

'E-DEVLET'TEN 'OLGUN DEVLET'E YA DA E-DEVLET'İN OLGUNLAŞTIRILMASI

Kemal ATMACA
İç Denetçi
Dışişleri Bakanlığı

ÖZET: Bu çalışmada; elektronik devlet(e-devlet) kuram ve uygulamalarının geçirdiği evrimsel süreci(tekamül) ve bu süreçte e-devletin(olgunlaşması ile birlikte) insanın mutluluğunu sağlama potansiyeli ve sonuçta bu sürecin “bizi demokrasiye götürüp götürmeyeceği”, dahası örgüt kültürü, demokratik katılım, şeffaflaşma, hesap verilebilirlik gibi kavramlar açısından konunun tartışılması hedeflenmektedir. Bu amacı sağlamaya matuf olarak öncelikle dünyada ve Türkiye’de e-devlet kavramı etrafında şekillenen tartışmalara değinilecektir. Daha sonra e-devletin aşamalarından söz edilecektir. Ayrıca sonuçları açısından e-devletin topluma ve kamu yönetimine katkıları irdelenecektir.

ANAHTAR KELİMELER: E-devlet, bilgi teknolojileri, bilgi ve iletişim teknolojileri, olgunlaş(tır)ma, Türkiye’de e-devlet.

I. GİRİŞ

2000’li yıllardan başlayarak yaşamımıza giren, ve günden güne artan bir hızla, ayrılmaz bir parçamız haline gelen yönetim(governance), e-devlet(electronic government), m-devlet(mobile government) gibi popüler kavramlar gündemimizin ön sıralarını almaya başlarken; henüz “nesne”sini arayan bir disiplin olarak görülen ve kimlik sorunsalını çözmeye çalışan¹, hangi sorun ve soruları, büyük soruları(big questions) inceleyeceği tartışılan², dahası disiplin olmak ya da sanat olmak arasında gidip gelen kamu yönetimi; yeni ve büyük tartışmalardan uzak değildir.

1 GÜLER, Birgül Ayman (1994). “Nesnesini Arayan Disiplin: Kamu Yönetimi”, *Amme İdaresi Dergisi*, 27 (4), 3-19.

2 ACAR, Muhittin ve ÖZTAŞ, Nail (2000). “The Big Questions of Public Administration in Turkey: Unique Meets Universal?”. 1-4 Nisan 2000’de San Diego, California’da gerçekleştirilen *American Society for Public Administration (ASPA) 61st National Conference*’da yapılan sunum.



George Orwell'ın³ "1984" romanı ile alevlenen "big brother" tartışmaları, son yıllarda "büyük birader"den "dijital birader" (digital brother)e doğru yeni tartışmaların gündemimizi meşgul edeceğini bize haber vermektedir. Tartışmaların temelinde; gelişen bilgi teknolojilerinin (IT), bilgi ve iletişim teknolojilerinin (ICT) günlük yaşamımızı etkilemekten başka, karşımıza yeni bir hegemonya ögesi olarak çıkıp çıkmayacağı yatmaktadır. Burada Gramsci'nin⁴ aydınların yeni bir toplumsal sınıf olarak örgütlü bir biçimde ortaya çıkıp artık yeni ve donanmış olduğunu göreceğimiz bir hegemonya düzeni yollu görüşlerini anımsamakta yarar vardır. Ancak "aydınlar hegemonyası" misilli güçlenen bir "siber devlet" in, aydın benzeri bir hegemonik duruma yol açacağı konusunda yorum yapmak için henüz erkendir. Bir adım ileri gidersek; aslında hayatımızı kolaylaştıracağına inandığımız teknolojinin, "acemi"lik ya da "premature" dönemini ne zaman sona erdireceği, olgun(mature) bir hale ne zaman geleceği, evrimini(tekamül) ne zaman tamamlayacağı ya da olgunlaşma aşamaları, günlük işlemlerimizi kolaylaştırma niteliği, yaptığımız işlemlerin kişisel güvenliğini gözeten tedbirlerle donatılıp donatılmadığı, ayrıca kişisel güvenlikten başka, "kurumsal bilgi güvenliği"nin nasıl sağlanacağı soruları ve sorunları bizi bekleyen yeni tartışmalar olacağına benzemektedir.

Yöntembilimin bize öğrettiği şekilde (ontolojik yaklaşım), öncelikle "dijital devrim" in ortaya çıkış sürecinden başlayarak; bilgi teknolojilerinin yayılımı (dissemination), karşılaştığı sorunlar ve zorluklar (challenges), ortaya çıkan tartışmalar, sorunlara çözüm arayan örnek modeller, e-devlet hizmetlerinin gelişimi (development), aşamaları ve olgunlaşmasının(maturation) hangi yöne doğru yol aldığı ve daha önemlisi bilgi teknolojilerinin "olgunlaşma süreci" ve "olgunluk dönemi" tartışılmaya çalışılacaktır.

3 ORWELL, George (1949). *Nineteen Eighty-Four*.

4 GRAMSCI, Antonio. Çev: Kenan Somer, *Hapishane Defterleri*, İstanbul, Onur yayınları, 1986.

II. E-DEVLETİN ORTAYA ÇIKIŞI (PRESENCE)

Bilgi teknolojileri ile kamu yönetimi disiplini ilişkisine bakmadan önce, kamu yönetimi yazınının tartışmalarında öne çıkan, kamu yönetiminin disiplin mi sanat mı olduğu çatallaşması(dichotomy or bifurcation) bir yana, kamu yönetiminin yeni kamu işletmeciliğine doğru evrim geçirip geçirmediği ve "Atlantik'ten(ya da ABD'den) esen rüzgarlar"ın bütün dünyaya ege men olup olamayacağı, ülkelerin kamu yönetimi sorunlarını kendi "yerel dürtüleri"yle anlamlandırıp anlamlandırmayacağı⁵ gibi temel sorular tartışıldığı sırada(1980 ve 1990'lı yıllarda) -henüz yeterli olacak şekilde- bir "teknoloji" tartışması, en azından ABD dışında, yapılmıyordu. Kaldı ki; TODAİE yayınları arasında gördüğümüz 2008 tarihli bir "Kamu Yönetimi Sözlüğü"nde bile, bilgi teknolojileri(IT) ve bilgi ve iletişim teknolojileri(İCT) ile ilgili olarak yeteri kadar "giriş" olmadığını ve "yönetim hukuku" ağırlıklı kavramların daha fazla bir hacim kapladığını görmekteyiz⁶.

2000'li yıllara gelindiğinde; Türkiye'de, bilgi teknolojileri ile ilgili akademik çalışmaların artmaya başladığını, bu konuda Türkiye Bilişim Derneği, TÜBİTAK, TÜRKİSAT gibi kurumlar öncülüğünde konferans, seminer, çalıştay gibi değişik etkinlikler düzenlendiğine tanık olmaktadır.

"Teknoloji"nin günlük hayatımıza etkileri tartışılırken, kamu yönetiminin bu tartışmaların neresinde olduğu açıklıkla ifade edilememekteydi, aynı zamanda " karmaşıklık bilimleri"nin(science of complexity) kamu yönetimine etkisi de kanımızca aynı kapsamda değerlendirilebilir. Karmaşıklık bilimleri ile; son zamanlarda etkisini artıran kimi örgüt ve yönetim kuramları ve kimi çağdaş yönetim uygulamaları arasında benzerlikler görülmektedir. Örnek olarak sayabileceğimiz başlıca kavramlar; "örgütsel öğrenme, yenilikçilik, daha düz ve esnek hiyerarşiler, bilgi paylaşımı, yetki devri ve kendi kendini yöneten takımlar"dır⁷. Bu bağlamda yapılan tartışmaların aslında bilgi teknolojileri ya da

5 GÜLER, ibid.

6 BOZKURT et al (2008), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE, Ankara, 2008.

7 ÖZTAŞ, Nail (2003). *Karmaşıklık Bilimleri: Kaosun Kıyısında Bilim ve Yönetim*. Muhittin ACAR ve Hüseyin ÖZGÜR (Eds.). *Çağdaş Kamu Yönetimi I* içinde, Nobel Yayın-Dağıtım, Ankara, 45-73, s.64.

bilgi iletişim teknolojilerini “ıskaladığı”nı iddia etmek bir abartma olmayacaktır. Bunun temelinde yatan en önemli etmen, “kamu yönetiminin çağa ayak uyduramaması” problematiği miydi sorusu ise önümüzde durmaktadır.

Günümüzde ise kamu yönetiminin bilgi teknolojileri ile “yoğun temas”ını göz önüne alırsak, daha önce yönetim biliminin “ıskaladığı”nı söylediğimiz güncel konuların, gündemimizde yeni sorular ve sorunları tartışmaya açmakta olduğunu yadsıyamamaktayız. “Sonunda söyleyeceğimizi başında söyleme” geleneğimizi sürdürürsek, bilgi teknolojileri ile kamu yönetimi ilişkisi, “bizi demokratik topluma doğru yöneltecek” midir ya da -aynı anlama gelmek üzere- demokrasi insanların mutluluğunu sağlayacak mıdır? Burada bilgi teknolojilerinin “bizi mutluluğa doğru götüreceği” gibi bir “ön kabul”, gündemimizde yerini almış gözükmektedir.

Bilgi teknolojilerinin; örgütlerdeki yönetimi geliştireceği varsayımı, örgüt verimliliğini teşvik edici olacağı, bu anlamda bilgi teknolojilerinin bir “deus ex machine”(makine tanrı) olduğu, kurtarıcı ya da “imkan sağlayıcı”(enabler) olma özellikleri, dahası örgüt gelişiminde rolünün belirleyici ya da “ikincil” olacağı, bizi karşılayan diğer tartışmalardır. Ayrıca bilgi teknolojilerindeki değişim ile örgütsel değişim ve gelişim arasındaki ilişkiler, ilerlemeyi sağlayan ve değişimin hızını etkileyen en önemli unsurun “insan” olduğu yaklaşımı da göz ardı edilemez⁸.

Öncelikle, West⁹’in değindiği, “yanıtlanmamış sorular” irdelenerek konuya giriş yapmak mümkün olacaktır: İnternet ve diğer dijital sistemler, kamu sektörünün kullanabileceği bir şekilde ne kadar dönüştürülebilecektir? E-devletin kabullenilmesinin hızını ve genişliğini neler belirler? Kamu sektörü performansı, politik süreçler ve demokrasi açısından dijital teknolojinin sonuçları nelerdir?

Hiyerarşik, doğrusal ve tek-yönlü iletişime sahip gele-

8 ÖKTEM, Kemal (2004). Bilgi Teknolojileri ve Kamu Yönetimi. Öktem ve Ömürganülşen *Kamu Yönetimi* içinde, İmaj Yayınevi, Ankara, 2004, 139-186.

9 WEST, Darnell M. (2005). *Digital Government: technology and public sector performance*. Princeton University Press.

neksel kurumların tersine, dijital dağıtım sistemleri; hiyerarşik ve doğrusal olmayan, etkileşimli, 7 gün 24 saat açık bir yapıya sahiptir ve bu durumda uygunluk ve elverişlilik en önemli faktörlerden biridir. Böylece sıradan yurttaşın, istediği bilgiye artık çalışma saatleri dışında da ulaşabilmesi, “dijital devlet”in; etkinlik, şeffaflık, vatandaş güveni ve “geçiş demokrasileri”nde politik katılımı dönüştürme potansiyeline sahip olup olmadığı, günümüzde başlıca tartışma konularından olmuştur¹⁰.

“ Hiyerarşik, doğrusal ve tek-yönlü iletişime sahip geleneksel kurumların tersine, dijital dağıtım sistemleri; hiyerarşik ve doğrusal olmayan, etkileşimli, 7 gün 24 saat açık bir yapıya sahiptir ve bu durumda uygunluk ve elverişlilik en önemli faktörlerden biridir. ”

III. E-DEVLETİN GELİŞİMİ (DEVELOPMENT) VE AŞAMALARI (STAGES)

E-devletin, yönetim bilimi açısından bakıldığında, yönetimin ya da örgüt kültürünün yeni bir kurumu mu olduğu, yeni yöntem ve sistemler geliştirip geliştirmediği, başlı başına ve bizzat yeni bir imgelem mi olduğu –algılama biçimine göre; korkutan ve ürküten bir Leviathan¹¹ hatta Big Brother mı, yoksa kurtarıcı bir Mesih(Messiah) mi- ya da aslında zaten insanların günlük iş ve işlemlerinin, kurum ve örgütlerin yönetişiminin tamamlayıcısı ya da yardımcı mı olduğu bizi çok verimli bir tartışmanın eşğine getirmiştir.

Dijital devleti günümüzün “moda” yönetim bilim kavramı olarak gören bakış açısı, e-devlet uygulamalarını bir ihtiyaçtan doğan ve sorunlara çözüm getiren bir süreç olarak gören bakış açısının alternatifi mi tamamlayıcısı mı olduğu konusu önemlidir. Çeşitli bakanlıklarda gerçekleştirilen bir çalışmada; bazı e-devlet projelerinin çalışanları, bu projelerin yöneticileri, projeler hakkında bilgi sahibi bilişim sektörü ça-

10 WEST, ibid, s. 1-4.

11 Hobbes, Thomas. *Leviathan*, 1651.



İşanları ile yapılan görüşmeler sonucunda; “e-devlet projelerinin ulusal ve kurumsal ihtiyaçlara yanıt vermenin yanı sıra, Avrupa Birliği ile bütünleşme, kurumlar arası rekabet veya son teknolojiyi kullanma kaygısı gibi nedenlerle de gerçekleştirildiği”¹²ne ilişkin bulgular ise son derece dikkat çekicidir. Burada, bilgi teknolojilerinin, “bizi, demokrasiye ve çağdaş yönetime ulaştırma” potansiyeli ile ilgili sorunsal, tekrar başköşedeki yerini alacağı benzetilmektedir.

“ E-devletin başarısı, e-devlet uygulamalarındaki tüm taraflara bağlıdır ve başarının ölçüsü sadece hangi hizmetlerin sağlandığı değil, bu hizmetlerden ilgili tarafların(vatandaş, iş dünyası ve diğer kamu kurumları) nasıl, ne kadar yararlandığı ve sağlanan hizmetlerin beklentileri karşılayıp karşılayamadığıdır. ”

E-devlet kavramından anlaşılması gereken, devletin vatandaşlarına 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; aynı zamanda devlette reform ve e-vatandaş olma süreçlerinin tamamlanmasıdır. E-devletin başarısı, e-devlet uygulamalarındaki tüm taraflara bağlıdır ve başarının ölçüsü sadece hangi hizmetlerin sağlandığı değil, bu hizmetlerden ilgili tarafların(vatandaş, iş dünyası ve diğer kamu kurumları) nasıl, ne kadar yararlandığı ve sağlanan hizmetlerin beklentileri karşılayıp karşılayamadığıdır¹³. Yukarıdaki tanımlamalar, bize, genel geçer bir başlangıç seviyesi bilgisi vermekle birlikte, e-devlet uygulamalarının evrimini gözden kaçırmamamız gerektiğini bize hatırlatmakta ve dahası demokrasi bağlamında

12 YILDIZ, Mete (2003). “Elektronik (E)-devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, Muhittin Acar ve Huseyin Ozgur (Ed.) içinde, Çağdaş Kamu Yönetimi-1, Nobel Yayın-Dağıtım, Ankara, 304-327.

13 ARİFOĞLU et al (2003), E-devlet Olgunlaşma Ölçütlerinin Saptanması Sonuç Raporu, Türkiye Bilişim Derneği, s. 5.

e-devletin olgunlaşması(maturation) sorunsalı ile ilgili yeni ufuklar açılmasına yardımcı olmaktadır.

Yeni teknolojiler; coğrafi uzaklığın üstesinden gelen, düşünce çeşitliliğini artıran, vatandaşların daha açık görüşlü ve tartışmaya cesaretli olmalarını sağlayan “iletişim”in değerini artırmıştır. Hatta İnternet ve diğer bilgi teknolojilerinin bürokratik yapıyı yeniden düzenleyebileceği tartışılmaktadır. Alternatif bir model olarak kademeli ilerleme diyebileceğimiz “incrementalism” kavramı Lindblom(1959) tarafından ortaya atılmıştır. Incrementalism; “gelecek yılın bütçesinin en iyi tahminicisi, bu yılın bütçesidir.” “Motto”sundan hareket eden ve asıl olanın ani ve dramatik devrimler olmadığı, küçük ilerlemelerin birikimi olan “evrim”in daha genel kural olduğunu savunan bir kavramdır. Siyasal değişimin küçük ölçekte ve göreceli olmasının başlıca nedenleri; kurumsal hazırlıklar ve düzenlemeler, bütçe kısıtları, grup ve çıkar çatışmaları, kültürel değerler ve sosyo-politik davranışlardır. Bazı yazarlar, uzun dönemde, İnternetin demokrasiyi dönüştürmeyeceğini (transformation) tahmin etmektedirler. Bürokrasinin karmaşıklığının “web”e yansıdığı durumlar da görülmektedir. ABD, İngiltere ve AB’deki birçok kamu sitesinin etkileşimli ve üzerinde düşünülmüş olmadığı bir yana, yönetimi yeniden şekillendirmekten uzak oldukları söylenebilir. Transformasyon ve incrementalism(kademeli ilerleme) iki ayrı kutup şeklindedir. James Quinn’in geliştirdiği mantıksal kademeli ilerleme modeli; atılan küçük ve sürekli adımların toplamda ve uzun dönemde büyük değişimleri sağlayacağını savunur. Yani, büyük değişimler için ani ve dramatik devrimlere gerek yoktur. Teknolojik yeniliklerin bütün ülkeye nüfuz etmesi belli bir süre alabilir. Kamu sektöründe bir yeniliği(innovation) kabul ettirmek için bürokrasiyle mücadele etmek gerekebilir. Bazen, yararlı buluşların “halka inmesi” yıllar sürebilir. Son olarak; belirli bir teknolojik yeniliğin, büyük ölçekli bir sosyal değişim yaratıp yaratamayacağını bilmek olanak dışıdır. Fakat bir yeniliğin uzun vadede zararlı etkilerini bilebilmek ve onunla mücadele edebilmek için; yeniliklerin kapsamı ve çıkabilecek sorunlar üzerinde çalışmak gerekir¹⁴.

Bilgi teknolojilerinin; insan unsuru açısından verim-

14 WEST, ibid.

liliğe etkileri, bu etkilerin örgüt verimliliğine katkı yapıp yapmadığı, “dış kültürel bombardımana karşı” örgütün koruma duvarlarını yükseltme ya da kendini dengede tutma yollarından hangisini tercih ettiği, en önemlisi teknolojik değişimin iyi yönetilemediğinde, mali tasarruf ve verimlilik artışlarının sağlanamadığı hususları çağımızda önem kazanmaktadır. Teknolojik yeniliklerin günlük hayata yansımaları göz önüne alındığında; yeni yapıları kuran ve destekleyen yöneticilerin etik olarak nasıl davranacakları, dürüstlüklerini koruma ya da yeni teknolojiyi iyi ve kötü yönleriyle örgüte uyarlamaları ikileminin nasıl aşılacağı, üzerinde tartışılması gereken bir diğer noktadır¹⁵.

West’e(2005) göre e-devletin gelişiminde dört genel aşama vardır:

- 1- “Billboard” aşaması.
- 2- Kısmi hizmet sunumu aşaması.
- 3- Tam çalışan ve entegre hizmet sunumu yapan “portal”(kapı) aşaması.
- 4- İleri düzeyde olan ve hesap verilebilirliği sağlayan etkileşimli demokrasi.

Birinci aşamada; basit bilgi erişimini sağlayan, durağan mekanizmalardan oluşan kamu web siteleri vardır. Yurttaşla etkileşim azdır, vatandaş-memur arasında iki-yönlü iletişim yoktur. Ziyaretçiler hükümet raporlarını okuyabilir, yasal düzenlemeleri görebilir ve ilgili kamu birimlerinde kimlerin çalıştığını izleyebilir. İkinci aşamada; daha düzenli bilgilere ulaşılabilir ve kısmi servis sunumları bulunur. Bu aşamada(faz), vatandaşlar verilere erişebilir, onları sınıflayabilir ve veritabanlarında araştırma yapabilir. Yine kamu görevlileriyle iletişim sınırlıdır. Üçüncü aşama; tek bir arayüzden oluşan, tamamen çalıştırılabilir ve bütünleştirilmiş online servislerin bulunduğu bir “portal” ya da “kapı”dır. Bu faz, ziyaretçilere önemli ölçüde kolaylıklar sağlar, web siteleri daha dinamik ve interaktif bir haldedir. Ziyaretçiler, kayıt ve bilgilerini güncelleyebilirler. Fakat bu fazdaki genel karakteristik, demokratik dönüşümden çok hizmet sunumları ile ilgilidir. Demokratik kurumların performansından ve demokrasinin erdemlerinin yurttaşlara yansıtılmasından söz edilemez. Dördüncü aşama; gelişmiş kamu sektörünü

yansıtan, hesap verilebilirlik ölçülerini içeren ve siyasal dönüşüme hizmet eden kamu web sitelerini öne çıkaran “interaktif demokrasi”dir. Bu aşamada tamamen çalışan online hizmetlerin yanında, yurttaşların kişisel gereksinimlerine göre özelleştirilebilen sistemler ortaya çıkmaktadır. Ancak yurttaşlar, bu sistemlere tam olarak adapte olamamışlardır. Bu ise, demokratik kültürün gelişmesi ve evrimi ile ilgilidir¹⁶.

Bu dört aşama; bize, teknolojik değişimin derecesini ve teknolojinin etkin kullanma ölçülerini gösteren temel başlıklardır. “Billboard” aşamasından “interaktif demokrasi”ye doğru olan hareket süreci; değişim ve dönüşümün en açık kanıtıdır. “Billboard” aşamasından “portal” aşamasına geçiş ise daha seküler ve evrimci bir özellikte olup devrimsel ve dramatik değildir. Öte yandan “bilboard” aşamasından “kısmi hizmet sunumu”na geçiş ise ancak küçük değişimleri sağlayabilir.

IV. E-DEVLET UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİNE (EVALUATION) İLİŞKİN BİR “ÖRNEK MODEL”

Bu başlık altında çeşitli kurumların birlikte hazırladığı bir referans modeline(Irani et al, 2008) değinilecektir. CEES(e-devlet uygulamalarının vatandaş-odaklı değerlendirilmesi); iki akademik ortak(Brunel Üniversitesi ve Beyrut Amerikan Üniversitesi) ve bir özel sektör ortağı(TÜRKSAT) arasında bilgi değişim programının amaçlandığı ve AB fonlarının desteklediği bir projedir. CSM(vatandaş memnuniyeti modeli) ve projenin referans süreci modeli; vatandaş memnuniyetinin düzeyini ölçmeyi ve e-devlet uygulamalarının gelişen alanlarını belirlemeyi ifa edecektir. DEA(veri zarflama analizi); algoritmaların görece performansı, e-ticaret, NGO(hükümet dışı organizasyonlar) sosyal hizmetleri ve geçmişteki başarısızlıkların erken uyarı sinyallerinin değerlendirilmesi için başarıyla kullanılmıştır.

CEES(e-devlet uygulamalarının vatandaş-odaklı değerlendirilmesi), üç aşamada(faz) uygulanacaktır:

Faz 1: Referans CSM(vatandaş memnuniyeti modeli) in geliştirilmesi ve test edilmesi, 18 ay, Ocak 2009-Haziran 2010, E-devlet kapısı, Türksat, Türkiye.

15 ÖKTEM, ibid.

16 WEST, ibid.



Faz 2: Referans süreç modelinin geliştirilmesi, 7 ay, Temmuz 2010-Ocak 2011.

Faz 3: Referans modelleri gerçek dünyada geçerli kılmak için bir deneme veya prova, Şubat 2011- Aralık 2011, İngiltere ve Lübnan.

Brown Üniversitesi raporuna(2007) göre; Türkiye’de e-devlet hizmetlerinin sağlanması 198 dünya ülkesi içinde ilk 10 ülke arasında sayılmaktadır. Oysa BM, OECD ve AB raporlarına göre; Türkiye’nin durumu ortalama bir düzeydedir. Örneğin BM raporunda(2008) Türkiye 76. sıradadır. Rapora göre; Türkiye’ye özgü bazı “yerel” zorluklar ise şunlardır;

- 1- Vatandaşlar ve hükümet kurumları arasındaki güven düzeyi diğer Avrupa ülkelerindeki kadar yüksek değildir.
- 2- E-devlet hizmetlerinin gelişiminde caydırıcı bir faktör olarak katı hiyerarşiye dayanan fazlaca bir bürokrasi vardır.
- 3- Türkiye’de kentsel bölgelerdeki insanların internet’e erişimi ve kırsal bölgelerdeki insanların perspektifleri ve kabullenme düzeyleri henüz istenilen aşamada değildir.

Akademik öneriler ve uygulama önerileri;

- Vatandaş-odaklı e-devlet hizmetlerinin değerlendirilmesi.
- Vatandaş memnuniyetinde değişim analizleri için DEA(veri zarflama analizleri).
- Kültürel etkinin referans model ile etkileşimi ve iyi uygulama örnekleri.
- Uluslar arası standardizasyonun başlatılması ve e-devlet için sektörler arası işbirliği.

CEES (e-devlet uygulamalarının vatandaş-odaklı değerlendirilmesi) e-devlet uygulamalarının değerlendirilmesi amacıyla bir referans süreç modeli geliştirilmesi yolunda yapılan ilk çalışmalardan biridir. Proje Haziran 2009’da başlayıp 3 yıl sürecektir¹⁷.

17 IRANI et al (2008), Research Note: Toward a reference process model for citizen-oriented evaluation of e-government services, Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 2, No: 4, 2008, pp. 297-310.

V. E-DEVLETİN OLGUNLAŞMASI (MATURATION) YA DA DEMOKRATİK KÜLTÜR

Toplumda yaygın olan bir yaklaşıma göre; teknoloji, yeni buluşların zorlamasıyla değişimi bizzat belirler. Buna rağmen bu yaklaşım; kurumsal düzenlemeler, siyasal dinamikler, medya etkisi ve bütçe gerçekleri ve teknolojinin uzun dönemli etkisini göz ardı etmektedir¹⁸. Bu faktörler; insanların “hazmetme kapasitesi”ne ve yeniliklerin toplumu ve siyaseti ileriye taşımaya bağlı olarak, teknolojinin nüfuz etme hızı açısından önemli sonuçlar doğurur ki; bürokratik engeller ve statükonun korunması sorunu da hatırdan tutulmalıdır. Ek olarak; yeni teknolojinin devrimci potansiyeli, siyasal dinamikler tarafından etkilenir. Finansal kaynaklar ve bütçe koşulları, kamusal değişim sürecinin diğer önemli faktörleridir. Sözü ettiğimiz bu etmenlerin; demokrasinin olgunlaşmasına koşut olarak, e-devletin de olgunlaşmasını beraberinde getireceğine ilişkin görüş, üzerinde tartışılması gereken bir husustur.

Medya, yeni teknolojinin yayılması için önemlidir, çünkü medya, hem insanların teknoloji hakkındaki düşüncelerini hem de onların değişimi kabullenmelerini etkiler. Siyasal önderlik önemlidir, çünkü seçilmiş kamu görevlileri ya da üst yöneticilerden gelecek güçlü işaretler, kamu sektörü kurumlarını cesaretlendirecektir. Teknolojik değişimin karmaşıklığı göz önüne alındığında; yeni teknolojilerin toplum ve devletteki nihai etkilerini belirlemek kolay değildir. Günümüzde; istenmeyen e-postalar, virüsler, güvenlik açıkları ve çökmeleri çağında, insanlar teknolojinin sosyal faydalarını yeniden değerlendirmektedirler. İnternet, bir özgürlük ve kendini güçlü hissetmenin aracı olmaktan çok, kişisel gizliliği ihlal eden davranışlar ve eylemlerin odağı olmaya başlamıştır. E-devletin kamu sektörüne etkileri düşünüldüğünde; değerlendirilmesi gereken bir çok unsur vardır: bilgilerin geçerliliği, online hizmet sunumu, demokratik sorumluluk, interaktif işlemlerin demokrasiyi geliştirmesi ve yurttaşların devlete olan güveni. En temel soru ise, bilginin geçerliliği ve bilgiye ulaşma kolaylığıdır. Hizmet sunumu ise, hizmetlerin erişilebilirliği açısından birçok yurttaş için en önemli beklentidir. Demokratik sorumluluk;

18 WEST, ibid.

e-devlet uygulamalarının sıradan vatandaşa cevap verme kapasitesinin derecesine işaret eder. Demokrasinin gelişmesi ve ilerlemesi; sorumluluğun ötesinde demokratik performans gelişiminin teknolojinin olanaklarıyla desteklenmesini anlatır. Son olarak; “İnternetin politik dinamikler üzerindeki etkileri” sorunsalı önemlidir¹⁹.

Uzun dönemde, e-devletin belirleyicileri ve geliştiricileri, sistemin düşük maliyetle nasıl idame ettirileceğini ve olgunlaştırılacağını tartışmaktadır. Böylece yurttaşların davranışları, kamu sektörünü ve belki de demokrasiyi dönüştürecek güce ulaşacaktır. Demokratik kültürün gelişmesi ile birlikte, bilgi teknolojilerinin kullanımındaki artış, dahası e-devletin olgunlaşması; eş zamanlı ve birbirine etki eden süreçlerdir. Eğer hükümetlerin/devletlerin, bilgi ve iletişim teknolojileri bağlamında performansı artmışsa, bu durum insanların kamu sektörüne ve devlete bakışını olumlu anlamda değiştirecektir.

Burada, bilgi teknolojileri kullanımında önemli bir sorun karşımıza çıkmaktadır ki; bu da, bilgi teknolojilerinin finansmanı ve fiyatlandırılmasıdır. Aslında bilgi teknolojilerinin finansmanı, aynı zamanda e-devletin gelişimi ve olgunlaşması konusunda önemli bir rol oynamaktadır. Web portalleri de artık günümüzde bir sermaye yatırımı olarak kabul edilebilmekte ve dizaynından finansmanına, geliştirilmesinden yönetilmesine kadar olan süreç, bu şekilde değerlendirilebilmektedir. Genellikle web portal geliştiricileri incelendiğinde, özel sektör firmalarının ağırlıkta olduğu, sonra sırasıyla hükümet ajansları ya da şirketleri ve hükümet-özel sektör ortak girişimleri dikkat çekmektedir²⁰.

Gelişen teknoloji, kamu sektörü liderlerine, yurttaş ve devlet arasındaki ilişkileri yeniden tanımlayan, benzersiz olanaklar sağlamıştır. E-government retoriği gerçeğe dönüşmektedir. Gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerin de teknolojiyi sabırsızlıkla kucakladığı görülmektedir. E-demokrasi, seçilenler

ile seçenler, devletler ile onların yurttaşları arasında elektronik iletişimi içermekte hatta kuşatmaktadır. Kamu web sitelerinin gelişme aşamaları, evrimsel bir süreci genel olarak takip etmektedir²¹.

Devletten-devlete, devletten-iş dünyasına ve devletten-yurttaşla doğru etkileşimlerin otomasyonu giderek önem kazanmaktadır. Yerel yönetimlerin bu yeni sisteme adapte olmalarında çeşitli zorluklar vardır. E-yönetişimde başarılı bir yenilenme ve gelişme sağlayabilmek için; durağan çevre koşulları, destekleyici bir liderlik, elverişli kaynaklar, güçlü bir iletişim, yetenekli personel...v.b. gerekmektedir (Streib ve Willoughby, 2005). Türkiye bağlamında yerel yönetimlerin, birkaç büyükşehir belediyesi ya da belediye başkanının kişisel ilgisi dolayısıyla “teknoloji dostu” olmuş belediyeler hariç, bilgi teknolojileri alanında henüz sistemli çalışmalara giremediği söylenebilir.

Seçilmişlerin (özellikle parlamenterlerin) bilgi teknolojileri ile ilişkisini irdeleyen çalışmalara örnek olarak Ward, Lusoli ve Gibson’ın 2007 tarihli bir makalesinden söz edebiliriz. Bu çalışmaya göre; Avustralya gibi gelişmiş bir ülkede bile, parlamenterlerin bilgi teknolojilerinden ve özellikle İnternet’ten yeterince yararlanamadıkları görülmektedir. Parlamenterlerin bilgi teknolojileriyle ilişkilerinde, temelde onların kişisel özellikleri belirleyici olabilmektedir²².

Bilgi teknolojilerinin demokratik seçimlerde kullanımı ile ilgili olarak son yıllarda yoğun çabalar olduğunu görmekteyiz. Liptrott, İngiltere’deki yerel yönetimlerin kimilerinin e-seçim ya da “e-voting” uygulamalarını benimsemişken, kimilerinin ise henüz bu tür sistemlere adapte olamadığını aktarmaktadır. Bu tür uygulamaların yaygınlaşması için kavramsal bir çerçeve üzerine bina edilmiş, teori ve pratik dengesini gözetken ve bilimsel olarak ölçülebilen çalışmalara ihtiyaç vardır²³. Ancak Güney Kore örneğine bakıl-

19 WEST, ibid.

20 JOHNSON, Craig .L., Financing and Pricing E-Service, in E-Government 2003, M.A. Abramson and T.L. Morin, Editors. 2003, Rowman and Littlefield Publishers Inc.: Lanham, Maryland.

21 PANAGOPOULOS, Costas, “Consequences of the Cyberstate: The Political Implications of Digital Government in International Context,” in G. David Garson, ed. 2003. Digital Government: Principles and Best Practices, Idea Group Publishers.

22 WARD, S., LUSOLI, W., & GIBSON R. K. (2007). Australian MPs and the Internet: Avoiding the Digital Age? Australian Journal of Public Administration, 66(2), pp. 210-222.

23 LIPTROTT, M (2006) “e-Voting in the UK: a Work in Progress” The



diğında, e-seçimler konusunun İngiltere'deki kadar kuşkuyla karşılanmadığı ve bu ülkedeki gelişmelerin görece hızlı olduğu söylenebilir. Güney Kore Ulusal Seçim Komisyonu, 2005 yılında e-seçim ya da elektronik oylama ile ilgili bir "master plan" açıklamıştır. 2008 yılı ve 2012 yılı seçimlerinde uygulanmak üzere kademeli bir geçiş sisteminden söz edilmektedir. Elektronik seçimlerin ve aynı açıdan bakılacak olursa, bilgi ve iletişim teknolojilerinin artan kullanımının aslında bilinçli bir demokrasiyi ve rasyonel-demokratik katılımı güçlendireceği düşünülmektedir²⁴.

Son yıllarda kullanımı giderek artan "blog"ların demokrasi için yeni bir iletişim biçimi olup olmadığı tartışılmaktadır. Yeni durumda, sanal dünyada "blosphere" kavramından söz edilebilmektedir. Kişisel günlüklerin ve yazıların biriktirildiği "blog" sitelerinin kapsamlı siyasal tartışmaların yapıldığı arenalara dönüşebildiği de görülmektedir. "Blog" sitelerinin bu denli gelişiminin, demokratik algılamanın ya da bilincin gelişimi ile olan ilintisi tartışılmaktadır. Ayrıca "blog"ların, "azınlık görüşleri"ni görece bağımsız bir şekilde ifade edebilenin bir alanı olarak yeni ufuklar açtığı değerlendirilmektedir²⁵.

Coğrafi bilgi sistemleri, hem yurttaşlar hem de hükümetler açısından günlük yaşamda büyük kolaylıklar sağlayan sistemlerdir. Ancak bu sistemlerin yeniden organize edilmeye ve yeni kolaylaştırıcılara ihtiyacı vardır. Böylece bu sistemler, devletler ve yurttaşlar açısından daha yararlı bir hale getirilebilir²⁶. Coğrafi bilgi sistemleri alanında büyük ilerlemeler sağlanmasına karşın, henüz kat edilecek çok yol olduğu üzerine temel bir uzlaşıdan söz edilebilir²⁷.

Electronic Journal of e-Government Volume 4 Issue 2, pp 71 - 78, available online at www.ejeg.com.

24 CHOİ, Jin-Wook, Deliberative Democracy, Rational Participation and e-Voting in South Korea, Asian Journal of Political Science, Vol. 14, No. 1, September 2006, pp. 64-81.

25 GRIFFITHS, Mary, e-Citizens : Blogging as Democratic Practice, Electronic Journal of e-Government, Vol. 2, No. 3. (2004), pp. 155-166.

26 GANT, Jon and IJAMS, Don, "Digital Government and Geographic Information Systems", Digital Government: Principles and Best Practices, edited by Alexei Pavlichev and David Garson, 2003, Hershey, PA: Idea Publishing Group, pp. 248-262.

27 GANT, Jon and IJAMS, Don, Challenges Of Implementing GIS For Digital Government, in Gant, DS Ijams - Digital Government: Principles and Best Practices, 2004.

IV. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARINA GENEL BİR BAKIŞ

1. Türkiye'de E-devlet Uygulamaları

Türkiye'de bakanlıklar ve diğer kurum ve kuruluşlar bazında sunulan e-devlet uygulamalarına kısaca değinilecektir. Burada Nohutçu ve Demirel²⁸'in çalışması özetle sunulacaktır:

Başbakanlıkça yürütülen iki proje bulunmaktadır; birincisi, Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü tarafından yayımlanan Resmi Gazete eş zamanlı olarak Bilgi İşlem Başkanlığı'nın teknik desteği ile Internet ortamında da yayımlanmaktadır. İkincisi, Osmanlı, Milli Mücadele ve Cumhuriyet döneminin arşiv belgeleri ile ilgili çalışmalardır.

İçişleri Bakanlığınca yürütülen ve diğer e-devlet projelerine de temel teşkil edecek "Mernis projesi" 1974 tarihinde başlatılmış ve birçok aşamadan geçerek günümüze gelmiştir. İlk aşama; Mart 2001 sonunda herkese bir kimlik numarası verilmesi ve nüfus müdürlüklerinin çevrimiçi olarak birbirlerine bağlanması hedefine ulaşmasıyla tamamlanmıştır. İkinci aşamada; Kimlik Paylaşım Sistemiyle vatandaş bilgilerinin belli kurallar ve kriterler çerçevesinde diğer kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetine açılması beklenmektedir. Projenin 2003-2007 Eylem Planı'nda teknolojik gelişmelerin uyarlanması, mevzuatta gerekli değişimlerin yapılması, yeni nüfus cüzdanları üretilmesi planlanmaktadır.

Dışişleri Bakanlığı yurtiçindeki ve yurtdışındaki temsilciliklerinde iletişim altyapısını geliştirmektedir. Bakanlığın, iletişim, belgeleme ve enformasyon aktiviteleri uluslararası anlamda bakanlık ihtiyaçlarını karşılamak üzere "Belge Arşiv Yazışma ve Arşiv Otomasyonu"na(2001) ilişkin çalışmalar yapılmıştır. Ayrıca daha sonra yurtdışındaki vatandaşlarımızın hizmetine sunulmak üzere "e-konsolosluk.net" uygulaması başlatılmıştır.

Maliye Bakanlığı donanımlı teknik eleman kapasitesi

28 NOHUTÇU, Ahmet, Demokaan Demirel (2005), "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları", *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 77, Sayı: 778, Haziran.

tesiyile, yurt genelini kapsayan başarılı projeleriyle (Vedop I ve Vedop II, say2000i, e-bütçe, sgb.net gibi) e-devlet alanında önemli adımlar atmıştır.

Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde pek çok e-devlet projesi yürütülmektedir. Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBSİS)'dir. MEBSİS'in hayata geçirilmesi; öğretmen planlaması, ataması, yer değiştirmesi vb. işlemlerine düzen ve hız kazandırılmasını amaçlayan 1987 yılında başlatılan PERSİS (Personel Bilgi Sistemi) ile mümkün olmuştur. Bu sebeple çeşitli alt sistemler oluşturulmuş ve Bakanlık birimlerinin hizmetine alınmıştır: Yüksek Öğretim Sistemi (YÖSİS), Dış İlişkiler Sistemi (DİDİS), Bütçe Sistemi (BÜSİS), İdari ve Mali İşler Sistemi (İMİSİS), İller ve İlçeler Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS), İşletmeler Sistemi (DÖNERSİS), Sosyal İşler Sistemi (SOİSİS).

Bayındırlık ve İskân Bakanlığı'nın TAKBİS Projesi, Türkiye'nin taşınmaz mal envanterinin, mülkiyet ve kadastro bilgilerinin, coğrafi bilgi sistemi mantığı içinde bilgisayar ortamına aktarılmasıyla vatandaş daha hızlı ve güvenilir hizmet sunulması ve Tapu Kadastro'nun sahip olduğu verileri diğer kurum ve kuruluşlarla paylaşmayı amaçlamaktadır.

Devlete ait ilk portal olan Kültür Bakanlığı Projesi'nde her türlü kültürel etkinlik, tarihi zenginlik sergilenmektedir.

Tarım Bakanlığı, ürettiği elektronik projelerle e-tarım ordusu yaratmayı hedeflemektedir. Bakanlığın, Tarım- Net, Çiftçi Kayıt Sistemi ve Hayvan Kayıt Sistemi gibi projeleri vardır.

Adalet Bakanlığı, 2000 yılında başlatılan UYAP I ve UYAP II e-devlet projelerini yürütmektedir. Ulusal Yargı Ağı Projesi iki aşamadan oluşmaktadır: 2000-2002 yıllarını kapsayan I. aşamada Adalet Bakanlığı Merkez Birimlerindeki teknik altyapının hazırlanmasıyla Merkez Birimlerin Otomasyonu, 2001-2004 yıllarını kapsayan II. aşamayla pilot uygulamaların tamamlanması, taşra teşkilatı otomasyonu, karar destek sistemi yazılımı, kablolama teknikleriyle taşra birimlerinin otomasyonu amaçlanmaktadır.

Emniyet Genel Müdürlüğü'nün yürüttüğü Polnet Pro-

jesi, Emniyet Teşkilatı'na yeni teknolojilerle bilgiyi en kısa zamanda sunmayı amaçlayan günümüz teknolojisine uygun donanım ve yazılımdan oluşan bilgi alt yapısıdır.

Gümrük Müsteşarlığı; yasadışı eşya, taşıt trafiğini izleme ve bu hareketleri men etmeyi amaçlayan Gümrük Kapıları Güvenlik Sistemleri Projesiyle (GÜMSİS), dış ticaret verilerinin tümünün geçmişiyile birlikte bir veri deposunda tutulacağını belirten Gümrük Veri Ambarı Sistemi Projesini (GÜVAS) yürütmekte, Akıllı Kart Sistemiyle gümrük sahası içindeki nakit para kullanımının ortadan kaldırılmasını hedeflemektedir.

Sosyal Güvenlik Kurumu'nun birçok hizmeti bünyesinde barındıran E-SGK uygulaması mevcuttur.

Sağlık Bakanlığı, Sağlık Enformasyon Sistemleri (SES) alanında çalışmalar yapmaktadır; Temel Sağlık İstatistikleri Modülü, Çekirdek Kaynak Yönetimi, Hastane Bilgi Sistemleri, Üst Düzey Karar Destek Modülü.

Türkiye'deki yerel yönetimler bünyesinde sistematik e-devlet uygulamalarından henüz söz edilememektedir. YERYÖN, Yerel Yönetimlerin Güçlendirilmesi Araştırması Projesi, Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) tarafından 1998-2001 yıllarında gerçekleştirilen kapsamlı bir araştırma çalışmasıdır. YEREP, Yerel Yönetimler İçin Eğitim Malzemesi Geliştirme Projesi, 1999-2001 yıllarında yürütülmek üzere planlanmış ve DPT Yıllık Yatırım Programlarında yer alarak genel bütçeden finanse edilmiş bir çalışmadır. TODAİE-YYAEM tarafından "Yerel Bilgi Tabanı Projesi" 2001-2002 yıllarında hazırlanmıştır. DPT ile TODAİE-YYAEM işbirliğinde yürütülen YerelNet Projesi; 2001 yılı itibariyle "Türkiye'nin Yerel Yönetimler Portalı" olarak yürütülmektedir. Ayrıca kimi büyükşehir belediyelerinin de kapsamlı e-devlet hizmet sunumları bulunmaktadır²⁹.

West'in³⁰, e-devletin aşamaları arasında üçüncü sırada saydığı "kapı" ya da "portal" aşaması, önemli bir

29 NOHUTÇU ve DEMİREL, ibid.

30 WEST, ibid.



dönüm noktası sayılabilir. Türkiye’de E-devlet kapısı (gateway), 18 Aralık 2008 tarihinde yapılan resmi bir törenle, Başbakan tarafından açılmıştır(<http://edevlet.turksat.com.tr>)³¹.

E-Devlet Kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu; 24.03.2006 tarih ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile, Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı’na verilmiştir. Anılan Bakanlar Kurulu Kararı ve 10.08.2006 tarih ve 2006/22 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereği, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için; iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili standartlar ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar, Ulaştırma Bakanlığı’nın koordinasyonunda ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir(<http://www.turkiye.gov.tr>)³².

28.02.2009 tarihinde yayımlanan “Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları ile İlgili 2009/4 Sayılı Başbakanlık Genelgesi” ile; “Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı koordinasyonunda, bilgi ve desteğine ihtiyaç duyulan tüm kamu kurum ve kuruluşları tarafından gereken destek ve katkı sağlanarak “Rehber Güncelleme” başlığı altında belirtilen esaslar çerçevesinde güncellenmeye devam edilerek, www.bilgitoplumu.gov.tr adresinde yayımlanacak, uyum çalışmalarında ve yeni kurulacak bilgi sistemlerinde, belirtilen adreste yayımlanan güncel sürüm dikkate alınacaktır.” denilerek birlikte çalışılabilirliğin sağlanması konusunda, kamu kurum ve kuruluşlarının konuya titizlikle yaklaşması beklenmektedir. (28.02.2009 tarihli Resmi Gazete, ³³<http://rega.basbakanlik.gov.tr>)³⁴.

31 <http://edevlet.turksat.com.tr/v2/belgeler/wwwturkiyegovtr-acildi>

32 <https://www.turkiye.gov.tr/portal/dt?channel=bilgilendirme&bilgilendirme.bilgiTipi=sikcaSorulanlar>.

33 <http://rega.basbakanlik.gov.tr>, Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışılabilirlik Esasları ile İlgili 2009/4 Sayılı Başbakanlık Genelgesi, 28.02.2009 tarihli Resmi Gazete.

34 <http://rega.basbakanlik.gov.tr>, Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışılabilirlik Esasları ile İlgili 2009/4 Sayılı Başbakanlık Genelgesi, 28.02.2009 tarihli Resmi Gazete.

2. Türkiye’deki E-devlet Çalışmalarına Uluslar arası Bakış ve OECD Türkiye Raporu (2006)

Türkiye ile ilgili olarak değişik uluslar arası kuruluşların farklı farklı yaklaşımları ve ülke sıralamaları dikkatimizi çekmektedir. Bazı raporlarda Türkiye, bu konuda hızla ilerleyen ülke gruplarında yer almakta iken bazılarında ise yeterince ilerleme sağlanamadığına işaret eden endeks sıralamaları yer almaktadır.

Brown Üniversitesi’nin 2007 yılında yaptığı bir araştırmada(seventh global e-government study); Güney Kore’nin global olarak e-devlet uygulamalarında liderliğini sürdürdüğünden bahisle, 198 ülke arasında bir sıralamaya da yer verilmiştir. Bu sıralamaya göre Türkiye 8. sırada yer almaktadır³⁵.

Ancak Birleşmiş Milletler’in 2008 yılındaki bir çalışmasında(UN E-government Survey 2008: “From E-government to Connected Governance”); Türkiye, “Batı Asya” ülke grubunda yer almış ve 2005 yılında 60. sırada iken 2008 yılında düzenlenen endekse göre 76. sırada değerlendirilmiştir³⁶.

OECD e-devlet çalışmaları 2006 raporu³⁷, yine aynı kurumun e-devlet zorunluluğuna(2003) ve daha iyi bir devlet için e-devlete(2005) ilişkin raporlarına dayanmaktadır. 2006 yılında hazırlanan rapora göre; cari e-devlet uygulamaları süreci, Kasım 2002’de başlamıştır. Bu tarihte; bir “reform hükümeti”nin seçimi ile birlikte, “ekonomik ve politik istikrar” döneminden ve kamu sektörünün modernizasyonu gündeminden söz edilebileceği vurgulanmıştır.

Rapora göre; Türkiye e-devlet uygulamalarında büyük ilerlemeler sağlamıştır:

- Getirilen online işlemler/hizmetler: e-ihale/tehdar, sosyal güvenlik ödemeleri, vergiler, gümrük harçları ve diğer e-hizmetler...

35 BROWN UNIVERSITY (2007). Seventh Global E-government Study, <http://news.brown.edu/pressreleases/2007/07/global-e-government>

36 UNITED NATIONS (2008). UN E-government Survey 2008: “From E-government to Connected Governance”, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>

37 OECD (2006). *OECD e-Government Studies: Turkey*.

- E-devlet altyapısının kurulması; vergi daireleri ve saymanlıklar bilgi-iletişim ağları, ulusal yargı ağı projesi, ulusal polis sistemi...
- Kimlik(ID) tanımlama projesi ve vatandaşlık numarası uygulaması.

Güçlü nicel sonuçlar alınmıştır;

- Sosyal güvenlik sisteminde yolsuzlukların azaltılması, verimliliğin artırılması.
- Sosyal güvenlik ödemelerinde tahsilatın artırılması.
- Vergi ödemelerinin, vergi daireleri yerine bankalar tarafından toplanarak vergi toplama maliyetinin azaltılması.

Bilgi teknolojileri yatırımlarının geri dönüşünü sağlamak için maliyet bazlı sistemler, fayda/maliyet analizleri gibi bilimsel yöntemler izlenmelidir. Siyasal destek; kamu sektörü modernizasyonunda önemlidir. Modernizasyon, ancak geniş ve derin adımlar atılarak sağlanabilir. Kısa dönem eylem planı ve stratejik plan 2010 yılına kadar hedeflenen aşamalarıdır. Bunun için “e-dönüşüm Türkiye icra kurulu” görevlidir. Aynı zamanda, yerel yönetimlerin de e-dönüşüme iştirak etmeleri gerekli ve önemlidir. Türk Bilgi Toplumu’nu yaratma; ek inisiyatifler gerektirmektedir. Avrupa Birliği’ne(%47) göre düşük olan Türkiye kişisel internet erişimi oranı(%14) artırılmalıdır. Bu anlamda eğitim kurumları ve internet cafe’ler desteklenmelidir. En önemlisi ise, geniş bant uygulamalarının ve altyapısının geliştirilmesidir. Zorluklar ise şöyle sıralanmıştır;

- Elektronik işlemler üzerinde kapsamlı düzenleyici yaklaşımlar gereklidir.
- E-devlet yatırımlarında uygun geri-dönüşler sağlanabilmeli ve fayda/maliyet oranları gözetilmelidir.
- İnternet erişim düzeyinin artırılması ve geniş bant altyapısının geliştirilmesi bir öncelik olmalıdır.

DPT’ye önemli görevler düşmektedir. İletişim maliyetlerinin azaltılması ve Türk Telekom’un özelleştirilmesi önemli kilometre taşlarıdır. E-devlet, artan internet trafiği, arz-talep denklemi dolayısıyla bir süre sonra altyapıların ve bu alandaki iş örgütlenmelerinin karlılığını da olumlu anlamda etkileyecektir. Elektronik iş-

lemler, yetkilendirme, kişisel bilgilerin korunması konularında genel düzenleyici çerçeveler gereklidir. Bu bağlamda, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’na da büyük görevler düşmektedir. Siyasal öncülük ve yüksek düzeyde destek, e-dönüşüm Türkiye projesi için en önemli etmenlerden biridir. Başbakan Yardımcısına bağlı olan e-dönüşüm Türkiye İcra Kurulu’nun güçlü gözetimi ve yönetimi, e-devlet projelerini hızlandıracaktır. E-devlet projelerinin uygulanmasında siyasal destek kadar “planlama” da önemlidir. E-devlet projelerinin başarılı yönetimi ve gözetimi; zamanında ve yerinde bilgilenmeyi ve bilgilendirmeyi gerektirir. Teknik altyapının birörnekliliği, birlikte çalışılabilirliğin önemli bir bileşenidir. E-dönüşümün kritik başarı faktörü ise; bilgi iletişim teknolojilerini hem yönetebilen hem de değiştirebilen “insan kaynağı”na sahip olmaktır. Her kurum için ayrı bir bilgi-iletişim birimi kurulması bir zorunluluk olmayıp önemli olan husus eşgüdümün sağlanmasıdır.

E-devlet projelerindeki büyük zorluklardan biri; kamu sektörü etkinlik ve verimliliğinde büyük ilerlemeler sağlamaktır. Merkezi yönetimde, en büyük işbirliği alanları; standartların tanımlanması ve bilgilerin dağıtımı ve yayılımıdır. Yerel yönetimlerde ise, araştırma, geliştirme ve bilgi teknolojilerinin edinilmesi önem arz etmektedir. DPT’nin 2005 yılında yayımlamaya başladığı “Birlikte Çalışılabilirlik Esasları ve Çerçeve Rehberi” güncellenmeye devam etmektedir. 2009 yılında da bu konuda bir Başbakanlık Genelgesi yayımlanmıştır(28.02.2009 tarihli Resmi Gazete, <http://rega.basbakanlik.gov.tr>).

Raporda sık sık SSK, BAĞKUR ve EMEKLİ SANDIĞI kurumlarında ortak bir sistem kurulması gereği vurgulanmıştır. Türkiye’nin; bilgi alışverişi ve birlikte çalışılabilirliği artırmak için; verilere dayalı teknik standartlar geliştirmeye devam etmesi hususu, değinilen bir başka noktadır. Rapora göre; Türkiye’deki e-iş servislerinin işlerliği, AB ortalamasına yakındır ancak vatandaş-odaklı e-hizmetlerin işlerliğinin de benzer şekilde yükseltilmesi gerekmektedir. En önemli olarak görülen konu ise; Türkiye’nin, bir “e-devlet portalı” geliştirmesi ve “vatandaşlık numarası” hizmeti ile başlayan süreçte ilerlemeye devam etmesidir.



VI. SONUÇ YERİNE

Kişisel bilgisayarlar onlarca yıldır etrafımızda olmasına rağmen, teknolojideki son gelişmeler hükümetlerin daha interaktif web siteleri geliştirmelerine yeni yeni izin vermiş olduğu düşünülürse -teori ve pratik arasındaki köprüyü kurma amacına uygun olarak e-devletin kapsamı, sorunları ve sonuçlarına bakmak gerekmektedir. Şimdilerde İnternet, en popüler e-devlet dağıtım sistemi olmaya devam etmektedir. Hatta 21. yüzyıla girdiğimiz süreçte, bazı hükümet üniteleri, interneti “doğrudan demokrasi” için kullanmaya başlamışlardır³⁸. Günümüzde ise, giderek gelişen e-devlet uygulamalarının daha düzenli, sistematik, etkileşimli, sonuca giden, yurttaşların günlük yaşamlarında büyük kolaylıklar sağlayan bir hale gelmesini sağlamak için bilimsel bir bakış açısına ihtiyaç vardır. İşte e-devletin olgunlaşma süreci de bu aşamada devreye girmektedir. Burada izlenmesi gereken yöntemin; Lindblom’un(1959) kademeli ilerleme yöntemi olması ya da hızlı ve devrimsel bir değişim olması, hem “siyasal yetkenin yaklaşımı”na hem de “toplumsal algılamının nasıl olacağı”na bağlıdır.

KAYNAKLAR

- ACAR, Muhittin ve ÖZTAŞ, Nail (2000). The Big Questions of Public Administration in Turkey: Unique Meets Universal?. 1-4 Nisan 2000’de San Diego, California’da gerçekleştirilen *American Society for Public Administration (ASPA) 61st National Conference*’da yapılan sunum.
- ARİFOĞLU et al (2003), E-devlet Olgunlaşma Ölçütlerinin Saptanması Sonuç Raporu, Türkiye Bilişim Derneği.
- BOZKURT et al (2008), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, TODAİE, Ankara, 2008.
- BROWN UNIVERSITY (2007). Seventh Global E-government Study, <http://news.brown.edu/pressreleases/2007/07/global-e-government>
- CHOİ, Jin-Wook, Deliberative Democracy, Rational Participation and e-Voting in South Korea, *Asian Journal of Political Science*, Vol. 14, No. 1, September 2006, pp. 64-81.
- GANT, Jon and IJAMS, Don, “Digital Government and Geographic Information Systems”, *Digital Government: Principles and Best Practices*, edited by Alexei Pavlichev and David Garson, 2003, Hershey, PA: Idea Publishing Group, pp. 248-262.
- GANT, Jon and IJAMS, Don, Challenges Of Implementing GIS For Digital Government, in Gant, DS Ijams - *Digital Government: Principles and Best Practices*, 2004.
- GRİFFİTHS, Mary, e-Citizens : Blogging as Democratic Practice, *Electronic Journal of e-Government*, Vol. 2, No. 3. (2004), pp. 155-166.
- GÜLER, Birgül A. (1994) “Nesnesini Arayan Disiplin: Kamu Yönetimi”, *Amme İdaresi Dergisi*, 27 (4), 3-19.
- <http://edevlet.turksat.com.tr/v2/belgeler/wwwturkiyegovtr-acildi> .
- <http://rega.basbakanlik.gov.tr>, Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları ile İlgili 2009/4 Sayılı Başbakanlık Genelgesi, 28.02.2009 tarihli Resmi Gazete.
- <https://www.turkiye.gov.tr/portal/dt?channel=bilgilendirme&bilgilendirme.bilgiTipi=sikcaSorularlar> .
- Irani et al (2008), Research Note: Toward a reference process model for citizen-oriented evaluation of e-government services, *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 2, No: 4, 2008, pp. 297-310.
- JOHNSON, Craig .L., Financing and Pricing E-Service, in *E-Government 2003*, M.A. Abramson and T.L. Morin, Editors. 2003, Rowman and Littlefield Publishers Inc.: Lanham, Maryland.
- LİPTROTT, M (2006) “e-Voting in the UK: a Work in Progress” *The Electronic Journal of e-Government* Volume 4 Issue 2, pp 71 - 78, available online at www.ejeg.com
- NOHUTÇU, Ahmet, Demokaaan Demirel (2005), “Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 77, Sayı: 778, Haziran.
- OECD (2006). *OECD e-Government Studies: Turkey*.
- ÖKTEM, Kemal (2004). Bilgi Teknolojileri ve Kamu Yönetimi. Öktem ve Ömürgönülşen *Kamu Yönetimi* içinde, İmaj Yayınevi, Ankara, 2004, 139-186.
- ÖZTAŞ, Nail (2003). Karmaşıklık Bilimleri: Kaosun Kıyısında Bilim ve Yönetim. Muhittin ACAR ve Hüseyin ÖZGÜR (Eds.). *Çağdaş Kamu Yönetimi I* içinde, Nobel Yayın-Dağıtım, Ankara, 45-73.
- PANAGOPOULOS, Costas, “Consequences of the Cyberstate: The Political Implications of Digital

38 WEST, ibid, s. 1.

- Government in International Context,” in G. David Garson, ed. 2003. *Digital Government: Principles and Best Practices*, Idea Group Publishers.
21. STREIB, Greg and WILLOUGHBY, Katherine, “Local Governments as E-Governments: Meeting the Implementation Challenge”, *Symposium on the Limitations of Implementation Research*, Edited by James Slack. *Public Administration Quarterly* (2005), vol. 29, no. 1: pp. 77-109.
 22. UNITED NATIONS (2008). *UN E-government Survey 2008: “From E-government to Connected Governance”*,
 23. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf> .
 24. WEST, Darnell M. (2005). *Digital Government: technology and public sector performance*. Princeton University Press.
 25. WARD, S., LUSOLI, W., & GIBSON R. K. (2007). Australian MPs and the Internet: Avoiding the Digital Age? *Australian Journal of Public Administration*, 66(2), pp. 210-222.
 26. YILDIZ, Mete (2003). “Elektronik (E)-devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, Muhittin Acar ve Huseyin Ozgur (Ed.) içinde, *Çağdaş Kamu Yönetimi-1*, Nobel Yayın-Dağıtım, Ankara, 304-327.