

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARININ BAZI YÖNETİM SÜREÇLERİNE ETKİSİNİN ÖRNEK PROJELER BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

Yrd. Doç. Dr. Yılmaz DEMİRHAN

Dicle Üniversitesi, İİBF, (yilmaz.demirhan@dicle.edu.tr)

Yrd. Doç. Dr. İrfan TÜRKOĞLU

Dicle Üniversitesi, İİBF, (irfanelturko@gmail.com)

ÖZET

Kamu hizmetlerinin bazı süreçlerinin bilgisayar ve internet teknolojileri yardımıyla sanal bir ortamda muhataplarla buluşturulması e-Devlet uygulamaları veya e-Devlet Politikası olarak tanımlanmaktadır. 20. Yüzyılın son çeyreğinde, e-Devlet politikası ve uygulamaları ülkelerin kamu hizmetlerini daha az bürokrasiyle daha hızlı, daha etkili ve daha ekonomik sunmalarına önemli bir imkân sağlamıştır. e-Devlet önce gelişmiş ülkelerde, ardından dünyanın pek çok ülkesi gibi Türkiye'de de uygulanmaya başlamıştır. Kısa zamanda bu uygulamaya intibak sağlayan kamu idareleri farklı düzeylerde e-Devlet proje ve uygulamalarını hayata geçirmişlerdir. Günümüzde hemen her açıdan önemli bir mesafe kat eden bu uygulamaların, beklentileri karşılayıp karşılamadığı, bürokrasinin bazı olumsuzluklarını azaltıp azaltmadığı merak konusu olmuştur. Çalışma üç önemli e-Devlet projesi bağlamında yürütülen alan araştırmasının, odak grup görüşmesi ve mülakat yöntemiyle elde edilmiş, bulgularına dayanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, Bürokrasi, Mali işlem, e-Beyanname.

THE ASSESSMENT OF THE IMPACT OF E-GOVERNMENT PRACTICES ON MANAGEMENT PROCESSES WITHIN THE CONTEXT OF SAMPLE PROJECTS IN TURKEY

ABSTRACT

e-government practices or e-government policy are defined as providing certain processes of public services in digital realm by computer and information technologies. In last decades of 20th century, e-government policy and practices have enabled countries to carry out faster, cheaper and less bureaucratic public services. E-government practices have been used by developed countries at the outset and by time the usage are has expanded worldwide and in Turkey as well. Public organizations, which adapted these practices in a short time, put e-government projects and applications into practice with different levels. Thus, whether these developments in e-government practices are covering the expectations or not and whether they are decreasing bureaucratic procedures or not have become objects of interest. In this study, findings of three e-government projects fieldwork by interviews take place with a conceptual framework.

Keywords: e-Government, Bureaucracy, Financial Transaction, e-Declaration.

1. Giriş

Kamu kurum ve kuruluşları kanunla veya kanunun verdiği yetki çerçevesinde kurular, yapılır ve yerine getirmek zorunda oldukları kamu hizmetlerini de genellikle kamuya ait binalardan, devlet dairelerinden sunarlar. Yakın zaman kadar kamu hizmetlerinin alıcısı olan vatandaşlar, iş dünyası gibi kamu hizmeti alıcıları da çoğunlukla bu hizmetleri almak üzere kamu binalarına gelirlerdi. Ancak 1900'lü yılların ortalarından itibaren bilgisayar, internet gibi bilgi-iletişim teknolojilerinin ortaya çıkması, hızla gelişmeleri ve daha da önemlisi bunların birlikte kullanılmasına dayalı olarak ortaya çıkan yeni araçlar birey, iş dünyası ve devlet için yeni imkânlar sağlamıştır. Özellikle bilgisayarların internetle buluşması üretilen bilginin de bilgisayarlar, kurumlar hatta devletler arasında paylaşılmasını kolaylaştırmış ve hızlandırmıştır. Bilgisayar ve internet bileşimi bazı özel ve kamusal hizmetlerin de hizmetin kullanıcıları ile fiziksel olmayan sanal bir ortamda verilmesine fırsat sağlayarak elektronik hizmetlerin (e-hizmet) doğuşuna zemin hazırlamıştır. Bu çerçevede e-hizmetler önce iş dünyası tarafından ticareti geliştirmek amacıyla kullanılmıştır. Ardından 1980'li yılların ortalarından itibaren başta gelişmiş ülkelerin kamu yönetimleri olmak üzere pek çok ülke kamu hizmeti sunumunda bu araçtan istifade etmeye başlamıştır. Devlete kullanılması boyutu ile e-devlet olarak isimlendirilen bu araç kamu hizmetlerinin verilmiş biçiminde önemli bir değişim meydana getirmiştir. Böylece hizmetin alıcıları kamu binalarına gelip, hizmet alma yerine herhangi bir yerden varsa bilgisayar ve internet vasıtasıyla diledikleri zamanda kamu hizmetlerine veya onların bazı yönetim süreçlerine ulaşabilme imkânı elde etmiştir. Bu özelliği ile e-Devlet uygulamaları bazen geleneksel kamu hizmet sunma yönteminin bir alternatifi bazen de tamamlayıcısı olarak değerlendirilmektedir.

Kamu kurumlarının e-devlet uygulamaları sayesinde hizmetlerini daha hızlı, şeffaf, etkin, verimli ve ekonomik olarak sunabileceği iddia edilmektedir. Ayrıca hizmet sunumunda hem işlem basamak sayısının hem de kâğıda dayalı süreçlerin azalması, hizmet alıcıların beklentilerine duyarlı, işgücünden tasarruf etme potansiyeli taşıyan yeni bir kamu yönetimi yapısının ortaya çıkması beklenmektedir. Bununla birlikte e-Devlet uygulamaları ile vatandaşların yönetime katılımının artacağı ve böylece bundan istifade eden ülkelerde demokrasinin gelişimine de katkı sağlayabileceği yönünde bazı düşünceler de bulunmaktadır (Büke, 2002:18-19). Bu nedenle e-Devlet uygulamalarının başladığı ilk dönemlerde potansiyel etkileri hakkında oldukça iyimser beklentiler oluşmuştu. Uygulamaların sonucunda e-Devletin demokrasiyi geliştireceği, halkın yönetime katılımını arttıracacağı, kamu hizmet sunumunda dönüşüm oluşturacağı ve hizmet maliyetlerini düşürerek kamu giderlerinde tasarruf sağlayacağı beklenmekteydi (Noris, 2010:1).

E-Devlet uygulamalarıyla, kamu hizmet maliyetlerinin düşeceği, kamu giderlerinin azalacağı, kamu hizmetlerinin verilisinde zaman tasarrufu sağlanacağı ve böylece kamu hizmet kalitesinin artacağı yönünde bir takım yararların sağlanacağına inanan gelişmiş ülkeler gibi Türk kamu yönetimi de kamu hizmetlerini veya onların bazı yönetsel süreçlerini elektronik ortama taşımayı bir politika olarak benimsemiştir.

1993 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nden ilk internet bağlantısının kurulmasından sonra (Metu, 2013) bazı kamu idareleri tek taraflı bilgi sunan ve daha çok kurumsal tanıtıma hizmet eden internet siteleri açmaya başlamışlardır. İzleyen yıllarda hem kamu idarelerinin

internet sitesi sayısı artmış hem de içerikleri zenginleşmiştir. Önce bireysel kurumsal çabalar ve çoğunlukla bilgi verme düzeyinde başlayan Türkiye'deki e-devlet uygulamaları zamanla bütün kamu idarelerinin e-devlet projelerini içeren bütünleşik bir politika haline geldiği gibi, kamu kurumlarının e-devlet projeleri de basit bilgilendirme odaklı içerikten birtakım işlemlerin yapılabildiği aşamaya evrilmiştir. Günümüzde özellikle merkezi yönetimin yürüttüğü e-Devlet projelerinde önemli ilerlemeler kaydedilmiştir.

Yukarıda kısaca özetlenmeye çalışılan bu bilgiler çerçevesinde bu çalışmada Türkiye'de yeni bir kamu hizmeti sunum aracı olarak kullanılan e-devlet uygulamalarının seçilen bazı projeler bağlamında birtakım yönetim süreçlerine etkisi incelenmiştir. Bu kapsamda önce kısa bir kavramsal giriş yapılmış ardından, Türkiye'de e-devlet uygulamaları hakkında kısaca bilgi verilmiş, önemli e-devlet projeleri sıralanmıştır. Çalışmanın devamında e-devlet uygulamalarının bazı yönetim süreçlerinin etkisini ölçmeye dönük olarak yürütülen alan araştırmasının verilerine yer verilmiştir.

2. e-Devlet nedir?

Dünya'da ve Türkiye'de günden güne etki alanı genişleyen e-Devlet pek çok kişi ve kuruluş tarafından benzer şekilde tanımlanmıştır. Carter & Belanger'e (2005:5) göre e-devlet bilgi teknolojileri kullanılarak, vatandaşlara, çalışanlara, kamu kurumlarına ve iş dünyasına yönelik olarak sunulan kamu hizmetlerinin verimliliğini arttırmaya imkan sağlamaktır. Lofstedt (2005:49) de e-devlet bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kamu örgütlerinin yapı ve süreçlerinde değişimi sağlamak şeklinde tanımlamıştır. Wimmer bu tanıma "aynı araçları kullanarak performans ve verimlilik artışını sağlayan devlet modeli" şeklinde bir ilave yapmıştır (Törenli, 2004:195). Bensghir ise e-Devlet daha geniş bir çerçevede tanımlamıştır. Ona göre e-Devlet: "Kamusal politika geliştirme sürecini güçlendirmek, kamu hizmetlerinde etkinlik sağlamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için kamu idaresinde bilgi teknolojilerinin kullanımını ifade eder" (Bensghir, 2008:54).

E-devlet kavramı pek çok yazarın yanı sıra bu alanda faaliyet sürdüren bazı özel ve kamu kurumları tarafından da aynı anlama gelecek ifadelerle tanımlanmıştır. Bu kurumlardan biri E-devlet ve bilgi teknolojileri konusunda önemli çalışmaları olan Türkiye Bilişim Derneği'dir. Dernek yayımladığı e-devlet kavramları el kitabında kavramı, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekte 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 şeklinde tanımlamıştır (Türkiye Bilişim Derneği, 2006:8). Yine Türkiye'deki e-devlet projelerinin kullanıcılara tek bir internet sitesi üzerinden sunumunun altyapısından sorumlu olan TÜRKSAT tarafından da e-devlet tanımlanmıştır. Kuruluşu göre (2013) e-Devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması demektir." Buna göre e-Devlet, kamu hizmetlerinin vatandaşa en kolay ve en etkin bir biçimde, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli ulaşmasını sağlamaktadır. Klasik bürokratik devlet kavramının yerini alan e-Devlet anlayışı, her kurum ve bireyin bilgi teknolojilerini kullanarak devletin sunduğu hizmetlere kolayca ulaşmasını amaçlamaktadır.

Silliock'ın (2001:88) da belirttiği gibi tanımlarda genellikle e-Devlet uygulamaları ile birlikte kamu hizmetleri ve hizmetleri veren kurumların yönetim anlayışında meydana gelecek dönüşüme değinilmekte ve kamu idarelerinin kamu hizmetlerini modern, kaliteli ve gelişmiş bir şekilde vatandaşlara sunabileceği hususuna dikkat çekilmektedir.

Kavramsal tanımlamaların yanı sıra genel olarak e-devletin neye karşılık geldiği, e-devletle aslında neyin anlaşılması gerektiğine dair düşünceler de ilgili yazında çokça yer almaktadır.

Şahin & Örselli'ye (2003:354) göre e-devlet denildiğinde belki de akla gelen ilk şey, sanal devlettir. Ancak şu noktanın dikkatten kaçırılmaması gerekir ki e-devlet ne bir projedir ne sanal bir devlettir. Aksine devamlı takip ve denetim içeren yeni bir yaşam biçimidir. Böyle olması onun belli bir sürecin sonucu olarak ortaya çıkışına işaret etmektedir. Toplumların gündün güne artan ihtiyaçlarının ortaya çıkardığı, bilgi ve iletişim teknolojileri tabanlı yeni bir devlet anlayışıdır. Bu anlayışla birlikte devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiler elektronik bir ortamda kesintisiz olarak yürütülmektedir. Lofstedt (2005:41) ise, e-devletin e-hizmetlerden çok daha büyük bir dönüşümü içerdiğine dikkat çekmektedir. Ona göre e-devlet içinde kamu sektörünün, kurumlarının insanların ve süreçlerin yer aldığı ve bunların çeşitli faaliyetler sürdürdüğü bir alana işaret etmektedir. E-devlet sadece hizmet ve teknoloji ile ilgili bir olgu olmayıp bunun ötesinde hükümetin vatandaşlar, kamu kuruluşları, işletmeler, çalışanlar ve diğer paydaşlarla iletişim kurabilmenin yeni bir yolunu icat etmektir. Bunların dışında e-devlet demokratik süreçleri artırma, hükümet süreçlerini dönüştürme, ekonomik kalkınmayı sağlama ve hükümetin toplumdaki rolünü arttırmak suretiyle vatandaşların yaşamını kolaylaştıran yeni düşünceler ortaya koymaktır.

E-devlet, devleti ilgilendiren tek yanlı bir değişimin ötesinde daha geniş bir anlam taşıyan, pek çok kişi ve toplumsal kesimi ilgilendiren bir projedir. Böylece bir anlamda toplumla devlet arasındaki ilişkiyi kökten değiştirmeye potansiyelini içinde barındıran bir yapıya sahiptir. E-devlet aslında geleneksel devlet devamını arzulayan bir yaklaşım değil, onun yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli gören bir model olarak kabul görmektedir (Delibaş & Akgül, 2010:106-111).

E-devlete büyük bir dönüşümün aracı olarak görenlerin yanı sıra onu eleştirerek açıklamaya çalışan yazarlar da bulunmaktadır. Bunlardan biri Törenli'dir. Yazara göre (2004:219), "e-Devlet modelinde öne çıkarılan gelişme, devlet yönetiminin 'kurtasıyecilikten' kurtarılması, sonu gelmez bürokratik işlemlerden arındırılması, yönetimin çevresi ile arasında ördüğü duvarların yıkılmasıdır. Bunlar olumlu gelişmelerdir. Ancak ticari kaygıların belirleyici olduğu bir çerçevede e-devlet uygulamaları, bürokratik iktidar ilişkilerinin daha örtük hale geldiği (bir tür *deja vu* efekti), kendiliğinden işleyen, hesap sorulamayan bir yöneten-yönetilen ilişkisi görünümü kazanmaktadır. Bu durum bir bakıma Weber'in 'çelik kafesi'ndeki demirlerinin yerini, sayısal duvarların almasıdır." Yazar ayrıca dolaylı olarak kamu yönetimi disiplninde 1980'li yıllarla birlikte ortaya çıkan Yeni Kamu Yönetimi anlayışı ile e-devlet arasında da ilişki kurmuştur¹. Ona göre (2004:103-194-218) özelleştirme süreciyle kuruluş anlamında özel sektörelendirilen devlet, yönetim biçimiyle de özel sektör kimliğine ya da

¹ E-devletin ortaya çıkışını Kamu İşletmeciliği Yaklaşımı ile ama olumlu yönleriyle açıklayan düşünceler de bulunmaktadır. Torres, Pina ve Aceret'e göre (200:220) Avrupa ülkelerinde e-devletin gelişimi analiz edildiğinde dikkate alınması gereken bir faktör de Yeni Kamu İşletmeciliği (YKI)'dir. Yeni Kamu İşletmeciliği kamu örgütlerinin süreç ve yapıları ile amaçlarını daha iyiye götürebilecek reformları içermektedir. Uygulanan Kamu İşletmeciliği reformlarının temel prensipleri, kamu örgütlerini amaçları daha açık, ölçülebilir, düzenli küçük birimlere ayırmak ve onları desantralize etmektir. Böylece eski hiyerarşik yapılar kırılacak, daha az görülen bir hiyerarşi hattına giriş yapılacaktır. Bu çerçevede e-devlet genel olarak kamu idarelerinin birlikte uyumlu çalışmasını sağlar, kamu hizmetlerinin bir noktadan sunulması ise hizmet kalitesi ve kamusal sorumluluğu artırır.

yönetişim anlayışına kavuşturulmak istenmektedir. E-Devlet yaklaşımı da bunun bir parçasıdır. Kısacası e-devlet hem kullandığı araçlar-teknolojiler hem de düşünsel felsefi boyutuyla yeni birikim düzeni içinde anlamlı bir bütünlük göstermektedir. Çünkü kapitalizmin değişen ekonomi politikası geçmişte yaşanan ekonomik krizlerin daha kolay aşılmasını gerçekleştirmek için ürettiği küreselleşme, mal ve hizmet ticareti ile sermayenin serbest dolaşımı önüne ulus devletin koyabileceği kısıtlarla engellenmeyen yeni bir birikim düzenine e-kapitalizme gereksinim duymaktadır.

Özellikle kavramsal tanımlar baştaki “e” ön eki ile bir elektronikleşmeye işaret etmekle beraber Baştan & Gökbnar’ın (2004:73) da ifade ettikleri gibi e-devlet aslında yeni bir devlet türüne ve kavramına karşılık gelmemektedir. Her ne kadar bu süreçte kullanılan araçlar, teknikler, sistemin tasarımı farklı olsa da geleneksel devletin işlevleri ile aynı olan, onların üstüne kurulan, onları tekrar eden bir özelliğe sahiptir. Böylece çoğunlukla algılandığı gibi e-devlet geleneksel devlete bir alternatif değil aslında bir tamamlayıcı uygulama olarak değerlendirilebilir. Diğer yandan e-devlet sadece bir ihtiyaç neticesinde kendiliğinden ortaya çıkmış ve kamusal hizmet süreçlerini iyileştirme amacı güden bir proje olarak değerlendirilmemelidir. Ona eleştiri boyutu ile yaklaşan yazarların da belirttiği gibi kapitalizm ve küresel sermaye ile de ilişkilendirilebilir. Ama bu bile bu araçtan istifade edilmesine engel olmamalıdır.

3. E-Devletin Ortaya Çıkışı, E-Devlete Geçiş Aşamaları ve E-Devletin Yöneldiği Alanlar

Ülkelerin e-devlet uygulamalarına geçişi belli bir sürecin sonucunda gerçekleşmiştir. İlk önce bilgisayarlar, faks ve hesap makineleri gibi bilgi iletişim teknolojileri 1960 ve 70’li yıllarda devlet dairelerinde kullanıldı. Adına otomasyonlaşma denilen bu aşamada kamu hizmetlerinin bazı süreçleri, basamakları ve kullanılan kağıt miktarında bir azalma sağlanmaya çalışılmıştır (OECD,2009:24). Bilgi toplumuna geçiş sürecinde e-devletle ilgili ilk büyük adım kişisel bilgisayarların kullanımının yaygınlaşması ile birlikte 1980’li yıllarda gerçekleşmiştir (Çarıkcı, 2010:98).

Dünya’da e-devlet uygulamaları öncelikle yerel yönetimlerde başlamıştır. Ayrıca e-devlet uygulamaları genellikle ekonomik bakımdan gelişmiş ülkelerde ortaya çıkmış ve yaygınlaşmıştır. Daha sonra kullanım amaçları biraz değişmekle birlikte gelişmekte olan ülkeler de e-devlet uygulamalarından yararlanmıştır (Demirel, 2006:101). Özellikle ABD ve Avrupa Birliği’nde e-devletin genel bir politika olarak benimsenmesi, AB ülkelerine yönelik e-Avrupa girişiminin başlatılması ve belirli aralıklarla yenilenerek ilerlemesi e-devletin yaygınlaşmasında etkili olmuştur.

Geçtiğimiz dönemlerde dünyada meydana gelen birbiri ile ilişkili bazı gelişmeler e-devlet kavramının politikacı ve üst düzey bürokratların gündemine yerleşmesine neden olmuş ve ülkelerin e-devlet uygulamalarına yönelişini sağlamıştır. Törenli’ye (2004:211) göre bunlar üç tanedir. Birincisi sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiştir. Yoğun bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ile karakterize olan bu dönem özellikle ikinci dünya savaşının ardından belirgin bir hal almıştır. Bu dönemde bilginin toplanması, işlenmesi ve dağıtılması görülmedik bir hızda gerçekleşmiş, bilgi teknolojileri yaşamın her alanına sirayet etmiştir. Enformasyon toplumu 18. Yüzyıl batı düşüncesindeki akılcılık, bireycilik, eşitlik ve özgürlük

gibi öncüllerden beslenmiştir. Bilgi toplumunun e-devlete bakan yönü emeğin ve sermayenin ikame edilmiş olmasıdır. E-devlete yönelimin ikinci nedeni teknolojik temel başka bir ifade ile ağ yapılanması-internettir. Burada bilginin sayısallaşması, bilgisayarlar arasında paylaşılabilir hale gelmesi ve internetin icadı ve gelişmesi önemlidir. E-devlet uygulamaları açısından internet 1960'lardan sonra ABD'de ortaya çıkmış ve yaygın hale gelmiştir. Üçüncü neden ekonomi politiktir. Kapitalist ekonomi politikte ortaya çıkan e-paradigma ticaret, ekonomi, toplumsal yapı gibi tüm alanlara tesir etmiştir. Al Hakim (2007:Xİ) de e-devletin ortaya çıkışını benzer gerekçelere dayandırmaktadır. Ona göre e-devletin gelişimi bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler (inovasyon), bilgi toplumu, ticari ve pek çok alanda meydana gelen küreselleşme ve demokrasi ile ilgilidir.

Herhangi bir ülkede e-devlet uygulamalarının ortaya çıkışı ve gelişimi her biri diğerinden daha özellikli olan bazı aşamalar şeklinde olmaktadır. Leigh & Atkinson (aktaran Demirel, 2006:86) bu aşamaları tarihsel olarak sınıflandırarak üçe ayırmışlardır. Birincisi 1993-1998 yılları arasında kapsamakta olup, bu aşamada bilgi paylaşım amacıyla internet kullanılmıştır. İkincisi çevrim içi (online) hizmet sunum aşaması olup, 90'lı yılların sonundan itibaren başlamıştır. Üçüncü aşama ise devlete ait internet sitelerinin bütünleştirilmesi aşamasıdır. Birleşmiş Milletler Örgütü ve Amerika Kamu Yönetimi Derneği tarafından yapılan bir çalışmada ise e-devlet aşamaları beşe ayrılmıştır. Bunlar: 1- E-devletin ortaya çıkış aşaması: Bu dönemde resmi hükümet siteleri ortaya çıkar. 2- Gelişme aşaması: Bu dönemde devlete ait internet sitesi sayısı artar ve dinamik bir hal alırlar. 3- İnteraktif aşama: Kullanıcılar devlete ait internet sitelerinden bazı formları indirebilir ve kamu idareleri ile etkileşimde bulunabilirler. 4- İşlem aşaması: Kullanıcılar bazı hizmetlerin bedellerini kamu internet siteleri üzerinden ödeyebilirler. 5. Ve son aşama ise kesintisiz bütünleşme veya sorunsuz olarak kamu idarelerinin internet siteleri ve burada sunulan kamu hizmetlerinin birbirine bağlanmasıdır (Eid & El Razek, 2009 :527). Son aşama e-devlet kapısı, e-devlet portalı gibi bazı adlarla da ifade edilmekte olup, bütün kamu hizmetlerinin devlete ait bir tek internet sitesi üzerinden muhataplarla buluşturulmasını sağlamaktadır.

West'e göre (2004:17) bu sınıflandırma bütün ülkelerdeki e-devlet uygulamalarının aynı sırayı takip edeceği anlamına gelmemelidir. Aksine kamuya ait binlerce web sitesi e-devletin şehir, eyalet ve devletlerde çok sayıda yolla geliştiğini göstermektedir.

Dünyada e-devlet uygulamaları veya e-devlet projeleri genellikle dört şekilde tasarlanmaktadır. Bunlar (Türkiye Bilişim Derneği, 2006:8); 1. Devletten-devlete (G to G government-to-government), 2. Devletten-iş çevresine (G to B government-to-business), 3. Devletten-vatandasa (G2C government-to-citizen) 4. Devletten-çalışanlara (G to E government-to-employee) şeklindedir.

E-devlet uygulamaları ile kusursuz, vatandaş merkezli, etkili ve verimli kamu hizmetlerinin sunulabilmesi için bazı hususların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Birincisi öncelikle vatandaşların taleplerine odaklanılmalıdır. Kamu hizmetlerinin üretimi kamu merkezli değil, vatandaşların istek ve beklentilerini karşılanmalıdır. İkincisi kullanıcı dostu kamu hizmetleri verilmelidir. Vatandaşların kolaylıkla kullanabileceği sanal ortamlar oluşturulmalıdır. Üçüncüsü bireysel bazda ihtiyaçları karşılayan kişiselleştirilmiş kamu hizmetleri sunulmalıdır. Dördüncüsü kamu hizmetlerine 7 gün 24 saat istenilen yerde ve hızda

erişim ve erişilebilirlik sağlanmalıdır. Vatandaşların internet sitelerinden işlem yapmasına izin verilmelidir. Vatandaşla idare arasında bilgi girme, işlem yapma imkânı olmalıdır. Farklı ülkelerde yaşayan, oralara göç eden vatandaşlara da hizmet verilmelidir. Kaliteli, kesintisiz, basit hizmetler verilmelidir (Mugellini vd., 2007:26-27). E-devletin ortaya çıkışı, e-devlete yönelişe neden olan unsurlar ve e-devlet çalışmalarında hangi kesimlerin hedef olarak belirlendiğini gösteren yukarıdaki açıklamalardan sonra izleyen başlıkta Türkiye’deki e-devlet çalışmalarına ana hatlarıyla bakılacaktır.

4. Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Doğuşu ve Gelişimi

Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının geçmişi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün 1970’li yılların başında başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)’ne kadar götürülebilir. Bir otomasyon yani nüfus idaresinin bilgisayarlaşması ve ülke genelinde bir birine bağlanması olarak tanımlanabilecek bu proje zaman içinde ulusal ve uluslararası kurum ve kaynakların desteği ile yakın zamanda tamamlanabilmiş ve günümüzde Türkiye’nin önemli e-devlet proje ve uygulamalarından biri haline gelmiştir.

Mernis’in bir otomasyon projesi olarak başlayıp, e-devlete evrilmesi süreci devam ederken diğer yandan da Türkiye’deki kamu idarelerinde bilgisayar sayısı artmıştır. 1993’te ise ilk defa Orta Doğu Teknik Üniversitesi ve ABD arasında kiralık bir hat üzerinden internet bağlantısı sağlanmıştır. Aynı yıl Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon projesi başlamıştır (Çarıkçı, 2010:102).

Türkiye’de e-devlet çalışmalarının daha etkin bir şekilde faaliyet gösterebilmesi için Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur (Banger’den aktaran: Seferoğlu vd., 2011:286). Ardından Türkiye’de kamu kurumlarının bireysel bilgisayar sistemlerini birleştirmeyi hedefleyen Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı TUENA 1999’da yürürlüğe konulmuştur. Devamında Avrupa Birliği’nin üye ülkelerle başlatmış olduğu ve aday ülkelere de önerdiği e-Avrupa girişimine paralel olarak 2000’den sonra e-Türkiye Girişimi Eylem Planı başlatılmıştır. Onu 2003-2004 yıllarını kapsayan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı takip etmiştir. E-devlet çalışmaları 2006-2010 yılları arasında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı gibi geniş kapsamlı bir politikanın içinde sürdürülmüştür. Türkiye’de e-devlet çalışmalarının da içinde yer aldığı Bilgi Toplumu Stratejisinin ikinci merhalesi olarak nitelendirilebilecek sekiz ana eksenli Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2014-2018 taslağı Kalkınma Bakanlığı’na hazırlanmış ve kamuoyu ile paylaşılmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2014:14; DPT, 2006:1-2).

Yukarıda sırası ile verilen çalışmaların neticesinde e-devletleşme konusunda belli bir aşama kaydedilmiştir. Mesela e-devletin de içinde bir başlık olarak yer aldığı ve 2006’da başlayıp, 2010’da tamamlanan Bilgi Toplumu Stratejisi 7 ana eksenle 38 kamu kurumunun sorumlu olduğu 111 eylem ile uygulamaya konulmuş, 36 tanesi temel olmak üzere 117 gösterge ile gelişmeler takip edilmiştir. Haziran 2012 itibarıyla bu stratejinin gerçekleştirme oranı %64.1 olmuştur (Kalkınma Bakanlığı, 2014:11).

Türkiye’de bir yandan e-devlet politikasının belgeleri peşi sıra yürürlüğe konulurken diğer yandan uygulamada kamuya ait internet sitesi de gündün güne artmıştır. Türkiye’de e-Devlet uygulamalarına sadece internet sitesi açılması bağlamında bakıldığında bile çok önemli

bir sayıyla karşılaşılmaktadır. Orta Doğu Teknik Üniversitesi bünyesinde faaliyet gösteren alan adı sağlayıcısı Nic.Tr'ye göre (Nic.Tr, 2009), 2009'da Türkiye'de gov.tr (hükümet) uzantılı 8.766, bel.tr (belediye) uzantılı 2.225, edu.tr (üniversite-eğitim) uzantılı 421, tsk.tr (silahlı kuvvetler) uzantılı 34, mil.tr (askeri kurum ve kuruluşlar tarafından alınabilen alt alan adı) 8, pol.tr (emniyet teşkilatı tarafından alınabilen alt alan adı) 309, k.12.tr (Milli Eğitim Bakanlığınca onaylanmış ilköğretim, lise ve dengi okullar tarafından alınabilen addır) 9.408 adettir. Böylece kamuya ait bütün internet sitelerinin toplamı 21.171'dir.

Aynı kuruluşun 2013 yılı Şubat ayı kamuya ait web sayısı verileri ise şu şekildedir: Gov. tr uzantılı web sitesi sayısı 11.901, bel.tr uzantılı web sitesi sayısı 2.478, edu.tr uzantılı web site sayısı 538, k12 uzantılı site sayısı 10.531, pol.tr uzantılı site sayısı 474, mil.tr uzantılı site sayısı 2 ve tsk uzantılı site sayısı 36 olmuştur. Kamuya ait toplam web sitesi sayısı ise 25.960 olmuştur (Nic.Tr, 2013).

Tanıtım amacıyla kurulan web siteleri, zaman içinde yeni boyutlar kazanarak bazılarında bir işlemin neredeyse tüm aşamaları gerçekleştirilebilir hale gelirken bazılarında ise daha sınırlı yönetsel işlemler yapılabilir duruma gelmiştir. Bunlar gerçek manada birer e-Devlet uygulaması olup, genellikle merkezi yönetimi oluşturan kamu idareleri özellikle de bakanlıklar tarafından hayata geçirilmiştir. Günümüzde neredeyse bütün merkezi yönetim birimlerinin birer büyük e-Devlet projesi bulunmaktadır. Bu projelerin en önemlileri şu şekilde sıralanabilir:

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Emniyet Genel Müdürlüğü POLNET ve MOBESE Projeleri, Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Saymanlık Projesi (SAY2000), Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Başbakanlık Bilgi İşlem Merkezi Projesi (BİMER), Sanayi Bakanlığı e-Tüketici (e-Hizmetler) Projesi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı e-Bildirge ve MEDULA Projeleri, Sağlık Bakanlığı e-Sağlık Projesi, Milli Eğitim Bakanlığı MEBSİS ve e-Okul Projesi, Milli Savunma Bakanlığı ASAL Projesi, Dışişleri Bakanlığı e-Dışişleri Projesi, Gümrük Müsteşarlığı GİMOP Projesi ve TÜBİTAK, ULAKBİM Projesidir.

Türkiye'de e-Devlet çalışmaları yukarıdaki sayfalarda yer verilen e-devlet aşamalarının son basamağına erişmiş durumdadır. Yani neredeyse kamunun bütün e-hizmetleri bir tek kamu internet sitesinden verilebilir duruma ulaşmıştır. 18 Aralık 2008 tarihinde açılan "turkiye.gov.tr" adlı web sitesi ile beraber yıllar itibariyle hem tek kapıdan sunulan hizmetlerin hem de bu hizmetleri kullanabilmek için sisteme kayıt yaptıranların sayısında sürekli artış olmuştur. e-Devlet Kapısı faaliyete geçtiği 2008 yılında 22 hizmet kalemiyle 10.000, 2010 yılı sonunda 246 hizmet kalemiyle 1.950.000 (DPT, 2011:76-78) ve 2013 Mayıs ayı itibariyle 699 hizmet kaleminde toplam 14.590.955 kullanıcıya hizmet vermiştir (Ulaştırma Bakanlığı, 2013). Görüldüğü gibi 2013 Mayıs ayı itibariyle e-Devlet Kapısı'ndan sunulan hizmetlerin ve bu hizmetleri kullanabilmek için sisteme kayıt yaptıranların sayısında ciddi bir artış olduğu görülmektedir.

Türkiye e-Devlet hizmetlerini geliştirdikçe, dünya e-Devlet uygulamaları sıralamasındaki yeri de değişmektedir. Çeşitli kurumlar tarafından yapılan e-Devlet gelişmişlik sıralamasında

Türkiye genellikle ortalarda yer almaktadır. Birleşmiş Milletler (BM) tarafından 2008’de yapılan sıralamada Türkiye 76. sırada yer alırken, 2010’da 69. sıraya yükselmiş (Metin, 2013:100), 2012 dünya e-Devlet sıralamasında ise 80. sıraya gerilemiştir. BM’nin araştırmasında dünya e-Devlet gelişmişlik indeksi ortalaması 0.4882 olarak hesaplanmış, Türkiye 0.5281 ile bu ortalamanın üzerinde yer almıştır. Dünya e-Devlet sıralamasında 0.9223 dereceyle Güney Kore en başta yer almaktadır (United Nations, 2012:11-28). Yukarıdaki sayfalarda görüldüğü gibi Türkiye’nin e-devletleşme serüveni belirli bir gelişim göstermiştir. Bu gelişme hem e-devlet aşamalarının tamamlanması, hem internet sitesi sayısı hem de Türkiye’nin dünya e-devlet sıralamasındaki yeri itibariyle belirgin bir şekilde görülmektedir.

5. Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesine Yönelik Alan Araştırması

Yukarıda da görüldüğü gibi günümüzde Türkiye’de çok sayıda e-Devlet projesi yürütmektedir. Bu çalışma ise Türkiye’nin önemli e-Devlet projelerinden olan UYAP, MERNİS ve VEDOP projeleri temelinde hazırlanmıştır. Bu projeler bağlamında dar kapsamlı bir alan araştırması yardımıyla e-Devletin bazı yönetim süreçlerini etkileyip etkilemediği, yönetim sürecinde bir takım değişimler meydana getirip getirmediği, kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik ve verimlilik sağlayıp sağlayamadığı, kamu giderlerini azaltıp azaltmadığı ve hizmeti alanlar üzerinde ne tür bir algı oluşturduğu gibi temel bazı konulara değinilmiştir.

5.1. Alan Araştırması Hakkında Genel Bilgiler

Türkiye’de yürütülmekte olan e-Devlet projelerinin yönetim süreçlerine, kullanıcılara ve kamu hizmet sunumuna olan etkilerini öğrenmek amacıyla Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS) ve Maliye Bakanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)’ni konu alan bir alan araştırması yapılmıştır.

Bu çerçevede öncelikle adı geçen bakanlıklarda projelerinin planlayıcısı ve yürütücüsü durumunda olan bilgi işlem birimleri ardından bu bakanlıkların il düzeyindeki uzantısı olarak değerlendirebileceğimiz Ankara ili Sincan merkez ilçesindeki Adliye, Nüfus Müdürlüğü ve Vergi Dairesindeki bazı kamu çalışanları ile odak grup görüşmesi² ve mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılmıştır. Bununla beraber Sincan ilçesinde adı geçen kurumların ilgili e-devlet projelerinden istifade eden yeterli sayıdaki vatandaş, avukat, yeminli mali müşavir ve muhasebeciyle de elektronik hizmetlerin kendilerine sağladığı yararlar üzerine mülakatlar yapılmıştır. Görüşme ve mülakatlar Şubat-Nisan 2010 tarihleri arasında yapılmış olup, bir bölümü ses kayıt cihazıyla bir bölümü de yazılı olarak kayıt altına alınmıştır.

Yapılan görüşmelerde e-Devlet projeleri ile birlikte memurların iş ve işlem miktarında bir azalma olup olmadığı, bir hizmet için gerekli işlem basamaklarının elektronik ortama geçiş ile birlikte sadeleştirilip sadeleştirilmediği, kamu kurumlarının kağıt tüketim miktarında

² Odak Grup Görüşmesi, belirli bir konuyu ele alarak, konuyla ilgili kişiler arasından seçilmiş 10-12 kişi ile oluşturulan bir grupla, belirlenen konu çerçevesinde, kişilerin görüşlerini ve tutumlarını açığa çıkarmak amacıyla yapılan nitel bir veri toplama tekniği olarak tanımlanabilir. Görüşme, kişilerin düşüncelerini ortaya çıkarmak amacıyla araştırmacı kişiler tarafından önceden belirlenmiş sorular ışığında soru sorma ve özetleme teknikleri kullanılarak yapılır ve grubun ortaya koyduğu görüşler özetlenerek bir sonuca varılır (Çokluk vd., 2011:97-98).

bir değişim olup olmadığı, kamu binalarına hizmet almak için gelenlerin sayısında bir değişiklik olup olmadığı, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesiyle beraber memur sayısının bundan etkilenip etkilenmediği gibi bazı temel sorular sorulmuştur. Ayrıca e-Devlet uygulamalarıyla kamu hizmet giderlerinde bir azalma olup olmadığı sorulmuştur. Diğer taraftan hizmeti alanlar yönünden hizmetin geleneksel yöntemle göre ne tür avantajlar sağladığı, mali açıdan ve zaman yönünden bir kazançlarının olup olmadığı, buna ilaveten avukat, yeminli mali müşavir ve muhasebecilere ilgili hizmeti almak adliye ve vergi dairelerine gidişlerinde bir azalma olup olmadığı gibi sorular da sorulmuştur.

5.2. Araştırmaya Konu e-Devlet Projeleri

Bu başlık altında araştırmaya konu e-devlet projelerinin, ortaya çıkışı, gelişimleri ve halihazırda hangi aşamada oldukları ve kimlerin bu projelerden ne şekilde istifade ettikleri hakkında genel bazı bilgiler verilecektir.

5.2.1. Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı (UYAP) Projesi

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Adalet Bakanlığı tarafından, Bakanlık Merkez Teşkilatı, mahkemeler, Cumhuriyet Başsavcılıkları, Adli Tıp Kurumları, Ceza ve Tevkif Evleri ile İcra Daireleri arasında bilgisayar ağı kurma ve bu sayede Bakanlık merkez ve taşra birimleri arasında bilgi alışverişinin elektronik ortama taşınması, vatandaşa internet üzerinden hizmet sağlanması, harici birimlerden beklenen bilgilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır edilmesi gibi amaçlarla hayata geçirilmiştir. UYAP'ın temel amacı, Türkiye'deki adli sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu maksimum düzeyde sağlayarak, yargı sistemine hız kazandırmaktır (DPT, 2009:58-59).

Adalet hizmetlerinin otomasyonu amacıyla 1998 yılında ilk çalışmalar başlamıştır. Öncelikle çalışmaların sistemli ve planlı bir şekilde yapılabilmesi amacıyla Adalet Bakanlığı bünyesinde 1999 yılında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı kurulmuştur. Dairenin kurulmasından sonra adalet hizmetlerini elektronik ortama taşıyıp, hizmetlerin hızlı bir şekilde yerine getirilmesini sağlayacak olan UYAP'ın temelleri atılmaya başlamıştır. UYAP iki aşamadan oluşmaktadır. 2000'de başlayan UYAP I ile Bakanlık merkez birimleri 2001 yılında otomasyona bağlanmıştır. UYAP II ise 2005 yılında faaliyete geçmiştir. Böylece adli ve idari yargı birimleri, adli tıp kurumları, ceza ve tevkif evleri arasında otomasyon sağlanmıştır. Günümüzde yargı birimlerinin yaklaşık yüzde yüzünde UYAP işletimde olup, yargısal ve idari faaliyetler bu sistem üzerinden elektronik ortamda yürütülmektedir (Adalet Bakanlığı, 2013).

Bakanlık yetkililerine göre (Adalet Bakanlığı, 2013) UYAP, yargı sisteminde adalet, hız doğruluk, tutarlılık, şeffaflık, etkenlik, verimlilik ve tasarruf sağlayıp, yargısal faaliyetlerde zaman ve mekân sınırlamalarını ortadan kaldıracığı gibi usulsüzlük ve yolsuzlukları da önleyecektir. Ayrıca UYAP ile birlikte bütün yargısal faaliyetler elektronik ortamda gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda, açılan davalarda hâkim ve mahkemelerin görevlendirilmesi, yargılama ile ilgili yazışmalar, dava ve soruşturmalarda istenen talimatlar, icra mahkemeleri ile müdürlükleri arasındaki dosya alışverişleri, adli tıp raporları ve bunlara yazılacak cevaplar ile temyiz amacıyla Yargıtay'a gönderilecek dosyalar da UYAP üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Daha önce açılan davaların hepsi sistemde görüneceğinden hem mükerrer dava açılmasının önüne geçilecek hem de önceki dosyalar görülebileceğinden yargılamada hız ve adalet daha

iyi sağlanabilecektir. Sistem davalarla ilgili parasal işlemleri de kendiliğinden yapabilmekte, açılan davaların giderlerini belirleyebilmektedir. Sistemin bir diğer özelliği çalışanlar üzerinde denetimi kolaylaştırmaya imkân sağlamasıdır. UYAP üzerinden hangi görevlinin sistemde ne yaptığını, hangi işi ne kadar sürede hangi aşamaya getirdiğini görmek mümkün olduğundan işleri gereksiz yere uzatmanın olmayacağı düşünülmektedir. Diğer yandan Avukatlar UYAP sayesinde duruşmaya katılma dışında kalan diğer bütün yargısal işlemleri bürolarından yapabilir hale gelmişlerdir. Vatandaşlar da dosyaları hakkındaki bazı basit bilgileri adliyeye gitmeksizin internette öğrenmektedir.

5.2.2. İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İstatistikleri (MERNİS) Projesi

5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile gündeme gelmiş olan MERNİS Projesi, 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından projelendirilerek, 1982 yılında uygulama çalışmalarına başlanmıştır. MERNİS projesi teknolojik donanımın yeterli düzeyde olmaması ve yetersiz maddi kaynak nedeniyle 1980'den 1990'ların ortasına kadar oldukça yavaş ilerlemiştir (Yıldız, 2003:312). Proje 1997 yılında yürürlüğe giren 4300 sayılı kanun ve Dünya Bankası'ndan sağlanan kaynaklarla hız kazanabilmiş, böylece projenin bilgisayar sistemleri ve veri tabanı yönetim sistemleri kurularak, nüfus kayıtları bilgisayar ortamına aktarılmıştır. 28 Ekim 2000 tarihinde tüm nüfus kayıtlarına Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmiş, Kasım 2002 sonu itibarıyla de MERNİS veri tabanı kurularak, sistemin çevrimiçi olarak çalışması sağlanmıştır (Eroğlu, 2006:87).

MERNİS Projesi, dünyada ilk e-Devlet projelerinden biri olarak sayılıp, Türkiye'deki ve Avrupa'daki çok sayıda projeye örnek olarak gösterilmektedir. Veri tabanında 120 milyonun üzerinde kayıt bulunan MERNİS Projesiyle kurumların ve vatandaşların kullandığı farklı numara ve işaretlere son verilerek tek numara uygulamasına geçilmiştir. Proje güvenilir bilgi desteği ile devletin iş ve işlemlerinde hızın artmasını sağladığı gibi uyguladıkları elektronik devlet projelerinin de giriş anahtarı olmuştur (DPT, 2009:65-66).

Projenin başlıca amaçları arasında yer alan başkent ve taşrada nüfus işlemlerinin bilgisayar marifetiyle yapılması, merkezi bir veri tabanının oluşturulması ve gerektiğinde buradaki kayıtların Kimlik Paylaşım Sistemi sayesinde diğer kamu idareleri ile paylaşılması hedefleri gerçekleşmiştir. Bu kapsamda 923 nüfus idaresinde bulunan aile kütüklerindeki nüfus kayıtları bilgisayar ortamına aktarılmış, her vatandaşa bir T.C. Kimlik Numarası verilmiştir. Ayrıca kamu kuruluşları ve vatandaşlara elektronik ortamda nüfus hizmeti verilmeye başlanmıştır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2013). MERNİS projesinin tam olarak uygulamaya geçmesi ile birlikte nüfus müdürlükleri başka illere kayıtlı vatandaşların kayıtlarına anında ulaşabilmekte, onların işlemlerini her noktadan yapabilmektedir. Böylece bu tür bilgilerin posta yoluyla istenmesinden kaynaklanan zaman, para ve kırtasyeden tasarruf sağlanmaktadır. Ayrıca nüfus kayıtları kurulan veri tabanı ile daima güncel tutulmakta, genel nüfus sayımlarının vatandaşları evlere kapatmak suretiyle yapılmasına gerek kalmamakta daha da önemlisi bu kayıtlar bilgisayarlarla denetlendiğinden daha geçerli ve güvenilir olmaktadır. MERNİS'in vatandaşlara da sağladığı önemli yararlar bulunmaktadır. Bunların en önemlisi doğum, ölüm ve evlenme gibi nüfusa ilişkin olayların ikamet edilen nüfus müdürlüklerinde anında ve fazla zaman kaybı olmaksızın gerçekleştirilebilmesidir. Kamu kurumları da Kimlik

Paylaşım Sistemi ile veritabanındaki kayıtlara ulaşabildiklerinden şeffaflık, verimlilik ve ekonomik yönden bazı yararları elde edebileceklerdir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2013).

Yukarıdaki yararların yanı sıra MERNİS projesi ile vergi denetimi ve tahsilâtı daha kolay hale gelebilecek, kayıt dışı ekonomi kontrol edilebilecek ve bu sayede vergi gelirleri artarken, bunlarla ilgili maliyetler düşecek, kamu harcamaları azalacaktır. Ayrıca noter, tapu ve banka gibi işlemlerde nüfus bilgileri nedeniyle yaşanan sahtecilik olaylarının önüne geçilebilecektir. Yatırımcılar veri tabanındaki bilgileri kullanarak daha gerçekçi tahminlerde bulunabilecek, kişi ve toplumsal güvenliği tehdit eden şahısların takibi sistem sayesinde kolaylaşacaktır. Ayrıca eğitimle ilgili her türlü istatistikî bilgi alınabilecek, analiz edilebilecektir. Sağlık kurumlarındaki takipler vatandaşlık numarası ile yapılabilecek, kişilere ait sağlık bilgileri birleştirilebilecek ve vatandaşlık numarası girilerek başka sağlık kurumlarınca görülebilecektir. Askere alım işlemleri de doğru ve sağlıklı bir şekilde yapılabilecek, bakaya ve kaçak durumlar daha kolay izlenebilecektir. Son olarak davaların ön aşamasında kişinin nüfus bilgileri sistem üzerinden görülebilecek, yargının bu aşaması kısalmış olacaktır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2013).

5.2.3. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP /e-VDO)

Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP) Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından 1998 yılında başlatılmış bir projedir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2009:28). Üç aşamada uygulamaya geçirilen VEDOP projesi ve ilgili kurumun yıllar içinde projeden beklentileri ve yine aşamalar itibarıyla gerçekleşen hedefler aşağıda kısaca özetlenmeye çalışılmıştır.

Vergi daireleri otomasyon projesinin ilk aşaması VEDOP 1 olarak isimlendirilmiş olup hedefi, vergi dairelerinde yürütülen işlemlerin tamamının bilgisayar vasıtasıyla yapılması, iş yükünün hafifletilmesi ve böylece vergi dairelerinin çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılmasıdır. Buna ek olarak bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir karar destek ve yönetim bilgi sisteminin oluşturulması da projenin hedefleri arasında yer almıştır. Bu amaçla 1998'de başlatılan proje kapsamında 22 il merkezindeki 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlığın otomasyonu 75 milyon dolar maliyetle tamamlanmıştır. Bu proje sayesinde Türkiye genelindeki vergi gelirlerinin %80'inin tahakkuk ve tahsil işlemleri kolaylıkla takip edilmeye başlanmıştır (Öz & Bozdoğan, 2012:77-78).

Projenin ikinci aşaması VEDOP 2 adıyla 2004 yılında başlatılmıştır. Bu aşamada amaç, otomasyona geçmiş vergi dairelerinin sayısını artırmak, vergi beyannamelerinin (e-Beyanname) internet üzerinden alınmasını sağlamak, Türkiye Vergi Dairesi, Denetim Otomasyonu, Veri Ambarı ve bilgi paylaşımını sağlayacak bir alt yapı oluşturmaktır. Projenin bu aşamasının tamamlanmasıyla beraber İnternet Vergi Dairesinde Motorlu Taşıtlar Vergisi, Kurumlar Vergisi, Gelir Vergisi, Vergi Kimlik Numarası Sorgulama ve Gecikme Zammı Hesaplama işlemleri yapılabiliyor ve kredi kartı ile tahsilat yapılabilmektedir. Proje kapsamında 2000 yılı başından itibaren 81 ildeki 300 Vergi Dairesinin Gelir ve Kurumlar Vergisi mükellefinin vergiyle ilgili tüm takipleri yapılabilmekte (vergi beyanları, tahakkuk, tahsilat, vadesi gelen ve gelmeyen borç bilgileri vb.) ve mükellef bilgileri sorgulanabilmektedir (DPT, 2009:79-90).

VEDOP kapsamında Ekim 2004 tarihi itibarıyla beyannameler ve ekleri internet üzerinden alınmaya başlamıştır (DPT, 2005:78). e-Beyannamelere bağlı olarak tahakkuk işlemleri otomatik olarak yapılmakta, tahsilat işlemleri de bankalar tarafından gerçekleştirilmektedir. Yukarıda yer alan diğer işlemlerin de VEDOP üzerinden gerçekleşmesi ile birlikte vergi mükelleflerin vergi dairesine gelme zorunluluğu kalmadığından dairelerinin iş yükü azalmış ve vergi yükümlülerine sunulan hizmet kalitesi artmıştır (Maliye Bakanlığı, 2013).

2004'te 8 çeşit beyanname internet üzerinden alınabilirken, Aralık 2012 itibarıyla bu sayı 35'e yükselmiştir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2013:43-44). e-Beyanname uygulamasının başladığı tarihten 2010 yılına kadar beyannamesini elektronik ortamda gönderen mükelleflerin sayısında ciddi artışlar görülmüştür. 2005 yılında sadece 8.078.475 beyanname elektronik ortamda alınmaktaydı. Bu dönemde internet uygulamalarından yararlanan mükelleflerin toplam mükelleflere oranı ise % 60 seviyesindeydi. 2010 yılında ise elektronik ortamda alınan beyanname sayısı 55 milyon'a ulaşmıştır. Alınan e-Beyanname sayısının toplam beyannamelere oranı ise % 99'a yükselmiştir. 2010 yılında internet uygulamalarından yararlanan mükellef sayısı ise 425.000 olup, bunların toplam mükelleflere oranı % 62'dir (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2009:38).

e-Beyanname uygulaması ile her yıl 6.000 ton kağıt ve 117.000 ağaç kurtarılması hedeflenmektedir. Böylece yaklaşık olarak 3 milyon dolar tasarruf sağlanması amaçlanmaktadır. Bunun yanında vergi dairesi gişe işlemlerindeki iş yükünün azalması ve benzer diğer işlemler için yıllık 14.000 memur/ay işgücü tasarrufu elde edilecektir. Bu gelişmelerin parasal tasarrufu 4.2 milyon dolar olacaktır. Parasal tasarrufların yanı sıra vergi beyanlarının karşılıklı kontrolleri sonucu vergi kayıp ve kaçakları önenebilecek, verginin tabana yaygınlaştırılması sağlanacak, vergi politikaları ve denetim stratejilerini oluşturmaya ilişkin bilgi desteği elde edilecek ve diğer kamu kuruluşlar ile çevrimiçi olarak doğru, hızlı bilgi alışverişi sağlanabilecektir (DPT, 2009:75-90).

Projenin üçüncü aşaması olan VEDOP 3 2007 yılında uygulamaya geçirilmiştir. Proje ile e-VDO (İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu) uygulamalarının Türkiye genelindeki vergi daireleri ve Mal Müdürlükleri gelir servislerine yaygınlaştırılması, takdir komisyonlarının bu kapsama alınması, vergi dairesi başkanlıklarının sistem alt yapılarının güçlendirilmesi hedeflenmiştir. Eylül 2009 yılı itibarıyla bu hedef büyük ölçüde gerçekleşmiştir. Buna göre 448 Vergi Dairesi, Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı ve 581 Mal Müdürlüğü İnternet Tabanlı Vergi Dairesi Otomasyonu (e-VDO) uygulamasına geçmiştir. Bununla birlikte kamu alacaklarının hızlı bir şekilde tahsil edilmesi, kırtasiyecilik ve idarenin iş yükünün azaltılması ve zaman tasarrufu sağlanması amacıyla elektronik haciz "e-Haciz" projesi de geliştirilmiştir (Şakar, 2011:72).

5.3. Alan Araştırmasının Bulguları

Türkiye'nin üç büyük bakanlığınca yürütülen üç önemli e-devlet projesini konu alan araştırması kapsamında e-Devlet uygulamalarının, kamu görevlilerinin yapmış olduğu işlem miktarlarına, işlem sürelerine, işlemlerin verimliliğine, kağıt tüketimine, kamu kurumlarındaki istihdama, kamu gelir ve giderlerine ve topluca kurumsal verimliliğe olan etkisi araştırılmıştır. Ayrıca alan araştırmasında ilgili e-devlet projelerinin kullanıcılara bakan yönü de merak

edilmiş ve uygulamaların hizmetten yararlananlar üzerindeki etkisi de sorgulanmıştır. Alan araştırmasının bulguları izleyen sayfalarda başlıklar halinde verilmiştir.

5.3.1. e-Devlet Uygulamalarının İş ve İşlem Miktarına Etkisi

e-Devlet uygulamaları ile birlikte kamu kurumlarının sunduğu bazı hizmetler veya onların yönetim süreçleri elektronik ortamda kullanıcılar tarafından yerine getirildiğinden, memurların yaptığı iş ve işlem miktarında bir azalma olacağı beklenmektedir. Bu beklenti kapsamında alan araştırması yürütülen kamu kuruluşlarının yönetici ve memurlarına e-Devlet uygulamalarının kurumdaki iş ve işlem miktarına etkisi sorulmuştur. Sorunun cevabı, soruyu yanıtlayanların kamu kurumunun hiyerarşisi içerisindeki yeri ve projelerin uygulamasındaki görevlerine göre değişiklik göstermiştir.

Alan araştırması kapsamında bu sorumuzu yanıtlayan yönetici pozisyonundaki kişiler ve projede doğrudan görevli olanlar e-Devlet uygulamalarının iş ve işlem miktarını azalttığını belirtirken, projelerin uygulandığı Sincan Adliyesi'nde, Sincan Vergi Dairesi'nde ve Sincan Nüfus Müdürlüğü'nde çalışan memurlar e-Devlet uygulamaları ile birlikte işlerinin arttığını belirtmişlerdir.

Adliye çalışanları bu durumu UYAP sisteminde sık sık yaşanan aksaklıklara ve sistemin iyi işlememesine bağlamaktadırlar. Onlara göre, sistem duruşmalar esnasında veya mesai saatleri içerisinde aniden kesilip uzun bir süre gelmeyebilmektedir. Yargılamanın ve doğal olarak duruşmaların tamamı UYAP sistemi üzerinden yapıldığından sistem kesintileri memurlar için ciddi bir sorun olarak değerlendirilmektedir. UYAP sisteminde kesintiler olduğunda ya sistemin tekrar devreye girmesi beklenmekte ya da duruşma tutanakları önce bilgisayarlara kaydedilmekte, daha sonra sistem açıldığında yeniden kayıtlar buraya işlenmektedir. Bu durumda mükerrer uygulamalar zaman kaybına neden olmaktadır. Memurlara göre bu durumla sıkça karşılaşıldığından adliyenin iş yükü eskiye oranla artmış bulunmaktadır. Memurlara göre UYAP kapsamında iş yükünü arttıran bir diğer neden ise sistemin ara yüzü ve işlem basamaklarının çok olmasıdır. Önceden dosya ortamında duruşma kayıtlarını tutan ve arşivleyen, gerektiğinde başka birimlere gönderen memurlar yeni sistemde bu işlemlerin hepsini sistem üzerinden yapmaktadırlar. Sistem üzerinden işlem yaparken de önlerine birçok işlem basamağı çıkmaktadır. Memurların sistemin kullanımına dair yeterli bilgisi yoksa bütün bunlar aşırı iş yükü şeklinde algılanmaktadır. Memurlar yaptıkları işin her basamağında o işleme onay vermek zorundadırlar. Onay verilmediği takdirde sonraki işleme geçilememekte, bu nedenle onay işlemleri memurlar tarafından önemli bir gecikme nedeni olarak görülmektedir.

Sincan Vergi Dairesi'nde yapılan görüşmelerde de memurların iş ve işlem miktarının artmasından şikâyetçi oldukları görülmüştür. Vergi dairesindeki memurlar iş miktarının artışını yazışmaların artışına bağlamaktadırlar. Onlara göre VEDOP uygulaması ile birlikte elektronik ortamda verilen beyannameler beyan ile ilgili işlem yükünü oldukça azaltmış, ancak diğer işlerde ise bir azalma sağlamamış, aksine artırmıştır. Bu durumun bir nedeni olarak memur sayısının giderek azalması gösterilmektedir. Çalışmakta olan memurlar, vergi dairelerindeki memur azalışını kendilerinde gelişen bir tür algı ile açıklamaktadırlar. Onlara göre merkezdeki yetkililer, "nasıl olsa bilgisayar memurların işlerinin çoğunu yapıyor, o halde emekli olanların yerine yenisini almaya gerek yok" düşüncesine sahiptirler.

Vergi daireleri içerisinde iş miktarının azaldığını belirten tek birim Yeğenbey Vergi Dairesi'nin Sincan'daki şubesi olmuştur. Motorlu Taşıtlar Vergisini (MTV) tahsil etmek ve terkin işlemlerini yapmakla görevli bu birimin çalışanları, MTV'nin internet ortamında tahsil edilebilmesiyle birlikte iş yüklerinin oldukça azaldığını belirtmişlerdir. Birim yetkilisine göre Sincan, Etimesgut, Eryaman ve Organize Sanayi Bölgesine hizmet veren şubelerinin tahsil etmesi MTV mükellef sayısı 100 binin üstündedir. Ocak 2009 döneminde vergi dairesine gelip MTV'yi ödeyenlerin sayısı 23 bin civarındadır. İlgili birim yetkilisi ve çalışanları bu azalmayı MTV'nin internetten ve bankalar aracılığıyla tahsil edilebilmesine bağlamıştır.

MERNİS projesi kapsamında görüşme yapılan Sincan Nüfus Müdürlüğü Memurları ve Müdürü de projenin uygulamaya geçmesi ile birlikte iş miktarının daha fazla arttığını ifade etmişlerdir. Nüfus müdürlüğü çalışanları bu artışı TC kimlik numarası ile işlem yapma zorunluluğuna, diğer kamu kurumlarının MERNİS ve Kimlik Paylaşım Sistemine yeterince uyum sağlayamamalarına ve çoğu kurumun gerekmediği halde vatandaşlardan TC kimlik numarası ve ikametgâh gibi bilgi ve belgeleri istemelerine bağlamışlardır.

5.3.2. e-Devlet Uygulamalarının İşlem Süresi ve İşlem Basamaklarına Olan Etkisi

e-Devlet uygulamaları ile kamu kurumlarının sunduğu iş ve işlemlerin yapılma süresi ve o işlere ilişkin gerekli basamak sayısının azaltılması amaçlanmakta ve bu yönde büyük bir umut taşınmaktadır. Bu çerçevede görüşme yapılan kurumların bütün memurları, kurumlarında uygulanan e-Devlet projeleri kapsamında, sunulan hizmetlerin tamamlanma süresinin eskiye nazaran daha kısa olduğunu ifade etmişlerdir. Örneğin UYAP kapsamında başlatılan bir davanın en az üç ay kısaldığı belirtilmiştir. Bu kısalma ise kişiye ait nüfus bilgilerinin MERNİS veritabanından alınabilmesi ile açıklanmıştır. Onlara göre MERNİS öncesinde davanın ilk duruşmasında kişiye ait nüfus kayıtlarının doğrulanması amacıyla gerekli birimlerden talep edilmesi ve yazışmaların cevabının gelmesi için dava ileri bir tarihe ertelenirdi. UYAP ile birlikte bilgiler duruşma öncesinde ilgili veritabanlarından alınabildiği için yargılama sürecinde bununla ilgili ertelemeler olmamaktadır.

VEDOP kapsamında görüşlerine başvurduğumuz vergi dairesi memurları da e-beyanname örnek vererek iş ve işlem süresinin kısaldığını belirtmişlerdir. Onlara göre önceden beyanname vermeye gelenler vergi dairesinde uzun sıralar oluşturur, eğer sıra gelirse beyannameyi ilgili memura teslim eder ve tahakkukun kesilmesini beklerlerdi. O gün ilgili memurun iş yükü fazlaysa tahakkuk ertesi güne kalabilmekteydi. Ayrıca memurlar beyannameyi sadece mesai saatleri içinde alabilmekteydi. Oysa proje ile birlikte beyanname verme işlemi mesai saatine bağlı olmaksızın beyanname vermenin son günü ve son saatine kadar elektronik ortamda yapılabilmektedir.

Sincan Nüfus Dairesi memurları ve müdürü de verdikleri hizmetlerin tamamlanma süresinin, önceki uygulamayla kıyaslanamayacak derecede kısaldığını belirtmişlerdir. Onlara göre eski usulde bir nüfus cüzdanı verme işlemi birkaç gün sürebilirken, yeni uygulamada bu en fazla on dakika içerisinde tamamlanmaktadır. Aynı şekilde nüfus kayıt örneği alabilmek için önceden saatlerce beklenirken, yeni uygulamayla birlikte kişi birkaç dakika içerisinde belgesini

alabilmektedir.³ Bu bakımdan e-Devlet uygulamalarının işlem sürelerini kısalttığı ve zaman tasarrufu sağladığı yukarıdaki görüşmeler bağlamında açıkça görülmektedir.

e-Devlet uygulamalarının işlem basamaklarına olan etkisiyle ilgili sorunun yanıtı ise genellikle işlem basamaklarının arttığı yönünde olmuştur. Alınan yanıtlardan geleneksel yönetim süreçlerinin aşağı yukarı aynısıyla elektronik ortama aktarıldığı, bu nedenle işlem basamakları yönünden bir sadeleştirmeye gidilmediği anlaşılmıştır.

5.3.3. e-Devlet Uygulamalarının Kırtasiyecilik Üzerine Etkisi

e-Devlet uygulamalarından beklenen sonuçlardan biri de iş ve işlemler için gerekli kağıt tüketimini ortadan kaldırması veya azaltmasıdır. Kağıda dayalı süreçler veya diğer adıyla kırtasiyecilik Weberyen bürokratik yapılanmanın en önemli özelliklerinden biridir. Weber, idari faaliyetlerin, kararların ve kuralların, sözlü görüşmelerin kural olduğu durumlarda bile, yazılı olarak formüle edilip kayda geçirilmesi gerektiğini ifade etmektedir (Weber, 2006:47). Kağıda dayalı süreçler zamanla önemini yitirerek bürokratik yapılar için problem oluşturmaya başlamıştır. Araştırma kapsamında kurumlardaki yönetici ve memurlara e-Devlet uygulamalarının kamu kurumlarında kağıt tüketimini azaltıp azaltmadığı sorulmuştur. Uygulamaların yürütüldüğü kamu kurumlarının merkez ve ildeki birimlerinin bu konuda farklı düşündüğü görülmüştür. Merkez birimler kağıda dayalı süreçlerin e-Devlet uygulamalarıyla ikame edildiğini belirtirken; uygulamaların içinde yer alan il düzeyindeki birimlerin yönetici ve memurları ise, kağıt tüketimlerinin öncesine göre ciddi bir şekilde arttığını belirtmişlerdir. Görüşmelerde kağıt tüketiminin en belirgin şekilde arttığı kurumun Nüfus Müdürlüğü olduğu öğrenilmiştir.

5.3.4. e-Devlet Uygulamalarının İstihdama Etkisi

İşgücünün alternatif yol ve yöntemlerle ikamesi veya işgücü maliyetlerinin azaltılması bütün örgütler için önemli amaçlardan biridir. Örgütlerin işgücü ve işgücü maliyetlerinde tasarruf için müracaat ettiği yöntemlerden biri teknolojik araçlar ve o araçlara dayalı olarak ortaya çıkan yönetim uygulamalarıdır. Özellikle mal üreten örgütlerin yanı sıra hizmet sunan kamu idarelerinde de işgücü ve maliyetlerinde tasarruf sağlamaya dönük teknoloji kullanımı bugün önemli bir aşamaya gelmiş bulunmaktadır.

e-Devlet uygulamalarıyla ilgili olarak görüşme yapılan kamu kurumlarının yetkililerine teknolojiye dayanan e-Devlet uygulamalarının çalışanları ikame edip etmediği sorulmuştur. Alınan yanıtlar çalışanların sayısında bir azalmanın olmadığı yönünde olmuştur. Ancak e-Devlet projelerinin uygulandığı Bakanlıkların Bilgi İşlem Birimlerinde özellikle teknik eleman ihtiyacında artışların olduğu belirtilmiştir.

Kamu idarelerinde işgücünün teknoloji ile ikamesi özel işletmelerdeki kadar belirgin ve keskin olmamaktadır. Bunun farklı nedenleri bulunmakla birlikte en önemli neden, kamu idarelerinin ve kamudaki istihdamın özelliğinden kaynaklanmaktadır. Çünkü kamu idarelerinde

³ Nüfus müdürlüğünde yaptığımız görüşmeler sırasında nüfus kayıt örneği almaya gelen kişilere, işlemlerinin ne kadar sürede bittiği sorulmuş, alınan yanıt beklenen sıra ile birlikte 15-20 dakika arası şeklinde olmuştur. Bu durum yetkililerden alınan yanıtlarla da örtüşmektedir.

istihdam edilen ve özellikle memur statüsünde çalışanlar, kamu görevine sınavla alınmakta ve adaylık döneminin ardından emekliliğine kadar memurluk rejimine dahil olmaktadır. Bu nedenle görüşme yapılan kamu kurumlarında teknolojidten kaynaklanan bir emek ikamesi saptanamamıştır.

5.3.5. e-Devlet Uygulamalarının Kurumsal Verimliliğe Etkisi

Araştırma kapsamında kurumlardaki yönetici ve memurlara e-Devlet uygulamalarının kurumların ve kamu çalışanlarının etkinliğini ve verimliliğini etkileyip etkilemediği yönünde sorular sorulmuştur. Böyle bir soruya kamu kuruluşlarının merkez birimleri olumlu cevap verirken, ildeki birimler ise olumsuz cevaplar vermiştir. Projelerin uygulandığı bakanlıkların il birimlerinde, merkez teşkilatlarından farklı olarak, e-Devlet uygulamaları çerçevesinde çalışmalarında etkinlik ve verimlilik sağlanamamış veya en azından bu etkinlik ve verimliliğin sınırlı bir düzeyde kaldığı düşüncesi ortaya çıkmıştır. Çünkü görüşme yapılan kamu kurumlarındaki gözlemlerimiz bize, hala kamu kurumlarındaki masaların kağıt yığınlarıyla dolu olduğunu, iş yükünden ve çalışma ortamından şikayet eden memurların varlığını, zaman zaman hizmet alanlarla ortaya çıkan tartışmaları, hizmet almak için bekleyerek geçen uzun süreleri, bezginlikleri kısacası çoğu yakınma konusu olan kurumsal süreçlerin ve bürokratik kalıpların devam ettiğini göstermiştir. Ayrıca merkez ve taşra birimlerinde kurumsal bilgilerin paylaşılması konusunda da büyük ölçüde sorunlar devam etmektedir.

Yapılan görüşmelerde yöneticilerle memurlar arasında olduğu gibi merkez ile taşra idareleri arasında da e-Devlet uygulamaları konusunda farklı algı düzeylerinin olduğu tespit edilmiştir. e-Devlet uygulamaların planlayıcısı ve yürütücüsü olan kamu kurumlarının merkezlerinde e-Devlet uygulamaları konusunda ciddi bir bilinç düzeyi görülürken, bu idarelerin merkez dışındaki birimlerinde e-Devlet uygulamaları otomasyon ağı veya işleri yürüten bir bilgisayar programı olarak görülmekte ve e-Devletin bir parçasıymış gibi düşünülmemektedir. Bu olumsuz bakış açısının değişmesi, uygulamaların kurumsal ve ulusal başarısı her düzeydeki çalışanların katılım ve bilinciyle mümkün olacaktır. Bu bilinç ise kapsamlı araştırmalar ve buna dayalı eğitim programları, kurum yöneticilerinin e-devlet projelerini her açıdan desteklediklerini göstermeleriyle aşılabilir.

5.3.6. e-Devlet Uygulamalarının Kullanıcılara Etkisi

Araştırma kapsamında e-Devlet uygulamalarının kullanıcılara olan etkisiyle ilgili bazı görüşmeler de yapılmıştır. Bu görüşmeler e-Devlet projelerinden doğrudan etkilenme ihtimali olan avukatlar, mali müşavirler ve muhasebecilerden oluşan yeteri kadar meslek mensuplarıyla yapılmıştır.

Avukatlar, Adalet Bakanlığı'nın UYAP projesinden en fazla faydalanan taraflardan biridir. Uygulama ile birlikte avukatlar elektronik imzalarını kullanarak, bürolarından dava açabilmekte, var olan dosyalarına her yerden ulaşabilmekte, hatta dava dosyalarında yer alan belgelerin kopyalarını alabilmekte ve dosyaya belge ekleyebilmektedirler.

UYAP'ın avukatlara sağladığı hizmetlerin onlar tarafından nasıl değerlendirildiği merak edilmiş ve bu kapsamda görüşmeler yapılmıştır. Avukatlara UYAP uygulamalarının yararları, sorunları, UYAP üzerinden başlatıp takip ettikleri bir davalarının olup olmadığı, adliyelere

gidiş gelişlerinde bir azalma olup olmadığı sorulmuştur. Alınan yanıtların ortak noktası, UYAP sisteminin sık sık kesintilere uğramasının iş ve işlemleri uzattığı hatta bazen belli bir süre hiç işlem yapılamaması şeklinde olmuştur. Buna rağmen sistemin özellikle icra konularında çok büyük kolaylıklar sağladığı, diğer kurumlardan alınan bilgiler sayesinde kişilerin mallarına hemen haciz tedbiri konulabildiği ifade edilmiştir. Avukatlara göre sistemden kaynaklanan sorunlar olsa da UYAP fikir olarak oldukça önemli bir projedir.

e-Devlet uygulamalarının diğer önemli bir yararlanıcıları ise VEDOP uygulaması kapsamında elektronik beyannamelerini, sigorta girişlerini, işe giriş çıkışlarını elektronik ortamda buldukları yerden yapabilen muhasebeci ve mali müşavirlerdir.

Bu meslek mensuplarıyla yapılan görüşmeler sonucunda serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin hemen hemen hepsi, sistemin kendilerine zaman kazandırdığını, daha çok iş yapabildiklerini, işlerin bitirilme süresinin kısaldığını ve mali yönden büyük avantajlar sağladığını beyan etmişlerdir. VEDOP ile birlikte muhasebeci ve mali müşavirler, mesai saatlerine bağımlı olmadan, memurların keyfi davranışlarına maruz kalmadan, son günün son saatine kadar bürolarından aynı anda çok sayıda beyanname gönderebildiklerini, sistem üzerinden bir kez mükellefe ait veri girişi yapıldıktan sonra yeniden mükellef bilgilerinin yazılmasına gerek olmadığını, sistemin yönlendirmelerle hata oranlarını sıfır düzeyine indirdiğini dolayısıyla geçmişte uygulama hatalarından kaynaklanan aksaklıklar nedeniyle kaybolan zamanın kendilerine kaldığını ve daha pek çok yarar sağladıklarını belirtmişlerdir. Sistem, birden fazla memurun işini daha doğru ve daha çabuk bir şekilde yapabildiği için, çalıştırdıkları personel sayısının da azaldığını ifade etmişlerdir.

Ancak görüşmelerde aynı meslek mensupları projenin bazı olumsuzluklarından da bahsetmişlerdir. Muhasebeci ve mali müşavirlere göre proje öncesi vergi dairelerinden matbu beyannameler aldıklarını ve bunları arşivlediklerini, e-beyanname ile birlikte vergi dairelerinden alınabilen matbu beyannamelerin ortadan kalktığını fakat elektronik ortama olan güvensizlik nedeniyle burada yaptıkları işlemleri kağıda döküp arşivleme gereği duydukları için eskiye oranla kağıt tüketimlerinde büyük artış olmuştur. Bu durum projelerin uygulandığı kamu kurumlarındaki kağıt tüketiminde kısmi bir azalmayı göstermekle birlikte diğer yandan hizmetin kullanıcıları bakımından aynı sonucun ortaya çıkmadığı söylenebilir.

Muhasebeci ve mali müşavirler uygulamaların kendilerine ek bir maliyet getirip getirmediği sorusunu da hem evet hem de hayır şeklinde yanıtlamışlardır. Onlara göre, sisteme uygun yazılım ve donanım kullanılması zorunluluğu olduğu için ilk başta uygulamalar kendilerine ek bir maliyet yüklemiş diğer yandan zaman ve emek tasarrufu sağlaması suretiyle, başlangıçta ortaya çıkan maliyeti telafi etmiştir. Söz konusu meslek mensuplarına göre bu alandaki e-devlet uygulamaların en olumsuz yanı sistemde zaman zaman meydana gelen kesintiler ve elektronik ortamın yeterince güven telkin etmemesidir.

6. Sonuç

Örgütlerin ve daha özel olarak kamu örgütlerinin hizmetlerini en uygun koşullarda muhatapları ile buluşturmaları yönündeki çabalarının geçmişi oldukça eskilere dayanmaktadır. Hem özel hem de kamusal örgütler bu amacı gerçekleştirmek için çok sayıda araçtan istifade etmekte ve farklı yöntemleri denemektedirler. Bu arayış son yüzyılda teknolojinin hızla

gelişmesi ve örgütlerin emrine yeni araçlar sunması ile yeni bir merhaleye gelmiştir. Özellikle bilgi ve internet teknolojileri olarak tanımlanan bilgisayar ve internetin her geçen gün daha özellikli hale gelmesi ve birlikte örgütlerde kullanılmaları örgütlerin elini eskiden hiç olmadığı kadar güçlendirmiş, hizmetlerinin daha etkin ve verimli olmasına imkan tanımıştır. E-devlet uygulamaları da bilgisayar ve internet bileşimine dayanan bir araç veya politika olarak 1980’li yıllarda başlamak üzere önce gelişmiş ülkelerde ortaya çıkmış, ardından hızla dünyanın geri kalan ülkelerine de yayılmıştır. Bugün e-devlet ile tanışmayan bir ülke yok gibidir.

MERNİS ile 1970’li yıllarda adı konulmayan bir e-Devlet projesini başlatmış olan Türkiye, 2000’e az bir süre kala modern anlamıyla e-Devlet uygulamasının hazırlıklarına başlamış, bir takım kurullar oluşturmuş, yasal düzenlemeler gerçekleştirmiş ve kamu idarelerini tek tek elektronik ortama taşımaya başlamıştır.

e-Devleti bir kamu hizmeti aracı olarak kullanmaya başlayan Türk kamu yönetimi özellikle internet sitesi kurulması noktasında önemli mesafeler kat etmiş, bu bakımdan e-Devleti etkili kullanan ülkeler seviyesine ulaşmıştır. 2008 yılı sonu itibariyle kamu hizmetlerinin büyük bir bölümü kamuya ait internet sitesi olan “turkiye.gov.tr” üzerinden sunulmayı başlamıştır.

Türk kamu yönetiminin e-Devlet uygulamaları konusundaki istek ve çabaları kısa zamanda dünya ülkeleri arasında da kendine bir yer edinmesini sağlamıştır. Her yıl uluslararası kuruluşlar tarafından yapılan ve bu aracı en iyi kullanan ülkeler sıralamasında, Türkiye üst sıralara doğru yükselmektedir. Ancak kamuya ait web sitesi açma konusundaki bu istek ve başarı, e-Devlet uygulamalarının bürokraside kullanımına yansıtılamamıştır. Yani e-Devleti gerçek manada tanımlamaya yarayan dönüştürme, değiştirme, alternatif olma özellikleri Türkiye’de tam olarak gerçekleşmemiştir.

Yapılan araştırma kapsamında projelerle ilgili bazı eksiklikler ve aksayan durumlar açıkça görülmüştür. Alan araştırması yapmak üzere seçilen ve Türk kamu yönetiminin en iyi e-Devlet uygulamaları arasında yer alan UYAP, MERNİS ve VEDOP projelerinin sağlayacağı yararlar kağıt üstünde ayrıntılı bir şekilde sayılmıştır. Ancak iyi tasarlanmış izlenimi vermekle birlikte bu üç projenin uygulama ayaklarında, özellikle kamu çalışanlarına bakan yönünde önemli sorunlar göze çarpmaktadır. Öyle ki projelerin anlatıldığı dokümanlarda ve projeleri tasarlayan kamu görevlilerinin anlatımlarında çok iyi sonuçlar beklenen, kamu örgütlerinde ve onların hizmet süreçlerinde dönüşüm sağlayacağı iddia edilen uygulamalar, üzerine yükseldiği teknolojik sistemler nedeniyle kamu görevlileri için birer iş yükü artışı, bilgisayar programı ve otomasyon ağı olarak algılanmaktadır.

Alan araştırması yapılan e-Devlet projelerinin uygulamasından etkilenen tarafların memnuniyet düzeyleri değişmekle beraber, en mutsuz kesimin uygulamaları yürüten kamu kurumlarının memurları olduğu görülmektedir. Uygulamalardan en memnun kesimi ise beyannamelerini e-Beyanname şeklinde elektronik ortamda gönderen muhasebeci ve mali müşavirlerdir. Projelerin merkezi düzeydeki hazırlayıcı, planlayıcı ve yürütücülerinin de tam olmamakla birlikte memnun oldukları görülmüştür.

Araştırma kapsamında yapılan odak grup görüşmeleri ve mülakatlar sonucunda, bazı kamu çalışanları ve kamu hizmeti alıcıları e-devlet uygulamalarından etkili bir biçimde yararlanırken, önemli bir kısmı ise sistemdeki aksaklıklar ve eksiklikler nedeniyle e-Devlet uygulamalarından beklenen ve istenilen düzeyde istifade edememektedir.

Araştırma kapsamında yapılan gözlemler kamu kurumlarındaki kâğıt yığınlarının memur masalarındaki yerini almaya devam ettiğini, klasik memur tavırları ve anlayışlarının terk edilmediğini, projelerin sürdüğü kamu kuruluşlarında hala hizmet alımı için uzun sıralar ve beklemlerin olduğunu göstermiştir. Diğer bir ifade ile e-devlet uygulamaları ile beklenen kurumsal verimlilik henüz yeterince ortaya çıkmadığı gibi eski bürokratik kalıplar ve kurumsal sorunlar devam etmektedir.

Dünyada ve Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarından beklenen kâğıttan arınmış süreçlerin ve kâğıt tüketim miktarında azalmanın araştırma konusu kuruluşlarda henüz gerçekleşmediği tespit edilmiştir. Bu kuruluşlardaki uygulama örneklerinden hareketle kamu hizmeti alanların uzun süre daha kırtasiyeciliğin neden olduğu sorunlarla karşı karşıya kalacağı söylenebilir. e-Devlet uygulamalarının en önemli katkısı ise, uygulamaya dahil kamu hizmetlerinin iş ve işlem sürelerinde meydana getirdiği gözle görülür kısalma olmuştur. Bu somut olarak ölçülemese bile uygulamanın tarafları için önemli zaman ve maliyet tasarrufu anlamına gelmektedir.

Bazı eksikliklerine rağmen yine de e-Devletin kamu yönetimlerini dönüştürme, şeffaflaştırma, verimli kılma, hesap verir duruma getirme, halkın yönetime katılımını sağlama gibi idari yönden önemli fonksiyonları olduğu, kamu hizmetlerinde maliyet tasarrufu sağlama, kamu kaynaklarını etkin ve verimli kullanma, hizmet kalitesini ve hızını artırma potansiyeli olduğu görülmektedir.

Kamu hizmet maliyetlerinin teknoloji yardımıyla azaltılabileceği göz önünde bulundurulduğunda e-Devlet uygulamalarının teknolojik donanım ve alt yapı eksiklikleri giderildiği, memurlara gerekli teknik eğitim desteği verildiği, kamu hizmetlerinden faydalananlar bilinçlendirilip, bilgilendirildiğinde, hizmet sunum şekli sadeleştirilip kolaylaştırıldığında kamu hizmetlerinin kalitesi yükselebilecektir. Ayrıca kamu hizmetlerinde etkinlik, verimlilik ve şeffaflık sağlanabilecek, zaman ve iş gücü bağlamında kamu hizmet maliyetlerinde önemli bir tasarruf sağlanarak kamu giderleri azalabilecektir. Bütün bunların sonunda e-devlet uygulamaları ile kamu yönetiminde beklenen büyük dönüşüm gerçekleşebilecektir.

Kaynakça

- Adalet Bakanlığı. *Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)*. Erişim Tarihi: 05.05.2013, www.uyap.gov.tr/tanitim/tarihce.html
- Al hakim, L. (2007). *Global government theory and applicattions and benchmarking*, (Ed. L. Al Hakim), Australia.
- Baştan, S., & Gökbunar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: tümleşik e-devlet sistemlerine doğru, *DEÜ İİBF Dergisi*, 19(1), 71-89.
- Bensghir, T. K. (2008). E-devlet kuramsal ve kavramsal çerçeve, *E-devlet semineri kitabı*, (Ed: Nevzat Fırat Kunduracı.), Ankara: TC Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü Yayını.
- Büke, A. (2002), *Bilişim çağında e-devlet ve e-Türkiye*, İzmir: İzmir Ticaret Odası Yayını.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance facttors, *Info System Journal*, 15, 5-25.

- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122.
- Çokluk, Ö., Yılmaz, K., & Oğuz, E. (2011). Nitel bir görüşme yöntemi: Odak grup görüşmesi, *Kuramsal Eğitim Bilim Dergisi*, 4 (1), 95-107.
- Delibaş, K., & Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Türkiye’de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi, *Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(1), 100-144.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekleri, *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-36.
- DPT. (2005). *E-devlet proje ve uygulamaları*, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi.
- DPT. (2006). *Bilgi toplumu stratejisi 2006-2010*, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- DPT. (2009). *Bilgi toplumu stratejisi eylem planı (2006-2010) değerlendirme raporu 3*, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi.
- DPT. (2011). *Bilgi toplumu istatistikleri 2011*, Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı, Yayın No: 2826.
- Eid, E. E. D., & El Razek M. M. M. A. (2009). *E-government theory and implementation case study Egyptian e-government model*, The International Conference on Administration and Business, University of Bucharest.
- Eroğlu, T. (2006). E-devlet uygulamaları çerçevesinde mernis projesi ve beklentiler, *Sayıştay Dergisi*, 62, 83-106.
- GİB. (2009). *2010 yılı performans programı*, Ankara: Gelir İdaresi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 100.
- GİB. (2013). *2013 yılı performans programı*, Ankara: Gelir İdaresi Başkanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, Yayın No: 156.
- Kalkınma Bakanlığı. (2014). *2014-2018 bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı-taslak*, Ankara: Kalkınma Bakanlığı.
- Lofstedt, U. (2005). E-government-assesment of current research and some proposals for future directions, *International Journal of Public Information Systems*, Volume 1, 39-52.
- Maliye Bakanlığı. *E-beyanname*, Erişim Tarihi: 21.5.2012, www.alomaliye.com/2007/salih_er_ebeyanname.htm
- Metin, A. (2012), Türkiye’de e-devlet uygulaması ve e-devletin bürokrasiye etkisi, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 97-108.
- Metu, *Yurdum internet 10 yaşında*, Erişim Tarihi: 05.05.2013, <http://www.internetarsivi.metu.edu.tr>,
- Mugellini, E., Pattenati, M. C., Khaled, E. O. (2007). Requirements analysis and general functional model of seamless, citizen-oriented service delivery, *Global E-Government Theory Applications And Benchmarking*, (Ed. Latif El Hakim), Australia, 21-51.
- Nic.Tr. *Kamu web siteleri alan adı istatistikleri*, Erişim Tarihi: 20.12.2009, www.nic.tr
- Nic.Tr. *Kamuya ait web siteleri istatistikleri 2013*, Erişim Tarihi: 20.02.2013, www.nic.tr

- Noris, D. F. (2010, Mart). E-government, e-democracy, e-transformation? Now? Soon? Ever?, *Explorations in eGovernment and Governance*, (Edit by: Asım Balcı and Others), Selected Proceedings of The Second International Conference On eGovernment and Governance, I, (1-15), Antalya, Turkey.
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. *MERNİS Projesi*, Erişim Tarihi: 21.5.2013, www.nvi.gov.tr/Hakkimizda/projeler,mernis_Genel.html
- OECD. (2009). *E-government studies rethinking e-government services user centered approaches*, OECD.
- Öz, E., & Doğan, B. (2012). Türk vergi sisteminde e-maliye uygulamaları, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17(2), 67-92.
- Seferoğlu, S., Çelen, F., & Çelik, A. (2011). Türkiye'deki e-devlet uygulamaları: Sorunlar ve çözüm önerileri üzerine bir inceleme, *Türkiye'de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II*, (Ed:B.B Demirci vd.), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Sillock, R. (2001), What is egovernment, *Parliamentary Affairs*, 54, 88- 101.
- Şahin, A., & Örselli, E. (2003), E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 343-356.
- Şakar, A. Y. (2011), Türkiye'de e-devlet uygulamalarının vergi hukuku alanına yansımaları: E-haciz uygulaması ve karşılaşılan sorunlar, *Mali Çözüm*, Temmuz-Ağustos, 69-87.
- Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2005). E-government developments on delivering public services among EU cities, *Government International Quarterly*, 22, 217-238.
- Törenli, N. (2004). E-devletin ekonomi politikğine giriş: Kullanıcı dostu ortamlarda sanallaşan kamu hizmetleri, *AÜ SBF Dergisi*, 60(1), 191-224.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2006). *E-Devlet Kavramları El Kitabı*, Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilişim Platformu VIII, Antalya.
- Türksat. *E-devlet nedir?*, Erişim Tarihi: 05.05.2013, <http://edevlet.turksat.com.tr>
- Ulaştırma Bakanlığı. *Türkiye gov tr adlı e-kapıdan sunulan hizmet sayısı ve sisteme kayıtlı kullanıcı sayısı*, Erişim Tarihi: 05.05.2013, www.turkiye.gov.tr
- United Nations. (2012). *E-government survey 2012*, New York: Printed at The United Nations.
- Weber, M. (2006). *Bürokrasi ve otorite*, (Çev. Bahadır Akın), Ankara: Adres Yayınları.
- West, D. M. (2004). E-Government and the transformation of service delivery and citizen attitudes, *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.
- Yıldız, M. (2003). Elektronik e-devlet kuram ve uygulamasına genel bir bakış ve değerlendirme. İçinde M. Acar, H. Özgür (ed.), *Çağdaş Kamu Yönetimi-1 (ss.305-327)*. İstanbul: Atlas-Nobel Yayınları.