

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI

TÜRKİYE’DE e-DEVLET SÜRECİNDE AKTÖRLERİN
ALGILARI: SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

DOKTORA TEZİ

R. Erdem ERKUL

ANKARA - 2014

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI

TÜRKİYE’DE e-DEVLET SÜRECİNDE AKTÖRLERİN
ALGILARI: SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

DOKTORA TEZİ

R. Erdem ERKUL

Tez Danışmanı
Prof.Dr.Gamze YÜCESAN ÖZDEMİR

ANKARA – 2014

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI

**TÜRKİYE'DE e-DEVLET SÜRECİNDE AKTÖRLERİN
ALGILARI: SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ**

Doktora Tezi

Tez Danışmanı: Prof.Dr.Gamze YÜCESAN ÖZDEMİR

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı

Prof. Dr. Doğan Nadi LEBLEBİCİ (Başkan)

Prof. Dr. Ahmet Alpay DİKMEN

Prof. Dr. Gamze YÜCESAN ÖZDEMİR (Danışman)

Doç. Dr. Mete YILDIZ

Doç. Dr. İpek ÖZKAL SAYAN

İmzası

.....
.....
.....
.....
.....

Tez Sınavı Tarihi: 26/03/2014

BEYAN

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile, 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. (...24.../...04.../...2014...)

Tezi Hazırlayan Öğrencinin

Adı ve Soyadı

Recep Erdem ERKUL

İmzası



TEŞEKKÜR

Doktora çalışmalarım boyunca verdikleri sonsuz destek ve bana olan inançları için sevgili Annem, Babam, Kardeşim ve Eşim Aysu KES ERKUL'a sonsuz teşekkür ederim.

Bu tezin ortaya çıkmasında ve gelişiminde sağladıkları katkılar ve yardımlarından dolayı tez danışmanım Prof. Dr. Gamze YÜCESAN ÖZDEMİR'E, Tezin her aşamasındaki yönlendirmeleri, desteği ve yardımları için Prof. Dr. Doğan NADİ LEBLEBİCİ'ye , Tez izleme komitesi üyesi Doç. Dr. Mete Yıldız'a, Prof. Dr. Birgül AYMAN GÜLER'e teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmalarımın Amerika Birleşik Devletleri Bölümünde bana her konuda desteğini gördüğüm Prof. Dr. Jane Fountain'e teşekkür ederim.

Alan araştırması kısmında destek olan tüm bilişim camiasına teşekkürü bir borç bilirim.

R. Erdem ERKUL

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	VI
TABLO LİSTESİ.....	IX
ŞEKİL LİSTESİ.....	X
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM: e-DEVLET KAVRAMI VE TARTIŞMA EKSENLERİ.....	9
1.1. e-Devlet'in Tanımı, Kapsamı ve İşlevleri	12
1.2. e-Devletin Aktörleri.....	16
1.2.1. Kamu Kurum ve Kuruluşları.....	16
1.2.2. Sivil Toplum Kuruluşları (STK)	19
1.2.3. Özel Sektör Kuruluşları.....	22
1.2.4. Vatandaşlar.....	25
1.3. Dünyada Çeşitli e-Devlet Uygulamalarından Örnekler.....	27
1.4. e-Devletin Uygulama Eksenleri ve Temel Kullanım Alanları	37
1.5. e-Devlet İle İlgili Temel Tartışma Eksenleri	39
1.5.1. Ulusal Boyut	40
1.5.1.1. Yazılım ve Donanım	40
1.5.1.2. Ulusal Verilerin Güvenliği	42
1.5.1.3. Bilişim Eğitimi	42
1.5.2. Küresel Boyut	43
1.5.2.1. İnternet Dönemi	46
1.5.2.2. Siber Savaşlar.....	63
1.5.2.3. Bilişim Ekonomisi.....	74
1.5.3. Toplumsal Boyut.....	78
1.5.3.1. e-Devlet ve Güven.....	81
1.5.3.2. Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesi.....	87
1.5.3.3. Toplumsal Muhalefet	92

1.5.3.4. İtirazlar: Denetim/Gözetim	94
1.6. Değerlendirme	96
2. BÖLÜM: TÜRKİYE’DE e-DEVLET POLİTİKA VE UYGULAMALARI.....	99
2.1. Türkiye’de e-Devlet Politikaları.....	99
2.2 Türkiye’de e-Devletin Gelişimi.....	107
2.3. Türkiye’de e-Devletin Temel Kullanım Alanları	110
2.4. e-Devletin Temel Tartışma Eksenleri Bakımından Türkiye’deki Durum	114
2.4.1. Ulusal Boyut	114
2.4.1.1. Yazılım ve Donanım	115
2.4.1.2. Ulusal Verilerin Güvenliği	117
2.4.1.3. Bilişim Eğitimi	117
2.4.2. Küresel Boyut	117
2.4.3. Toplumsal Boyut.....	119
2.5. Türkiye’de e-Devletin Kurumsal Yapısı	120
2.6. Türkiye’de Önemli e-Devlet Projeleri ve Uygulamaları	121
2.7. Değerlendirme	126
3. BÖLÜM: TÜRKİYE’DE e-DEVLET SÜRECİNDE AKTÖRLERİN ALGILARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....	129
3.1. Araştırmanın Yöntemi	129
3.2. Araştırma Bulguları	135
3.2.1. e-Devlet Kavramına Yüklene Anlam.....	136
3.2.2. e-Devlete İlişkin Olumlu ve Olumsuz Yönleri İlişkin Algılar	137
3.2.3. e-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri	140
3.2.4. e-Devlet Projelerinde Devletin Stratejisi ve Karar Mekanizmaları.....	141
3.2.5. e-Devlet Projelerinde Karşılaşılan Sorunlar.....	143
3.2.6. Türkiye’de e-Devlet Projeleri	144
3.3. Değerlendirme	153
SONUÇ VE ÖNERİLER	155
KAYNAKÇA	164

EKLER LİSTESİ	187
EK I. ARAŞTIRMA SORUSU.....	187
EK II. GÖRÜŞME SORULARI	188
EK II. GÖRÜŞME Listesi	189

KISALTMALAR

AB:	Avrupa Birliği
ABD:	Amerika Birleşik Devletleri
Ar-Ge:	Araştırma Geliştirme
ARPANET:	Advanced Research Projects Agency Network (Gelişmiş Araştırma Projeleri Kuruluş Ağı)
BİMER:	Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT:	Bilgi İletişim ve Teknoloji
BM:	Birleşmiş Milletler
BT:	Bilgi Teknolojileri
BTYK:	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CSCP:	Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programı
CzRM:	Citizen Relationship Management (Yurttaş İlişki Yönetimi)
DPT:	Devlet Planlama Teşkilatı
DSL:	Digital Subscriber Line (Sayısal Abone Hattı)
eDTr:	e-Dönüşüm Türkiye Projesi
ENEBİS:	Enerji Bakanlığı Bilgi ve Belge Yönetimi
EPDK:	Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu
ERA:	European Research Area (Avrupa Araştırma Alanı)
FBI:	Federal Bureau of Investigation (Federal Soruşturma Bürosu)
GAPP:	General Administration of Press and Publication (Genel Basın ve Yayın İdaresi)
HKO:	Halkın Kurtuluş Ordusu
IKED:	International Organisation for Knowledge Economy and Enterprise Development
IMF:	International Monetary Fund (Uluslararası Para Fonu)

İLSİS:	İl Ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sisteminin
infoDEV:	Information for Development program (Kalkınma Programı için Bilgi)
İTÜ:	İstanbul Teknik Üniversitesi
KİK:	Kamu İhale Kurumu
KOBİ:	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
LAN:	Local Area Network (Yerel Alan Ağları)
MEB:	Milli Eğitim Bakanlığı
MEDULA:	Medikal Ulak
MERNİS:	Merkezî Nüfus İdare Sistemi
NASA:	National Aeronautics and Space Administration (Ulusal Havacılık ve Uzay Dairesi)
NIKHEF:	Nationaal Instituut voor Kernfysica en Hoge-Energiefysica
NIPRNET:	Non-classified Internet Protocol (IP) Router Network
ODTÜ:	Ortadoğu Teknik Üniversitesi
OECD:	Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü)
ÖSYS:	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sistemi
Pol-Net:	Polis Bilgi Ağı Projesi
PPP:	Public-Private Partnership (Kamu Özel Ortaklığı)
SJU:	Shanghai Jiaotong Üniversitesi
SMS:	Short Message Service
STK:	Sivil Toplum Kuruluşları
TAKBİS:	Tapu Kadastro Bilgi Sistemi
TBD:	Türkiye Bilişim Derneği
TBMM:	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TBV:	Türkiye Bilişim Vakfı
TC:	Türkiye Cumhuriyeti

TODAIE:	Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
TTGV:	Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı
TUENA:	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı
TÜBA:	Türkiye Bilimler Akademisi
TÜBİSAD:	Türkiye Bilgi İşlem Sanayicileri Derneği
TÜİK:	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜSİAD:	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
UK:	United Kingdom (Birleşik Krallık)
UN:	United Nations (Birleşmiş Milletler)
UNICEF:	United Nations Children's Fund (Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu)
UNPAN:	United Nations Public Administration Network (Birleşmiş Milletler Elektronik Kamu Yönetimi ve Maliye Ağı)
UYAP:	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP:	Vergi Dairesi Otomasyon Programı
WWW:	World Wide Web
YÖK:	Yüksek Öğretim Kurumu

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Geleneksel Devlet ile e-Devlet Arasındaki Temel Farklar.....	15
Tablo 2: e-Devlet Uygulamalarının Kullanım Alanları İçin Tipik Bir Örnek	111

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1:	Türkiye’de e-Devlet Kapısında Sunulan Hizmet Sayısının Yıllara Göre Değişimi	112
Şekil 2:	e-Devlet Kapısı Hizmet Sunumlarının Kurumlara Dağılımı.....	113
Şekil 3:	Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Oranları.....	116
Şekil 4:	Görüşme Yapılan Kişilerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	131
Şekil 5:	Görüşme Yapılan Kişilerin Cinsiyete Göre Dağılımı	132
Şekil 6:	Görüşme Yapılan Kişilerin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı	133
Şekil 7:	Görüşme Yapılan Kişilerin Kurumlara Göre Durumu	134
Şekil 8:	Görüşme Yapılan Kişilerin Bilişim STK’sı Üyelik Durumları.....	134

GİRİŞ

Bilgi ve bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ile küresel iletişim alt yapısının hızla yayılması, yeni kavramların ortaya çıkmasını ve somutlaşmasını sağlamıştır. İletişim alt yapısındaki gelişmeler giderek özel sektör ve kamu sektöründeki yönetim uygulamalarını sanal ortama taşımıştır. Devlet idaresindeki uygulamaların ve vatandaşa sunulan hizmetlerin, bilişim teknolojisinin sağladığı imkânları kullanarak iletişim alt yapısı üzerinden gerçekleştirilmesi elektronik devlet (e-Devlet) kavramı çerçevesinde ele alınıp tartışılmaktadır. Bu tez Türkiye’de e-Devlet sürecinde bu sürece dâhil olan aktörlerin sürece ilişkin algılarını araştırmakta ve bu algıların e-Devlet sürecine etkilerini tespit etmeyi ve bu çerçevede öneriler sunmayı amaçlamaktadır.

Kamu yönetiminde uygulamaya yönelik diğer pek çok proje gibi e-Devlet projelerinin de istenmeyen sonuçlara yol açabileceğine dair güçlü tartışmalar vardır. Vatandaş memnuniyetini artırmak için tasarlanmış ve kimilerine göre yeni bir tür özgürlüğün (dijital özgürlük) ilk adımı olan İnternet ve Bilgi Teknolojileri (BT) ’nin, otoriter/totaliter bir devlet yapısında, toplum içindeki herkesin numaralandırılıp izlendiği bir “açık hapisane” yaratma amacıyla kullanılma riski her zaman için mevcuttur (Aydın, 2007).

“Geleceğin toplumunda insan doğadan ve kendi benliğinden koparılmış, bizleşerek teknolojiye ve bürokratik devlete teslim olmuştur. Kişisellik yoktur. İnsanların adları değil numaraları vardır. Saydam, cam duvarların arkasında yaşayan insanların her dakikası devletçe belirlenmektedir (Aydın, 2007: 14).”

Bilgi teknolojileri tabanlı yeni totalitarizm üzerindeki tartışmaların aslında 20. yüzyıl başlarında ortaya çıktığı görülmektedir. Bu tartışmalara Zamyatin (1986), daha sonra George Orwell (1984) ve Aldous Huxley (1989), örnek olarak gösterilebilir (Zamyatin, 1986; Orwell, 1984; Huxley, 1989). Bu tartışmaların bir kısmına ilham veren Jeremy Bentham'ın (1995: 29-95) 1785 yılında tadarladığı hapisane modeli olan "Panopticon"dur. Panopticon bütünü gözlemlemek anlamına gelmektedir. Bu modelde mahkûmlar her saniye gözlemlendikleri duygusuyla yaşarlar. Kamu yönetiminde uygulanan bilgi teknolojilerine dayalı projeler de bu anlamda toplumu gözetim toplumu paranoyasına itebilmektedir.

Kamu yönetiminde hizmet sunumu açısından bakıldığında ise; kamu hizmetinin iyileştirilmesi yerine, kamu hizmetlerinin sunuluş biçiminin değişmesinin bir iyileşme olarak görülmesi tartışmalıdır. Bu da e-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin toplumun tüm kesimlerine ulaşmasında etkili bir proje olmadığını göstermektedir. Zira yoksul, bilgisayar okuryazarlığından yoksun toplum ya da toplum kesimlerine e-Devlet projesinin ulaşma şansı yoktur (Yücesan Özdemir, 2008). Bu durum ilgili yazında "dijital uçurum" olarak adlandırılmakta ve ciddi bir tartışma alanı olarak yerini korumaktadır.

Şüphesiz İnternet olmadan e-Devletten söz edilemez. Dünyada e-Devletin gelişimine bakıldığında; Amerika Birleşik Devletleri (ABD), İnternet teknolojisi ile ilk olarak 1970'li yılların başında tanışmıştır. ABD, ülke topraklarına karşı yapılacak bir nükleer saldırıyı önlemek için, 1970 yılında ARPANET isimli bir proje başlatmıştır. Bu proje önce üniversiteler, sonra bazı devlet kuruluşları tarafından kullanılmaya başlandı. Bu teknoloji daha sonra Avrupa'ya geçti ve artık İnternet adı

ile yaygınlaştı. 1980’li yıllarda İnternet, Web teknolojisine dönüştü (Başbakanlık, 2003). ABD bilişim ve iletişim teknolojileri sektörlerinde öncü bir ülke olduğu kadar,¹ e-Devlet uygulamalarında da önde gelen ülkeler arasındadır. 1993 yılında başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklatan çevrim içi sunulması hedefini güden “Access America” e-Devlet programı² kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlanmıştır. Program kapsamında “firstgov” adlı İnternet portalı tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir (Uçkan, 2003). Dünyada e-Devlet konusunda bir diğer öncü devlet Singapur’dur. Singapur’un e-Devlet yolculuğu Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CSCP) 1980’li yılların başlarında başlamıştı. Ardından 1990’lı yolların sonunda “bilgi teknolojileri” ve “telekomünikasyon” kavramları arasındaki yakınlaşma kamu hizmetlerinde bir paradigma değişimini gerekli kıldı ve ilk e-Devlet eylem planı 2000 yılında uygulamaya kondu.

Ülkemizdeki ilk fiziksel İnternet bağlantısı, 23 Ekim 1992 tarihinde Hollanda’nın NIKHEF Araştırma Merkezi ile ODTÜ arasında x.25 kullanılarak yapılmıştır. Genel olarak hayata geçirilmesi ise 12 Nisan 1993 tarihinde Tr-Net tarafından sağlanmıştır.³

2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi (eDTr) başlatılmış ve bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngörülmüştür (Sayıştay, 2006). Türkiye’de e-dönüşüm çalışmaları adı altında e-Devlet projeleri sürdürülmektedir.

¹ 2001 yılında tüm dünya üretiminin %30’unu tek başına karşılamıştır. En büyük 50 bilişim firmasının 26’sı ABD kökenlidir Özcivelek, Herkmen Rukiye, “Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama”, <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der61m6.pdf>. Erişim Tarihi: 11.07.2013.

² www.accessamerica.gov. Erişim Tarihi: 11.07.2013.

³ 12.04.2001 tarihinde Tübitak Başkanı Namık Kemal Pak’ın İnternet Haftası Açılış Konuşması. <http://www.internethaftasi.org.tr/hafta01/acilis/tubitak.html>. Erişim Tarihi: 10.08.2008.

Bu çalışmada temel bir konu olarak ele alınmamakla birlikte değinilmesi gereken bir diğer husus, devletin aktörleri tarafından e-Devletin giderek bir kamu politikası olarak görülmeye ve değerlendirilmeye başlandığı ifade edilebilir. “Kamu politikası” kavramını bu konuyu çalışanlar farklı şekilde tanımlamışlardır. Kamu politikası, bir kamu kuruluşunun çevreyle ilişkisidir (Eyestone, 1971). Yine başka bir tanımda kamu politikası, kamu yönetiminin yapmayı veya yapmamayı seçtiği durum olarak tanımlanmıştır (Dye, 1987). Başka bir tanımda ise kamu politikası, kamu kuruluşlarının yapmayı veya yapmamayı tercih ettikleri her türlü işlem ve faaliyeti kapsamaktadır (Çevik, 2003). Kamu politikası süreci iki alanı kapsamaktadır. Bunlardan ilki, bazı çıkar gruplarının devleti etkileme girişimleri, ikincisi ise, politikacılar, bürokratlar vd. aktörler eliyle devlet tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerdir (Hill, 1997). Bu süreç genel olarak kamu politikalarının geliştirilip uygulandığı toplam süreci ifade eder. Son yıllarda bu sürecin özellikle incelemeler bakımından dört aşamalı olduğu kabul edilmektedir. Bu aşamalar; problemin tanımlanması ve gündeme gelmesi, politika formülasyonu ve meşruiyetinin sağlanması, politikanın uygulanması, politikanın değerlendirilmesidir (Dye, 1987).

Kamu politikasının oluşumunun incelenmesinde başlıca kaynaklardan biri rol oynayan aktörler grubudur. Kuşkusuz bu aktörler süreçlere doğrudan ve dolaylı olarak etki edeceklerdir. Bu nedenle, bu çalışmada doğrudan kamu politikası kavramı bağlamında ele alınmasa da e-Devlet sürecine dâhil olan aktörlerin bu alanda oluşturulan veya oluşturulacak politikalarda temel aktörler olduğu da kabul edilmek durumundadır. Kamu politikalarının oluşumunda rol oynayan aktörler en genel anlamda bürokratlar, siyasal partiler, seçmenler, çıkar ya da baskı grupları ile medya olarak sıralanabilir (Balcı, 2003). Bu aktörlerin e-Devlet olgusunun bir kamu

politikası olarak uygulanmasında oynadıkları roller, küresel siyasal ve ekonomik süreçlerin birer uzantısı olarak ele alınmalıdır.

1980’li yılların başında bilgi ve iletişim teknolojileri alanlarında yaşanan ilerlemeler değişimin hızının artık kestirilemediği yeni bir dünyanın kapılarını açmıştır. Bu kapsamda Drucker ve Toffler’in eserlerine bakılabilir (Drucker, 1994; Drucker, 2000; Toffler, 1989; Toffler, 2000). Bu gelişmeler kaçınılmaz olarak devlet yönetim modellerine de yansımaya başlamıştır. Bu süreç günümüzde de devam etmektedir ve en açık bir biçimde e-Devlet uygulamalarında kendini göstermektedir. 1990’lı yıllarda hızlanan e-Devlet yolu ile hizmet sunumundaki gelişmeler günümüzde halen hızlı bir değişim ve dönüşüm içindedir. Ancak, bu hızlı teknolojik gelişmelerin ve uygulamaların toplumsal, siyasal ve ekonomik sonuçlarını kestirmek çoğu zaman mümkün olamamaktadır. Bu bağlamda e-Devlet üzerine birçok tartışma yapılmıştır; ancak e-Devlet sürecine dâhil olan aktörlerin algılarının süreci nasıl etkileyip yönlendirdiği yeterince ele alınmamıştır. Bu çalışmanın önemi, e-Devletin gelişim sürecinde aktif olarak yer alan aktörlerin algılarını ortaya koyma ve bu algıların e-Devlet uygulamalarını nasıl etkilediğini belirleme bağlamında değerlendirilmelidir.

Bu tezin temel konusu, Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının gelişim sürecini, yani oluşumu, uygulanması ve uygulamanın sonuçlarının sürece dâhil olan aktörlerin algılarının ne olduğunu incelemektir. Bu algının e-Devler uygulamalarının gelişim sürecini önemli ölçüde etkilediği varsayılmaktadır. Tez, buradan hareketle, aktörlerin algılarının süreçte yarattığı sorunların çözümüne yönelik öneriler sunmaktadır.

Tez diğerk taraftan “e-Devlet”, son yıllarda hem kamu yönetiminin, hem de kamu politikalarının “Bilgi Toplumu” ve “Bilgi Teknolojileri (BT)” söylemlerinden doğrudan ve dolaylı olarak etkilenmesi sonucu ortaya çıkışı üzerinden e-Devletin Türkiye’de nasıl gündeme geldiğini, e-Devlet uygulamalarına yönelik projelerin nasıl oluşturulduğu, nasıl uygulandığını incelemektedir.

Tez, e-Devlet sürecinin Türk kamu yönetimine muhtemel etkilerini saptamaya da çalışmaktadır. Bu yönde öncelikle kavramsal bir çerçevenin oluşturulması için, “e-Devlet” kavramının hangi süreç ve özellikleri içerdiğinin tanımlanması ve uygulama sonuçlarının neler olduğunun yazın tarafında yapılacak bir tarama ile tespiti gerekmiştir. Daha sonra, Türkiye’deki “e-Devlet” sürecinin hangi ekonomik ve siyasi bağlamda ortaya çıktığını tespit etmek; Türkiye’deki e-Devlet uygulamalarının ve ortaya çıkardığı sonuçların kişisel hakların ihlali, kişisel verilerin korunması, denetim, gözetim, verimlilik ve şeffaflık gibi meseleler açısından hangi noktada olduğunu belirlemek amaçlanmıştır. Kurgulanan kavramsal çerçeveye paralel olarak, bu hususlarda e-Devlet sürecindeki aktörlerin paydaşlar tarafındaki algının değerlendirildiği uygulamalı çalışmanın sonuçları değerlendirilmiş ve aktörlerin algılarının sürece etkilerinden yola çıkılarak e-Devlet uygulamalarındaki sorunlara ilişkin çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmıştır.

Yukarıdaki çerçevede tezin araştırma sorusu, Türkiye’de e-Devlet projelerinde taraf olarak rol almış aktörlerin e-Devlete ilişkin algılarının e-Devlet uygulama projelerindeki etkilerinin ne olduğudur.

Temel araştırma sorusu, uygulamalı çalışma kapsamında şu sorularla yanıtlanmaya çalışılmıştır: (1) Türkiye’de e-Devlet projeleri nasıl, ne zaman ve hangi

aktörler aracılığıyla geliştirilmeye başlamış ve başarı için yapılması gerekenler aktörler tarafından ne şekilde algılanmıştır? (2) Türkiye’de e-Devlet politikasının hangi kamu kurumları ve kuruluşlarında ne düzeyde bir başarıyla uygulandığı aktörler tarafından nasıl algılanmaktadır? (3) Türkiye’de e-Devlet uygulama projelerinin oluşturulmasında uluslararası örgütler ve sermayenin etkisinin olup olmadığı ya da ne şekilde olduğu aktörler tarafından nasıl algılanmaktadır? (4) Türkiye’de e-Devlet politikasının uygulanmasının birer çıktısı olarak “e-demokrasi, e-katılım, e-yurttaş” olgularının aktörler tarafından nasıl algılanmaktadır?

Çalışma, e-Devletin gelişim sürecini incelemekte, bu süreçte sürece dâhil olan aktörlerin e-Devlet ile ilgili algıları ve bu algıların e-Devlet uygulamalarındaki etkilerini değerlendirmektedir. Bu çerçevede e-Devlet uygulamalarındaki sorunlar tespit edilmeye çalışılarak çeşitli çözüm önerilerine yer verilmektedir. Bu bağlamda Tezin araştırma yöntemi şöyle özetlenebilir.

Tezde ilk olarak e-Devlet kavramı ve tartışma eksenleri ile e-Devlet süreçlerinin oluşumu ve uygulanması konularındaki yazın incelenmiştir. Bu yazın taraması tezin kuramsal çerçevesinin ortaya konulması ve uygulamalı araştırmanın kuramsal bağlama göre tasarlanmasını sağlamıştır. İkinci olarak alan araştırması tasarlanmış ve Türkiye’de e-Devlet sürecine dahil olan aktörlerin e-Devlet konusundaki algılarını tespit etmek amacıyla nitel bir yöntem olan derinlemesine mülakat yöntemiyle veri toplanmıştır. Toplanan veriler içerik analizi ile incelenmiş ve yazın incelemesinin sağladığı kuramsal çerçevede değerlendirilerek uygulama ile ilgili araştırma sorularına yanıtlar aranmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde tezin ana ekseninde yer alan e-Devlet kavramı ele alınmış ve çeşitli yönleriyle tartışılmıştır. Kavramın tanımı ve kapsamı ortaya konulduktan sonra, ulusal ve küresel boyutta e-Devlet uygulamasında temel tartışma eksenleri olan yazılım ve donanım, veri güvenliği, eğitim, siber dünyanın geleceği sosyal, siyasal ve ekonomik boyutlarıyla ele alınarak tartışılmıştır. e-Devletin aktörleri ve oynadıkları roller üzerinde bir irdeleme yapıldıktan sonra genel bir değerlendirmeye yer verilmiştir.

Bir sonraki bölümde, Türkiye'nin e-Devlet konusuna bakışını ortaya koyan politika ve uygulamalar ele alınmış, Türkiye'de e-Devletin gelişimi ve temel kullanım alanları ortaya konulmuştur. Tezin devamında e-Devletle ilgili temel tartışma eksenleri bakımından Türkiye'nin konumu ve mevcut durumu değerlendirilmiştir. Kavramsal çerçevenin oluşturulduğu bu bölüm, araştırma kapsamında e-Devlet teorisine ve Türkiye'de e-Devlet uygulamalarının akademik yazında ne şekilde var olduğuna yer verilmesinden dolayı önem arz etmektedir.

Kavramsal çerçevenin ortaya konulmasından sonra, üçüncü bölümde Türkiye'de e-Devlet sürecinin aktörlerinin e-Devlet yapılanması sürecindeki algı ve beklentilerini ortaya koyan bir araştırmaya yer verilerek, e-Devlet sürecinde planlanan-tasarlanan-uygulanan ile beklenen ve elde edilen arasındaki farklar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu bölümde uygulamalı araştırmanın detaylarına ve bulgularına yer verilmektedir.

Sonuç bölümünde kavramsal çerçevede ve alan araştırması kapsamında yapılmış olan tespitler doğrultusunda bir değerlendirme yapılarak, ortaya konan sorunlara yönelik olarak çözüm önerileri sunulmaktadır.

1. BÖLÜM: e-DEVLET KAVRAMI VE TARTIŞMA EKSENLERİ

Bu bölümde e-Devlet kavramının tanımı, kapsamı, işlevleri ve bazı ülkelerde uygulanan e-Devlet politikaları incelenmiş, ardından e-Devletin kullanım alanları, küresel, toplumsal ve ulusal boyut esas alınarak e-Devletle ilgili tartışma eksenleri araştırılmıştır. Son olarak, kamu kurum ve kuruluşları, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve özel sektör kuruluşları olarak e-Devletin aktörleri üzerinde durulmuştur.

Devlet kavramı tarih boyunca üzerinde çokça tartışılmış, varlığına, varoluş biçimine ilişkin muhtelif kuramlar üretilmiş bir kavramdır. Kimileri devleti toplumsal iş bölümünün en yüksek mertebede tekâmül etmiş yansıması olarak görmüş, kimileri onu “katlanılması gereken kötülük” olarak nitelemiştir. Varoluş nedeni de ekseriyetle “zor kullanma” tekelinin örgütlenmesine dayandırılmıştır.

Devleti açıklamaya çalışan kuramlar, toplumsal iş bölümünü toplumsal yaşam için gerekli gören ve devleti de bu iş bölümünün kurumsallaşması kabul eden eden bir anlayışı yansıtmaktadır. Bu anlayış bazen devleti bireyin hak ve özgürlüklerinin korunmasına hizmet eden bir aygıt olarak görmeye, bazen de toplumdaki egemen sınıfın bir aracı olarak görmeye kadar birçok düzlemde yer almaktadır. Her şekilde, devlet toplumdaki birey ve kurumların üzerinde ortaya çıkmış ve siyasal ve ekonomik örgütlenme biçimiyle toplum yaşamını çeşitli derecelerde yönlendiren “dev” gibi bir yapı olarak adlandırılabilir. Nitekim Hobbes (2010) “Leviathan” isimli kitabının başlığında ifade edildiği üzere devleti “dev gibi” olarak tanımlamaktadır. İlginçtir ki, bu kadar cüsseli bir yapı olarak nitelendirilen devlet bir insanın beş duyu organı ile algılayacağı bir varlık da değildir. Diğer bir deyişle, devleti ne gören vardır, ne duyan vardır, ne ona dokunan, ne onun kokusunu

alan ne de tadına bakan vardır. Devlet, tıpkı diğer sosyal olarak inşa edilmiş gerçekler gibi Berger ve Luckmann (1966)'ya göre somut bir varlık değil, onun varlığını hissedenlerin algılarına hitap eden sosyal bir gerçekliktir. Devletin hissedilmesine yol açan mekanizma onun toplumdaki birey ve kurumlar açısından toplumsal yaşamı düzenleyen yönetim aygıtı olan “bürokrasi”dir. Bürokrasi tarih boyunca farklı gelişmişlik düzeylerinde var olmuştur. Modern bürokrasi ise 17. Yüzyılda Prusya’da kameral bilimlerin gelişmesine paralel olarak evrilmiştir. Modern bürokrasiyi Max Weber incelemiş ve kuramsal olarak tarif etmiştir. Bürokratik örgüt diğer örgütlerden teknik üstünlüğü ile ayrılmakta ve ideal örgüt olarak ortaya çıkmaktadır. Weber’e göre “bürokratik yönetim temelde bilgi yoluyla hâkim olmaktır” (Swedberg ve Agevall, 2005).

Devlet ve bürokrasi kavramları çoğu zaman iç içe geçen kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır. İkisini birbirinden bağımsız olarak düşünmek imkânsızdır. Ancak bürokrasi yönetsel anlamda daha somut olarak tanımlanabilir. Bürokrasi devletin bireylerle veya diğer bir ifadeyle vatandaşlarıyla ilişki kurduğu ara yüzdür. Bürokrasi devletin hizmetlerini sürdürebilmesi için vergi toplamak, vatandaşların taleplerini ve sorunlarını değerlendirmek ve karşılık vermek, bireyler ve kurumlar arasındaki hukuku düzenlemek gibi pek çok işlev üstlenir. Bu işlevleri yerine getirmek için birçok teknik kullanır. Bu teknikler özünde bilgiyi işlemeyi ve kullanmayı hedefler. Bilginin işlenmesi ve kullanılması günümüzde hacimsel olarak geometrik biçimde artmaktadır. Bu durum devletin teknolojik araçlara müracaat etmesini zaruri hale getirmektedir. Günümüzde bilginin işlenmesi ve kullanımı konusunda oldukça gelişmiş bir teknolojinin varlığından söz edebiliriz. Bu teknolojinin kökeni elektronik tasarıma dayanmaktadır. Bu anlamda bir devletin

kullanmakta olduğu teknoloji o devletin kalkınmışlık düzeyinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir⁴. Devletin işlevlerini yerine getirebilmesi için giderek artan oranda bilgi teknolojilerine müracaat etmesi vatandaşın devletle yüzleşmesi anlamında bir kavramı gündeme taşımıştır: “e-Devlet” veya diğeri bir ifadeyle “elektronik devlet”⁵. Devletin vatandaşlarıyla yüzleşirken kullandığı teknolojinin sözü konusu yüzleşme ilişkisine farklı bir boyut kattığı ortadadır. Kullanılan teknoloji devletin vatandaşını, vatandaşın devletini daha iyi algılamasını sağladığı açıktır. Diğeri bir ifadeyle, vatandaş “nerede bu devlet” diye haykırdığında “ben buradayım, sorun nedir” diyen devletin ortaya çıkması beklenebilir. Bu bölümde e-Devlet’in tanımı ve kapsamı üzerinde durulmakta, e-Devlet’in kullanım alanlarına değinilmekte, e-Devlet ile ilgili temel tartışma eksenleri ulusal ve küresel bağlamda değerlendirilmektedir.

⁴ Bu görüşün sorgulanması gerektiğine ilişkin yaklaşımlar bulunmaktadır. Örneğin, Yücesan-Özdemir (2004) “İletişimin Ekonomi Politikası: “İletişim Teknolojileri ve Kalkınma” Söyleminin Eleştirisi” isimli makalesinde iletişim veya bilgi teknolojileri ve kalkınma ilişkisi üzerine yapılan pozitif değerlendirmelerin bu konudaki gerçekliğin belirleyenlerinin üstünü örttüğüne işaret etmektedir.

⁵ Burada özellikle “vatandaşın devletle yüzleşmesi” ifadesi kullanılmıştır. Daha önce belirtildiği üzere bürokrasi bu yüzleşmenin yaşandığı ara yüzdür. Bu anlamda e-Devlet kavramının kullanımının ne derece doğru olduğu da tartışma konusu olmuştur. Örneğin, Leblebici vd. (2003) “Türkiye’de kamu kesiminde bilgi teknolojileri uygulamaları ve e-bürokrasi: Örgütsel dönüşüm üzerindeki etkiler” başlıklı çalışmalarında devletin vatandaşın taleplerine sanal ortamda yanıt vermediği, sağlık vb hizmetleri somut olarak sunduğunu ifade ederek e-Devlet yerine e-bürokrasi kavramının kullanımının daha doğru olacağına işaret etmişlerdir. Ancak e-Devlet kavramı yaygın bir kabul gördüğü ve kullanıldığı için bu tartışmanın üstü kapanmış görünmektedir.

1.1. e-Devlet'in Tanımı, Kapsamı ve İşlevleri

Daha önce de belirtildiği üzere, devlet kendisine “bahşedilmiş kutsallığı” ile varlığını sürdürmek için kendisini “devlet” yapan unsurlardan en önemlisi ile yani vatandaşları ve onların oluşturdukları kurumlar ile temas kurmak, etkileşim halinde bulunmak durumundadır. Diğer bir ifadeyle karşılıklı bağımlılığın gereklerini yerine getirmek, onlardan beslenmek ve onları beslemek zorundadır. Bu bir tür simbiyotik ilişkidir. Biri var olmadan diğeri var olamaz. Devlet ve vatandaş arasındaki bu ilişki iki tarafın kullandığı iletişim teknolojilerini de birbirine bağımlı hale getirmektedir. Teknolojinin ucuzlaması ve buna bağlı olarak yaygın kullanımı, söz konusu ilişkide kullanılan teknolojinin evrilmesine yol açmıştır. Tapscott (1998)'a göre ekonomik gelişmelerin ortaya çıkardığı yeni yapılarla başa çıkmak için hükümetler giderek iletişim ve bilgi teknolojilerine daha fazla yatırım yapmaya başladılar. Bu eğilimin nedenlerinden bir tanesi, bürokrasinin giderek artan sorunlarla “baş a çıkabilmesi” iken; bundan daha önemli bir değişken ise özellikle gelişmiş devletlerin artan teknoloji yatırımlarını izah edici bir unsur haline gelmelidir. Bu değişken gelişme, kalkınma yolunda yarışan devletlerarasındaki rekabettir. Geometrik biçimde artan bilginin yönetilmesi kalkınma açısından kritik önem arz etmekte, devletleri teknolojiye giderek daha fazla yatırım yapmaya itmektedir. Küreselleşmenin etkisi ile devletler kalkınmalarını sürdürebilmek ve daha iyi koşullarda var olabilmek için artan bilgiyi diğer devletlerden daha iyi yönetmek ihtiyacını hissetmektedirler.

Devletler yukarıda bahsedilen motifler çerçevesinde idari yapılarını teknoloji-yoğun olarak yeniden inşa etmektedirler. Teknoloji ile donanmış ama vatandaş a ve hizmet verdiği diğer toplumsal aktörlere bakışını değiştirmemiş bir devlet aslında e-

devletin temsil ettiği zihniyet değişimini , örneğın vatandaş odaklılığı, tam manası ile kavrayamamış demektir. (Yıldız ve Polat, 2012) e-Devlet kavramı da bu tarz yeniden yapılanma çalışmaları ile öne çıkmaktadır. Geleneksel bürokratik yapılanmanın artan sorunlara yanıt vermekte zorlanması e-Devlet’e kurtarıcı olarak bakan insanların sayısını artırmaktadır (DPT, 2001). Gelecekte devletin tamamen dijital hale geleceğini iddia eden görüşler, devletin sağladığı hizmetlerin dijital ortam üzerinden daha ucuza ve daha etkin sağlanacağını iddia etmektedirler. Bunun yanında devletin sorgulanabilirliğinin e-Devletin sağladığı şeffaflık sayesinde artacağı, devlet idaresine vatandaş katılımının artacağı ve bu yolla demokrasinin daha da gelişeceği yönünde iddialar mevcuttur.

Yukarıda anılan tüm tartışmaların ortasından bir e-Devlet tanımı çıkarmak gerekirse; e-Devlet, “bilgi teknolojilerini mümkün olan en üst seviyede kullanan, devlet-vatandaş ilişkisinde algı hızını artıran, devlet hizmetini hızlı ulaştıran, toplumda bilgi paylaşımını artıran, demokratik ve şeffaf bir beklentidir. Ancak, devletin demokratik bir devlet olması gerektiğine vurgu yapmak gerekir. Aksi takdirde e-Devlet “bilgi teknolojilerini mümkün olan en üst seviyede kullanarak, vatandaşını sürekli gözetim altında tutan, sağladığı hizmetlerin miktar ve şeklini dayatan otokratik devlet” olmaya adaydır. Demokratik devlet olmanın bir gereğinin de devletin sağladığı imkânlarla erişim olduğu unutulmamalıdır. Bunun için dijital uçurum dediğimiz, toplumun farklı ekonomik imkânlarla sahip olan kesiminin e-Devletin sağlayacağı imkânlarla ulaşamamasını ifade eden olgunun ortadan kaldırılması gerekmektedir.

e-Devlet kavramı, en geniş anlamıyla çağdaş toplumlarda devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile, vatandaşların devlete karşı olan sorumluluklarının karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi olarak algılanmaktadır (Arifoğlu vd., 2002). Başka bir tanımla “e-Devlet” kavramı, geleneksel devlet modeline göre daha ileri, temelde güçlü bir BT altyapısına ve uygulamalarına dayanan “daha iyi bir devlet yapısını” ifade etmektedir (OECD, 2003).

e-Devletin kapsamı ne olmalıdır? e-Devletin kapsamı toplumsal olarak üretilen bilginin paylaşım ve kullanımının demokratik olup olmadığı ile ilgili bir konudur. Günümüz toplumlarında üretilen bilginin el değiştirmesi günümüz toplumlarının gelişmişlik düzeylerinin belirlenmesinde ön sırada gelmekte, geleneksel bir ürünün el değiştirmesine eş değer sayılmaktadır (DPT, 2001).

Bilgi aynı zamanda “özel hayat”a ilişkin olabilmektedir. Bu da demokratik hak ve özgürlüklerle ilgili bir konudur. Günümüzde devletler özel hayatın gizliliğini güvence altına almak için hukuksal düzenlemeler yapmaktadırlar. Ancak, bu düzenlemeler çoğu zaman gelişen bilgi teknolojilerinin gerisinde kalmakta ve gelişen bilgi teknolojileri özel hayatın gizliliğini tehdit etmektedir.

Diğer taraftan teknolojinin giderek ucuzlayan maliyetine rağmen, teknoloji düşük gelir grubundaki insanların ulaşımına çok açık olamamaktadır. Bu durum e-Devletin demokratikleşmeyi sağlayacağı iddiasına gölge düşürmektedir. “Dijital

uçurum”⁶ olarak adlandırılan bu durum e-Devletin aşması gereken engellerin başında gelmektedir. Devletin yönetim aygıtı olan bürokrasinin işlemleri prosedürel olarak hızlandırma ve kolaylaştırma çabaları e-Devlet uygulamaları ile ivme kazanmaktadır. Ancak bu çabaların bazen güvenlik problemlerini beraberinde getirdiği söylenebilir. Dolayısıyla dijital ortamlarda güvenlik bir başka sorun alanıdır. Bu noktalardan hareketle, e-Devletin kapsamının geniş anlamda demokrasi, dar anlamlarıyla ise bireysel hak ve özgürlükler, güvenlik, ekonomi, sosyal hayat, vb alanlar olacağı açıktır. e-Devlet ile geleneksel devlet arasındaki farklar Tablo 1’de sunulmaktadır.

Bu tablodaki farklılıklar; yurttaşların kamu hizmetlerinin pasif alıcısı olmaktan kamu hizmetlerini talepten aktif yurttaşlara dönüşmesi, kırtasiyeciliğin ortadan kalkmasına, kamu kurumlarının örgütsel yapısındaki hiyerarşik dönüşüme, kamu kurumlarının verimsiz biçimde büyümesi yerine daha verimli ve daha optimum boyutta olmalarına kadar pek çok konuyu kapsamaktadır.

Tablo 1. 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 (EFT)

⁶ Bkz ; Chinn, Menzie D. and Robert W. Fairlie. 2004. The Determinants of the Global Digital Divide: A Cross-Country Analysis of Computer and Internet Penetration. Economic Growth Center. http://www.econ.yale.edu/growth_pdf/cdp881.pdf. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Bkz; Norris, P. 2001. Digital divide: Civic engagement, information poverty and the Internet worldwide. Cambridge, MA: Cambridge Univ. Press.

Bkz; Galperin, H. (2010). Goodbye digital divide, Hello digital confusion? A critical embrace of the emerging ICT4D consensus. Information Technologies and International Development, 6 Special Edition, 53–55.

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**, İstanbul:Literatür Yayınları, 2003. s. 47. (Bu tabloda kullanılan kavramlar tablonun alıntılanıldığı kaynaktan aynen aktarılmıştır. Kullanılan kavramların açıklamaları için bkz. Özgür Üçkan, **E- Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul:Literatür Yayınları, 2003. s. 47.)

1.2. e-Devletin Aktörleri

e-Devletin etkili biçimde var olabilmesinin hiç kuşkusuz e-Devlet sürecinde rol alan aktörlerin bu süreçteki e-Devlet ile ilgili algı ve tutumlarına bağlı olduğu söylenebilir. Bu nedenle e-Devleti değerlendirirken bu aktörlerin kimler olduğuna ve e-Devlet ile ilişkilerine bakmak gereklidir. Aşağıda e-Devletin oluşum sürecinde rol oynayan aktörler ele alınmakta ve e-Devlet ile olan ilişkileri, e-Devlet sürecinin neresinde yer aldıkları ele alınmakta ve sorgulanmaktadır.

1.2.1. Kamu Kurum ve Kuruluşları

Kamu kurum ve kuruluşları e-Devlet'in merkezinde olan ve e-Devlet ile ilişkisi doğrudan kamu hizmetlerinin sunumu çerçevesinde şekillenen e-Devlet aktörleridir. e-Devlet kamu kurum ve kuruluşlarına kamu hizmetlerinin vatandaşlara sunumunun kolaylaştırılmasında önemli görevler yüklemektedir. İnternet vatandaşların kamu kurmlarından taleplerini demokratik biçimlerde iletebilecekleri bir platform da sunmaktadır. Çevikbaş (2009)'a göre, Kamu yönetimi disiplini tarafından incelendiğinde, dünya genelinde bilgisayarları birbirine bağlayan ve

İnternet olarak nitelendirilen elektronik iletişim ağı olan World Wide Web (www) ⁷, e-posta, çevrimiçi tartışma grupları gibi farklı tarafları ve ayrıca bu teknolojilerin yönetsel kullanım potansiyeli önemli düzeyde gelecek vaat etmektedir. İnternet'in altyapısından kamu yönetimi düzeyinde, kurum, kişi ve grupların arasında bağlantı sağlama, kamu hizmeti sunumunu kolaylaştırma, verimlilik ve etkinlik, karşılıklı etkileşim, katılım, bireysellik, şeffaflık ve hesap verebilirlik hedefleriyle faydalanmak mümkündür.

e-Devlet uygulamalarının en başta gelen birisi olan kamu hizmetlerine hızlı ulaşım, e-Devletin merkezinde yer alan aktörler olan kamu kurum ve kuruluşlarının e-Devlet ile olan ilişkisini açıklamada kritik öneme sahiptir. Marquardt ve Gökçe (2008)'ye göre, e-Devlet iş dünyasının, kamu çalışanlarının ve vatandaşların, devlet tarafından sunulmakta olan bilgi ve hizmetlere İnternet vasıtasıyla daha hızlı ve rahat erişebilmelerini ve bu hizmetlerden faydalanmalarını amaçlamaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarının e-Devlet ile olan ilişkisinde ikinci önemli bir husus vatandaşların kamu politikalarının belirlenmesi sürecine e-Devletin sağladığı imkânlar sayesinde giderek daha fazla katılmaları ile ilgilidir. Kırçova (2003), 21. yüzyılda devletin tüm kurum ve hizmetlerine zaman ve mekân farkı olmaksızın erişebilen, kendisine sunulmakta olan servis ve hizmetleri değerlendirip eleştirebilen vatandaşların giderek daha fazla politika belirleme süreçlerine dahil olduğunu iddia etmektedir. e-Devlet kapsamında e-oylama sayılabilecek basit anket sistemlerinden, blogların içerdiği açık tartışma platformlarına kadar birçok teknolojik enstrümanla

⁷ Bkz ; WorldWideWeb: Proposal for a HyperText Project. W3.org (1990-11-12). Erişim Tarihi: 25.11.2013.

sunulan imkanlarla vatandaşlar kamu hizmetleri ile alakalı eleştirilerini, beklentilerini ve düşüncelerini, muhatap kurumlara hızla iletilebilmektedirler.

Üçüncü bir husus kamu kurum ve kuruluşlarının aşırı kırtasiyecilik gerektiren bürokratik süreçlerinin e-Devlet uygulamaları ile bu olumsuzluklardan kurtulmasıdır. Yine Kırçova (2003)'ya göre, e-Devlet vatandaşlara ve özel sektöre kamu hizmetlerinin sunumunda yeni bir fırsat arayışıdır. Vatandaş-Devlet ilişkisinde bürokrasinin azaltılabilmesi adına; kâğıt kullanımının azaltılması, eğitim, sağlık, adalet vb. mühim alanlarda, dosyalama arşivleme, haberleşme, kayıt arama, onay, işlem gibi süreçlerin dijital ortamda yapılmasıyla elde edilebilecek olan zaman ve ekonomik tasarruflar oldukça yüksek seviyelerdedir. Örneğin, Oracle firmasının iletişim ve satın alma sistemlerinin dijital platformda yapılmaya başlanması sonucunda bir yılda yarattığı tasarruf bir milyar Amerikan Doları düzeyindedir. Bu ve benzeri işlemler kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması vesilesiyle devlette etkinliğinin artmasına destek olmaktadır.

Kamu kurum ve kuruluşlarının e-Devlet ile ilişkisinin yukarıda belirtilen çerçevede sağlıklı biçimde kurulabilmesi kamu kurum ve kuruluşlarının bu sürece hazırlıklı olabilmesiyle yakından ilgilidir. Bu noktada kamuda görevli insan kaynaklarının veya kamu personelinin e-Devlet süreçlerini yürütebilecek bilgi ve beceri düzeyine sahip olması, e-Devlet konusundaki algılarının olumlu olması önem taşımaktadır. Arifoğlu (2004), e-Devlet idealinin gerçekleştirilmesi ve sürdürülebilirliğinin, münhasıran kamuda çalışmakta olan insan kaynağının bu alana yönelik olarak bilinçlendirilmesine bağımlı olduğunu ileri süremektedir.

1.2.2. Sivil Toplum Kuruluşları (STK)

e-Devletin sağlayacağı en önemli faydalardan birisinin vatandaşların kamu yönetime gerçek anlamda katılabilecekleri ortamı sağlayacağı, gerçek demokrasinin bu katılım ile sağlanabileceği söylemidir. Demokrasinin yegâne ölçütünün bireysel özgürlüklerin teminatı olmadığı, bu teminatın güvence altına alınacağı kolektif davranışlara izin veren bazı mekanizmaların varlığı genel kabul görmektedir. Bu mekanizmalar vakıflar, dernekler, sosyal topluluklar gibi sosyal oluşumlardır. Bunlar kamu kurum ve kuruluşları ile organik birliktelikleri olmayan STK'lar olarak adlandırılmaktadır. STK'ların sivil toplumun haklarını ve yararlarını koruma yönündeki çabaları ile e-Devlet konusundaki demokrasiye, özgürlüklere ilişkin olumlu/olumsuz yaklaşımlar birarada düşünüldüğünde STK'ların e-Devletin doğal aktörlerinden birisi olduğu ortaya çıkmaktadır.

STK'lar bireysel ve toplumsal hak ve özgürlükler alanında e-Devlete daha eleştirel bakabilmektedir. STK'lar bir yandan gelişen teknolojinin bu alanda kullanılmasını isterken, diğer yandan bu teknolojinin kamu gücü tarafından olumsuz kullanımlarına dikkat çekmeye çalışmaktadır. Teknolojinin bireysel ve toplumsal hak ve özgürlükleri olumsuz etkilemesinden söz eden tekno-septik bir yaklaşımın STK'lar tarafından gündemde tutulması anlaşılabilir bir durumdur. Ersöz (2005) tekno-septik görüşü savunan kuramcılarının düşünceleri, İnternetin bir ütopyadan başka bir şey olmadığını ifade etmektedir. Ona göre, bu yeni teknoloji aslında halka özgürlük vaat etmekle birlikte, kuvvetin var olan kişilerin elinde kalmasına ve onların daha da güçlenmesine neden olabilmektedir. İnternetin düşünüldüğü gibi, insanlığı daha mükemmel, birbirine daha saygılı ve daha uyumlu bir topluma ve

götüreceği söyleminin aslında bir hayalden ibaret olduğu görüşünü düşünen Breton (2000), politikanın tamamen halk tarafından yönlendirileceği ve herkesin eşit haklara sahip olacağı ideal toplum söyleminin aslında hiç bir zaman gerçekleşmesi mümkün olmayan bir ütopya olduğunu düşünmektedir. Hatta ona göre, bu ütopyaya giden yolda yapılan çalışmalar geri tepecek ve ters etkileri doğuracaktır. İşte bu ters etkilerin sonuçları şu an yaşanmaya başlamıştır. Teknolojik gelişmeleri, hayatı sürükleyen en büyük değer olarak gören söylem tarihte geçmişten beri var olmaktadır. Yeni teknolojilerin mucizevi sonuçlar doğuracağına dair öne sürülen tezler çok uzun zamandan beri dile getirilmektedir. Bu da yeni teknolojilerin ve modernizmin sanıldığıının aksine toplumu daha iyi şartlara götürmeyeceği, sadece yıllardır var olan bir söylemin tekrar edilerek toplumun bir anlamda uyutulduğunun işaretidir.

Breton (1997), interneti ve yeni teknolojileri yaşamın odağına konumlayan tüm görüşleri reddetmektedir. Ona göre, tüm bu düşünceler bir hayalden ibarettir. Bunu da iletişim ütopyası ya da mesih teknolojisi olarak isimlendirir. One göre, yeni teknolojilerle, hiç bir zaman oluşmayacak olan ideal toplum beklentisi, dünyayı kurtarmaya gelecek yeni bir Mesih'in beklenmesi kadar hayalidir. Sivil toplumun e-Devletten demokrasi beklentileri Breton'un işaret ettiği gibi sorunlu olmakla beraber tamamen gerçekleştirilemez değildir. Elektronik oylama, e-yönetim gibi bazı fonksiyonların öncelikle yerel düzeyde uygulanmasıyla, halk tarafından benimsenmesi ve uygulamanın yaygınlaşmasının sağlanabileceği söylenebilir. Böylece toplumun onayından ve kontrolünden geçmiş olacak olan elektronik demokrasi uygulamalarının aksaklıkları azaltılabilecek, kullanımın artmasıyla

maliyetler azalabilecek ve bunların ötesinde bilgisayar ve İnternet kullanma kültürü yaratılabilecektir.

Bu da toplumdan dışlanmamak adına birçok kişinin bu teknolojiyi öğrenmesini ve kullanmasını özendirici bir durum oluşturabilecektir. Küreselleşen dünyada, siyasi alanda varlığını hissettirmek isteyen vatandaşların da siyasal hayata doğrudan katılabilmelerini sağlayacak çözümler aranmakta olup; temsili siyasetinin eksikleri tartışılmakta ve çözümler aranmaktadır.

Konuyla ilgili 18-19 Haziran 2004 tarihlerinde gerçekleştirilen “Sivil Toplum Kuruluşları Sempozyumları” dizisinin on beşincisi “Katılımcı Demokrasi, Sivil Ağlar ve STK’lar” başlıklı sempozyumun özet bildirisi, İnternetin demokratik bir toplumun oluşmasında yapabileceği katkının önemine şu şekilde vurgu yapmaktadır: “...İnternet Sivil Toplum’un tekrar canlanması ve hiyerarşik örgüt yapısının kırılmasında büyük rol oynamaktadır. Aynı şekilde yerel yönetimlerde katılımın olabilmesi için de kurumların yeteri kadar demokratik olması gerekmektedir” (STK Sempozyumu, 2004). Konuyla ilgili Uçkan (2003)’ın yorum ve analizi ise, tekno-optimist değerlendirmesi dahilinde değerlendirebilir ve İnternetin demokrasi ve meşruiyet krizinin çözümü olarak görülmesi açısından önem arz etmektedir: “Hükümetlerin ‘e-demokrasi’ye giderek daha fazla ağırlık vermesi eğiliminde, ‘demokrasi krizi’ olarak adlandırılan, siyasal sisteme duyulan güvenin azalmasıyla ortaya çıkan meşruiyet krizi ve bunun sonucu olarak seçimlere ve siyasi faaliyetlere katılımı yaşanan dramatik düşüşün ciddi bir payı olduğu gerçeğini göz ardı etmemek gerekir. ABD ve Avrupa ülkeleri başta olmak üzere gelişmiş ülkelerin çoğunda ve giderek daha çok gelişmekte olan ülkede, seçimlere katılım oranı hızla

düşmektedir. Kamuoyu araştırmaları, yurttaşların hükümetten en önemli beklentilerinin şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk gibi güvenle ilgili konular olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, yurttaşların siyasal sisteme erişim ve katılım imkânlarının artırılması, güven ve meşruiyet krizinin başlıca çözümü olduğu görüşü giderek yaygınlık kazanmaktadır (Uçkan, 2003).”

1.2.3. Özel Sektör Kuruluşları

e-Devletin aktörlerinden birisi de özel sektörde ticari faaliyet yürüten işletmelerdir. Özel sektör kuruluşları e-Devletin alt yapısının oluşumunda ciddi katkılar sağlamaktadır. Örneğin, e-Devletin çıktı tarafına bakıldığında, internet ağı araçlarının kullanımının birleştirilmesi ve özel sektörle iş birliği yapılması hükümetin müşterilere katma değerli hizmetler götürmesini mümkün kılmaktadır (Hui ve Hayllar, 2010). Bazı akademisyenler “kişisel doyumdan” ziyade “kişisel çıkar” fikirlerini çağrıştıran “müşteri” kelimesinden rahatsız olsalar da (vatandaşlara müşteri muamelesi yapılması (açıkça söylensin ya da söylenmesin) devlet içinde neredeyse norm haline gelmiştir. Örneğin, Alberta’da Calgary kentinde istediği kitabı bulamayan bir kütüphane kullanıcısı www.amazon.com ve www.chapters.indigo.ca’dan kitap satın alabilmektedir. Portalda bir ikona tıklandığında kitabın ödünç verilip verilmediği görülmekte ve müşteri isterse doğrudan bir linki tıklayarak çevrimiçi kitap satıcısına ulaşabilmektedir. Kullanıcı bu kitabı resmi Calgary web sitesinden satın aldığı takdirde yerel kütüphane de bundan faydalanmaktadır. Bir başka iş birliğinde ABD’deki çeşitli kütüphaneler Endeca gibi özel şirketlerle ortaklık kurarak arama fonksiyonlarını www.amazon.com’dakine

benzetmektedirler. Kütüphane kullanıcıları artık üçüncü taraflardan alınan bilgilere dayanarak bloglarda kitap eleştirilerini ve yorumları görebilmekte, böylece hangi kitapları ödünç alacaklarına veya satın alacaklarına karar verirken yardım görmektedirler. Bu tip uygulamalara Vatandaş İlişkileri Yönetimi (Citizen Relationship Management – CzRM) denmektedir. Benzer bir uygulama da kullanıcıların belli bir ağa bağlı birden fazla kütüphanede aynı kitabın ödünç alınması durumunu kontrol edebilmelerini sağlamaktadır (Aberbach ve Christensen 2005; Pegnato 1997).

CzRM tekniklerine dayanan bu gibi örnekler “daha fazla şey yapmak, ama aynı şeyi tekrar yapmamak” anlayışının örneğini vermekte ve yeni araçların kamu hizmetlerine nasıl yardım edebileceğini ve bilgiyi, seçimleri ve müşteri odaklı hizmetleri arttırarak kamu değeri sağlanabileceğini göstermektedir (Kelly, Mulgan ve Muers, 2002). Girdi tarafına döndüğünde, internet ağı ile vatandaş-vatandaş işbirliğinin daha etkin olmasını sağladıkça sosyal ağlarında hızla genişlediği görülmektedir. Batıdaki popüler sosyal ağ web siteleri arasında Twitter, Myspace.com, Facebook ve eBay bulunmaktadır. Çin’de 51.com’un 25 milyon aktif kullanıcısı vardır, devamında her gün ağa en az 160 bin yeni kullanıcı katılmaktadır. Şili ve Arjantin’de en üstteki sosyal ağlar kullanıcıların günlük notlarını yazmalarına ve/veya fotoğraflarını İnternette paylaşmalarına izin veren Blogger ve Fotolog’dur. Aslında tamamen ticari amaçlı olan şirketlerin yönettiği bu sosyal ağlar vatandaşların devletten demokratik taleplerinin daha örgütlü biçimde ortaya konulmasına yardımcı olmaktadır. Aynı şekilde devlet kurumlarının vatandaş ilişkilerini yönetme ve yönlendirmesinde bu sosyal ağlardan yoğun biçimde yararlandıkları da görülmektedir.

Fransa’da Skyrock sosyal ağına ülkedeki web kullanıcılarının yarısı bağlanmış durumdadır. Kamusal enformasyona dayanan mash-up web sitelerinin aksine, sosyal ağlar kullanıcıların kendi deneyimlerini, tercihlerini ve görüşlerini paylaşımlarına izin vermektedir. Artık bazı sosyal ağlar sanal ağ sistemlerinin kamu veya ortak faydanın artırılması için kullanılmasına çalışmaktadırlar. Örneğin, bir hasta görüşü ağı olan www.patientopinion.org hastaların sağlık ve tıp tesislerindeki deneyimlerini paylaşımları ve hatta bunların başkalarının da görebileceği şekilde derecelendirilmesi için geliştirilmiştir. Avam Kamarasının Sağlık Komitesi bunu yeni ve değerli bir sivil toplum inisiyatifi ve halk katılımı olarak görmektedir. Hasta Görüşlerinin kurucusu Hodgkin hastalardan geri besleme alınmasında bu tür web-tabanlı platformların geleneksel halk katılımı formlarının yerini tam olarak dolduramayacağı görüşünde olsa da, bunu tamamen görmezden gelmek de “ahmaklık” olacaktır, çünkü “Webdeki hasta hikâyelerinin doğrudan oluşu ve hamlığı (hastalara) gerçek bir değişiklik oluşturma gücü vermektedir” (Hodgkin, 2007).

Temmuz 2008’de Birleşik Krallık (UK) Catalyst Ödülleri vatandaşlardan bilgi toplayan ve bunları topluluğa hizmet sunmak amacıyla yeniden ambalajlayan bazı önde gelen sosyal ağlara verilmiştir. Ödül alanlar arasında kayıtlı kullanıcılarının arabalarıyla işe giderken arabadaki boş bir koltuğu paylaşımlarını ve böylece yollardaki araba sayısını azaltarak daha çevre dostu bir toplum yaratılmasına yardım eden Liftshare de vardı. Catalyst Ödül Töreninde İngiltere Başbakanı Gordon Brown şunları söylemiştir: “Bizim başarılı üçüncü sektörümüz sorunları hallederken yenilikçi yollar bulmaya devam etmektedir. Bize en yeni teknolojilerin bazı çok eski zorlukların nasıl çözüleceğini gösteren, adil bir toplum ve daha iyi ve daha güçlü

topluluklar yaratan yeni bir aktivistler, kampanyacılar ve sosyal girişimciler nesli yaratıyoruz”. Görüldüğü gibi özellikle ağ iletişimi alanında faaliyet gösteren ticari kuruluşların e-Devletin demokratik alt yapısına sağladıkları katkılar devletler tarafından da takdir edilmektedir. Özel sektör kuruluşlarının e-Devlet ile olan ilişkileri sadece sosyal ağlarla sınırlı değildir. Devlet ve özel sektör kurumları arasındaki tüm işbirliklerinde e-Devlet uygulamalarının bir tarafında özel sektör kuruluşları bulunmaktadır.

1.2.4. Vatandaşlar

e-Devletinhiç kuşku yok ki, en önemli aktörü e-Devlet uygulamalarından yararlanan vatandaşlardır. e-Devlet uygulamalarının vatandaş odaklı olması, vatandaşlara kullanım kolaylığı sağlaması ve vatandaşların e-Devlet uygulamalarından yararlanabilecek teknik imkanlara sahip olması e-Devlet uygulamalarının başarılı olması bakımından son derece önemlidir.

e-Devletin uygulamalarının vatandaş odaklı olması uygulamaların vatandaşların ihtiyaçlarına yönelik olmasını gerektirir. Uygulamaların vatandaşlara normal bürokratik işlemlerin ötesinde ek yükler getirmemesi de beklenir. Diğer bir deyişle bürokrasiyi merkeze alan değil, vatandaş merkeze alan devlet anlayışını e-Devlet uygulamalarında görmek gerekir. ABD’nin 2003’de e-Devlet stratejilerini üzerine kurduğu noktalardan birisi de “vatandaş odaklılık”tır (Demokaan, 2006: 102).

e-Devlet uygulamalarının vatandaşlara kullanım kolaylığı sağlaması çok önemlidir. Kullanım kolaylığı sağlamayan bilişim uygulamalarının tercih edilmediği bilinmektedir. Bu nedenle e-Devlet uygulamalarının tasarımı sürecine vatandaşların dâhil edilmesi önemlidir. Vatandaşın e-Devlet uygulamalarının tasarımı sürecine dâhil edilmesi bu uygulamaların yayına geçme aşamasında ortaya çıkacak çok sayıda sorunun önüne geçebileceği ifade edilmekte ve sürece vatandaş katılımının başarı için zorunluluk olduğu belirtilmektedir (Olphert ve Damodaran, 2007).

Vatandaşların e-Devlet uygulamalarından yararlanabilecek teknik imkânlarla sahip olması e-Devletin en fazla eleştirilen yönlerinden birisidir. e-Devletin demokratik anlamda uygulanabilir olmadığını ileri süren görüşe göre, vatandaşlar arasında internet, bilgisayar gibi dijital imkanlara sahip olma bakımından uçurum bulunmaktadır. Bu nedenle e-Devlet uygulamaları sadece dijital imkânlarla sahip bir kitelenin kullanabileceği, tüm vatandaşlara hizmet sunması mümkün olmayan bir ütopyadır. Ancak, özellikle de bilişim alanında teknolojinin artan gelişme ivmesi, dijital imkânlarla sahip olmayı ucuz hale getirmiş ve çok geniş kitlelerin bu imkânlarla erişimini olanaklı hale getirmiştir. Yine de vatandaş ile e-Devlet arasındaki ilişkinin sağlamlığının dijital imkânların yaygınlığına bağlı olduğu söylenebilir.

Vatandaşların e-Devlet ile ilişkisi girdi-süreç ve çıktı üçlemesinin her aşamasında söz konusudur. Vatandaş günlük hayatta devlet ile ilgili işlerini yürütürken e-Devlet uygulamalarının kullanıcıları durumunda olduğundan sistemin çıktısı ile ilgilenir. Diğer taraftan vatandaş yaptığı işlemler ile e-Devlet uygulamalarına girdi sağlamaktadır. Vatandaşların e-Devlet uygulamaları ile ilgili

memnuniyet düzeyi ise e-Devlet süreçlerinde iyileştirmeler yapılmasına katkıda bulunur.

e-Devletin aktörleri ve bu aktörlerin e-Devlet ile olan ilişkileri e-Devlet kavramının anlaşılması bakımından önemlidir. Ancak bu ilişkilerin somut örneklerde gözlemlenmesi daha da önemlidir. Bu nedenle aşağıda çeşitli ülkelerde e-Devlet strateji ve uygulamalarının ne şekilde somutlaştığına ilişkin örnekler sunulmaktadır. Örnekler sunulurken e-Devlet konusunda gerçekleştirilen projelerde ortaya çıkan kazançlar ve sorunlar bağlamında çeşitlilik esas alınmıştır.

1.3. Dünyada Çeşitli e-Devlet Uygulamalarından Örnekler

Bir devletin çeşitli konulardaki tutumunu ve yaklaşımını belirleyen söylemlerine o devletin politikaları denir. Politika böylece devletin belirli konulardaki kararlarına rehberlik eden, bu kararların uygulamalarına ilişkin ilkeler bütünü olarak tanımlanabilir. Politika uygulamada neyin nasıl yapılacağını söylemez. Bu daha çok usul ve protokollerin öngördüğü bir şeydir. Politika bir “niyet” ifadesi veya bir taahhüttür (Anderson, 2005) ⁸. Kamu politikası devletin belirli bir konuda genel tutum ve yaklaşımının dışında devletin idari mekanizmaları tarafından o genel tutum ve yaklaşımlar konusunda yapılması gereken eylemlere rehberlik eden genel ilkeleri de kapsar. Devletlerin bilgi teknolojilerini kullanma ve kamu hizmetlerinde e-dönüşümü sağlama konusundaki çabaları bu konuda oluşturdukları politikalara paralel olarak yürütülmektedir. Ancak devletlerin e-Devlet uygulamalarında ortak bir

⁸ Ayrica Bkz ; <http://www.bizmanualz.com/?gclid=CPb2hZbj-rsCFUdZ3godIFAAbQ> Son Erişim ; 25.12.2013

politikaya dayalı olarak hareket ettiklerini söylemek zordur. Gelişmiş ve gelişmekte olan devletlerin e-Devlet uygulamalarına çok önem verdikleri doğrudur ancak bu uygulamaların arkasındaki amaçlar devletlerin bu konudaki politikalarına bağlı olarak farklılaşmaktadır. Örneğin, bir Afrika ülkesinde e-Devlet girişiminin ardında yolsuzluğu önleme amacı öne çıkarken; gelişmiş ülkelerde temel motif devletlerarası rekabette öne çıkmak olabilmektedir (Ateş, 2003). Birleşmiş Milletler (BM)'in 2012 yılında yayınladığı e-Devlet Raporu'nda ise özellikle tek noktadan giriş yapılabilen ulusal bütünleşmiş e-Devlet portallarına odaklanılmıştır. Tüm hizmetlerin, bilgilerin ve kurumların birbirine bağlı olduğu böylesi bir portal 2012 itibariyle hiçbir ülkede bulunmamakla birlikte ABD, Danimarka, İsrail, Norveç gibi bazı ülkelerde belirli hizmetleri bütünleşmiş olarak sunan sistemler bulunmaktadır (Birleşmiş Milletler, 2012). Bu nedenlerle e-Devlet konusunu bir kamu politikası olarak değil ama farklı ülkelerin farklı uygulamaları çerçevesinde ele almak daha gerçekçi bir yaklaşım olarak düşünülebilir. Farklı uygulamaların farklı kazanım ve sorunları olabilmektedir. Bu kazanım ve sorunları somut uygulamalar bazında değerlendirmek gerekmektedir. Aşağıda bazı ülkelerdeki e-Devlet uygulamalarına yer verilmektedir.

Amerika Birleşik Devletleri

ABD e-Devlet uygulamalarında oldukça yol almış önde gelen ülkeler arasındadır. ABD'nin e-Devlet uygulamalarının genişletilmesine yönelik politikası üç temel ilkeye dayalı olarak sürdürülmektedir. Bunlardan birincisi, bürokrasi veya kurum odaklı değil, vatandaş odaklı olmaktır. İkincisi, sonuç odaklı olmak, yani kısa dönemde vatandaşlar için gözle görülür iyileştirmelerin sağlanmasıdır. Üçüncüsü, yeniliği teşvik edecek şekilde piyasa odaklı olmaktır (USA Government, 2003).

ABD'nin e-Devlet yaklaşımında Amerikan pragmatizminin izlerini görebiliriz. ABD'nin e-Devlet politikası, e-Devlet uygulamalarının vatandaşların devletle olan işlerinin kolaylaştırılmasına yönelik somut iyileştirmeler ve bu iyileştirmelerin piyasada bilgi teknolojilerinin gelişmesine önderlik etmesi şeklinde özetlenebilir. Ancak bu söylemin gerisinde e-Devlet uygulamalarının farklı amaçlara hizmet ediyor olabileceğini savunan belli bir kitle vardır. Özellikle “11 Eylül” sonrası e-Devlet uygulamalarının ağırlıklı olarak ulusal güvenlik boyutunda ivme kazandığı görülmektedir.

ABD’de ağırlıklı olarak eyaletlerin e-Devlet portalları⁹ üzerinden e-Devletin sunduğu kamu hizmetleri kullanılmaktadır. Pasaport, sürücü lisansı yenileme, vergi ödemeleri gibi birçok işlem söz konusu portallar üzerinden sağlanmaktadır (Uçkan, 2003). ABD’de e-Devlet uygulamalarının tek bir portalda toplanmasını sağlamak amacıyla 1993’te *Access America* e-Devlet programı başlatılmıştır (Uçkan, 2003). Daha sonra ise 2003 yılına kadar e-Devlet üzerinden sağlanan tüm kamu hizmetlerinin tek bir portal altında birleştirilmesi öngörülmüş, bu çerçevede *firstgov* adlı bir İnternet portalı planlanmış ve 2001 yılında faal hale gelmiştir. Gıda, tarım, sanat, kültür, öğrenim, vergi, savunma vb alanlardaki hizmetlerin tam olarak faal hale gelmesi 2003 yılında olmuştur (Uçkan, 2003). *Access Amerika* projesinin amaçları e-Devlet konusunda belirli kamu politikalarına işaret etmektedir. Bunlar arasında e-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerin kullanımının yaygınlaştırılması, özel sektörün önündeki bürokratik engellerin kaldırılması ve küresel rekabet gücünün artırılması, bazı kamu hizmetlerinde eyaletler arasında uyum sağlanması, kamu hizmetlerinin verimli ve etkili sunumu, kamu hizmetlerinde performans ölçümü gibi

⁹ Bkz ; www.usa.gov. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

politikalar yer almaktadır (Uçkan, 2003). Ancak dünya e-Devlet gelişme sıralamasında ABD 2010 yılında 2. sırada yer alırken 2012’de 5. Sıraya düşmüştür. Bölgesinde lider konunda olan ABD’yi dünya sıralamasında 11. sırada yer alan Kanada izlemektedir (Birleşmiş Milletler, 2012).

Kanada

Kanada’daki e-Devlet uygulamalarının özünde ABD’deki uygulamalardan farklı politikalara dayanmadığı görülmektedir. e-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin daha iyi sunumuna hizmet etmesi beklenmektedir. Kanada’nın e-Devlet stratejisi, var olan kamu hizmetlerinin ve bilgilerinin vatandaşlar, iktisadi kurumlar ve uluslararası müşterilerin ihtiyaçlarına göre yeniden tasarlanması esasına dayanmaktadır (Uçkan, 2003). Görüldüğü gibi söylem yine kamu hizmetlerinin daha etkili sunumu noktasındadır. Kanada’da iletişim hizmetlerinin ucuzluğu e-Devlet dönüşümünü kolaylaştıran bir etken gibi görünmektedir.

Kanada e-Devlet uygulamalarını¹⁰ kaliteli biçimde vatandaşlarına sunmak istemektedir. Bu çerçevede e-Devlet uygulamalarını verimli ve etkili yönetimin aracı olarak görüp değerlendirmektedir (Demirel, 2003). Kanada, ABD gibi bilgi ve iletişim teknolojileri bakımından ileri düzeydedir. İnternet kullanım oranı % 60’ların üzerindedir (Uçkan, 2003). Kanada “çevrimiçi devlet” (*government online*) programıyla 1980’lerin sonunda uygulamaya soktuğu programı kapsamında 1990’lı yılların sonunda *schollnet* ve *librarynet* projeleriyle ülkedeki kütüphane ve okulları İnternete bağlamıştır. Bu noktada Kanada bir ilki gerçekleştirmiş, kent ve kırdaki 8800 kamusal erişim noktası birbiriyle bağlanmıştır (Uçkan, 2003).

¹⁰ Bkz ; <http://www.canada.ca/home.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Japonya

Japonya da birçok gelişmiş ülke gibi kamu hizmetlerinin tüm bürokrasisini elektronik ortam üzerinden gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.¹¹ Bu hedefin sosyal ve ekonomik alt yapısı hazırlanmaktadır. Japonya hızla bilgisayar kullanım oranlarını artırmaktadır. Özellikle kamu personeline sağlanan bilgisayarların çalışan başına bir adet olması yönünde adımlar atmaktadır (Milli Emlak, 2006). Japonya'nın hedefi bilişim teknolojilerini kamu hizmetlerinin sunumunda en üst düzeyde kullanan ülke olmaktır. Bu yönde oluşturulan e-Devlet politikaları ve uygulamaları ile söz konusu hedefe oldukça yaklaşılmıştır (Uçkan, 2003). Asya bölgesinde e- devlet gelişim sıralamsında 4. sırada yer alan Japonya dünya genelinde ise 18. sırada yer almaktadır (Birleşmiş Milletler, 2012).

Singapur

Singapur, bilgi teknolojilerine ve e-Devlet meselelerine ilk başlayan ülkelerdendir. Şu andaki İnternet protokolünün oluşumundan çok kısa bir süre sonra ülkedeki bilisim altyapısını kurmuş ve e-Devlet uygulamaları açısından geliştirmiştir. Singapur'da e-Devlet uygulamaları için geliştirilen alt yapı 1990'lı yılların sonuna doğru tüm uygulamaların tek bir çatı altında toplanmasını sağlamıştır (Uçkan, 2003). Singapur'daki e-Devlet sistemi¹² sanal yerleşim birimleri şeklinde tasarlanmıştır. Vatandaşlar sistemde eğitim hizmetleri için eğitim kasabasına, sağlık hismetleri için sağlık kasabasına giriş yaparak hizmetlerden yararlanmaktadır. Birleşmiş Milletler raporuna göre 2012 yılında Singapore e-Devlet gelişme sıralamasında 11. Sıradan

¹¹ Bkz ; <http://www.e-gov.go.jp/doc/e-government.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

¹² Bkz ; <http://www.egov.gov.sg/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

10. Sıraya yükselmiş ve Asya’da dünya sıralamasında 1. sırada bulunan Kore’nin ardından 2. Sıraya yerleşmiştir (Birleşmiş Milletler, 2012).

Malezya

Malezya 1990’da *Vizyon 2020* projesi ile e-Devleti kalkınmanın bir aracı olarak görmüş ve bilgi toplumu yaratmayı hedeflemiştir. Söz konusu proje açık bir e-Devlet politikası belgesidir. Söz konusu dokümanda kamu yönetiminin e-Devlet uygulamaları ile yeniden yapılandırılması hedeflenmiştir. Projenin yürütülmesinde kamuoyu desteğine önem verilmiştir. Bilgi sağlamaya yönelik e-Devlet uygulamaları etkileşimli hale dönüştürülmüştür. Dijital uçurum Malezya’nın en büyük sorunlarından birisidir ve Malezya bu sorunun giderilmesi yönünde çalışmaktadır. Kamu ihalelerinin elektronik ortamda şeffaf biçimde gerçekleştirilmesi teşvik edilmektedir (Uçkan, 2003). Kurumlar arasında etkileşimli iletişimin sağlanması amacıyla merkezi bir portal oluşturulmuştur. E-Devlet uygulamaları ülkenin koşullarına uygun olarak çok dilli bir yapıda hizmet vermektedir¹³.

Güney Kore

Güney Kore’nin ulusal e-Devlet portalı¹⁴ tasarımı ve vatandaşlarına sağladığı özellikler bakımından müstesna bir uygulamadır. Vatandaşların devlet bilgilerine kolay ulaşımına olanak veren, mobil uyarı, formlar, işlemler ve çevrimiçi danışma hizmeti sunan bütünleşik bir yapı söz konusudur. Demokratik katılımı sağlamak

¹³ Bkz, <http://mcs1.mampu.gov.my>. Aktaran Demokan, Demirel, Ahmet Nohutçu. Erişim Tarihi: 11.07.2013

¹⁴ Bkz, <http://korea.go.kr/eng/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

üzere oluşturulmuş e-Halk (e-People) vatandaşların tüm kamu kurumlarının e-Devlet uygulamalarına tek portaldan ulaşmalarını sağlamaktadır. e-Halk uygulaması kamu yönetiminin şeffaflaşması ve yolsuzlukların önlenmesi gibi amaçları olan ve vatandaşların yönetime öneri sunmalarını sağlayan bir sistemdir.

Danimarka

Danimarka vatandaşlarının bilgisayar okur yazarlığının yüksek oluşu ve İnternet erişim olanaklarının yaygınlığı Danimarka'yı e-Devlet uygulamalarını yaygınlaştırma konusunda avantajlı kılmaktadır. Bilgi toplumunun yaratılmasında kamu kurumlarının öncü rol oynamasına vurgu yapılmaktadır. e-Devlet uygulamaları üzerinden sağlanacak kamu hizmetlerinin şeffaf ve güvenli olması hedeflenmektedir. 2001'de başlatılan e-Devlet Projesi (*Project E-Government*) ile e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesinde kamu kurumları, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşlarının ortak karar mekanizmaları oluşturarak iş birliği yapması hedeflenmiştir (Uçkan, 2003). Birleşmiş Milletler'in raporuna göre Danimarka 2010 yılında 7 sırada iken 2012'de 4. sıraya yükselmiştir. Bu gelişmenin Danimarka'nın 'Kamu'ya Erişiminiz' sloganı ile oluşturduğu ve hep çok hizmet ve bilgiye erişim sağlayan portalı ile yakından ilişkili olduğu söylenebilir. Öğrenci kredisi başvurusundan vergi işlemlerine kadar birçok hizmete ulaşılabilen bu portal içerisinde ayrıca bir geribildirim sistemi de yer almaktadır (Birleşmiş Milletler, 2012).

Fransa

Fransa 1998 yılında başlattığı e-Devlet sürecinde¹⁵ kamu kurumlarının kendi aralarında İnternet bağlantısına sahip olmasının yanında vatandaşlarının da kamu hizmetlerini İnternet üzerinden almasına büyük önem vermektedir. (Milli Emlak, 2006) Fransa'nın e-Devlet uygulamalarında başarılı olduğunu söylemek zordur. Fransa e-Devlet uygulamalarını tek portal üzerinde toplamayı amaçlamaktadır. Maliye Bakanlığının e-Devlet uygulamaları başarılı bir örnek sayılabilir (Uçkan, 2003).

İngiltere

İngiltere'de e-Devlet politikası ve uygulamaları konusunda sıklıkla vatandaşların görüşlerine müracaat edilmektedir. e-Devlet politikalarını da bu görüşler doğrultusunda revize etmektedir. Devletin sunduğu hizmetlerin tamamının İnternet ortamında sunulması amaçlanmaktadır (Milli Emlak, 2006). Bu amaç gerçekleştirmek üzere Elektronik Temsilcilik Dairesi (*Office of e-Envoy, OeE*) kurulmuştur (Uçkan, 2003). Bu birimin kurulmasıyla birlikte e-Devlet uygulamalarında merkezi bir planlama yapılmaya başlanmıştır. e-Devletle ilgili strateji ve planlardan bu birim sorumlu hale gelmiştir. İngiltere bilgi toplumuna dönüşüm açısından vatandaşların bilişim eğitimlerine de büyük önem vermektedir. İngiltere'de e-Devlet politikalarının uygulanmasında hukuki düzenlemelerin gerekliliği de önem verilen konular arasındadır (Uçkan, 2003).

¹⁵ Bkz, <http://www.invest-in-france.org/Medias/Publications/1171/ifa-e-government-in-france-july-2010.pdf>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

İrlanda

İrlanda¹⁶ 2002 yılında AB tarafından yapılan bir e-Devlet araştırmasında e-Devlet uygulamalarında ilk sırada yer almıştır¹⁷. İrlanda hükümetlerin bilişim sektörüne verdiği ekonomik destekler ile yazılım alanında dünya lideri olma yolunda ilerlemektedir. İrlanda e-Devlet uygulamalarını e-Avrupa'ya uyum sağlamak amacıyla giderek geliştirmektedir. E-ticaretteki engin tecrübesini e-Devlet altyapısına aktarmıştır. e-Devlet uygulamalarının tasarımı vatandaşların görüşüne büyük önem verilmiş ve kullanıcı dostu uygulamalar geliştirilmiştir. Eğitim, maliye gibi alanlarda başarılı uygulamalar geliştirilmiştir (Uçkan, 2003).

Meksika

Meksika yıllarca kamu yönetiminde yaşanan yolsuzluklar nedeniyle e-Mexico projesi ile 2000 yılından itibaren şeffaflığı sağlamayı, yolsuzlukları önlemeyi hedefleyen bir e-Devlet politikası geliştirmiştir. Vatandaşlar e-Devlet uygulamaları ile karar alma süreçlerine dâhil edilmiştir. Vatandaşlar Çevrim içi Meksika (*Mexico Online*) projesi ile ülkenin farklı bölgelerinden İnternet üzerinden karar alma süreçlerine dâhil olabilmektedir (Uçkan, 2003). Bir diğer politika e-Devlet uygulamalarının tek portaldan hizmet sunmasına yöneliktir. e-Devlet uygulamalarında Meksika'nın önündeki temel sorunlardan birisi dijital uçurumdur. Meksika bilgisayar kullanım olanaklarını yaygınlaştırmaya çalışmaktadır. e-Devlet uygulamalarına kolay erişim için belirli kamu alanlarına kioskler kurulmuştur (Uçkan, 2003).

¹⁶ Bkz, <http://www.gov.ie/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

¹⁷ Bkz, <http://www.electricnews.net>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Brezilya

Brezilya’da e-Devlet alışmaları özellikle 2001 yılında mesafe kaydetmiştir. Ancak e-Devlet uygulamalarının çok fazla organize olmadığı söylenebilir. Bu dağınıklığın önüne geçmek için e-Devlet ile ilgili bir ana plan hazırlanmıştır (Uçkan, 2003). Bu plan çerçevesinde e-Devlet uygulamaları ile ilgili birçok İnternet sitesi oluşturulmuş ve hizmet verilmeye başlanmıştır. Brezilya’nın e-Devlet srecindeki¹⁸ en önemli sorunlarından birisi dijital uçurumdur. Bu sorunla başa çıkmak üzere çok sayıda kiosk kamusal alanlarda uygulamaya sokulmuştur (Uçkan, 2003). Birleşmiş Milletler 2012 raporuna göre Brezilya ulusal e-Devlet portalı yoluyla özellikle devlet işlemlerinin şeffaflığı bakımından ilerleme göstermiştir. Özellikle Sağlık Bakanlığı portalındaki yenilikçi yaklaşım dikkat çekmektedir. Bu gelişmelerle Brezilya dünya sıralamasında ancak 59. Sıraya yerleşebilmiştir (Birleşmiş Milletler, 2012).

Bulgaristan

Bulgaristan e-Devlet çalışmalarına 1997 yılında başlamıştır. AB ile bütünleşme ve piyasa ekonomisine geçiş sürecini yaşayan Bulgaristan, bir taraftan da e-Avrupa programıyla uyum sağlamaya çalışmaktadır. Bu erevede Bulgaristan, belirli bir stratejik plan doğrultusunda e-Devlet uygulamalarını gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bulgaristan bilgi toplumu yaratma, ileri teknoloji üretme, e-ticaret gibi hedefleri gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bunları yapabilmek için de bilişim eğitimine önem vermektedir (DPT, 2001). Ancak Bulgaristan’da e-Devlet politikalarının uygulanmasında eş gdme yönelik ciddi sorunlar bulunmaktadır.

¹⁸ Bkz, http://www.brasil.gov.br/?set_language=en. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Bulgaristan eş güdüm sorununu çözmeye çalışmaktadır (Uçkan, 2003). Bulgaristan'ın kamu ihaleleri için oluşturduğu uygulama Başarılı bir örnek olarak gösterilebilir (Milli Emlak, 2006).

Gelişmekte olan ülkelerde e-Devlet uygulamaları genellikle vatandaşa bilgi sunumu ile sınırlı kalmakta, etkileşimli uygulamalara yer verilmemektedir. Bu yaklaşımın fikri temelleri devletin demokratikleşme yolunda şeffaflaşma konusundaki çabasına işaret etmektedir. Gelişmekte olan ülkelerde e-Devlet alt yapısı yeterli düzeyde değildir ve bu ülkeler genellikle belirgin e-Devlet politikalarına da sahip görünmemektedir.

1.4. e-Devletin Uygulama Eksenleri ve Temel Kullanım Alanları

Devletin bilgi teknolojilerini giderek daha yoğun kullanması neticesinde e-Devletin işlevleri çeşitlenmekte ve kullanım alanları yayılmaktadır. Bu uygulamaların temelde üç ekseninde gerçekleştiği söylenebilir. Birincisi, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkileri ele alan uygulamalar, ikincisi devlet ve işletmeler arasındaki ilişkileri ele alan uygulamalar ve üçüncüsü devletin kendi kurumları arasındaki ilişkileri ele alan uygulamalar olmaktadır (Seifert, 2003). Bu üç ekseninde e-Devlet uygulamaları vatandaşların devletle karşılaştığı günlük yaşamlarına ilişkin uygulamalar kadar vatandaşların devletin yönetimine siyasal katılımını sağlayan uygulamalar da yer alabilmektedir. Ayrıca devletin kendi kurumları arasında gerçekleştirdiği işlemleri bilgisayar ortamına taşıyarak uzaktan yönetim ve koordinasyonu amaçlayan uygulamalardan da söz etmek gerekir.

Böylece, e-Devletin temel kullanım alanlarını üç grupta toplamak mümkündür: Günlük yaşama ilişkin hizmetler, uzaktan yönetim hizmetleri, siyasal katılım hizmetleri (Avrupa Komisyonu, 1998). Bu alanlarda sağlanan hizmetler bilgi verme, iletişim ve çevrimiçi hizmetler şeklinde gerçekleşmektedir. Birinci grupta, günlük yaşama ilişkin hizmetlerin sağlanması söz konusudur. Bunların bir kısmı, iş hayatı, konut, eğitim, sağlık, kültür, ulaşım vb. bilgi verme amaçlı hizmetlerdir. Diğer bir kısmı e-posta hizmeti sağlamak gibi iletişime yönelik hizmetlerdir. Elektronik ortamda randevu alınması, rezervasyon yaptırılması gibi hizmetleri çevrimiçi olarak sayabiliriz.

İkinci grup hizmetler, yönetsel yapıdaki hizmetlerdir. Kamu kurumlarının hizmetlerine ilişkin rehber nitelikteki dokümanlar bilgi verme amacına yöneliktir. Diğer taraftan kamu kurumları ile e-posta vasıtasıyla iletişim kurma gibi olanaklar da bulunmaktadır. İnternet üzerinden trafik cezası sorgulama, trafik cezalarının ve vergilerin ödenmesi, hizmet almaya dönük bazı formların İnternet üzerinden doldurulması gibi çevrimiçi uygulamalar da yönetsel yapıdaki hizmetler olarak sayılabilir.

Üçüncü grup hizmetler, vatandaşların siyasal sisteme katılımını kolaylaştıran uygulamalar ihtiva etmektedir. Bu hizmetlerin en radikal örnekleri, referandum, anketler vb. uygulamaların İnternet üzerinden yapılması, siyasal seçimlerin yine elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir.

e-Devlet uygulamaların sorunsuz bir şekilde hayata geçirildiğini, uygulama süreçlerinin sorunsuz olduğunu söylemek mümkün değildir. Uygulama süreçlerinden

daha önemlisi doğrudan e-Devletin doğrudan kendisini hedef alan önemli eleştiriler de söz konusudur. Aşağıda bu eleştirilerden bazılarına değinilmektedir.

1.5. e-Devlet İle İlgili Temel Tartışma Eksenleri

E-Devletin yararlarına ilişkin pek çok şey söylenmekte ve e-Devlet ile ilgili temel tartışma e-Devletin gerekliliğiyle ilgili değil, e-Devletten beklenen yararların gerçekleşmesi için nelerin gerekli olduğu, nelere dikkat edilmesi gerektiği konularına odaklanmaktadır. Oysaki devletin gelişen bilgi teknolojilerine daha çok müracaat ettiği e-Devlet uygulamalarının içinden George Orwell (1984)'in “*Bin Dokuz Yüz Seksen Dört*” isimli romanında vurguladığı gibi bir “kötülüğün” doğması da mümkün gözükmemektedir.

e-Devleti kutsayan tartışmaların dayanağı “demokratik devlet” anlayışı oluşturmaktadır. Demokratik devlet anlayışının korunacağı varsayılmakta, e-Devlet uygulamalarının bu anlayışa zarar vermemesi için, uygulamaların nasıl olmaları gerektiğine kafa yorulmaktadır. Giderek sınır tanımaz biçimde gelişen bilgi ve bilişim teknolojilerinin siyasal ve sosyal yaşamada yaratacağı değişimin yönü kestirilemeyebilir. Bu nedenle e-Devletin temel tartışma eksenlerinin başında “devlet-toplum” ilişkisinin yönü gelmektedir. Siyasi anlamda “gözetim toplumu”, “siyasal katılım” gibi kavramların yanında “kamu hizmetlerinin daha verimli, hızlı ve etkili sunumu” gibi konular öne çıkmaktadır.

Dünya üzerindeki devletlerarasında adı konulmamış sürekli bir rekabetin varlığı bilinmektedir. e-Devlet açısından bakıldığında bazı devletlerin e-Devlet

politikalarını rekabet üstünlüğü üzerine kurdukları görülmektedir. Bu çerçevede, ulusal ve küresel boyutta bazı konuların tartışma eksenlerini oluşturduğu görülmektedir. Ulusal boyut itibariyle, kullanılan yazılım ve donanım, ulusal verilerin güvenliği, bilişim eğitimi, dijital uçurum gibi konuların tartışıldığı; küresel boyutta ise, İnternetin geleceği, siber savaşlar, bilişim ekonomisi gibi konuların öne çıktığı görülmektedir.

1.5.1. Ulusal Boyut

Ulusal boyuttaki tartışmalar aslında küresel boyuttaki tartışmalardan çok farklı noktalara yönelik değildir. Hatta toplumsal boyuttaki tartışmalar hem ulusal hem de küresel boyutta yaşanmaktadır. Ancak yoğunluk itibariyle değerlendirildiğinde konuyu sınıflamak adına birkaç nokta öne çıkmaktadır. Bunlar yazılım ve donanım, ulusal verilerin güvenliği ve bilişim eğitimi gibi konulardır. Bu konular da birbirleriyle yakından ilişkili konulardır.

1.5.1.1. Yazılım ve Donanım

Ulusal boyutta e-Devletin omurgasını oluşturan İnternet erişimi öncelikli konudur. İnternet erişiminin hızı ve veri aktarım kalitesi e-Devletin gelişmişlik düzeyinin önemli göstergelerinden birisi olmaktadır. Sistem ne kadar iyi tasarlanırsa tasarlansın sistemin işleyişini garanti altına alacak fiziksel alt yapının varlığı önemlidir. Fiziksel alt yapı kapsamında İnternet erişiminin sağlandığı iletişim hatları

ve İnternet tabanlı en son yazılımların işletileceği teknik donanımlar (bilgisayarlar, modemler vb.) yer almaktadır. Gelişmiş ülkeler söz konusu teknik alt yapı konusunda en az sorun yaşayan ülkelerdir.

Gelişen yazılım sektörü bir taraftan daha fazla kullanım olanağı sağlarken diğer taraftan donanım olanaklarını geliştirmeye zorlamaktadır. Diğer taraftan, geliştirilen donanımlar yazılım endüstrisini daha cüretkâr kılmakta ve donanım açısından daha fazlasını isteyen yazılımları üretmektedir. Diğer bir ifadeyle, yazılım ve donanım arasında birbirini etkileyen bir gelişme sürecinin mevcut olduğu söylenebilir. e-Devlet yapılanması bu gelişmelerden ister istemez etkilenmektedir. Ulusal bağlam küresel rekabet ortamına bağlı olarak devletleri yazılım ve donanım anlamında daha fazla yatırım yapmaya zorlamaktadır. Gelişmiş ülkeler, ekonomik açıdan gelişen yazılım ve donanım endüstrisinin mali yükünü kaldırabilir durumdayken, gelişmekte olan ülkeler, söz konusu teknolojik gelişmeye paralel olarak ortaya çıkan ucuzluktan yararlanmaya çalışmakta ve bu durum o ülkeleri teknolojik üstünlük yarışının gerisinde bırakmaktadır.

Yazılım ve donanım endüstrisi bağlamında gelişmekte olan ülkelerin yazılım geliştirme konusundaki sözde bağımsızlıkları yazılım ve donanım endüstrileri arasındaki simboitik ilişkiden olumsuz etkilenmektedir. Bu simbiyotik ilişkinin varlığı yazılım ve donanım sektörlerinde faaliyet gösteren firmaların kurdukları ortaklıklar yoluyla açık hale gelmektedir. Ulusal bağlamda yine de fark yaratmak anlamında yazılım endüstrisinin bir şansı vardır. Bu, ancak gerideki donanım teknolojilerinin kapasitesini en üst düzeyde kullanabilecek yazılımlar üretebilecek yazılım mühendislerine sahip olmakla mümkündür. İkinci bir olasılık var olandan daha fazla

gelişmiş donanımı üretmekle ilgilidir. Ancak her iki durum da insan kaynaklarının doğru kullanımı ve ekonomik kaynakların stratejik olarak doğru konuşlandırılmasını gerektirir.

1.5.1.2. Ulusal Verilerin Güvenliği

Veri güvenliği en basit tanımıyla bilgilere izinsiz erişimin engellenmesi çabasıdır. Veri güvenliğinin sağlanmasına yönelik çabaların arkasında yatan motif kişisel veya kurumsal bilgilerin yasa dışı kullanımının önlenmesidir. Günümüzde hükümetlerin yönettiği bilgi inanılmaz boyutlara ulaşmıştır. Bu bilgilerin yasa dışı kullanımının yanında kaybı halinde yaşanacak kargaşa daha fazla olacaktır. Eğer bilgilerin yedeği muhafaza edilmiyorsa bu bilgileri yerine koymak da imkânsız olacaktır. Bu nedenle ulusal veri güvenliğinin sağlanması bağlamında devletler çeşitli önlemler almaktadır. Ancak bu önlemlerin veri güvenliğini sağladığı kuşkuludur. İnternet erişimli yazılımların güvenlik açıkları olduğu bilinmektedir. Bu noktada yine gelişmiş ülkelerin daha avantajlı konumda olduğu söylenebilir. Özellikle İnternet erişimini sağlayan yazılımları üreten ülkeler kendi ulusal veri güvenliğini sağlamada fazla sorun yaşamamaktadır.

1.5.1.3. Bilişim Eğitimi

e-Devletin en önemli unsurlarından birisi, vatandaşların e-Devletin sağladığı hizmetleri kullanacak bilgiye sahip olmalarıdır. Vatandaşların bu bilginin yanında

erişim için gerekli donanıma sahip olması veya bu donanıma erişim imkânlarına sahip olması gerekmektedir. Güvenli İnternet kullanımı için vatandaşların bilişim konusunda bilinçlendirilmesi gerekir. Birçok vatandaş İnternet üzerindeki dolandırıcılıkların kurbanı olmakta, gizli kalması gereken kişisel bilgilerini paylaşıma açmaktadır. Bu durum vatandaşın e-Devlet ile olan ilişkisinde söz konusu olabilmektedir. e-Devletin gerçekleşmesindeki temel araçlardan birisi hiç kuşku yoktur ki bilişim eğitimi olacaktır.

1.5.2. Küresel Boyut

Ho (2002)'ya göre, insanlar genellikle devletin hiyerarşık bir bürokrasi olduğunu düşünürler. Genel olarak Weberyen bürokrasi tipi olarak adlandırılan bu model, örgüt içi ve yönetime ilişkin unsurlar üzerinde yoğunlaşmış olup; üretim sürecinin birimlere ve uzmanlık dallarına ayrılmasını, iş süreçlerinin standardizasyonunu ve rutinleşmesini öngörür (Weber, 1947; Simon, 1976; Schanter, 1994). Bu modelde, benzer işlevleri yürüten görevliler gruplanır ve aynı idari birimde ya da birimde çalışacak şekilde organize edilirler. Bu birimlerin her biri, müşterilerini anlamakla, vereceği hizmetlere olan talebi değerlendirmekle, bu hizmetleri sağlamakla ve planlamakla ya da değerlendirmeye yönelik amaçlar için idari hedefler belirlemekle yükümlüdürler.

Departman planlarının birbiri ile uyumlu olmasını ve mali fizibiliteye elverişli olmalarını sağlamak için büt dairesi, şehir yöneticiliği bürosu veya valilik ve şehir meclisi, merkezi kontrol ve koordinasyon görevlerini yürütürler.

Weberyen bürokrasi modelinin bir avantajı, birimlere ayrılma ve rutinleştirme sayesinde resmi iletişim ve koordinasyon konularında işlem maliyetlerinin düşük olmasıdır (Williamson, 1975). Bunun ötesinde, uygulanan kurallar, yönetmelikler ve hiyerarşik denetim sayesinde görevlilerin kasıtlı olmayan hataları, sahtekârlık girişimleri, ihmalleri ve fırsatçı davranışları azaltılabilmekte ve müşterilere eşit hizmet sunmaları sağlanabilmektedir (Williamson, 1975; Perrow, 1986).

Buna karşılık Weber bürokrasisi sık sık katılığı, fazla kural bağımlı olması, verimsizliği ve tercihleri bunun yanında da duyguları olan “insan müşterilere” hizmet sağlamadaki yetersizlikleri nedeni ile eleştirilere hedef olmaktadır (Hummel, 1992; Rainey, Paney ve Bozeman, 1995; Bozeman, 2000). Bu olumsuzluklara verilebilecek basit bir örnek, bir şehre yeni gelip yerleşen bir şahsın, elektrik-su dairesine, vergi dairesine, kayıt bürosuna giderek bir yığın form doldurmak zorunda olmasıdır. Üstelik ayrı ayrı doldurulan bu formların her birine isim, adres, aile bireyleri gibi bilgilerin yazılması gerekmektedir.

1980’li yılların sonlarında başlayan “yönetimlerin yeniden icadı” hareketi, yönetimlerce yürütülen faaliyetlerin odak noktasının, nihai hizmet kullanıcılarının endişe ve ihtiyaçlarının dikkate alınması sureti ile içe dönük olmaktan çıkartılıp, dışa dönük bir şekle getirilmesini amaçlayan bir çabadır. Osborne ve Gaebler (1992) tarafından önerilen modelde, vatandaşlar “müşteriler” olarak kabul edilmekte ve devlet hizmetlerinin ne şekilde sunulacağının tasarlanması çalışmalarında odak noktasını teşkil etmektedirler. Bu model ayrıca, “katalizör görevi gören yönetim” ve “toplumun sahip çıkması” ilkelerini vurgulamaktadır. Kamu görevlileri, toplumsal problemlere sahip çıkabilmeleri için vatandaşların ne şekilde güçlendirilebilecekleri

konusunda kafa yormaktadırlar. Bu yaklaşım, kamu görevlilerini çözümler üretebilmek ve kamu hizmetlerini etkin bir şekilde sunabilmek için vatandaş grupları ve kar amacı gütmeyen kuruluşlarla ortak çalışmalar yürütmeye itmektedir.

Bununla birlikte, “yönetimlerin yeniden icadı” reform hareketinin karşısındaki önemli bir engel, kamu görevlileri ve vatandaşlarca üstlenilmesi gereken işlem maliyeti masraflarıdır. Devlet görevlilerinin, vatandaşların kamu hizmetleri içerisinde yer almalarını fazla zaman alan ve masraflı bir iş olarak görmeleri mümkündür. Günlük yönetim faaliyetleri içerisinde zaten zaman sınırlamasından kaynaklanan baskılar altında olan kamu görevlileri için, vatandaşlarla ağ üzerinden temas kurmak ve proaktif olarak onlardan kamu hizmetlerine katılımında bulunmalarını istemek, gereksiz ve istenmeyen bir yük teşkil edebilmektedir. Ayrıca vatandaşların da yönetimin karar alma süreçleri içerisinde yer almaya istek duymamaları mümkündür. Toplantılara katılmak, yazılı olarak resmi geri besleme bilgileri sağlamak ve kamu kuruluşlarınca düzenlenen anketlere katılıp cevaplar vermek birçok vatandaşın düzenli olarak katılmayı arzu etmeyebileceği zaman alıcı faaliyetlerdir. Schanter’in (1995) belirtmiş olduğu gibi, “meselenin özüne inmek gerekirse, birçok kişi devletin performansı hakkında bilgi elde etme zahmetine neden katlanacaklarını anlamamaktadırlar. Eğer bizler vatandaşları iş sahipleri olarak kabul ediyorsak, o zaman bu iş sahiplerinin, kendi işlerini dikkate almak için gereken psikolojik kaynaklardan ve bilgi kaynaklarından yoksun olmaları bir problem oluşturmaktadır.”

Yukarıda anlatılan güçlüklerin aşılması için yapılan çalışmalarda, bilgi teknolojileri kamu yönetimi alanında giderek artan bir role sahip olmaktadır (Gore,

1993; Bellamy ve Taylor, 1998). Bununla birlikte, söz konusu dönemde e-Devlet konusundaki düşünceler daha çok dâhili ve yönetime ilişkin özellikler taşıyordu. 1980’li yıllardan sonra ise önemli dönüşümler yaşanmıştır.

1.5.2.1. İnternet Dönemi

İnternetin ve “*World Wide Web*”in ortaya çıkması, yönetimin odağını vatandaşlarla olan harici ilişki şekline kaydırmak sureti ile bilgi teknolojilerinin kullanımında bir dönüm noktası yaratmıştır (Scavo ve Shi, 1999; Seneviratne, 1999). Değişimin geliştirilmesi konusunda teknolojinin önemli bir rol oynadığına şüphe yoktur. 1980’lerin ortalarından başlayarak haber grupları tarafından ve ticari alanda kullanılan e-posta teknolojisinden, 1990’ların başlarında ortaya çıkan World Wide Web ve Web arayıcı (browser) teknolojisine kadar (Zakon, 2000) olan dönemde İnternet giderek olgunlaşmış ve görevlilerin kamuoyuna kapsamlı bilgi aktarımında bulunmak üzere vatandaşlarla doğrudan iletişimde bulunabilmelerine olanak veren uygun maliyetli ve kullanıcı dostu bir platform konumuna gelmiştir.

Özel sektörde e-ticaretin yaygınlaşması, yönetimin odağının kaydırılması yönündeki görüşleri daha da güçlendirmiştir. İnternet yalnızca şirketlere değil, vatandaşlara da münferit olarak bilgi alışverişinde bulunma ve işleri ile ilgili işlemleri uygun maliyetli bir şekilde yürütme olanağı sağlamıştır. İnternetin mallara, hizmetlere ve bilgiye erişim konusunda sağladığı esneklik, vatandaşların devlet kuruluşları ile etkileşim de dâhil olmak üzere çeşitli alanlarda müşteri hizmetlerinden yararlanma beklentilerini yükseltmiştir. Günümüzde birçok kişi, haftanın yedi günü

ve 24 saat boyunca yönetim ile ilgili olarak bilmek istediklerini web sayfalarında bulmayı ummaktadır.

Teknolojik gelişimin ve ekonomik değişimlerin bir sonucu olarak, politika üreticileri, bilgi teknolojilerinin kullanım odağını dâhili yönetsel ihtiyaçlardan kamuoyu ile kurulacak dış bağlantılara kaydırma fikrini giderek daha fazla benimser konuma gelmektedirler. Ulusal Performans İnceleme raporunda (Gore, 1993), e-Devletin “vatandaşların verimli ve müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilen işlemler sayesinde bilgilere ve hizmetlere daha kapsamlı şekilde ve zamanında ulaşmalarını sağlayacağı ve bu şekilde, federal devlet ile ona hizmet eden tüm insanlar arasındaki ilişkilerde önemli bir yenileme yaratacağı” ifade edilmektedir. Bu cümleler, kamu hizmetlerinin temininde yeni bir anlayışın hâkim olduğunu açıkça göstermektedir.

Yukarıda anlatılan felsefe değişiklikleri, “tüm hizmetlerin birarada sağlanacağı merkezlerin” oluşturulması fikrini yeniden gündeme getirmiştir. “Müşteri odaklı” organizasyon fikri hiç şüphesiz yeni bir fikir değildir. 1970’li yıllarda ve 1980’li yıllarda sosyal hizmet alanında faaliyet gösteren kuruluşlar, devlet hizmetlerinin ve faaliyetlerinin bütünleştirilmesine yönelik alternatif organizasyon modeli üzerinde denemeler yapıyorlardı (Calista, 1986; Rainey ve Rainey, 1986). Ancak bu çabalar sık sık bürokratik engellerle ve kaynak sıkıntıları ile karşılaşılıyordu (Rainey, 1990). Sonuçta, kamu hizmetlerinin birçok alanında işlevsel faaliyetlerin sürdürülmesine dayalı sistemler varlıklarını sürdürdüler.

Ancak İnternet çağında, “tüm hizmetlerin birarada sağlanacağı merkezler” fikri, işlevlerin birimler arasında paylaştırıldığı sisteme alternatif olarak yeniden ön plana çıkmıştır. Reschenthaler ve Thompson (1996)’ın belirttikleri gibi, bilgisayarlar

hiyerarşik organizasyon yapısı içerisinde ölçekli ekonomileri ortadan kaldırmış ve sorumluluk merkezlerinin (tüm hizmetlerin bir arada sağlanacağı merkezler fikrine yakın bir düzenleme) oluşturulmasını mantıklı kılmışlardır. 1996 yılında yayınlanan Washington eyaleti stratejik bilgi teknolojileri planında şu ifade yer almaktadır : “özel sektörde müşteriler, tüm hizmetlerin bir arada sağlanacağı müesseseler bulmayı arzu eder ve bu şekilde farklı hizmetleri tek bir kaynaktan fazla zaman harcamadan, uygun ve kullanıcı dostu bir şekilde elde etmeyi umarlar” (Washington Department of Information Services, 1996). Devlet hizmetlerinden yararlanmak ve bilgi almak isteyen vatandaşlar da giderek artan şekilde, aynı türde tüm hizmetlerin bir arada sağlanacağı merkezlerin oluşturulmasını talep etmektedirler.

Tüm hizmetlerin bir arada sağlanacağı merkezler, çeşitli işlevleri yürüten farklı birimlerin tepesinde faaliyet gösteren ve hizmetlerin bütünleştirilmesi yolu ile kullanıcılara maksimum düzeyde kolaylık sağlamayı ve onları memnun etmeyi amaçlayan bir şemsiye kuruluş özelliğindedirler. Merkez, iş adamları, sakinler, ziyaretçiler gibi belli müşteri gruplarının yönetim ile ilişkilerinde bir kapı görevi yürütecek ve çeşitli araştırmaların yürütülerek hizmet desteği sağlanması amacı ile kullanıcılardan gelen isteklere ilişkin bilgileri toplayacaktır. Toplanan bu bilgiler merkezi şekilde işleminden geçeceklerdir. Daha sonra merkez, kamu hizmetlerini sağlamak ve bütüncül bir planlama yapmak amacı ile yerel polis teşkilatı, şehir planlama bürosu, ulaşım hizmetleri bürosu gibi birimlerle koordinasyon oluşturacaktır.

Sosyal hizmetler alanında daha önce, 1980’li yıllarda yapılan “müşteri odaklı” reformlardan farklı olarak, günümüzde oluşturulacak tüm hizmetlerin bir

arada sağlanacağı merkezler için kapsamlı bir reorganizasyon faaliyetine ve personel takviyesine gerek duyulmamaktadır. Yerel Alan Ağları (LAN) ve proje yönetim yazılımı gibi bilgi teknolojilerinin desteği ile hizmet merkezindeki kamu yöneticileri, merkezi planlama sağlamak ve bütünleşik hizmetler temin etmek amacı ile çeşitli işlevleri yürüten birimlerle kolayca koordinasyon kurabileceklerdir. Kapsamlı bir reorganizasyon faaliyetine girişilmeyeceği için, yapılacak reformun uygulanmasında bürokratik engellerle karşılaşma olasılığı biraz daha azalacaktır.

World Wide Web'in ortaya çıkışı, tüm hizmetlerin bir arada sağlanacağı merkezler modelinin gelişimine daha da fazla katkı sağlamıştır; zira devlete ait bir web sitesinin, hizmetlerin elverişli ve uygun maliyetli olarak tek merkezden sağlandığı bir platform özelliği taşıyabileceği açıktır. İş adamları, sakinler, ziyaretçiler ve yönetimler arası irtibat yürüten kuruluşlar, yalnızca şehrin web sitesindeki değişik linklere tıklamak sureti ile kendi ihtiyaç duydukları bilgi ve hizmetlere kolayca ulaşabileceklerdir. Ayrıca e-mail yolu ile devlet yetkilileri ile doğrudan temas kurabilecekler ve belli konularda geri besleme bilgileri temin etmek üzere evrimii talep formları doldurabileceklerdir. Sonuç olarak, bilgi teknolojileri ile İnternet, kamu yönetimini dijital çağa taşımaktadırlar.

Geleneksel bürokratik yaklaşımda kamu yöneticileri dâhili üretim verimliliği, işlevsel mantık ve birimlere bölünme, hiyerarşik kontrol ve kurallara dayalı yönetim şekli üzerinde odaklanmışlardır (Kaufman, 1977; Bozeman, 2000). Buna karşılık e-Devlet paradigmasında iş dünyasındaki bilgi-teknoloji tabanlı kuruluşlar paradigmasına benzer şekilde (Applegate, 1994; Wigand, Picot ve Reichwald, 1997) kamu yöneticileri, uygun maliyet sağlama gibi üreticileri ilgilendiren konulardan

uzaklaşarak, kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, hizmet temininde esneklik ve gerek dâhili gerek harici taraflarla ağ yönetimi gibi konularla ilgilenmeye yönelmektedirler.

Yeni paradigmada, yönetimlerin kendilerini yeniden icat etmeyi sürdürmeleri için yenilikçilik, organizasyonel bilgi edinme ve girişimcilik üzerinde durulmaktadır. Ayrıca yeni modelde kamu hizmetlerinde bir standardizasyon olmamaktadır. Bilgi teknolojilerinin yardımı ile e-Devletin hizmetleri kişisel tercih ve ihtiyaçlara göre kişiselleştirmesi de mümkündür.

Yeni paradigma, yönetim bünyesindeki organizasyon ilkelerine değişiklik getirmektedir. Bürokratik modelde tepeden aşağıya doğru bir yönetim şekli ve hiyerarşik iletişim öngörülmektedir. Oysa yeni modelde, ekip çalışması, çok yönlü ağ, taraflar arasında doğrudan iletişim ve hızlı bir geri besleme döngüsü ön plana çıkmaktadır (Reschenthaler ve Thompson, 1996; Rosell, 1999). Artık vatandaşların, hizmet üretim “ağı” içerisinde hangi birimin hangi konulardan sorumlu olduğunu bilmelerine gerek olmayacaktır. Tüm hizmetlerin bir arada sağlanacağı merkezin ardında yer alan işlevlere göre ayrılmış birim yapısı ve kamu hizmetleri üretim süreci kullanıcılar tarafından “görülmez” olacaklardır. Bu durum, e-Devlet sisteminde merkezi yönetimin artık bir önem taşımayacağı anlamına gelmemektedir. Ancak yeni paradigmada yönetim, hiyerarşik komuta ve kontrol sağlamaktan çok, taraflar arasındaki ilişkilerde kolaylık ve koordinasyonu teşvik edecektir.

Von Haldenwang (2004)’a göre, e-Devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT)’nin, kamu yönetimi ve politik karar alma sürecinde stratejik ve koordineli olarak kullanımını ifade etmektedir. Sağlayacağı beklenen faydalar ise, ilgili

kurumlarda verimlilik artışı, kamu hizmetlerinde sağlanacak iyileşmeler, siyasi katılım ve şeffaflıktır. Bu görüşe göre, ancak sağlam kurumsal temellerin ve iyi teknik ve altyapı olanaklarının hâlihazırda mevcut olduğu yerlerde e-Devlet uygulamalarından hızla sonuç alınması beklenebilir. von Haldenwang (2004)'ın beklentisine göre, e-Devlet uygulamaları büyük ölçüde sanayileşmiş ve gelişmiş ülkelerle sınırlı kalacak şekilde hayata geçirilecektir.

Ancak günümüzde, yoksul ülkeler için de potansiyel kullanım alanları açılmaktadır. Örneklerin pek çoğunda, reformun önündeki engeller mali ya da altyapısal güçlüklerden değil siyasi engellerden kaynaklanmaktadır. e-Devlet uygulamaları, yeni teknolojilerin kısa vadede sağlayacakları faydaların ötesinde, iyi yönetişimin teşvik edilmesi ve siyasetteki ve sivil toplumdaki reform yanlısı aktörlerin güçlendirilmesi için bir araç olarak görülmelidir.

BİT'ler kamu yönetimi ve politik karar alma sürecinde stratejik ve koordineli olarak kullanılması son yıllarda giderek daha fazla dikkat çekmektedir. Günümüzde, OECD ülkelerinin çoğu ve giderek artan sayıda gelişmekte olan ülke ulusal e-Devlet stratejilerini geliştirmiş bulunmaktadırlar. Devletler ve uluslararası örgütler kamu sektörünün BİT kapasitesini genişletebilmek için önemli düzeyde harcama yapmaktadırlar. Her geçen gün kamu politikaları ve kamu yönetimi alanında yeni teknolojik çözümler pazara sunulmaktadır. Bir diğer ifadeyle, e-Devlet uygulamaları rağbet görmektedir: bu tanım genellikle modern, verimli, şeffaf, katılımcı ve müşteri odaklı devlet kavramının yerine kullanılmaktadır.

Buna rağmen, e-Devletten beklenilebilecek çıktılara ilişkin görüşler farklılık göstermektedir. Bazı uzmanlar e-Devletin tüm dünyada kamu sektöründe ve siyasi

süreçlerde devrim yaratacağına inanmaktadır (Hammond, 2001; Mowlana, 2001). Gelişmekte olan ülkeler yeni teknolojileri kullanarak iyi yönetişime doğru hızlı bir hamle gerçekleştirme şansına sahip olacaklardır. Yeni bilgi ve iletişim kanalları otoriter yönetimler altındaki toplumlarda bile sivil toplumun güçlenmesini sağlayacaktır. Başka uzmanlar ise konuya daha az iyimser bakmaktadır; bu uzmanlar e-Devleti, çeşitli kurumsal yapılar bütünü içinde uygulanabilecek bir dizi teknolojik araç olarak görürken, her zaman için iyi yönetişimin desteklenmesiyle sonuçlanmayabileceğini ifade etmektedirler. Şüpheciler ise yeni teknolojilere güvenilemeyeceğine, yeni teknolojilerin kamu ve özel sektör aktörleri tarafından yanlış kullanılabileceğine, kamu kurumlarında değişime karşı geliştirilebilecek direnç, nüfusun geniş kesimlerinin bu teknolojilere erişiminin önündeki engellere ve pek çok e-Devlet girişiminin amaçlarını gerçekleştirmekte başarısız kalmalarına dikkat çekmektedirler (Heeks, 2001; Norris, 2003).

Şüphesiz ki, teknolojik olurluk, yeni teknolojilerin doğru ve yerinde kullanımı bakımından sadece tek faktör olmakla kalmayıp, çoğu zaman en önemli faktördür. Reform yapıcılarının kamu kurumlarının birbirleriyle iş birliği kurmakta genellikle sınırlı düzeyde kalan kapasitelerini ve isteklerini de dikkate almaları gerekmektedir. Mevcut kurallardan ve kurumsal yapılardan kaynaklanan ve değişimi baltalayan teşvik yapısının farkında olmalıdırlar. Sivil toplumun geniş kesimlerinin yeni teknolojilere erişim konusunda sınırlı olanaklara sahip olması sorununu çözümlmeye çalışmak zorundadırlar. Bu faktörler düşünüldüğünde, BİT vasıtasıyla iyi yönetişime erişmenin çok da kolay bir yol olmadığı net olarak ortaya çıkmaktadır.

Genel olarak, e-Devlet'in geleneksel bürokratik yönetime kıyasla sonuç ve hizmet alan odaklı kamu yönetimiyle daha iyi bağ kurmakta olduğu savunulabilir. e-Devlet ayrıca siyasi katılımın yeni şekillerine ve derecelerine de olanak tanımaktadır. Her ne kadar gelişmekte olan ülkelerde e-Devlet uygulamaları sayesinde yönetimin kalitesinde önemli bir artış beklemek gerçekçi olmasa da, idari kapasitede ve demokratik yönetişimde kaydedilen ilerlemeler söz konusu olabilecektir. Ancak, bu değişikliklerin gerçekleşebilmesi için yeni teknolojilerin kullanımının daha geniş bir devlet reformu sürecine dâhil edilmesi gerekmektedir. Dışarıdan gelebilecek baskılar buna yardımcı olabilirse de, e-Devletin işleyebilmesi için genellikle içten gelen bir modernizasyon atılımına ihtiyaç vardır.

e-Devlet ve İyi Yönetişim

e-Devlet ve iyi yönetim konularındaki tartışmalar birbirleriyle oldukça bağlantılıdır; çünkü her ne kadar her ikisi arasında bazı farklıklar olsa da temelde benzer amaçlar söz konusudur. Yönetimde etkililik, kamusal hizmetlerde kalite, demokratik katılım gibi ilkeler, hem e-Devlet hem de iyi yönetişimin temel ilkeleridir. Ancak e-Devlet, pek çok iyi yönetim girişiminde gözlenen nevi şahsına mahsus özel sorunların daha bütüncül bir devlet reformu anlayışı lehine çözümlenme şansı sunmaktadır.

Yönetişim en geniş tanımıyla 'kamu ve özel sektördeki gerçek ve tüzel kişilerin ortak ilişkilerinin yönetiminde kullandıkları pek çok yolun toplamını' ifade etmektedir. Bu terim farklı düzey (örneğin, yerel, küresel yönetim) ve farklı işlev bağlamlarında (örneğin, kurumsal, İnternet yönetişimi) kullanılmaktadır. İyi yönetim kavramı, daha ziyade ulusal seviyede şeffaf ve verimli kamu

düzenlemelerine ve piyasa yönelimli büyümeye dönük hizmet sunumun şartlarını tarif edebilmek amacıyla, ilk kez Dünya Bankası tarafından 1980’lerin sonunda ortaya atılmış bir kavramdır (Dünya Bankası, 1992). İyi yönetim; Yeni Kurumsal Ekonomi teorisinin iç görülerine dayalı olarak, yapısal ayarlama sürecinde devlet reformları ve kalkınma işbirliği alanlarında yönlendirme sağlamıştır.

Genel olarak, Dünya Bankası “yönetişim¹⁹” terimini geniş şekilde tanımlamayı seçerek, şu dört kilit unsura diğerlerinden ayrı bir önem atfetmiştir: (1) kamu sektörünün yönetimi, (2) hesap verilebilirlik, (3) hukuk devleti ve (4) şeffaflık. Ancak Dünya Bankası, *iyi yönetişimin* yaygınlaştırılmasına çalışırken kendisini, görev alanına giren belirli meselelerle sınırlandırarak, örneğin, parlamentolar veya seçim rejimleri gibi temel siyasi kurumlarda yapılacak reformları kapsamı dışında bırakmıştır.

Günümüzde Dünya Bankası’nın faaliyetlerinin²⁰ başlıca odak konuları, yargı ve idari alandaki reformlar, piyasada rekabetin düzenlenmesi ve desteklenmesi, âdem-i merkeziyetçilik, yolsuzlukla mücadele önlemleri ve mali reformdur.

Uluslararası bağışçı kuruluşların yanı sıra sivil toplum kuruluşları, belli başlı kurumların modernleştirilmesini içeren geniş hedefi kabul etmelerine karşın, geleneksel, elitçi bir yapıda işleyen siyasi sürecin kendisini sorgulamakta isteksiz kalan hükümetlerinin karşısında, bu vizyonun uygulamaya konulmasında zorluklarla karşılaşmışlardır. Bu nedenle, bu alanda yaygın ortak tutum, çoğunlukla ülkedeki genel yönetim seviyesi üzerinde sınırlı etkiye sahip, tek seferlik reformların hayata geçirilmesi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu ise, bazı yazarların belki de biraz

¹⁹ Bkz ; <http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#home>. Erişim Tarihi: 25.12.2013.

²⁰ Bkz ; <http://www.worldbank.org/tr/country/turkey>. Erişim Tarihi: 25.12.2013.

vaktinden önce ifade ettikleri gibi, iyi yönetim kavramının devam edip etmeyeceğine dair soruları beraberinde getirmiştir (Doornbos, 2001).

Aynı zamanda, *e-Devlet* uygulamaları uluslararası aktörler tarafından giderek daha artan şekilde iyi yönetimi teşvik aracına dönüştürülmüştür. 1995 yılında Kalkınma Programı için Bilgi (INFODEV) örgütünün kurulmasıyla, Dünya Bankası bu alanda da bir kez daha liderliği ele almıştır. Dünya Bankası (2002) ayrıca, e-Devlet uygulamalarına ayrılmış, örnek uygulamalar, araçlar vb. içeren özel bir İnternet sitesi de kurmuştur.²¹

Dünya Bankası'nı diğer kuruluşlar da takip etmektedir. Örneğin Birleşmiş Milletler, *Birleşmiş Milletler Elektronik Kamu Yönetimi ve Maliye Ağı*'nı (UNPAN)²² kurmuştur. Bu ağın amaçları arasında işbirliğine vurgu yapılarak, üye devletlerarasında kapasite geliştirme ve işbirliği çalışmalarıyla, sağlıklı kamu politikaları, etkin kamu yönetimi ve etkili sivil hizmetler alanında dünya genelinde bilgilerin, deneyimlerin ve örnek uygulamaların paylaşımının teşvik edilmesi²³ yer almaktadır.

e-Devletin iyi yönetimin desteklenmesi alanında kullanılabilecek bir araç olarak sunulmasının arkasında yatan sebep, devletin modernleşmesine yönelik yaklaşımdaki ikiliktir: e-Devlet kavramı, içte, idari reformlara odaklı, dışta ise devlet

²¹ Bkz;
<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

²² Bkz; <http://www.unpan.org/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

²³ Bkz;
<http://www.unpan.org/DPADM/StandardsCharters/EthicsTransparencyandAccountability/tabid/1307/language/en-US/Default.aspx>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

vatandaş (ya da devlet müşteri) ilişkilerine odaklı yaklaşımları bir araya getirmektedir. Kamu ve özel sektör aktörlerinin kalkınma sürecinde hızla değişen rolleri bağlamında, e-Devlet;

- Kamu yönetiminde verimliliğin artırılması
- Kamu hizmetleri sunumunun iyileştirilmesi
- Siyasal süreçlerin açıklık ve şeffaflıklarının artırılması

hedeflerine eş zamanlı şekilde ulaşılmasını sağlayacak bir araç olarak görülmektedir.

Kamuda Verimliliğin Artırılması

e-Devlet reformu lehine öne sürülen argümanların en önemlilerinden biri de, e-Devletin, kamu kurumlarının *iç* veya *üretim verimliliğini* artırması, dolayısıyla vergi verenlerin ödedikleri paralarda tasarruf edilmesini sağlamasıdır. Teoride bunu sağlamanın iki yolu bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, iş gücü verimliliğinin artırılması ve idari işlemlerde otomasyona geçilmesi ve süreçlerin sadeleştirilmesiyle istihdamın azaltılmasıdır. Diğeri ise, fiyatlar hakkında daha iyi bilgilenmek, piyasa rekabetinin ve daha şeffaf ve piyasa dostu satın alma usullerinin desteklenmesiyle, kamu ihalelerinin maliyetinin azaltılmasıdır.

Kurumların veya idari birimlerin *kendi bünyelerinde* gerçekleştirilecek reformlar sayesinde iş gücünün üretkenliği artırılabilir. Verimlilik perspektifinden incelendiğinde, çok sayıda işlemin toplu şekilde işlenmesi gibi işlerde, mevcut usullerin bütünüyle BİT'e dayalı ve otomasyonlu şekle dönüştürülmesi mantıklı bir

yaklaşımıdır. Sadece, verilerin kaydedilmesi ya da veri girişi amacıyla mevcut usullerin kısmen dönüştürülmesi dahi önemli iyileşme sağlayabilir.

Örneğin, Bangladeş'te, Rajshahi'deki²⁴ yerel idare 2001 yılında nüfus kayıtlarının elektronik ortama aktarılması projesini başarıyla hayata geçirmiştir. UNICEF'in desteğinde yürütülen ve aylık yaklaşık 200 Amerikan doları maliyetli bu projenin toplam yatırım tutarı 20.000 Amerikan dolarıdır. Bugün itibarıyla, veri yönetimi ve istişare çalışmaları, dönüşüm projesinin hayata geçirilmesinden önce ihtiyaç duyulan süreye kıyasla çok daha kısa sürede tamamlanabilmektedir. Manuel yöntemlerle toplanan verilerin aktarımında bundan böyle hatalar önlenabilmektedir. Her ne kadar, bu verileri çocukların aşılmasına dönük programlar için kullanan mahalli sağlık kurumu da artık bu verilere erişebilmekteyse de, projenin en büyük faydalanıcısı belediyenin istatistik kurumudur. Bu yolla hem nüfus kayıtlarının kaydedilmesinde hem de aşılama oranlarında artış sağlanmıştır. Şimdiye kadar sadece mahalli makamların erişimine açık olan bu verilerin İnternet kullanılarak diğer makamların erişimine de açılması yönünde planlar üzerinde görüşmeler devam etmektedir ki, bu, projede ek verimlilik kazançları sağlayacak bir sonraki adımdır.

Farklı kamu kurumları arasındaki iş birliği, BİT altyapılarının, giderek artan bir şekilde, birlikte çalışabilirliğine, bir diğer deyişle, bilgisayar sistemlerinin diğer sistemlerden veri alabilme, okuyabilme ve işleme kabiliyetine dayanmaktadır. İyi bilindiği üzere, bu durum her zaman mümkün olamamaktadır. Hatta aksine, geçmişte, kamu kurumları genellikle ağ kurma (networking) ve işbirliği kabiliyetlerine önem vermeksizin BİT teknolojilerini kullanmaya başlamışlardır.

²⁴ Bkz ; <http://www.egov4dev.org/success/case/rajshahi.shtml>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Alman belediyelerinin nüfus kayıtlarının kaydedilmesinde 20 farklı çözümden yararlanmış olmaları buna bir örnektir. Bir yerden başka bir yere taşınan Alman vatandaşlarının ayrıldıkları şehri durumdan haberdar ederek, taşındıkları şehri bilgilendirmeleri zorunludur ve bu işlem uzunca bir süre genellikle ilgili formları elektronik ortamda doldurma imkânı olmaksızın gerçekleştirilirdi. Kayıt işleminin İnternet üzerinden gerçekleştirilebilmesi ve sürecinin bütünüünün basitleştirilebilmesi için ortak standartlar ve ara birimler geliştirilerek, formların elektronik ortamda imzalanarak verilerin elektronik ortamdan aktarılabilmelerinin sağlanması gerekmekte idi.

Ayrıca, mevzuatın da değiştirilmesi gerekmekteydi ki, bu işlemler, Almanya tarafından Mart 2002’de gerçekleştirilmiştir. Fakat yine de, vatandaşların kullanıcı dostu tek bir işlemle elektronik ortamda kayıtlarını yaptırabilmeleri için daha çok yol kat edilmesi gerekmektedir.

Brezilya devleti ise, fiyat indirimi yönetimine dayalı şekilde çalışan, “Comprasnet²⁵” adlı bir elektronik ihale sistemi geliştirmiştir. Bu sistemin bütünüyle hayata geçirildikten sonra, yılda yaklaşık yüzde 20, ya da 150 milyon Amerikan doları daha fazla tasarruf sağlanması beklenmektedir. Bu oldukça gerçekçi bir tahmin olarak görülmektedir. Gerçekleştirdiği ufak değişikliklerle federal sistemini buna uyarlayan Bahia eyaletinde Ağustos 2001 (sistemin faaliyete geçtiği tarih) ve Haziran 2002 tarihleri arasında yüzde 24 oranında tasarruf sağlanmıştır. Usullerin sadeleştirilmesi ve hızlandırılması, farklı kamu kurumlarındaki kayıt sistemleri arasında veri aktarımı ve bütçe planlama ve kaynak tahsis usullerinin

²⁵ Bkz ; <http://www.comprasnet.ba.gov.br/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

sadeleştirilmesiyle, hem kamu hem de özel sektörde muhtemelen ek verimlilik artışları sağlanabilecektir.

e-Devlet uygulamasının devlet, vatandaşlar ve özel sektör arasındaki ilişkide güç kazandığına şüphe yoktur. Hızla artan sayıda vakada, BİT kullanılması kamu hizmetinin verilmesinde önemli derecede iyileştirmelere yol açar. Bununla birlikte, çoğu ülkede bu başarılar doğaları itibariyle halen daha düzensiz olma meyilindedir. Üstelik yenilikler en başından itibaren nadiren sorunsuz işlev görür. Bunlar genellikle idari prosedürlerde isabetli değişiklikler gerektirerek en azından kısa dönemde verilen servis kalitesinin düşmesine yol açar.

Bu noktada bu yeni ortamın şehirle ilgili hakları ve kişisel hürriyetleri etkileyen alanlarda, özellikle kişisel verilerin toplanması ve işlenmesi bağlamında devletin olanaklarını güçlendireceği gerçeğini göz ardı etmemek önemlidir.

Devletin bilgi toplama konusundaki ilgisi burada, vatandaşların kendi özel çevrelerini muhafaza ve kendilerini devlet yetkililerinin muhtemel suistimaline karşı koruma ilgisiyle rekabet etmek zorundadır. Gelişmekte olan birçok ülkede kamuoyu hala daha bu suistimalin yeterince farkında değildir. Açık politik sureclere ve işlev gören bir yasal sisteme sahip olan toplumlar muhtemelen bu mücadeleyi yapmak için daha iyi donanımlıdır.

Kamu hizmeti verilmesindeki değişiklikler, bunların kapsadığı “devlet değeri zinciri” alanlarına göre birbirinden farklılaştırılabilir; BİT kamu aktörlerini aşağıda ki hususlarda destekler:

- *Bilgilerin* toplanması, gruplandırılması ve temin edilmesi

- Özel aktörlerle *etkileşim* ve
- Kamu prosedürlerinin *muamelesinin* yeniden düzenlenmesi.

Bilgi toplayabilme yeteneği kamu ve özel sektöründe karar vermede temel bir fonksiyondur. Ağlar inşa edilmesi, farklı kaynaklardan verilerin geçiş yapması ve İnternet üzerinden veri toplanması devletin bilgi imkânlarını zenginleştirir. Bir örnek vermek gerekirse, Hindistan'ın güney eyaleti olan Kerala²⁶, beş kırsal toplumu içeren bir pilot proje başlattı ve sosyal hizmetlerin sağlanmasını elektronik olarak yönetmeyi hedefledi. Sonunda, çok sayıda lehtarın usulsüz şekilde birçok sosyal yardımı aynı anda almakta olduğu ortaya çıktı. Daha önce bu gibi suistimaller tespit dışı kalmaktaydı çünkü farklı sosyal fonlar kendi verilerini karşılayamamaktaydı (veya söz konusu maliyet ve emek nedeniyle bunu yapamamaktaydı). Bu örnekte, BİT'in kullanılması ile sosyal hizmetlerin odaklanma yeteneğinin, fakirlik ve marjinallik ile belirgin olan bir ortamda bile iyileştirilmesini mümkün kılmıştır.

Bilgi sağlanması hizmeti, e-Devletin birinci adımı olarak görülebilir. İkinci bir adım olarak, yeni BİT çözümleri vatandaşlar ya da özel kuruluşlar ile devlet arasındaki iletişimin iyileştirilmesine yardım eder. Vatandaşlar için, kendilerinden istenen dokümanları çevrimiçi olarak doldurabilmek veya bazı formları İnternetten indirmek gerçek bir avantajdır.

Yukarıda belirtildiği üzere, dâhili verimlilik kazançları ile servis sağlanmasında artan harcamalar arasındaki ilişki her zaman pozitif olmamakla birlikte, kamu kurumları da BİT tabanlı etkileşimden yarar sağlar.

²⁶ Bkz ; <http://ibnlive.in.com/news/egovernance-pilot-project-a-big-success-in-kerala/299872-62-126.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Bununla birlikte, dünya nüfusunun sadece çok küçük bir yüzdesinin İnternet erişime sahip olduğu konusu da akılda tutmalıdır. Geçtiğimiz son 5 yılda bu sayı giderek artmaktadır. Bugün itibari ile 2,5 Milyarın üzerinde insan internet kullanmaktadır²⁷. Böylece, e-Devlet reformları sadece İnternet üzerinden etkileşimle sınırlandırılmamalı, fakat bunun yerine çoklu erişim kanalları sağlanması temin edilmelidir: çeşitli yollarla (e-posta, İnternet, çağrı merkezleri, toplu işlem merkezleri vb.) kendisine erişilebilen bir idare, müşteri taleplerine daha hızlı ve esnek şekilde cevap vermeye muktedirdir.

Birçok belediye ve kamu kuruluşu sundukları hizmetleri, örneğin evlilik, doğum, belge kaybı veya firma tescili gibi “yaşam olayları” adı verilen işlemler etrafında gruplandırmaya başlamışlardır. Bu durum, vatandaşların ve firmaların genelde kimin hangi işten sorumlu olduğu ile ilgilenmedikleri fakat kendi problemlerinin hızlı ve ucuz şekilde çözülmesine ilgi duydukları gerçeğini yansıtır.

Kamu Hizmetlerinde Verimlilik ve Kolaylık

e-Devletin üçüncü kademesi, idari işlemlerin bir tek ortama yani elektronik ortama aktarılmasından ibarettir. Bunun sağlanabilmesi için, idare ve müşteriler (vatandaş) arasında bir arayüz olarak hizmet veren danışma masaları ile fiili işlemin yürütüldüğü arka destek ofisleri arasında sağlam çalışma usullerinin geliştirilmesi kritik bir husustur. BİT tabanlı işlem aktarması özellikle şirketler için enteresan bir uygulamadır çünkü bu şirketlerin kamu yönetimi ile olan ilişkileri genelde vatandaşlardan daha fazladır. Özel sektör menfaatleri ile kamuoyunun verimlilik konusundaki menfaatinin çok iyi örtüştüğü bir alan vergi idaresidir. Brezilya’nın

²⁷ Bkz ; <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> . Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Bahia Eyaletinin²⁸ Hazine İdaresi, bütün vergi muamelelerini online işlemler yoluyla sunmaktadır. Mükelleflerin hepsi özel İnternet erişimi imkanına sahip olmadığı için bu eyalet, halkın erişebileceği noktalar (*pontos de autoatendimento*) sunar. 2001 yılında, çevrimiçi olarak 1,1 milyon başvuru işleme konulmasına karşılık klasik yollarla 576.000 başvuru yapılmıştır.

İnternetin Geleceği

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak yer aldığı e-Devlet uygulamaları ciddi bir iletişim alt yapısına ihtiyaç duymaktadır. Bu alt yapıya paralel olarak ortaya çıkan tartışma alanların bir tanesi de İnternetin geleceği üzerinedir. Bugün ülkelerin ekonomik performansları ve sosyal refahı için iletişim alt yapısı hayati görülmektedir.

Dünya genelinde ikibuçuk milyardan fazla kullanıcısı olan İnternetin yakın bir gelecekte 4 milyar kullanıcısı olacağı tahmin edilmektedir. İnternet alt yapısı itibariyle yayılımını sürdürürken, yeni teknoloji ürünü akıllı cihazlar üretilmekte ve bu cihazlar ulusların ekonomik performanslarını artırmaktadır. Bu gelişmeler yaşanırken İnternetin artan kullanıcı sayısının ihtiyaçlarını mevcut alt yapılarla karşılayıp karşılayamayacağı tartışılmaktadır. İnternet temelli olarak üretilen yazılımlar giderek artan veri aktarım hızı ve kapasitesi talep etmektedir.

²⁸

Bkz

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20486008~menuPK:1767268~pagePK:210058~piPK:210062~theSitePK:702586~isCURL:Y~isCURL:Y,00.html>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

1.5.2.2. Siber Savaşlar

e-Devlet ile ilgili temel tartışma eksenlerinden birisi küresel boyutta etkileri olan siber savaşlardır. Savaş kavramı dar anlamda ülkeler arasındaki rekabetin en acımasız formu olan, rakibi yok etmeyi, etkisiz hale getirmeyi, işgal etmeyi hedef alan veya bu tür eylemlere maruz kalanın kendisini savunmak maksadını güttüğü silahlı çatışmayı ifade etmektedir.

Geniş anlamda ise savaş, ülkeler arasındaki rekabette yasal olmayan yöntemlerle birbirine üstünlük sağlama çabalarının genel adıdır. Günümüz toplumlarında rekabet unsurlarının başında sahip olunan “bilgi” ve bilginin etkin yönetimi gelmektedir.

Bugün ülkelerin en büyük zenginlikleri ne kadar çok bilgiye sahip oldukları, diğerlerinden farklı olarak neyi bildikleri, bilgi hazinelerini nasıl yönettikleri ve başkalarının ellerine geçmekten nasıl koruduklarıyla ilgilidir. Ulusal bağlamda e-Devlet uygulamalarında veri güvenliği ne kadar önemli ise küresel bağlamda ülkelerin e-Devlet uygulamalarına konu olan verilerinin güvenliği de aynı derecede önem taşımaktadır. Siber Güvenlik burada ön plana çıkmaktadır²⁹.

Geniş anlamda savaş kavramı siber uzayda (ülkelerin verilerinin depolandığı, işlendiği ve aktarıldığı elektronik ortam) ülkelerin birbirlerinin sahip oldukları bilgilere yasa dışı yollardan ulaşma çabalarına uygun biçimde ülkelerin bilgisayar

²⁹ Bkz ; http://cyber.law.harvard.edu/cybersecurity/Main_Page Erişim Tarihi: 25.11.2013.
http://cyber.law.harvard.edu/cybersecurity/Cybersecurity_Annotated_Bibliography
Erişim Tarihi: 25.11.2013.
<https://www.mysecurecyberspace.com/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

ağlarına siber saldırılar şeklinde gündeme gelmektedir. Siber savaşların iki ayrı patikada devam ettiği söylenebilir.

Bunlardan birincisi adını hak eder biçimde ülkelerin ulusal güvenliklerini ilgilendiren bilgilere yönelik olarak siber uzayda saldırılar düzenlenmesi halidir. İkincisi ise devletlerin iç işleyişleri ile ilgili bilgilerin siber saldırılarla ele geçirilmesi, kullanılamaz hale getirilmesi gibi eylemleri içerir. Siber savaşlar günümüzde sürmekte ancak siber savaşlarla ilgili bir savaş hukuku da bulunmamaktadır.

Ülkeler kendilerine yönelik siber saldırılarla ilgili olarak birbirlerini suçlayabilmekte ancak bu durumu açık bir savaş nedenine dönüştürmekten şimdilik kaçınmaktadır. Siber savaşlarda elde edilen veya kaybedilen bilginin önem derecesi ileride siber savaşı bir gerçek savaşın nedeni haline getirebilir. Siber savaşın önemini kavrayan ABD 2. Dünya Savaşı yıllarında kurulmuş olan 2. Ordu'yu 2010 yılında Siber Komutanlığa dönüştürerek yeniden aktif hale getirmiştir. Siber saldırıların doğal olarak en çok yaşandığı ülke de ABD olmaktadır.

Goldsmith (2009)' a göre son 10 yılda Amerikan siber saldırı kurbanlarına ünlü bir grup eklenmiş durumdadır. Bu grupta, ABD Dışişleri Bakanlığı (2005), Pentagon'un NIPRNET'i (2006), ABD Deniz Harp Okulu (2006), Tennessee'de Oak Ridge Ulusal Laboratuvarında bir nükleer silah laboratuvarı (2007), Beyaz Saray (2008) ve NASA (2008) bulunmaktadır.

Geçen yıl araştırmacılar Ghostnet adında, birçok Asya ülkesinin dışişleri bakanlıkları ve elçiliklerindeki bilgisayarlar yanında haber medyasını ve sivil toplum

örgütlerini hedef alan bir siber casusluk şebekesi ortaya çıkarmış³⁰, Ghostnet³¹ ile bağlantılı bir virüs 103 ülkede en az 1,295 bilgisayarı enfekte etmiştir. Aynı virüs enfekte bilgisayarların kontrolünü geçici olarak hesapları Çin, Hainan’da olan Ghostnet hackerlarına vermiştir (Munk Centre for International Studies, 2009).

Daha yakın bir zamanda araştırmacılar aslen Hindistan’da üslenmiş sistemleri bozan bir siber casusluk şebekesi ortaya çıkarmış olup, Çin’de Chengdu’dan çıkan bu şebeke Hindistan Hükümeti, Birleşmiş Milletler ve Dalai Lama’nın bürosundan kişisel e-postalarına erişim de dâhil olmak üzere bilgi almaktaydı. Belki de en çarpıcı güvenlik riskiyle hackerlar Hindistan Hükümetinden Afganistan’daki NATO birliklerinin hareketleri hakkında bilgi almaktaydılar. Bu güvenlik ihlalleri bu saldırıların küresel etkilerini yansıtmaktadır³² (Munk School of Global Affairs, 2010).

Siber tehditlerdeki bu hızlı artış askeri hâkimlerin önüne siber “silah” tanımı ve zararlı siber faaliyetlerin silahlı çatışmalar yasasına göre “saldırı” sayılıp sayılmayacağı gibi çok sayıda yeni hukuki konu gelmesine yol açmaktadır.

Aynı şekilde, küresel olarak iletişim yasalarındaki geleneksel çalışmalar, istihbarat zafiyeti ve enformasyon güvenliği yasaları ile ilgili siber konularla birlikte daha karışık bir hal almaktadır. Zorluk ortaya çıkaran bir başka konu da isnattır: Bir siber saldırı kurbanı hackerın bulunduğu ülkenin hükümetini ne zaman sorumlu tutabilir veya tutabilir mi? Sorusu halen yanıt aramaktadır.

³⁰ Bkz ; <http://news.bbc.co.uk/2/hi/americas/7970471.stm>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

³¹ Bkz ; <http://www.bilgiguvenligi.gov.tr/siber-savunma/5.-boyutta-savas-siber-savaslar-i.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

³² Bkz ; <http://munkschool.utoronto.ca/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

İsnat

2008’de ABD-Çin Ekonomi ve Güvenlik Gözden Geçirme Kurulu Çin siber saldırıları konusunda bir oturum yaparak ulusal güvenlik topluluğundan uzmanları bir araya getirmiştir. Bu olaydan sonra komisyonun Çin Hükümetine verilen raporunda varılan sonuç “siber operasyonların kaynağının tayin edilmesi ve bunların Çin hükümetine veya bir başka operatöre isnat edilmesi zordur. Bilgisayar ağı operasyonları yüksek derecede inandırıcı yadsınabilirlik olanağı sağlamaktadır” şeklindedir (US-China Economic and Security Review Commission, 2008). Siber dünyada belirsizlik soruları müphemleştirdikçe hukuk danışmanlarının işlerine devam etmeleri gittikçe zor bir hal almaktadır.

Uluslararası hukuka göre, devlet dışındaki bir aktörü devlet “etkin bir şekilde” kontrol edebiliyorsa, o aktörün hareketlerinden sorumlu tutulabilmektedir (Schaap, 2009).

Amerika Hava Kuvvetleri hukuk çalışmasında, siber dünyada daha elverişli bir isnat kuralının, bir devletin yabancı hedeflere siber saldırıları yasaklayabilecek ve önleyebilecek araçlara sahip olmasına rağmen bunlara rıza göstermesi durumunda o devlete suç isnat edilmesine izin vermesi gerektiğini savunmaktadır (Schaap, 2009).

Bu şekilde ele alındığında, Çin Hükümeti sistemi kırma (hacking olarak adlandırılan ve bir bilgisayar sistemine izinsiz girilmesi durumunu ifade eden eylem) durumuna izin veren bir tavır içinde oluyorsa ve kendi hükümlerlik bölgesi içinde hackingi önleyebilecek kapasitede olduğu gösterilebilirse, Çin Hükümetinin Çin’den kaynaklanan hackingden sorumlu tutulabileceği savı öne sürülebilir. Ancak, aşağıda

da örnekleneceği şekilde, Çin kendisini ne sistemi kırmaya izin veren bir tavır içinde, ne de sistem kırmayı önleyebilecek kapasitede sunmaktadır.

Sistem kırmanın suç olarak kabul edilmesi ve yüksek yetenekli hackerların (sistem kıran) suçlanmasının kamulaştırılması en azından Çin Hükümetinin sivil toplum İnternet kullanıcılarına sistem kırma izni vermemesini sağlayacak renkli bir başlık sunacaktır. Ayrıca, Çinli hacker'ların çoğunun, yerel hükümetler ve parti görevlileriyle yakın ilişkide olan Çin iş çevrelerine yaptıkları bildirilen saldırıları, bazı sivil sistem kırma yöntemlerinin önlenemediğini düşündürmektedir.

Çin vatandaşlarının sivil sistem kırma eylemlerinin devlete kolayca isnat edilemeyeceği veya Halkın Kurtuluşu Ordusu'nun (HKO) yaptığı sistem kırma eylemlerinin devlete isnat edilebileceğini tartışmak belki de fazla kolaycılık olacaktır.

Çin'in gelişip serpilmiş askeri endüstri tesislerinde, devlete ait olanla sivil olan arasındaki gri alana daha yakından bakıldığında daha sağlam ve bunaltıcı bir isnat sorunu ortaya çıkmaktadır. HKO'nun modernize edilmesinin bir parçası olarak, Çin Hükümeti son yıllarda sivil nüfusta bulunan kaynakları çekmeye çalışmaktadır. Örneğin 2003'te 16. Parti Kongresinde "Yujun Yumin" yani askeri potansiyelin sivil yeteneklere yerleştirilmesi politikası duyurulmuştur (Mulvenon ve Tyroler-Cooper, 2009). Sonuç olarak, Çin hükümetinin nerede bittiği ve sivil sektörün nerede başladığı giderek daha az kesin olan bir konudur (Sawyer, 2007).

Çin üniversiteleri de bu konuda önemlidir. Son zamanlarda büyük Çin üniversitelerine bağlı araştırmacılar siber güvenlik üzerine ABD altyapısının

kırılganlıklarını da inceleyen bazı makaleler yayımlamıştır. “ABD Elektrik Şebekesinde Kaskad Bazlı Saldırı” başlıklı bir makalede bir saldırganın Amerika Birleşik Devletlerde nasıl elektrik şebekesi arızalarına neden olabileceği incelenmektedir. "Ağ Saldırı Platformuna Dayanan Saldırı Taksonomisi Üzerine Bir Araştırma" başlıklı bir başka makalede virüs, Troya atı ve başka siber saldırıları yapabilen bir ağ saldırı platformu ortaya atılmaktadır.

Üniversitelerdeki personelin durumu da aynı şekilde komplikasyon yaratan bir faktördür. Shanghai Jiaotong Üniversitesinde (SJU)³³ Enformasyon Güvenliği Mühendisliği Enstitüsünün başında, Çin’in en üst yabancı istihbarat hizmetlerini veren Devlet Güvenliği Bakanlığının Bilim ve Teknoloji Komisyonunun eski müdürlerinden birisi bulunmaktadır. Akademik ve askeri topluluklar arasındaki döner kapı hiç de Çin’e özgü olmamakla birlikte, Çin siber yeteneklerinin kaynağının belirlenmesini zorlaştırmaktadır. Google’a yapılan yeni sistem kırıcıların saldırılarının izleri SJU’daki bazı bilgisayarlara kadar sürülebilmiş olduğundan SJU’daki durum saldırı kaynağının devletle irtibatlı olduğu düşüncesini güçlendirmektedir (Barboza, 2010a).

Üniversite sistemi ve askeri endüstri tesisi yeterince karmaşık olmasaydı, Çin’de isnat olayının zorluklarının en güzel örneği olarak Çin’de tüm ülkeye yayılmış olan ve araştırmacıların Çin askeri operasyonlarıyla sivil enformasyon güvenliği profesyonelleri arasındaki “operasyon irtibat noktası dedikleri” 8 milyon milis gösterilebilirdi. Devlet Konseyine ve Merkezi Milis Komisyonuna doğrudan atfedilebilecek bir husus olarak, milis birimleri, yazılım tasarımı ve

³³ Bkz; <http://en.sjtu.edu.cn/research/centers-labs/integrated-administration-technologies-for-information-security>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

telekomünikasyon gibi ulusal savunma açısından kritik alanlardaki ticari firmalarda çalışan sivillerden oluşmaktadır. Ningxia, Henan ve Guangdong eyaletlerindeki yerel milis birimleri, ağ, enformasyon, elektronik ve psikolojik savaş misyonlarını içeren bir dizi çevrimiçi materyal yayımlamıştır. Bu milis birimleri yabancı dil bilen ve kültürel becerileri olan kişileri kıta Çin ile sınırlı olmayan bir misyon önererek aramaktadırlar.

Çinlilerin siber saldırıları için suç isnadı ABD için giderek zorlaşmaktadır. Yukarıda belirtildiği üzere, Çin’de askeri aktörlerle sivil aktörler arasında açık sınırlar yoktur. Bu bulanık çizgi hackerların çalışma yollarını etkilemekle birlikte kültürel faktörler de Çinli hackerların dünyasını etkilemektedir.

Çin Hacker Kültürü

2008’de bazı Çinli e-yayıncılar tarafından yayınlanan bir roman olan “Hacker Savaşı” Çinlilerin çoğu zaman erişilmez olan sistem kırma dünyasına bir pencere açmaktadır. Bu romanda³⁴, baş aktör Chen Yonghao Yugoslavya Belgrad’daki Çin elçiliğinin NATO tarafından yanlışlıkla bombalanması üzerine silahlı saldırıya alınma çağrısını duymaktadır. Ancak Chen geleneksel silahları kullanmak yerine bir İnternet chat odası üzerinden bir Çinli hackerlar grubunu organize etmekte – ve böylece Çinli Hacker Sendikası kurulmuş olmaktadır. Bundan sonra Sendika bombalama işleminden en fazla sorumlu olduğuna inandıkları yere bir dizi vatansever siber saldırı gerçekleştirmektedir: ABD hükümeti. Önce Beyaz Saray vurulmakta, Chen websitesini hacklemekte ve görünümünü bozmakta ve tamir yapılabilmesi için

³⁴ Bkz ; <http://dendrobium7897.blogspot.com/2011/03/hacker-hacker-war-novel-on.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

sitenin kapatılması gerekmektedir. Hacking haberleri çabuk yayılmakta ve Chen’e ve Sendikaya Çin İnternet Topluluğunda saygınlık ve n kazandırmaktadır.

Son yıllarda vatansever Çinli hacker’ları aslanlaştıran çok sayıda kitap evrimii olarak yayınlanmıştır, bunun bir iştreti de hacker’ların Çin İnternet kültüründe beğenilen bir pozisyonda olmalarıdır. “Hacker Efsanesi” ve “Ben Bir Hacker’ım” gibi adları olan sistem kırıcıların romanları çok yaygındır ve Çinli “net vatandaşlarına” Pentagon, Beyaz Saray ve diğerk popüler ABD hedeflerinde kurgusal turlar attırmaktadırlar.

Belki de sistem kırıcı kahraman olgusunun ortaya çıktığını gören Çin hükümeti son zamanlarda bu konuyu yeniden ereve içine alma çabalarını arttırarak hacker’ları basitçe suçlu olarak etiketlemektedir. Çin Hükümeti tarafından yakından izlenen yayınlardaki gibi yeni manşetlerde, giderek teknoloji ustası haline gelen Kamusal Güvenlik Bürosu tarafından adalet önüne getirilen önde gelen hacker’ların hikyeleri anlatılmaktadır (Xiang, 2009).

Ama Çin hükümetinin tüm çabalarına rağmen, sistem kırma Çin’de büyüyen bir endüstri olmaya devam etmektedir ve erişim alanı da küreseldir. Yeraltı sistem kırıcı kültürü kolay erişimi ve web siteleri ve sistem kırıcı kurgu eserlerinden gelen sürekli bir cesaretlendirmeyi beslemektedir. Çin’de hackerlar faaliyetlerini yönlendiren bilgilere dikkate değerk derecede kolay ulaşabilmektedir. Çin’deki dört büyük arama motoru olan Baidu, Google China, Google US ve Yahoo-China, “sistem kırıcı” için en sık kullanılan ince terim olan "Multiple line equation can not be converted in to text" aramasıyla tüm sistem kırıcı web sitelerine linkler sağlamaktadır. (Barboza, 2010b) Bu sistem kırıcı web sitelerinde sistem kırıcıların

başarılarını karşılaştırdıkları ve belli ağların nasıl hacklenebileceğini tartıştıkları forumlar bulunmaktadır.

Bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesi ile yeni hackerlar da neyi ve nasıl hackleyebileceklerini öğrenmekte ve cesaretlenmektedir.

Online romanlar Çin’de çok popülerdir ve ciddiyle büyüyen bir endüstri alanıdır. Zaman zaman yazılan 1000 karakter başına 10 Amerikan doları ücret alan sistem kırıcı romancılarının bol miktarda ürün verecekleri ve kahraman hackerların uzaklardaki Amerikan ağ altyapısının duvarlarında fırtınalar estirecekleri öngörüsü çok da yanlış bir tahmin olmayacaktır (King, 2007).

Çin Hukuku

Çin, Siber Suçlar hakkında Avrupa Birliği Konvansiyonunun bir üyesi olmamakla birlikte, 2009’da Çin Halk Kongresinden geçirilen yeni yasalar Çin’in Konvansiyonun çekirdek prensiplerini benimseme çabalarını yansıtmaktadır. Konvansiyon, üye devletlerde veri veya sistemlere izinsiz giriş, yasa dışı ele geçirme, bilgisayar yolsuzluğu veya sahtekârlığı gibi bazı siber faaliyetlerin suç kabul edilmesini gerektirmektedir (Todd, 2009).

İki yeni Çin yasası, bilgisayar sistemi verilerinin veya bilgisayar sistemlerinin kontrolünün illegal bir şekilde ele geçirilmesini suç haline getirmiş ve bilgisayar sistemlerinin illegal yoldan kontrol edilmesi amacını taşıyan araçların teminini yasaklamıştır (Jie, 2010). Kolay anlaşılabilir bir şekilde, bilgisayar sistemlerine sızma amacı taşıyan aletlerin teminini yasaklayan yeni yasa kolay erişilebilen ve

yabancı devletlerin hacklenmesi hakkında bilgiler verilen chat forumlarının ve sistem kırıcı kurgusu web sitelerinin kapatılması için de bir araç olacaktır.

Çin Hükümetinin belli yasa dışı siber faaliyetlere karşı sert önlemler alınması yolunda erken aşamalarda olduğuna dair bazı sistem kırıcı tarzı kanıtlar mevcuttur; Çin Hükümeti kendi payına, yeni yasalarına göre 1000’den biraz fazla hackeri “enselediğini” iddia etmektedir, ancak bu raporların doğrulanması güç olmaktadır (Branigan, 2010).

Çin’in ifade özgürlüğü konusunda iyi bilinen kısıtlamaları da aynı şekilde hükümetin web sitelerini ve edebiyatı kolayca kısıtlamasına izin vermektedir. Çin Ceza Yasasının 225. Maddesine göre Çinli yayıncıların önce Genel Basın ve Yayın İdaresinden (GAPP) lisans almadan yayın yapmaları yasaktır.

Lisans kısıtlamalarına ek olarak, GAPP, Merkezi Propaganda Dairesiyle birlikte çalışarak yayınların içeriğini kontrol etmektedir. Yayınların İdaresi Hakkında Yönetmelik (2001) Çin’de görevlilere “ulusal güvenliği veya ulusal çıkarları zedeleyen” materyallerin basılmasının yasak olması gibi müphem yasakların ihlali nedeniyle yazarları ve yayıncıları cezalandırma yetkisi verilmektedir (Congressional-Executive Commission on China Annual Report, 2010). Çin’de Tiananmen Meydanı Katliamı hakkında bir web araştırması yapıldığında hata sayfası çıkmaktadır. Diğer tabu, başlıklar arasında Dalai Lama, Tayvan’ın siyasi bağımsızlığı ve Çin’in Müslüman bölgelerindeki etnik çatışmalardır. Çin Hükümeti bu materyali ulusal güvenlik ve ulusal çıkar adına sansürlemektedir. Ancak, ABD devletine yapılan saldırıları öven sistem kırıcı web siteleri ve sistem kırıcı kurgusal eserleri filtrelenmemektedir.

Çin hukuki yaptırımları geçmişte bu yönetmeliği, 2007’de 300’den fazla çevrimiçi kitabın pornografik içeriğinden dolayı İnternette çıkarılmasında olduğu gibi, içeriği onaylanmayan İnternet kitaplarını ortadan kaldırmak için kullanmıştır (Agence France-Presse, 2007). Aynı zamanda, Çin’in siber suç ve yayın yasaları, yasal yaptırımları sistem kırma ve diğer siber tehditlerin ele alınmasında güçlü araçlarla donatmaktadır.

Çin Hükümeti bunu yapabilecek hukuki araçlara sahip olduğu halde nadiren yapmaktadır. Dalai Lama veya Tayvan’ın bağımsızlığı gibi konularda uygulanan boğucu sansürün sistem kırıcı İnternet tartışma forumlarına, web sitelerine veya hatta e-kitaplara uygulanmamasının Çinli hackerların faaliyetlerine verilen sessiz bir onaylamayı ima ettiği de tartışılabilir.

Bu belirsizlikler birinci dereceden stratejik soruları ortaya çıkarmaktadır: Çin hacker’ları barındırmakta mıdır? Terörle Mücadele dili gelecekteki Siber Terör için de kullanılabilecek midir? Çin hackerları “barındırmadığını” ABD’yi inandıracak bir şekilde nasıl gösterebilecektir? Görevi siber denetimler yapmak olan – mevcut nükleer bekçi rejimine benzer şekilde – uluslararası bir örgüt bu konuların çözüme kavuşturulmasında yardımcı olabilecek midir?

Bunun cevabı, bugün ABD-Çin Ortak İrtibat Grubu (İrtibat Grubu) olarak bilinen oluşumla verilebilir. Başkan Bill Clinton’un güçlü iki taraflı ilişkiler oluşturmak üzere Çinli liderlerle buluşmasından bu yana geçen on yıl içinde, İrtibat Grubu ulus-aşırı suç ve fikri mülkiyet hakkının ihlali gibi konularda Birleşik Devletlerle Çin arasında iki taraflı yasal yaptırımların koordinasyonunda birincil araç olarak hizmet etmektedir. ABD Dışişleri Bakanlığı ve Çin Dışişleri Bakanlığı

tarafından başkanlık edilen İrtibat Grubu 500 milyon Amerikan doların üzerinde fikri mülkiyet karşıtı korsanlık operasyonu gibi bazı konuların çözümünde her iki tarafa yardımcı olmuştur³⁵.

İrtibat Grubu özellikle bir isnat sorununun çözülmesine yardımcı olabilir: Birleşik Devletlerin siber saldırıya maruz kalması ve Çin'in sorumluluk almaktan kaçınması (örneğin savaş). Çin, bu İrtibat Grubu üzerinden, bu saldırılar Çin'den kaynaklansa bile bunların hilekâr kişiler veya devlette çalışmayan vatandaşlar tarafından yapıldığını Birleşik Devletlerin kabul etmesine yardımcı olabilmektedir. İrtibat Grubunun Çin tarafı, Kamu Güvenliği Bürosunun hacker'ı tevkif ederek FBI'a teslim etmesini ve böylece Amerikalıların misilleme yapmasını haklı çıkaracak "silahlı saldırı" yapılmadığını doğrulamasını sağlayabilmektedir.

İster bir İrtibat Grubu şeklinde, ister bir başka koordinasyon arasıyla olsun, ABD ve Çin başta olmak üzere tüm ülkelerin, siber tehditler karşısında ortak bir mücadeleyi kurumsallaştırmak için çabuk adımlar atmak ve böylece tarih boyunca çatışmalara ortam hazırlayan belirsizlikleri ve kuşkuları azaltmakla önemli bir iş yapmış olacakları aşikârdır.

1.5.2.3. Bilişim Ekonomisi

IKED (2004)'ye göre, Dünya ekonomisi son 10 yıl içinde birkaç derin değişiklik geçirmiştir. Bunlar "yeni ekonomi", "öğrenen toplum", "enformasyon

³⁵ Bkz ; www.state.gov/documents/.../198475.pdf Erişim Tarihi: 25.11.2013.
<http://beijing.usembassy-china.org.cn/iptrade.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

toplumu” ve “bilgiye dayanan ekonomi” gibi kavramlara yansır. Süreç içinde ortaya çıkan beklentilerin bazıları, milenyumun dönüşünde yabancı doğrudan yatırım akışı azalıp çok uluslu ticaret görüşmeleri ekşileştiğinde öz sermaye değerlemeleri yalnızca yüksek teknolojide değil, çok daha geniş anlamda altüst olduğunda çakılmıştır.

Gerçek, 1990’ların sonlarındaki “yeni ekonomi” çağının en parlak döneminde bile dünya ekonomisinde uzun vadeli verimlilikte genel bir güçlenme olmadığıdır. Ölçebildiğimiz kadarıyla 1990’lı yıllardaki üretkenlik artışı 1980’li yıllardakinden düşüktür, 1980 yıllarındaki de 1970’li yıllarinkinden düşüktür ve böylece devam etmektedir.

Diğer taraftan, bazı endüstrilerde kalitenin hızla iyileşmesi ve verimliliğin ölçümünün zor olduğu yeni hizmet sektörü segmentlerinde genişleme gibi etkilerinin nicel tayini kolay olmayan bazı gelişmeler devam etmektedir. Aslında, bilgi ekonomisiyle ilişkili olarak, ekonomik büyümenin ve refahın ölçülmesinin çok zor olması, ekonomik performans, ulusların rekabeti ve tüm dünyadaki milyonlarca insanın refahıyla ilgili yeni determinantların ortaya çıkışını maskeleymektedir.

Gelişim aşamasında olan temel değişiklik enformasyonun dağıtılması ve kullanılması maliyetlerindeki düşüşle bağlantılıdır. Bu, kodlanmış verilerin kullanılabilirliğinde çok büyük bir genişlemeye yol açmaktadır. Yeni teknolojiler ve pazara erişim, ortaklar, tedarikçiler v.s. hakkında bilgi potansiyeli daha önce hiç görülmediği kadar artmaktadır. Sonuç olarak, ticaret giderek yüksek beceri ve teknoloji içeriğine doğru kaymaktadır. Benzeri gözlemler endüstri ve firma düzeyinde yapılabilir, teknoloji ve beceri açısından yoğun alanlar artıştır.

Hem ülkeler hem de şirketler için bilgi tabanlı ekonominin yükselişiyle ilgili pek çok fırsat mevcuttur. Özellikle KOBİ'lerin³⁶ müşterileri ve ortaklarıyla uluslararası temaslarını genişletebilmek için yeni BİT kullanma fırsatları olacaktır. Ancak yeni fırsatların kullanılabilmesi yeteneği herkes için kesin değildir. Kurumsal değişiklikler kadar yeni beceriler de gereklidir. İnternet üzerinden yeni güven tesis araçları üzerinde ustalaşılmalıdır.

Her şeyden çok, tüm dünyada firmaların ve bireylerin inovasyon yapabilmesi gereklidir, yani ticari hayatıyeti olan fikirleri geliştirebilmeli ve uygulayabilmelidirler. Ekonomik büyümeyle ilgili yeni belirleyiciler ortaya çıktıkça inovasyonun rolüne daha fazla odaklanılmaktadır.

Bilim ve teknoloji bugüne kadar kurcalanmamış bilgi kaynakları temin ederek inovasyon³⁷ için büyük fırsatlar yaratır. Aynı zamanda, inovatörler, girişimciler ve tüccarlar büyümelerine yakıt temin etmek için hem müşterilerle, hem de sermaye kaynaklarıyla bağlantı kurabilmelidirler – gerçek müşteri tarafından yeni ihtiyaçların ortaya çıkmasıyla bağlantılı olarak yeni fikirler geliştirilmeli ve bu fikirlerin ticari açıdan gerçekleştirilmesini sağlayacak finans ve iş hizmetleriyle desteklenmelidir. Makro ve mikro ekonomik şartlar gibi çok çeşitli faktörler inovasyon arz ve talebinde etkilidir. Fikri mülkiyet hakları, finansal pazar yapısı,

³⁶ Bkz; <http://www.kobi.org.tr/>, <http://www.kosgeb.gov.tr/Pages/UI/Default.aspx>
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index_en.htm

Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/sme_definition/sme_user_guide_en.pdf . Erişim Tarihi: 25.11.2013.

³⁷ Bkz; <http://i-lab.harvard.edu/> , <http://librarylab.law.harvard.edu/> Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Bkz, <https://exed.hks.harvard.edu/Programs/ifed/overview.aspx> Erişim Tarihi: 25.11.2013. Based on Frankelius, P. (2009), Questioning two myths in innovation literature, Journal of High Technology Management Research, Vol. 20, No. 1, pp. 40–51. , Gregory Gromov (2011). Silicon Valley History.

Bkz, <http://www.netvalley.com/svhistory.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

insan sermayesi ve yatırımlar tüm dünyadaki inovasyon hızını belirleyen faktörler arasındadır ve ülkeler bilgiye dayanan ekonomiden kaynaklanan faydalardan yararlanmak istiyorlarsa her düzeyde yeterince gelişmiş şartlarla donatılmış olmalıdır.

AB’de son 10 yılda inovasyona teşviki ulusal (ve Avrupa) rekabet yeteneğinin itici gücü olarak artan şekilde odaklanılmaktadır. Aralık 1995’te İnovasyon Yeşil Kitabının başlattığı tartışmaların ardından Kasım 1996’da Avrupa Komisyonu İnovasyon³⁸ için İlk Aksiyon Planını benimsemiştir. Bu Aksiyon Planında Avrupa ve Üye Devlet düzeyinde inovasyon sürecini destekleyecek genel bir aksiyon çerçevesi sağlanır. Üç ana aksiyon alanına odaklanan sınırlı sayıda öncelikli önlemler tanımlanmıştır: bir inovasyon kültürünün beslenmesi, inovasyona yardım eden bir çerçeve oluşturulması ve araştırmaların hem ulusal hem de Topluluk düzeyinde inovasyona daha yakından yönlendirilmesi (Avrupa Komisyonu, 1996).

Bu aksiyon planından, özellikle AB araştırma ve teknolojik gelişme Çerçeve Programları içinde olmak üzere, üye ülkeler içinde ve arasında inovasyonun teşvik edilmesine odaklanan programlar oluşturulmuştur. Örneğin, mevcut Çerçeve Programlar (FP6), tüm düzeylerdeki ilgili aktörler arasında daha iyi işbirliği ve koordinasyon sağlayarak bilimsel mükemmelliği, rekabet gücünü ve inovasyonu beslemek için bir bilim ve teknoloji iç pazarı oluşturmaya odaklanmaktadır. Avrupa Araştırma Alanı (ERA) 2000 Lizbon zirvesinde Avrupalı devlet başkanlarının ekonomik büyümenin bilgi teminine giderek daha fazla bağlı olduğu, endüstri ve toplumda mevcut ve öngörülen birçok zorluğun artık yalnızca ulusal düzeyde çözülemeyeceği ve Avrupa bölgesinin rekabet gücünü güvenceye almak için

³⁸ Bkz; http://ec.europa.eu/research/innovation-union/index_en.cfm Erişim Tarihi: 25.11.2013.
Bkz, http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/policy/index_en.htm.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Avrupa'daki araştırma çabalarına daha iyi kaldıraç uygulanması gerektiği şeklindeki görüşleri pekiştirilmiştir. Avrupa'nın rekabet gücü hakkındaki umutlar ve beklentiler artmıştır.

Türkiye bu bağlamda birkaç nedenle çetin bir yolculukla karşı karşıyadır. Türkiye 2001'deki finansal krizin ardından kitlesel bir ekonomik istikrar programını uygulamaya devam etmektedir. “Siyasi yozlaşma” ve şeffaflık eksikliği hakkındaki yaygın algılara karşı mücadele eden Türkiye, siyasi ve ekonomik istikrarın sağlanması ve bilgiye dayalı ekonominin hep artan taleplerinin ele alınması alanlarında önemli ilerlemeler sağlamıştır.

1.5.3. Toplumsal Boyut

e-Devlet ve e-yönetim tartışmalarına katılanların çoğu, BİT'in devlet ve vatandaşlar arasındaki ilişkide temel bir değişikliğe yol açacağına ve her iki tarafın rollerinin aynı anda yeniden tanımlanacağına inanmaktadır.

Bu beklentiler, e-Devlet uygulamasının kamu kurumlarının kapasitesiyle birlikte politik süreçlerin şeffaflığını ve açıklığını güçlendirmesiyle belirgin olan bilgi ve iletişim akışlarının yoğunlaşması gözlemine dayanmaktadır. Eğer bu tespit genel bir trend olarak alınırsa, devletler, e-Devlet yoluyla yönetimlerini önemli ölçüde iyileştirebilecekler ve aynı zamanda sivil toplum kendi menfaatlerini açıkça dile getirebilecek ve kamu kurumlarını sorumlu tutabilecektir.

Gerçekten de bu yeni teknolojiler ilgili bilgilerin yeni kaynaklarını sunar ve politik iletişimi kolaylaştırır. Menfaatleri açıkça dile getirmenin yeni biçimleri ve politik tartışmanın yeni alanları ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte genelde bu yeni ortama sınırlı erişim, e-demokrasi paradigmasında büyük bir mücadele konusunu teşkil etmektedir. Becerilerin ve kaynakların düzensiz dağılımı göz önüne alındığında, BİT yoluyla politik karar verme işlemine erişimin açılması zenginlere ve daha iyi organize olan taraflara lehte bir durum teşkil ederken sosyal açıdan mahrum kesimlerin zararına olma meylini göstermektedir.

Bu yüzden, BİT tabanlı doğrudan demokrasi, temsili demokrasinin bir alternatifi olarak değil fakat daha ziyade menfaatleri açıkça dile getirmenin ve karar vermeyi iyileştirmenin bir aracı olarak görülmelidir.

Örneğin, politik katılımı teşvik etmek için elektronik oylama kullanılabilir. Birleşik Krallık'ta³⁹ Mayıs 2002 tarihinde yerel seviyedeki seçimlerde çeşitli e-oylama yöntemleri test edildi, ancak karma sonuçlar elde edildi. Brezilya'da, oy kullanma işleminin şeffaflığını iyileştirmek için elektronik seçim bölgesi oylaması kullanılır. Seçmen kütüğü olan ülkelerde elektronik kayıt oy kullanma önündeki engellerin azaltarak kayıt yaptırılmasını kolaylaştırır.

Bununla birlikte, demokratikleşme konusunda ilerleme toplumun geliri düşük kesimlerinin gerektiği gibi göz önüne alınması ile oluşacaktır.

Dünya genelindeki ülkelerin çoğunda, fakirleşmenin büyüklüğü göz önüne alınırsa kişisel ev bilgisayarları yoluyla bireysel erişim sağlanması yakın bir

³⁹ Bkz ; <http://www.egov.vic.gov.au/focus-on-countries/europe/countries-europe/united-kingdom/trends-and-issues-united-kingdom/e-democracy-united-kingdom/e-democracy-l-z-united-kingdom-archive.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

gelecekte tüm vatandaşların İnternete bağlanmasının tipik bir yöntemi olamayacaktır. Bu nedenle, gelişmekte olan ülkelerin çoğunda politik süreçte BİT'in kullanılması, esas olarak bireysel katılım konusuna odaklanmamalıdır. Bununla birlikte BİT'ler, toplu katılımın etkililiğini artırma konusunda ve dezavantajlı halk gruplarının oluşturduğu teşkilatların güçlendirilmesinde çok uygundur. Buna bir örnek vermek gerekirse, gözlemciler, Kenya'da 2002 Aralık tarihinde yapılan Cumhurbaşkanlığı seçimlerinde cep telefonlarının önemli bir rol oynadığına dikkat etmiştir; bu seçimde cep telefonları seçim işlemini izlemek ve oy sayım sonuçlarını yayınlamak için kullanıldı. Pek çok ülkede halka açık İnternet erişim noktaları (uzak erişim merkezleri, telefon kulüpleri, İnternet kafeler vb.) kentsel kurumların ve politik tartışmanın düğüm noktaları olarak şimdiden kullanılmaktadır (Proenza, 2001; Jensen, 2001).

e-Devlet ve e-yönetim tartışmalarına katılanların çoğu, BİT'in devlet ve vatandaşlar arasındaki ilişkide temel bir değişikliğe yol açacağına ve her iki tarafın rollerinin aynı anda yeniden tanımlanacağına inanmaktadır. Bu beklentiler, e-Devlet uygulamasının, kamu kurumlarının kapasitesiyle birlikte politik süreçlerin şeffaflığını ve açıklığını güçlendirmesiyle belirgin olan bilgi ve iletişim akışlarının yoğunlaşması gözlemine dayanmaktadır. Eğer bu tespit genel bir trend olarak alınırsa, devletler, e-Devlet yoluyla yönetimlerini önemli ölçüde iyileştirebilecekler ve aynı zamanda sivil toplum kendi menfaatlerini açıkça dile getirebilecek ve kamu kurumlarını sorumlu tutabileceklerdir.

1.5.3.1. e-Devlet ve Güven

Colesca (2009)'a göre, güven kavramı, İnternet ya da e-Devlet terimlerinin ortaya çıkmasından çok önce de, farklı disiplinler tarafından kapsamlı şekilde incelenmiş ve bu konuda her disiplin kendi yorumunu getirmiştir. Genel olarak, araştırmacılar bu kavramı tanımlamakta güçlük çekmişlerdir (Wang ve Emurian, 2005). Çoğunlukla güven kavramı araştırmacılar tarafından belli bir çerçevede tanımlanmıştır.

Grandison ve Sloman (2000), yazında güven konusunda farklı tanımların bulunmasının, aşağıdaki iki nedenden kaynaklandığını belirtmektedirler:

1. Birinci neden, güven kavramının, sıklıkla güvenilirlik, emniyet ve belirlilik gibi diğer ilgili kavramların yerine kullanılan soyut bir kavram olmasıdır. Bu nedenle araştırmacılar, güven teriminin net bir tanımlamasını yapmakta ve diğer ilgili kavramlarla olan farkını ortaya koymakta güçlük çekmektedirler.
2. İkinci neden ise, güven kavramının, çeşitli yönleri olan psikolojik bir kavram olması ve idraka ilişkin, duygusal ve davranışsal boyutlarının bulunmasıdır (Johnson ve Grayson, 2005).

Güven kavramının anlaşılmasında yarar sağlayacak bir dayanak noktası ortaya koyabilmek için, bu kavram, çeşitli bakış açılarından bu kavramı ele alanlarca incelenmiştir. Söz konusu bakış açıları arasında aşağıdakilerden söz edilebilir:

- Ekonomik bakış açısı; burada üzerinde durulan husus, bir ekonomik faaliyeti yürüten kişilerin ne şekilde tanınmış oldukları ve gerçekleşen ekonomik işlemler üzerindeki etkileridir (Cave, 2005; Guerra vd., 2003).

- Yönetimsel bakış açısı; burada üzerinde durulan husus, tüketicilerin ikna edilmeleri ve güvenlerinin kazanılması için izlenecek stratejilerdir (Cavoukian ve Hamilton, 2002; Fogg, 2002).
- İnsan ve bilgisayar etkileşimi açısından; burada üzerinde durulan husus, kullanıcı arayüzünün teknik yapısı, sistemin kullanılabilirliği ve kullanıcıların tepkileri arasındaki ilişkilerdir (Riegelsberger vd., 2005; Lee, Kim ve Moon, 2000).
- Sosyolojik bakış açısı; burada güven kavramı, kişiler arası ve gruplara ilişkin bir olgu olarak incelenmektedir (Scott, 1980; Salovay ve Rothman, 2003).
- Teknolojik bakış açısı; burada üzerinde durulan husus, yeni teknolojilerin benimsenmesidir (Misztal, 1996; Fukuyama, 1995; Gambetta, 1988).

Colesca (2009)'a göre, ampirik deliller, her hangi bir konu ile ilgili güven düzeyinin mutlaka zaman içerisinde aşamalı şekilde artış göstermediğini ortaya koymaktadır (Berg, Dichaut ve McCabe, 1995; Kramer, 1999). Bir konuya dair güven oluşumu kümülatif bir süreç olup, başlangıç aşamalarında mevcut olan güven düzeyi, daha sonraki aşamalarda oluşacak güven düzeyi üzerinde etkili olmakta ve bu şekilde uzun vadeli güven ilişkilerinin gelişmesini sağlamaktadır. Bu çerçevede, güvenin oluşumu üzerinde etkili olan birçok üst üste binen ve tutarlı faktörden söz edilebilir. Bu faktörler, iki ana kategoride ele alınabilir:

1. Etkileşim öncesi faktörler:

- a. Bireysel davranış özellikleri: Bireyin demografik, kültürel ve geçmişteki tecrübeleri, güven duymaya yatkınlığı, iyi niyetliliği, güvenilirliği,

yetenekleri, adalet duygusu, samimiyeti, dürüstlüğü, açık fikirliliği, e-hizmetlerden yararlanma niyeti.

- b. Kurumsal özellikler: örgüt olarak sahip olunan ün, belgelendirilmiş yeterlilik, yeniliklere açıklık, ve genel olarak örgütün güvenilir olarak kabul edilmesi.
- c. Teknolojik özellikler: Arayüz tasarımı, kamu anahtar (public key) şifrelemesi, bütünlük.

2. Etkileşim faktörleri

- a. Hizmetin özellikleri: Güvenilirlik, ulaşılabilirlik, kalite ve kullanılabilirlik.
- b. İşlem temin etme özellikleri: Kullanılabilirlik, güvenlik, doğruluk, mahremiyetin korunması, etkileşim özelliği, kalite.
- c. Bilgi içeriğine ilişkin özellikler: Bütünlük, doğruluk, güncellik, kalite.

Devlet kuruluşlarının faaliyetlerinin modernizasyonu, verimli bir şekilde uygulandığı ve vatandaşlar ve özel sektör nezdinde gerekli güveni kazandığı takdirde, kamu sektöründe ve özel sektörde köklü bir kurumsal reformun gerçekleştirilmesinde ve kamu hizmetlerinin daha verimli bir şekilde temininde önemli bir araç teşkil edecektir (Skietrys, Raipa ve Bartkus, 2008).

Bilgi teknolojilerinin geniş çapta kullanımı çeşitli avantajlar sağlamakla birlikte, belli güçlükler de getirmektedir (Davidaviciene, 2008). Bilgilendirme

abalarının başarıya ulaşması büyük çapta, bu hizmetlerin hedef kullanıcı kitlesinin, ya da genel olarak ifade etmek gerekirse vatandaşların, bu hizmetlerden ne ölçüde yararlandıklarına bağlıdır. e-Devlet belli ölçüde şeffaflık sağlasa ve yenilikçi bir hizmet tarzı getirirse de, bazı kişiler yine de BT devlet ile ilgili işlerde kullanılmasına kuşku ile bakmayı sürdürmektedirler.

Örneğın, Wauters ve Lörincz (2008) tarafından gerçekleştirilen bir alışma, Avrupalılardan yalnızca yaklaşık 124 milyonunun e-Devlet hizmetlerinden yararlandıklarını, buna karşılık düzenli olarak İnternet kullanan 86 milyon Avrupalının e-Devlet hizmetlerinden yararlanmadıklarını ortaya koymuştur.

Bu sayılar, e-Devlet hizmetlerinden yararlanmayan kişilerin, devlet kuruluşları ile ilgili elektronik ortamda sağlanan hizmetlere karşı olumlu bir yaklaşıma sahip olmadıklarını ve e-Devlet işlemlerine güvenmediklerini ortaya koymaktadır. Gatautis (2008)'e göre, BİT'in verimli bir şekilde kullanılabilmesi için bu teknolojilere güven duyulması şarttır. Bunun yanında, vatandaşların ve iş çevrelerinin devlet hizmetlerindeki kalite ve ihtiyaca cevap verme düzeyinin artırılmasını, idari prosedürlerin modernleştirilmesini ve kamu ile ilgili konulardaki karar alımlarında kendi görüş ve bilgilerini de dikkate alacak bir devlet yönetiminin oluşmasını bekledikleri bir dönemde, devlet hizmetlerinde e-katılımı ön plana çıkarmadan sadece uygulama anlamında BİT kullanımına dayalı bir artışın oluşması da politik açıdan sorunlar yaratabilecektir. e-Devlet hizmetlerine geçişte etkili bir stratejinin geliştirilmesinden önce vatandaş beklentilerinin doğru bir şekilde değerlendirilerek anlaşılması önemlidir.

Colesca (2009)'e göre, e-Devlete duyulan güven karmaşık bir ilişkiler dizisini kapsayan soyut bir kavramdır. Bu yüzden e-Devlete duyulan güveni nicel olarak tayin etmek için kullanılan yöntemde bu soyut olma niteliğinin hesaba katılması gerekmektedir. Vatandaşların e-Devlet sistemlerine güvenmeleri, benimsemeyi öğrenmeleri ve kullanmaları iki boyutludur: Bunlar, hükümete duyulan güven ve İnternete duyulan güven olarak sıralanabilmektedir. Vatandaşların e-Devlet inisiyatiflerine güvenmeden önce devletin bu sistemleri uygulayabilecek ve güvenliğini sağlayabilecek yönetsel ve teknik kaynaklara sahip olduğuna inanmaları gerekir. e-Devlet hizmetlerinin benimsenmesi için vatandaşların online kanallardan bilgi alma ve verme niyetlerini kapsayan e-Devleti kullanma niyetlerinin olması gerekir (Warkentin vd., 2002).

e-Devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılabilmesi için, bir devlet kuruluşunun çevrimiçi şekilde hizmet sağlayabileceğine de vatandaşlarca güven duyulması şarttır. Vatandaşların, devlet tarafından e-Devlet hizmetleri sağlanabileceğine duydukları güvenin düşük olması, İnternete de fazla güven duymamaları ile birleştiği bir durum olduğu takdirde, vatandaşların, devlete olduğu kadar teknolojiye de karşı olmaları söz konusudur (Srivastava ve Thompson, 2005). Bu durumda, her iki hususta da duyulan güven eksikliği, e-Devlet uygulamalarının kabul edilmesinde olumsuzlukların yaşanmasına yol açacaktır. Bu da, e-Devlet programlarının uygulanmasını ve başarılı olmasını zorlaştıracaktır.

Vatandaşların devlete duydukları güvenin düşük olmasına karşılık İnternete büyük ölçüde güvenmeleri halinde ise, vatandaşların teknolojiyi hükümete karşı rakip bir araç olarak kullanmaları durumu ortaya çıkabilecektir (Eynon, 2007). Bu

gibi durumlarda e-Devlet hizmetlerinin uygulanması, önceden tahmin edilmesi güç ve tutarlılık göstermeyen sonuçlara yol açabilecektir. Böyle bir senaryoda vatandaşlar, e-Devlet uygulama girişimlerine karşı şüpheli ve kötümser bir tutum benimseyeceklerdir.

Vatandaşların devlete güven duymalarına karşılık İnternete güvenmemeleri durumunda ise, vatandaşlar devlet ile iş birliği yapmaya hazır oldukları halde, teknolojiye güven duymamaları bu iş birliğinin önünde engel teşkil edecektir. Aslında birçok insan, İnternetin hayatlarında yaygın şekilde yer almasına rağmen İnternet teknolojileri hakkında çok az bilgiye sahiptirler. Yeni teknolojilerin yaygınlığının ne ölçüde kavranabildiği net değildir.

Çoğunlukla, edinilmiş olan olumsuz kişisel tecrübeler, büyük çapta bilgisayarlaşmadan doğan aksaklıklar ya da bu konudaki yetersizlikler ile ilgili haberler, İnternete ve onu kullanan kuruluşlara karşı duyulan güveni büyük ölçüde sarsabilmektedir. Bu durumda da, her ne kadar vatandaşlar devlet ile iş birliği yapsalar da, teknolojiye duydukları güvensizlik nedeni ile devletin e-Devlet alanındaki girişimlerine katlıda bulunamamaktadırlar. Bunun sonucunda e-Devlet uygulamaları tam kapasite ile gerçekleştirilememektedir.

Devletin e-Devlet programları konusundaki yeteneklerine, motivasyonuna ve kararlılığına yüksek ölçüde güven duyulurken, bir taraftan da bunu mümkün kılacak teknolojilere güvenilmesi halinde, devlet ile vatandaşlar arasında tam bir sinerji sağlanacaktır. Warkentin vd. (2002); ilgili devlet kuruluşuna duyulan güvenin, bir teknolojinin benimsenmesinde önemli rol oynadığını kabul etmektedirler. Bu şekilde sağlanan iş birliği, e-Devlet programlarının başarıya ulaşması yönünde gerek

vatandaşların gerekse devletin proaktif şekilde çaba göstermeleri sonucunu doğuracaktır.

Kamu sektöründe elektronik hizmet sistemine geçiş, teknik ya da organizasyonel değişiklikten daha ileri bir adımdır ve devlet-vatandaş etkileşiminde etik boyutlar da içerir.

Demokratik bir rejimde, vatandaşların güven ve rıza göstermeleri de en az devletin yasal otoritesi kadar büyük bir öneme sahiptir. Karşılıklı olarak birbirini tanıyan unsurlar arasındaki yüz yüze ve diğer şekillerde gerçekleşen etkileşimin yanı sıra, yabancılarla ve soyut sistemlerle de çeşitli işlemlerin yürütülmesi sonucunda doğan karşılıklı bağımlılık zincirleri, yeni bir sistemin doğmasına yol açacaktır. Bu yeni sistemde, güvenin oluşturulmasında alışlagelmiş yöntemler artık mevcut olmayacak, mutlak sürede ciddi miktarda zaman gerekecektir.

1.5.3.2. Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesi

Christensen ve Lagreid (2010)'a göre, 10 farklı BİT aracından en yaygın olanı internettir. Bu araç bakanlıklarda ve merkezi kuruluşlarda hemen tüm devlet memurları tarafından kullanılmaktadır. Davaların elektronik ortamda görülmesi ve icra işlerinin elektronik ortamda yapılması da memurların büyük çoğunluğu tarafından günlük olarak kullanılmaktadır.

Ortalama olarak, devlet memurları 10 BİT aracından beşini kullandıklarını bildirmektedirler. Devlet düzeneği içinde, devlet kuruluşlarıyla müşteriler veya kamu

hizmetlerinin kullanıcıları arasında ve devlet kuruluşlarıyla vatandaşlar arasında vatandaşların politik süreçlere ve kamu karar verme süreçlerine katılımını amaçlayan bilgi değişimini kapsayan farklı elektronik etkileşim tipleri mevcuttur.

e-Devlet araçları ofis otomasyonunu, dâhili yönetim enformasyon sistemlerini, uzman sistemlerini ve müşteri odaklı web sitelerini içerir⁴⁰ (Heeks, 2006). Chadwick ve May (2003) yönetsel, danışma ve katılımcı modeller arasında ayırım yapmakta, Holmburg ve Snellen (2007) devlet-vatandaş etkileşimi, devlet-devlet etkileşimi ve devlet-oy veren etkileşimi ile çalışmaktadır. İleri analizler için bu üçü arasında ayırım yapacağız. Önce, elimizde devlet içinde kuruluşlar arasındaki iletişim var. Buna hükümet-hükümet araçları denilebilir.

Şu beş araca dayanan toplanır bir indeks oluşturduk: intranet, elektronik vaka tedavisi/icra işleri, BİT-tabanlı profesyonel destek sistemleri, elektronik dâhili kayıtlar ve BİT-tabanlı performans rapor sistemleri. 5 %24'ü beş aracın hepsini kullanmakta, %56'sı 3-4 araç kullanmakta, %16 1-2 araç kullanmakta ve %5 de bu araçların hiçbirini kullanmamaktadır.

İkinci olarak, elimizde devlet kuruluşları ve kamu hizmetlerinin kullanıcıları arasındaki iletişim var, buna devlet-kullanıcı araçları denilmektedir. Bu araçlar temelde kamusal ve kolaylaştırıcı hizmetlerin bilgilendirilmesini hedeflemektedir. Bu üç BİT aracına dayanan bir toplanır indeks oluşturduk: elektronik başvuru formları, enformasyon ve haberlerle, elektronik abonelik ve dijital ödeme hizmetleri. %6 her üç aracı kullanmakta, %60 1-2 araç kullanmakta ve %25 hiçbirini

⁴⁰ Ayrica Bkz ; Heeks, R., (2006), "Implementing and Managing E-government", London

kullanmamaktadır. Üçüncü olarak, elimizde devlet-vatandaş veya e-demokrasi araçları var. Bu araçlar elektronik tartışma forumlarını ve elektronik oturumları kapsamaktadır. Bu iki tip araca dayanan toplanır indekse göre yalnızca %5 her ikisini kullanmakta, %20 tek araç kullanmakta ve devlet memurlarının %75'i ise günlük çalışmalarında bu tip e-demokrasi araçlarını kullanmamaktadır.

Bu bulgular BİT araçlarıyla ilgili olarak bir iç yönetsel etkileşim modelinin hâkim olduğunu göstermektedir. Norveç'te BİT politikasına e-Devlet konuları hâkim olduğundan ve e-demokrasi konuları az dikkat çektiğinden bu şaşırtıcı değildir. Bunlar bir dereceye kadar kullanıcıları ve tüketicileri kamu hizmetleri hakkında bilgilendirmek için de kullanılmaktadır.

BİT araçlarının demokratik potansiyeli ancak bir dereceye kadar kullanılmaktadır. Örneğin, Norveç'te e-Devlet işlemler ve bütünleştirmeden ziyade yayınlar ve etkileşim şeklindedir (Eliassen ve Sitter, 2008).

BİT Araçlarının Algılanan Etkileri

BİT araçlarının etkileri sorulduğunda oldukça az sayıda devlet memuru “ilgili değil/ bilmiyor” cevabını vermektedir. Özellikle vatandaşların katılımı üzerindeki dış etkiler, yerel yönetimle koordinasyon ve daha iyi politik kontrol açısından durum böyledir. Buna göre, bazı etki boyutlarında çalışanların çoğu BİT araçlarının etkileri hakkında emin değildir. Birçok idari reform aracı için öz niteliğin sorun olduğu bilindiğinden bu şaşırtıcı değildir (Pollitt, 1995). Bu analizlerin geri kalanında “ilgili değil/bilmiyor” cevapları dışarıda bırakıldı.

Devlet memurları etkilerin çoğuna daha iyi kamu hizmetleri ve şeffaflık artışı açısından bakmaktadırlar. BİT'in daha iyi entegre hizmetler sağlanması ve bunların kamuya sunulması için büyük bir potansiyeli vardır. Borins (2006), devlet memurları BİT'in günlük işlerinde kullanılmaya başlamasından bu yana kamu hizmetlerinin kalitesinin genelde iyileştiğini büyük ölçüde kabul etmektedirler.

Aynı zamanda şeffaflığın⁴¹ daha iyi ve daha demokratik bir hükümet için anahtar olduğunu söylemektedirler (Hood ve Heald, 2006). Ayrıca kamu hizmetlerinin kalitesindeki iyileşmeler yeni hükümet modernizasyon sürecinde güçlü bir mobilize edici faktör olmaktadır (Øvretveit, 2005). Merkezi hükümet kuruluşlarındaki memurlar BİT araçlarının her ikisi üzerinde de olumlu etkisi olduğunu kabul etme eğilimindedir. BİT kullanılması hükümetin elde ettiği ve dağıttığı bilgi miktarının arttığı ve halk için daha erişilebilir olması ve hükümet işlemlerinin daha istikrarlı ve daha az keyfi hale gelmesi, dolayısıyla daha şeffaf olması anlamına gelmektedir (Margetts, 2006).

Bakanlıklarda ve merkezi devlet kuruluşlarındaki üç devlet memurundan ikisi, kendi politika bölgelerinde koordinasyonun artması, tasarrufun artması ve daha iyi idari kontrol sağlanması etkilerinin BİT'lerin sonucu olarak sağlandığını bildirmektedirler. BİT araçları devlette kontrol sorununun yönetimini kolaylaştırmaktadır, şu an gömülü kontrole doğru gidilmektedir (Fountain, 2001). İdari kontrolü artması, görev sonrası kontrolün daha fazla olduğunu ve önceden

⁴¹ Bkz ; Jane E. Fountain (2001), *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*, Washington, D.C: Brookings Institution Press , Beth Simone Noveck (2009), *Wiki government: how technology can make government better, democracy stronger, and citizens more powerful*, Washington, D.C: Brookings Institution Press , Tom McClean (2011). "Not with a Bang but a Whimper: The Politics of Accountability and Open Data in the UK". *American Political Science Association 2011 Annual Meeting Paper*. Social Science Research Network. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

yapılan yönlendirmenin daha az olduğunu işaret ediyor olabilir. Devlet memurlarının yaklaşık yarısı politika alanlarındaki koordinasyonun iyileştiğini de kabul etmektedirler.

Bu BİT'in iş birliğini hem cesaretlendirdiğini, hem de kolaylaştırdığını düşündürmektedir. Ama BİT araçları devlet kuruluşları içinde ve arasında iç koordinasyonu ve iletişimi arttırsa bile bu koordinasyonun kontrol ve otonomi açısından ne anlama geldiği o kadar açık değildir.

Birçokları ekonomik tasarrufları günlük işlerinde yeni BİT araçlarının kullanılmasına bağlamaktadır, ama algılanan verimlilik kazancı şeffaflık artışına oranla açıkça daha düşüktür (Borins, 2006). Yerel hükümetler içindeki koordinasyon hala bir zorluktur, bu da Norveç Merkezi Hükümetinde yerel hükümetlerle koordinasyonun zayıf olduğu sonucuna varan diğer çalışmaların bulgularını doğrulamaktadır (Christensen ve Lægreid, 2008).

BİT araçlarının kullanımı politik kontrol üzerinde anlamlı bir etki yapmamıştır, devlet memurlarının bunun etkileri üzerindeki görüşleri de ikirciklidir. %29'u politik kontrolün iyileştiğini kabul ederken, %25'i buna katılmamakta, çoğunluğun ise karma görüşü bulunmaktadır. Ancak, yeni BİT araçlarının etkileri olarak pozitif demokratik etkiler arasında vatandaş katılımının artması, müşteri oryantasyonunun artması ve şeffaflığın artması bulunmaktadır. İki kontrol ölçütüne baktığımızda, idari kontrol hakkında algılanan etkilerin siyasi kontrol hakkında olanlardan çok daha güçlü olduğunu görüyoruz; bu bulgu BİT'in hükümette siyasi nüfuzun önemli paternlerini değiştirmekten ziyade idari bir araçlar seti olduğunun altını çizmektedir.

Koordinasyon tipi hakkındaki sorulara olumlu cevap veren katılımcılara dayanan toplanır bir indeks oluşturuldu. BİT araçlarının koordinasyonu etkileme yeteneği olduğu öne sürülmüştür (Fountain, 2001), Norveç Merkezi Hükümetindeki devlet memurlarının büyük çoğunluğu için bunun doğru olduğu görülmektedir.

Eldeki verilere göre; %14 üç boyutun hepsinde olumlu etkiler görmektedir, %50 1-2 koordinasyon boyutunda olumlu etkiler görmektedir ve %36 hiç olumlu koordinasyon etkisi görmemektedir. Genelde farklı etki göstergeleri arasında yüksek bir karşılıklı korelasyon vardır. Bu da devlet memurlarının BİT araçlarının bir boyutunda olumlu etkileri görmeleri halinde diğer boyutlardaki olumlu etkileri de gördükleri anlamına gelir.

1.5.3.3. Toplumsal Muhalefet

e-Devlet özellikle kamunun kazanımları açısından çok güçlü bir enstrüman olarak sunulsa da, birçok kanaldan bu ideal ile ilgili farklı dönemlerde güçlü eleştiriler de yükselmiştir. Bir örnek olarak, İngiltere’de 2004 yılı yükselmiş olan eleştiriler şu şekilde verilebilir:

Dudley (2004)’e göre, İngiltere’de Muhalefet partileri e-Devlet önceliklerinin yeniden düşünülmesi için çağrı yapmakta olup, muhafazakârlar 2005 e-Devlet hedefinin derhal gözden geçirilmesini istemişlerdir.

İngiltere’de muhafazakârların gölge hükümetinin lideri olan Oliver Heald Hükümetin 2005 yılsonu için hedefinin faydasının sorgulanabilir olduğunu

belirtmiştir ve “Gözden geçirilmesi gereklidir,” demiştir. “Akla yakın görünmüyor. Bu hizmetlerin online yapılmasının gerekli olup olmadığı konusunda ciddi tartışmalar var. Eğer işe yarayacaksa halkın hayal gücüne hitap etmelidir, ama şu an için bunu yapmıyor. İnsanların çevrimiçi olmasını istediği şeyleri yapalım.” şeklinde konuşmuştur. Liberal Demokratların Kabine Ofisi Sözcüsü Richard Allan ise şunları söylemiştir: “e-Devlet hedefleri çok kaba. Paranın boşa harcanması riski var. Mevcut hedeflerin 2005 içinde ömürlerini tamamlamasına izin verilmelidir (Dudley, 2004).”

Liberal demokratlar bundan sonra e-Devlet önceliklerinin gözden geçirilmesini istemiştirler. Allan, “e-Devlet stratejilerini getirdikleri kamu değeri temelinde ele almalıyız,” şeklinde görüş bildirmiştir. “e-Devlet projeleri kamu hizmetlerine anlamlı değer katmıyorsa bunlar yalnızca modern görünmek için sürdürülmemelidir.” şeklinde bir yorumu da mevcuttur.

Heald, hükümete 62 milyon sterline mal olan ama bu yılın başlarında yalnızca 900 öğrenci çekebildikten sonra yeniden yapılandırılan BK e-Üniversitelerine işaret etmektedir. Bölümlere yaptıkları çevrimiçi harcamaları da sormaktadır. Şu ana kadar cevap vermiş olan 8 bölüm aralarında 26 milyon sterlin harcamışlardır. Heald, “bu paranın karşılığının alınıp alınmadığı hakkında araştırma yapıyoruz” demiştir. “Oldukça pahalıya mal oldu ve getirisi de çok az.” şeklinde bir analiz yapmıştır (Dudley, 2004).

Sözkonusu dönemde İngiliz Hükümeti güçlü muhalefete rağmen 2005 e-Devlet hedefine bağlı olduğunu söylemiş, ancak verimlilik tasarruflarına ve halkın ihtiyaçlarına göre hizmet geliştirilmesine vurgu yapmıştır.

1.5.3.4. İtirazlar: Denetim/Gözetim

Devlet kurumlarının modernizasyonu verimli bir şekilde uygulanırsa kamu sektörü ve özel sektörde yapılacak radikal kurumsal reformların önemli bir aracı olabilecek kamu sektörü hizmetlerinin verilmesinde büyük bir verimlilik sağlanabilecektir (Skietrys, Raipa ve Bartkus, 2008). Bu yüzden son on yılda tüm dünyadaki hükümetler büyük enformasyon ve iletişim potansiyelini yakalamak için çalışmaktadırlar. Hükümet süreçlerini iyileştiren teknolojiler, e-Devlet, e-idare, e-demokrasi gibi yeni başlıklar kamu sektöründe verilen hizmetlerin geliştirilmesinde ana konular haline gelmiştir (Balockaite vd., 2008).

Dünya Bankası⁴² tarafından geniş anlamdaki tanımına göre (2002), e-Devlet "enformasyon teknolojilerinin (Geniş Alan Ağları, İnternet ve mobil hesaplama gibi) vatandaşlarla, iş dünyasıyla ve devletin diğer kollarıyla ilişkilerini dönüştürebilme yeteneği olan devlet kuruluşları tarafından kullanılmasıdır”.

Bu teknolojiler çeşitli farklı sonuçlara hizmet edebilir: Devlet hizmetlerinin vatandaşlara daha iyi götürülmesi, iş dünyası ve endüstriyle daha iyi etkileşimler, bilgiye erişim sayesinde vatandaşların güçlenmesi veya daha verimli devlet yönetimi bunlardan bazıları olarak sıralanabilmektedir. Sonuçta ortaya çıkan faydalar yolsuzluğun azalması, şeffaflığın artması, daha fazla rahatlık, gelir artışı ve/veya maliyet azalması şeklinde olabilmektedir.

Bir kuruluşun çevrimiçi hizmet verebilmesi konusunda vatandaşların duyması e-Devlet inisiyatiflerinin yaygın olarak benimsenmesi için esastır. Devletin e-Devlet

⁴² Bkz ; <http://www.worldbank.org/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

inisiyatiflerini yürütebileceği konusunda vatandaşların duyduğu güven düzeyinin düşük olması ve vatandaşların İnternete duydukları güvenin de düşük olması vatandaşların hükümete karşı oldukları kadar teknolojiye de karşı olmaları sonucunu doğuracaktır (Srivastava ve Thompson, 2005). Bu durumda, her iki boyuttaki güven eksikliği e-Devlet inisiyatiflerinin kabul  açısından istenmeyen sonuçlara yol açabilecektir.

Böyle bir durum e-Devlet programlarının yürütülmesinde yardımcı olmayacaktır. H k mete güvenin düşük olduğu ve İnternete güvenin yüksek olduğu bir durumda vatandaşlar teknolojiyi hükümete karşı rekabetçi bir araç olarak kullanacaklardır (Eynon, 2007). Bu gibi durumlarda e-Devlet hizmetlerinin kullanılması önceden kestirilemeyen ve sporadik sonuçlar verecektir. Böyle bir senaryoda vatandaşlar e-Devlet inisiyatiflerini kuşku ve alaycılıkla karşılayacaklardır.

H k mete duyulan güvenin yüksek olması, ama İnternete duyulan güvenin düşük olması vatandaşların hükümetin çabalarıyla iş birliği yapmaya çalıştıkları, ama teknolojiye duyulan güvensizliğin bu çabaları engellediği bir senaryo ortaya çıkarmaktadır. Bazıları günlük yaşamın her zaman kullanılan parçaları olduğu halde İnternet teknolojileri çok sayıda insan tarafından iyi anlaşılamamaktadır. Yeni teknolojilerinin yaygınlığının ne kadar anlaşılabildiği açık değildir.

Daha özelde, kötü kişisel deneyimler ve bilgisayara geçiş başarısızlıkları veya yetersizlikleri hakkındaki haberler İnternet ve bunları kullanan kuruluşlara duyulan güvensizliği arttırabilmekte veya yüksek güven düzeyini azaltabilmektedir. Vatandaşlar h k metle işbirliği yapsalar da, e-Devlet inisiyatiflerine katkıda

bulunamamaktadırlar (teknolojiye duydukları güvensizlikten dolayı), bu yüzden bunların ful potansiyeli gerçekleşmemektedir. Hükümetin e-Devlet konusundaki yeteneğine, motivasyonuna ve bağlılığına duyulan güvenin yüksek düzeyde olmasıyla birlikte bunları mümkün kılan teknolojilere duyulan güvenin de yüksek olması hükümet ve vatandaşlar arasında sinerji yaratacaktır (Warkentin vd., 2002). kuruluş içindeki güvenin bir teknolojinin benimsenmesi üzerinde güçlü bir etki yaptığını önermektedirler. Bu işbirliği davranışı e-Devlet programlarının başarısı için hükümet yanında vatandaşların da proaktif çabalar göstermelerine yol açmaktadır.

Kamu sektörü için elektronik hizmetlere geçiş yalnızca teknik veya örgütsel bir değişiklik olmaktan öte; demokrasi, güven ve onayın en azından yasal yetki kadar önemli olduğu devlet-vatandaş ilişkilerinin etik boyutlarını da içerir. Karşılıklı olarak bilinen aktörler arasında yüz yüze ve diğer etkileşimler yanında, yabancılar ve soyut sistemlerle olan sanal etkileşimler güven tesisinin bilinen yollarının mevcut olmadığı yeni bir alanda (karşılıklı) bağımlılık zincirlerini uzatmakta ve yeni mekanizmaların güvenilirliğinin test edilmesi gerekliliği devam etmektedir.

1.6. Değerlendirme

Yukarıda tartışılan örneklerin bazılarının gösterdiği gibi, Web 2.0⁴³ platformu yalnızca mevcut iş süreçlerini iyileştirmenin ötesinde kullanılabilir. Hükümetlere, özel sektöre ve vatandaşlara iş birliği yapabilmek için yeni fırsatlar ve

⁴³ Bkz ; Paul Graham (November 2005). "Web 2.0". Retrieved 2006-08-02. "I first heard the phrase 'Web 2.0' in the name of the Web 2.0 conference in 2004." , <http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/4132752.stm> , <http://www.paulgraham.com/web20.html> , <http://radar.oreilly.com/2006/07/levels-of-the-game-the-hierarc.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

yeni yollar sunabilmektedir. Kamu-özel-vatandaş iş birliği çerçevesinde modellenen etkileşimler (PC2) topluma bir bütün olarak katma değer sağlayan daha “müşteri odaklı” hizmetler yaratabilmelidir.

Örneğin, veri madenciliğine ve birçok kaynaktan toplanan bilgilere dayanarak tek bir vatandaş için daha fazla seçenek sunulması ve daha kişiye özel hizmetler verilmesi mümkün olabilmelidir. Buna göre, hükümetler toplumsal zorlukların ele alınmasında geleneksel yolların yetersiz kaldığını ve yeni yaklaşımların bulunması gerektiğini gördükçe Vatandaş İlişkileri Yönetimi Stratejilerinin öneminin artması da olasıdır (Macmillan, Medd ve Hughes, 2008). Bu açıdan ilerleme kaydedilmektedir.

Örneğin, Ekim 2009’da, Birleşik Krallık hükümeti Web kurucularından Sir Tim Berners-Lee’nin sağladığı bir yenilik olan *data.gov.uk*⁴⁴ web sitesinin Aralık 2009’da başlayacağını duyurmuştur. Bu site ‘hükümetin veri toplaması için tek bir adres’ olacaktır (Kleinman, 2009). Burada niyet edilen şey, Obama yönetiminin ‘data.gov’ projesi gibi, yeni bir Web teknolojisiyle kamu sektörü üyelerinin “okullar, suç ve sağlık” verileri gibi anonim verilere ulaşabilmelerinin sağlanması ve araştırmalarını ilerlettikçe farklı bilgi dizilerini bir araya getirerek örüntüleri aramalarının ve yeni bilgiler oluşturabilmelerinin mümkün olmasıdır (Kleinman, 2009). Bu yeni web sitesinin bir başka tasarımcısının aktarılan ifadesine göre ‘hesap verebilir bir hükümetin kanıtlara dayanan politikalara ihtiyacı vardır’ (Kleinman, 2009). Bu özel konuda yazılmış makalelerin çoğunda gösterilmiş olduğu gibi, Kamu-Özel Sektör Ortaklığı PPP⁴⁵ ihtiyacı, bağıl maliyetler ve faydaları konusunda kanıtlar hala çok eksiktir.

⁴⁴ Bkz ; <http://data.gov.uk/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁴⁵ Bkz ; Zheng, J. Roehrich, J.K. and Lewis, M.A. (2008). The dynamics of contractual and relational governance: Evidence from long-term public-private procurement arrangements.

Yeni data.gov.uk gibi Web 2.0-bazlı gelişmeler sayesinde kamunun yeni bilgiler bulma ve katkıda bulunma yeteneği ve daha hesap verebilir bir yönetime katılma yeteneği artacaktır. Bu kolaylıkların kullanılmasıyla kamu spesifik projelerde ve hizmet götürülmesinde Kamu Özel Ortaklığı (PPP)'nin 'faydaları ve zararları' hakkında devam eden tartışmalara çok daha anlamlı bir şekilde katkıda bulunabilecektir. Bu kamusal girdiler hakkındaki bir husus "tahmini hesaplar" yerine gerçek bilgi sağlayabilmesidir ve bunlar yeni tüneller, yollar veya hastaneler gibi altyapı projeleri için taleple ilgili davranışların potansiyel örüntülerinin kestirimlerinde ince ayar yapılmasında kullanılabilmektedir.

Kamusal girdinin değerinin PPP'lerin planlaması ve gelişiminde çok daha erken dönemde görülmesiyle, gelecekte bu gibi projelerin halen çoğu hükümet merkezli PPP'ler olan projelere oranla gerçekten Kamu-Özel Sektör Ortaklığı haline gelmesi mümkün olacaktır.

Dünyada çeşitli ülkelerdeki e-Devlet politikaları ve bu politikaların uygulanmasına yönelik eylem ve işlemler devlet yönetiminin şeffaflaşmasından verimli ve etkili bir yönetim anlayışının gelişmesine kadar geniş bir yelpazede oluşmaktadır. Buna paralel olarak Türkiye'deki e-Devlet politikalarının da tek bir orijinden hareketle oluşmadığını söylemek mümkündür. Tezin izleyen bölümünde, Türkiye'deki e-Devlet politikaları dayandıkları temeller çerçevesinde ele alınıp tartışılmaktadır.

2. BÖLÜM: TÜRKİYE’DE e-DEVLET POLİTİKA VE UYGULAMALARI

Bu bölümde, Türkiye’deki e-Devlet politikaları, bu politikaların gelişimi, Türkiye’deki e-Devletin temel kullanım alanları, ulusal ve toplumsal boyut açısından e-Devletin tartışma eksenleri, Türkiye’deki e-Devletin kurumsal yapısı incelenmiş ve Türkiye’de önemli e-Devlet projeleri ve uygulamaları açıklanmıştır.

2.1. Türkiye’de e-Devlet Politikaları

Bilgi teknolojilerinin kamu yönetiminin hizmet sunumunda ve devletin kurumları arasındaki işlemlerde kullanılması, bir yandan bürokratik işlemlerde bir azalma ve zaman kaybını önleme gibi faydalı işlevleriyle olumlu değerlendirilirken, diğer yandan özel hayatın gizliliği ile ilgili tartışmaların da konusu olabilmektedir.

Sınırın ne olması gerektiği konusunda çok farklı görüşler olmakla birlikte, çok az uzlaşma noktası olduğunu söyleyebiliriz. Diğer taraftan gelişen teknolojinin kamu yönetiminde yapısal ve işlevsel bir takım değişmelere yol açması kaçınılmaz görünmektedir. Bu kapsamda Türkiye’de politika yapım sürecindeki teknolojik yönelimin ortaya konulması gerekmektedir. Politika yönelimlerini belirleyen temel kaynaklar; uzun vadeli planlar, yıllık programlar ve hükümet programları olarak

kabul edilebilir. Beş yıllık kalkınma planlarına⁴⁶ baktığımızda, o dönem için verilen öncelikler görülebilmektedir.

Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994), “Bilgi Teknolojileri” başlığı altında teknolojinin kamu yönetiminde kullanımına değinilmemiştir. İnternet kullanımının plan döneminde yaygın olmaması, bilgisayarın kullanım alanlarının da henüz geliştiği değerlendirildiğinde bu durum normal karşılanabilir. Ancak daha öngörülebilir bir dönemde Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996-2000) bilgi teknolojilerinin devlet yapılanmasındaki etkilerinin öngörülmemiş olmasını bir eksiklik olarak değerlendirmek mümkündür. Bunun nedenlerini bürokratik kültürün direnci ile açıklamak da söz konusu olabilecektir.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2001-2005) içerisinde, “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” başlığı altında İnternet kullanımında artışın öngörülmüş olması önemlidir. Aynı başlık altında “Amaçlar, İlkeler ve Politikalar” alt başlığı içerisinde “kamu kesiminde bilgi altyapısının kurulması ve buna ilişkin politika belirlenmesi konuları, kamunun bilgi çağındaki yeni rolüne uygun bir yaklaşımla ele alınacaktır” denmektedir. Bu noktada genel ifadelerin uygulamaya dönük yönünü ortaya koymak açısından yıllık programlara bakmak yararlı olabilir. Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2007-2013) içerisinde Yazılım ve hizmetler alanında bölgesel bir oyuncu olarak Türkiye’nin konumlandırılması amaçlanmıştır.

Bilgi teknolojileri sektörünün rekabet gücünün geliştirilmesi amacıyla, iç talebin geliştirilmesinin yanı sıra doğrudan yabancı sermaye

⁴⁶ Bkz ;
<http://www.dpt.gov.tr/PortalDesign/PortalControls/WebIcerikGosterim.aspx?Enc=83D5A6FF03C7B4FC3712B3AA8761DC70455EDD505C91856E7FE60BFD028C293D>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

*yatırımları için uygun ortam oluşturulacaktır. Bu yolla sektörel bazda teknoloji transferi sağlanacak, firmaların uluslararası kalite sertifikasyonlarına sahip olmaları, iş yapma yetkinliklerinin geliştirilmesi ve finansmana erişimin kolaylaştırılmasına yönelik tedbirler hayata geçirilecektir.*⁴⁷

Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı⁴⁸ (2004-2008) içerisinde güçlü bir piyasa yapısının tesis edilmesinin önemini koruduğu vurgusu devam etmektedir.

Bu kalkınma planının içerisindeki durum analizi önemlidir. Madde madde plandan olduğu gibi tezimizde paylaşacak olursak ;⁴⁹

Kamu Hizmetlerinde e-Devlet Uygulamaları

a. Durum Analizi 389. e-Devlet uygulama ve hizmetleriyle kamu kesiminde etkinlik ve verimlilik artışı sağlanmış; şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir kamu yönetimi oluşturulması sürecinde ilerleme kaydedilmiştir.

Kamu hizmetlerinde kullanıcı odaklılık açısından doğrudan ve dolaylı katkıları olan bu gelişmeler sayesinde, vatandaş ve işletmeler üzerinde kamu hizmetlerinden kaynaklanan mali ve idari yükler azalmıştır. 390. Dokuzuncu Kalkınma Planı döneminde öncelikli e-devlet uygulama ve hizmetleri, 2006 yılında uygulamaya konan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı çerçevesinde yürütülmüştür. Bu dönemde pek çok e-devlet projesi hayata

⁴⁷ Bkz, http://www.kalkinma.gov.tr/DocObjects/Icerik/5329/Kalkinma_Planı-9.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁴⁸ Bkz, http://www.dpt.gov.tr/DocObjects/view/15089/Onuncu_Kalkınma_Planı.pdf.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁴⁹ Bkz, http://www.dpt.gov.tr/DocObjects/view/15089/Onuncu_Kalkınma_Planı.pdf.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

geçirilmiştir. e-Devlet Kapısı uygulamaya alınmış, 2012 yılı sonu itibarıyla 600'e yakın hizmet Kapiya entegre edilerek yaklaşık 14 milyon kayıtlı kullanıcıya ulaşılmıştır. Adres Kayıt Sistemi ve Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturulmuş; Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) ve T.C. Kimlik Kartı projelerinin pilot uygulamaları tamamlanarak yaygınlaştırma çalışmalarına başlanmıştır.

Bunların yanı sıra adalet, eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, emniyet, kamu mali yönetimi gibi alanlarda uygulama projeleri gerçekleştirilmiştir. 391. Hem bireylerde hem işletmelerde e-devlet hizmetlerinin kullanımı artış göstermiş; iş dünyasına yönelik e-devlet hizmetleri, bireylere yönelik hizmetlere nazaran daha fazla kullanılmıştır.

e-Devlet hizmetlerinde 2012 yılında yüzde 94,4'lük vatandaş memnuniyeti seviyesine ulaşılmıştır. 392. 2008 yılında yapılan yasal düzenlemeyle kamu kurumlarının TÜRKSAT A.Ş.'den yapacakları e-devlet hizmetlerine ilişkin alımlar kamu ihale mevzuatından muaf tutulmuştur. e-Devlet çalışmalarının koordinasyonu görevi 2011 yılında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına verilmiştir. 393. e-Devlet çalışmalarının, bütüncül bir kamu yönetimi anlayışının parçası olarak yürütülmesi ve koordinasyonun güçlendirilmesi ihtiyacı önem arz etmektedir. 394. e-Devlet projelerinin tasarlanması ve yürütülmesinde kurumların organizasyon yapısı ve yönetimindeki eksikliklerin yanı sıra, bilgi işlem birimlerinin başta insan kaynakları olmak üzere kurumsal kapasitelerinin yetersizliğinden kaynaklanan sorunlar devam etmektedir.

395. e-Devlet hizmet sunumunda ihtiyaç duyulan temel bilgi sistemleri ile ortak altyapılardan Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Altyapısı, Kamu Güvenli Ağı, Ortak Çağrı Merkezi, Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetim Merkezi gibi alanlarda sınırlı düzeyde ilerleme kaydedilebilmiştir. 396. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) projeleri kapsamında gerçekleştirilen alımların niteliği ve amaçları açısından kamu ihale mevzuatında iyileştirme yapılması ve kamu kurumlarının kurumsal kapasitelerinin artırılması gerekmektedir. 397. e-Devlet uygulama ve hizmetlerinin etkinliği, sürdürülebilirliği ve kullanıcı odaklılığı açısından bilgi güvenliği ve kişisel bilgilerin korunmasına yönelik mevzuat düzenlemelerinin yapılması hususu önemini korumaktadır. 398. Kamu kurumlarının birlikte çalışabilirliğinin sağlanması amacıyla etkin bir süreç ve mekanizmanın geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. 399. e-Devlet hizmetlerinin kullanıcı memnuniyetini sağlayacak şekilde birlikte işler ve bütünleşik bir yapıda, kullanıcı odaklı bir bakış açısıyla tasarlanarak sunumu ve kullanımının artırılması için ortak yaklaşım ve standartlar belirleme gereksinimi devam etmektedir. 400. Katma değerli yeni ürün ve hizmet sunumuna katkı sağlamak üzere kamu sektörünün elinde bulunan bilginin paylaşımı önem arz etmektedir.

“e-Devlet” kelimesi ilk olarak 2002 Yılı Programı içerisinde yer almıştır. 2002 yılının makroekonomik hedefleri içerisinde; “e-Devlet kurma sürecinde sosyal güvenlik bilgi sistemi, vatandaşlık numarası, vergi numarası gibi diğer bilgi sistemleriyle uyumlu çalışacak şekilde tasarlanacaktır” ifadesi yer almaktadır. Ayrıca

AB ile uyum çalışmaları çerçevesinde e-Europe+ ⁵⁰ projesi kapsamında e-Türkiye çalışmalarının başlatıldığı da bu plan içerisinde belirtilmektedir.

2003 yılı planında ise; “e-Dönüşüm Türkiye⁵¹ projesi çerçevesinde sürdürülecek e-Türkiye ve e-Devlet çalışmalarının bir bütün olarak ele alınarak, projelerin koordineli, tutarlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi görevi DPT Müsteşarlığına verilmiştir” ifadeleri yer almaktadır. 2003 yılı programı ile artık e-Devlet çalışmalarının politika yapım sürecine girildiğini söylemek mümkündür.

e-Devlet politikaları ile ilgili ilk sistemli adımın DPT (2006) tarafından yayınlanan 2006-2010 yılları arasını kapsayan “Bilgi Toplumu Stratejisi”⁵² belgesi olduğunu söylemek mümkündür. Doküman e-Devletin uygulanması ile ilgili yasal, teknik ve idari alt yapının oluşturulması için izlenecek temel ilke ve stratejileri ortaya koymaktadır. Bu ilke ve stratejiler Türkiye’nin e-Devlet konusuna yaklaşımı ve politikaları ile ilgili önemli ipuçları sunmaktadır. e-Devlet uygulamalarından beklenen yararların artırılması için öncelikle sosyal dönüşüm amaçlanmaktadır. Sosyal dönüşümde temel beklenti vatandaşların bilgi teknolojilerini kullanımını yaygınlaştırmaktır.

Bu hedef dijital uçurum olarak adlandırılan vatandaşların bilgi teknolojilerini kullanma olanaklarından yoksun olması durumunu ortadan kaldırmayı amaçlıyor gibi görünmektedir.

⁵⁰ Bkz, <http://europa.eu/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁵¹ Bkz ; <http://bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTUwJIBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEITSEVEX1ZFUINJT04>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁵² Bkz, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Nitekim bu amacı destekleyecek bir diğer hedef olarak iletişim alt yapısının geliştirilmesi ve “toplumun her kesimine yüksek kalitede ve ucuz geniş bant erişim imkânı” sağlanması da amaçlanmaktadır. Yine bu hedef ile İletişim altyapı ve hizmetlerinin yaygın kullanımının sağlanmasına vurgu yapılmaktadır. Yaygın kullanımın sağlanması için hızlı, güvenli, sürekli ve kaliteli iletişim hizmetlerinin uygun maliyetlerle sunulması için gerekli altyapılarının kurulması da amaçlanmaktadır.

Bir diğer hedef bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzu olmaktadır. Her ne kadar bu hedef ile “İşletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı” kazandırılmasının amaçlandığı ifade edilse de devletin ekonomi yönetiminin önemli aktörleri olan işletmeleri e-Devlet uygulamalarının da önemli aktörlerinden olarak gördüğü ve entegre bir sistem için bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuz etmesini zorunluluk olarak değerlendirdiği düşünülebilir. Ayrıca bu hedef e-Devletin iktisadi boyutunu da öne çıkarmaktadır.

Strateji belgesinden çıkan bir diğer politika ekseninin kamu yönetiminin bilgi teknolojilerine göre modernize edilmesi, “bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen kamu yönetimi reformu” olmaktadır. Nitekim bu politika ekseninde bir diğer hedef vatandaş odaklı hizmet dönüşümü ile “yüksek standartlarda kamu hizmeti sunumu” olmaktadır. Kamu yönetiminde iş süreçlerinin bilgi teknolojileri ile desteklenerek kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılması, kaliteli yönetimin yapı taşları olan verimlilik ve kullanıcı memnuniyetini öne alan uygun örgütlenmeye sahip bir e-Devlet hedeflenmektedir.

Söz konusu strateji belgesinden çıkartılabilecek son politika açılımı bilgi teknolojilerini küresel rekabette bir araç olarak değerlendirilmesidir. Bilgi teknolojilerine yatırım ile bir taraftan bu sektörde faaliyet gösteren yerli işletmelerin “uluslararası oyuncu” haline gelmeleri hedeflenirken diğer taraftan bilgi teknolojilerine yönelik Araştırma-Geliştirme (Ar-Ge) faaliyetlerinin desteklenmesi yoluyla dünya pazarlarında bu alanda rekabet avantajı yaratılması amaçlanmaktadır.

Böylece strateji belgesinde ortaya konan 7 stratejik amaçla dört ana eksen e-Devlet politikalarının oluştuğunu söyleyebiliriz. Bunlardan sadece bir tanesi doğrudan doğruya e-Devletin tasarımıyla ilgilidir. Bu da kamu yönetiminde bilişim teknolojilerinin kullanımı ile reform yapılması politikasıdır.

Diğer üç politika e-Devleti destekler niteliktedir. Destekleyici politikalardan birisi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmaya yöneliktir ki, e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması ve topluma nüfuz etmesi bakımından önemlidir. Diğer bir destekleyici politika bilişim sektörünün güçlendirilmesi ve küresel anlamda rekabet edebilir hale getirilmesidir ki, e-Devletin alt yapısının oluşturulması bakımından önem arz etmektedir. Sonuncusu özel sektörün bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanımlarının yaygınlaştırılmasıdır ki, diğerlerinden farklı olarak devletin ekonomi yönetiminde e-Devlet uygulamalarını geliştirmeye yöneliktir.

Bilgi güvenliği konusu bir politika olarak öngörülmemiş, daha ziyade bir uygulama sorunu olarak değerlendirilmiştir. Nitekim güvenlik konusu strateji belgesinin uygulanmasına ilişkin eylem planında yer almıştır. Güvenlik konusunun uygulama sorunu olarak görülmesi e-Devletin kırılganlığını artıran bir unsur olabilir.

e-Devlet politikalarının söz konusu strateji belgesinin oluşumuna kadar sistemli kamu politikaları olarak ortaya çıkmamış olmasının izleri Türkiye’de e-Devletin gelişim tarihçesi içerisinde bulunabilir.

2.2. Türkiye’de e-Devletin Gelişimi

Türkiye’de e-Devletin gelişiminden söz etmek gerekirse bilgi teknolojilerinin, daha açık bir ifadeyle bilgisayarların ilk olarak kullanımından başlanabilir. Türkiye’ye ilk bilgisayar 1960 yılında gelmiştir⁵³. Bu bilgisayar Karayolları Genel Müdürlüğü’nde yol yapımıyla ilgili hesaplamaları yapmak amacıyla getirilmiş ve 12 yıl kullanılmıştır.⁵⁴ Daha sonraları akademik amaçlı kullanım için sırasıyla İTÜ ve ODTÜ’ye getirilen bilgisayarlardan söz edilebilir. Türkiye’de dördüncü bilgisayar DPT’ye gelmiştir.

Türkiye’de kamu kurumlarında bilgisayar kullanımı 1980’lere kadar hizmet üretimi için yapılan çalışmalara yardımcı olmak maksadı ile olmuştur. Online hizmet sunumu ile ilgili uygulamalar 1980’lerin sonlarına doğru gündeme gelmiştir. Esasen online hizmet sunumunun omurgası olan İnternet bugünkü haliyle kullanılmaya 1980’lerde başlamıştır. Bilgisayarlar arasında ilk online veri aktarımı 1971 yılında askeri amaçlı olarak ABD’de gerçekleşmiştir.

⁵³ Bkz, <http://www.kgm.gov.tr/Sayfalar/KGM/SiteTr/Galeri/IlkBilgisayar.aspx>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁵⁴ Bkz; <http://arsiv.ntvmsnbc.com/news/28113.asp>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.
Bkz, <http://www.pclabs.com.tr/2012/02/27/turkiyeye-gelen-ilk-bilgisayar-ibm-650/>
Erişim Tarihi: 25.12.2003.

Bugünkü haliyle İnternet protokolü ise 1983 yılında yapılandırılmıştır. Türkiye’de e-Devlet politikalarının oluşturulmasında bir dönemeç olarak bilim ve teknoloji alanındaki politikaların sistematik olarak ele alındığı 1983-2003 yıllarını kapsayan Bilim Politikası belgesi gösterilebilir. Daha sonra e-Devlet konusunda önemli kararlara imza atan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)⁵⁵ ilk olarak söz konusu belgede yer almıştır. Kamu hizmetlerinde uzaktan erişimle ilgili ilk politika dokümanı da 1993 yılında BTYK tarafından alınan karar metnidir. Bu karara dayalı olarak 1995 yılında oluşturulan Bilim ve Teknolojide Atılım Politikası içerisinde Ulusal Enformasyon Ağı kurulması ve bazı kamu hizmetlerinin bu ağ üzerinden sunulması gündeme gelmiştir. Yine aynı kurulun 1997 yılında aldığı kararlar içerisinde Enformasyon Ana Planı hazırlanması yer almıştır. Daha sonra bu planın hayata geçirilmesinde rol oynamak üzere Ulusal Bilgi Teknolojileri Konseyi kurulmuştur. Kurul 1998 yılında Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı hazırlanmasına karar vermiş, planın aynı yıl hayata geçirilmesini öngörmüştür. 2001 yılında ise ilk kez e-Türkiye ve e-Avrupa ile ilgili çalışmalar kurulun gündemine gelmiştir. BTYK daha sonraki yıllarda giderek artan biçimde e-Devlet ile ilgili konuları gündeme getirmiş ve kararlar almıştır (Demirhan, 2011).

Türkiye, bilişim ve teknoloji alt yapısı alanında daha çok teknoloji transferi yapan bir ülke olarak öne çıkmaktadır. 2000’li yıllar, kamu yönetimi alanında katılımcı yönetim ve kamu-özel iş birliğine yapılan vurgunun yüksek sesle dile getirildiği bir sürecin başlangıcı olarak kabul edilebilir. 1990’lı yılların sonunda başlayan “yönetişim” tartışmaları, kamunun neo-liberal politikaların baskısı altında kaldığı bir sürecin sonunda politik karar alma mekanizmalarında değişim baskısını

⁵⁵ Bkz, <http://www.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/icerik-bilim-ve-teknoloji-yuksek-kurulu>
Erişim Tarihi: 10.10.2013.

da beraberinde getirmiştir. Bu tartışmaların ışığında kamu yönetimindeki dönüşüm, ciddi bir bürokratik kültür direnci ile karşıya kalabilecekken, teknolojinin sunduğu imkânlar farklı bir pencere açmıştır. e-dönüşüm başlıklı kamusal olanın dönüşüm süreci, böyle bir zeminde filizlenmiştir.

İlk olarak 58. ve 59. Hükümet Acil Eylem Planı⁵⁶ içerisinde yer alan e-Dönüşüm Türkiye Projesi, Türkiye'nin 2001 yılında taraf olduğu e-Avrupa+ girişiminin bir uzantısı görünümündedir.

Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, Ulaştırma Bakanı ve üst düzey bürokratlardan oluşan e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, DPT koordinatörlüğünde tesis edilmiş; sivil toplum örgütleri, kamu ve özel sektör kuruluşlarının katılımı ile oluşturulan Danışma Kurulu da yapıya eklenmiştir. İlki 2003-2004, ikincisi 2005 yıllarını kapsayan eylem planları ise, bu yoldaki kısa vadeli hedeflerin gerçekleşmesi adına önemli adımlar olarak kabul edilebilir.

2008 yılında uygulamaya koyulan e-Devlet Kapısı⁵⁷ kapsamında vatandaşlara kimlik fotokopisi ile 1 TL ücret karşılığında bir şifre tahsis edilmekte ve bir taahhütname imzalatılmaktadır. Şifrenin kaybı ya da bloke olması durumunda yeniden alınacak ücretin 10 TL olması ise, TBMM'de muhalefet partisi milletvekilleri tarafından Hükümet'in yanıtlaması istemi ile soru önergesi olarak gündeme taşınmıştır.

Burada iki sorunlu alan bulunmaktadır. Bir tanesi, Muhalefet'in soru önergesinde de gündeme getirdiği, birçok şikâyetle konu olan şifrenin bloke olması

⁵⁶ Bkz ; <http://bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MzMmUEFH RVZFUIIJT049LTEmTU9ERT1QVUJMSVNIRURfVkvSU0IPTg>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁵⁷ Bkz ; www.turkiye.gov.tr. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

ve yeni şifre için ikinci defa 10 TL ücret alınmasıdır. Diğer ise, vatandaşa şifre tahsisi esnasında imzalatılan taahhütnamede e-Devlet Kapısı'nın sorumluluklara karşı korumaya alınmış olmasıdır. Bu ikinci sorun alanı ciddi bir soruyu daha gündeme getirmektedir. Teknolojinin süratle geliştiği bir ortamda fiziki korumanın tamamen garanti altına alınamaması durumunda kişisel bilgilerin yanlış kullanıcıların eline geçmesinin sorumluluğu kime ait olacaktır ve bu şekilde el değiştirebilecek kişisel bilgilerin sınırı ne olmalıdır? Bu sorunun cevabı (eğer varsa) aynı zamanda e-Devlet konusundaki tartışmaların sonu olabilecektir.

Görüldüğü gibi, e-Devletin Türkiye'deki gelişimi reaktif biçimde seyretmiştir. Yapılan çalışmalar dünyada bu alandaki gelişmelere sessiz kalınmaması yönünde gösterilen tepkiler niteliğindedir. Türkiye e-Devlet konusunda 2006 yılına kadar proaktif bir kamu politikası oluşturma anlayışına uzak olmuştur.

2.3. Türkiye'de e-Devletin Temel Kullanım Alanları

Bürokratik işlemlerde sağladığı sayısız kolaylıkla birlikte e-Devlet yapısı içerisinde kullanım alanlarının sürekli bir gelişme içinde olduğunu söyleyebiliriz. Bugün e-Devlet şifresi alan bir vatandaşın kendisi ile ilgili işlemlerde bilgi sahibi olabileceği bir altyapı, birçok bakanlığın faaliyet alanında kurulmuş bulunmaktadır.

Ancak e-Devlet uygulamalarını sadece şifreyle belirli bir alanda gerçekleştirilebilen faaliyetler olarak saymak, indirgemeci bir bakış açısidir. Birçok işlemde randevular İnternet üzerinden sorunsuz olarak alınabilmektedir. Bunun yanında bilişim teknolojilerinin kullanımı ile farklı e-Devlet uygulama alanları

oluşabilmektedir. Bu konudaki uygulamaları aşağıdaki tabloda görülmesi mümkündür.

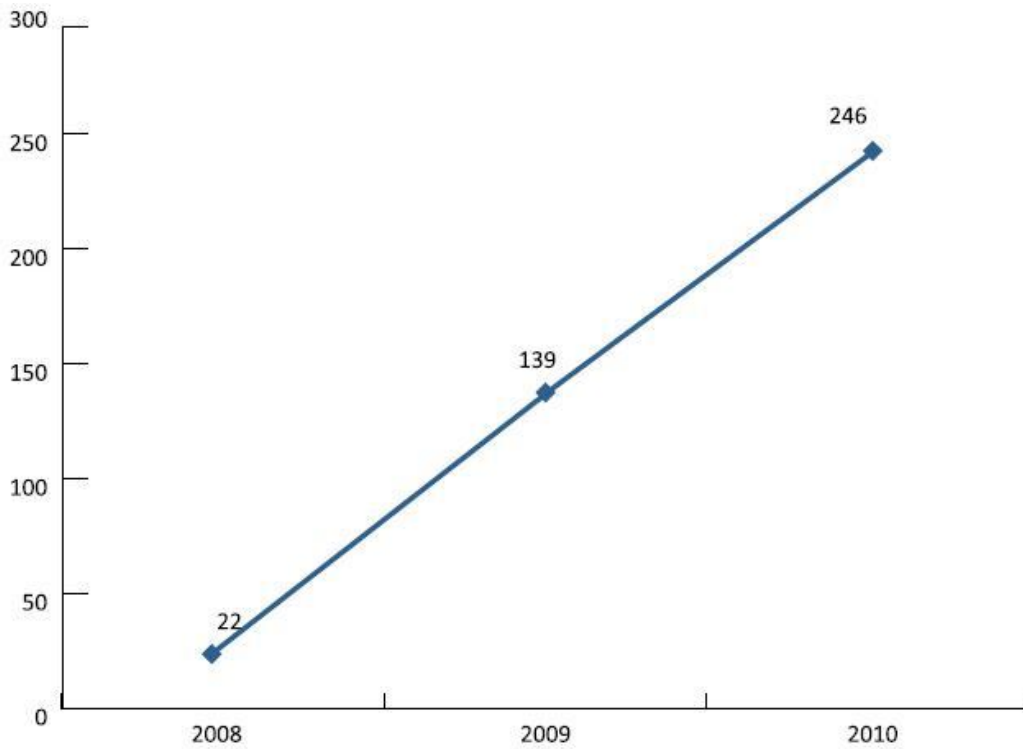
Tablo 2: e-Devlet Uygulamalarının Kullanım Alanları İçin Tipik Bir Örnek

	Bilgilendirme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	İşlem Hizmetleri
Günlük Kullanım	İş, ev, eğitim, sağlık, kültür, ulaştırma, çevre vs.	Günlük yaşama ilişkin sorunlar konusunda görüşme; İş ve ev ilanları sayfası	Bilet rezervasyonu, kurs kaydı gibi uygulamalar
Uzaktan Yönetim	Kamu hizmeti dizini Yönetmelik prosedürler rehberi Kamu kayıtları ve veritabanları	Kamu hizmetlileri ile e-posta irtibatı	Formların elektronik olarak sunumu
Politik Katılım	Kanunlar, parlamento tebliğleri, siyasi programlar, danışma dokümanları Karar alma süreçlerinde temel bilgiler	Politik meselelere ilişkin görüşmeler Politikacılarla e-posta iletişimi	Referandumlar Seçimler Anket başvuruları

Kaynak: EU, Public Information: A Key Resource For Europe, A Green Paper on Public Sector Information In the Information Society, p. 8. <http://aei.pitt.edu/1168/>. Erişim Tarihi: 08.10.2011.

Türkiye’de e-Devlet portalının sadece bireysel kullanıcıların kendi işlemleri için değil bireysel kullanıcıların kurumsal ticari işlemleri için de hizmet veren bir yapıda olması, uygulamanın ticari kullanımına da olanak sağlamaktadır. Bunun yanında bazı birimlerle direkt yazışma imkânı bulunması, katılımı artıran bir unsur olarak değerlendirilebilir. Bu tür uygulamalar bir ölçüde halkla ilişkiler faaliyeti olarak da değerlendirilebilmektedir. Ancak bu durumu doğrudan katılımcı bir yaklaşımın kamu yönetimine yerleşmesi olarak algılamak, bürokratik kültürün çabucak değişebileceği iyimserliği olarak görülebilir.

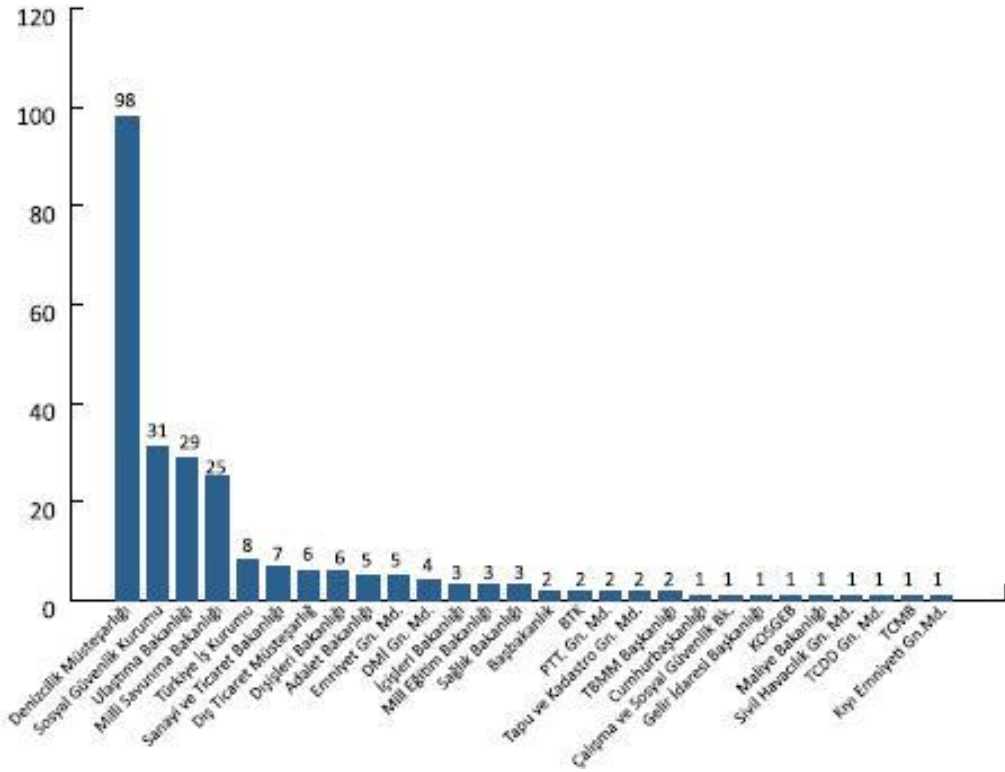
Türkiye’de e-Devlet uygulamasının boyutlarını rakamsal olarak da görebiliriz. 2008 yılında faaliyete geçmiş olan uygulamada, 2010 yılı Eylül ayı itibariyle 26 kamu kurumunun 195 hizmeti sisteme entegre edilmiş bulunmaktadır. Bunun kullanım durumuna ilişkin olarak 2010 TÜİK anketi sonuçları, 16-74 yaş arası İnternet kullanıcılarının %27,1’i e-Devlet hizmetinden yararlandığını ortaya koymaktadır.



Şekil 1: Türkiye’de e-Devlet Kapısında Sunulan Hizmet Sayısının Yıllara Göre Değişimi

Kaynak: DPT, Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011, s. 77.

e-Devlet kapısında sunulan hizmetlerin sayısı Şekil 1’deki gibi sunulmuştur. 2008 yılında e-Devlet kapısında sunulan hizmetlerin sayısı 22 iken, 2009 yılında 139 ve 2010 yılı itibariyle 246’dır. Bunun sonucunda e-Devlet kapısında sunulan hizmetlerin sayısında yıllar itibariyle bir artış olduğu görülmektedir.



Şekil 2: e-Devlet Kapısı Hizmet Sunumlarının Kurumlara Dağılımı

Kaynak: DPT, Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011, s. 78.

Söz konusu hizmetlerin kamu kurumlarına göre dağılımı Şekil 2'deli gibi sunulmaktadır e-Devlet kapısı hizmet sunumlarının kurumlara dağılımında, ilk 5 kurumu sırasıyla gözden geçirdiğimizde Denizcilik Müsteşarlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu, Ulaştırma Bakanlığı, Türkiye İş Kurumu ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı olduğu görülmektedir. E-Devlet kapısındaki hizmet sunumlarının bu beş kurumda yoğunlaşmış olmasının iki nedeni olabilir. Birinci neden bu kurumların bilgi teknolojilerini kullanma konusunda diğer kamu kurumlarına göre çok mesafe katetmiş olması olabilir. Bu beş kurumun çoğunun bilişim teknolojilerini kullanma ve diğer kamu kurumlarından daha iyi bir alt yapıya sahip olma gibi bir durumu söz konusu değildir. İkinci neden bu kurumların e-Devlet kapısı üzerinden sundukları

hizmetlerin ağırlıklı olarak kullanıcıların bilgiye ulaşma ihtiyacını diğer kurumlara göre daha çok uygulamayla gidermesi olabilir. Kurumların e-Devlet kapısı üzerinden sundukları hizmetler incelendiğinde uygulamaların ağırlıklı olarak bilgi sağlamaya dönük olduğu görülmektedir. Bu durum bize Türkiye’deki e-Devlet uygulamalarının bilgi edinme ve iletişim ağırlıklı kurgulandığı göstermektedir.

2.4. e-Devletin Temel Tartışma Eksenleri Bakımından Türkiye’deki Durum

Türkiye, e-Devlet uygulamalarına gelişmiş ülkelere göre daha geç bir dönemde girmiştir. Ancak daha önemli olan, sunulan hizmetlerin kullanımında zorunlu olan asgari eğitim düzeyinin temininde Türkiye’nin çok daha geride olmasıdır.

Bu durum, e-Devlet konusundaki temel tartışma eksenlerinde Türkiye’nin yeterli olgunlukta olmadığı sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Ancak yine de çeşitli boyutlarıyla Türkiye’deki durumu ortaya koymaya çalışmakta fayda bulunmaktadır.

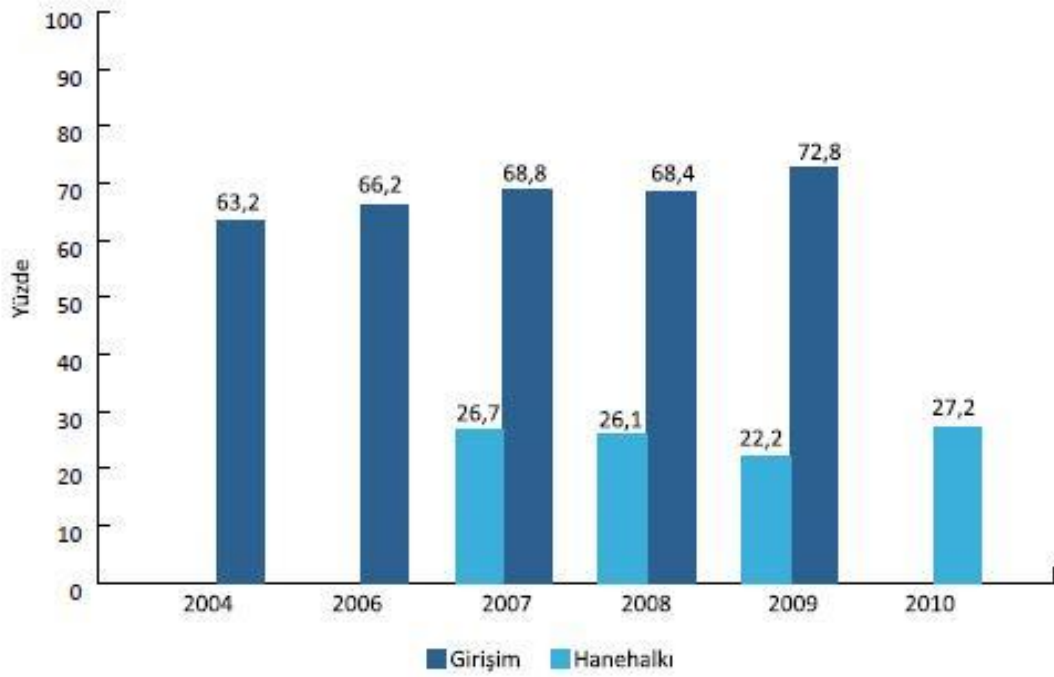
2.4.1. Ulusal Boyut

Ulusal boyutta daha önce ele alınan konular çerçevesinde Türkiye’deki durum aşağıda ele alınmaktadır.

2.4.1.1. Yazılım ve Donanım

Ulusal boyutta e-Devletin omurgasını oluşturan İnternet erişimi öncelikli konudur. Bilgi Toplumu İstatistiklerine göre (DPT, 2011), Türkiye’de evlerde İnternet erişiminin yıllar itibarıyla süratle artmakta olduğu ve 2010 yılında İnternet erişimine sahip ev miktarının Türkiye geneli, şehir ve kırsal için sırasıyla %41,6, %48,7 ve %24 olduğu TÜİK tarafından tespit edilmiştir. Evlerin önemli bir kısmında, Sayısal Abone Hattı (DSL), kablolu ve kablosuz sabit bağlantılar ile 3G bağlantıyı içeren geniş bant İnternet erişim mevcut olup evlerde geniş bant erişimi 2010 yılında %33,8 düzeyindedir. Ancak bu rakamların doğrudan yorumlanması bazı sakıncaları beraberinde getirmektedir. Spekülatif kullanım miktarının hangi oranda olduğunun tespiti sorunlu bir alan teşkil etmektedir. Burada spekülatif kullanımdan kasıt, medya yoluyla donanım ve yazılım tüketiminin ihtiyaçlarının aşabilmesidir.

Yukarıda bahsedilen nedenlerle yazılım ve donanım konusunda eğitim düzeyinin yeterli olmadığından söz edebiliriz (DPT, 2011).



Şekil 3: Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Oranları

Kaynak: DPT, Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011.

Şekil 3’te görüldüğü gibi, TÜİK verilerine göre 2010 yılı için ülke genelinde bilgisayar başına öğrenci sayısı ilköğretimde 30,9, ortaöğretimde 27,3 olarak hesaplanmıştır. Okullarda ise öğretmenlerin kullanımına sunulan bilgisayarlar değerlendirildiğinde, Türkiye sathında bilgisayar başına öğretmen sayısının ilk ve ortaöğretim için sırasıyla 24,6 ve 17,8 olduğu TÜİK tarafından belirtilmektedir.

Türkiye’de bilişim sektörünün çok büyük oranda ithal girdiye dayalı olması, bu alandaki yeniliklerin uygulanmasında tasarruf ile verimlilik arasındaki alanın hassas bir şekilde tanımlanmasını gerektirmektedir. Yine de Türkiye’nin e-Devlet konusundaki en önemli zorluğun donanım olduğu söylenemez. Asıl mesele donanımın verimli kullanılmasına yönelik olarak kamu kurumları arasında bütünleşik veri işletim sisteminin ve yazılımlarının eksikliğidir.

2.4.1.2. Ulusal Verilerin Güvenliği

Veri güvenliği açısından Türkiye’deki kamu kurumlarının e-Devlet yazılımlarından kaynaklanan açıklar mevcut olabilmektedir. Ulaştırma Bakanlığı ve Bilgi Teknolojileri Kurumu’nun inisiyatifinde kamu kurumlarının veri güvenliğine yönelik çalışmalar yürütülmektedir. Ulusal verilerin güvenliği konusunda giderek artan bir duyarlılık söz konusudur.

2.4.1.3. Bilişim Eğitimi

Türkiye’de e-Devletin en önemli bilişenlerinden birisi olan bilgisayar okuryazarlığı konusundan ciddi mesafe katedilmiştir. Özellikle Milli Eğitim Bakanlığı’nın ilk ve orta dereceleri okullara yönelik yatırımları geleceğe yönelik önemli bir adımdır. Ayrıca bilişim teknolojisinin giderek daha hızlı ve gelişmesi vatandaşların bilişim teknolojilerine sahip olmasını kolaylaştırmış ve vatandaşlar giderek artan oranda bu teknolojinin imkanlarından e-Devlet bağlamında yararlanmaya başlamıştır.

2.4.2. Küresel Boyut

Küresel anlamda Türkiye diğer gelişmiş ülkelerle rekabet edebilmek için giderek bilişkim alt yapısına daha çok yatırım yapmakta ve kendisini bilişim alanında daha iyi konumlandırmaya çalışmaktadır. Ancak mevcut halde, bilişkim teknolojileri

alanında gelişmiş ülkeleri yakalayabilmesi ve e-Devlet uygulamaları konusunda dünyada saygın bir konuma yükselmesi kolay görünmemektedir.

İnternet kullanım yaygınlığının artmasına rağmen, bu yoğunluğun ne tür bir internet kullanımından kaynaklandığı bilinmemektedir. Türkiye’de internet kullanımının çok az oranda e-Devlet uygulamalarına yönelik olduğu söylenebilir. Bu durum vatandaşların katılımına dayanan bir yönetim anlayışının ortaya çıkmasını zorlaştırmaktadır. Diğer taraftan e-Devlet uygulamalarının büyük çoğunluğu bilgi sağlamaya dönük olduğundan vatandaş bakımından fazlaca bir çekim gücüne sahip olamamaktadır. Ticari alandaki internet kullanımı, örneğin elektronik alışveriş sitelerinin kullanımı e-Devlet uygulamalarının kullanımının çok üzerindedir.

Kamuda verimliliğin artmasına yönelik olarak Türkiye’deki e-Devlet uygulamalarının belirli bir fayda sağladığı söylenebilir. İşlem sürelerinin kısalması, maliyetlerin azalması birçok kamu kurumunda verimliliği artırmıştır. Kamu kurumlarının çalışma verimliliğinin artmasının kamu hizmetlerine ulaşmak isteyen vatandaşların işlerini belirli oranda kolaylaştırdığı söylenebilir. Ancak bu konuda katedilecek çok yol olduğu da açıktır.

e-Devlet uygulamalarının internet platformu üzerinden gerçekleştiği gözönüne alınacak olursa Türkiye’nin internet alt yapısının sorgulanması gerekmektedir. İnternet sağlayıcılarının sayısındaki artış umut vericidir. Ancak internet alt yapısının yeterince güvenli olup olmadığı tartışmalıdır. Ulaştırma Bakanlığı ve Bilgi Teknolojileri Kurumu kamu kurumlarının bilişim alt yapısının ne kadar güvenli olduğuna ilişkin tatbikatlar yapmakta ve sonuçları kamu kurumları ile paylaşmaktadır. Ancak günümüzde internet üzerinden bir devletin kurumlarının

bilişim sistemlerine yönelik siber savaş olarak nitelendirilebilecek saldırılar düzenlenmektedir. Türkiye'nin bilişim güvenliğini tehdit eden bu saldırılara karşı ne durumda olduğu tam olarak bilinmemektedir.

Bilişim sektörünün genel ekonomi içerisinde yarattığı katma değer giderek büyümektedir. E-Devlet bağlamında gerek tasarruflar ve gerekse ortaya çıkan devasa miktardaki verinin (büyük veri olarak adlandırılmaktadır) işlenmesi ve analizinden elde edilecek yararlar düşünüldüğünde devlet açısından yaratacağı ekonomik değer dikkate alınacak büyüklükte olacaktır. Türkiye açısından gerek sektörün yarattığı katma değer ve gerekse devletin elde etmesi arzu edilen ekonomik değer dünyada bu alanda gelişmiş ülkelerin çok gerisindedir.

2.4.3. Toplumsal Boyut

Daha önceki bölümde değinildiği üzere bilişim teknolojilerinin devlet ve vatandaşlar arasındaki ilişkide temel bir değişikliğe yol açması kaçınılmaz görünmektedir. Temel varsayım vatandaşların giderek artan biçimde devlet yönetimine katılacağı yönündedir. Bilgi iletişim teknolojilerinin bu akışı engellenemez biçimde destekleyeceği ileri sürülmektedir. e-Devletin demokrasiyi geliştirmesi, toplumsal muhalefetin devlet üzerindeki etkisini artırması, vatandaşların taleplerini devlete daha iyi iletmesini sağlaması öngörülmektedir. Türkiye'de söz konusu varsayımları ve öngörülerini destekleyecek bulgular mevcut değildir. Bu nedenle toplumsal boyut açısından Türkiye'ye ilişkin yorum yapmak zor

görülmektedir. Ancak dünyadaki çeşitli toplumsal ve siyasal hareketlere paralel olarak Türkiye’de de bu yönde bazı girişimlerin olduğu gözlemlenmektedir.

e-Devlet ile ilgili olarak toplumsal boyutta değerlendirilmesi gereken bir diğer husus e-Devlet uygulamalarına vatandaşların ne ölçüde güven duyacağıdır. Bu güven ile ilgili çok somut bir araştırma olmamakla beraber, dünyadakine benzer güvensizlik eğiliminin Türkiye açısından geçerli olduğu söylenebilir. Devletin e-Devlet uygulamaları ile bir gözetim toplumu yaratmaya çalıştığı eleştirisi Türkiye açısından da geçerlidir.

2.5. Türkiye’de e-Devletin Kurumsal Yapısı

Türkiye’de e-Devletin kurumsal yapısını anlayabilmek için hangi köklerden ilham aldığını görmek ve değerlendirmek gerekir. e-Devletin temelleri, Türkiye’ye 1930’lu yıllarda bilgisayarın girmesiyle beraber atılmış, ilk olarak 1934 yılında T.C. Ziraat Bankası delikli kart sistemine göre çalışan büro makinelerini kullanması ile bilgi işlem makineleri devlet hayatına giriş yapmış, bunu takiben, 1960 yılında kamu sektöründe ilk bilgisayarlar kullanılmaya başlanmıştır (Marquardt ve Gökçe, 2008). Ziraat Bankası dışında faaliyetlerini yürütmek üzere dünyadaki ilk elektronik bilgisayarların ortaya çıkışından itibaren nispeten kısa süre içerisinde bu bilgisayarlara sahip olan ve kullanan Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Devlet İstatistik Enstitüsü gibi kamu kurumları bulunmaktadır. Geçen zaman içerisinde bilgisayar kullanımı 1980 sonrasında gerek kamu gerek özel sektörde bir ihtiyaç haline gelmiştir. Bilgisayarla yapılabilen iş ve işlemlerin kolaylığı birçok farklı alanda bilgisayar kullanımını artırmış olup, bilgisayar kullanımının çoğalması

neticesinde bilgisayarların kullanım alanları da doğal olarak çeşitlenmiştir (Arifoğlu 2004).

Bilgi işlem makineleriyle 1930'lu yıllarda çalışmaya başlayan Türkiye'de İnternetin kullanılmaya başlanması ise 1993 yılı itibarıyla gerçekleşmiştir.

e-Devlet idealine ulaşabilmek ve bu yolda daha verimli bir çalışma sistemi oluşturabilmek adına, 58. Hükümet tarafından uygulamaya alınan ve 59. Hükümet tarafından aynen kabul edilen Acil Eylem Planı dahilinde, Türkiye'nin bilgi toplumuna geçişi hedefiyle "Kamu Yönetimi Reformu" başlığı altında 22. aksiyon olarak "e-Dönüşüm Türkiye Projesi"ne yer verilmiş ve bu projeden sorumlu kuruluş olarak Devlet Planlama Teşkilatı görevlendirilmiştir. Projenin yönetimi ve koordinasyonu hedefiyle de DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur.

2.6. Türkiye'de Önemli e-Devlet Projeleri ve Uygulamaları

2003 yılı Aralık ayında Başbakanlık genelgesiyle yürürlüğe giren e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı ve hemen sonrasında hazırlanıp kabul edilmiş olan 2005 Yılı Eylem Planı ile farklı kurumlar tarafından yürütülmeye gayret edilen e-Devlet projelerinin tek çatı altında toplanarak koordine edilmesi ve eş güdümü hedeflenmiştir. e-Türkiye projesi vatandaş odaklı bir kamu yönetimi getirisinin yanı sıra, Türkiye Cumhuriyeti devleti açısından, e-Avrupa girişimine resmen katıldığının bildirilmesi dolayısıyla yüklenilmiş olan uluslararası taahhüdün gereğini yerine getirmek amacıyla başlatılan bir projedir.

2011 yılı itibarıyla, Türkiye’de e-Devlet çalışmaları vesilesiyle kurumsallaşmaya doğru önemli adımlar atmakta, kamu sektörünün, özel sektörün ve sivil toplum kuruluşlarının iş birliği ile yapılan birçok önemli e-Devlet çalışması ve bu yönde raporlar bulunmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda sunulmaktadır.

MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi)

Söz konusu proje⁵⁸ 1995 yılında Dünya Bankası’ndan alınmış olan bir kredi kanalıyla hayata geçirilmeye başlanmış ve kademeli olarak Ocak 2003’te hizmete girmiştir. MERNİS Projesi ortak anahtar olarak vatandaşlık kimlik numarası ile kamu kurumlarının bilgi bankalarının veri alışverişi yapmasını hedeflerken, tüm vatandaşlara da T.C. kimlik numarası içeren yeni kimlik belgeleri verilmesini sağlamıştır.

TUENA-Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı

5 Şubat 1996 tarihli Başbakanlık talimatı doğrultusunda, Ulaştırma Bakanlığı’nın sorumluluğunda ve yine Ulaştırma Bakanının Başkanlığını yaptığı, Genelkurmay Başkanlığı, Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliği, DPT, YÖK, Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı, Türk Elektronik Sanayicileri Derneği, TÜBİSAD ve Türk Telekom temsilcilerinden mütevellit bir kurulun takibinde, TÜBİTAK çalışanları tarafından hazırlanmış olan çok kritik bir plandır. Plan çalışmaları Ulaştırma Bakanlığı finansmanı ile TÜBİTAK-BİLTEN tarafından

⁵⁸ Bkz ; http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Spot_Mernis.html Erişim Tarihi: 15.12.2013.

yürütölmüş, proje kapsamındaki alan çalışmaları 1998 - 2000 yılları arasında yapılmış ve plan başarıyla tamamlanmıştır⁵⁹.

Say 2000i: Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi

Say 2000i Projesi Türkiye'nin devreye alındığı tarih itibarıyla en büyük web tabanlı kamu bilişimi projesidir. Bu proje kapsamında, Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü'nün yurt çapında bütün saymanlıkları merkeze ve birbirine erişebilir hale getirilmiştir. Hedefi, devletin gider ve gelirlerini belirlemekte olan 1500 saymanlığın otomasyona geçirilerek devletin giderlerinin ve muhasebesinin anlık olarak takip edilebilmesidir.

Ulusal Birey Kayıt Sistemi

1990'lı yılların başlarında İçişleri Bakanlığı bünyesinde geliştirilmiş olan bu proje⁶⁰ 1998 yılında Türk Bilişim Vakfının yıllık çalışma raporunda detaylandırılmıştır. Bu raporda, ulusal boyutta birey ile ilgili detayların bir bütün olarak nasıl toplanıp değerlendirilebileceği hususunda bir yaklaşımdan bahsedilmektedir. Raporun hedefi, projenin teknik detaylarının ön plana çıkarılmasından ziyade bu proje ile elde edilebilecek olan kazanımların ortaya konulabilmesidir.

⁵⁹ Bkz ; <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/DocumentView.aspx?value=RG9jdW1lbnRMaW5rPURvY3VtZW50cy8xL1lheWlubGFyLzk5MTAwMF9UdWVvYVJhcG9yLnBkZiZEB2N1bWVudE1EPTUzOQ>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁶⁰ Bkz ; bilisimsurasi.org.tr/cg/egitim/kutuphane/UBKS-RAPOR-FINAL.pdf. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

Dış İşleri Bakanlığı Projesi

Dışışleri Bakanlığı, Devletteki bilgisayari ilk kullanmaya başlayan kurumların başında gelmekte. Bakanlığın ilk bilgisayarlı veri işleme sistemleri 1981 yılında faaliyete geçmiştir. 1989 yılında ise, yurtdışındaki vatandaşların yaklaşık yüzde 80'inin yaşadığı Almanya ile diğer Batı ülkelerindekilerden başlayarak her bir temsilcilikte Novell NetWare sistemi üzerine inşa edilen yerel ağlar kurulmaya başlanmıştır.

Sistemlerde ilk önce vatandaşlara sunulan konsolosluk hizmetleri otomasyonu başlatılmış, buna paralel olarak belgelerin hazırlanıp saklandığı yazışma programları WordStar tabanlı olarak geliştirilmiştir⁶¹.

e-konsolosluk başarılı dışışleri projelerinden birisidir. Birçok e-devlet ödülleri yarışmalarında ödüle layık görülmüş bir projedir⁶².

Dışışleri Bakanlığı'nın tüm iç ve dış temsilciliklerini birbirine erişebilir duruma getirmeyi hedeflemiş olan bir e-Devlet projesi⁶³ olup benzer taşra ya da yurt dışı teşkilatları bulunan diğer kurumlar için model olabilecek bir örnek bir projedir.

Kamu NET

İnternet teknolojilerinin kamu sektörü tarafından verimli bir biçimde kullanımını hedefleyen bir projedir. Bilişim teknolojilerinin kullanımı aracılığıyla, vatandaş kamu işlerinin İnternete taşınması, saydamlık ve toplumsal denetimin sağlanması yönünde detayları içermektedir. Bu amaçla, 1998 yılı Şubat ayında

⁶¹ Bkz ; <http://www.mfa.gov.tr/bilisim-alt-yapisi.tr.mfa> Erişim Tarihi: 23.12.2013.

⁶² Bkz, <http://www.konsolosluk.gov.tr/acilis.aspx>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁶³ Bkz, <http://www.mfa.gov.tr/bilisim-alt-yapisi.tr.mfa> Erişim Tarihi: 20.12.2013.

“Kamu Bilgisayar Ağları – Kamunet’98” konferansı toplanmış, “e-Türkiye Projesi” söylemi kapsamında Kamu-Net Teknik Kurulu çalışmaları 2001 yılı itibarıyla, Devlet Planlama Teşkilatı Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Koordinatörlüğünde sürdürülmüş ve e-Devlet çalışmaları ile ilgili Türkiye’deki ilk eylem planı kurul aracılığıyla oluşturulmuştur.

UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)

Adalet Bakanlığı’nın Türkiye sathında 7751 mahkeme, Cumhuriyet Başsavcılığı ve icra dairesinin bağlamış olduğu çok geniş bir sistemdir. Bu proje⁶⁴ ile adalet sistemindeki tüm hareketlerin mesafe tanımaksızın takibi, her türlü bilgi ve belgeye ulaşım, hem adalet bakanlığı personeli hem de vatandaş için kolaylaşmış ve mahkemelerin çok daha hızlı çalışması sağlanmıştır. Yargı kararları da sınıflanarak indekslenmekte ve içtihatlar online kullanıma açılmaktadır. Bu şekilde yargı hatalarının en aza indirilmesi de hedeflenmektedir.

Pol-Net (Polis Bilgi Ağı Projesi)

T.C. Emniyet Genel Müdürlüğü’nün, 81 emniyet il merkezi ve 81 hudut kapısını birbirine erişebilir hale getirmek kaydıyla kurmuş olduğu bir sistemdir.⁶⁵ Bu projenin vatandaş odaklı bazı çıktıları arasında ehliyet, pasaport verme gibi hizmetleri kısa sürede vatandaşa sunacak hizmetler barındırıyor olması örneklenebilmektedir.

⁶⁴ <http://www.uyap.gov.tr/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

⁶⁵ <http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

2.7. Değerlendirme

21. yüzyılda; özellikle gelişmekte olan ülkeler tarafından ele alındığında e-Devlet uygulaması, sadece devletin dönüşüm ve gelişimi için yapılan reformların temelini oluşturmakla kalmayıp, kamu sektöründe etkinlik ve verimliliğin sağlanmasında vazgeçilmez bir unsur olarak kabul edilmektedir. Zira, e-Devlet ideali, geleneksel devlet, fonksiyon ve düşüncesinden; çağdaş devlet yaklaşımına geçişin göstergesi haline gelmiş durumdadır.

Kamusal hizmetlerin, bu servislerden faydalanmakta olan vatandaşlara, özel sektöre, çeşitli kurum ve kuruluşlara bilgi ve bilişim teknolojileri aracılığıyla erişmesini destekleyen projeler e-Devlet projeleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

e-Devlet bu itibarla; sadece kendisine ait yönetim, icra ve denetim fonksiyonlarını daha düşük maliyet ve daha doğru ve verimli şekilde yapıyor olmakla kalmayıp, vatandaşa ait “Yurttaşlık Maliyeti” (zaman, emek, para, v.b.)’ni minimum düzeye indirebilmekte ve daha yüksek memnuniyet, daha etkin katılım ve daha fazla güven anlamına gelecek sonuçlar elde edebilecek duruma gelebilmektedir.

Bu kapsamda, e-Devlet aracılığı ile hizmet sunumunda etkisizlik ve servislerin verilmesinde bürokrasi nedeniyle yaşanan yavaşlık, somutlaştırılacak olursa aynı anda birçok vatandaşın aynı işlem için başvurması gibi durumlar halinde oluşabilen kuyruklar ve zaman kayıplarının neden olduğu, kamu kurumlarına olan güvensizlik ortamının önemli sebeplerinden bazıları ortadan kaldırılmaktadır. Bunun alternatifi olarak, e-Devlet uygulamaları aracılığıyla yapılmakta olan kamu

hizmetlerine dair verilerin elektronik veri tabanlarına aktarılması neticesinde, vatandaşın kendisinin Web tabanlı sistemler üzerinden İnternet aracılığıyla bu verilere ulaşarak gerekli işlemleri yapabilmesi hedeflenmektedir.

e-Devlet idealine dair özellikle gelişmiş ülkelerde ön plana çıkan kamu sektörü yönlendirmesi ve sürece paralel olarak ortaya çıkmış olan vatandaş beklentisi, AB vizyonu doğrultusunda Türkiye'yi de etkilemiş ve konuyla ilintili olarak kamu sektöründe ve hizmetlerde fark yaratma düşüncesi son yıllarda güçlenmiştir. Bunun neticesi olarak, Türkiye'de e-Devlet konusunda başta nüfus, güvenlik, adalet, eğitim ve sınav, maliye ve vergi, ulaşım, belediye hizmetleri, ihale, evrak bilgileri, deprem, fiyat, acil servis ve itfaiye, güncel haberler v.b. hizmetler olmak üzere birçok alanda çalışmalara başlanmış ve çok değerli uygulamalar hizmete alınmıştır.

Ancak, günümüzde halen vatandaşların e-Devlet hizmetleri ile ilgili olarak yeterince bilinçlendirilememiş olması, İnternet kullanımının her kesimde özellikle kırsalda yeterince yaygınlaşamamış olması, devlet ve vatandaşın her ikisinin de ekonomik yetersizlikleri nedeni ile e-Devlet uygulamalarına vatandaş katılımı, yetersiz ve sınırlı düzeyde kalmıştır.

Türkiye, bilgi teknolojilerine görece geç bir dönemde girmenin, bu teknolojilerdeki süratli gelişmeden kaynaklanan avantajını yakalayabilmiş bir ülkedir. Ancak teknolojiyi bu kadar çabuk yakalarken, kullanıcıların bu teknolojiye hazırlık durumu konusunda aynı şeyleri söylemek mümkün görünmemektedir.

Halen bazı sorunlara rağmen işleyen bir e-Devlet kapısı⁶⁶ uygulamasının gelecek dönemde bu alandaki kullanımın yaygınlaşmasını sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Bunların yanında, kötü amaçlı kullanımın teknoloji ile birlikte süratli bir gelişme çizgisi izlediği de dikkate alındığında, gelecek dönemlerin en önemli sorunu, kişisel bilgilerin güvenliğinin sağlanması olarak ortaya çıkabilecektir.

Bunların yanında devlet açısından yapılan değerlendirmede, devlet-vatandaş ilişkilerinin seyri, demokratik eğilimlerin daha otoriter bir uygulama alanı altında baskılanması ile sonuçlanabilecektir. Vatandaş tarafından atılan her adımın devlet tarafından bilinmesinin hangi ölçüye kadar yararlı, hangi ölçüye kadar bireysel özgürlüklere yönelik bir tehdit algısı oluşturduğu tartışmaya açık bir konudur. Bu noktada Samir Amin'in⁶⁷ demokrasi-kapitalizm ilişkisi konusundaki görüşleri farklı bir tartışma eksenini oluşturması açısından dikkate değerdir.

Yukarıdaki bilgilerin ışığında, tezin izleyen bölümünde, tezin araştırma sorusu olarak belirlenmiş olan soruya ve söz konusu bağlamdaki alt sorulara yanıt vermek için yapılmış olan alan araştırması kapsamında alınmış olan yanıtların değerlendirilmesi yapılmaktadır.

⁶⁶ Bkz ; www.turkiye.gov.tr. Erişim Tarihi: 30.12.2013.

⁶⁷ Bkz ; <http://monthlyreview.org/author/samiramin>. Erişim Tarihi: 14.10.2013.

3. BÖLÜM: TÜRKİYE’DE e-DEVLET SÜRECİNDE AKTÖRLERİN ALGILARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde, tezin ana araştırma sorusu olan Türkiye’de e-Devlet projelerinde taraf olarak yer alan aktörlerin e-Devlet algılarının ne olduğu sorusuna ve söz konusu bağlamdaki alt sorulara yanıt bulmak amacıyla yapılan alan araştırmasına yer verilmiştir. Araştırma e-Devlet sürecinde yer alan aktörlerin algılarının e-Devlet sürecine etkileri olabileceği varsayımı ile yapılmıştır. Çünkü bu süreçte rol alan aktörler, e-Devlet konusundaki algılarıyla bu alanda geliştirilecek uygulamaları etkileyeceği gibi bu alanda oluşabilecek kamu politikalarını da etkileyecektir. Alan araştırmasında yüzyüze yapılan derinlemesine görüşmeler yapılmış. Görüşme sonuçları kaydedilmiş ve analiz edilerek değerlendirilmiştir.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

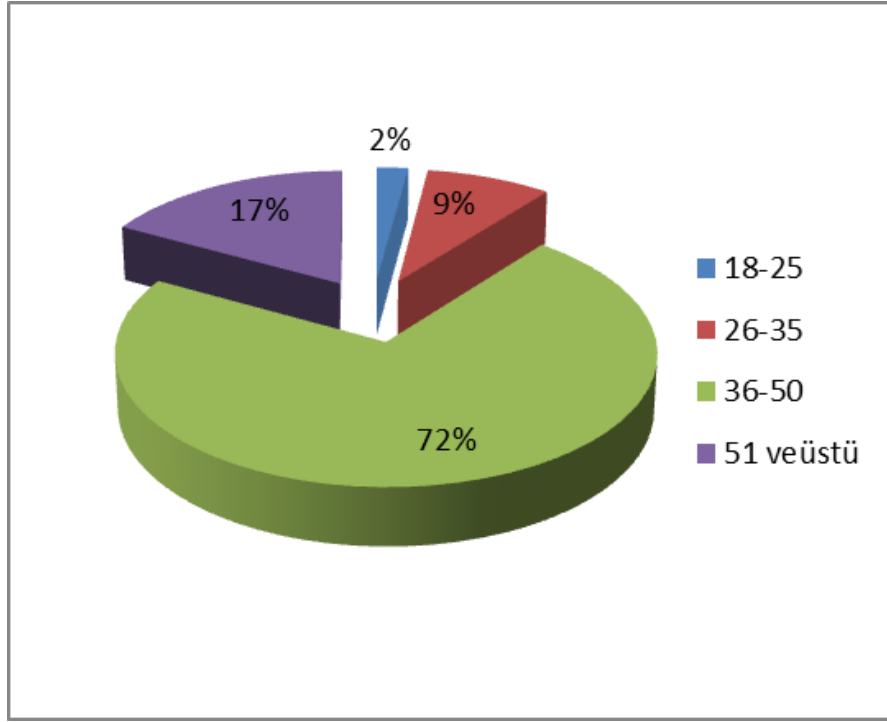
Bu tez çalışmasının araştırma evreni, Türkiye’de e-Devlet uygulamalarına ilişkin projeler yapmakta ve yürütmekte olan kamu kurumlarının bu projelerde yer alan görevlileri ve bilişim sektöründe çalışan ve e-Devlet projelerine destek veren özel sektör ve STK kurumlarının personelidir. Başka bir deyişle, araştırma evreni e-Devlet uygulaması yapan kamu kurumları ile onların dolaylı ya da doğrudan bağlantılı oldukları aktör gruplarını içermektedir. Aktör grupları e-Devlet konusundaki kamu politikalarının oluşumuna en önemli katkıyı veren unsurlardır.

Bu gruplar içerisinde bürokratların yanı sıra STK, meslek örgütleri, siyasi partiler ve özel sektör kuruluşlarında e-Devlet konusunda çalışan kişiler de yer

almaktadır. e-Devletin önemli bir aktörü olan vatandaşlar bu çalışmanın dışında bırakılmıştır. Bunun nedeni Türkiye’de e-Devlet uygulamaları ile ilgili vatandaşların henüz yaygın bir deneyimlerinin olmayışı ve vatandaşlarla ilgili örneklem seçiminde özellikle dijital uçurumdan kaynaklanabilecek sorunların söz konusu olmasıdır. Ulaşılmaya çalışılan kişilerin seçiminde bu aktör grupları dikkate alınmıştır. Ancak söz konusu aktör grupları arasında bir iç içe geçmişlik vardır. Örneğin; görüşme yapılan kişilerden hem kamu çalışanı hem de aynı zamanda bilişim alanında faaliyet gösteren bir STK’nın da üyesi olabilmektedir. Bu sorunsal dikkate alınarak temsili niteliği olduğu varsayılan kişilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Kişilerle derinlemesine mülakat yapılmıştır. Ulaşılan ve görüşme yapılmasına rıza gösteren kişi sayısı 47 kişidir. Çalışmanın 47 kişiyle yürütülmesinde ulaşılabilirlik ölçütü dışında e-Devletin aktörü konumundaki kurumların temsil edilmesi ölçütü gözetenmiştir. Bu kişilere görüşmenin araştırma amacıyla yapıldığı ve görüşme sonuçlarının başka bir amaçla kullanılmayacağı ve kişi isimlerinin herhangi bir şekilde belirtilmeyeceği yönünde taahhütte bulunulmuştur.

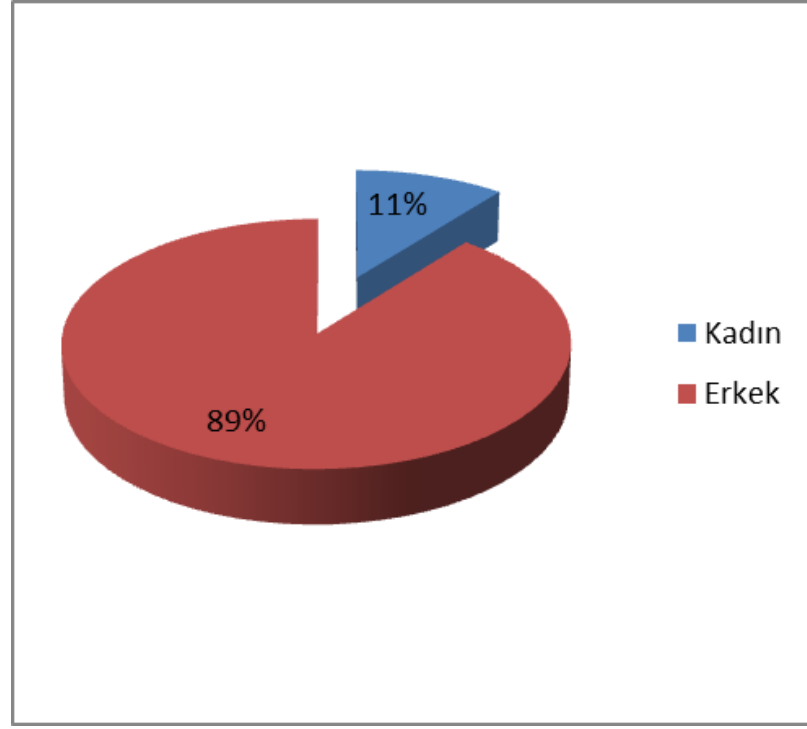
Görüşmelerde önemli bir kısıt sesli kayıt tutma imkânının olmamasıdır. Bu çalışmaya katılmayı kabul edenler sesli kayıt alınmasını kabul etmemiştir. Bunda da bu kişilerin konum ve görevlerinin önemli rol oynadığı düşünülmektedir. Görüşülen kişilerin bu konum ve görevlerinden dolayı e-Devlet algılarının e-Devlet uygulama süreçlerinde etkili olduğu varsayılmıştır. Ancak derinlemesine mülakatı zorlaştıran bir başka unsur kişilerin algılarını ortaya koyacak görüşlerini açıkça söylemekten sakınmalarıdır. Bu durum mülakatın analizini de güçleştiren bir unsur olmuştur. Çünkü katılımcılar birçok zaman bazı hususlardaki görüşlerini üstü örtük biçimde iletmeyi tercih etmişlerdir.

Bu kişilerin demografik dağılımları şu şekildedir:



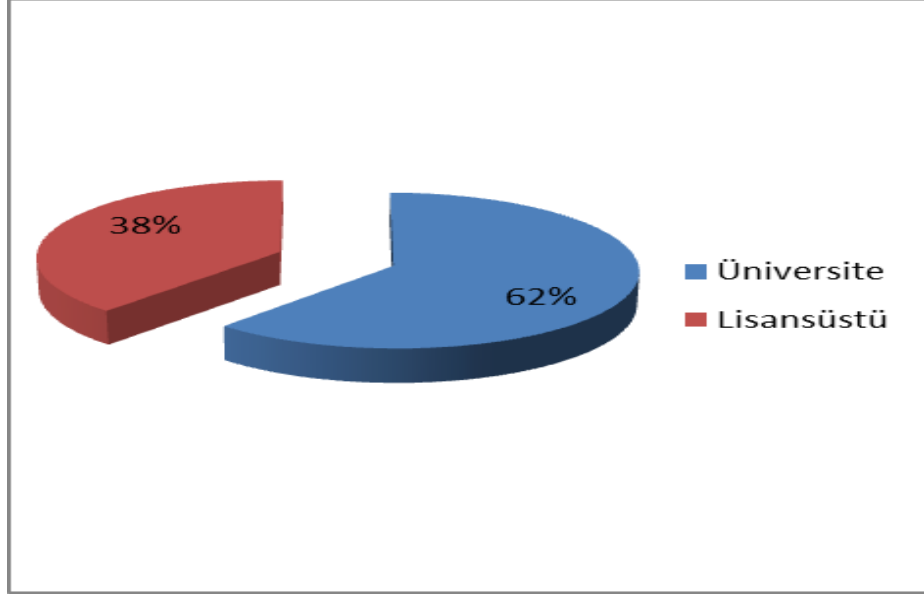
Şekil 4: Görüşme Yapılan Kişilerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Şekil 4’de görüldüğü üzere örneklem %72 oranında 36-50 yaş aralığındaki kişilerden ve %17 oranında 51 yaş ve üstü kişilerden oluşmaktadır. Görüldüğü gibi, örneklem e-Devlet projelerinde gerek strateji gerekse uygulama düzeyinde karar verme noktasında taraf olan aktörlerin ağırlıklı olarak teknoloji yatkınlıkları çok güçlü olan genç nesiller yerine biraz daha orta yaş ve üstü kişilerden oluştuğunu göstermektedir. Bu durum Türk bürokrasisinin temel özelliklerini yansıtmaktadır. Yönetim kademelerinde ve karar alıcı konumdaki pozisyonlarda her konuda olduğu gibi e-Devlet alanında da gençler yer bulamamaktadır.



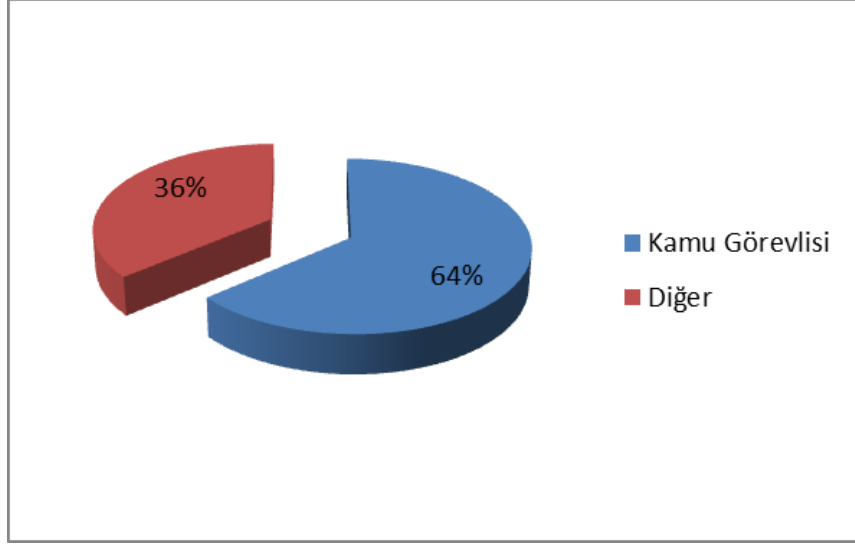
Şekil 5: Görüşme Yapılan Kişilerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Şekil 5’te alan araştırmasına konu örneklemin % 89 oranında erkek, % 11 oranında kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Bu durum örneklem seçiminde değerlendirilmiş ise de Türk bürokrasisindeki genel yansımadan dolayı daha fazla kadın katılımcıya ulaşılamamıştır. Türk bürokrasisinin genelinde gençler kadar kadınlara da yönetim kademelerinde ve karar alıcı pozisyonlarda daha az yer verilmektedir. Buna ilişkin bir araştırma mevcuttur (Leblebici ve diğerleri, 2011).

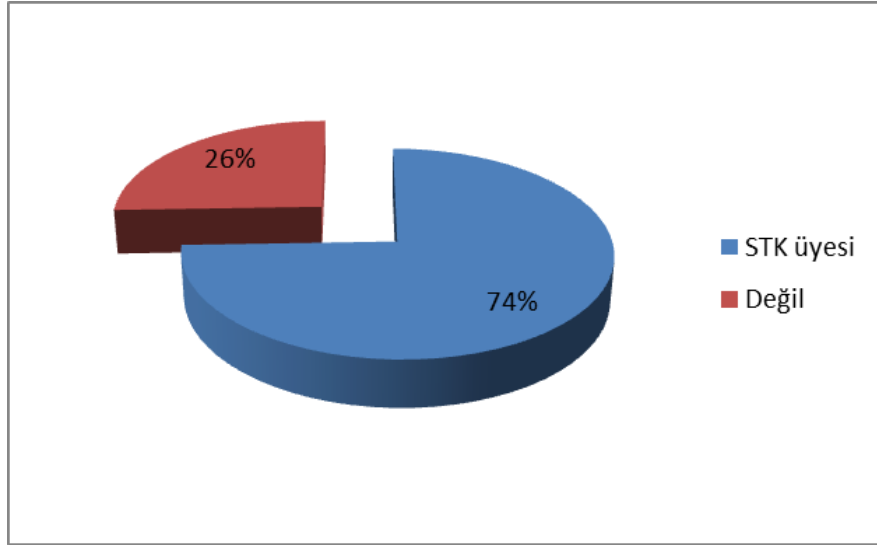


Şekil 6: Görüşme Yapılan Kişilerin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

Şekil 6’da örneklemin tamamının üniversite düzeyi ve üstü eğitim almış olduğu ve e-Devlet strateji ve uygulamaları noktasındaki aktörler içerisindeki karar vericilerin eğitim düzeyinin yüksek olduğu şeklinde de bir yaklaşımda bulunabilme imkânı sağlamaktadır. Ancak lisansüstü eğitim görenlerin daha az olması, yaşa ilişkin bulguyu anlamlı hale getirmektedir. Günümüzde lisansüstü eğitime özellikle gençler giderek artan oranda ilgi göstermektedir. Dolayısıyla genç nüfusun yönetim kademelerinde ve karar alıcı pozisyonlarda daha az temsili bu veriyle paralellik göstermektedir.



Şekil 7: Görüşme Yapılan Kişilerin Kurumlara Göre Durumu



Şekil 8: Görüşme Yapılan Kişilerin Bilişim STK'sı Üyelik Durumları

Şekil 7 ve Şekil 8 de ise örnekleme görüşülen kişilerin % 64'ünün kamuda % 36'sının kamu dışında özel sektör ya da STK'larda görev yaptığı ve örneklemin %74'ünün bilişim ile ilgili bir STK'nın üyesi olduğu görülmektedir. Bu durum

araştırmanın yöntemi bölümünde belirtildiği üzere bazı katılımcıların e-Devlet konusunda birden fazla kurumsal aktörün temsilcisi olduğu görüşünü doğrulamaktadır.

3.2. Araştırma Bulguları

Araştırma sorularına yanıt almak üzere yapılmış çalışmada elde edilen bulgular araştırma sorularına göre tasnif edilmiştir. Araştırmada katılımcılara e-Devlet ile ilgili altı temel soru yöneltilmiştir. Buna ek olarak Türkiye’deki e-Devlet uygulamalarına ilişkin dört diğer soru sorulmuştur (Ek II).

Araştırmanın temel amacı, Türkiye’de e-Devlet projelerinde taraf olarak görev yapmakta olan aktörlerin e-Devlet algılarının ne şekilde olduğunu ortaya koymak iken, bu algıların e-Devlet projelerini hangi yönde etkilediğinin ortaya çıkarılması araştırmanın bir diğer önemli amacı olmuştur. Bu bağlamda aktörlerin algılarına yönelik değerlendirme yapmak üzere diğer açık uçlu sorular oluşturulmuş ve örnekleme dâhil edilen kişilerle derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların yüzyüze derinlemesine mülakat sırasında söyledikleri analize tabi tutulmuş ve değerlendirilmiştir. Görüşmeler aktarılırken cümle düşüklükleri orijinal anlamı bozmayacak şekilde düzeltilerek sunulmuştur. Aşağıda bu bulgu ve değerlendirmelere yer verilmektedir.

3.2.1. e-Devlet Kavramına Yüklene Anlam

Söz konusu araştırma sorusu kapsamında, ilk ve temel soru olarak yer alan “Sizce e- devlet nedir?” sorusuna verilen yanıtlar genel olarak incelendiğinde görüşmeye katılanların e-Devlet kavramını ağırlıklı olarak kamu vatandaş ilişkilerinin elektronik ortamda yürütülmesi olarak gördükleri anlaşılmaktadır. Görüşme yapılan kişilerin birçoğu e-Devlet konusunda devlet ile vatandaşlar arasındaki görev ve sorumlulukların elektronik ortamda ve aracısız biçimde gerçekleştirilmesine vurgu yapmıştır.

Ayrıca bu soruya verilen yanıtlarda ortaya çıkan bir diğer algı ise e-Devletin bürokrasiyi büyük ölçüde ortadan kaldıracağı, böylece şeffaflık⁶⁸, verimlilik ve etkinlik gibi unsurların önem kazanacağı ve öne çıkacağı yönündedir. Bu durumun ise işlemlerin hızlanması ile sonuçlanacağı yönünde kuvvetli bir kanaat bulunmaktadır.

Bu noktada “e-Devlet” görüşmeye katılanlar tarafından bürokraside karşılaşılan birtakım sorunların ortadan kaldırılmasını amaçlayan bir uygulama olarak tanımlanmaktadır. Söz gelimi e- devlet uygulamalarında bürokratların aracı olma konumundan çıkması işlemlerin yürütülmesi açısından bir iyileşme olarak görülmektedir. Ayrıca görüşmeye katılanların yaptıkları e- devlet tanımlarında elektronik ortam kavramının yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojileri kavramını da kullandıkları görülmüştür. Örneğin; Orman Genel Müdürlüğü’de çalışmakta olan bir katılımcı e- devlet kavramını şöyle tanımlamaktadır:

⁶⁸ Bkz ; Corporate Transparency:Code of Ethics Disclosures , Openness & Accountability: A Study of Transparency in Global Media Outlets. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

“E- devlet çağdaş toplumlarda devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi demektir (Şube Müdürü).”

Görüşmelerden e-Devlet algısına ilişkin olarak çıkarılabilecek genel bir bulgu e-Devletin bürokrasinin vatandaş açısından neden olduğu olumsuzluklarına bir çözüm gibi görüldüğüdür. Bu bulguyu destekleyecek olan bir olgu da devletin tüm görev ve hizmetlerini elektronik ortamdan gerçekleştiremeyeceği gerçeğidir. Ancak görüşmeye katılanların bu gerçeğin farkında olduklarını söylemek de zordur. Bunun nedeni görüşmeye katılanların büyük çoğunluğunun özellikle bilişim sektörü ile yakın olmaları ve algılarının devlet-vatandaş ilişkilerine odaklı olduğu gerçeğidir.

3.2.2. e-Devlete İlişkin Olumlu ve Olumsuz Yönleri İlişkin Algılar

E- devletin tanımlanmasının yanı sıra görüşme yapılan kişilere e-Devletin olumlu ve olumsuz yönlerinin neler olabileceği soruları yöneltilmiştir. Görüşme yapılan kişilerin olumlu yönler konusunda söyledikleri e-Devlet kavramını tanımlarken kullanılan kavramlarla örtüşmektedir.

Günümüzde yeni kamu işletmeciliği ve yönetim kavramlarının birleşiminden doğan kavramlar, özellikle de şeffaflık, kalite, verimlilik, eşitlik gibi özellikler olumlu yönler olarak ifade edilmiştir. Bu özellikler daha çok vatandaş açısından ortaya çıkan olumlu sonuçlar olarak düşünülürken diğer yandan maliyetlerin düşmesi, zaman tasarrufu ve işlem güvenliği gibi kavramlar ise

bürokrasinin olumsuz yönlerinin e-Devlet aracılığıyla azaltılması bakımından kamu yönetimi bakımından önem kazanan olumlu özellikler olarak belirtilmiştir.

Görüşme yapılan kişilerin olumlu bir özellik olarak vurguladıkları eşitlik kavramını bürokratik engellere takılmama ve insan ilişkileri boyutunun olmamasına bağlı olarak siyasi ayrımcılık gibi sorunlarla karşılaşmama bağlamında algıladıkları görülmektedir. Diğer yandan görüşme yapılan kişiler e-Devletin kamu ve özel sektör ilişkilerini de olumlu etkileyeceğini düşünmektedirler. Aşağıda bu konuda iki örnek yanıt sunulmaktadır.

“Gerek vatandaş, gerek kamu kurumları, bürokratlar ve özel sektör açısından. Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini alan e-Devlet anlayışı, her kurum ve bireyin bilgi teknolojilerini kullanan sistemler ile devlete ve devlet tarafından sunulan hizmetlere daha kolay ve etkin bir biçimde, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli olarak ulaşması sağlanır (EPDK Grup Başkanı).”

“Yapılan işlemlerin insan unsuru olmadan olumlu veya olumsuz sonucunun bilinmesi, işlem yapanların işlemlerini İnternet üzerinden herhangi bir yerden yapabiliyor olması, sonucunu takip edebiliyor olması önemlidir (Bilgisayar Şirketi Ortağı).”

Bürokrasinin olumsuzluklarını ortadan kaldıracağı düşünülen e-Devlet uygulamaları bazı temel özellikleri ile kimi katılımcılar tarafından olumsuzluk olarak da görülebilmektedir.

Örneğin; görüşme yapılan kişilerin bir kısmı bürokratik işlemlerde insan faktörünün ortadan kalkmasının yaratabileceği sorunlara değinmiştir. Bürokratik işlemlerde memurlar bazı hallerde katı kuralların vatandaş çözümsüzlüğe itmesi karşısında inisiyatif alarak çözüm üretebilme şansına sahiptir. Bu yönden bakıldığında insan unsurunun süreçlerden tamamen uzaklaştırılması katı bürokratik kuralların yaratabileceği çözümsüzlük durumlarını artırabilir.

Sıralanan diğer olumsuzluklar arasında bürokratik zihniyetin elektronik ortama taşınması, vatandaşlara ait bilgilerin güvenliğinde yaşanabilecek sorunlar, aşırı veri yüklemesi gibi konular öne çıkmaktadır.

Diğer yandan görüşme yapılan kişilerden bazılarının bilgisayar okur-yazarı olmamayı ve yapılan işlemlerin takip edilebilmesi gibi konuları ise vatandaş açısından sorun oluşturabilecek konular olarak değerlendirdikleri görülmektedir. Aşağıda bu konulara verilen yanıtlardan bir örnek sunulmaktadır.

“Her türlü bireysel işlemin sayısal ortama taşınması ve ortak erişim anahtarlarının kullanılması gelecekte çok ciddi kişisel hak ihlali yaratacak ortamları hazırlamaktadır. Bunla ilgili yasal düzenlemeler yapılmadığı için çok ciddi kaygılar yaşanmaktadır. Bir diğer olumsuz yön geçiş döneminde hem geleneksel hem de sayısal yöntemlerin bir arada kullanma zorunluluğu nedeniyle maliyetler çok artmaktadır. Ama %30 düzeyinde olan bilgisayar okuryazarlık düzeyi bunu zorunlu kılmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği Yöneticisi).”

Genel olarak e-Devlete ilişkin algıların pozitif değerlendirmeler içerdiğini, e-Devlet uygulamalarının yaratabileceği olumsuzlukların fazlaca dikkate alınmadığını söylemek mümkündür. Bunda görüşme yapılan kişilerin ağırlıklı olarak bilişim sektörü ile yakından ilişkili kişiler olmasının rolü büyüktür. Sektörde faaliyet gösteren kişilerin bilişim uygulamaları bağlamında e-Devlet konusunda daha pozitif düşünceleri normaldir. E-Devletin aktörlerinin bu olumlu algılarının e-Devlet uygulamalarında bazı risklerin gözardı edilmesi ve bu nedenle kriz yaratacak durumların ortaya çıkmasını tetikleyebileceği gözden uzak tutulmamalıdır.

Sektördeki teknolojik gelişmeler bu alanda beşeri değerlendirmeler yapmayı önlemekte, insan odaklı bir bilişim felsefesinin oluşmasını engellemektedir. Ancak bu algıyı da normal karşılamak gerekmektedir. Çünkü bilişim alanındaki

başdöndürücü gelişmeler insan ihtiyaçlarına giderek daha hızlı reaksiyon verebilmektedir. Yine de e-Devlet uygulamalarında insan odaklı bir bilişim felsefesine ihtiyaç olduğu gerçeği gözden uzak tutulmamalıdır.

3.2.3. e-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri

Görüşmeye katılanlara sorulan bir diğer soru ise e-Devlet uygulamalarının kamu yönetimi üzerinde yarattığı olumlu ve olumsuz etkileridir. Bu bağlamda görüşülen kişilere kamu yönetimi açısından e-Devletin sağladığı faydalar ve karşılaşılan sorunlar sorulmuştur.

Verilen cevaplara bakıldığında ise görüşmeye katılanlardan bazılarının kamudaki e-Devlet uygulamalarına yönelik projelerin yetersizliğine odaklandıkları ve bu durumdan mevcut kamu yönetimi yapısını sorumlu tuttukları görülmektedir. Olumsuz etkiler konusunda en çok paylaşılan görüş ise bilişim alanındaki gelişmelere yanıt verecek hukuki alt yapının ve buna bağlı olarak mevzuatın yetersiz oluşudur.

Diğer yandan kimi katılımcılara göre başarılı projeler hizmet maliyetlerini azaltırken görüşme yapılan diğer bazı kişiler ise projelerin gerçekleşme ve işletim maliyetlerinin yüksekliğinden yakınmışlardır. Bakış açılarındaki bu farklılıkların görüşme yapılan kişilerin e-Devlet süreçleri içindeki konumları ile ilişkilendirilebilir. Aşağıda bu konudaki farklı fikirlere ilişkin görüşme örnekleri yer almaktadır:

“Bugüne kadar maalesef analiz eksikliği ve hatalı tasarımlar nedeniyle beklendiği kadar barılı projeler gerçekleşmiş değildir, harcanan rakamlar yüksek, başarı oranı düşüktür (Akademisyen).”

“Sadece iki örnek dahi e-Devlet sayesinde yapılan tasarrufu göstermeye yeter: Bazı hizmetleri e-imza ve e-belge yoluyla sunmaya başlayan Sanayi Bakanlığı, bu sayede (sadece 2008’de) 5.1 milyon lira noter ücreti ve 59.4 milyon Lira iş takip ücreti ödenmediği için bu miktarları tasarruf etmiş oldu. Yine bu sayede 1.9 milyon adet A4 kağıt kullanılmadı. 2.6 milyon imza veya paraf atılmadı. Bu kısa özet, sadece sağlanan tasarrufu gösteriyor. (Bunun, verimliliğe nasıl ve ne kadar katkı yaptığını ayrıca hesaplamak gerekiyor. Devlet kurumları, henüz bu hesapları yapmıyor veya yapsa da kamuoyu ile paylaşmıyor.) İkinci tasarruf örneği ise, Adalet Bakanlığı UYAP SMS Bilgi Sistemi’nin sadece 2008 yılı içinde sağladığı tasarruf miktarı: 534.5 milyon Lira. Bu miktarın içinde bu sistemi kullanarak mükerrer bilgi girişinin engellenmesi, devir işlemlerinden sağlanan kazanç, avukat bilgi sisteminin sağladığı kazanç v.b. gibi birçok kalem bulunuyor... e-Devlet hizmeti sunan her kamu kurum ve kuruluşunun benzer tasarruf (ve verimlilik) hesabını yaparak bunu vatandaşla paylaşması gerekiyor ki vatandaş, e-Devletin yararını hizmette hızlanma ve kolaylığın yanı sıra, parasal olarak da somut olarak anlayabilsin. Burada örneklenen iki bakanlığın, sadece bu iki e-Devlet projesiyle 2009’da sağladıkları tasarrufu da hesaplayıp açıklamış olması uygun olurdu (Türkiye Bilişim Vakfı Yöneticisi).”

3.2.4. e-Devlet Projelerinde Devletin Stratejisi ve Karar Mekanizmaları

Görüşme kapsamındaki bir diğer konu Türkiye’de e-Devlet ile ilgili olarak stratejik bir yaklaşım olup olmadığı, e-Devlet projelerinin geliştirilmesi, yürütülmesi ve hayata geçirilmesi aşamalarında karar alma mekanizmalarının ne şekilde işlediği konusudur.

Görüşmelerde e-Devlet projelerinin yürütülmesine dair sorulara verilen cevaplara bakıldığında en çok göze çarpan sonuç, katılımcıların genel olarak e-Devlet projelerini birer uygulama projesi olarak görmeleridir. Dolayısıyla bireyler genellikle karar alma mekanizmalarını yeterince tanımamaktadırlar.

Başka bir deyişle, görüşmelere katılanlar e-Devlet projelerini bir siyasa konusu olarak görmemektedirler. Daha önceki sorular verilen cevaplarda e-Devlet ile kamu yönetimi anlayışları, bürokrasi ve siyaset gibi kavramlar arasında ilişki kurulduğu görülmüşken, karar alma noktasında bireylerin kendilerini sürecin bu denli dışında görmeleri önemli bir bulgudur. Bu durum iki faktörden kaynaklanıyor olabilir.

İlk olarak bireyler karar alma mekanizmalarını ya da projelerin uygulama aşamasına hangi süreçlerden geçerek geldiğini bilmemektedirler. İkinci olarak ise, bu durumun nedeni söz konusu projelerin tanımlanabilir karar alma mekanizmalarından yoksun olmaları olabilir.

Bu soruya verilen bazı yanıtlar da bu doğrultudadır. Aşağıda bu soruya verilen yanıtlardan örnekler sunulmaktadır:

“Kamuda karar alma mekanizmaları klasiktir. Mevcut yönetim kadroları karar alır. Siz onları yönlendirebildiğinizce yönlendirmeye çalışırsınız ama sonuçta dirençle karşılaşılırsınız (MEB, Programcı).”

“Üst yönetimlerle hazırlanan yıllık programlar işleme alınır. Geliştirmeler bu çerçevede olur (Türk Eximbank, Daire Başkanı).”

“Kurumların üst düzey yöneticileri tarafından stratejik olarak belirlenen hedefler veya teknik birimler tarafından teknik gereklilikler olarak ortaya çıkan isteklerini projeye dönüştürülmesi şeklinde gelişmektedir (Özel Sektör, Proje Yöneticisi).”

Bu yanıtlardan anlaşıldığı kadarıyla kurumlar bazında e-Devlet uygulamalarının ortaya çıkmasına öncülük eden stratejik değerlendirmeler var gibi görünmektedir. Ancak yine bu yanıtlardan anlaşıldığı kadarıyla, gerek kurumlar bazında gerekse devlet kapsamında e-Devletle ilgili bir stratejik yaklaşım bulunmadığı söylenebilir.

Kapsamlı bir e-Devlet stratejisinden ziyade dünyadaki gelişmeleri takip eden, bilişim alanındaki teknolojik gelişmelerin rüzgârını arkasına alan bir uygulama yaklaşımından söz etmek daha doğru olur. Bir önceki başlık altında sunulan e-Devlet projelerinin gerçekleşme ve işletme maliyetinin yüksek olmasına ilişkin değerlendirme ile bu projelerin arkasında kapsamlı bir stratejik yaklaşımın olmaması bulgusu birbirini desteklemektedir.

3.2.5. e-Devlet Projelerinde Karşılaşılan Sorunlar

e-Devlet projelerinde karşılaşılan sorunlara ilişkin soruya verilen yanıtlara bakıldığında ise teknik bazı sorunların yanı sıra (kaynak, teknik alt yapı, bütçe vd.) bu projelerin bünyesinde yürütüldüğü kurumlar ve bu kurumları oluşturan bireyler ile ilgili sorunların ön plana çıktığı görülmektedir.

Bu noktada başlıca sorun özellikle yöneticilerin e-Devlet projelerine olan inancında ve projelerin bu bireyler tarafından sahiplenmesinde kendini göstermektedir. e-Devletin getirilerine inanmayan hatta önyargı ile yaklaşan yöneticilerin projelerin uygulanmasında ve yürütmesinde sorun oluşturduğu görüşünün yaygın olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumu kurum genelinde bir direnç olarak tanımlayanlar da olmuştur. Diğer yandan kalifiye eleman eksikliği bu durumun başlıca nedenlerinden biri olarak ifade edilmektedir. Aşağıda bu soruya verilen yanıtlardan örnekler sunulmaktadır.

“Projelerin gerçekleştirilmesinde en büyük sorun kurum içindeki direnç, kalifiye personelin olmaması. Bunları aşmak için projelerin hayata geçme aşamasında uzman kişilerle çalışmaktır (EPDK, Grup Başkanı).”

“Kaliteli, güven veren, bilgili tedarikçi sorunu vardır. Bütçeleme sorunu vardır. Ülkemizde bilgisiz her şeyi yaparız mantığında çalışan danışman veya kuruluşlar ile birlikte bugün çok iyi durumda fakat yarın ne olacağı bilinmeyen firmalar oluşmuştur. Trilyonluk e-Devlet projeleri alan firmalar bir süre sonra mali krizlere düşmekte ve kapanmaktadırlar. Bugün e-Devlet projelerinin bir numaralı sorunu maliyetlendirme çalışmaları olduğu aşikârdır. Bu nedenle bu sorunlara ancak profesyonel organize edilmiş bilişim firmaları ya da bilişim sektörünü düzenleyen destekleyen ve koordine eden yeni bir yapılanma ile çözüm bulunabilir (Milli Prodüktivite Merkezi, Uzman).”

“Projelerde, özellikle yönetim bilgi sistemi projelerinde en çok karşılaşılan şey kurumsal dirençlerdir. Bu işi yapacak personelin özlük haklarıdır. Bir de yapıp koyarsınız, biri gelir onun üstüne müdür oluverir. Sonra da o birimde işler yürümüyor derler, çünkü işi bilmeyen bir kişi göreve getirilir (MEB, Programcı).”

Görüldüğü gibi e-Devlet projelerinde karşılaşılan sorunların eksenleri; teknik, idari ve insan kaynaklarına ilişkin sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bu üç eksendeki sorunlar aslında birbirleriyle bağlantılı sorunlardır. İdari kadrolarda e-Devlet projelerine inanma ve destek olduğu takdirde teknik sorunların kolayca aşılabileceği görülmektedir. Ancak insan kaynaklarına ilişkin sorunlar daha derin analizler ve çözümler gerektirmektedir.

3.2.6. Türkiye’de e-Devlet Projeleri

Bu soru altında Türkiye’de e-Devlet projelerinin ne zaman ve hangi aktörler tarafından başlatıldığı, gelişimi, başarısı, bu projelerin başarılı olması için yapılması gerekenler, e-Devlet projelerinin sermaye alt yapısı, e-Devlet politikasının uygulanmasının birer çıktısı olarak e-demokrasi, e-katılım, e-yurttaş kavramlarına ilişkin alt sorular sorulmuştur. Bu konularda aktörlerin algısı sorgulanmıştır. Bu sorulara ilişkin yanıtlar ve bulgular aşağıda sunulmaktadır.

Görüşmede Türkiye bağlamında ilk olarak, e-Devlet projelerinin nasıl, ne zaman ve hangi aktörler aracılığıyla gelişmeye başladığı ve başarı için yapılması gerekenler aktörler tarafında ne şekilde algılandığı sorgulanmıştır.

Türkiye’de e-Devlet Projelerinin başlangıcının, amacı nüfus işlerini merkezi bir veri tabanında toplamak ve her vatandaşa bir kimlik numarası vermek olarak özetlenebilecek MERNİS projesine dayandığı konusunda hemen hemen bütün katılımcılar aynı fikirdedir. Bunun yanı sıra, söz konusu başlangıcı 1993 yılındaki Dünya Bankası’nın “Türkiye, Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi” ve takip eden yıllardaki “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA)” projeleri ile Kamu-Net projeleri e-Devlet’in Türkiye’deki tarihini daha eskiye taşıyan önemli adımlar olarak ifade eden katılımcılar da vardır. Bu konudaki yanıtlara ilişkin örnekler aşağıda sunulmaktadır.

“Bilgi toplumuna giden yolda ilk basamaklardan olan Ulusal Enformasyon Altyapısının oluşturulması için bir ana plan hazırlanması önerisi Mayıs 1995’te TUBİTAK-TÜBA-TTGV tarafından yapılmıştır. Şubat 1996’da Başbakanlık tarafından uygun bulunan bu öneri üzerine, “Enformasyon Altyapısı Ana planı Yürütme Grubu” kurulmuştur. Ulaştırma Bakanlığı koordinatörlüğünde, TUBİTAK Başkanlığı tarafından yürütülen çalışmalar sonucu idari süreç 30 Haziran 1997 tarihinde tamamlanmış ve “Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı” (TUENA) ana planı ile ilgili teknik çalışmalar başlatılmıştır. TUENA ana planı Temmuz 1999’da Ulaştırma Bakanlığı tarafından kabul edilmiştir. Yaklaşık dört yılda tamamlanabilen TUENA projesi kapsamında, ülkemizde bilişim teknolojileri açısından ilk ciddi durum saptama, envanter oluşturma ve strateji belirleme çalışmaları yapılmıştır. Şubat 1998’de Başbakanlık genelgesiyle başlatılan Kamu-Net Projesi ise temel olarak kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması sürecinde ülke çapında ortak kullanılabilecek bir kamu bilgisayar ağı (iletişim altyapısı) oluşturulmasını hedeflemektedir. Temmuz 1998’de çalışmalarına başlayan “Kamu-Net Üst Kurulu” ve “Kamu-Net Teknik Kurulu”, 2002 yılına kadar etkin olarak çalışmamıştır..23-24 Mart 2000 tarihlerinde Lizbon’da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında, 15 AB ülkesinin Hükümet ve Devlet Başkanları, “Avrupa’nın gelecek on yılda İnternet teknolojilerinin sağladığı olanaklardan da yararlanarak, dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomik güç” haline gelmesi hedefini

koymuşlardır. Buna paralel olarak, 19-20 Haziran 2000 tarihinde Feira’da e-Avrupa Eylem Planı kabul edilmiştir. Avrupa Komisyonu, Şubat 2001’de aday ülkelerden Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye’ye, e-Avrupa benzeri bir ortak eylem planının oluşturulmasında diğer aday ülkelere katılmaları için davette bulunmuştur. Bunun üzerine Türkiye, 15-16 Haziran 2001 tarihinde Göteborg’da yapılan AB zirvesinde e-Avrupa+ girişiminin resmi bir üyesi olmuştur. Başbakanlık tarafından 9 Ekim 2001 de başlatılan e-Türkiye çalışmaları, e-Avrupa+ hedefleriyle birlikte, bilgi toplumu olmak için gündeme getirilen projeleri bir bütün olarak toplumun ilgili tüm kesimleri ile birlikte gerçekleştirmeyi hedeflemiştir. e-Türkiye için, Başbakanlığın yönlendirmesi ve koordinasyonu altında kamu, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve diğer sosyal kuruluşlardan temsilcilerin bulunduğu 13 çalışma grubu oluşturulmuştur. Aday ülkelerin e-Avrupa+ hedefleri ile ilgili kaydettiği ilerlemenin ölçülmesi için istenen ilk gelişim raporu 30 Nisan 2002’de teslim edilmiştir. e-Türkiye çalışmalarında sivil toplum örgütleri aktif rol almış (Türkiye Bilişim Derneği ve TÜSİAD gibi) ve çalışma grupları kurarak yürütülen çalışmalara yön verme çabasında olmuşlardır. Haziran 2001’de TÜSİAD (Tüsiad 2001) tarafından yayınlanan “Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve e-Türkiye” raporu bu alanda yürütülen çalışmalara önemli katkıda bulunmuştur.. Kamu-Net, gerek e-Avrupa+ gerekse e-Türkiye çalışmalarında yer alan e-Devlet altyapısının kurulması doğrultusunda, 28 Şubat 2002 tarihinde yeni bir organizasyon yapısıyla göreve başlamıştır. 25 Nisan 2002’de Kamu-Net Teknik Kurulunun hazırladığı “Bilgi Çağı Devletine Geçiş” raporunda yakın, orta ve uzun vadeli hedefler belirtilerek, “e-Devlete Geçiş için Eylem Planı”, e-Kurum (e-Maliye, e-Sağlık, gibi) yapısı ve Devlet e-Kapısı (portal) için öneriler yapılmıştır. Ağustos 2002’de ise Başbakanlık tarafından “e-Türkiye Eylem Planı” yayınlanmıştır. 2003 yılından itibaren hazırlanan Acil Eylem Planı’nda e-Dönüşüm Türkiye Projesi’ne yer verilmiş, söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak DPT Müsteşarlığı görevlendirilmiştir. Ayrıca, 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir (TBV, Yönetim kurulu Başkanı).”

“Mernis projesi modern anlamda e-Devletin başlangıç projesi olarak tanımlanabilir, ilk analizler sonrası hayata geçirilmesi yaklaşık 20 yıllık bir süre almıştır, ancak bugün itibarı ile ciddi bir başarı hikâyesi olarak karşımızda durmaktadır (TODAIE, Öğretim Üyesi).”

“Geliştirilen projelerin hepsi (e-kurum, e-Devlet), ülkemizin bütün unsurları ile çağı yaşaması, haklarını savunması, dünyada rekabetçi olması, yaşam standardını yükseltmesi, adaletin sağlanması için önemli alt yapı unsurlarıdır. Bu projeler başladı yapıldı diye henüz bu faydaların tam sağlandığını söyleyemeyiz. Bunlarla ilgili ölçüm sonuçları ile ilgili bilgiye de rastlamadım. Bilgi toplumu dairesinin yayımladığı raporlarda da, planlamaya göre başlayan ve biten projelerle ilgili bilgi, gecikmeli bir uygulama olduğu şeklindedir (Atılım Üniversitesi, Öğretim Üyesi).”

e-Devlet projelerine ön ayak olan aktörler bakımından bazı kamu kurumları kadar bilişim alanında faaliyet gösteren STK'lar ve özel sektör temsilcisi kurum ve kuruluşların da etkili oldukları görünmektedir.

e-Devlet projelerinde başarı için yapılması gerekenler sorulduğunda ise; kurumsal irade, kurumların birlikte çalışmak ve verilerini paylaşmak yönündeki isteksizliklerini gidermek adına gerekli kanuni düzenlemelerin yapılması ve siyasi iradenin bu bağlamdaki güçlü uygulamaları, çalışan ve faydalanan insanların eğitilmeleri, altyapı ve koordinasyon gibi konuların çok önemli oldukları katılımcılar tarafından ağırlıklı olarak belirtilmiş olan hususlardır. Bu konuda verilen yanıtlara ilişkin örnekler aşağıda sunulmaktadır:

“Merkezi bir koordinasyon birimine ihtiyaç var. Kurumlar üzerinde bazen yaptırım gücü olan zorlayıcı teşvik edici üst düzey bürokratik ve siyasi liderliği sağlayacak yapıya ihtiyaç var. Kamu kurumlarını yönlendirebileceği şekilde. DPT gibi olmamalı projeleri inceleyelim sonra size ok vereceğiz şeklinde değil. Kurumların yanına kadar inecek yönlendirme yapacak beraber hareket edebilecek şekilde hareket etmek lazım. Birlikte çalışabilirlik burada önemli bir model. Bu yapılanma başbakanlıkta olması lazım. Başbakanlık merkez teşkilatında olması lazım (Adalet Bakanlığı, Daire Başkanı).”

Şeker Fabrikaları Daire Başkanı şu önerilerde bulunmuştur:

- *Gerekli kanuni düzenlemelerin bir an önce yapılması*
- *Devlet ve Kurumların üst yöneticilerinin yapılacak projeyi desteklemesi*
- *Kurumlar arası teknik iş birliği yapılması*
- *Mükerrer bilgi olmaması için Kurumların Görev alanlarının bir birlerine karıştırılmaması*
- *Geliştirilen projelerin standartlarının belirlenmesi*

Muğla Üniversitesinden bir akademisyen aşağıdaki tavsiyelerde bulunmuştur:

- *Bilginin kolay paylaşılması*
- *İnsan kaynaklarının vasıf dokusu iyileştirilmelidir.*
- *e-Devlet projeleri için kurumların mal ve hizmet tedarik yöntemleri, güvenilir, hesap verebilir ve şeffaf hale getirilmelidir.*
- *İnternet penetrasyonu geliştirilmeli, mobil İnternet uygulamaları özendirilmelidir.*

- *Bilişim ve iletişim güvenliği sağlanmalıdır (örneğin bankalarda 'sistem ağır çalışıyor, 'bağlantı kopuk' vbg. BİT'ye güveni sarsıcı olumsuzlara yol açılmamalıdır); teknolojiden kaynaklı aksamalar, doğa kaynaklı önceden kontrolü mümkün olmayan zararlar ve insan eliyle bilerek ya da bilmeyerek üretilmiş zararlar en aza indirilmelidir;*
- *Kötü niyet ya da kazalardan kaynaklanan kayıplar, hizmet sunumundaki aksamalar, güven buhranı, değerli verilerin çalınması, zarar görmesi, kişilik haklarının ihlali gibi konularda ciddi ve etkili tedbirler alınmalıdır.*

Görüşme yapılan kişilerin e-Devlet projelerinin başarısında teknik alt yapıdan daha çok hukuki ve kurumsal düzenlemeleri öne çıkardıkları görülmektedir.

Türkiye’de bağlamında ikinci olarak katılımcılara e-Devlet projelerinin hangi kurum ve kuruluşlarda ne düzeyde bir başarıyla uygulandığı sorulmuş ve bu konudaki aktör algısı sorgulanmıştır.

Katılımcılara çalıştıkları kurumda veya kurum dışında projenin boyutlandırılması ya da uygulanmasında taraf olarak dahil oldukları e-Devlet projelerinin hangileri olduğu ve bu projelerin aktörlerinin kimler olduğu sorulduğunda, UYAP projesi, MERNIS, Ticaret Sicili Gazetesi Otomasyonu Projesi, Orman Yangını Yönetim sistemi Projesi, İLSİS ve e-Okul projeleri, TAKBİS, BİMER, ENEBİS ve çalışmakta oldukları kurumlara ait bilgi ve belgenin çevrim içi yönetimini destekleyen e-Devlet projeleri olarak sıralamışlardır.

Bu noktadaki en önemli vurgu, kurum iş akış otomasyonu kapsamı dışındaki projelerin yani UYAP, MERNIS, TAKBİS, TICARET Sicili Otomasyon gibi projelerin ait oldukları kurum dışında birçok farklı kurum veri tabanı ile entegre çalışmak noktasında olduklarından dolayı birlikte çalışabilirlik modelinin doğru oluşturulması ile ilgilidir. Projelerin büyük aktörleri olarak ise yanıtlarda ağırlıklı

olarak bakanlıklar, belediyeler, bankalar, STK'lar ve vatandaş gösterilmektedir.

Katılımcıların verdikleri yanıtlara ilişkin örnekler aşağıda sunulmaktadır.

“Tüm e-Devlet projeleri hakkında oldukça fazla bilgiye sahibim. Bu projelerin çoğu kurumdaki projeler ile doğrudan ilişkisi olmamasına rağmen dolaylı etkileşim söz konusudur. Bu nedenle “birlikte çalışabilirliğin” sağlanmasına katkı açısından tüm e-Devlet projeleri bu hususu dikkate alması gerekir. Ayrıca muhatapları açısından veri güvenliği, kişisel bilgilerin mahremiyeti gibi hususlar mutlaka dikkate alınmalıdır (EPDK, Grup Başkanı).”

“UYAP kapsamında diğer kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi sistemleriyle entegrasyon çalışmaları yapılmış ve yapılmaya devam edilmektedir. Bu çerçevede entegrasyon sağlanan Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü-Adli Sicil Bilgi Sistemi'nden sabıka kayıtları, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü-MERNİS'ten nüfus kayıtları ve Adres Kayıt Sistemi'nden adres kayıtları, Emniyet Genel Müdürlüğü-POLNET'ten ehliyet kayıtları, Merkez Bankasından döviz kurları, sistem üzerinden otomatik olarak alınabilmektedir. 2008 yılı içerisinde yargı birimlerince araçların trafik sicil kayıtlarına “Hak Mahrumiyeti” ekleme ve kaldırma işlemlerinin elektronik ortamda yapılabilmesi ve araç hak mahrumiyeti ve sakınca bilgilerinin elektronik ortamda paylaşılması için Emniyet Genel Müdürlüğü-Araç Kayıt Sistemi ile entegrasyona ilişkin protokol 21.01.2009 tarihinde imzalanarak yürürlüğe girmiştir. UYAP ile Yargıtay Bilgi Sistemi arasında gerçekleştirilen entegrasyon ile temyiz edilen dosyaların sistem üzerinden Yargıtay'a gönderilmesi ve geri dönüşü sağlanmaktadır. Yargıtay'ın UYAP Sistem Merkezi, Yüksek Seçim Kurulu-SEÇSİS'in ise UYAP bilişim ağı alt yapısını kullanabilmesi sağlanmaktadır (Adalet Bakanlığı, Yönetici).”

“Ticaret sicili Gazetesi Otomasyon Projesinin Paydaşları Sanayi Bakanlığı, TOBB, Ticaret Sicil Memurlukları, Noterler ve Vatandaşlardır. Proje kapsamında içişleri bakanlığı, KİK ve Gelirler Genel Müdürlüğü ile işbirliği yapılmıştır (TOBB, Daire Başkanı).”

“Genelde Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı, Bankalar, MERNİS, EGM, Adalet Bakanlığı vb. Merkezi veri tutan diğer kamu kurum ve kuruluşları ile TÜBİTAK ve TÜRKSAT A.Ş. bu tip projelerin ayrılmaz ayakları olmaktadır. (Sanayi Bakanlığı, Uzman).”

Derinlemesine görüşmeler kapsamında, Türkiye'de paydaşlar tarafında bilinirliği en fazla olan e-Devlet projelerinin tespit edilebilmesi adına kendi kurumlarında müdahil oldukları projelerin dışında gerçekleştirilen diğer e-Devlet projelerinin hangileri olduğunu sorusuna alınmış olan yanıtlara göre, VEDOP⁶⁹

⁶⁹ Bkz ; www.sobiad.org/eJOURNALS/dergi_SBD/arsiv/sbd-2009/01atilla_ugur.pdf.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

projesi en fazla adı geçen proje olarak ön plana çıkmaktadır. VEDOP’u sırasıyla, MERNIS, UYAP, POLNET, TAKBIS ve e-pasaport projeleri izlemektedir.

En önemli e-Devlet projesinin hangisi olduğu yönündeki algıyı tespit edebilmek adına sorulmuş olan soruya alınmış olan yanıtlara göre ise, MERNIS projesi yoğun bir şekilde en önemli proje olarak adı zikredilen e-Devlet projesi olarak algılanmakta olup, bu projeyi, UYAP, VEDOP, e-SGK, MEB projeleri, POLNET ve TAKBIS projeleri ile e-Türkiye portalının izlediği tespit edilmiştir. Bu konuda verilen yanıtlara ilişkin örnekler aşağıda sunulmaktadır:

“MERNİS, POLNET, VEDOP, TAKBİS, SAY2000İ, ADLİSİCİL, gibi pek çok proje yürütülmektedir. Bu projeler e-Devlet uygulamalarında temel teşkil edebilecek bilgi birikiminin oluşmasını sağlamaktadır. (TPAO, Müdür).”

“VEDOP, SSK Otomasyonu (e-Bildirge, MEDULA, İlaç Takip Sistemi,...), ÖSYS Portali, MEB Eğitim Portalı, POLNET, MOBESE, gibi Emniyet Projeleri, e-Devlet Kapısı, E-Belediye projeleri gibi projeler kullanıldıkça, diğer sistemlerle entegrasyon ve yeni fonksiyon, kalite, hız, güvenilirlik açısından gelişecektir. Özellikle UYAP, MERNİS TAKBİS, VEDOP ve diğer e-Devlet, e-kurum projeleri kendi aralarında veri/bilgi paylaşımı gerçekleştirilmiştir. e-Devlet Kapısı bu entegrasyonu genişletecek diye beklenmektedir (Citibank, Müdür)”

Söz konusu e-Devlet projelerinin uluslararası kabul görmüş standartlar ile yapılıp yapılmadığı ve proje hayata geçmeden önce bir pilotla başlanıp başlanılmadığı yönündeki soruya ise örneklemden gelen yanıtlar çok da memnun edici düzeyde değildir.

Zira, katılımcıların önemli bir kısmı, yaklaşık % 40’a varan bir düzeyde paydaş olarak taraf oldukları e-Devlet projelerinin gerek metodoloji gerekse uygulama olarak uluslararası standartlara özen gösterilerek hayata geçirilmediğini belirtmişlerdir. Pilot konusunda da benzer bir durum söz konusudur, paydaşlar karar

alma süreçlerinde taraf oldukları projelerin % 35 kadarının herhangi bir pilot seviyesinde denenmeden direkt olarak uygulamaya geçirilmiş olduğunu belirtmektedirler. Bu iki faktör günümüzde oldukça başarılı olduğu gözlemlenmekte olan e-Devlet projelerinin gerek zaman gerek maliyet ekseninde zafiyete uğramasına neden olmaktadır.

Türkiye’de bağlamında üçüncü olarak e-Devlet politikasının oluşturulmasında uluslararası örgütler ve sermayenin etkisinin olup olmadığı ya da ne şekilde olduğu konusunda paydaşların algısı sorgulanmıştır.

Görüşme yapılan kişilere uluslararası örgütler ve sermayenin Türkiye’de e-Devlet politikasına etkisinin olup olmadığı, varsa hangi düzeyde ve ne şekilde etki ettiği sorulduğunda, alınan yanıtlar yoğunlukla, küresel sermaye başta olmak üzere, IMF, Dünya Bankası, UN ve AB gibi uluslararası organizasyonların Türkiye’nin e-Devlet politikasında çok ciddi etkisi olduğunu göstermektedir. Bu etkilerin yoğunlukla, küresel sermayenin pazar oluşturma talebinin uluslararası örgütlerin yönetim ve katılım söylemleriyle birleşmesinde vücut bularak e-Devlet projelerini yönlendirdiği şeklinde bir algının paydaşlar tarafında bulunduğu tespit edilmiştir. Bu konuya verilen yanıtların örnekleri aşağıda sunulmaktadır:

“Elbette vardır. Globalleşmede en önemli faktör günümüz BT’dir. Paranın hızla dolaşabilmesi için devletlerinde bu altyapıyı kullanması kaçınılmazdır. Sonuna kadar desteklediklerini hatta zorladıklarını düşünüyorum. (TBMM, programcı.)”

“Uluslararası örgütler, gelişme yolundaki ülkelerin e-Devlet sayesinde ‘iyi yönetim’ modellerini benimseyen ve kalkınma gayretlerini güçlendiren bir sisteme sahip olacakları anlayışıyla e-Devlet projelerine katılmalarını motive etmekte ve böylece fakir ülkelerin zengin ülkelere sağladıkları yardım miktarlarının yükseleceğini belirtmektedirler. “e-Devlet uygulamalarının, uluslararası güvenlik düzenine karşı tehdit oluşturma potansiyeline sahip olduğu ‘zayıf ülkelere’, kendi kendini düzenleyen ve dışarıdan denetlenebilen

bir yönetim sistemi olarak, Batı tarafından bir kontrol teknolojisi olarak da kullanılabilecektir.” Dünya Bankası ve Avrupa Birliği gibi kuruluşlar da e-Devlet projelerini insan kaynakları yönetimi, merkezi ve özellikle yerel yönetimlerin yönetim yeteneklerinin güçlendirilmesini sağlayacak, maliyetleri azaltma arguma arkasında devleti küçülterek yönetim kültürünü geliştirecek mekanizmaları yerleştirip çalıştırma vesilesi olarak görmektedir. (Hacettepe Üniversitesi, Genel Sekreter).

Türkiye bağlamında dördüncü olarak e-Devlet politikasının uygulanmasının birer çıktısı olarak e-Demokrasi, e-Katılım, e-Yurttaş kavramları konusunda paydaş algısı sorgulanmıştır.

e-Devlet, yönetim ilişkisi özellikle demokratik katılım boyutuyla üzerinde çokça vurgu yapılan bir konu olup, özellikle başta Birleşmiş Milletler ve Dünya Bankası gibi uluslararası örgütlerin yönetişimin katılım boyutuna yapmakta oldukları vurgu nedeniyle, e-Devlet politikaları ve projeleri ile ilgili olarak katılımcılara e-Devlet’in demokrasi ve katılım boyutuna ilişkin sorular yöneltilmiştir. Bu soruya alınan yanıtlarda, küreselleşme sürecinde son dönemde özellikle devletlerin küçülmesi ve sosyal hayatta eşitlikten ziyade özgürlükler güçlü vurgu yapıldığından hareketle, piyasa ve sivil toplum ortaklığının devlet yönetimini yönlendirdiği bir yaklaşım olan yönetişimin 21. yüzyılın hâkim kamu yönetimi paradigması olduğuna vurgu yapılmış ve yönetişimin altındaki katılımcılık boyutunun demokratik sürecin işleme için öneminden bahsedilmiştir.

Örnekleme dâhil olan katılımcıların yanıtlarında, e-Devlet politikalarının demokratik sürecin çıktısı olan seçimlerin elektronik ortamda çok daha sağlıklı yapılabileceğine dair vurgular bulunmaktadır. Ayrıca içinde bulunduğumuz bilgi çağında artık yurttaşların devlet ile olan ilişkilerinde devletin çevrimiçi vermekte olduğu hizmetlere adaptasyonunun hızlandığı, yurttaşlık ile ilgili birçok

sorumluluğun kişiler bağlamında elektronik ortamda yerine getirildiği, devletin kişilere elektronik ortamda hizmetler vermekte olduğu belirtilmektedir.

Yine hakim paradigma olan yönetim paradigması doğrultusunda, kamu yönetiminde vatandaş tanımından hizmet alan tanımına yapılan geçişe atıfla, müşteri memnuniyetinin bir sonraki seçime yapacağı etki göz önüne bulundurularak, kamu hizmetlerinde müşterilerden alınacak geri dönüşlerin önemine atıfla hizmetlere vatandaşın elektronik ortamda katılmalarının önemi, e-katılımcılık terminolojisi dahilinde vurgulanmaktadır. Bu konuda katılımcıların verdikleri yanıtlara ilişkin örnekler aşağıda sunulmaktadır.

“E-demokrasi insanların gruplar halinde örgütlenme ve iletişimde bulunma yeteneklerini artırmasıdır. Özgür elektronik meclis ve birlikler bağlamında, yurttaşlar politika, yönetim ve topluma katılım ve söz sahibi olmak için yeni imkanlar kazanacaklardır.. E-yurttaş yurttaşların "müşteri", kamu yönetimi faaliyetlerinin de "hizmet" olarak görüldüğü, "kalite / fiyat performansı" ölçütlerinin uygulandığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen bir verimlilik yönetimi sistemidir. Kamu hizmetlerinin, iş dünyasının "yedi gün / yirmi dört saat hizmet" anlayışıyla, kişiye özel olarak farklılaştırılmış, hızlı ve etkili bir biçimde verileceği bu yeni kamu yönetim modeli, ancak ağ ekonomilerinin yapı taşı olan bilişim ve iletişim teknolojileriyle mümkün olabilecektir.. E-Katılım demokratik sürecin işlemesi için vazgeçilmez bir unsurdur. Katılımın artırılması için teknolojinin kullanılması vatandaşın hizmetlere katılımını artıracak gibi karar vericilerinde verecekleri hizmetlerde vatandaş görüşünü ve talebini dikkate almalarına imkân sağlayacağından dolayı halkın yönetimine dolayısı ile demokrasiye uygun bir durum ortaya çıkmış olacaktır (Milli Prodüktivite Merkezi, Uzman).”

3.3. Değerlendirme

Görüldüğü üzere, e-Devlet kavramı ve bu kavrama dair politika süreçlerinin, uygulama düzeylerinin ve uygulamaların sonuçlarının e-Devlet proje ve politikaları ile ilgili karar verme noktasında bulunan aktörlerin algıları düzeyinde

değerlendirmeleri bu bölümde özetlenmeye çalışılmıştır. Genel olarak, gerek kamu gerekse özel sektör ve STK temsilcilerinden alınmış olan görüşlerin e-Devlet politikalarının üretilmesinde ve e-Devlet uygulamalarının eşgüdümü konusunda ciddi teknik, idari ve insan kaynakları ile ilgili sorunlar olduğu vurgulanmıştır. Uygulamada yöntem sorunlarından ve deneyim eksikliğinden kaynaklı maliyet ve zaman kayıplarının olduğu ifade edilmiştir. Uygulama sonuçları bakımından kurumların veri paylaşımındaki isteksizliklerinden kaynaklı bazı başarısızlıkların söz konusu olabildiği belirtilmiştir. e-Devlet uygulamalarına ilişkin olumsuzlukların gerisinde kapsamlı bir e-Devlet stratejisinin bulunmayışı da önemli rol oynamaktadır.

Bu tespitlere dair değerlendirmeler ve çözüm önerilileri tezin bir sonraki bölümü olan Sonuç ve Öneriler bölümünde yer almaktadır. Burada bir kez daha vurgulanması gerekli bir husus, katılımcıların Özel Sektör, Kamu Sektörü ve Sivil Toplum Kurumları olarak belirli bir tasnife tabi tutulma imkânının olmayışıdır. Çünkü sektörün özelliklerinden dolayı katılımcıların önemli bir kısmı aynı anda iki farklı grupta yer alabilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin başdöndürücü bir hızla ve büyük bir ivmeyle geliyor olması, küreselleşmenin eksenini ve kapsamını, yayılma hızını artıran çok önemli bir etkidir. Küreselleşme sermayenin dünya üzerinde bir engelle karşılaşmadan dolaşımını alan iktisadi bir kavram olmaktan çıkmış, demokrasi, şeffaflık, hesap verebilirlik vb birçok kavramı kapsayan sosyal ve siyasal bir boyut kazanmıştır. Küreselleşme çerçevesinde insanlar hükümetlerinden ve piyasalardan farklı sosyal ve siyasal haklar talep etmektedir. Bu bağlamda insanlar eskiye nazaran her türlü bilgiye çok daha hızlı ve kolay ulaşma imkânına sahip olmaktadır. Bu da ister istemez toplumsal bilinç düzeyini artırmakta ve insanların gerek yaşamdan gerekse devletten beklentilerini arttırmalarını olanaklı kılmaktadır.

1970'li yılların ortalarına doğru dünya genelinde petrol krizinin de etkisiyle yaşanan ekonomik kriz sonrasında Milton Friedman ve Friedrich Hayek gibi ekonomistlerin söylemlerinde hayat bularak tüm dünyayı etkisi altına almaya başlayan neoliberal ideoloji doğrultusunda devletler güç kaybetmeye başlamış ve hızlı özelleştirmelerle refah devleti yaklaşımları yerlerini minimal devlet düşüncesine bırakmıştır. Sosyal devlet olgusunun zayıflamasına da sebep olan bu süreç, refah devletindeki eşitlik vurgusunu minimal devlette özgürlükler yönüne kaydırmış ve bu bağlamda ticaret, mal mülk edinme ve siyasi özgürlükler ve sosyal haklar ön plana çıkmaya başlamıştır.

Türkiye için de özellikle 1980 yılı sonrasında oldukça hız kazanan neo-liberal süreç, eşitlik yanlısı toplumsal duyarlılıkları daha güçlü nesillerin yerini bir düzeyde

daha adem-i merkeziyetçi düşünceye sahip nesillerin yetişmesini tetiklemiş, bu durumun kamu yönetimine yansması ise yıllar boyu vatandaş olarak vurgulanmış olan hizmetten faydalanan paydaşların müşteriye⁷⁰ dönüşümü boyutunda olmuştur. Süreç dâhilinde devletten beklentileri artan müşterilerin memnuniyetsizlik durumunda geri bildirimde bulunmaları kaçınılmazdır, bu da pek tabii ki siyasi tercihler noktasında olacaktır. Bu nedenle süreç dâhilinde siyasi aktörlerin de birinci önceliklerinin oy olacağı göz önüne alındığında, müşteri memnuniyetini birinci sıraya çıkartarak devletin müşterisi olan vatandaşa vermesi gereken hizmetleri en hızlı ve en kaliteli şekilde verebilmek adına yeni tasarımlar yapma zorunlulukları zaruri bir hal almıştır.

İşte e-Devlet politikalarının üretilmesi ve uygulamaların hayata geçiyor olması böyle bir sürecin çıktısı olarak ortaya çıkmıştır. e-Devlet, bilgi teknolojilerini kullanarak devlet-vatandaş ilişkisinde iki taraflı görev ve sorumlulukları bir bilişim ağı üzerinden sağlamayı amaçlayan demokratik ve şeffaf bir beklentidir. Bu amaca ulaşılması önemli ölçüde e-Devletin aktörlerinin algılarına ve kurulacak sisteme güven duymalarına bağlıdır. e-Devletin aktörleri dört grupta toplanabilir: (1) kamu kurum ve kuruluşları, (2) sivil toplum kuruluşları, (3) özel sektör, (4) vatandaşlar. Dünyadaki pek çok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede birçok e-Devlet uygulaması geliştirilmiştir. e-Devletin uygulama alanları, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkileri ele alan uygulamalar, devlet ve işletmeler arasındaki ilişkileri ele alan uygulamalar

⁷⁰ Müşteri kavramı ticari bir alışverişi çağrıştırdığı için sıkıntılı bir kavramdır. İngilizcedeki “customer” kavramının değil “client” kavramının yerine kullanılmaktadır. Client kavramı müşteri değil adına iş yapılan kimseyi, yani asili ifade eder. Bunun karşılığı müvekkildir. Demokrasilerde asilin vekil tarafından temsil edilmesi çerçevesinde değerlendirilebilir. Ancak burada kavram kargaşası yaratmamak için yazında yaygın olarak kullanılan müşteri kavramının kullanımı tercih edilmiştir.

ve devletin kendi kurumları arasındaki ilişkileri ele alan uygulamalardır. Kamu yönetiminin daha verimli ve kullanışlı hale getirilmesini hedefleyen e-Devlet sorunlardan azade değildir. Pratik ve felsefi düzeyde tartışma alanları mevcuttur. Ulusal boyutta yazılım ve donanım yeterliliğinden ulusal veri güvenliğine kadar birçok konu tartışılmaktadır. Küresel boyutta internet ve internatin geleceği üzerine tartışmalar sürerken, toplumsal boyutta e-Devlet uygulamalarının kullanım amaçları ile bireysel ve toplumsal özgürlükler arasındaki sınır çizgilerinin ne olacağı tartışılmaktadır. Türkiye açısından da bu tartışmalar sürmektedir.

e-Devlet projelerinin müşterisi konumundaki vatandaşın hizmetlere erişmesi, gerek katılımcılığı artırması açısından ve olumlu ya da olumsuz tepkilerini bildirebilmesi açısından önemli bir fırsatlar yaratırken, demokratik sürecin tesis açısından da önemli fırsatlar yaratmaktadır. Bu fırsatlar iyi analiz edilmeli ve e-Devlet uygulamaları demokratik sürece katkı yapacak şekilde tasarlanmalıdır. Demokratik katılım anlamında, Türkiye’de yıllarca ne derece sağlıklı olduğu tartışmaları yapılmış olan yerel ve genel seçimlerin elektronik ortamda yapılmasının faydaları gözletilmeldir. Diğer yandan e-demokrasinin önemli bir çıktısı olan e-seçimin uygulaması beraberinde önemli problem ve güven sıkıntılarını da getirmektedir. Çünkü seçmenin oyunun kimlik bilgisi taşımaksızın iletilmesi ve depolanması çok büyük önem arz etmektedir, zira oy kişisel tercihtir ve anayasal olarak vatandaşın oyunu gizli tutma hakkı bulunmaktadır. Vatandaşların siyasi tercihleri siyasi aktörlerin elinde olmaması gerekli olan kritik bir veridir ve bu verilerin siyasi aktörlerde bulunması devletin her vatandaşına aynı mesafede bulunmasını engelleyebilecek durumların oluşmasına sebebiyet verebilecektir.

Demokratik süreçlere seçim boyutundaki katılımın dışında, e-Devlet uygulamaları vatandaşın devlet ile olan ilişkilerini hızlı ve rahat bir şekilde yönetmelerine de önemli katkı sağlamaktadır. Özellikle ödemeler boyutunda, geçmişte tüm kamu kurumlarına yapılması gereken ödemeler için saatlerce kurumların kapılarında sıra beklemek zorunda olan vatandaş, bugün itibarıyla iş ve işlemlerini hızla sanal ortamda halledebilmektedir.

Öte yandan özellikle yerel yönetimlerde vatandaşın yönetime gerek sosyal medya gerekse e-belediye uygulamalarıyla katılımı, hizmetin yönlendirilebilmesi ve niteliğinin artırılabilmesi adına büyük önem taşımaktadır.

Türkiye’de e-Devlet uygulamaları bağlamında, bu tez kapsamında yapılmış olan alan araştırması ciddi anlamda başarılı bulunan e-Devlet projelerine dikkat çekerken e-Devlet uygulamaları sürecinde yer alan aktörlerin algıları üzerinden Türkiye’de e-Devletin geleceği üzerine ipuçları sunmaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler, e-Devlet projelerinin planlanmasında özellikle birlikte çalışabilirlik anlamında merkezi bir eşgüdüm eksikliği bulunduğu dair bir sonuca götürmüştür.

2002 yılı sonunda oluşturulmuş olan e-Dönüşüm İcra Kurulu bu projelerin koordinasyonu görevi ile kurulmuş ve politika üretilmesi noktasında siyasilerin içerisinde olduğu bir yönetim birimi olarak kurgulanmıştır. Diğer yandan, bu yönetim biriminin aldığı kararların icrasını yapması gereken Devlet Planlama Teşkilatı söz konusu dönemde diğer kurumlar üzerinde resmi bir yaptırım gücü bulunmadığı için icrai bir fonksiyon yerine getirememiş, tüm kararlar tavsiye boyutunda kalmıştır. e-Dönüşüm icra kurulu ise 2009 yılı sonrasında toplanmamıştır.

Birlikte çalışabilirliğin düşünülmemesinden dolayı, birçok önemli e-Devlet projesi kurumsal anlamda değerlendirilmiş ve devlet boyutunda değerlendirilmemiştir. Veri tabanlarının uyumsuzluğundan dolayı benzer yatırımlar birçok kurumda birbirini tekrar eder ve çelişir bir şekilde yapılmıştır. 2008 yılında İçişleri Bakanlığı'nın çıkartmış olduğu e-Devlet projeleri için “Birlikte Çalışabilirlik Rehberi” ve benzeri çalışmalar e-Devlet projelerinin önem arz etmesine rağmen bu konulardaki adımlar oldukça sönük kalmıştır.

Bu tür çalışmaların tüm kurumları bir araya getirerek, standartlar oluşturularak, merkezi yapı aracılığıyla tüm kamu kurumlarına duyurulması büyük önem arz etmektedir.

Kurumlarda proje yönetimi deneyimi eksikliği diğer çok önemli bir problem olarak ön plana çıkmaktadır. Kurumlarda bilişim personelinin proje yönetimi yöntemini öğrenmeleri ve bu yöntemlerin e-Devlet projelerine bir proje yaklaşımı ekseninde uygulanmaları durumunda projelerin daha kısıtlı kaynaklarla daha hızlı ve başarılı bir şekilde uygulanmaları mümkün olabilecektir. Bu ekseninde Proje Yönetimi eğitimlerinin kurumlardaki proje sorumlularına aldırılması değerlendirilmelidir.

Alan araştırması kapsamındaki görüşmelerde, Türkiye’de yapılmış olan e-Devlet projelerinin önemli bir kısmında uluslararası yazılım geliştirme standartlarına dikkat edilmeden uygulamaların geliştirilerek devreye alındığı belirtilmiştir.

Bu durum projenin üretime alındığı ilk gün etkisini göstermeyebilir, ancak bu standartların getirdiği en önemli avantajın firma ve eleman bağımlılığını ortadan kaldırması olduğu göz önüne alınırsa, bu standartların uygulanması ile oluşturulacak

olan dokümantasyon, projede hangi düzeyde neyin uygulandığının bilinmesi ve gereğine göre değişikliklerin yapılmasının mümkün olmasını sağlayacaktır.

Diğer yandan pilot proje uygulama konusunda bir gelenek eksiği de, uygulamanın tüm riskleriyle birlikte hayata geçmesini sağladığı için hizmette kalite eksikliğine ve kesintiye ve beklenmeyen zaman ve kaynak maliyetlerine sebebiyet verebilmektedir. Bu bağlamda tüm e-Devlet projelerinin üretime geçmeden önce bir pilot uygulamasının yapılması sağlıklı olacaktır.

e-Devlet projelerini kamu görevlilerinin gerçekleştirdikleri ve üstün performans ortaya koyan kamu görevlilerinin yürürlükteki devlet memurları mevzuatı kapsamında üstün başarı gösterecekleri dahi maddi olarak çok fazla bir ekstra getiri ile ödüllendirilemedikleri bilinen bir durumdur. Bu sebeple, özellikle siyasi erkin yapılacak başarılı e-Devlet projelerinin mimarlarının ödüllendirilmesi yönünde birtakım adımlar atmaları da çok önemli bir ihtiyaç olarak göze çarpmaktadır.

Zira kamu görevlileri için imza atıp harcama yapmak oldukça zordur ve atılan her imzanın denetim kurumları nezdinde hesap verilebilir olması kamu da temel önceliklidir. Bu bağlamda, imza atmamanın şahsa hiç bir şey kaybettirmeyeceği, imza atmanın ise bedel ödettirebileceği durumlar göz önüne alınarak kamu görevlilerinin önüne projeleri hayata geçirmeleri için güçlü motivasyon unsurları konulması siyasi erkin birincil görevlerinden birisi olmalıdır.

Denetim ölçütleri ve endişelerden dolayı, söz konusu projeler ile ilgili yapılan alımlar noktasında olası şaibeleri önlemek, kamu görevleri için projenin yetkin

kişilerce yapılmasından daha öncelikli bir durum oluşturmaktadır. Bu durum projenin başarısı önündeki en önemli engellerin başında gelmektedir.

Tüm e-Devlet projeleri için Kamu İhale Kurumu (KİK)'na tabi yapılacak olan alımlarda rekabete açık, uygun teklif ve teknik düzeyde yapılacak bir puanlamanın ağırlıkta olacağı, bütçe kısıtı göz önünde tutularak hesaplanacak fayda/maliyet oranının en yüksek olduğu teklifin kabul edildiği bir alım yönteminin tercih edilmesi gerektiği düzenleme ile kamu kurumları ile paylaşılmalıdır.

Harcama yetkililerine ise özellikle Sayıştay denetimlerinde Bilgi Teknolojileri ile ilgili denetim yapacak kişilerin deneyimli Bilgi Teknolojileri denetmenleri olacağı yönünde bir bilgilendirme yapılarak, uygulamanın da bu şekilde yapılması sağlanmalıdır.

Yukarıda sayılan tüm öneriler e-Devletin bir bütün olarak etkili ve yaygın biçimde hayata geçmesini sağlamayabilir. Bunun için şu anda mevcut bulunan tek e-Devlet kapısı da muhtemelen yeterli olmayacaktır. Bu konuda bütüncül bir yaklaşıma ihtiyaç vardır.

Diğer bir deyişle Türkiye'nin bütüncül bir e-Devlet stratejisine sahip olması gerekmektedir. Alan araştırmasında paydaşların algıları açısından ortaya çıkan gerçek Türkiye'nin kapsamlı bir e-Devlet stratejisinin olmadığı yönündedir. Bu eksiklik, e-Devlet projelerinin hukuki, kurumsal ve mali alt yapısı ile ilgili sorunları beraberinde getirmektedir. Bilişim sektörünün karmaşık ve kurumsal yaklaşım açısından heterojen yapısı e-Devlet projelerinin maliyetlerini artıran ve etkinliğini azaltan bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır.

Stratejik bir yaklaşımın olmaması da günü kurtarmaya çalışan e-Devlet projelerinin maliyet ve etkililiğini uzun dönemde olumsuz etkileyen bir unsurdur. Diğer bir ifadeyle “e-Devlet konusuna stratejik yaklaşım” bilişim alanında gerçekleşen başdöndürücü teknolojik gelişmeleri kavrayabilmek, geleceği öngörmek ve işin doğasından kaynaklanan mali kayıpları en aza indirebilmek için önemli bir unsur haline gelmektedir.

e-Devlet uygulamalarına ilişkin algılar göstermektedir ki, katılanların e-Devlet kavramı ağırlıklı olarak kamu-vatandaş ilişkilerinin elektronik ortamda yürütülmesi olarak görülmektedir. Bu durum ileriye dönük e-Devlet uygulamalarının ağırlıklı olarak bilgi paylaşımı temelinde olacağına işaret etmektedir. İkinci olarak, e-Devlet uygulamalarına ilişkin aşırı iyimser algı bu konudaki bazı riskleri gözardı etme gibi bir olumsuzluğu barındırmaktadır. Üçüncü olarak, e-Devlet uygulamalarının kamu yönetimine etkileri konusunda kamu yönetimindeki yetersizliklere yönelik algılardır. Uygulamanın düzeltici etkisinin fazlaca tartışılmaması ve fakat kamu yönetimindeki yetersizlikler yüzünden uygulamaların etkili sonuçlar veremeyeceği yönündeki araştırılması gereken algılar ciddi risklere işaret etmektedir. Bulgulardan birisi de kamu daki kamu politikalarının oluşum sürecinin net olarak bilinmemesine ilişkindir. Bu durumu katılımcılar e-Devlet politikaları açısından yorumlamıştır. Bu da e-Devletin geleceği açısından önemli risklere yol açabilecek bir husustur. E-Devlet uygulamalarında karşılaşılan ve çözümü en güç sorun bu alanda yetişmiş insan kaynaklarının yetersizliğine ilişkindir. Türkiye’deki e-Devlet projeleri ile ilgili olarak bahsedilen sorunlardan başka Türk bürokrasisindeki büro-patolojik sorunların bu alana da etki ettiği söylenebilir.

Genel anlamda çözüm önerilerine gelince sırasıyla şunlar önerilebilir:

1. e-Devletin tüm aktörlerine yönelik olarak algıların gerçekçi hale getirilmesine yönelik programlar uygulanmalıdır.
2. e-Devletin uygulamalarının bürokrasideki patolojik sorunlara çözüm getirmeyeceği konusunda tüm aktörler bilgilendirilmelidir.
3. e-Devletin iyi işleyen bir yönetim mekanizmasına hizmet edeceği, dolayısıyla öncelikli olanın kamudaki yönetim süreçlerinin verimli ve etkili hale getirilmesi olduğu tezi e-Devletin aktörlerine iyi aktarılmalıdır.
4. e-Devletin sadece bilişim alanında çalışan kişilerin meselesi olmadığı tüm aktörlere iyi aktarılmalıdır.

Sonuç olarak e-Devlet uygulamalarının aktörlerinin algıları doğru hale gelirse e-Devlet uygulamalarından beklenen yararların sağlanacağı söylenebilir.

Bu çalışma e-Devlet konusunda dünyadaki ve Türkiye'deki gelişmeleri ele almış, Türkiye'de e-Devletin doğasını, başarısını veya başarısızlığını yorumlamaya çalışmış, e-Devleti sorgulamıştır. Bu çalışmanın sonucu e-Devletin ne olduğunun tam anlaşılamadığı, tartışmalı alanların fazla olduğu yönündedir. Bu alanda gerçekçi değerlendirmelerin yapılabilmesi için konunun farklı paydaşlarının algılarını ilgilendiren çok sayıda araştırma yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

KAYNAKÇA

Aberbach, J.D. ve Christensen, T., (2005), “Citizens and Consumers: An NPM Dilemma”, **Public Management Review**, 7(2), s. 225–245.

Agence France-Presse, (2007), “China Punishes Nearly 350 Porn Websites”, Erişim

Tarihi: 10 Mart 2011,

<http://newsinfo.inquirer.net/breakingnews/infotech/view/20070814-82553/China%26lowbar;punishes%26lowbar;nearly%26lowbar;350%26lowbar;porn%26lowbar;websites>.

Akurgal, A., (2003), “Dünyada e-Devlet Uygulamaları, Sağlanan Yararlar ve Türkiye”, **İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Elektronik Devlet Paneli**, Murat Erdal (ed.) içinde.

Anderson, C., (2005), “What's the Difference Between Policies and Procedures?”, Bizmanualz.

Applegate, L. M., (1994), “Managing in an Information Age, Transforming the Organization for the 1990s”, **Transforming Organizations with Information Technology**, Richard Baskerville, Steve Smithson, Ojelanki Ngwenyama ve Janice I. De Gross (eds.) içinde, Elsevier Science, Amsterdam, s. 15-94.

Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, M.K. ve Ayvalı, A., (2002), “e- Devlet Yolunda Türkiye”, Ankara, Türkiye Bilişim Derneği.

Arifoğlu, A., (2004), “e-Dönüşüm: Yol Haritası Türkiye Dünya”, Ankara, Sas Bilişim Yayınları.

Ateş, H., (2003), “e-Devletin Kurumsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi, Birinci Baskı, Ankara, TODAİE.

Avrupa Komisyonu (1996), “The First Action Plan for Innovation in Europe: Innovation for Growth and Employment”. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities,

Avrupa Komisyonu, (1998), Public Sector Information: A Key Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society. Publisher: Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities,

Aydın, M.D., (2007), “Kamu Hizmetlerinde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları: Fırsat ve Tehditler”, **Ankara, Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi**, 25(2), s. 295-322.

Balcı, A. (2003), “Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler”, Ankara: Pegem Yayıncılık.

Balockaitė R., Morkevicius V., Vaidelyte E. ve Zvaliauskas G., (2008), “The Impact of New ICTs on Democracy: Positive and Negative Scenarios”, **Socialiniai Mokslai**, 1(59).

Barboza, D., (2010a), “Baidu's Gain from Departure Could Be China's Loss”, N.Y. TIMES, Erişim Tarihi: 28 Mart 2011,
<http://www.nytimes.com/2010/01/14/technology/companies/14baidu.html>

Barboza, D., (2010b), “Hacking Inquiry Puts China's Elite in New Light”, N.Y. TIMES, Erişim Tarihi: 12 Mart 2011,

<http://www.nytimes.com/2010/02/22/technology/22cyber.html>.

Başbakanlık, (2003), “Bilgi Toplumuna Doğru: Türkiye Bilişim Şurası Taslak Raporu”, Ankara, Türkiye Bilişim Şurası.

Bellamy, C. ve Taylor, J., (1998), “Governing in the Information Age”, Buckingham, UK: Open University Press.

Bentham, Jeremy (1995), “Panopticon”, **The Panopticon Writings** Miran Bozovic (ed.), London: Verso, s. 29-95

Berg, J., Dickhaut, J., ve McCabe, K., (1995), “Trust, Reciprocity and Social History”, **Games and Economic Behaviour**, 10, s. 122-142.

Berger, P. L. ve Luckmann, T., (1966), “The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge Society as a Human Product”, New York: Anchor Books.

Birleşmiş Milletler (2012), “United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for People”, United Nations, New York.

Borins, S., (2006), “Is It transforming government?, Evidence and lessons from Canada”, **Digital State at the Leading Edge**, S. Borins, K., Kernaghan, D. Brown, N. Bontis, Perri 6, ve F. Thompson (eds.) içinde, Toronto, University of Toronto Press, s. 69–101.

Bozeman, B., (2000), “Bueracracy and Red Tape”, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Branigan T., (2010), "China closes training website for hackers", The Guardian, Erişim Tarihi: 23 Mart 2011, <http://www.guardian.co.uk/world/2010/feb/08/china-closes-hacking-website>.
- Breton, P., (1997), "L'utopie de la Communication", Paris, La Découverte.
- Breton, P. (2000), "Le Culte d'Internet: Une Menace Pour Le Lien Social", Paris, La Découverte.
- Calista, D.J. (1986), "Reorganization as Reform: The Implementation of Integrated Human Services Agencies", **Bueraucratic and Governmental Reform**, Donald J. Calista (ed.) içinde, Greenwich, CT: JAI Press, s. 197-214.
- Cave, J., (2005), "The Economics of Cyber Trust Hetween Cyber Partners", **Trust and Crime in Information Societies**, Manseil ve Collins (eds.) içinde, Cheltenham, Edward Elgar, s. 380-427.
- Cavoukian, A. ve Hamilton, T., (2002), "The Privacy Payoff, How Successful Business Build Consumer Trust", McGraw-HillRyerson Trade.
- Chadwick, A., ve May, C., (2003), "Interaction between states and citizens in the age of Internet: "E-government" in the United States, Britain, and the European Union", **Governance**, 16(2), s. 271–300.
- Chrisensen ve LAgreid, (2010), "Civil Servants' Perceptions Regarding ICT Use in Norwegian Central Government", **Journal of Information Technology & Politics**, 7, s. 3–21.

Christensen, T., ve Lægreid, P., (2008), “The Challenges of Coordination in Central Government Organizations: The Norwegian Case”, **Public Organization Review**, 8, s. 97–116.

Colesca, S. E., (2009), “Understanding Trust in E-Government”, **Economics of Engineering Decisions**, Inzinerine Ekonomika – Engineering Economics (3): 7-16.

Congressional-Executive Commission on China, Annual Report, (2010), in Regulations on the Administration of Publishing [Chuban guanlitiaoli], Erişim Tarihi 23 Mart 2011,

Çevik, H. H., (2003), “Modern Devlette Kamu Politikası Oluşturma: Kavramlar, Aktörler, Karar Verme, Kamu Politikası Süreci ve Türkiye Analizi”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Balcı A. (ed.) içinde, Ankara, Seçkin Yayınları.

Çevikbaş, R., (2009), “Türkiye’de e-Devlet ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları”, **Türk İdare Dergisi**, S. 463-464, s. 70-92.

Davidaviciene, V., (2008), “Change Management Decisions in the Infomation Age”, **Journal of Business Economics and Management**, 9(4), s. 299-307.

Demirel, G., (2003), “En İyi e-Devlet Hizmetini Kanada Veriyor”, Capital Dergisi.

Demirhan, Y., (2011) “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası ve Yönetimi” Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Doornbos, (2001), “Martin, Good Governance, the rise and Decline of a Policy Metaphor”, **Journal of Developeopment Studies**, C. 37, S. 6, s.93-107.

DPT, (2000), “Temel Ekonomik Göstergeler”, Ankara.

DPT, (2001), “AB’nin Bilgi Topluma Bakısı Paneli”, Ankara, Erişim tarihi: 28 Mart 2011, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/toplum/ab/bulgaris.ppt>

DPT, (2003), “Bilgi Topluma Giden Yolda e-Dönüşüm Türkiye Projesi”, Ankara.

DPT, (2004), “e-Devlet Proje ve Uygulamaları”, Ankara.

DPT (2006), Bilgi Toplumu Stratejisi: 2006-2010, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.

DPT (2010), Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.

DPT (2011), Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.

Demokaan, Demirel (2006), “e-Devlet ve Dünya Örnekleri”, Sayıştay Dergisi, Sayı: 61, 83-118.

Drucker, P.F., (1994), “Yeni Gerçekler”, (B. Karanakçı, Çev.), Ankara, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

Drucker, P. F. (2000), “The Change Leader”, National Productivity Reviews, 19(2), 13-20.

Dudley, C., (2004), "Opposition Queries Value of E-Government Deadline", New Media Age.

Dünya Bankası (1992), "Governance and Development", Washington.

Dünya Bankası, (2002), "The E-Government Handbook for Developing Countries", World Bank: Center for Democracy and Technology.

Dye, T.R., (1987), "Understanding Public Policy", 6. Basım, London, Prentice Hall Int.

Eliassen, K. A., ve Sitter, N., (2008), "Understanding Public Management", London: Sage.

EU, Public Information: A Key Resource For Europe, A Green Paper on Public Sector Information In the Information Society, p. 8. <http://aei.pitt.edu/1168/>.
Erişim Tarihi: 08.10.2011.

Ersöz S, (2005), "İnternet ve Demokrasinin Geleceği", Selçuk İletişim 3(4), 122-129.

Eyestone, R., (1971), "The Threads of Public Policy: A Study in Policy Leadership", Indianapolis, Bobbs-Merrill.

Eynon, R., (2007), "Breaking Barriers to e-Government: Overcoming Obstacles to Improving European Public Services", European Commission, Brussels.

Fogg, B., (2002), "Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do", Morgan Kaufmann.

Fountain, J. E., (2001), "Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change", Washington, Brookings Institution Press, Chapter 1.

Fukuyama, F., (1995), "Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity", Harmondsworth, Penguin Book.

Gambetta, D., (1998), "Trust: Making and Breaking Cooperative Relations", Oxford, Basil Blackwell.

Gatautis, R., (2008), "The Impact of ICT on Public and Private Sectors in Lithuania", **Inzinerine Ekonomika - Engineering Economics**, (4), s.18-28.

Goldsmith, J., (2009), "Defend America, One Laptop At a Time", **N.Y.Times**, Erişim Tarihi: 3 Mart 2011,

<http://www.nytimes.com/2009/07/02/opinion/02goldsmith.html?%26lowbar;r=1%26scp=2%26sq=joint%20strike%20fighter%20HACKER%20CHINA%26st=cse>.

Gore, A., (1993), "Reengineering through Information Technology", **Accompanying Report of the National Performance Review**, Erişim tarihi: 15 Mart 2011, <http://govinfo.library.unt.edu/npr/library/reports/it.html>

Grandinson T. ve Sloman, M., (2000), "A Survey of Trust in Internet Applications", **IEEE Communications Survey and Tutorials**, 3.

Guerra, G. A., Zizzo, D. J., Dutton, W. H., ve Peltu, M., (2003), "Economics of Trust in the Information Economy: Issues of Identity, Privacy and Security", **Technical Report**, Oxford Internet Institute, Research Report No. 1.

Hammond, A. L., (2001), “Digitally Empowered Development”, **Cooperation South**, S.1, s. 5-15.

Heeks, R., (2001), “Understanding E-Governance for Development”, **iGovernment Working Paper Series**, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, s. 11.

Heeks, R., (2006), “Implementing and Managing E-government”, London: Sage.

Hill, M., (1997), “The Policy Process in The Modern State”, London, Prentice Hall.

Ho, A. T., (2002) “Reinventing Local Governments and the e-Government Initiative”, **Public Administration Review**, 62(4), s. 434-441.

Hobbes, T., (2010), “Leviathan”, (Semih Lim, Çev), İstanbul, Yapı Kredi Yayınları.

Hodgkin, P., (2007), “Evidence Submitted by Patient Opinion (PPI 88).” In Patient and Public Involvement in the NHS, **Third Report of Session 2006–07**, C. 2, Oral and Written Evidence. London: House of Commons, The Stationery Office Limited. Erişim tarihi, 18 Ekim 2011.
<http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200607/cmselect/cmhealth/278/pdf>.

Holmburg, V., ve Snellen, I., (2007), “Will ICTs finally reinvent government? The mutual shaping of institutions and ICTs”, **New Public Management in Europe: Adaptation and Alternatives**, C. Pollitt, S. Van Thiel ve V. Holmburg (eds.) içinde, London, Palgrave, s. 135–148.

- Hood, C., ve Heald, D., (2006), “Transparency: The key to better governance?”, UK: Oxford University Press. Erişim tarihi, 18 Ekim 2011,
<http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=111%26lowbar;cong%26lowbar;house%26lowbar;committee%26lowbar;prints%26docid=f:61507.pdf>.
- Hui, G. ve Hayllar, M.R., (2010), “Creating Public Value in E-Government: A Public-Private-Citizen Collaboration Framework in Web 2.0”, **The Australian Journal of Public Administration**, C. 69, S. S1, 120-130.
- Hummel, R. P., (1992), “The Bueraucratic Experience”, 2. Baskı, New York, St Martin’s Press.
- Huxley, A., (1989), “Cesur Yeni Dünya”, (Ender Gürol, Çev.), İstanbul, Güneş Yayınları.
- IKED, (2004), “Strengthening Innovation and Technology Policies for SME Development in Turkey”, Erişim tarihi: 10 Ekim 2011,
<http://www.iked.org/pdf/Strengthening%20Innovation%20and%20Technology%20Policies%20for%20SME%20Development%20in%20Turkey.pdf>.
- Jensen, M., (2001), “Afriboxes, Telecenters, Cypercafes: ICT in Africa”, **Cooperation South**, No:1, s. 97-109.
- Jie Y., (2010), “New Laws Close in on Hackers”, China Daily, Erişim Tarihi: 18 Mart 2011,
<http://www.chinadaily.com.cn/bizchina/2010-02/02/content%26lowbar;9411956.htm>.

- Johnson, D. S. ve Grayson, K. (2005). "Cognitive and Affective Trust in Service Relationships", **Journal of Business Research**, 58(4), s. 500-507.
- Kaufmann, H., (1977), "Red Tape: Its Origins, Uses and Abuses", Washington, DC: Brookings Institution.
- Kelly, G., Mulgan, G. ve Muers, S., (2002), "Creating Public Value: An Analytical Framework for Public Service Reform", **Discussion paper**, Cabinet Office Strategy Unit, United Kingdom.
- Kırçova, İ., (2003), "e-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri", İstanbul Ticaret Odası.
- King A., (2007), "The Chinese Novel Finds New Life", WIRED, Erişim Tarihi: 8 Mart 2011,
<http://www.wired.com/techbiz/media/news/2007/08/online%26lowbar;novels?currentPage=all>
- Kleinman, Z., (2009), "Government Opens Data to Public", Erişim tarihi: 9 Ekim 2011, <http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/8311627.stm>.
- Kramer, R., (1999), "Trust And Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions", **Annual Review of Psychology**, 50, s. 569-598.
- Leblebici, Doğan Nadi, Cenay Babaoğlu ve Ayşegül Kurban (2011), "Türk Kamu Yönetiminde İstihdamda Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık", **9. Kamu Yönetimi Forumu Kitapçığı**, Ankara: Gazi Üniversitesi.

Leblebici, Doğan N., M. Kemal Öktem, Mehmet D. Aydın (2003), "Türkiye’de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E- Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerine Etkiler", **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi Kitapçığı**, Ankara: TODAİE.

Lee, J., Kim, J. ve Moon, J. Y., (2000), “What makes internet users visit cyber stores again? Key design factors for customer loyalty”, In CHI '00: Proceedings of the SIGCHI, **Conference on Human factors in computing systems**, 305-313. New York, ACM Press,.

Macmillan, P., Medd A., Hughes, P., (2008), “Change the World or the World Will Change You: The Future of Collaborative Government and Web 2.0. Deloitte Touche Tohmatsu”, Erişim tarihi: 10 Ekim 2011, http://www.deloitte.com/dtt/cda/doc/content/ca_govt_web20_mar08_EN.pdf.

Margetts, H., (2006), “Transparency and digital government”, **Transparency: The Key to Better Government?**, C. Hood & D. Heald (eds.) içinde, s.197–210, Oxford, UK, Oxford University Press.

Marquardt K., Gokce O., (2008), “e-Devlet: Gerçek ya da Hayal”, Çizgi Kitabevi Yayınları.

Milli Emlak, (2006), e-Devlet Projesi, Erişim tarihi: 3 Nisan 2011, http://www.milliemlak.gov.tr/projelerimiz/e_devlet/e_devlet_yazi.htm

Misztal, Barbara A., (1996), “Trust in Modern Society”, Cambridge, The Polity Press.

Mowlana, H., (2001), “From Medieval to Modern Times: Information in the Arab World”, **Cooperation South**, S.1, s.139-151.

Mulvenon J. and Tyroler-Cooper R. S., (2009), "China's Defense Industry on the Path to Reform", in **Fortifying China:The Struggle to Build a Modern Defense Economy**, Cornell University Press, U.S.-China Economic and Security Review Commission, Ithaca.

Munk Centre for International Studies, (2009), University of Toronto, Tracking GhostNet.

Munk School of Global Affairs, (2010), University of Toronto, Shadows in the Cloud.

Norris, D. F., (2003), “Building the virtual state or not: A critical appraisal”, **Social Science Computer Review**, 21(4), s. 417-424.

OECD, (2003), “The E-Government Imperative: Main Findings”, Policy Brief.

Olphert, Wendy ve Leela Damodaran (2007) “Citizen Participation and Engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery”, *Journal of the Association for Information System*, 8(9): 491-507.

Orwell, G., (1984), “Bin Dokuz Yüz Seksen Dört”, (Nuran Akgören, Çev.), İstanbul, Can Yayınları.

Osborne, D. ve Gaebler, T., (1992), “Reinventing Government, How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector”, Reading, MA: Addison-Wesley.

Øvretveit, J., (2005), “Public service quality improvement”, **The Oxford Handbook of Public Management**, E. Ferlie, L. Lynn ve C. Pollitt (eds.) içinde, Oxford, UK: Oxford University Press, s. 537–562.

Pegnato, J., (1997), “Is A Citizen A Customer?”, **Public Productivity and Management Review**, 20(4), s. 397-404.

Perrow, C., (1986), “Complex Organization, A critical Essay”, 3. baskı, New York Random House.

Pollitt, C., (1995), “Justification by Works or by Faith? Evaluation of the New Public Management”, **Evaluation**, 1(82), s. 133–154.

Proenza, F., (2001), “Telecenter Sustainability- Myths and Opportunities”, **Bridging the Rural Knowledge Gap: Information Systems for Improved Livelihoods** Dixon ve Wattenbach (ed.) içinde, Erişim tarihi: 5 Nisan 2010, <http://www.fao.org/Waicent/FAOINFO/AGRICULT/ags/Agsp/pdf/ProenzaTelecenter.pdf>.

Rainey, G. W., (1990), “Implementing and Managerial Creativity, A study of the Development of Client Centered Units in Human Service Programs”, **Implementation and the Policy Process: Opening up the Black Box**, D. J. Palumbo ve D. J. Calista (ed.) içinde, Westport, CT: Greenwood, s. 89-106.

Rainey, G.W., ve Rainey, H. G., (1986), “Breaching the Hierarchical Imperative, The Modularization of the Social Security Claims Process”, **Bureaucratic and Governmental Reform**, Donald J. Calista (ed.) içinde, Greenwich, CT: JAI Press, s. 171-196.

Rainey, H., Paney, S. ve Bozeman, B., (1995), “Public and Private Managers’ Perceptions of Red Tape”, **Public Administration Review**, 55(6), s. 567-574.

Reschenthaler, G. B. ve Thompson, F., (1996), “The Information Revolution and The new Public Management”, **Journal of Public Administration Research and Theory**, 6(1), s. 125-143.

Riegeisberger, J., Sasse, M. A. Ve McCarthy, J. D., (2005), “The Mechanics of Trust: A Framework for Research and Design”, **International Journal of Human- Computer Studies**, 62(3), s. 381-422.

Rosell, S. A., (1999), “Renewing Governance: Governing by Learning in Information Age”, NewYork, Oxford University Press.

Salovey, P. ve Rothman A., (2003), “Social Psychology of Health”, Psychology Press.

Sawyer, R. D. (2007). The Tao of Deception: Unorthodox warfare in historic and modern China. Basic Books. s.97-134.

Sayıştay, (2006), “e-Devlete Geçişte kamu Kurumları İnternet Siteleri Performans Raporu”, Ankara, Sayıştay Başkanlığı.

Sayıştay, (2008), “e-Devlet ve Dünya Örnekleri”, **Sayıştay Dergileri**, S.61, Ankara,
Erişim tarihi, 10 Eylül 2008,

<http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/dergi2.asp?id=474>, s.106.

Scavo, C. ve Shi, Y., (1999), “World Wide Web Site Design and Use in Public Management, In information Technology and Computer Applications in Public Management”, **Issues and Trends**, G. David Garson (ed.) içinde, Hershey, PA: Idea Group Publishing, s. 246-66.

Schaap, M. A. J., (2009), “USAF Cyber Warfare Operations: Development and Use under International Law”, A.F L. REV 64.

Schanter, H. L., (1994), “The Role of Efficiency in Buerocratic Study”, **Handbook of Bureaucracy**, Ali Farazmand (ed.) içinde, New York Marcel Dekker, s. 227-240.

Schanter, H. L., (1995), “Reinventing Government or Reinventing Ourselves: Two Models for improving Government Performance”, **Public Administraion Review**, 55(6), s. 530-537.

Scott, C. L., (1980), “Interpersonal trust: A comparison of Attitudinaland Situational Factors”, **Hutnan Relations**, 33(11), s. 805-812.

Seifert, J. W., (2003), “A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance”, **Report for Congress**, Congressional Research Service, The Library of Congress.

Seneviratne, S. J., (1999), "Information Technology and the Organizational Change in Public Sector", **Information Technology and Computer Applications in Public Management, issues and Trends**, G. David Garson (ed.) içinde, Hershey, PA: Idea Group Publishing, s. 41-61.

Simon, H., (1976), "Administrative Behaviour", 3. Baskı, New York, Free Press.

Skietrys, E., Raipa, A. ve Bartkus, E. V., (2008), "Dimensions of the Efficiency of Public - Private Partnership", **Iminerine Ekonomika-Engineering Economics** (3), s. 45-50.

Srivastava, S. C. ve Thompson S. H., (2005), "Citizen Trust Development for E-Government Adoption: Case of Singapore, Pacific Asia", **Conference on Information Systems**, s. 721 -724.

STK Sempozyumu Sonuç Bildirgesi (15.), (2004), Erişim Tarihi: 17 Mart 2011, <http://stksempozyumu.org/sonucbildirgesi15.htm>.

Swedberg, R. ve Agevall, O., (2005), "The Max Weber Dictionary: Key Words and Central Concepts", Stanford University Press, s.18-21.

Tapscott, D., (1998), "Dijital Ekonomi", Koç Sistem Yayınları.

Todd, G. H., (2009), "Armed Attack in Cyberspace: Deterring Asymmetric Warfare With An Asymmetric Definition", A.F. L. REV 82.

Toffler, A., (1989), "The Third Wave", New York: Bantam Books.

Toffler, A., 2000, “Interview on Energy Resources, Beyond 2000 TV Program”,
Artarmon: Beyond Productions.

TÜSİAD, (2001), “Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye. Kitap ;
Yayıncı ; Tepebaş1, İstanbul : Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği,
2001.

Uçkan, Ö., (2003), “e-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye”, İstanbul, Literatür
Yayıcılık.

USA Government, (2003), “Implementing the President’s Management Agenda for
E-Government: E-Government Strategy”. Publisher: [Washington, D.C.] :
Executive Office of the President of the U.S., [2003]

US-China Economic and Security Review Commission, (2008), "China's
Proliferation Practices, and the Development of its Cyber and Space Warfare
Capabilities”, Erişim Tarihi: 5 Mart 2011,
<http://www.uscc.gov/hearings/2008hearings/transcripts/08%26lowbar;05%26lowbar;20%26lowbar;trans/08%26lowbar;05%26lowbar;20%26lowbar;trans.pdf>.

Von Haldenwang, C., (2004), “Electronic Government and Development”, **The European Kjournal of Development and Research**, C.16, S.2, s. 417-432.

Wang Y.D. ve Emurian H.H., (2005), “An Overview of on-line trust: Concepts,
Elements and Implications”, **Computers in Human Behaviour**, 21, s.105-
125.

- Warkentin, M., Gefen D., Pavlou P. A. ve Rose, G., (2002), “Encouraging Citizen Adoption of eGovernment by Building Trust”, **Electronic Markets**, 12(3), s. 157-162.
- Washington Department of Information Services, (1996), “Strategic Information Technology Plan”, Olympia, Washington, Department of Information Services.
- Wauters, P. ve Lörincz B., (2008), “User Satisfaction and Administrative Simplification Within the Perspective of eGovernment impact: Two Faces of the Same Coin?”, **European Journal of ePractice**, 4, s.1-10.
- Weber, M., (1947), “The Theory of social and Economic Organization”, (A.M Henderson ve T. Parsons, Çev.), New York, Oxford University Press.
- Wigand, R., Picot, A. ve Reichwald, R., (1997), “Information, Organization and Management”, Chichester, UK, John Wiley.
- Williamson, O., (1975), “Markets and hierarchy: Analysis and Antitrust”, **Roadmap for E-Government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves Implications**, New York, Free Press.
- Xiang Z., (2009), China Detains two hackers for stealing deposits at ROK Banks, **Xinhuanet**, Erişim Tarihi: 27 Mart, 2011, http://news.xinhuanet.com/english/2009-08/07/content_11843475.htm.

Yücesan Özdemir, G. (2008), İletişim, Emek ve Kalkınma: Ekonomi Politik Yaklaşım, Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi 40. yıl Kitaplığı, no:18.

Yıldız Mete, Rabia Karakaya Polat. (2012) , “Türkiye’de e-Devlet Araştırma ve Uygulamalarının Eleştirel Bir Değerlendirilmesi ve Öneriler” , **e-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler**. S. 624

Zakon, R. H., (2000), **Hobbes’ Internet Timeline v.5.2**, Erişim tarihi: 15 Mart 2011, www.zakon.org/robert/internet/timeline/.

Zamyatin, Y., (1986), **Biz**, (Fusun Tülek, Çev.), İstanbul, Ayrıntı Yayınları.

İnternet Kaynakları

<http://arsiv.ntvmsnbc.com/news/28113.asp>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://beijing.usembassy-china.org.cn/iptrade.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTUwJlBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEITSEVEX1ZFUINJT04>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.bizmanualz.com/?gclid=CPb2hZbj-rsCFUdZ3godIFAAbQ>

http://cyber.law.harvard.edu/cybersecurity/Cybersecurity_Annotated_Bibliography
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://cyber.law.harvard.edu/cybersecurity/Main_Page Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://data.gov.uk/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://dendrobium7897.blogspot.com/2011/03/hacker-hacker-war-novel-on.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/policy/index_en.htm.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index_en.htm Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/sme_definition/sme_user_guide_en.pdf. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://ec.europa.eu/research/innovation-union/index_en.cfm. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://en.sjtu.edu.cn/research/centers-labs/integrated-administration-technologies-for-information-security>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://ibnlive.in.com/news/egovernance-pilot-project-a-big-success-in-kerala/299872-62-126.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://i-lab.harvard.edu/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#home>. Erişim Tarihi: 25.12.2013.

<http://korea.go.kr/eng/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://librarylab.law.harvard.edu/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://mcs1.mampu.gov.my>. Aktaran Demokan, Demirel, Ahmet Nohuçu. Erişim Tarihi: 11.07.2013.

<http://mimas.politics.ankara.edu.tr/~bgüler/politikamu.pdf>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://monthlyreview.org/author/samiramin>. Erişim Tarihi: 14.10.2013.

<http://munkschool.utoronto.ca/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://news.bbc.co.uk/2/hi/americas/7970471.stm>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/4132752.stm>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://radar.oreilly.com/2006/07/levels-of-the-game-the-hierarc.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.accessamerica.gov>. Erişim Tarihi: 11.07.2013.

<http://www.bilgiguvenligi.gov.tr/siber-savunma/5.-boyutta-savas-siber-savaslari.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.bilgiteknolojileri.pol.tr/Haberler/Sayfalar/polnet.aspx>.

Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/DocumentView.aspx?value=RG9jdW1bnRMaW5rPURvY3VtZW50cy8xL1lhcWlubGFyLzk5MTAwMF9UdWVuYVJhcG9yLnBkZiZEB2N1bWVudEIEPTUzOQ>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.bilisimsurasi.org.tr/cg/egitim/kutuphane/UBKS-RAPOR-FINAL.pdf>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://www.brasil.gov.br/?set_language=en. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.canada.ca/home.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.canaktan.org/yonetim/yonetim-teorileri/taylor.htm>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.comprasnet.ba.gov.br/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://www.dpt.gov.tr/DocObjects/view/15089/Onuncu_Kalkınma_Planı.pdf.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.dpt.gov.tr/PortalDesign/PortalControls/WebIcerikGosterim.aspx?Enc=83D5A6FF03C7B4FC3712B3AA8761DC70455EDD505C91856E7FE60BFD028C293D>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://www.econ.yale.edu/growth_pdf/cdp881.pdf. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.e-gov.go.jp/doc/e-government.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.egov.gov.sg/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.egov.vic.gov.au/focus-on-countries/europe/countries-europe/united-kingdom/trends-and-issues-united-kingdom/e-democracy-united-kingdom/e-democracy-l-z-united-kingdom-archive.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013

<http://www.egov4dev.org/success/case/rajshahi.shtml>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.electricnews.net>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.gov.ie/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.internethaftasi.org.tr/hafta01/acilis/tubitak.html>.
Erişim Tarihi: 10.08.2008.

<http://www.internetworldstats.com/stats.htm> . Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.invest-in-france.org/Medias/Publications/1171/ifa-e-government-in-france-july-2010.pdf>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://www.kalkinma.gov.tr/DocObjects/Icerik/5329/Kalkinma_Plani-9.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.kgm.gov.tr/Sayfalar/KGM/SiteTr/Galeri/IlkBilgisayar.aspx>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.kobi.org.tr/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.konsolosluk.gov.tr/acilis.aspx>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.kosgeb.gov.tr/Pages/UI/Default.aspx>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.mfa.gov.tr/bilisim-alt-yapisi.tr.mfa>. Erişim Tarihi: 20.12.2013.

<http://www.netvalley.com/svhistory.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/Projeler,Spot_Mernis.html.
Erişim Tarihi: 15.12.2013.

<http://www.paulgraham.com/web20.html>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.pclabs.com.tr/2012/02/27/turkiyeye-gelen-ilk-bilgisayar-ibm-650/>.
Erişim Tarihi: 25.12.2003.

http://www.politics.ankara.edu.tr/eski/dosyalar/tm/SBF_WP_66.pdf.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060728-7.htm>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/dergi2.asp?id=474>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der61m6.pdf>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.scopus.com/record/display.url?eid=2-s2.041049112855&origin=inward&txGid=yXIVJQ7AsPq0YyDQfJmJLCa%3a2>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

http://www.sobiad.org/eJOURNALS/dergi_SBD/arsiv/sbd-2009/01atilla_ugur.pdf.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.state.gov/documents/.../198475.pdf> Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/icerik-bilim-ve-teknoloji-yuksek-kurulu>
Erişim Tarihi: 10.10.2013.

<http://www.turkiye.gov.tr>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.turkiye.gov.tr>. Erişim Tarihi: 30.12.2013.

<http://www.unpan.org/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.unpan.org/DPADM/StandardsCharters/EthicsTransparencyandAccountability/tabid/1307/language/en-US/Default.aspx>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.usa.gov/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.uyap.gov.tr/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.worldbank.org/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<http://www.worldbank.org/tr/country/turkey>. Erişim Tarihi: 25.12.2013.

<https://exed.hks.harvard.edu/Programs/ifed/overview.aspx>.
Erişim Tarihi: 25.11.2013.

<https://www.mysecurecyberspace.com/>. Erişim Tarihi: 25.11.2013.

EKLER LİSTESİ

EK I. ARAşTIRMA SORUSU

Türkiye’de e-Devlet projelerinde taraf olarak görev yapmakta olan paydaşların e-Devlet algıları nedir?

EK II. GÖRÜŞME SORULARI

- i. Sizce e- devlet nedir?
- ii. Sizce e-Devletin olumlu yönleri nedir?
- iii. Sizce e-Devletin olumsuz yönleri nedir?
- iv. e-Devletin kamu yönetimi üzerine olumlu ve olumsuz etkileri neler olabilir?
- v. e-Devlet strateji ve projelerinde karar alma mekanizması sizce nasıldır?
- vi. e-Devlet projelerinde karşılan sorunlar sizce nelerdir?

Ana araştırma sorusu bağlamında oluşturulmuş olan alt sorular ise:

- a. Türkiye’de e-Devlet projelerinin nasıl, ne zaman ve hangi aktörler aracılığıyla gelişmeye başladığı ve başarı için yapılması gerekenler paydaşlar tarafında ne şekilde algılanmaktadır?
- b. Türkiye’de e-Devlet politikası hangi kurum ve kuruluşlarda ne düzeyde bir başarıyla uygulandığı, paydaş düzeyinde nasıl algılanmaktadır?
- c. Türkiye’de e-Devlet politikasının oluşturulmasında uluslararası örgütler ve sermayenin etkisinin olup olmadığı, ya da ne şekilde olduğu paydaşlar düzeyinde nasıl algılanmaktadır?
- d. Türkiye’de e-Devlet politikasının uygulanmasının birer çıktısı olarak e-demokrasi, e- katılım, e- yurttaş kavramlarının paydaşlar düzeyindeki algısı ne şekildedir?

Şeklinde detaylandırılmış olup bu alt sorular bağlamında yapılmış olan yüz yüze görüşmelerde bu alt sorular detayında alınmış olan yanıtlar kalitatif analiz yöntemi ile incelenerek araştırma kapsamında sunulmuştur.

EK II. GÖRÜŞME Listesi

EK 2. Görüşülen Kişiler	
Görev	KURUM
1. Bilgi İşlem Baskani	AB Genel Sekreterliği
2. Bilgi İşlem Yönetici	Adalet Bakanlığı
3. Bilisim Yönetci	Ankara Büyükşehir Belediyesi
4. e-devlet uzmanı	Başbakanlık
5. e-donusum projesi yönetici	Başbakanlık DPT
6. Uzman	Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı
7. Uzman	Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı
8. Uzman	Başbakanlık Osmanlı Arşivleri Gn. Md.
9. Bilisim Yönetici	Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı
10. Bilişim Yönetici	Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Bşk.
11. Uzman	Çevre ve Orman Bak. Devlet Meteoroloji İşleri G. Md.
12. Bilişim Yönetici	Çevre ve Orman Bakanlığı
13. Yönetici	Eximbank
14. Yönetici	İçişleri Bakanlığı
15. Uzman	İçişleri Bakanlığı NVİ Genel Müdürlüğü
16. Uzman	Kültür ve Turizm Bakanlığı
17. Yönetici	Maliye Bakanlığı Gelirler İdaresi Başkanlığı

18. Yönetici	MEB-Eğitim Teknolojileri G.Md.
19. Uzman	Milli Kütüphane
20. e-devlet uzmanı	Sağlık Bakanlığı
21. Yönetici	Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
22. Yönetici	Telekomünikasyon Kurumu
23. Akademisyen	TOBB-ETU
24. Yönetici	Türk Patent Enstitüsü (TPE)
25. Yönetici	Türkiye Şeker Fabrikaları A.Ş.
26. Uzman	Yargıtay Başkanlığı
27. Bilişim Yönetici	EPDK
28. Yönetici	İçişleri Bakanlığı NVİ Genel Müdürlüğü
29. Bilişim Yönetici	ODTÜ
30. Bilişim Yönetici	Sağlık Bakanlığı
31. Bilişim Yönetici	TBMM
32. Bilişim Yönetici	TCMB
33. Akademisyen	TOBB-ETU
34. Bilişim Yönetici, E-Dönüşüm Türkiye Projesi	DPT
35. Uzman	TCMB
36. Akademisyen STK Yöneticisi	TBD- Hacettepe
37. Akademisyen	Atılım Üniversitesi
38. Akademisyen	Gazi Üniversitesi
39. Akademisyen	ODTÜ
40. Akademisyen	Hacettepe Üniversitesi
41. Başkan	Türkiye Bilişim Derneği
42. Genel Sekreter	Türkiye Bilişim Derneği

43. Genel Sekreter	Türkiye Bilişim Vakfı
44. Başkan	Türkiye Bilişim Vakfı
45. Daire Başkanı	TOBB
46. Genel Sekreter	Hacettepe Üniversitesi
47. Yönetici	Başbakanlık Müsteşarlık

TEZ ÖZETİ

e-Devlet son yıllarda özellikle kamu politikası alanında üzerinde çokça tartışılmakta olan bir konu olarak ön plana çıkmaktadır. Özellikle 1980 yılı sonrasında belirleyici olan neoliberal iktisadi yaklaşımlar eksenindeki küreselleşme rüzgarı etkisinde ortaya çıkmış olan kamu yönetimi paradigmalarındaki Yeni kamu İşletmeciliği ve sonrasında Yönetişim yaklaşımlarına doğru yönelimler, özellikle vatandaş ekseninde katılım, şeffaflık ve hesap verebilirlik kavramlarının önemini ciddi ölçüde artırmıştır. Böyle bir ortamda kamu hizmetlerinde gerek katılımı gerek şeffaflık ve hesap verebilirliği artırıcı etkileri ile üzerinde çokça tartışılmakta olan e-Devlet konusu bu tez kapsamında, özellikle Türkiye’deki karar verici konumundaki paydaşların konu ile ilgili algılarının ne şekilde olduğu boyutuyla incelenmektedir. Tezin sonuç kısmında ise tespit edilmiş olan ihtiyaç olan gelişim ve değişim alanlarına yönelik olarak tavsiye ve öneriler yer almaktadır.

Anahtar kelimeler: e-Devlet, e-katılım, Hesap Verebilirlik, Bilgi Toplumu

SUMMARY

E-government is a widely discussed topic especially in public policy area in the last few years. Especially the approaches, that led to New Public Management and consecutively Governance practice in public management paradigms after 1980's with the impact of neoliberal effects coming with globalization issue, had increased the importance of participation, transparency and accountability on the citizen side. Under these circumstances, e-government issue that has got amazing impacts on these three pillars is discussed in this thesis, especially with its dimension on measurement of the perception for it on the stakeholders side. And in the conclusion section, the advices and solution proposals are stated for needs that are determined in scope of the empiric study inside the thesis.

Keywords: E-government, E- participation, Accountability, Information Society