; e-hizmetlerden sağlanacak çok sayıda fayda, onları kullanan vatandaş sayısı ile orantılı olduğundan Türkiye'de kullanıcı sayısının artması için havuç-sopa yaklaşımı benimsenmelidir. Kullanıcı odaklı e-hizmetleri sunarak, olası kullanıcılara hizmeti elektronik ortamdan almanın avantajlarını gösterilmeli (havuç) ve bazı işlemler için elektronik ortamı kullanılması zorunlu kılınarak (sopa) elektronik hizmetlerin kullanımını artırmalıdır. Örgüt hangi hizmetleri elektronik ortamda yapmanın avantajlı hangilerinin zorunlu olabileceğini örneklerle açıklamaktadır. Buna göre Türkiye'de hane halkına göre iş dünyasında daha yüksek internet kullanım yoğunluğu olduğundan vergi beyanları, e-ihale ve bazı prim ödemeleri mutlaka elektronik ortamda yapılmalıdır. Böylece daha fazla tasarruf sağlanabilir. Devlet, daha hızlı hizmet sunulması, ödemelerin daha hızlı yapılması ve harçlarda indirimle gidilmesi gibi araçları kullanmayı da değerlendirebilir.²⁸⁹

İ. Uluslararası Karşılaştırmalar Çerçevesinde E-Devlet Politikasının Değerlendirilmesi

Herhangi bir ülkedeki bir politikanın gelişmişlik durumunu anlayabilmenin yollarından biri de başka ülkelerin aynı politikaları / uygulamaları ile karşılaştırma yapmaktır. Türkiye'deki e-devlet politikası bakımından bu karşılaştırmayı yapabilmek üzere bu başlıkta bazı çalışmalara yer verilecektir. Söz konusu

²⁸⁹ DPT, OECE E-Devlet Çalışmaları Türkiye 2007, s. 18.

Çalışmalarda Avrupa Birliği ve dünya ülkelerinin e-devlet çalışmaları ve bu politika bakımından söz konusu ülkelerinin nasıl bir sıralama oluşturdukları görülmektedir. Böylece Türkiye'nin e-devlet politikası ile ilgili olarak aldığı mesafe hakkında bir fikir sahibi olunacaktır.

1. AB 20 ncelikli Kamu Hizmetinin Elektronik Ortamda Verilebilmesi erevesinde Türk E-Devlet Politikasının Durumu

Çalışmanın ikinci bölümünde de E-Avrupa Girişimi ve bununla ilişkili olarak ilan edilen eylem planlarından söz etmiş, AB'nin 20 temel kamu hizmetini elektronik ortamda öncelikle verme hedefi koyduğunu belirtmiştik. İsimleri izleyen sayfalarda ayrıntılı olarak verilen bu kamu hizmetlerinin elektronik ortamda hangi oranda sunulduğunu tespit etmek ve konulan hedefin yakalanıp yakalanmadığını görmek üzere Avrupa Komisyonu adına 2001 yılından itibaren bir özel kuruluş eliyle ölçümleme yapılmaktadır. Cap Gemini adlı bu kuruluş tarafından AB 27 ve İsviçre, Norveç ve İzlanda'nın (AB27+) kıyaslanması ile yapılan ölçümleme çalışmalarına 2007 yılında Türkiye de dâhil edilmiştir. Ancak 2009 yılında yapılmış olan kıyaslamaya ise Türkiye dâhil olmamıştır.²⁹⁰

AB'nin elektronik ortamda verilmesini istediği öncelikli 20 kamu hizmetinin 12 tanesi vatandaşlara, 8 tanesi de iş dünyasına yöneliktir. 2007 yılında Türkiye'nin de dâhil olduğu lmlerede 20 hizmetin olgunlaşma düzeyi bakımından AB27+'nın ortalaması % 76'dır. Türkiye'de 20 hizmetin olgunluk düzeyi ise % 69'dur. 20 hizmet içinde vatandaşlara yönelik olan 12'sinin aynı yıl olgunluk düzeyi AB27+ için % 70, Türkiye için % 57'dir. Aynı çalışmada iş dünyasına yönelik 8 hizmetin AB27+ için olgunluk düzeyi % 84 iken Türkiye'de ise % 86 olmuştur.

AB 20 temel kamu hizmetinin 2007 yılı itibari ile tamamen elektronik ortamda sunumu bakımından AB27+'nın ortalaması % 59 iken, Türkiye'nin ortalaması % 55'tir. Vatandaşlara yönelik 12 hizmetin tamamen elektronik ortamda verilme oranı ise AB 27+ için ortalaması % 52, Türkiye için % 42'dir. İş dünyasına yönelik 8 kamu hizmetinin tamamen elektronik ortamda sunulmasında AB27+ ortalaması % 71 iken Türkiye ortalaması bunun bir miktar üzerinde olup % 76'dır.

²⁹⁰ DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010**, s. 56-60.

Verilerin tabloya aktarılmış biçimi aşağıdaki gibidir.

Tablo 15. AB Tarafından Öncelik Verilen 20 E-Hizmetin Gelişmişlik Seviyeleri ve Tamamıyla Elektronik Ortamda Sunulabilen Hizmetlerin Oranı (2007 Yılı).

Hizmetin ortalama olgunluğu (% 100)	Türkiye	AB27+
20 hizmetin tamamı	69	76
Vatandaşlara yönelik 12 hizmet	57	70
İşletmelere yönelik 8 hizmet	86	84
Tamamıyla elektronik ortamda sunulabilen hizmet oranı (% 100)	55	59
Vatandaşlara yönelik 12 hizmet	52	42
İşletmelere yönelik 8 hizmet	76	71

AB tarafından belirlenen ve ayrıntılarına aşağıda yer vereceğimiz öncelikli 20 temel kamu hizmetinin tamamen Türkiye’de elektronik ortamda verilme oranı AB27+’nın ortalamasına yakın, vatandaşları ilgilendiren 12 kamu hizmetinin tamamen elektronik ortamda verilme oranı AB27+ ortalamasının oldukça altında, iş dünyasıyla ilgili hizmet sunum oranı ise AB27+ ortalamasının üstünde olduğu görülmektedir. Aynı şekilde AB 20 öncelikli kamu hizmetinin elektronik ortamda verilmesinde erişilen olgunluk düzeyi bakımından toplamda ve vatandaşlara sunulan hizmetlerde Türkiye, AB27+ ortalamasının biraz altında kalırken, iş dünyasına yönelik 8 hizmetin olgunlaşma düzeyi bakımından AB27+ ortalamasının üzerine çıkmıştır. Bu durum Türkiye’de e-devlet uygulamalarının iş dünyasına yönelik boyutunun daha hızlı yol aldığını göstermektedir. Sunulan e-devlet uygulamalarının olgunluk düzeyi vatandaş ve iş dünyasının internet kullanım oranı ile birlikte düşünüldüğünde de iş dünyasının e-devlet uygulamalarının sağlayacağı yararlar bakımından daha şanslı olduğu görülecektir. O halde e-devlet uygulamalarının kullanıcı kitlesi bakımından iş dünyasına daha fazla odaklandığını söylemek yanlış olmayacaktır. Aslında hem AB27+ hem de Türkiye’nin AB tarafından belirlenen öncelikli 20 kamu hizmetinin tamamen ve olgunlaşma düzeyi bakımından iş dünyasına yönelik hizmetlerin daha fazla mesafe kat etmiş olması e-devlet uygulamalarının sermaye merkezli/ticari bir anlayışın ürünü olarak doğduğunu düşündürmektedir.

AB 20 öncelikli kamu hizmetinin her birinde ne kadar mesafe alındığı, o hizmetler kapsamında elektronik ortamda nelerin yapılabildiğini biraz daha ayrıntılı görmek üzere 2007 yılına ilişkin verilere aşağıda yer vereceğiz.

Buna göre AB 20 temel kamu hizmetinin Türkiye'deki durumu şöyledir:

Vatandaşa yönelik hizmetler, isimleri ve bunlarla ilgili elektronik ortamda yapılabilenler şöyledir:

1 Gelir vergileri bildirim ve değerlendirme: E-beyanname çerçevesinde bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri internet üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.

2 İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri: Türkiye İş Kurumunun internet sayfasından kamu ve özel sektöre ilişkin iş ve işçi arama, işe başvurma işlemleri yapılabilmektedir.

3 Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) - İşsizlik yardımı, - Çocuk yardımı, - Sağlık sigortası, - Öğrenci yardımı: -Türkiye İş Kurumu'nun internet sayfasından işsizlik ödeneği ile ilgili olarak başvuru yapılabilmektedir. -Aile ve çocuk yardımı konusunda henüz doğrudan bilgi veren ve işlem yapılan bir internet sitesi yoktur. -Sağlık sigortasına ile ilgili işlemler Sosyal Güvenlik Kurumunun internet sitesinden gerçekleştirilebilmektedir. -Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu internet sitesinden öğrenci burs, kredi ve yurt başvuruları yapılabilmekte; sonuçlar ve borç ile alakalı bilgilere ulaşılabilir.

4 Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi): Kişisel belgeler ile ilgili olarak internetten bilgi verilmekte, pasaport için internet üzerinden tek noktadan başvuru randevusu alınabilmekte, ehliyet için de 81 ilin bir kısmında internetten başvuru yapılabilmektedir.

5 Araç ruhsatı: Yeni araç tescil işlemleri ile ilgili bilgi verilmekte ve 81 ilin bir bölümünde internetten tescil başvurusu yapılabilmektedir. İkinci el araçların satış, devir ve tescil İşlemleri Noterler tarafından, Noterlere yapılan şahsi müracaat ile yürütülmektedir. Noter işlemleri elektronik ortamda tamamlanmakta, ayrıca kişilerin tescil kuruluşuna başvuru yapması gerekmemektedir.

6 İnşaat ruhsatı başvurusu: Bu konuda henüz bir gelişme kaydedilmemiştir.

7 Polise ihbarda bulunma: Emniyet Genel Müdürlüğü ve İl Emniyet Müdürlüklerinin İnternet sitelerinden polise ihbarda bulunulabilmektedir.

8 Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti): Milli Kütüphanenin internet sitesinde kütüphanede bulunan kitaplar için katalog tarama ve kitap ayırtma işlemi yapılabilmektedir. Ayrıca Entegre e-Kütüphane Sistemi kapsamında toplu katalog taraması hizmeti verilmektedir. Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü internet sitesi üzerinden otomasyona geçmiş 400 kadar kütüphanede bibliyografik künye taraması yapılabilmektedir.

9 Belgeler (doğum ve evlilik) başvuru ve alma: Bazı belediyelerde evlilik ile ilgili işlemleri başlatma başvurusu internetten yapılabilmektedir.

10 Yüksek öğrenime kayıt / üniversiteler: Üniversitelerde elektronik ders kayıt sistemleri kullanılmakla beraber henüz üniversite kayıt işlemi gerçekleştirilememektedir. Son dönemde bazı üniversiteler dönem kayıtlarını, ders seçme işlemlerini internet üzerinden yapmaya başlamıştır (Ankara üniversitesi, Niğde Üniversitesi gibi.).

11 Taşınma bildirimi (adres değişikliği): Elektronik imza sahipleri imzalarını kullanarak Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü internet sitesi üzerinden adres değişikliği işlemi yapabiliyor.

12 Sağlığa ilişkin hizmetler (değişik hastanelerin hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma; hastanelerden randevu): İnternet üzerinden bilgi ve randevu hizmeti veren hastaneler bulunmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından hayata geçirilen merkezi randevu sistemi pilot uygulama şeklinde başlamıştır.

AB 20 öncelikli kamu hizmetinin iş dünyasına yönelik kısmı için Türkiye'deki durum aşağıdaki gibidir:

1 Çalışanlar için sigorta primleri: Çalışanlara ilişkin söz konusu bildirimler internet üzerinden gönderilebilmekte; borç, tahakkuk ve tahsilat bilgilerine ulaşılabilen ve internetten ödeme yapılabilmektedir.

2 Kurumlar vergisi: Bildirim, onaylama e-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri yapılabilmektedir.

3 Katma değer vergisi: Bildirim, onaylama e-beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri yapılabilmektedir.

4 Yeni şirket kaydı: Yeni şirket kaydı ve ticaret sicili işlemlerinin internetten yapılabilmesini sağlayacak Merkezi Tüzel Kişilik Bilgi Sisteminin pilot uygulaması başlamıştır.

5 *İstatistik birimine veri iletimi*: İşletmeler için uygulanan anketlerden bir bölümüne ait veriler elektronik ortamda alınmaktadır.

6 *Gümrük bildirimleri*: Beyannameler elektronik ortamda alınmaktadır.

7 *Cevre ile ilişkili izinler (raporlama dahil)*: Bunları sağlayacak bir proje pilot uygulama olarak 14 ilde sürmektedir.

8 *Kamu alımları*: Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturulmuş ve Kamu İhale Bülteni elektronik ortamda yayınlanmaktadır. Bunun yanında pek çok kurum ve kuruluş ihale ilanlarını internette yayınlamaktadır.

2. Politikanın Dünyadaki Yeri Bakımından Değerlendirilmesi

Birleşmiş Milletler 2008 yılı e-devlet araştırmasına göre, dünyanın pek çok ülkesinde kamu yönetimlerinin yeniden canlandırması konusunda girişimlerde bulunmaktadır. Bu girişimlerdeki temel arzu ve amaç, kamu yönetimlerinin daha şeffaf, etkin, verimli, hesap verebilir hale getirilmesi, onların daha az maliyetle kamu hizmeti sunması ve az zamanda çok iş yapılabilmesidir. Araştırmada e-devletin bu dönüştürmeyi sağlayabileceği ve hükümeti daha az maliyetli çalıştırabileceği iddia edilmektedir.²⁹¹ Araştırmaya göre, bu amaca hizmet edecek e-devlet uygulamaları dünyanın her tarafında hızla yaygınlaşmaktadır. Ancak bu konuda bölgeler ve ülkeler arasında önemli farklar bulunmaktadır. E-devlete hazır olma bakımından Avrupa Kıtasının (0.6490)²⁹² büyük bir avantajı bulunmaktadır. Onu sırasıyla Amerika Kıtası (0.4936), Asya Kıtası (0.4470), Okyanusya (0.4338) ve Afrika (0.2739) izlemektedir. Dünya ortalamasının (0.4514) olduğu göz önünde bulundurulunca Asya ve Okyanusya'nın çok az bir miktarla bu ortalama altında kaldıkları, Afrika kıtasında ise durumun hiç de iyi olmadığı görülmektedir.²⁹³

Ülkeler bazında ise, birinciliği İsveç (0.9157) alırken, onu Danimarka (0.9334) ve Norveç (0.8921) izlemektedir. ABD (0.8644) ise ancak dördünü olabilmıştır. 2008'de Avrupa'nın e-devlete hazırlık bakımından çok büyük bir üstünlüğü bulunmaktadır. Öyle ki en iyi e-devlet uygulamasına sahip 35 ülkenin %

²⁹¹ UN, *E-Government Survey 2008...*, s. XII.

²⁹² E-devlet ile ilgili sıralama yaparken ülkelere sıfırdan bire doğru değer verilmektedir. 1 en yüksek değer olup en iyi e-devlet uygulamasına sahipliği göstermektedir.

²⁹³ A.k., s. 19.

70'ni Avrupalı ülkeler oluşturmaktadır. Asya ülkeleri 35'in % 20'sini, Kuzey Amerika ve Okyanusya ülkeleri ise 35'in ancak % 5'lik kısımlarını oluşturmuşlardır.²⁹⁴

Tablo 16. E-Devlete Hazır Olma Bakımından İlk 10 Ülke Sıralaması (2008 Yılı)

Sıra	Ülke	E-Devlete Hazır Olma İndeksi
1	İsveç	0.9157
2	Danimarka	0.9134
3	Norveç	0.8921
4	ABD	0.8644
5	Hollanda	0.8631
6	Güney Kore	0.8317
7	Kanada	0.8172
8	Avustralya	0.8108
9	Fransa	0.8038
10	İngiltere	0.7872

Kaynak: United Nations, **a.g.e.**, s.20.

Yukarıdaki tablo e-devlet uygulamaları bakımından en hazır olan on ülkeyi göstermektedir. Bu ülkelerin büyük çoğunluğu Avrupa kıtasında yer almaktadır. İlk ondaki tüm ülkelerin ekonomik, sosyal, kültürel ve teknolojik yönden gelişmiş ülkeler olmaları dikkat çekici bir noktadır.

182 ülkenin bulunduğu listede Türkiye (0.4834) ancak 76. sırada yer alabilmiştir. Listenin sonundaki ülke Çad (0.1047) tır.²⁹⁵

Orta Afrika, Somali ve Zambia bu konuda çalışması olmayan ülkelerdir.²⁹⁶

Hükümetlerin % 98'i bir internet sitesi veya e-devlet kapısına (portalına) sahip iken yalnızca % 2'sinin e-devlet kapısı yoktur. Ülkelerin e-devlet kapılarının çoğundan arşiv bilgilere ulaşılabilir. Web sitelerin yalnızca % 17'si yalnızca bilgi sunarken, % 35'i ise haberlere de yer vermektedir. Bu oranların tabloya yansımış hali aşağıdadır.²⁹⁷

²⁹⁴ A.k., s. 19.

²⁹⁵ A.k., s. 175.

²⁹⁶ A.k., s. 46.

²⁹⁷ A.k., s. 46.

Tablo 17. Ulusal Portal-Websitelerin Karaktersitikleri

	Ülke Sayısı	Yüzde
Arşiv Bilgileri Sunan Site	154	80
Haber (Mevzuat) Sunan Site	67	35
İnternet Üzerinden Bilgilendirme	32	17
Araştırma Özelliği	144	72

Kaynak: United Nations, **a.g.e.**, s. 46.

Brown Üniversitesi, Taubman Kamu Politikaları Merkezi tarafından yedi yıldan bu yana düzenli olarak yapılan e-devlet araştırmasına göre dünyada e-devleti en iyi uygulayan ilk on ülkenin sırası şöyle oluşmuştur: 198 ülkenin bulunduğu listenin başında Güney Kore yer alırken, onu sırasıyla Singapur, Tayvan, ABD, İngiltere, Kanada, Portekiz, Avustralya, Türkiye ve Almanya izlemişlerdir. Türkiye Avustralya ile birlikte 8. sırada yer almıştır.²⁹⁸

Araştırma kapsamında Haziran ve Temmuz 2007 tarihleri arasında 198 ülkedeki 1687 hükümet web sitesi incelenmiştir. İnceleme sonunda yukarıdaki sırlamanın yanında şu sonuçlara ulaşılmıştır: İncelenen sitelerin % 96'sı online bilgilendirmeye sahiptir. % 80'i veritabanına erişimi sağlayan bir linke sahip, % 29'u gizlilik derecesine sahip bilgileri, % 21'i güvenlik politikalarını siteden kullanıcılara sunuyor. Ve sitelerin % 28'i online ortamda işlem yapma imkanı sunmaktadır.

Waseda Üniversitesi E-Devlet Enstitüsünün aralarında gelişmişlerin de içinde bulunduğu 34 ülkeyi kapsayan 2009 e-devlet araştırmasında Singapur ilk sırayı almıştır.²⁹⁹ Japonya'da bulunan Waseda Üniversitesinin E-Devlet Enstitüsü aynı zamanda Asya Pasifik Ekonomik İşbirliği-*Asia Pacific Economic Cooperation (APEC)*- nin e-APEC girişimi çerçevesinde üye ülkelerin e-devlet gelişimleri hakkında 2004'ten beri araştırmalar yapmaktadır. Araştırmanın sonuncusu 2008 yılının son ayı ile 2009 yılının birinci ayı arasında tamamlanmıştır. Bu araştırma sonunda ortaya çıkan sıralama şöyledir. 1) Singapur, 2) ABD, 3) İsveç, 4) İngiltere, 5) Japonya, 6) Kore, 7) Kanada, 8) Tayvan, 9) Finlandiya, 10) İtalya ve Almanya.

E-devlet politikasını yürüten ülkelerin dünyadaki sıralamasına yer veren çalışmalar ve bu çalışmalardaki sıralama farklılıkları, bu konuda baz alınan değişik

²⁹⁸ Brown University, “*Seventh Global E-Government Study 2007*”, www.brown.edu, (Erişim Tarihi: 13.11.2007).

²⁹⁹ Waseda University Institute of e-Government, “*2009 WASEDA University e-Government Ranking*”, www.waseda.ac.jp, (Erişim Tarihi: 18.02.2009).

ölçütlere dayanmaktadır. Buna karşın sıralamaların (Türkiye'nin BM çalışmasında 76. ve Brown Üniversitesinin çalışmasında 8. olması gibi) çok önemli değişiklikler göstermesi de açıklanmaya muhtaçtır. Diğer yandan bütün araştırmalar bir gerçekliği ortaya koymaktadır. O da ABD ve Avrupa'nın İskandinav bölgesindeki ülkelerin nerdeyse bütün çalışmalarda ilk sıralarda yer almasıdır. Bu durumu daha önce de belirttiğimiz gibi bu ülkelerin ekonomik ve teknoloji kapasitesinin gelişmişliği ile açıklamak mümkündür.

Bütün bu araştırmalar, Türkiye'nin e-devlet politikasının dünyadaki yerinin çok da iyi bir durumda olmadığına işaret etmektedir. Bir araştırma dışında yapılan sıralamalarda Türkiye, genellikle 50-70 bandında yer alan bir ülkedir.

I. Politikanın Fayda-Maliyet Oranı Açısından Değerlendirilmesi

Türkiye'de yaklaşık on yıldır sürdürülmekte olan e-devlet politikasının fayda maliyet analizi tam olarak yapılmadığından politikanın gerçekte faydalı mı yararlı mı olduğu belli değildir. Politikanın başlangıcı ve devamı bu bağlamda düşünüldüğünde sanki dünyada varsa bizde de olsun gibi bir anlayış hakimdir. OECD tarafından 2007 yılında yapılan e-devlet Türkiye çalışmasında da bu alandaki fayda maliyet analizlerinin eksikliğine dikkat çekilmiştir. Örgüte göre, bu alanda fayda maliyet verilerinin olmaması ve gerçekleştirilmiş olanların da tutarlı olarak ölçülememesi, e-devlet uygulamalarının geniş bir yelpazede yaygınlaştıkça geri dönüşümünün görülmesini güçleştirecektir.³⁰⁰ Herhangi bir kişi veya kurum tarafından yapılan/yapılacak projelerde bile fayda maliyet analizi yapıp, projenin devamı kararı ona göre alınırken Türkiye'nin, kamu örgütlerinin geleceğini doğrudan ilgilendiren, yaklaşık 15 yıldır bir şekilde yürüyen, bu kapsamda önemli mali kaynak, zaman ve emek harcanan bu politikanın fayda maliyet analizinin neden yeterince yapılmadığı sorusu mutlaka mantıklı bir şekilde açıklanmalıdır.

³⁰⁰ DPT, OECD E-Devlet Türkiye Çalışması 2007, s. 10.

SONUÇ

E-devlet politikası, bilgisayar, internet ve mobil telefon gibi bazı bilgi teknolojisi ürünü araçların oluşturduğu elektronik bir platform üzerinden kamu hizmetlerinin verilmesi tercihidir. Bu tercih sonunda ortaya çıkan yönetim veya devlet biçimi de elektronik devlet (e-devlet) olarak tanımlanmıştır. 1980’li yılların başından itibaren ABD olmak üzere bazı gelişmiş ülkeler ve Singapur gibi birkaç ülkede başlayan bu politika ile ülkeler istisnai haller dışında kamu binalarında muhataplara verdikleri hizmeti artık söz konusu araçların bileşiminden oluşan elektronik ortama da taşımaya başlamışlardır. Böylece kamu kurumları ve sundukları hizmetin muhatapları fiziksel ortamın dışından elektronik (sanal) bir ortamda da buluşabilme imkanı elde etmişlerdir. Bu tercih bazen mevcut kamu hizmeti sunumunun tamamlayıcısı bazen de alternatifi olmuştur. Söz konusu tercih doğrultusunda elektronik ortamda buluşmanın iki tarafa (hizmeti veren ve alan) da başta maliyet, emek, zaman, hız ve benzeri açılardan yararlar sağlayacağı ve tarafların bunlardan büyük tasarruflar elde edileceği varsayılmıştır. Aynı politikayı uygulayan kamu kurumlarının muhataplara karşı daha açık, hesap vermeye duyarlı, onların beklentilerini dikkate alan, bürokratik süreçleri doğal olarak bu beklentileri doğrultusunda sadeleştiren ve hatta onları kamu çalışanlarının kimi zaman keyfiyete kaçan davranışlarına maruz bırakmayan bir yönetim anlayışına bürünecekleri iddia edilmiştir.

Dünya ülkelerinin sayılan gerekçelerle başvurduğu bu yeni kamu hizmeti sunma tercihi, bilgisayar ve internet gibi araçların 1990’lı yılların başında ülkemizde de yayılması ile birlikte gündeme gelmiştir. Önce bazı bilim ve teknoloji politikası belgelerinde bilgi toplumu yaratmanın bir parçası olarak elektronik ortamda kamu hizmetlerinin verilebilirliği düşüncesi ile ilk tohumları atılmış olan politika, kısa süre sonra fiili olarak başlamıştır. Bazı kamu kurumlarının internet sitesi açması şeklinde başlayan e-devletleşme tercihi, dar bir zamanda kurumlar arasında hızlı bir şekilde yayılmıştır. Bu hızlı yayılma politika yapıcılarının dikkatini çekmiş ve çalışmaların ulusal bir plan ve program çerçevesinde bütüncül bir yaklaşımla ele alınması kararı verilmiştir. Başbakan talimatıyla önce kamu kurumlarındaki bilgisayar ağlarının birleştirilmesini öngören bir Kamu-Net çalışması 1998’de başlatılmış, bu ağı kurmak

üzere Kamu-Net Üst Kurulu ve Teknik Kurulu kurulmuştur. Kurullar bu yönde çalışmalarını sürdürürken Avrupa Birliğinde E-Avrupa Girişimi başlamış ve aday ülkelerin de benzeri programları başlatmaları istenmiştir. Bunun üzerine E-Türkiye Girişimi 2001’de başlatılmıştır. Ancak hem Kamu-Net Çalışmaları hem de E-Türkiye Girişiminin aynı anda devam etmesi bazı koordinasyon sorunlarını beraberinde getirmiş ve bu durum yeni bir programın ilanını zorunlu kılmıştır. Söz konusu program 2003’te ilan edilmiş olan E-Dönüşüm Türkiye Projesidir. 2006’da ise bu programın devamı olan Bilgi Toplumu Stratejisi ilan edilmiştir. Hala yürürlükte olan bu program ve öncekiler için belli aralıkları kapsayan eylem planları hazırlanmış, bu planlara uygun olarak kamu kurumlarının e-devlet uygulamaları geliştirilmeye çalışılmış, uygulamaların gelişmesini sağlamak üzere hukuksal düzenlemeler yapılmış ve hem kamu kurumlarının hem de e-devletin muhataplarının bilgi teknolojileri araçlarına sahip olma, bunları kullanabilme bilgisini artırma yönünde çalışmalar yapılmıştır.

Günümüzde yeterli olmasa da başladığı noktanın oldukça ilerisinde olan e-devlet politikası için aşağıdaki tespitlerde bulunulabilir. Bir bölümüne önceki sayfalarda da yer verdiğimiz bu tespitler ana hatlarıyla şöyledir:

E-devlete ilişkin ulusal politika, müstakil bir politika değildir. Bu politika bilgi toplumuna dönüşüm adlı büyük politikanın bir parçası şeklinde başlamış ve gelişmiştir. Bu nedenle zaman zaman genel politikayı oluşturan belgelerin adı değiştiğinden e-devlet politikasını oluşturan belgelerin adı da doğal olarak değişmiştir (E-Türkiye Girişimi, E-Dönüşüm Türkiye gibi.).

Bilgi toplumu oluşturma politikasının içinde bir parça olarak ele alınan e-devlet politikası önce bazı kurumların internet sitesi açması yani kurumsal e-devlet politikası ile başlamış, ulusal politika bu bireysel kurumsal politikaları birleştirmek üzere doğmuştur. Dolayısıyla politika önce uygulamada başlamış, yasal, hukuksal metinler ve bunu geliştirecek programlar ardından gelmiştir.

E-devlet politikası siyasal iktidarların görev sürelerine bağlı olmayan bir politikadır. Politikanın gündeme gelmesi de dâhil olmak üzere sürece bakıldığında bütün siyasal düşüncelerin bu süreçte ama az ama çok yer aldıkları görülmektedir.

E-devletle ilgili olarak yayınlanan son politika belgesine (Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı) bakıldığında, e-devletleşme hedefini gerçekleştirmek üzere

belirlenen 111 eylemin tamamlanma oranının Mart 2010 itibari ile % 49.65 olduğu anlaşılmaktadır. Hem bu politika belgesini için ilan edilen eylem planında hem de önceki belgelerin eylem planlarına konulan hedeflerin tayin edilen sürelerin sonuna kadar yalnızca yüzde eliler düzeyinde başarılmış olması Türkiye'deki politikanın yavaş ve genelde belirlenen hedeflerin gerisinde kaldığını göstermiştir. Bu haliyle başarısızlık görüntüsü oluşturan politikanın neden hedeflerin gerisinde kaldığı, buna sebep kişi ve kurumlar ile diğer etkenlerin belirlenmesi gerektiği çok açıktır.

Bir ülkedeki e-devletleşme süreci belli aşamalardan geçmektedir. Birinci aşama kamu kurumlarına ait internet sitelerinin açılmasıdır. Son aşama ise ülkedeki bütün kamu kurumlarının internet sitelerine erişimi sağlayan ortak bir platformun oluşturulmasıdır. E-devlet kapısı/portalı olarak tanımlanan bu aşamaya Türkiye 18 Aralık 2008 itibari ile e-devlet kapısını açarak erişmiştir. Bunun yanında kamuya ait yaklaşık 20 bin internet sitesi açılmıştır. Bu çerçeveden bakıldığında e-devlet ilgili yapılacaklar tamamlanmıştır gibi bir durum ortaya çıkmaktadır. Oysa e-devlet uygulamalarında temel ölçü internet sitesi açmak, bunların sayısını çoğaltmak, buradan bazı kamu hizmetlerinin yönetim süreçlerine erişirmek ve en sonunda da bir ortak kapıdan bunlara ulaşmak değildir. Esas ölçü kamu kurumlarının kaç tane hizmetinin elektronik ortama taşındığı ve bu hizmetin yüzde kaçlık kısmının buradan yapılabildiğidir.

E-devlet politikası kapsamında yapılan çalışmalar neticesinde elektronik ortamda sunulan kamu hizmetleri, AB tarafından belirlenen 20 öncelikli elektronik hizmet çerçevesinde değerlendirildiğinde Türk e-devlet politikasının durumu iyi görünmektedir. Önceki sayfalarda rakamlarla da verilen bu karşılaştırmada AB'nin belirlediği söz konusu 20 hizmetin olgunluk ve tüm süreçlerin elektronik ortamda verilmesi yönünden yüzde ellilerin üstünde bir ilerleme kaydedilmiştir. Hizmetler tek tek ele alındığında da pek çoğunun elektronik ortamda muhataplarla buluştuğu görülmektedir. Dolayısıyla bu konuda AB'nin hedefleri ile uyumlu bir seyir gözlenmektedir.

Türkiye'deki e-devlet politikalarının hukuki altyapısını kurmaya yönelik çalışmaların tamamlanma aşamasına geldiği, bu bakımdan politikanın önemli bir mesafe aldığı görülmektedir. Ayrıca politikanın önünde duran mevzuat kaynaklı

engellerin kaldırılmasına yönelik yeni yasa tasarıları TBMM'ye sunulmuştur. Anlaşılan var olan hukuksal engeller de en kısa zamanda ortadan kaldırılacaktır.

E-devlet politikasının sağlıklı bir şekilde yürümesi için gerekli teknolojik altyapının kurulması çalışmaları çerçevesinde kamu kurumlarının bilgi teknolojileri alt yapısı ile elektronik hizmetlerin muhatabı olan vatandaş ve iş dünyasının bilgi teknolojileri sahipliği ve kullanım bilgisi oranının belirli bir seviyeye gelmesi gerekir. Kamu kurumlarının bilgisayar ve internet sahibi olmasına yönelik çalışmalar politika kapsamında sürdürülmektedir. Çalışma kapsamında; Başbakanlık, İçişleri Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Bakanlığı, Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü ve Adalet Bakanlığının Bilgi İşlem Birimlerinde yapılan gözlem ve görüşmelerde, kurumların en son model bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatıldığı görülmüştür. Bu birimlerde hemen hemen bütün memurların bilgisayarla çalıştığı söylenebilir. Aynı şekilde görüşme yapmak üzere gittiğimiz Ankara Sincan Adliyesi, Sincan Nüfus Müdürlüğü ve Sincan Vergi Dairesinin memurlarının da büyük oranda bilgisayar marifetiyle kamu hizmeti sundukları söylenebilir. Ancak buradaki bilgisayarların özelliği kurumdan kuruma değişmektedir. Adliye ve Nüfus Müdürlüğü'nün nispeten daha yeni bilgisayar kullandıkları görülmüştür. Ayrıca UYAP, VEDOP vb. bazı projeler kapsamında üst düzey memurlara taşınabilir bilgisayar dağıtılmıştır. Öğretmenlerin taşınabilir bilgisayar sahibi olması için kampanya başlatılmıştır. Nerdeyse bütün okullara en az bir bilgi teknolojileri sınıfı kurulmuştur.

E-devlet politikası ile birlikte özellikle kurumsal e-devlet politikalarının planlayıcısı ve yürütücüsü durumunda olan bilgi işlem birimlerinde (görüşme ve gözlem yapılanlar için) klasik devlet dairelerinde farklı bir mekan, memur tipi, çalışma alanı oluşmuştur. Çoğunlukla birer uzay üssü görünümüne kavuşan bu birimlere genellikle şifreli kapılardan, kart okuyucularla girebilmektedir. Bu birimlerde çalışan memurlar genellikle iyi düzeyde bilgisayar kullanabilen kişilerden seçilmektedir. Birlikte çalıştıkları bilgisayar vb. yazılım ve donanımlar da genellikle son teknoloji ürünüdür.

E-devlet hizmetlerinin muhataplarının bilgisayar sahibi yapılması için de bazı çalışmalar yürütülmüş, okullarda, halk eğitim merkezlerinde, kırsalalarda bilgisayar ve internet okuryazarlığı eğitimi verilmiştir. Yapılan çalışmalara karşın

Türkiye’deki hanelerin bilgisayar ve internet sahipliği henüz % 50’lerin altındadır. Bu da politika kapsamında bu konuda daha çok şey yapılması gerektiğine işaret etmektedir. Çünkü mevcut oranlar e-devlet politikasının şimdilik nüfusun % 50’sine hitap ettiğini gösteriyor.

Bilgisayar ve internet sahibi olanların, bunu kamu kuruluşları ile ilişkilerde ne kadar kullandıkları sorusu da önemlidir. Türkiye’de bu konuda yapılan son çalışmalarda hanelerin internet kullanım alışkanlıklarını gösteren veriler içinde vatandaşların neredeyse tamamının internet kullanım alışkanlığı içinde kamu kurumları ile ilişki kurmak neredeyse yoktur. Yani vatandaşların çoğu internetteki devlet ile ilgilenmemektedir. Bu durum e-devlet politikası için ivedilikle hal edilmesi gereken bir sorun niteliğindedir. E-devlet politikasının yeterli yaygınlık seviyesine ulaşabilmesi doğrudan vatandaşların ilgisine bağlıdır. Fakat bu ilgi yapılan bazı araştırmalarda görünmediği gibi bazılarında ise hala çok düşük düzeydedir.

İş dünyasının internet kullanım alışkanlığı içinde kamu kurumları ile kurulan ilişki ise daha iyi bir seviyededir. İş dünyasının kamu kurumları ile ilişkide önemli ölçüde interneti yani e-devlet’i kullandığı önceki sayfalarda yer verdiğimiz bazı araştırmaların verilerden anlaşılmaktadır. O halde hizmetin muhataplarına göre e-devlete ilgi de değişmektedir. Bu bakımdan iş dünyası e-devlet ile biraz daha ilgili iken, vatandaşların ilgisi nispeten daha azdır. Bunda politika yapıcılarının iş dünyasına yönelik e-hizmetlere daha fazla yönelmesi, onları geliştirmeye çalışmasının etkisi olabilir.

E-devlet politikasının yürütülmesi için gerekli mali kaynak için somut veriler olmasa da, 2000’lerin başından itibaren kamu bilgi işlem teknolojileri yatırımlarına ayrılan bütçenin gittikçe arttığı görülmüştür. Ayrıca Bilgi Toplumu Stratejisi ve e-devlet kapısının açılması için ciddi bir mali kaynak ayrıldığına önceki sayfalarda şahit olunmuştur.

Ülkemizde hem merkezi yönetim kuruluşlarında hem de yerinden yönetim kuruluşlarında görev yapan yöneticilerin yarısı kadarı e-devleti önemli bulmaktadır. Bazı kuruluşların araştırmasından çıkan bu sonuç e-devlet politikasının gelişimi için çok da iyi bir duruma işaret etmiyor. Herhangi bir kurumda yöneticilerin sadece yarısının e-devleti önemli bulması, bu konudaki çalışmaların aslında bir tehlike içinde olduğunu da gösteriyor. O da politikaya ilgisiz bir hükümetle birlikte e-devlet

alışmalarının kurum içinde kaderine terke edilmesi, yeterince ilgi gormemesi tehlikesidir. Oysa yöneticilerin yarısından çok daha fazlası e-devlet çalışmalarını önemsemiş olsaydı, kurumsal e-devlet çalışmaları da her hangi bir olumsuz yaklaşımda bile çok az etkilenirdi.

Türkiye vatandaşların ne kadarının elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden istifade ettiği, bunların ne kadarının istifade ettikleri bu hizmetlerden memnun oldukları ne yazık ki yeterince bilinmemektedir. Çünkü buna dair yeterli ölçüm yapılmamaktadır. Bu konuda yapılan bazı çalışmalardan ortaya çıkan sonuçları da ihtiyatla yaklaşılmayı gerektirmektedir. Çünkü söz konusu araştırmalarda elektronik hizmetlerden memnuniyet oranı yüzde yüzlere yakın çıkmaktadır. Aynı araştırmalarda elektronik hizmetlerin yaşamı kolaylaştırdığına dair inanç da benzer şekilde çok yüksek çıkmıştır.

Politikadan önce ve sonra kurulan ve her biri e-devletin bizzat kendisi olarak değerlendirilebilecek kamu kurumlarına ait internet sitelerinde genellikle benzer içeriklerin yer aldığı görülmüştür. Bu bakımdan aynı bakanlığın farklı birimlerinin internet siteleri mükerrer bilgi sunmaktadır. Aynı sitelerin aynı bilgi ve içerikle açılmış olması, bazılarının uzun süre güncellenmemesi kaynak israfından başka bir anlamam gelmediği gibi, bazı sitelerin açılması da adeta dostlar alışverişte görsün anlayışının bir eseri görünümündedir.

Fiziksel ortamda kamu binalarında sunulan kamu hizmetlerinin aynı hizmet süreçleri ile elektronik ortama aktarılması, e-devletten beklenen az bürokratik süreçli hizmet sunumu iddiasını baştan çürütmektedir. Oysa elektronik ortama aktarılan kamu hizmetlerinin gereksiz süreçlerden ve bürokratik basamaklardan arındırılması, muhatapların en kolay, en kısa sürede bunlara ulaşması gerekmektedir.

E-devlet politikasında koordinasyonsuzluk uzun süre devam eden önemli bir problem olmuştur. Bu sürede ne merkezi yönetimi oluşturan birimler kendi arasında ne de yerinden yönetim kuruluşları ile e-devlet uygulamaları konusunda bir koordinasyon ve bütünleşme sağlayabilmiştir. Aynı şekilde yerinden yönetim birimleri de kendi aralarında bu eşgüdümü gerçekleştirememiştir. Uygulamaların bu dönemi bireysel kurumsal projeler dönemi olarak adlandırılabilir. Politikanın ilerleme sürecinde bu koordinasyonsuzluğu açmaya yönelik bazı çalışmalar yapılmış, politikanın arz tarafından olan merkezi yönetim ve yerel yönetim birimleri arasında

bütünleşme sağlanmaya çalışılmıştır. Aynı şekilde politikanın devamı ve gelişimi sürecine sivil toplum kuruluşlarının katılımı, bu alanda ihdas edilen bazı kurullar vasıtasıyla sağlanmaya çalışılmıştır. Fakat kurulların yeterince toplanamaması bu katılımı sekteye uğratmaktadır. Kurumlar arası koordinasyon konusunda yapılan pek çok çalışmaya karşın hala bu konuda sorunlar olduğu kolaylıkla görülebilmektedir. Vatandaşların e-devlet politikasının geliştirilme sürecine katılımının ne durumda olduğu ise bilinmiyor.

Türkiye'nin e-devlet çalışmalarının dünyadaki yeri yapılan ölçümlerde 50-70. basamaklar arasında değişmektedir. Fakat her geçen yıl sıralamada yukarıya doğru çıkmaktadır.

Ulusal e-devlet politikası uygulanması bakımından iki döneme ayrılmaktadır. Bunlar bireysel uygulamalar dönemi ve ortak kamu hizmetleri sunum dönemidir. Politikanın gelişimi tarihsel olarak da iki döneme ayrılmaktadır. Birincisi AB'nin etkisi ile 2001'de başlayan yeni dönem ve diğeri de öncesini kapsayan dönemdir.

Politika yapıcılar, merkezi yönetim ve yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet uygulamaları bakımından merkezi yönetime daha çok odaklanmıştır.

Politikanın ortaya çıkmasında ABD'den esinlenmiş (Bill Clinton ve Al Gore'nin başlattıkları e-dönüşümün bir benzerinin Türkiye'de de yapılması gibi.) şekillenmesi ise E-Avrupa Girişimine uyum amacıyla başlatılan programla gerçekleşmiş ve devam etmiştir.

Yönetsel aktörleri bakımından yürütmenin siyasal kanadı ile kamu bürokrasisi eksenli bir politikadır. Bu bakımdan e-devlet politikasına siyasal liderlik bakımından destekleyici bir tutum olduğu söylenebilir. Ama kanımızca bu desteğin biraz daha yükselmesi, açıkça ve daha fazla ilan edilmesi gerekir.

E-devlet politikasının ulusal yönetimi politikanın gelişim seyri içerisinde değişiklik göstermiştir. Günümüzde bir bakanın başkanlık ettiği E-Dönüşüm İcra Kurulu Politikanın en üst yönetim merciidir. Bunun altında başka kurullar da bulunmaktadır. Söz konusu kurlarda kamu kurumları, bazı özel sektör kuruluşları ile sivil toplum kuruluşlarının üyeleri temsil edilmektedir. Bu bakımdan e-devlet politikasının üst yönetimi yönetişim modeli ile oluşmuştur.

E-devlet politikasının mevcut ulusal üst yönetimine bir bütün olarak bakıldığında, bu süreçte rol alan kişi ve kurumlar arasındaki ilişki ve hiyerarşinin fiziksel ortamdaki örgütlenme ile fazla ayrışan yönlerinin olmadığı görülmektedir. E-devlet ile birlikte bürokratik süreçlerde beklenen sadeleştirmenin politikanın yönetiminde de olması doğru bir anlatımla politikanın yönetiminde de e-devlet anlayışına uygun daha esnek bir örgütlenme anlayışı olmalıdır.

Ulusal politikanın birer parçasını oluşturan kamu kurumlarındaki e-devlet çalışmaları, merkezi yönetim birimlerinde genellikle bilgi işlem birimlerince yönetilmektedir. Çalışmamız kapsamında görüşme yaptığımız bazı bakanlıkların bilgi işlem birimlerinde görev yapan kamu çalışanları bu durumdan oldukça şikayet etmişlerdir. Şikayet gerekçesi ise bu çalışmalardaki bütün sorumluluğun bu birimlere yüklenmiş olmasıdır.

Ulusal e-devlet politikası belgelerinde 2005 yılından itibaren dikkate alınan ve geliştirilemeye çalışılan yerinden yönetim kuruluşlarının e-devlet çalışmaları da genellikle o kuruluşların en üst yöneticisi adına bilgi işlem birimleri tarafından üstlenilmiştir.

Politikanın üst yönetimini oluşturan birimlerin temsil seviyesi en üst derecede değildir. Bundan kasıt politikanın hiyerarşinin en üstünde yer alan bazı kişi ve makamlarca temsil edilmediğidir. Bilindiği gibi ülkemizde yürütmenin sorumlu kanadının başı başbakandır. Politikanın ulusal düzeydeki yönetimi ise bir devlet bakanlığı tarafından yönetilmektedir. Bu da bazı makamlar üzerinde yeterli tesiri göstermeyebilir. Halbuki geçmişte politikanın üst yönetiminin temsil düzeyi bazen oldukça yükselmiştir. Bu dönemlerde politikanın doğrudan yönetimi başbakan yardımcısı tarafından üstlenilmiştir. Bazı dönemlerde ise politikanın yönetimi müsteşarlık düzeyinde yürümüştür.

Politikanın ulusal düzeyde yönetiminde üst düzeyde sorumluluğu bulunan birimlerin (idarelerin) hiyerarşideki temsil düzeyinin de çok yüksek olduğu söylenemez. Günümüzde politikanın ulusal düzeyde yönetilmesinde görevi olan idari birim DPT bünyesinde kurulan Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığıdır. Doğrudan bir müsteşar yardımcısına bağlı olarak faaliyet gösteren bu birimin e-devlet politikası ile ilgili diğer birimlerle ilişkisi, onlar üzerindeki etkisi tartışmaya açıktır. E-devlet gibi ulusal ve genel bir politikanın idari anlamda bir daire başkanlığı temelinde

yönetilmeye çalışılması yeterli görünmemiş olmalı ki birimin temsil seviyesini yükseltmek için geçtiğimiz yıllarda bazı çalışmalar yapılmış ancak henüz bu konuda somut bir adım atılmamıştır.

E-devlet politikasına çalışmamızın başında kısaca kavramsal çerçevesini verdiğimiz kamu politikası yazını çerçevesinde değerlendirdiğimizde makro (bütün uluslu ilgilendiren) bir politika olduğunu, kurumcu bir bakış açısı ile hazırlanıp yürütüldüğünü görüyoruz. Politikanın doğuşu ve gelişimini sağlayan aktörler çoğunlukla yürütmenin siyasi kanadı ve bürokrasinin tepe yönetimi içinde yer almaktadır. Zaman içerisinde politikanın yönetimine sivil toplum kuruluşları da dâhil edilmiştir. Henüz sayısal sonuçları tam olarak ortaya çıkmamıştır.

Sonuç olarak, e-devlet politikasının elektronik ortama taşınma yönü tamamlanmış gibidir. Ancak elektronik ortam taşınan kamu hizmetlerinin buradan başlanıp bitirilme oranı yeterli değildir. Yani çok az kamu hizmetinin bütün süreçleri elektronik ortamda başlatılıp bitirilebilmektedir. E-devlet politikasının daha iyi olması için yetkililerin bütünü ile elektronik ortamda yapılıp tamamlanan hizmetlerin sayısını arttırması, kullanıcıların elektronik ortamdaki bu hizmetlere ilgi göstermesi için politikanın daha çok tanıtılması, güvenlikle ilgili endişelerin giderilmesi gerekmektedir.

Ayrıca bu çalışma kapsamında incelenen e-devlet politikasının yaklaşık 15 yılda aldığı mesafenin henüz yeterli olmadığı, gelişmiş ülkelerin gerisinde kaldığı görülmüştür. Fakat bu yol üzere devam etmesi halinde politikanın kısa vadede daha ileri bir aşamaya geleceği ve bu konuda ileri ülkelerle arayı kapatabileceği söylenebilir.

EKLER:**Ek 1: E-Devlet Politikası İle İlgili Belgeler**

BELGE / RAPOR / TOPLANTI VE YASAL-HUKUKSAL METİNLER	TARİH
Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu	1991-1993
Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA)	1997- 1999
Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemleri Merkezi (Tarih Ve İşlevleri)	1998
Ulusal Bilgi Teknolojileri Merkezi	1998
e-Ticaret Koordinasyon Kurulu	1998-2002
Kamu-Net Üst Kurulu ve Teknik Kurulu	1998-2002
8. Beş Yıllık Kalkınma Programı	Haziran 2000
e-Avrupa Eylem Planı	2000
AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Ulusal Program	2001
e- Türkiye Bilişim Şurası	Eylül 2001
e-Türkiye Girişimi	2001-2003
e-Türkiye Girişimi Ara Rapor	Mayıs 2002
e-Türkiye Girişimi Eylem Planı	Ağustos 2002
58. Hükümet programı	23Kasım 2002
58. Hükümet Acil Eylem Planı	3 Ocak 2003
e-Dönüşüm Türkiye Projesi	Şubat 2003
e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu	Şubat 2003
59. Hükümet Programı	18 Mart 2003
AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Ulusal program	Haziran 2003
e-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP)	Aralık 2003
E-Dönüşüm Türkiye 2005 Yılı Eylem Planı	2005
Bilgi Toplumu Stratejisi	2006-2010
60. Hükümet Programı	5. 7 2007
Dönüşüm Liderleri Kurulu	2007
e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun üye sayısı arttırılarak yapısı güçlendirilmiştir.	2007
e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu	2007
9. Beş Yıllık Kalkınma Planı	2007-2013
Türkiye'nin AB Müktesebatına Uyum programı	2007-2013
60. Hükümet Programı Eylem Planı	10 Ocak 2008
Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) Eylem Planı Değerlendirme Raporu 1	Mayıs 2008
Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) Eylem Planı Değerlendirme Raporu 2	Ekim 2008
Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programının Uygulanması, Koordinasyonu ve İzlenmesi	Kasım 2008
Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) Eylem Planı Değerlendirme Raporu 3	Mart 2009
Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) Eylem Planı Değerlendirme Raporu 4	Ekim 2009
Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) Eylem Planı Değerlendirme Raporu 5	Mart 2010

Ek 2: E-DEVLET POLİTİKASI KAPSAMINDA MEVZUATTA YAPILAN DÜZENLEMELER

YAPILAN YASAL HUKUKSAL DÜZENLEMENİN ADI	TARİHİ	SAYISI
e-Ticaret Koordinasyon Kurulu (Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararı)	25.6.1997	
Kamu-NET Hakkında Başbakanlık Genelgesi	13.3.1998	1998/13
<i>Fikir ve Sanat Eserleri Kanununda Değişiklikler:</i>	3.3.2001	4630
<i>Teknoloji Geliştirme Bölgeleri</i>	26.6.2001	4691
e-Türkiye Girişimi Hakkında Başbakanlık Genelgesi:	19.6.2002	2002/20
Kamu Kurumları Tarafından Kullanılan Farklı Numaraların Tek Bir Kimlik Numarası Altında Birleştirilmesine Dair Başbakanlık Genelgesi	19.6.2002	2002/22
OECD Bilgi Sistemleri ve Ağları İçin Güvenlik Kültürü Rehberinin Kabulü hakkında Başbakanlık Genelgesi:	17.2.2003	2003/10
e-Dönüşüm Türkiye Projesi Hakkında Başbakanlık Genelgesi: “	27.2.2003	2003/12
e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı hakkında Başbakanlık Genelgesi:	3.12.2003	2003/48
<i>Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklikler:</i>	6.3.2003	4822
<i>Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik:</i>	13.6.2003	
Vergi Usul Kanununda Değişiklikler:	7.8.2003	4962
Bilgi Edinme Hakkı Kanunu:	9.10.2003	4982
<i>KDV, Damga Vergisi, Gider Vergisi ve Teknoloji Geliştirme Bölgeleri hakkında Kanunlarda Değişiklikler:</i>	2.1.2004	5035
Elektronik İmza Kanunu:	15.1.2004	5070
Sosyal Güvenlik Kanununda Değişiklik:	28.1.2004	5073
<i>Fikir ve Sanat Eserleri Kanununda İkinci Değişiklik.</i>	12.3.2004	5101
Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanması Hakkında Yönetmelik:	19.4.2004	2004/7189
Büyükşehir Belediyesi Kanunu:	10.7.2004	5216
Gelir Vergisi Kanununda Değişiklikler:	31.7.2004	5228
Kamu Sertifikasyon Merkezi Oluşturulması Hakkında Başbakanlık Genelgesi:	6.9.2004	2004/21
<i>Türk Ceza Kanunu:</i>	12.10.2004	5237
Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik:	18.10.2004	2004/8125
5272 Sayılı Belediye Kanunu:	7.12.2004	5272
Elektronik İmza Kanununun Uygulanması Hakkında Yönetmelik:	6.1.2005	25692
e-Devlet Kapısının (Portal) Kurulmasına İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı:	25.1.2005	2005/8409

<i>KOBİ-NET'in Kurulması Hakkında Başbakanlık Genelgesi</i>	3.2.2005	2005/2
e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı	24.3.2005	2005/5
Evrensel Hizmet Kanunu:	25.6.2005	5369
Belediye Kanunu:	3.7.2005	5393
Pan-Avrupa e-Devlet Hizmetlerinin İdareler, İş Dünyası ve Vatandaşlara Birlikte İşler Sunumu Konusundaki Topluluk Programına (IDABC) Türkiye'nin Katılımı Hakkında Avrupa Topluluğu ve Türkiye Cumhuriyeti Arasında Yapılan Mutabakat Zaptının Onaylanması Hakkında Karar	11.3.2007	26459
e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesini Başbakanlık Adına Ulaştırma Bakanlığına Devreden Bakanlar Kurulu Kararı.	20.4.2006	2006/10316
e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi Ve Yönetilmesine İlişkin Kararda Değişiklik Yapılması Hakkındaki Bakanlar Kurulu Kararı	26.5.2006	2006/10423
Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)" ve "Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)" Dair Yüksek Planlama Kurulu Kararı	11.7.2006	2006/38
<i>İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun</i>	4.5.2007	5651
Elektronik Belge Standartları İle İlgili Başbakanlık Genelgesi	16.7.2008	2008/16
Lisanslı Yazılım Kullanılması ile İlgili Başbakanlık Genelgesi	16.7.2006	2008/17
Vatandaşlık Kartı Projesine İlişkin Başbakanlık Genelgesi	4.7.2007 (RG)	2007/16
Adres Kayıt Sisteminin Uygulanmasına İlişkin Başbakanlık Genelgesi	21.5.2008 (RG)	2008/8
<i>Elektronik Haberleşme Kanunu</i>	5.11.2008	5809
Kamu İhale Kanunu ile Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun	20.11.2008	5812
<i>Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun</i>	18.2.2009	5838
Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esaslarına ilişkin Başbakanlık Genelgesi (ekinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi)	28.2.2009	2009/4
Bütçe Kanunlarında Yer Alan Bazı Hükümlerin İlgili Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelere Eklenmesi İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelere Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun	25.6.2009	5917
Karayolları Trafik Yönetmeliğinde Değişiklik	1.5.2010	27568

Yapılmasına Dair Yönetmelik		
Sosyal Sigorta İşlemleri Yönetmeliği	12.5.2010	27579
Kişisel verilerin Korunması Hakkında Anayasal Değişiklik	12.9.2010	

Tablolar OECD E-Devlet Türkiye Çalışmaları 2007 ve DPT Bilgi Toplumu İnternet Sitesindeki Bilgilerden yararlanarak oluşturulmuştur.

Ek 3: Tez Kapsamında Görüşme Yapılan Kurum ve Kişiler

Bu çalışma için gerekli olan fakat basılı ve görsel yayınlardan elde edilemeyen bir takım bilgilere, sayısal verilere ulaşmak amacıyla e-devlet politikasının ulusal düzeyde yürütülmesinde görev alan bazı kişi ve kurumlar ile e-devletin kurumsal düzeydeki yönetiminden sorumlu olan bazı bakanlıkların bilgi işlem birimlerinden görevli çalışanlarla görüşmeler yapılmıştır. Aynı amaçla uygulamaların gerçekleştiği birimler yani vatandaşlara en yakın olan birimlerdeki çalışanlarla da bazı görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler iki farklı tarihte ve iki tur şeklinde yapılmıştır.

Birinci tur görüşmeler Şubat - Mart 2010 arasında yapılmıştır. Bu çerçevede görüşme yapılan kurum ve kişiler şöyledir:

Başbakanlık e-devlet danışma grubunun bazı üyeleri,

Başbakanlık Bilgi İşlem Dairesinde başbakanlığın web sitesini hazırlayan bir teknik uzman,

Başbakanlık İdareyi Geliştirme başkanlığındaki bazı uzmanlar,

DPT Bilgi Toplumu Dairesi başkanlığından iki uzman,

Adalet Bakanlığı UYAP projesi ile ilgili olarak Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkan Yardımcısı, UYAP yurtdışı temsilcisi bir hâkim, donanım ve satın alma müdürü ve uzaktan eğitim yetkilisi,

İçişleri Bakanlığında E-Bakanlık Projesi kapsamında bilgi teknolojileri şube müdürü, MERNİS projesi kapsamında Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü bilgi teknolojileri şube müdürü,

Sağlık Bakanlığı Bilgi Teknolojileri Koordinatörü

Ve Maliye Bakanlığı SAY 2000 projesi kapsamında Muhasebat Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesinde görevli bir uzmanla görüşülmüştür.

İkinci tur görüşmeler Mart 2010 ortasından Nisan 2010'un ilk haftası arasında yapılmıştır. İkinci tur görüşmelerin hepsi Sincan'daki kamu kurumlarında yapılmıştır. Bu çerçevede Sincan Adliyesinde Başsavcı Vekili, Savcılık Yazı İşleri Müdürlüklerinden Birinin Müdürü ve üç zabıt Katibi, ayrıca Mahkeme Yazı İşleri Müdürlüklerinden Birinin Müdürü ve aynı odada bulunan yaklaşık 10 zabıt katibi ve Komisyon Başkanı olduğunu belirten bir kişi ile görüşülmüştür. Bunun yanı sıra adliyenin idari işler müdürü ve memurları ile görüşülmüştür. UYAP kapsamında kullanıcıların fikirlerini de öğrenmek amacıyla sadece fikir vermesi bakımından 5 avukat ile görüşülmüş ve UYAP hakkındaki düşünceleri öğrenilmeye çalışılmıştır.

VEDOP projesi kapsamında Sincan Vergi Dairesi Bilgi İşlem Birimi, Sürekli Vergiler Birimi, Süreksiz Vergiler Birimi ve Yeğenbey Vergi Dairesi Sincan Şubesi ile birden fazla görüşme yapılmıştır. Ayrıca yine fikir vermesi bakımından vergi dairelerinden en çok hizmet alan kesim olan Mali Müşavir ve Muhasebecilerden 5 kişi ile uygulamalara dair görüşleri, uygulamaların kendilerine sağladığı yararlar üzerine görüşme yapılmıştır. Buradan edinilen verilerin sadece ilgili kesimin görüşlerine yönelik genel bir fikir vermesi bakımından önemli olduğunu belirtmekte fayda bulunmaktadır.

MERNİS kapsamında Sincan Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü memurları ve Müdürü ile görüşülmüştür. Aynı zamanda hizmet almaya gelen bazı vatandaşlarla aldıkları hizmetin ne kadar sürdüğü üzerine soru cevap şeklinde kısa görüşmeler yapılmıştır.

KAYNAKÇA

Kitaplar:

- Anderson, James, *Public Policy Making: An Introduction*, Second Edition, Houghton Mifflin Company, Winston, 1984.
- Bahtiyar, Ziya, *Virüsler ve Güvenlik*, Pusula Yayınları, İstanbul, 2003.
- Banger, Gürol, *Ulusal Bilgi Sistemi (Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması I)*, Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı Yayını (E-Kitap), Ankara, 2000.
- Çevik, Hasan Hüseyin, *Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları*, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2007.
- DPT, *Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010*, DPT, Ankara, 2010.
- DPT, *Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2011 Yıllı Programı*, DPT Yayını Ankara, 2010.
- DPT, *Orta Vadeli Program 2011-2013*, DPT, Ankara, 2010.
- DPT, *Orta Vadeli Program 2010-2012*, DPT, Ankara, 2009.
- DPT, *Avrupa Komisyonu Türkiye’de E-Devlet Raporu*, DPT, Ankara, 2009.
- DPT, *Kamu Bilgi İletişim Teknolojisi Projeleri Hazırlama Kılavuzu*, DPT Yayını, Ankara, 2009.
- DPT, *Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi Nihai Dokümanları: Cenevre 2003, Tunus 2005*, DPT Bilgi Toplum Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 2008.
- DPT, *Orta Vadeli Program 2009-2011*, DPT, Ankara, 2008.
- DPT, *Orta Vadeli Program 2008-2010*, DPT, Ankara, 2007.
- DPT, *OECD E-Devlet Çalışmaları Türkiye 2007*, DPT, Ankara, 2007.
- DPT, *Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010*, DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Ankara, 2006.
- DPT, *Orta Vadeli Program 2007-2009*, DPT, Ankara, 2006.
- DPT, *Orta Vadeli Program 2006-2008*, DPT, Ankara, 2005.
- DPT, *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışılabilirlik Esasları Rehberi*, DPT Yayını, Ankara, 2005.
- DPT, *e-Devlet’e Geçiş Sürecinde Kamu-Net Çalışmaları*, DPT Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Dokümanı, Ankara, Kasım 2002.
- DPT, *2006 Yılı Programı*, DPT, Ankara, 1995.

- DPT, *Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005*, DPT, Ankara, 2000.
- DPT, *Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1985-1990)*, DPT, Ankara, 1984.
- DPT, *Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı*, DPT, Ankara, 1996.
- Ellul, Jacques, *Teknoloji Toplumu*, (Çeviren: Musa Ceylan), Bakış Yayınları, İstanbul, 2003.
- Erdal, Murat, *Elektronik Devlet- E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2004.
- Ergun, Turgay, *Kamu Yönetimi*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara, 2004.
- Foucault, Michael, *Hapishanenin Doğuşu*, (Çev: Mehmet Ali Kılıçbay), İmge Kitabevi, Ankara, 2006.
- Freeman, Chris ve Luc Soete, *Yenilik İktisadı*, (Çev: Ergun Türkcan), TÜBİTAK Yayınları, Ankara, 2003.
- Gözübüyük, *Yönetim Hukuku*, Turhan Kitabevi, Ankara, 1996.
- Hill, Michael, *The Policy Process In The Modern State*, Third Edition, Prentice Hall, London, 1997.
- Orwell, George, *Bin Dokuz Yüz Seksen Dört*, (Çev. Nuran Akgören), Can Yayınları, İstanbul, 2001.
- Parsons, Wayne, *Public Policy*, Aldershot (UK), Edward Eldgar Publishing Limited, 1995.
- Kuran, M. Hüseyin, *Devlet Babadan E-Devlete, Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi*, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005.
- Özdilek, Ali Osman, *Bilişim Suçları ve Hukuku*, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2006.
- Öztekin, Ali, *Siyaset Bilimine Giriş*, Yeni Malatya Ofset, Malatya, 1993.
- TASAM, *E- Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*, TASAM Yayınları, İstanbul, 2006.
- TC. Başbakanlık, *Kamu-Net'98 Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı Bildiriler Kitabı*, Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı Yayını, Ankara, 1998.
- Türkcan, Ergun, *Dünya'da ve Türkiye'de Bilim Teknoloji ve Politika*, Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2009.

Türkiye Bilişim Vakfı, *Türkiye’de Bilgi Ekonomisine ve Bilgi Toplumuna Geçiş İçin Strateji ve Politikalar*, 2004 İzmir İktisat Kongresi, 22. Çalışma Grubu Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş Raporu, 2004.

United Nations, *E-Government Survey 2008 From E-Government To Connected Governance*, United Nations, New York, 2008.

Üçcan, Fikret Nesip, *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007.

Üçcan, Özgür, *E-Devlet, E- Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003.

Makaleler:

Abanomy, Abdulmohsen ve Diğerleri, “E-Government Web Site Accesibility: In - Depth Evaluation of Saudi Arabia and Omman”, *Electronic Journal of E-Government*, Cilt 3, Sayı 3, 2005, (pp. 99-106.)

Akgül Mustafa, “Banger’e Cevap”, <http://kamunet-inet.tr.org.tr>, (Erişim Tarihi: 5.8.2010).

Akgural, Ali, “Dünyada E-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye”, *Elektronik Devlet Paneli* (İçinde), Ed. Murat Erdal, İ.Ü. Yayını, İstanbul, 2003, (ss. 131-148).

Akın, Bahadır, “2000 Yılına Doğru Bilgi Toplumu Üzerine Genel Bir Değerlendirme ve Bilgi Ekonomisinin Özellikleri”, www.bilgitoplumu.blogspot.com, (18.7.2010).

Aktan, Coşkun C., “e-Devlet”, <http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/neden-edevlet.htm>, (Erişim Tarihi: 20.7.2007).

Aktan, Coşkun Can ve Mehtap Tunç, “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, www.canaktan.org, (Erişim Tarihi: 5.9.2010).

Aktaş, Ziya, Bilgi Toplumu ve Türkiye”, www.atilimlibrary.edu.tr, (Erişim Tarihi:15.8.2010).

Aktaş, Ziya, “Bilgi Toplumu ve Türkiye Paneli”, <http://www.phil.metu.edu.tr/ahmet-inam/bilgi-toplumu.htm>, (Erişim Tarihi: 10.11.2010).

Arslan, Aykut, “Turkhıs Local e-Governments: Longitudinal Study”, *Electronic Journal of e-Government*, Volume 5, Issue 2, 2007, (ss.95-106).

- Balcı, Asım, “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmeti Sunumuna Etkileri”, www.canaktan.org.tr, (Erişim Tarihi: 20.7.2007).
- Banger, Gürol, “Ulusal Bilgi Sisteminin Esasları”, www.gbanger.com, (Erişim Tarihi: 12.8.2010).
- Bensghir, Türksel K., “E-Devlet Kuramsal ve Kavramsal Çerçeve”, *E-Devlet Semineri Kitabı*, (Hazırlayan: Nevzat Fırat Kunduracı), TC Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara, 2008, (ss. 53-71).
- Bilişim Dergisi, “Bilgisayar Aşkımız 60 Yaşında”, *Bilişim Dergisi*, Nisan 2006, (ss. 20-23).
- Çevik, Hasan Hüseyin, “Kamu Politikası Temel Kavramlar ve Süreçte Rol Oynayan Aktörler”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar* (içinde), Ed. Asım Balcı vd., Seçkin Kitabevi, Ankara, 2008, (ss. 181-202).
- Çağlayan, Yusuf, “E-Devlet İçin Arayışlar Sürüyor”, BT Haber, Sayı 755. www.bthaber.com.tr, (Erişim Tarihi: 30.01.2010).
- Çayhan, Esra, “Avrupa Birliği’nde E-Devlet”, www.bilgitoplumu.org, (Erişim Tarihi: 12.6.2008).
- Çoruh, Mustafa, “Türkiye’de E-Belediye Araştırma Sonuçları”, İnet, XIV. Türkiye’de İnternet Konferansı, İstanbul Bilgi Üniversitesi, 12-13 Aralık 2009. www.inet-tr.org, (Erişim Tarihi: 15. 3. 2010).
- Demirci, Süleyman ve Hasan Hüseyin Çevik, “Kamu Politikası Analizi ve Karar Verme”, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar* (içinde), Ed. Asım Balcı, Seçkin Yayınları, Ankara, 2008, (ss. 203-221).
- Evren, Aslı, “Kamu-Net’te Kavga”, <http://kamunet-inet.tr.org.tr>, (Erişim Tarihi: 5.8.2010).
- Göker, Aykut, “Türkiye’de 1960’lar ve Sonrasındaki Bilim ve Teknoloji Politikası Tasarımları Niçin (Tam) Uygula(ya)madık” ODTÜ Öğretim Elemanları Derneği “Ulusal Bilim Paneli” Ankara: ODTÜ, Haziran 2002, www.turkforum.net, (Erişim Tarihi: 25.7.2010).

- Güler, Birgül Ayman, “Yerel Yönetimler ve İnternet”, İnet-Türkiye’de İnternet Konferansları VII, İstanbul: 1-3 Kasım 2001, www.inet.tr, (Erişim Tarihi: 4.5.2008).
- Güvenç, Bozkurt, “Bilgi Toplumu ve Türkiye Paneli” <http://www.phil.metu.edu.tr/ahmet-inam/bilgi-toplumu.htm>, (Erişim Tarihi: 5.9.2010).
- Karadağ, Levent, “Türkiye’de Bilişimin Tarihi ve Türkiye Bilişim Derneği”, www.teknoloji.com, (Erişim Tarihi: 15.11.2008).
- Küçükçınar, Altan ve Diğerleri, “Sayısal Uçurum: Dünya ve Türkiye’de Durum”, www.bilgitoplumu.org, (Erişim Tarihi:10.08.2006).
- Mullen, Hilaary, “Ethical Problems For E-Government: An Evaluative Framework”, *Electronic Journal of e-Government*, Volume 2, Issue 3, 2004, (pp. 187-196).
- Mutioğlu, Halil, “Küreselleşme ve e (TİK) Devlet”, www.bilgiyönetimi.org, (Erişim Tarihi:13.09.2006).
- Narlan, Abdullah, “Belediyelerin Resmi İnternet Sitesi Sahipliği İle Siyasi Partiler ve Nüfus Arasındaki İlişki”, *C.Ü. İİBF Dergisi*, Cilt 9, Sayı 2, 2008, (ss. 63-77).
- Narlan, Abdullah, “Türkiye’de Belediyelerin Resmi İnternet Sitesi Sahipliği ve Gelişmişlik Arasındaki İlişki”, *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 9, Sayı 2, 2007, (ss. 105-120).
- Parajuli, Jitendra, “A Contend Analysis Of Selected Government Web Sites: a Case Study of Nepal”, *Electronic Journal Of Government*, Cilt 5, Sayı 1, 2007, (pp. 87-94).
- Saruhan, Ş. Can, “Kamuda E-Hizmet Anlayışı ve Kamudan Bir Örnek: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü”, *Elektronik Devlet Paneli*, (İçinde) Ed. Murat Erdal, İ.Ü. Yayını, İstanbul, 2003, (ss.33-51).
- Soysal, Ataç, “Yönetimde Bilgisayar ve Günümüz Endüstriyel İşletmelerinde Bilgisayarın Yeri”, *Bilgisayar Destekli Yönetim Sistemleri-1988 Yılı Seminerleri 1*, (İçinde), Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Yayını -127, İstanbul, 1989, (ss. 5-17).
- Tekin, Mehmet ve Ercan Çiçek, “Bilgi Çağında Bilgi Toplumu ve Ekonomisi”, www.bilgitoplumu.blogspot.com, (Erişim Tarihi: 18.7.2010).

The Economist, “The Electronic Bureaucrat: A Special Repport On Technology and Government”, *The Economist*, 16 Şubat 2008, (pp. 3-16).

Turner, Michael A., “Learnning By Doing: The Emerging Fundamentals For e-Government Succes”, *The Second International Conferance on e Government and e Governance*, (Editor: Asım Balcı, Coşkun Can Aktan and Özkan Dalbay), Antalya, 11-12 March 2010, (pp. 15-28).

Uysal, Levent, “Devletin Çıkış Yolları”, *www.bilgiyönetimi.org*, (Erişim Tarihi: 10.03.2008).

Yanık, Levent, “Değişimin Rotası E-Türkiye”, *www.teknoturk.com*, (Erişim Tarihi: 20.07.2008).

Yıldız, Mete, “Elektronik E-devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, *www.bilgiyönetimi.org*, (Erişim Tarihi: 27.8.2007).

Yıldız, Mete, “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, *www.bilgiyonetimi.org*, (Erişim Tarihi: 02.06.2006).

Raporlar:

Ayvalı, Ahmet ve Diğerleri, *e-Türkiye Girişimi 1. Ara Rapor*, TC Başbakanlık, Ankara, Mayıs 2002.

Ayvalı, Ahmet ve Diğerleri, *e-Türkiye Girişimi Eylem Planı (Taslak)*, TC. Başbakanlık, Ankara, Ağustos 2002.

Civelek, Dilek Yüksel ve Hamide Karahan Turan, *Kurumlararası e-Yazışma Çalışma Raporu*, DPT, Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara, Eylül 2010.

DPT, *Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı Değerlendirme Raporu-5*, DPT Yayını, Ankara, 2010.

DPT, *E-Dönüşüm Projesi 2005 Eylem Planı Sonuç Raporu*, DPT, Ankara, Mayıs 2006.

DPT, *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı Bilgisayar Sahipliğinin Yaygınlaştırılması Eylemi Raporu*, DPT, Ankara, Mart 2006.

DPT, *e-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) Sonuç Raporu*, DPT Yayını, Ankara, Mayıs 2005.

DPT, *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004*, DPT, Ankara, Eylül 2004.

DPT, *Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004)*, DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Ankara, 2003.

Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, *2009 Yılı Mahalli İdareler Genel Faaliyet Raporu*, MİGM, Ankara, 2010.

Sayıştay Başkanlığı, *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Çalışmalar*, Sayıştay Başkanlığı, Performans Denetimi Raporu, Ankara, Haziran 2006.

Ulaştırma Bakanlığı, *Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı (TUENA) Sonuç Raporu*, Ankara, 1999.

Mevzuat:

Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, *2004 Türkiye Bilişim Şurası Konu Başbakanlık Genelgesi*, Tarih: 6 Ocak 2004, Sayı: 2004/1.

Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, *Kamu Net Üst Kurulu Kurulması Hakkında 1998/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi*, Sayı: B.02.0.PPG.012-320-04993, Tarih: 19/03/1998.

Başbakanlık, *E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı*, 7.8.2009.

Başbakanlık, Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, *“E-Dönüşüm Türkiye Projesi, 2003/12 Başbakanlık Genelgesi”*, Sayı: B.02.0.PPG.0.12-320-3416, Tarih: 27 Şubat 2003.

DPT, *“E-Devlet Mevzuat”*, www.bilgitoplumu.gov.tr/mevzuat/kanuntasarilari, (Erişim Tarihi: 15.01.2010).

Resmi Gazete, *“2007/7 Sayılı e-Dönüşüm Projesi Kurumsal Yapılanması Hakkında Başbakanlık Genelgesi”*, *Resmi Gazete*, Tarih: 3.4.2007, Sayı: 26482.

Resmi Gazete, *60. Hükümet Programı*, Tarih: 7.9.2010, Sayı: 26636.

Resmi Gazete, *9. Kalkınma Planının (2007-2013) Onaylandığına İlişkin Karar*, TBMM Karar No:877, Karar Tarihi:28.6.2006, Sayı (Mükerrer) No: 26215, Tarih: 01.07.2006.

Resmi Gazete, *Türk Ceza Kanunu*, Tarih: 12.10.2004, Sayı: 25611.

T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, *Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Toplantısında Alınan Kararlar*, Sayı : H.O2.O.PPG.O.12-383-5944 Tarih: 13.05.1993. (1993/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi).

T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, *Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Toplantısında Alınan Kararlar*, Sayı: H.O2.O.PPG.O.12-383-5944 Tarih: 13.05.1993. (1993/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi).

Diğer Kaynaklar:

ABGS, “Türkiye Avrupa Birliği İlişkilerinin Tarihçesi”, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

ABGS, Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2008 Ulusal Programı, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

ABGS, AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2007-2013 Ulusal Programı, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

ABGS, AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2003 Ulusal Programı, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

ABGS, AB Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye 2001 Ulusal Programı, www.abgs.gov.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).

Akgül, Mustafa, “Kamu ve İnternet”, BT Haber, Aralık 1996.

Arda, Akın, “Sağlık Bakanlığının Sitesi Üzerinden Büyük Vurgun”, *Hürriyet Gazetesi*, 01.06. 2007.

Başbakanlık Basın Yayın Genel Müdürlüğü, Hükümetler/Hükümet Programları, www.byegm.gov.tr, (Erişim Tarihi: 12.8.2010).

Bilenler Bilmeyenlere Bilgisayar Öğretiyor Projesi, www.bilgitoplumu.net, (Erişim Tarihi: 20.8.2010).

Bilgisayar Bilmeyen Kalmayacak, Hedef Bir Milyon Genç, www.bilgitoplumu.net, (Erişim Tarihi: 20.8.2010).

Brown University, “Seventh Global E-Government Study 2007”, www.brown.edu, (Erişim Tarihi: 13.11.2007).

Commission of The European Communities, *i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating e-Government in Europa For The Benefit of All*, Brussels, 2006.

Dawes, Sharon S. ve Diğerleri, *Some Assembly Required: Designing the Digital Government of the 21st Century*, Center for Technology in Government University at Albany, SUNY, 1999.

- Demirkan, Süleyman, “Bürokrasiye Vatandaş Müşteridir Modeli”, www.hurriyetarsiv.com, (Erişim Tarihi: 10.2.2009).
- DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, “e-Yazışma Çalışmaları Başladı” www.bilgitoplumu.gov.tr, (Erişim Tarihi: 10.9.2010).
- DPT, “E-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu”, www.bilgitoplumu.gov.tr, (Erişim Tarihi: 7.3.2009).
- DTM, “E-Ticaret Koordinasyonunun Tarihçesi”, www.e-ticaret.gov.tr, (Erişim Tarihi: 25.2.2009).
- Gazeteport, “Müşteri Sayısı 100 Milyona Ulaştı”, www.gazeteport.com, Erişim Tarihi: 15.11.2010).
- Güler, Birgül Ayman, *Kamu Politikası Dersi Tanıtımlığı*, Ankara, 2008.
- European Commission, *eEuropa 2005: An Information Society For All*, Brussels, 2005.
- European Commission, *e-Europa 2002: An Information Society For All (Action Plan)*, European Commission, Brussels, 2000.
- Irma Graafland-Essers and Emile Ettedgui, *Benchmarking e-Government in Europe And The US*, RAND EUROPA, 2003.
- Milliyet Gazetesi, “Erdoğan’ın Fatih Projesi Başlıyor”, www.milliyet.com.tr, (Erişim Tarihi: 20.11.2010).
- Milliyet Gazetesi, “Siber Savaşlar Dünyayı Tehdit Ediyor”, www.milliyet.com.tr , (Erişim Tarihi: 12.10.2009).
- Milliyet Gazetesi, “Emekli Şifresiyle Bile Sorgulama Yapılmış” www.milliyet.com.tr , (Erişim Tarihi: 18.5.2007).
- Nic, “Kamu Web Siteleri Alan Adı İstatistikleri”, www.nic.tr, (Erişim Tarihi: 20.12.2009).
- NTVMSNBC, “Çin Savunma Bakanlığına Siber Saldırı”, www.ntvmsnbc.com, (Erişim Tarihi: 20.11.2009).
- NTVMSNBC, “E-Devlet Kapı Duvar,” www.ntvmsnbc.com, (Erişim Tarihi: 19.12.2008).
- NTVMSNBC, “E-Devlet Kapısı Açıldı; Giriş Şifreyle”, www.ntvmsnbc.com, (Erişim tarihi:19.12.2008).

- New South Wales Audit Office, *Guide To Better Practice: e-Ready, e-Steady, e-Government: Readiness Assessment Guide For Government Agencies*, The Audit Office Of New South Wales, 2001.
- ODTÜ BİM, “Dünya’da İnternet Tarihi”, www.internetarsivi.metu.edu.tr, (Erişim Tarihi: 10.8.2010).
- Pacific Council on International Policy, *Roadmap For E-Government In The Developing World, PCIP*, Los Angeles, 2001.
- Radikal Gazetesi, “TTNET İl İl Harita Çıkardı 2.6 Milyon Evi Bilgisayar ve İnternet İle Tanıştıracak”, www.radikal.com.tr, (Erişim Tarihi: 30.8.2010).
- TBB, “Türkiye’de İnternet Bankacılığı Kullanan Müşteri Sayısı”, www.socialmediatr.com, (Erişim Tarihi: 10.8.2010).
- TBD, TBD’nin E-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı Hakkındaki Görüşleri”, www.tbd.org, (Erişim Tarihi: 15.10.2009).
- TC 58. Hükümet Acil Eylem Planı, 3 Ocak 2003, <http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/aep.pdf>, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).
- TC. 60. Hükümet Programı Eylem Planı, 10 Ocak 2008.
- The Economist İnteligen Unit, “E-Readiness Rankings 2009 The Usage Imperative: A Report From The Economist Inteligen Unit”, www.eiu.com, (Erişim Tarihi: 07.01.2010).
- TÜBİTAK, *BTYK’nın 21. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler*, TÜBİTAK, Ankara, 22 Haziran 2010.
- TÜBİTAK, *BTYK’nın 20. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Ek Kararlar*, TÜBİTAK, Ankara, 15 Aralık 2009.
- TÜBİTAK, *BTYK’nın 19. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar*, TÜBİTAK, Ankara, 17 Haziran 2009.
- TÜBİTAK, *BTYK’nın 13. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar*, TÜBİTAK, Ankara, 8 Mart 2006.
- TÜBİTAK, *BTYK’nın 12. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar*, TÜBİTAK, Ankara, 8 Eylül 2005.
- TÜBİTAK, *BTYK’nın 11. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Kararlar*, TÜBİTAK, Ankara, 10 Mart 2005.

- TÜBİTAK, *BTYK'nın 10. Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar*, TÜBİTAK, Ankara, 8 Eylül 2004.
- TÜBİTAK, *BTYK 9. Toplantısı: Toplantı Hazırlık Notları*, TÜBİTAK, Ankara, 6 Şubat 2003.
- TÜBİTAK, *Bilgi Toplumu Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme (Dünya ve Türkiye)*, TÜBİTAK, Ankara, Eylül 2002.
- TÜBİTAK, *Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu Yedinci Toplantısı: Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Kararlar*, TÜBİTAK, Ankara, 2001.
- TÜBİTAK-BİLTEN, *Bilgi Teknolojileri Kullanım ve Yaygınlık Araştırması 2000*, TÜBİTAK-BİLTEN, Ankara, 2001.
- TÜBİTAK, *Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 20 Aralık 1999 Tarihli Toplantı Gelişmelere İlişkin Değerlendirmeler ve Alınan Kararlar*, Ankara, 1999.
- TÜBİTAK, *2 Haziran 1998 Sayılı BTYK Toplantısı, Değerlendirmeler ve Alınan Ek Kararlar*, Ankara, 1998.
- TÜBİTAK, *Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003: BTYK'nın 25 Ağustos 1997 Tarihli Kararları*, TÜBİTAK, Ankara, 1997.
- TÜİK, “2010 Yılı Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları”, *TÜİK Haber Bülteni*, Sayı 148, 18 Ağustos 2010.
- TÜİK, “Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2009”, *TÜİK Haber Bülteni*, Sayı: 195, 24 Kasım 2010.
- TÜİK, *Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2009*, TÜİK, Ankara, 2009.
- Türkiye Bilişim Şurası, www.bilisimsurasi.org.tr, (Erişim Tarihi: 15.7.2010).
- Türkiye II. Bilişim Şurası Sonuç Bildirisi, www.genbilim.com.tr, (Erişim Tarihi: 15.8.2010).
- TÜRK SAT, “E-Devlet Kapısı”, <http://edevlet.turksat.com.tr>, (Erişim Tarihi: 20.12.2008).
- TÜRK SAT, “E-Devlet Tanımı”, <http://edevlet.turksat.com.tr>, (Erişim Tarihi: 20.12.2008).
- TÜSİAD, “Türkiye için e-Devlet Yönetim Modeli'ne Doğru: Mevcut Durum Değerlendirmesi ve Öneriler Raporu Özet Bulgular”, *TÜSİAD Basın Bülteni*, 30 Eylül 2010.

Vodafone, “Basın Bültenleri: Vodafone’nin Bilgisayar Bilmeyen Kalmayacak Projesine Katılan Gençlerin Sayısı 720. 000’i Geçti”, www.vodafone.com.tr, (Erişim Tarihi: 20. 8.2010).

Waseda University Institute of e-Government, “2009 WASEDA University e-Government Ranking”, www.waseda.ac.jp, (Erişim Tarihi: 18.02.2009).

World Bank, “Definition of e-Government”, www.worldbank.gov.tr, (Erişim Tarihi: 05.01.2009).

www.bilenlerbilmeyenlerebilgisayarogretiyor.com, (Erişim Tarihi: 20.8.2010).

www.itusozluk.com/pishing , (Erişim Tarihi: 15.05.2008).

ÖZET:

Bu çalışmada, “Türk Kamu Yönetimindeki E-devlet Politikası ve Yönetimi” incelenmiştir. Çalışma kamu politikası yazınındaki yöneme uygun olarak “politikanın oluşumu, uygulanması ve değerlendirmesi” aşamaları şeklinde kurgulanmıştır. Politikanın yönetimi/örgütlenmesi de süreç içinde geçirdiği değişim çerçevesinde ele alınmıştır. Çalışmada e-devlet politikası kamu örgütlerinin kamu hizmeti sunarken benimsedikleri bir tercih, bir yol-yöntem olarak değerlendirilmiştir. Bu tercih toprak üzerinde örgütlenmiş ve kamu binalarında muhatap kitleye hizmet veren mevcut yöneme bir tamamlayıcı ya da bir alternatif şeklinde doğmuştur. Bu durumda kamu örgütleri kamu hizmetlerini, kamu binalarından, bilgisayar ve internetin bileşimine dayanan yeni bir ortama (elektronik) taşımaktadır.

Bu yolla kamu örgütlerinin ve kamu hizmetlerinin dönüşüm geçirebileceğine inanarak e-devleti bir politika olarak benimseyen ülkelerin arasına 1990’lı yılların ortasından itibaren Türkiye de katılmıştır. Önce bazı kamu kurumlarının internet sitesi açarak başlattıkları e-devlet politikası, kısa sürede diğer kamu kurumları arasında da yaygınlaşınca, bireysel (kurumsal) girişimlerin eşgüdümlemesi ve diğer kamu örgütlerini de kapsamaları için politika yapımcılar tarafından konunun ulusal bir politika çerçevesinde ele alınması kararı alınmıştır.

Başbakanlığın öncülüğünde başlayan ulusal e-devlet politikası çerçevesinde belirli aralıkları kapsayan bazı politika belgeleri ve onların eylem planları ilan edilmiş, uygun hukuksal düzenlemeler yapılmış ve teknolojik altyapı kurulmaya çalışılmıştır.

2000 yılından itibaren E-Avrupa Programının da etkisiyle bilgi toplumuna dönüşüm çerçevesinde süren ve günümüze kadar devam eden politika ile yeterli olmasa da önemli bir mesafe kat edilmiştir. Ancak e-devlet ile kamu örgütleri ve hizmetlerinde beklenen değişim ve dönüşüm henüz Türk Kamu yönetiminde gerçekleşmemiştir. Buna karşın politikanın yavaş da olsa bu yönde ilerlediği ve uzun dönemde bu değişimi sağlayabilecek ipuçları verdiği söylenebilir.

ABSTRACT:

In this study, “E-Government Policy and Management in Turkish Public Administration” has been analyzed. The study is fictionalized as “policy making, implementation and evaluation” processes in accordance with the method used in public administration literature. Management/organization of the policy is dealt within the frame of change which it undergoes within the process. In the study, e-government policy is evaluated as a choice, as a way-method which public authorities have adopted while providing public services. This choice has emerged as a complementary or as an alternative to the current method which has been organized in the land and which provides services to the addressee in public buildings. In this case, public organizations are transferring public services from public buildings to a new (electronic) environment which relies on computer and internet.

From the mid of 1990s forward, Turkey has partaken among the countries which adopted e-government as a policy by believing that public organizations and public services could undergo a transformation by this way. While e-government policy, which was firstly initiated by some public institutions’ internet site, became widespread among other public institutions in a short time, decision to handle the subject within the frame of a national policy has been taken by policy-makers in order to coordinate personal (corporate) initiatives and to cover other public organizations.

Some policy documents and action plans, which cover certain intervals, has been announced within the scope of e-government policy initiated under the leadership of Prime Ministry; proper legal arrangements have been made and technological substructure has been tried to be set up.

From the year 2000, with the effect of E-Europe Program, an important ground, even if it is not sufficient, has been covered with the policy which continues in the scope of information society until today. Change and transformation expected in public organizations and services with e-state have not been realized in Turkish Public administration yet. But however, it could be said that the policy is progressing even a little in this way and it gives clues which could provide this change in the long term.