

## E-DEVLET ANA KAPILARI ÜZERİNE İNCELEME: TÜRKİYE VE SEÇİLMİŞ ÜLKELER

## AN ANALYSIS ON E-GOVERNMENT GATEWAYS: TURKEY AND CHOSEN COUNTRIES

Esma YÜRÜK\*, Nail ÖZTAŞ\*\*

\* Arş. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, esmtpl@gmail.com

\*\* Prof. Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi, noztas@gelisim.edu.tr

### ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerindeki tezahürü olan e-devlet, küresel bir olgu haline almıştır. Bu çalışmada e-devlet gelişim sürecinden başlanarak ele alınmış, Türkiye e-devlet ana kapısı incelenmiştir. Ayrıca dünyadaki e-devlet ana kapıları da incelenerek Türkiye için öneriler oluşturulmaya çalışılmıştır. Endekslerde üst sıralarda yer aldığı için seçilen altı ülkenin e-devlet ana kapıları (ABD, Birleşik Krallık, Finlandiya, Yeni Zelanda, Singapur, Hollanda) inceleme sahasını oluşturmuştur. İncelenen ülkelerin ana sekmeleri dikkate alındığında, Türkiye ile pek çok yönden benzerlikler olduğu görülmektedir. Ancak alt sekmelere, bilgi ve hizmet sunumlarına bakıldığında bazı örnek hizmetlerin ülkemiz e-devlet uygulamalarına dahil edilebileceği sonucuna ulaşılmıştır. İşlemlerin daha çok ilk adımlarının e-devlet yolu ile yapılabildiği Türkiye’de, daha ileri adımlar çevrimiçi uygulamalar kapsamına alınabilir, hizmet odaklı olan portal bilgi içerikleri açısından zenginleştirilebilir ve bazı konular portala dahil edilebilir. Türkiye’nin endeks sıralaması olarak gerilerde olmasına rağmen web sayfaları ölçeğinde karşılaştırılabilir düzeyde olması onun gelişime açık olduğunu göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** E-devlet, E-hizmet, Web site, Ana kapı, Portal.

**JEL Kodları:** H70, H83, O3, O38.

### ABSTRACT

E-government which can be defined as the use of information and communication technologies in public services became a global phenomenon. In this study e-government was approached from its development process and Turkish e-government portal that occurred as a result of change and transformation that e-government made in Turkish public administration will also be examined. In this study by analyzing some e-government portals in the world proposals for Turkey was tried to bring forward. E-government portals of six chosen countries (USA, United Kingdom, Finland, New Zealand, Singapore, Netherlands) which are on the top of the indexes were analyzed and compared. When the main titles of the countries are taken into consideration it can be inferred that they have similarities in many aspects with Turkey. However, when subtitles of them are examined in detail with regard to information and service presented by them it can be reached that some sample services can be included in e-government practices of Turkey. In e-government system of Turkey generally first steps of the transactions can be realized via e-government. Yet further steps can be attached to online applications, service focused portal can be enriched in the sense of information contents and unavailable matters can be included to the portal. Although Turkey ranks lower than above mentioned countries on the lists when it is evaluated within website-scale it is at the comparable level and therefore open for development.

**Keywords:** E-government, E-service, Web site, Gateway, Portal.

**JEL Codes:** H70, H83, O3, O38.

## 1. E-DEVLET

Toplumlar yaşam düzenlerini tarımdan sanayiye, buradan da bilgi eksenine doğru değiştirmişlerdir. Yirminci yüzyılın sonlarına tekabül eden bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişim dünyada önemli gelişmelere yol açmıştır. Teknoloji, yönetim süreçleri üzerinde etkili olmuştur. Bilgi toplumları için yeni bir yönetim modeli ortaya atılmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımı olarak tanımlanan e-devlet değişim ve dönüşümün önemli sonuçlarından biri olarak yerini almıştır.

Kavramsal olarak kamu sektörünün bilgi ve hizmet sunumunda ve yönetilenlerin yönetim sürecine katılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanan e-devlet (Yıldız, 2007), klasik devlet yapısından daha farklı bir yapıya sahiptir ve bu yapı bir gelişim evresinin sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Bu gelişim evreleri bilgi, etkileşim, işlem, dönüşüm aşamaları olarak sıralanmaktadır (Backus, 2001). Bilgi aşaması, web sitelerinde kullanıcıların sadece okuma yolu ile erişim olanağına sahip olduğu, işlemsel olmayan, basit, sade daha çok broşür kitapçık formatında olup vatandaşları bilgilendirmek amaçlı içerikleri kapsamaktadır. Etkileşim aşaması, devletle vatandaşların çeşitli boyutlarda iletişimde olduğu aşama olarak değerlendirilebilir. Vatandaşların yetkililere e-posta yolu ile ulaşabildikleri, site içi arama motorları kullanılabilen, gereksinim duyulan form ve belgelere ulaşma ve indirme imkânlarına sahip oldukları aşamadır. Normalde mesai saatleri içerisinde yapılan uygulamalar bu sayede yedi gün yirmi dört saat yapılabilmektedir. İşlem aşamasına gelindiğinde pek çok işlem (vergi ödemeleri, vize pasaport işlemleri vb.) kamu örgütlerine gitmeden online olarak yapılabilmektedir. Dönüşüm aşamasında bilgi sistemleri birleştirilmekte ve halk devletten vatandaşa ve devletten iş dünyasına yönelik hizmetlere tek bir sanal adresten ulaşabilmektedir. Tek noktadan erişim imkânı nihai amaçtır ve dönüşüm aşamasında maliyetlerden tasarruf etmek, etkinlik ve vatandaş memnuniyeti mümkün

olan en üst seviyeye çıkmaktadır. Dönüşüm aşaması ile kamu yönetiminin daha şeffaf katılımcı bir yapıya kavuşması amaçlanmıştır. Bu aşama ile birlikte e-devlet kapısının da kurulması öngörülmüştür.

## 2. TÜRKİYE'DE E-DEVLET

Türk kamu yönetiminde yolsuzluk, verimsizlik devlete güvensizlik, gizlilik hantal bürokratik yapı, rüşvet, katılma ve denetime kapalı olma ve kırtasiyecilik gibi olumsuzluklar (Eryılmaz, 2007:248), vatandaşlara alternatif ve kaliteli hizmet olanağı verebilecek bir yapıda gözükmemektedir. Bu durum kamu kurumlarını değişim baskısına yanıt vermeye ve değişimin getireceği yeni koşullara kendini adapte etmeye zorlamaktadır (Şahin, 2008:73). Vatandaşlar ve işletmeler açısından bürokrasinin azaltılması, kamu hizmetlerinin 7 gün 24 saat daha hızlı bir şekilde sunulması, kamu hizmetlerinde tasarrufun sağlanması ve yönetsel süreçlerin etkinleştirilmesi perspektifinden hareketle e-devlet Türk kamu yönetimi için önemli bir gelişme olarak nitelendirilebilir. Türkiye, internetle 1993 yılında tanışırken ülkedeki ilk kapsamlı bilim ve teknoloji politikası çalışması Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun kurulması olarak kabul edilmektedir (Nohutçu ve Demirel, 2005). Kamu kesiminin bilgisayarla tanışması ise ilk olarak maaş bordroları ile gerçekleşmiş daha sonra bu uygulamayı personel bilgi sistemleri izlemiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde etkin kullanımı amacıyla pek çok proje ve eylem planları başlatılmış bu çalışmalar neticesinde e-devletleşme konusunda da gelişmeler kaydedilmiş e-devlet uygulamaları bağlamında web sitelerinin sayısı günden güne artmıştır.

### 2.1. E-Devlet Ana Kapısı (www.türkiye.gov.tr)

Türkiye'nin e-devlet platformu, başbakanlık adına, ulaştırma ve denizcilik

bakanlığı tarafından kurulmuştur ve kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek noktadan güvenli erişim sağlamak amacıyla hizmet vermektedir. Sayfaya bakıldığında ilk olarak e-hizmetler, kamu kurumlarının listesi, belediyelerin listesi ve iletişim ve yardım merkezi başlıkları dikkat çekmektedir. Sayfanın sağ üst kısmında ise kullanıcıların sisteme giriş yapabilmeleri için bir sekme bulunmaktadır. Sayfanın alt kısmında ise haberler duyurular yer almakta, bu başlığın altında ise belge doğrulama, mobil cihazlar için e-devlet kapısı, e-devlette engel yok, hizmet öneri anketi, yeni hizmetler ve güvenlik uyarısı sekmeleri yer almaktadır. En çok kullanılan hizmetler ve kurumlar da yine ana sayfada yer almış, kolay erişilmesi sağlanmıştır. 33 milyonu aşkın kayıtlı kullanıcısı olan bu portal; Facebook, Twitter gibi sosyal ağlar üzerinden de hizmet vermektedir. Sayfa içerisindeki sekmelerin detaylandırılması faydalı olacaktır.

E-hizmetler sekmesi beş kategoriye ayrılmıştır. Bunlar, hizmetlerin alfabetik olarak sıralanmış hali olan tüm hizmetler sekmesi, belediyelerin sunduğu e-hizmetleri alfabetik olarak içeren belediye hizmetleri sekmesi, gsm operatörlerinin ve uydu, haberleşme internet işletmelerinin yer aldığı şirketler sekmesi, tüm bu hizmetlerin içerisinde sık kullanılanların yer aldığı sekme ve son olarak yeni eklenen hizmetlerin yer aldığı başlık olarak sıralanmıştır. Oldukça detaylı içeriğe sahip olan bu sekmeler pek çok konuda sorgulama, doğrulama, sonuç takibi, başvuru, onay ve taahhüt hizmeti vermektedir. Hizmetlerden faydalanabilmek için kimlik doğrulama yöntemlerinden (e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, T.C. kimlik kartı, banka) birisi seçilerek sisteme giriş yapılması gerekmektedir. Kamu kurumları sekmesi erişimi kolay kılmak adına hem A'dan Z'ye kurum adlarını sıralamış hem de ana kurumlar başlığı altında ayrıca listelenmiştir. Belediyelere ayrı bir sekme ile erişim olmakla birlikte bu sekme aracılığıyla da ulaşılabilmektedir. Listelenmiş olan kurum adlarına tıkladığında hizmet ve bilgiye

erişim imkânı doğmaktadır. Belediyeler sekmesi, harita üzerinde işaretlenmiş 59 ile ait 223 adet belediye ve 9 adet yerel hizmet kurumu tarafından sunulan hizmetlere tek adresten erişim fırsatı sunmaktadır. E-belediyecilik kapsamında beyan bilgileri sorgulama, tahsilat bilgileri sorgulama, arsa rayiç bedeli gibi hizmetler verilmektedir. İletişim ve yardım merkezi sekmesi genel bilgilerden oluşan bir sayfa ile karşılamaktadır. E-devlet kapısı kullanımı konusunda karşılaşılan şifre, e-imza, mobil imza konusundaki sorunlar, hizmet kullanımı konusunda yaşanan teknik sorunlar, erişim, açılmayan sayfa vb. sorunlar e-devlet kullanımı konusundaki tüm görüş ve öneriler için bu sekme kullanılmaktadır. Daha önce çözümlenmiş sorunların yer aldığı hızlı çözüm merkezi pek çok sorunun cevabını içermekte olup, bu içeriğin dışındaki durumlar için ise çağrı merkezi e-posta iletişim formu gibi seçenekler sunulmaktadır. Telefon ile ulaşmakta zorluk çekilen durumlarda işaret dili bilen çağrı merkezi çalışanları ile görüntülü olarak görüşülüp destek alınabilmektedir. Yine aynı bölümde kamu kurumları ile ilgili sorun ve görüşler iletilebilmekte olup BİMER (Başbakanlık iletişim merkezi) başvuru formu ya da çağrı merkezi kullanılabilir. E-devlet ana kapısı içerisinde olan "blog" başlığı da merak edilen ve bilinmeyen pek çok konuyu (karekod ile belge doğrulama, barkodlu belge hizmetlerine ve kimlik doğrulama hizmetlerine ilişkin yazılar vb.) açıklığa kavuşturmaktadır. İletişim ve yardım merkezi içerisinde yer alan bir diğer bilgilendirme sayfası da sosyal medya sekmesidir. Bu sayfada e-devlet kapısına ait resmi sosyal medya hesapları hakkındaki bilgilere ulaşma imkânı sunulmaktadır. Facebook, Twitter ve Youtube hesapları; kullanıcı yorumları, mesaj ve önerilerini iletebilmenin yanı sıra, e-devlet kapısı kullanımı ile ilgili videoları da içermektedir. E-katılımcılık başlığına bakıldığında e-devlet kapısı üzerinden ulaşılabilecek kurumlara dair istek, fikir ve şikâyetlerin iletilebileceği hizmetler listelenmiştir. Bu hizmetleri kullanarak karar alma çözüm üretme ve politika

oluşturma süreçlerine doğrudan dâhil olunabilmekte ve sorunların çözümü konusunda katkı sağlanabilmektedir. Cumhurbaşkanı'na Yazın, BİMER ve TBMM Dilekçe Merkezi yolu ile e-katılımın önünü açan e-devlet ana kapısı, aynı zamanda İngilizce rehberlik hizmeti de sunmaktadır.

E-devlet ana kapısı Türk vatandaşı olmayan kullanıcılar için de ana sayfada bir sekme oluşturmuştur. İngilizce hizmet veren non-citizens sekmesi, bilgi teknolojileri yoluyla ziyaretçi kılavuzu, göç kılavuzu iş ve eğitim rehberleri sunmaktadır. Yabancılar için vatandaşlık numarasının nasıl alınacağı ve e-hizmetlerden nasıl faydalanılacağına dair bilgilendirmeler içermektedir.

Gelişime açık olan portal vatandaşların görüş ve önerilerini değerlendirmeye alabilmek adına hizmet öneri anketleri oluşturmuş, kullanılan hizmetleri onaylama ve yeni bir hizmet önerme fırsatının önünü açmıştır. Erişim tarihi itibarıyla (18.10.2017) katılıma açık anket bulunmamakla birlikte tamamlanan anketlerin sonuçları ilan edilmiştir. Mobil uygulaması bulunan e-devlet ana kapısı kullanıcılarına 892 farklı mobil hizmeti kullanım kolaylığını prensip edinerek, ihtiyaç duyulan hizmetleri dikkate alarak kişiye özel hizmet önerileri oluşturmakta ve tüm bu hizmetleri güvenlik açısından şifre veya mobil imza seçeneği ile sunmaktadır.

E-devlet kapısı tek noktadan pek çok kamu hizmetine kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşmamızı sağlamakta kişisel bilgilere kolayca erişebilme, çeşitli başvuru ve işlem olanaklarından faydalanma imkânı oluşturmaktadır. Tüm bu fırsatlar kişisel güvenliği gerekli kılmakta olup şifre güvenliği ile ilgili genel önlemler alınmakta ve dikkat edilmesi gerekenlerle alakalı bilgilendirmelere de yer verilmektedir. Sayfa içerisinde “türkiye.gov.tr.”nin belirgin özelliklerine dair bilgilendirmeler de yapılmıştır. Kişilerin kullandıkları hizmetlere ait sonuçları özelleştirebileceği, yardımcı programlar aracılığıyla hizmetlerden ve içeriklerden faydalanabileceği, birçok katmandan oluşan

güvenlik mimarisi sayesinde yüksek güvenlik hizmeti verildiği, tek tıkla giriş imkânı, pek çok kurumdan bilgilerin kesintisiz sunulduğu, bazı kişisel bilgileri kayıt altına alarak başkalarıyla paylaşma imkânının olduğuna dair başlıklar görülmektedir. İnternet ve mobil teknolojilerin kamu yönetiminde kullanımına örnek teşkil eden hizmet ve bilgilendirme içeren “türkiye.gov.tr” sayfası 2006 yılından beri kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için yürütülmekte, güncellenmekte ve yeni hizmetler eklenmektedir.

### 3. DÜNYA'DA E-DEVLET ANA KAPILARI

E-devlet uygulamaları son yıllarda dünyada hız kazanmış bulunmaktadır ve bu konuda bazı ülkelerin oldukça ileri adımlar atmış oldukları görülmektedir. Türkiye ise bilgi toplumu olma yolunda attığı adımları son yıllarda hızlandırmış durumdadır. Hem altyapısal hem de uygulamaya dönük çalışmalar yoğun şekilde devam etmektedir. Bu çalışmada e-devlet web portalları incelenerek dünyadaki ve Türkiye'deki e-devlet uygulamaları karşılaştırılmış, dünyadaki iyi örneklerden alınabilecek dersler çıkarılmıştır.

İncelenen ülkeler dünyada kabul görmüş OECD, Dünya Ekonomik Forumu (WEF) Birleşmiş Milletler (UN) gibi endekslerde üst sıralarda yer alan ülkeler arasından seçilmiş, bu ülkelerin e-devlet portalları detaylı olarak analiz edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca ülkelerin web sayfalarının Türkiye'deki ile kıyaslanabilir olması göz ardı edilmemiştir. Bu bağlamda Amerika Birleşik Devletleri (ABD), Birleşik Krallık, Finlandiya, Yeni Zelanda, Singapur ve Hollanda'nın e-devlet ana portalları çalışma sahasını oluşturmuştur.

#### 3.1. Amerika Birleşik Devletleri (www.usa.gov)

Bilgi ve iletişim sektörlerinde öncü konumda olan ABD, e-devlet alanında da yatırımlar yapan ve dünyada öncü

diyebileceğimiz ülkeler arasındadır. E-devlet uygulamaları pek çok ülkede olduğu gibi ABD’de de öncelikle yerel ve federal düzeyde başlamış ve zamanla ülke genelinde dağılım göstermiştir (Uçkan, 2003:74).

ABD e-devlet çalışmalarına Bill Clinton döneminde başlamış, maliyet düşürücü önlemler almaya ve vatandaş memnuniyetine odaklanmıştır. 1993 yılında başlanılan Access America projesi kapsamında 2001 yılında ‘www.firstgov.gov’ adresli bir portal oluşturulmuş, Amerikan vatandaşlarının tek portal üzerinden hizmet alması hedeflenmiştir. Sonraki yıllarda portalın ismi ‘www.usa.gov’ olarak değiştirilmiştir. Sistem ile vatandaşlara tek adresten, erişimin kolay olduğu bir hizmet sunumu hedeflenirken, online formlar sayesinde kaynak israfının da önüne geçilmesi planlanmıştır. Böylece devlet vatandaş ilişkisinde zamandan tasarruf sağlanacağı, iş akışının da bu hıza bağlı olarak artacağı, tüm bunların da verimliliği artıracacağı sonucu beklenmektedir. ABD’de üç şekilde (yüz yüze, telefonla ve posta ile) sunulan kamu hizmetine dördüncü bir alternatif olan e-devlet (Baker, 2009:82), zaman ve mesafe engellerini aşma imkânı sağlamaktadır. İşlemleri daha fazla aşamalı olsa da, internet her yerde bulunduğu için kamu hizmeti sunumunda bir değişimi hızlandırmaktadır. E-devlet kullanıcı memnuniyeti, kontrol ve esneklik üzerine kurulmuştur. Dış iletişim (resmi ve gayri resmi, doğrudan) sayesinde hızlı geri bildirim (birden fazla kanal ile) yapılabilmekte ve e-devletin vatandaş tarafından sık kullanılması ile de hükümetin yanıt verme değerlendirmelerini geliştirilmektedir (Tolbert ve Mossberger, 2006).

ABD’nin e-devlet sitesi olan www.usa.gov adlı web sitesinin ana sayfasında 7 adet sekme bulunmaktadır. Resmî Kurumlar ve Seçilmiş Yetkililer, Yardımlar, Bağışlar ve Krediler, Barınma ve Toplum, Meslekler ve İşsizlik, Para ve Alışveriş, Seyahat ve Göç, Diğer Konular ve Hizmetler olarak sıralanmıştır.

‘Resmî Kurumlar ve Seçilmiş Yetkililer’ sekmesinin içeriğinde ilk olarak bütün ABD resmî kurum ve kuruluşlarının A’dan Z’ye endekslenmiş hali bulunmaktadır. Vatandaşlar bu vasıta ile 600’den fazla kurumdan istedikleri resmî kurumun web sitesine, iletişim bilgilerine, o kuruma ait yerel bürolara, hangi kurumlara bağlı veya bağlantılı çalıştığına erişebilmektedir. Kuvvetler ayrılığı prensibine dayanan devletin üç organdan oluşan yapısı ve bu organların nasıl çalıştığı da bu sekmede anlatılmaktadır. Seçilmişlere ulaşımı kolaylaştırmak adına Başkan, Kongre üyeleri, eyalet valileri, parlamenterler ve belediye başkanlarının iletişim bilgileri yine bu sekme altında paylaşılmıştır. Ayrıca resmî kurum ve kuruluşlar çalıştıkları konulara göre kategorize edilip kolay erişim sağlamak amaçlanmıştır.

İkinci sekme olan ‘Yardımlar, Bağışlar ve Krediler’ sekmesinde devletin bireylere ve kuruluşlara sağladığı finansal destek hakkında bilgiler bulunmaktadır. Bu kısımda özellikle uygun fiyatlı konut satın alabilmeleri için vatandaşlara sağlanan ucuz krediler hakkında bilgi verilmektedir. Ayrıca öğrencilere ve ihtiyaç sahiplerine yapılan karşılıksız yardımlar için izlenecek yollar burada belirtilmiştir. Özetle, konut yardımları, çocuk bakım desteği, öğrenciler için burslar, gıda yardımları, işsizlik yardımları, iletişim (telefon hizmeti) yardımları, ev için elektrik ve ısınma yardımları, ilaç yardımları hakkında detaylı bilgi ve yönlendirmeler bu başlık altında derlenmiştir.

Bir diğer sekme olan ‘Barınma ve Toplum’ sekmesinde genel itibariyle ikametle ilgili konulara yer verilmiştir. İkamet adresinin değiştirilmesi için ABD’nin resmî posta servisi olan USPS’ten ya da bazı resmî kuruluşlardan yararlanılabileceğinden bahsedilmiş ve bunların linkleri verilmiştir. Konutlarla ilgili olarak uygun fiyatlı konutların nasıl alınabileceğinden hacizden kaçınmak için neler yapmak gerektiğine, taşıma şirketleri ile nasıl anlaşmak gerektiğinden kiralama sahtekarlıklarından nasıl uzak durulacağına kadar birçok hususta önemli bilgiler bu başlık altında

açıklanmıştır. Ek olarak, konut tamiri ve konut yenileme ile ilgili destek programlarına bu başlık altından erişilebilmektedir.

'Meslekler ve İşsizlik' sekmesi altında yeni bir işe ve kariyere nasıl adım atılabileceği, işsizlerin iş bulmak için neler yapabileceği üzerine yönlendirmeler mevcuttur. İlk olarak bir işletme kurmak için koşullar ve gereklilikler her eyalet için ayrı ayrı düzenlenmiştir. İşletme kurmak için mali açıdan gerekli olabilecek devlet destekleri veya finansal teşvik programları listelenmiştir. Ayrıca vatandaşların sahip olduğu işletmeler vasıtasıyla ürettikleri mal ve hizmetleri devlet kurum ve kuruluşlarına satmaları için, alım yapan kurum ve kuruluşlar özetlenmiş ve bağlantılar sunulmuştur. Yine işletmelerin ihracat veya ithalat yapması için gerekli lisansların nasıl alındığı anlatılmış ve bu işlemlerle ilgili kanuni düzenlemelere yer verilmiştir. Ayrıca, işletmelerin kuruluş aşamasında karşılaşılabileceği prosedür, iş sigortası, vergi ödeme, eleman alma, tüketici koruma kanunlarına ilişkin bir kılavuz hazırlanmıştır. İşletmeler açısından hazırlanan rehberlere ek olarak çalışanlar ve iş arayanlara yönelik bilgilere de yer verilmiştir. İş hukuku ve çalışanların karşılaşılabileceği sorunların ele alındığı sayfada, işyerinde maruz kalınan ayrımcılık ve taciz, işletmeler için çalışanların adli sicillerinin kontrolü, yıllık izin ve sağlık raporları kullanımı, sendikalara katılma, asgari ücret ve fazla mesai düzenlemeleri, tehlikeli işlerde çalışma, tazminat hakları, haksız şekilde işten çıkarılma ve çocuk işçilerin hakları hakkında bilgiler ve yönlendirici bağlantılar bulunmaktadır. Federal devlet kurumlarında iş arayan genç, yaşlı ve engelliler için bilgilerin verildiği başka bir sayfada kamu kurumlarındaki ilanları içeren 'www.usajobs.gov' web adresine bağlantı bulunmakta ve bu sayfa aracılığı ile vatandaşlar başvuru yapabilmektedir. Ayrıca ABD'nin İŞKUR'u sayılabilecek 'CareerOneStop' programını tanıttıkları bölümde genç, yaşlı, kadın ve yeni işsiz olanlar için ayrı ayrı bağlantılara erişilebilmektedir. Emeklilik bölümünde ise

emeklilik hakları ve maaşlar ile ilgili tavsiyeler bulunmaktadır. Son olarak işsizlik sigortası ve çalışamayanlara yönelik programların yer aldığı bölümde işsizlik maaşına nasıl başvurulacağı, işsiz kalınca sağlık sigortasının nasıl devam ettirileceği, maluliyet maaşlarının tipleri ve nasıl hak edileceği, işçi tazminatının ne yollarla alınacağı, haksız işten çıkarılmanın nasıl şikâyet edileceği, 'İhtiyaç Sahibi Ailelere Geçici Yardım Fonu'na nasıl başvurulacağı soruları yanıtlanmıştır.

'Para ve Alışveriş' sekmesi altında Amerikan devletinin malî konularda yaptığı bilgilendirmeler mevcuttur. İlk olarak devletin ihtiyaç fazlası sattığı menkul ve gayrimenkullere dair alışveriş bilgilendirme sayfası bulunmaktadır. Bu sayfada miadı dolmuş veya fazla olan uçak, araba, antika, elektronik eşya, mobilya, ev, arsa gibi kalemlerin satıldığı veya açık artırmaya sunulduğu devlet kurumlarının bağlantıları listelenmiştir. Diğer bir sayfada vatandaşlar için devlet kurumlarının ve müzelerin sattığı hediyelik eşyalar ve koleksiyonluk parçalarla ilgili bağlantılara yer verilmiştir. Ayrıca her eyalet için yönlendirilen bağlantılarla ihtiyaç fazlası sattığı ürünlerle ilgili fotoğraflı ve detaylı bilgilere de ulaşılabilmektedir. Para birimi sayfasında Amerikan doları ile ilgili tedavüldeki para tiplerinden bahsedilmiş ve ABD'ye girerken veya ABD'den ayrılırken vatandaşların bulundurulabileceği nakit miktarların bilgisi verilmiştir. Alışveriş ve tüketici konularına özellikle yer verilen bölümde, bankacılık işlemleri, araba satın alma ve kullanma prosedürü, tüketici şikâyetleri, Tüketici Eylem Elkitabı, geri çağırılan ürünler, tasarruf ve yatırım, güvenli alışveriş, tüketiciyi koruma büroları, tele-pazarlama ve istenmeyen posta konularına değinilmiştir. Bölümde bankaları devlete şikâyet edebilmenin yanı sıra banka hesabı açarken dikkat edilmesi gereken hususlar da vatandaşlara gösterilmiştir. Araba satın alma ve kullanımı ile ilgili olarak, sıfır ya da ikinci el araç satın almaya yönelik önemli ipuçlarına yer verilmiş, araç sigortaları ve tamiri hakkında bilgiler verilmiş, güvenli

bir sürüş için dikkat edilmesi gerekenler anlatılmış, benzin ve diğer yakıtların fiyatlarına nasıl ulaşılacağı bilgisi verilmiş ve ehliyet yenileme, araç kaydetme gibi prosedürlerden bahsedilmiştir. Tüketicilerin resmî ya da özel kuruluşlardan satın alımlarıyla ilgili şikâyetleri de yine bu bağlantı aracılığıyla değerlendirilmeye alınmaktadır.

‘Seyahat ve Göç’ sekmesinin altında göç ve vatandaşlık, rekreasyon ve yurtiçi seyahat, yurtdışı seyahat ile vize ve turist kategorileri bulunmaktadır. Göç ve vatandaşlık kategorisinde ‘green card’ ve oturma izni alma, Amerikan vatandaşı olma, vatandaşlıktan ayrılma ya da çıkarılma, sınır dışı edilme gibi konular üzerinde durulmuş ve genel itibarıyla ABD’ye yerleşmek isteyen dış ülke vatandaşlarının nasıl süreçlerden geçeceği anlatılmıştır. Amerikan vatandaşı olabilmek için nelerin gerekli olduğunun açıklandığı sayfada belgeler ve formların bağlantıları sunularak vatandaş olmayanlara yol gösterilmiştir. ABD vatandaşlığından gönüllü olarak vazgeçmek isteyenlere dahi önerilerin bulunduğu bir başka sayfada vatandaşlıktan çıkma sonrası karşılaşılabilecek sonuçlardan bahsedilmiştir. Rekreasyon ve yurtiçi seyahat kategorisinde vatandaşların ülke içerisinde seyahat edip rekreasyon faaliyetlerinde bulunmaları tavsiye edilmiş ve bunun için yol gösterilmiştir. Sayfada batık gemilere yapılan dalış imkânlarından millî ormanlara, ulusal parklardan vahşi yaşam alanlarına kadar birçok kategoride ele alınmış mekânların bağlantıları verilmiştir. Yerli turist bilgilendirmesinin yanı sıra ülke dışına çıkmak isteyen vatandaşlar için de nasıl pasaport alınacağı, hangi ülkelerde vize istendiği, güvenlik için dikkat edilmesi gereken hususlar üzerinde durulmuştur.

### 3.2. Birleşik Krallık (www.gov.uk)

İngiltere’nin içerisinde olduğu Birleşik Krallık, e-dönüşüm sürecini en hızlı yaşayan ülkelerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahin, 2008:129). Bilgi toplumuna geçişte toplumların

göstergelerine bakıldığında hane halkının yüksek oranda internet kullandığı, kamu kurumları ile iletişim kuranların resmi belge indirme, bilgi alma, belge doldurma amacıyla interneti kullandıkları görülmüştür. Birleşik Krallık, e-devlet alanındaki çalışmalarına doksanlı yıllarda başlamıştır. E-devlet konusunda kapsamlı değişim ve gelişimler yaşayan ülkeler arasında gösterilebilir. E-dönüşüm çalışmalarına Blair hükümeti döneminde başlayan Birleşik Krallık, hükümet bünyesinde Elektronik Temsilcilik Dairesinin (Office of e-Envoy) kurulmasıyla hızını arttırmış, çalışmalarını koordineli bir şekilde ulusal ve yerel düzeyde yapma imkanı oluşturmuştur (Uçkan, 2003:80-83).

Yıllar içerisinde yadsınamayacak derecede yatırım yapılan e-devlet, tüm bu hizmetin karşılık bulabilmesi için müşterilerin, kullanıcıların, yerel ve hükümet yönetimlerinin entegrasyonunu da önemsemiş onlara e-devlet müşteri ilişkileri yönetim programları düzenlemiş ve bu çerçevede çağrı merkezlerini hizmete sokmuştur. (Karaaslan, 2011:85-86). Birleşik Krallık’ta çevrimiçi hizmetlerin kullanımı üzerine yapılan bir araştırmada katılımcıların internet kullandıkları, kullanmadıkları durumlarda yardım aldıkları ve de arkadaşları, aile üyeleri başta olmak üzere online hizmetlerin yaygınlaşması konusunda yardım etmeye gönüllü oldukları görülmüştür. Vatandaşların internete erişim konusunda %63 oranda ailelerinden ve %19 oranında da arkadaşlarından yardım aldıkları sonucuna ulaşılmıştır (Margetts ve Dunleavy, 2007). Yine aynı araştırma, katılımcılara hükümet web sitelerinin sahip oldukları temel özellikleri sıralamalarını istediklerinde, pek çok yanıtla ulaşılmıştır. Bu yanıtlar web sitelerinin iyi tasarlanmış olması ile bilgilerin açık ve anlaşılır şekilde yer alması olarak iki tema etrafında kümelenmiştir (Margetts ve Dunleavy, 2007). Ayrıca Birleşik Krallık Hükümeti, vatandaşlarının sunulan hizmetlere erişimi ve hizmetlerin daima ulaşılabilir olması konusunda kararlı bir tutum sergilemiş,

evinde herhangi bir internet bağlantısı ya da teknik desteği bulunmayan vatandaşları için online hizmet merkezleri kurmuştur.

Dünya Ekonomik Forumu endekslerinde de ağa hazır olma konusunda 2016 sıralamasında 139 ülke arasından 8. sırada yer alan Birleşik Krallık internetten faydalanma konusunda dünyada üst düzeyde olduğunu kanıtlamıştır. Hükümet de teknoloji kullanımı açısından küresel sınırlara yaklaşmakta ve pek çok açıdan ilk onda yer alarak bunu kanıtlamaktadır. Ayrıca, iş ve örgütsel modellerini yeniden şekillendirmek için BİT'leri kullanma konusunda da sınırları zorlamaktadır. (WEF, 2016:16-24)

Birleşik Krallık'ın e-devlet ana kapısı olan 'www.gov.uk' web sitesi ana sayfasında ilk olarak vatandaşların aradığı hizmetleri ve bilgileri bulabilmeleri için bir arama kutusu hazırlanmıştır. Hemen altında ise erişilebilecek veriler kategoriler halinde listelenmiştir. Bu kategoriler aşağıda irdelenecektir.

'Maddî Yardımlar' kategorisinde, vatandaşlar yardıma hak kazanıp kazanamayacaklarını, kazanacaklarsa meblağının ne olacağını yardım hesaplayıcıları aracılığıyla öğrenebilmektedir. Hesaplayıcılar genelde adım adım ilerleyen anket soruları şeklinde oluşturulmuştur.

'Doğum, Ölüm, Evlilikler ve Bakım' kategorisinde doğum, ölüm ve evliliklerle ilgili belgelerin nasıl hazırlanacağı ve resmî kurumlara başvurma yolları açıklanmıştır. Genel itibariyle doldurulması gereken formların yüklendiği bu kategoride ilgili sorulara da cevaplar verilmiştir.

'İşletmeler ve Serbest Meslek Sahipleri' kategorisinde işletme kurmak için gerekli koşulların yanı sıra çevrimiçi başvuru imkânı da vatandaşlara sunulmuştur. İşletme ve şirketlerin ödemek zorunda olduğu vergiler ve alabileceği vergi iadeleri de bu kategoride açıklanmıştır. Her bir vergi için ödeme yöntemleri de bağlantıları ile sıralanmıştır.

'Çocuk Bakımı ve Ebeveynlik' kategorisinde doğumdan okula başlayana kadar karşılaşılabilecek tüm konulara değinilmiştir. Vatandaşlar için çocuklarına bakıcı ya da kreş bulması noktasında yardımcı olan sayfada boşanma sonrası velayetle ilgili düzenlemelere de yer verilmiştir.

Birleşik Krallık vatandaşı olabilmek için hangi koşulları yerine getirmenin gerektiğinin anlatıldığı 'Vatandaşlık ve Birleşik Krallık'ta Yaşama' kategorisinde hayırseverlik ve gönüllülük esasına dayalı programlara başvurma seçenekleri de bulunmaktadır. Birleşik Krallık'ta yaşamının getirdiği sorumlulukların da yer aldığı kategoride devlet organlarına dilekçe yazabilme, devlet istatistiklerine ulaşabilme, ulusal acil durumlar ve terörizmle ilgili duyuruları takip edebilme imkânı mevcuttur. Ayrıca oylamalara katılmak için seçmen kaydı başvurusunu bu kategoride çevrimiçi olarak yapmak mümkündür.

Engelli vatandaşların devletin hangi sosyal olanaklarından faydalanabileceğinin açıklandığı 'Engelli İnsanlar' kategorisinde engelli hakları, engelli çalışan düzenlemeleri ve engellilere özgü ulaşım imkânları hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca engelli vatandaşlara mahsus olanaklara başvurular da bu kategorideki bağlantılar aracılığı ile yapılabilmektedir. Örneğin işine gitmekte zorlanan bir engelli vatandaş, buradaki soruları cevaplandırarak daha iyi bir alternatif hizmet alabilmektedir.

Sürücü belgesi, motorlu taşıt vergisi, trafik sigortası konularının yer aldığı 'Araç Kullanma ve Ulaşım' kategorisinde araç trafik tescil işlemleri için prosedür de açıklanmaktadır. Diğer yandan bu bölümde kara yolları hakkında bilgilendirmeler de yer almaktadır. Sürücü cezalarının da çevrimiçi olarak ödenebilmesi için bağlantılara ulaşılabilir. Kısaca motorlu taşıt sahibi vatandaşların erişime ihtiyaç duyduğu tüm bilgi ve işlemler bu kategori altında toplanmıştır.

İlk, orta ve yükseköğretim için okul arama, başvuru gibi seçeneklerin bulunduğu



‘Eğitim ve Öğretim’ kategorisi aracılığıyla vatandaşlar adreslerine uygun okullara çevrimiçi olarak başvurma imkânına sahiptir. Aynı zamanda maddî desteğe ihtiyacı olan öğrenciler için programlar hakkında bilgiler de bu bölümde mevcuttur.

‘İşe Alma’ kategorisinde iş sözleşmeleri, çalışma saatleri, işten çıkarma, iş sağlığı ve güvenliği, maaş bordrosu, emeklilik, işe alma, mazeret izinleri, yıllık izin, sendikalar ve işçi hakları üzerine detaylı bilgiler bulunmaktadır. Genelde yasal düzenlemeler ve temel bilgiler içeren bu kategoride, firmalar için stajyer ilanı verebilecekleri bir bağlantı da mevcuttur. Ayrıca çalışmak isteyenlerin özgeçmişlerini yüklediği, çalışan arayan firmaların da iş ilanında bulunduğu ‘Universal Jobmatch’ adlı bir web sitesine de buradan ulaşılabilmektedir. Bu web sitesi devletin hizmeti olup ‘Government Gateway’ aracılığıyla sisteme giriş yapılabilir. Yine bu kategoride bulunan yıllık izin hesaplayıcı da çalışan vatandaşların hizmetine sunulmuştur.

İlk olarak emlak sahibi olanlar için mülk veya oda kiralama ile ilgili düzenlemelerin yer aldığı ‘Barınma ve Yerel Hizmetler’ kategorisinde kiracının kiralama hakkının olup olmadığının nasıl kontrol edileceği, kiracının mülkten nasıl çıkarılacağı, depozito ödemeleri ile ilgili yasal düzenlemeler, Krallık’a bağlı ülkelerde yürürlükte olan kira sözleşmeleri yer almaktadır. Devlet ve vatandaş arasındaki malî konular olan sermaye kazancı vergisi, iflas kaydı, alacak-borç davaları, gelir vergisi, veraset vergisi, katma değer vergisi gibi parasal araçlar ‘Para ve Vergi’ kategorisinde değerlendirilmiştir. Genel itibarıyla bu bölümde vergilerle ilgili yasal düzenlemeler ve miktar hesaplama araçları bulunmaktadır. Vatandaşlar sisteme giriş yaparak vergilerini çevrimiçi olarak banka ya da kredi kartı ile ödeyebilmektedir. Ayrıca vergi mükellefleri, her bir vergi türü için vergi yardımı başvurusunda da bulunabilmektedir.

Vatandaşların çevrimiçi olarak pasaport başvurusunda bulunabildiği ‘Pasaportlar ve Yurtdışına Seyahat ya da Yerleşme’

kategorisinde yurtdışı seyahatler öncesi ve sonrası dikkat edilmesi gereken hususlar kategorik biçimde anlatılmıştır. Ayrıca yurtdışında yaşayan veya yaşamak isteyen Birleşik Krallık vatandaşları için yönergeler de bu kategoride mevcuttur.

Birleşik Krallık vatandaşı olmayıp oraya yerleşmek veya iltica etmek isteyen insanlar için yönlendirici bilgiler ve başvuru yolları ‘Vizeler ve Göç’ kategorisinde yer almaktadır. Diğer yandan geçici olarak gitmek için vize almak isteyen turist, öğrenci, işçi ya da transit yolcular bu kategorideki bağlantıları kullanarak çevrimiçi vize başvurusunda bulunabilmektedirler.

‘Çalışma, Meslekler ve Emeklilik’ kategorisinde çalışanlar için izinler, emeklilik hakları, ödenen vergiler, sendikal haklar, iş sözleşmeleri ile ilgili bilgiler; işsizler ya da iş arayanlar için iş arama uygulaması ve askerlikle ilgili yasal düzenlemeler bulunmaktadır. Emeklilikle ilgili olarak emeklilik türleri, ne zaman emekli olunacağı, emeklilik planı örnekleri gibi çalışanların merakını giderecek plan ve hesap araçları bulunmaktadır.

Ana sayfanın alt kısmında ise devletin organları olan 25 bakanlık departmanı ve 376 diğer kurum ve kuruluşa tek bir kısa yol ile bağlanma imkânı sunulmuştur. Bağlantı ile açılan sayfada devletin her bir departmanına bağlı ajans ve kurumların detaylı listelendiği bir sayfa ile karşılaşmaktadır. Burada listelenen bütün bağlı ajans ve kurumların ne yaptığı, nasıl çalıştığı, güncel duyuruları ve dokümanları ile iletişim adreslerini öğrenmek için üzerindeki bağlantılara tıklamak yeterli olmaktadır. Türkiye’deki Bilgi Edinme Hakkı’na benzer şekilde her kurumun sayfasında Bilgi Özgürlüğü Yasası (FOI) gereği bilgi talebinde bulunulabilmektedir. Kimi ajans ve kurumların bağlantıları yine www.gov.uk sitesinde yer almakta iken, kimilerinin ise kendi web siteleri bulunmaktadır.

### 3.3. Finlandiya (www.suomi.fi)

Finlandiya iyi gelişmiş altyapıya, yüksek ve nitelikli iş gücüne, uzmanlaşmış bilgi ve iletişim teknoloji uygulamalarına sahip ülkelerdendir. Bu ulusal niteliklerinden dolayı e-devlet çalışmaları konusunda başarı potansiyeli yüksek görülen ülkelerdendir. Finlandiya, gelişmiş bir İskandinav bilgi toplumu olarak düşünülebilir (Inkinen, 2010:615). Eğitim konusunda da pek çok ülkeye model olan Finlandiya'da tüm okullarda uzun yıllardır internet erişimi vardır. 1995-99 yılları arasında hükümet kırsal alanda BİT ekipmanları ve personeli eğitimini desteklemek için yıllık 250.000 Amerikan doları destek sağlamıştır. 'Tretotupa' (Bilgi Merkezleri) gibi bölgesel programlarla internet ve diğer teknolojilere erişim yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır (Özgüler, 2004). E-devlete yönelik alt yapının hali hazırda mevcut olduğu bu çalışmalardan anlaşılabilir.

Finlandiya e-devlet ana kapısına bakıldığında, ana sayfanın en üst kısmında sayfanın 2017 yılı içerisinde yenileneceği ve Suomi.fin adresinin yerini 'yrityssuomi.fi' hizmetinin alacağı belirtilmiştir. Hizmet 'tek adresten vatandaşlık hizmetleri' sloganını benimsemiştir. Fince hizmet veren sitede İsveççe, İngilizce ve diğer diller seçenekleri mevcuttur. Bu çalışmada sistemin Fince versiyonu esas alınmıştır.

Ana sayfanın aşağı kısımlarında yine bir slogana rastlanılmaktadır: 'Hizmetlerimiz ve Online Alışveriş! Suomi.fi tek seferde tüm hizmetlere erişim sağlar.' Sık kullanılan hizmetler ve formlar ana sayfada kolay erişilebilir bir kısma yerleştirilmiştir. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir: Dava açma, Deneme süresi anlaşması (iş yerleri için), İntikal vergisi tebliği (6012), Araç / deniz taşıtı devri kesintisi, İşletme vergisi beyanı 2016. Bu sık kullanılan hizmet listesinin hemen altında ise hizmetler ve formlar için bir arama linki mevcuttur. Ana sayfanın sağ tarafında yine bir slogana yer verilmiştir: 'Gelişimin Finesine göz atın'. Ayrıca 2017 senesi içerisinde sayfanın

yenileneceği ve farklı hizmetlerle geniş bir aile olunacağı vurgulanmıştır. Var olan hizmetlere ilave olarak kurumsal hizmetlerde ilerlemeler kaydedileceği belirtilmiştir.

Sayfa, dört adet ana sekmeden oluşmaktadır. Bunlardan ilki ana sayfaya yeniden erişim sağlamak için kullanılmaktadır. İkinci sekmede sistem aracılığı ile verilen hizmetler konularına göre tasnif edilmiş ve aşağıdaki şekilde sıralanmıştır. Bu başlıklar altında verilen hizmetler de incelenmiş ve özetlenmiştir.

Konut ve inş başlığı altında iskân izinleri, konut formları, konut satın alma ve finansman, emlak ve demografik veriler hakkında bilgi yer almaktadır. Kütüphane ve danışma hizmetleri başlığı altında kütüphaneler, özel gruplara yönelik kütüphane hizmetleri, danışma hizmetleri hakkında bilgi yer almaktadır. Kültür ve iletişim başlığı altında sanat enstitüleri ve müzeler, ödüller ve burslar, sanat eğitimi, kültürel hizmetler, organizasyonlar, dini topluluklar hakkında bilgi yer almaktadır. Kanun ve hukuki koruma başlığı altında vatandaşların temel hakları, seçimler, veri koruması, tüketici hakları ve hukuki konular ve süreçler hakkında bilgi yer almaktadır. Ulaşım ve turizm başlığı altında ülkedeki trafik ve seyahat durumu hakkında bilgi verilmiştir. Bu sekme haritalar, konum bilgileri, zaman çizelgeleri, taşıma ağları, araçlar, sürücü belgeleri, yol güvenliği Finlandiya'da ve ülke dışında seyahat şeklinde detaylandırılmıştır. Spor ve açık hava etkinlikleri başlığı altında spor, açık hava etkinlikleri, avcılık, balıkçılık, yürüyüş ve kayıkçılık hakkında bilgi verilmiştir. Göç başlığı altında Finlandiya'da yaşam, göçmen işçiler, entegrasyon ve yurtdışına göç hakkında bilgi verilmiştir. Eğitim ve Öğretim başlığı altında eğitim ve öğretim, temel öğretim, ortaöğretim, mesleki eğitim, yükseköğretim, yurtdışında eğitim ve bilim ve eğitim fırsatlarına erişim hakkında bilgi verilmiştir. Aile ve sosyal hizmetler başlığı altında farklı hayat koşullarındaki vatandaşlara yönelik aile ve sosyal hizmetler hakkında bilgi yer almaktadır.

Ayrıca doğum, aile oluşturma, partnerlik, çocuk bakımı, gençlik hizmetleri, engelli hizmetleri, sosyal yardımlar, yaşlı hizmetleri gibi konularda verilen hizmetler hakkında da bilgi verilmiştir. Sağlık ve beslenme başlığı altında sağlık ve sağlık hizmetleri, hastalıklar, rehabilitasyon, beslenme, madde kullanımı hakkında bilgi verilmiştir. Güvenlik ve düzen başlığı altında acil durum müdahalesi ve kazaya karşı korunma, acil çağrı numaraları, sigorta, toplumsal düzen ve güvenlik mevzuları, suç önleme ve savunma hakkında bilgi verilmiştir. İş ve emeklilik başlığı altında meslek arama ve meslekler, çalışma koşulları, çalışabilirlik ve iş güvenliği, işsizlik ve işsizlik güvenliği ve emeklilik hakkında bilgi verilmiştir. Vergilendirme ve finansman başlığı altında yatırım, vergilendirme, kamu maliyesi, banka işlemleri, gelir ve gider yönetimi hakkında bilgi verilmiştir. Çevre ve doğa başlığı altında çevre ve doğa koruma, iklim, radyasyon, doğal kaynaklar, tarım ve hayvancılık hakkında bilgi verilmiştir.

Sitede ayrıca işletme sahipleri için iş hesabı sekmesi mevcuttur. Burada sayfa aracılığı ile bir vatandaşlık hesabı açıldığı takdirde kişilerin kendileri hakkındaki bütün kararları elektronik olarak alabileceği dolayısıyla kâğıt posta kullanmak zorunda olmadığı ifade edilmiştir. Sistemden istenildiği zaman çıkma ve işlemleri önceki yöntemlerle, yani e-devlet portalını kullanmadan sürdürme seçeneği de mevcuttur. Sisteme girilen verilerin ve belgelerin korunduğu ve üçüncü bir şahsın eline geçmesinin mümkün olmadığı özellikle vurgulanmıştır. Hesabın güvenliği Bilgi ve İletişim Teknolojileri Merkezi tarafından sağlanmaktadır. İş hesabının alt birimlerinde sunulan hizmetler bölge bölge listelenmiştir. İş hesabı sekmesinin alt sekmelerinden olan devlet ve belediyeler sekmesi altında Finlandiya'nın kamu yönetiminin yüksek enstitüler, devlet yönetim sistemi, kentsel öz idare, bağımsız yargılama ve dolaylı devlet yönetimi üzerine kurulu olduğu belirtilmiştir. Bu kurumlar alt başlıklar altında tablolarla desteklenerek detaylı olarak tanıtılmıştır.

Kamu yönetiminin en önemli görevinin genel yönetimi, düzen ve güvenliği, vatandaşların refahını eğitim hizmetleri, sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetleri ile sağlamak olduğu vurgulanmıştır. Çevrimiçi erişim sekmesi altında ise yukarıda bahsettiğimiz hizmetlerden bazılarının çevrimiçi olarak kullanılmasının büyük kolaylık olduğu vurgulanmış ve sistemin nasıl kullanılacağı görsellerle desteklenerek anlatılmıştır.

### 3.4. Yeni Zelanda (www.govt.nz)

Yeni Zelanda hükümeti ne e-ticaret uygulamalarında ne de e-devlet konusunda küresel liderlerin gerisinde kalmamaya kararlı bir tutum sergilemiştir (Whiteley, 2000). Birleşmiş Milletler'in e-devlet araştırmasına göre, Yeni Zelanda'nın dünyada üçüncü sırada yer alması da bunu destekler nitelikte bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır (UN, 2016). Teknolojik rekabet gücü, Yeni Zelanda için özellikle maliyet avantajları açısından önemlidir (Boyle ve Nicholson, 2003). Yeni Zelanda, devletin devletle, devletin vatandaşla olan etkileşimlerini otomatik hale getiren ve hızlı ve verimli bir şekilde; bilgi edinmek, işlemleri tamamlamak ve seçilmiş temsilciler ile ucuza iletişim kurmak için herhangi bir yerdeki herkesin devlete çevrimiçi ulaşımını sağlayacak bir e-devlet planlamaktadır. Yeni Zelanda'ya göre e-devlet, bilgi teknolojisi işlevleri ve yetkinlikleri ile şirket yönetiminden işletmeye, işletmeden tüketiciye yönelik faaliyetleri kapsayacak örgütsel yönetim uygulamalarının zengin bir bileşimidir (Deakins ve Dillon, 2006).

Günümüzde hükümet hizmetlerinin sunum kalitesini iyileştirmek ve vatandaşlar ve işletmeler için uygunluk maliyetlerini düşürmek için önemli bir fırsat olarak görülen e-devlet, Yeni Zelanda'da da gayri resmi olarak ve koordineli planlama olmadan başlamıştır (Deakins ve Dillon, 2006). Yeni Zelanda hükümeti, yeni teknolojilerin hükümete girme biçimini nasıl geliştirebileceğini keşfetmek için bir gündem ortaya koyan e-devletin katılım gücü üzerine yoğunlaşmıştır. Yeni Zelanda

stratejileri, e-hükümetin önemli bir bileşeninin vatandaşların hükümete katılma ve bunlarla temas kurma kapasitesini arttırdığını düşünen OECD gibi kuruluşların önerileri ile uyumludur (Gauld vd., 2009).

Yeni Zelanda için e-devletin iki ana hedefi vardır. İlki; sistemlerin, teknolojinin, dağıtım kanallarının artan paylaşım ve rasyonalizasyon yoluyla ve kurumlar arasında iş süreçlerinin entegrasyonu yoluyla vatandaş verilerinin yerinde kullanımının artırılmasıdır. İkincisi ise, hükümetin kendi içerisinde vatandaşlar ve işletmeler için daha basit ve daha verimli bir şekilde çalışması olarak tanımlanabilir. Batılı toplumlarda 18 yaşındaki bir çocuk, bir ehliyet, pasaport, üniversite kaydı, vergiler, oylama, tıbbi kayıtlar, refah hakları, posta adresleri ve kimlik bilgileri için ayrı ayrı kimlik belgelerine sahip olmaz, bu işlemler için ayrı adreslere ihtiyaç duymaz. İdeal bir e-devlet modelinde de bu süreç bir adresten ve farklı kimlik belgelerine ihtiyaç duymaksızın yürütülmelidir (Deakins ve Dillon, 2006).

Yeni Zelanda e-devlet ana portalı incelendiğinde sayfanın dilinin İngilizce olduğu görülmektedir. Verilen e-hizmetlerin hepsine ana sayfadan erişim mümkündür. Bu hizmetler şu şekilde sıralanabilir: Göçmenlik ve vizeler; pasaportlar, vatandaşlık ve kimlik; Yeni Zelanda'dan ayrılma; meslek; vergiler, sosyal yardımlar ve ekonomi; eğitim; aile ve doğum; ulaşım; konutlar ve mülkiyet; hükümetle iletişim; hukuk, suç ve adalet; rekreasyon ve çevre; tarih, kültür ve miras; sağlık; tüketici hakları ve şikayetler. Bu başlıkların altında sağlanan hizmetleri teker teker incelediğimizde sayfanın oldukça kolay anlaşılır bir e-devlet portalı olduğunu görüyoruz.

Göçmenlik ve Vizeler: Yeni Zelanda turistik vizesi: Bu kısımda vize başvuru süreci anlatılmış ve Yeni Zelanda'ya vizesiz ziyaret edebilen ülkelerin listesi verilmiştir. Eğitim vizesi: Bu kısımda eğitim vizesinin hangi şartlar altında alınması gerektiği, bu vizeye başvurmadan önce yapılması

gerekenler, talep edilen sağlık raporları, başvuru süreci, eğitim vizesini yenileme, Yeni Zelanda'da öğrenciyken çalışma şartları ve eğitim tamamlandıktan sonra Yeni Zelanda'da çalışma imkânları hakkında bilgi verilmiştir. Çalışma vizesi: Bu kısımda çalışma vizelerinin türleri ve gereklilikleri ve başvuru süreçleri hakkında detaylı bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda'ya gelirken yanınızda ne getirebilirsiniz?: Bu kısımda Yeni Zelanda'ya girişi yasak olan materyaller, yanınıza almadan önce izin almanız gereken nesnelere ve evcil hayvanlarınızı hangi şartlar altında getirebileceğiniz hakkında bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda'ya gelen mülteciler: Bu kısımda mültecilerin hangi şartlarla kabul edildiği, mültecilere yapılan yardımlar ve mültecilerin çalışabilmeleri için gerekli şartlar hakkında bilgi verilmiştir.

Pasaportlar, Vatandaşlık ve Kimlik: Doğum belgesi almak: Bu kısımda doğum belgesinin ne olduğu ve belgeyi almak için nasıl başvuru yapılacağı hakkında bilgi verilmiştir. Pasaport almak veya yenilemek: Bu kısımda yetişkin pasaportuna başvurmak, çocuk pasaportuna başvurmak veya yenilemek, yetişkin pasaportunu yenilemek, yurtdışında doğan bir çocuğa Yeni Zelanda pasaportu almak için gerekli şartlar ve izlenecek yol hakkında bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda vatandaşları: Bu kısımda vatandaşlık sorgulama ve doğrulama, Yeni Zelanda vatandaşlığına başvurmak, bir Kiwi ile evlilik sonrası vatandaşlığa başvurmak, çifte vatandaşlık, vatandaşlıktan ayrılma ve çıkarılma konuları hakkında bilgi verilmiştir. Kimlik doğrulama ve koruma: Bu kısımda doğum belgesi alma, evlilik belgesi alma, ölüm belgesi alma, doğum, evlilik ve isim değiştirme kayıtlarına erişme, resmi belgeleri çevirme, Yeni Zelanda'dan alınan belgeleri yurtdışında kullanma konuları hakkında bilgi verilmiştir.

Yeni Zelanda'dan Ayrılma: Avustralya'ya taşınma: Bu kısımda kimlerin Avustralya'da yaşama ve çalışma hakkı olduğuna dair detaylı bilgi verilmiştir. Avustralya'da yaşayan Kiwiler: Bu kısımda Avustralya'ya giden Kiwilerin

izlemesi gereken süreç hakkında bilgi verilmiştir. Yurtdışına taşınma veya seyahat etme: Bu kısımda alınması gereken vizeler, acil durumlarda başvurulacak iletişim kanalları ve gitmeden önce yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir.

Meslek: İş bulma ve mesleğe başlama: Bu kısımda iş başvurularının nasıl yapılacağı, devlet kadroları, bir iş teklifi karşısında yapılacaklar ve deneme süreçleri hakkında bilgi verilmiştir. Resmi tatiller ve çalışma: Bu kısımda tatil günleri, tatillerde hangi şartlarla çalışılacağı ve vardiyalı çalışanların tatilleri hakkında bilgi verilmiştir. Yıllık izin: Bu kısımda meslek gruplarına göre yıllık izinlerin süresi, izinli olunması durumunda maaşların durumu ve ücretsiz izin hakkında bilgi verilmiştir. Hastalık izni: Bu kısımda hastalık izninin hangi koşullarda ve ne kadar alınabileceği, bu süreçte ne kadar ödeme yapılacağı, hasta yakını olunması durumunda alınabilecek izinler hakkında bilgi verilmiştir. Doğumdan sonra işe geri dönme: Bu kısımda işe başladıktan sonra sahip olunan haklar ve finansal destekler hakkında bilgi verilmiştir. Vefat izni: Bu kısımda aile fertlerinin veya yakınlarının vefat etmesi durumunda alınabilecek izinler hakkında bilgi verilmiştir. Kendi işini yapmak veya evde çalışmak: Bu kısımda çevrimiçi meslekler, internet üzerinden satış yapmak ve iş için evi kullanmak konuları hakkında bilgi verilmiştir. İşten ayrılma: Bu kısımda işten ayrılma durumunda kalan maaşın nasıl hesaplanacağı, personel fazlalığı nedeniyle işten çıkarılma ve kovulma konularında bilgi verilmiştir. Emeklilik: Bu kısımda emeklilik yaşı, emeklilik sonrası son maaş ve emeklilik ikramiyesi hakkında bilgi verilmiştir. Çalışanların hakları: Bu kısımda asgari ücretler, iş yerinde sorun yaşanması durumunda yapılması gerekenler, haksız yere kovulma ve sonrasında yapılması gerekenler ve iş yerinde yaş ayrımcılığı hakkında bilgi verilmiştir.

Vergiler, Sosyal Yardımlar ve Ekonomi: Vergiler: Bu kısımda vergilerin nasıl ödeneceği, gelir vergisi, vergi iadesi, vergi kodunu değiştirme, yatırım vergisi, bağışlar, emeklilik maaşı alabilmek için

gerekli vergi kodu ve Yeni Zelanda'ya çalışmak için gelenlerin ödemesi gereken vergiler hakkında bilgi verilmiştir. Sosyal yardımlar ve maaşlar: Bu kısımda sosyal yardım başvurusu, sosyal yardım alanların yükümlülükleri, kamu hizmeti kartı, acil durum yardımı, özel ihtiyaçları olan insanlara yapılan yardımlar hakkında bilgi verilmiştir. Kiwisaver: Bu kısımda bu uygulamaya kimlerin katılabileceği, uygulamaya otomatik katılım, yapılan bağış miktarını değiştirme ve uygulamadan ayrılma koşulları hakkında bilgi verilmiştir. Emeklilik sonrası para idaresi: Bu kısımda 65 yaş itibariyle çalışma koşulları ve 65 yaş sonrası alınabilen ekonomik destekler ve sosyal yardımlar hakkında bilgi verilmiştir. Emeklilik maaşı ve eski asker maaşı: Bu kısımda emeklilik maaşı alma hakkı olanlar ve Yeni Zelanda Silahlı Kuvvetleri'ne hizmet edenlerin ve yakınlarının alabilecekleri maaşlar hakkında bilgi verilmiştir.

Eğitim: İngilizce öğrenmek: Bu kısımda bir mülteci olarak İngilizce öğrenme, çevirmen ihtiyaçları, okulda İngilizce öğrenen çocuklar mevzularında bilgi verilmiştir. Erken çocukluk eğitimi yardımı: Bu kısımda 3,4 ve 5 yaşlarındaki çocukların günde 6 saate kadar haftada en fazla 20 saat ücretsiz eğitim alabileceğinden bahsedilmiş ve uygulamaya dâhil olabilmek için yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir. Okul ve kolej: Bu kısımda eğitim-öğretim dönemleri, okul ücretleri ve okul kayıtları hakkında bilgi verilmiştir. Özel eğitim: Bu kısımda fiziksel bir engeli veya hastalığı olan öğrencilere verilen eğitim, davranış bozuklukları olan öğrencilere yapılan yardımlar ve özel ihtiyaçları olan öğrencilere yapılan yardımlar hakkında bilgi verilmiştir. Yükseköğretim: Bu kısımda alınabilecek burslar ve krediler ve alınan kredilerin geri ödenmesi konularında bilgi verilmiştir. Eğitim ve çıraklık: Bu kısımda çıraklık esnasında para kazanma yolları ve çalışırken eğitime devam etme prosedürleri hakkında bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda'ya eğitim için gelmek: Bu kısımda eğitim hayatına Yeni Zelanda'da devam etmek

isteyenlerin izlemesi gereken yol hakkında bilgi verilmiştir.

**Aile ve Doğum:** Bebek sahibi olmak: Bu kısımda hamileyken yapılması gerekenler, yeni doğan bir bebeğin kaydı ve doğum belgesi ve çocuk yardımı alma konularında bilgi verilmiştir. **Evlenmek:** Bu kısımda Yeni Zelanda'da evlenme, yurtdışında evlenme, evlilik rahibi bulma, evlilik belgesi alma, evlendikten sonra isim değiştirme, evlilik rahiplerinin bilmesi gerekenler konularında bilgi verilmiştir. **Yeni Zelanda'da ayrılma veya boşanma:** Bu kısımda boşanma prosedürleri, eşinden veya partnerinden ayrılma, çocuğun velayeti, evlilik danışmanı ve çocuk yardımı hakkında bilgi verilmiştir. **Ölüm ve yakınına kaybetme:** Bu kısımda birisi öldüğünde yapılması gerekenler, ölüm kaydı oluşturma, ölüm belgesi alma, vasiyetname, yurtdışında ölüm ve ölüm sonrası finansal destek hakkında bilgi verilmiştir. **Evlat edinme ve süt verme:** Bu kısımda evlat edinme prosedürü, Whāngai, biyolojik ebeveynleri bulma, biyolojik çocuğu bulma ve sütannelik konuları hakkında bilgi verilmiştir. **Aile yardımı:** Bu kısımda çocuk yardımı, gençlik yardımı ve 65 yaş üstü yardımı hakkında bilgi verilmiştir.

**Ulaşım:** Çocuklar için araba koltukları: Bu kısımda 7 yaş altındaki çocukların araba koltuğuna oturması gerektiğinden bahsedilmiş ve hangi çocuğa hangi koltuğun uygun olduğu konusunda bilgi verilmiştir. **Araç satın almak:** Bu kısımda ikinci el araç satın alma, yeni alınan bir aracın kaydını yapma ve araç alındıktan sonra çıkan sorunlara karşı yapılması gerekenler hakkında bilgi verilmiştir. **Araç trafikte tutma:** Bu kısımda aracın trafikte kalmaya devam edebilmesi için gerekli muayeneler, aracı modifye etme, araç lisansı ve kullanım ücretleri hakkında bilgi verilmiştir. **Araç satma:** Bu kısımda bir aracın satılabilmesi için gerekli şartlar ve satma yöntemleri hakkında bilgi verilmiştir. **Sürücü belgeleri:** Bu kısımda sürücü belgesi yenileme, araç lisansı alma, sürücü belgesinin çalınması veya kaybolması durumunda yapılması gerekenler, sürücü

belgesini uluslararası hale çevirme ve sürücü belgesi üzerindeki ismi değiştirme hakkında bilgi verilmiştir. **Trafik cezaları:** Bu kısımda trafik kuralları, trafik cezaları, hangi durumlarda sürücü belgesine el konulduğu ve alkol kilidi hakkında bilgi verilmiştir. **65 yaş üstü ulaşım:** Bu kısımda 65 yaş üstü kişilerin sahip olduğu toplu taşıma ayrıcalıklarından bahsedilmiştir.

**Konutlar ve Mülkiyet:** Konut kiralama, daire paylaşma veya pansiyon: Bu kısımda kiracıların ev sahipleri ile yaşadıkları sorunlara getirilen çözüm önerileri ve ev arkadaşı edinme prosedürü hakkında bilgi verilmiştir. **Konut satın alma veya satma:** Bu kısımda konut satma, içerisinde kiracı bulunan bir evi satın alma ve ilk evini alacaklar olanlara devletin verdiği destek hakkında bilgi verilmiştir. **Konut inşa etme ve yenileme:** Bu kısımda sahip olunan evi yenileme ve yeni bir ev inşa etme prosedürü hakkında bilgi verilmiştir. **Finansal destek alma:** Bu kısımda ekonomik durumu yeterli olmayanlara devletin kira ödeme konusunda sağladığı destek konusunda bilgi verilmiştir. **İzolasyon ve enerji verimliliği:** Bu kısımda ev sahiplerine ve kiracılara izolasyon konusunda ne tür yardım yapılabileceği hakkında bilgi verilmiştir. **Komşuluk sorunları:** Bu kısımda gürültü yapan komşular, konuta uzanan ağaç dalları, köpek problemleri ve şikâyetler hakkında yapılabilecekler hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca evinin etrafını çitle çevirmek isteyenlerin izlemesi gereken prosedür anlatılmıştır.

**Hükümetle İletişim:** Konsültasyonlar-fikrinizi söyleyin: Bu kısımda halkın bir yasa parlamentodan geçmeden önce fikirlerini beyan edebileceği belirtilmiştir. Ayrıca pek çok hususta halkın nabzını ölçmek adına çeşitli anketler hazırlanmıştır.

**Hukuk, Suç ve Adalet:** Yeni Zelanda'da insan hakları: Bu kısımda insan hakları ve özgürlükler başlığı altında insanlara temel hakları hakkında bilgi verilmiş ve ayrımcılığın bir suç olduğu ve şikâyet edilmesi gerektiği vurgulanmıştır. **Suçlar ve acil durumlar:** Bu kısımda mağdur yakınlarına yapılan yardımlar, 111 acil

servisi ve acil olmayan olayların nasıl rapor edileceği konularında bilgi verilmiştir. Adli sicil kaydı: Bu kısımda adli sicil kaydının hangi durumlarda gerekli olabileceği ve içeriğinde nelerin yer aldığı hakkında bilgi verilmiştir. Mahkemeler: Bu kısımda kişilerin gözaltına alındıktan sonraki hakları, ücretsiz avukat hizmeti, mahkemeye şahit olarak gitme, çocuk mahkemeleri, yerel bölge mahkemeleri ve yerel yüksek mahkemeler hakkında bilgi verilmiştir. Ceza ödeme: Bu kısımda çeşitli cezaların hangi kanallar vasıtasıyla ödenebileceği hakkında bilgi verilmiştir. Hapishane hayatı: Bu kısımda hapishane hayatı ve hapse girme hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca hapiste bir yakını olanlara yakınlarına nasıl destek olabileceklerinden bahsedilmiştir. Hakaret, taciz ve aile içi şiddet: Bu kısımda aile içi şiddet görenlere verilen hizmetler, polis alabileceği güvenlik önlemleri, çocuk istismarı ve fiziksel şiddet hakkında bilgi verilmiştir.

Rekreasyon ve Çevre: Özgür kampçılık: Bu kısımda özgür kampçılığın ne demek olduğu ve kuralları hakkında bilgi verilmiştir. Avlanma ve balık tutma: Bu kısımda koruma altındaki bir alanda avlanabilmek için gerekli izinler ve balık tutarken uyulması gereken kurallar hakkında bilgi verilmiştir. Yeni Zelanda'nın doğal kaynakları: Bu kısımda doğal kaynakların nasıl korunduğu hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca mineral kaynakları, deniz ve sahil kaynakları, Yeni Zelanda'nın doğal yaşamı, iklim değişimi, Yeni Zelanda'nın florası ve faunası detaylı bir biçimde anlatılmıştır.

Tarih, Kültür ve Miras: Yeni Zelanda'nın tarihi: Bu kısımda Yeni Zelanda tarihi hakkında araştırma yapılabilecek arşivler ve kütüphaneler, askeri tarih kayıtları ve madalyalar, Birinci Dünya Savaşı'nda hizmet etmiş olanların kayıtları ve Maori tarihi hakkında bilgi verilmiştir. Maori dili, kültürü ve mirası: Bu kısımda Yeni Zelanda'nın üçüncü resmi dili olan Maori dili hakkında bilgi verilmiş ve kültürel mirası korumanın önemi vurgulanmıştır. Aile tarihinizi araştırın: Bu kısımda

kişilerin kendilerine ve bir başkasına ait doğum, ölüm ve evlilik kayıtlarına ulaşabilmek için izlemesi gereken yol anlatılmıştır. Waitangi Antlaşması'nın maddeleri: Bu kısımda antlaşma imzalanmadan önceki durum ve yapılan görüşmeler hakkında bilgi verilmiş, antlaşma maddelerinin uygulanma biçimi anlatılmıştır.

Sağlık: Doktorlar, dişçiler ve reçeteler: Bu kısımda doktor bulma, muayene ücretleri, uzman doktorlar, reçete ücretleri ve diş hizmetleri hakkında bilgi verilmiştir. Çocuklar için ücretsiz sağlık hizmetleri: Bu kısımda ücretsiz danışma hatları ve çocukların alabilecekleri hizmetler hakkında bilgi verilmiştir. Evde yardım talebi: Bu kısımda engelli veya devam eden bir sağlık problemi olan kişilerin giyinme, banyo yapma, kişisel bakım yardımı ve tıbbi yardım alabileceklerinden bahsedilmiştir. Ayrıca kişilerin aldıkları hizmetleri değerlendirme imkânına sahip olduğu vurgulanmıştır. Finansal destek ve hizmetler: Bu kısımda engelli, hasta veya yaşlı kişilerin alabilecekleri finansal destekten bahsedilmiştir. Özel bakım mekânları: Bu kısımda artık kendi kendini idare edemeyen kişilerin kalabilecekleri evlerden ve ücretlerinden bahsedilmiştir. Halk sağlığı hizmetleri: Bu kısımda bu kapsamda faydalanılabilecek hizmetler hakkında bilgi verilmiştir. Gıda güvenliği: Bu kısımda yiyeceklerin nasıl seçilmesi ve pişirilmesi gerektiği, satmak üzere ürün yetiştirme, gıda etiketleme ve gıda zehirlenmesi konularında bilgi verilmiştir.

Tüketici Hakları ve Şikâyetler: Tüketici şikâyetleri ve hakları: Bu kısımda satın alınan bir ürünün sorunlu çıkması veya zamanında ulaşmaması gibi durumlarda yapılması gerekenler, garantisi olmayan bir ürün alanların hakları ve internet alışverişi hakkında bilgi verilmiştir. Finansal hizmet sağlayıcıları hakkındaki şikâyetler: Bu kısımda bankalar, sigortacılar ve finans danışmanlarından bahsedilmiş ve bu kurum ve kişilerle yaşanabilecek sorunlara ve çözümlerine değinilmiştir. Borç ve kredi kayıtları: Bu kısımda kredi kayıtlarının kimler tarafından görülebileceği, kredi

raporları, alacak tahsili ve yeniden sahip olma konularında bilgi verilmiştir. Yayın şikâyetleri: Bu kısımda bir televizyon veya radyo programı ve reklam hakkında şikâyetle bulunabileceğinden bahsedilmiştir. Sayfanın alt kısımlarında A'dan Z'ye hükümet linki altında tüm hükümet birimlerinin iletişim bilgilerine erişim mümkündür.

### 3.5. Singapur (www.gov.sg)

Singapur e-devlet yolculuğuna erken başlayan ülkelerdendir. 1980'lerde Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma Programı'nı (Civil Service Computerisation Programme) uygulamaya koymuş, ulusal bilişim ve iletişim teknolojisi altyapısını kurmuştur. Bu alt yapı e-devletin tek duraklı kesintisiz hizmetinin de temeli olmuştur. Bu yatırımlarla ülkenin her kesimi bilgisayar kullanımına özendirilmiş ve bu konuda eğitim almaları sağlanmıştır. BİT'lerinin kullanımının artmasıyla ülke e-devlet politikası oluşturma ve geliştirme fırsatı bulmuştur (Dönmez, 2007:39). Singapur'da e-devlet, ulusun hizmetinde stratejik ve entegre bir gelişim gücü olarak algılanmaktadır (Mahizhnan ve Andiappan, 2002).

BİT'i etkin bir şekilde kullanma yoluyla kamu idaresini iyileştirmeye odaklanarak başlayan yatırımlar, ilk önceleri verimliliği artıran, iş adımlarını otomatikleştiren ve evrak işini azaltacak basit işlemlerken zamanla, veriler 90'lı yıllarda dijital formatlara dönüştürülmüş, bilgi işlem kaynaklarının bir paylaşımlı veri merkezi ile sivil bir hizmet ağına dönüşmesini sağlamıştır.

E-devlet kavramının etkili bir şekilde çalışması için, ön koşullardan biri, Singapur'daki herkes için erişilebilirliktir. Çoğu kişi bu bağlanabilirliği kullanamazsa, e-hizmetler toplumda hâlihazırda var olan sayısal uçurumu artıracak, yaşanan gelişmeler bölücü bir faktör haline gelecektir. Singapur, BİT'nin yayılımı konusunda kapsamlı bir toplum olarak görülebilir (Mahizhnan ve Andiappan, 2002). Singapur'daki tüm üniversiteler halihazırda kablolu ve kablosuz ağlarla

donatılmıştır. Singapur'un ilk ve orta dereceli okullarında iki öğrenciden birine kişisel bilgisayar düşmektedir.

Singapur'un e-devlet platformları incelendiğinde hitap ettikleri kitleye göre 4 farklı web sitesinin mevcut olduğu görülmektedir:

www.gov.sg - Hükümetin duyuru aracı ve devlet kurumları tanıtımı

www.ecitizen.gov.sg - Vatandaşlar ve ülkede yaşayanlar için

www.smeportal.sg - İşletmeler için

www.ecitizen.gov.sg/Pages/NonResidents.aspx - Singapur dışında yaşayanlar için

İlk site olan www.gov.sg genel itibarıyla hükümetin duyuruları, plan ve tasarımlarını içermektedir. Sosyal medya bağlantılarının da yer aldığı sitede etkinlik takvimi ve çeşitli videolar da bulunmaktadır.

Türkiye'nin e-devlet portalının (turkiye.gov.tr) benzeri olan ve vatandaşların sunulan bütün devlet hizmetlerine tek bir siteden ulaşabildiği eCitizen Portal (www.ecitizen.gov.sg) basit tasarımıyla hizmet vermektedir. Portalın ana sayfasında yedi sekme bulunmaktadır. Bunlar, ana sayfa, konu başlıkları, e-hizmetler, öne çıkanlar, 'OneInbox', 'MyInfo' ve 'Ideas' sekmeleridir. Konu başlıkları sayfasında 14 konu başlığı altında 174 konuya erişim mümkündür. Bu konu başlıkları, konular ve içerikleriyle şöyle özetlenebilir:

**Sanat ve Kültür:** Sanat ve kültürel miras destekleri ile Singapur kültürel mirası bu başlıkta yer almaktadır. Vatandaşlar devletin sanat ve kültürel miras için oluşturduğu fonlara çevrimiçi başvuru yapabilirken, devlet arşivlerine, eski gazete, kitap, müzik ve benzeri eserlere de erişim sağlayabilmektedir.

**Savunma ve Güvenlik:** Sivil savunma sığınakları ve kamusal ikaz sistemi, kriz hazırlığı ve güvenlik, acil yardım hatları ve hizmetleri, evde yangın güvenliği, izinsiz erişime karşı güvenlik kamerasını koruma konuları bu kapsamda derlenmiştir.



Vatandaşlar bu konu başlığı aracılığıyla acil durumlar karşısında sirenlerin anlamlarını ve en yakın sığınağı sorgulayabilmekte, acil yardım hatları ve önemli iletişim numaralarına ulaşabilmekte, sel, salgın veya terör saldırısına karşı korunmak için tedbir alabilmekte, olası yangın tehlikesine karşı alınması gereken önlemleri öğrenebilmekte ve korsanlığa (hacking) karşı güvenlik kamerasını güven altına alabilmektedir.

Eğitim: Tek ebeveyn için destek planları, bir özel eğitim kurumu seçme, öğrenciler için finansal destek, evde eğitim, İçişleri Bakanlığı'nda kariyer imkânı, ülkeye dönenler için okul kayıtları, Singapur yerleşikleri için okul kayıtları gibi eğitim konuları bu başlıkta incelenmektedir. Çocuğunu okula gönderecek vatandaşlar, özel eğitim kurumu seçerken dikkat edilmesi gereken hususları, devlet okulları ve diğer okul ücretleri için finansal yardım programlarını, evde eğitimin avantaj ve dezavantajlarını, evde eğitime başvuru ve hazırlık aşamalarını, İçişleri Bakanlığı'nda kariyer için burs ve ödül imkânlarını öğrenebilmektedir. Diğer yandan bu bölümde, yurda dönen vatandaşlar için okul kayıt tarihleri ve opsiyonlarının yanı sıra yerleşikler için ilk, orta dereceli okullar ile yükseköğretim kurumlarına başvuru tarihleri bulunmaktadır.

Çalışma: Yabancı ev yardımcısı (bakıcı) alımı, devlet destekli evlatlık, çocuk bakım, analık, babalık veya paylaşımlı ebeveyn izni, iş arayanlara yardım, işgücüne tekrar katılmak isteyenlere yardım ve lisanslı turist rehberi olma konuları bu başlıkta bulunmaktadır. Çalışan ve çocuk sahibi olan anne ve babaların işyerinden aldıkları izinlerle ilgili devlet destekleri ve desteğe uygunluk koşulları bu bölümde anlatılmaktadır. Söz konusu tüm devlet desteklerine 'GPL Portal' adı verilen portal yardımıyla başvuru yapılabilen ve başvurular takip edilebilmektedir. Kariyer oluşturmak, iş aramak veya kendini geliştirmek isteyen vatandaşlar için önemli web sitesi bağlantılarının yer aldığı bu bölümde, emeklilik hakkına sahip olup çalışmaya devam etmek isteyen ve kendini

geliştirmek isteyenler kurslar ve yardımlarla ilgili bilgi alabilmektedir. Ayrıca turist rehberi lisansı almak isteyen vatandaşlar, geçilmesi gereken testlere çevrimiçi başvuru yapabilmekte ve süreci adım adım takip edebilmektedir.

Çevre: Evde enerji tasarrufuna dair ipuçları, geri dönüşüm hakkında bilinmesi gerekenler, evcil hayvanla seyahat edilirken önemli hususlar, vahşi hayvanlara karşı alınması gerekli önlemler, Dang humması hastalığına karşı korunma yolları, Singapur'daki sigara yasakları çevre konularından bazılarıdır. Bu başlıkta vatandaşlar çevreyi ve kendini koruma adına alınması gereken önlemler hakkında bilgilendirilmektedir.

Aile ve Toplum: Yaşlı bakım yardımı, kumar düşkünlüğüne karşı destek, yurtiçinde veya yurtdışında evlilik süreç rehberleri, tüp bebek için destek fonları, yaşlılar için teknoloji eğitim programları, emlak planlaması, 'Öncü Nesil' için özel avantajlar, toplum arabuluculuğu yardımıyla anlaşmazlıkları çözme gibi ailevi ve toplumsal bilgi ve hizmetler bu konu başlığında bulunmaktadır. Vatandaşlar bu bölüm aracılığıyla evlilik sürecini başlatmak için çevrimiçi başvuru yapabilmekte, yaşadıkları ailevi ve sosyal sorunları çözmek için çevrimiçi arabulucu başvurusunda bulunabilmekte ve diğer konularla ilgili bilgi sahibi olabilmektedir.

Sağlık: Depresyonla başa çıkma yöntemleri, meme ve rahim ağzı kanseri görüntüleme destekleri, illegal ilaçları ve sağlık ürünlerini satın almanın tehlikeli yönleri, bunamada erken teşhis ve tedavi hizmetleri, diyabetten kaçınma yöntemleri, HIV testleri ve tehlikesi, uzun dönem bakım yöntemleri ve ücretleri, kozmetik ürünlerin güvenli kullanımı, sağlıklı ve diyeteye uygun beslenme üzerine bilinç kazanma ve bunun gibi insan sağlığıyla alakalı konular bu başlıkta yer almaktadır. Bu bölüm vasıtasıyla vatandaşlar çeşitli rahatsızlıklara karşı ne yapmaları gerektiği konusunda bilgi sahibi olabilmekte ve uzun süreli yaşlı bakımı için çeşitli alternatifler ve maliyetlerini öğrenebilmektedir.

**Barınma:** Düşük gelirli aileler için konut yardımı, yeni evlenenler için konut öncelik hakkı, sahip olunan daireye bakım yapma ve kiralama, emlak alım-satım işlemleri, Barınma ve Kalkınma Kurulu (HDB) tarafından yapılan daireleri satın alma, satma veya kiralama prosedürü, yurtdışından mülk edinirken dikkat edilmesi gerekenler, emlak şirketleriyle anlaşmazlıkları giderme konuları barınma konu başlığında değerlendirilmiştir. Vatandaşlar devletin konutla ilgili sağladığı yardımlar hakkında bilgi almanın ve yardımı almaya uygun olup olmadığını öğrenmenin yanı sıra devletin ilgili kurulunun yaptırdığı konutlara çevrimiçi olarak başvurabilme imkânına sahiptir.

**Göç ve Vatandaşlık:** Yurtdışında evlenme süreci, Singapur'a iltica işlemleri, vatandaşlık başvurusu, vatandaşlık ayrıcalıkları ve hakları gibi göç ve vatandaşlık konuları bu konu başlığı çerçevesinde değerlendirilmiştir.

**Tasarruf ve Vergiler:** Bireysel emeklilik sistemi, borç ve iflastan kaçınma, borçları yeniden yapılandırma, yol vergisi, bireysel kredi raporu, gelir ve mülkiyet vergileri konuları bu başlıkta bulunmaktadır. Vatandaşlar bireysel emeklilik tasarruflarına, bireysel kredi raporlarına, vergi ödeme meblağlarına çevrimiçi olarak ulaşabilmektedir. Örneğin vatandaşlar bireysel emeklilik tasarrufları hakkındaki bilgiye özel web sitesinden, SMS yöntemiyle, akıllı telefon uygulamasından ya da kamuya açık alanlardaki çeşitli kiosklardan ulaşabilmektedir. Diğer yandan 'myTax Portal' adını verdikleri vergi portalından vergi yükümlülükleri görülebilmekte ve ödeme yapılabilir.

**Spor ve Rekreasyon:** Tatil için kamp ve bungalov imkânları ve aktif bir yaşam biçimi için basit öneriler spor ve rekreasyon konu başlığı altında yer almaktadır. Kamp veya bungalov tatili yapmak isteyen vatandaşlar bu bölümden ülkedeki bütün yerlerin özelliklerine, iletişim bilgilerine ve web sitelerine ulaşabilmektedir. Ayrıca vatandaşların sağlıklı ve aktif yaşam

sürmeleri için oluşturulan iki program bu bölümde tanıtılmıştır. Çevrimiçi üye olunabilen bu programlar yardımıyla vatandaşlar günlük aktivitelerini izleyebilmekte ve çeşitli etkinlik organizasyonlarına katılabilmektedir. Bu iki programa da vatandaşlar web site portalları veya akıllı telefon uygulamaları ile giriş yapabilmektedirler.

**Ulaşım ve Nakliye:** Yeni araç satın alma, güvenli bisiklet sürme, elektrikli araçlar için vergi indirimleri, farklı araçlar için sürücü belgesi alma, taksi veya otobüs sürücüsü olma, trafik ve park cezalarını ödeme, araç sigortaları, yaşlılar için otobüs ve tren bileti indirimleri, modifiye araçlar için bilinmesi gerekenler gibi ulaşım konuları bu başlıkta ele alınmıştır. Genel olarak araç kullanma ve sürücü belgesi alma gibi prosedürlerin ve bilgilendirmelerin yer aldığı bu bölümde ceza ödemeleri çevrimiçi olarak yapılabilir.

**Seyahat:** Yurtdışından ürün getirme ve gümrükten muaf ürünler, yurtdışında acil durumlar için yardım, ilk pasaport başvurusu ve yenileme, yurtdışından getirilmesi yasak ürünler, kayıp pasaport bildirim ve askerî hizmet ve öncesinde çıkış izni gereksinimleri konuları seyahat başlığında derlenmiştir. Vatandaşlar başvuru ve bildirim gibi pasaport işlemlerini çevrimiçi olarak yapabilirken, yurtdışından getirilmesi yasak veya gümrüğe tabi ürünlerin listesini görebilmektedir. Bunun yanında askerî hizmet ve askerlik öncesi dönemde yurtdışı seyahatlere çıkış için gerekli izinler de bu bölümde anlatılmıştır.

**Diğerleri:** İkamet adresi değişikliği, 'SingPass' başvurusu, evde geniş bantlı internet hizmeti, ölüm kaydı, yasal hizmetler, 'OneInbox' uygulaması kullanımı, gereksiz kamu harcamalarını önleme, 'OneService' aracılığıyla akıllı telefonlarla belediye hizmetlerine erişim gibi farklı konular bu başlıkta toplanmıştır. Vatandaşlar bu bölüm sayesinde gereksiz kamu harcamalarını önleme adına öneriler yapmak için e-posta atabilmekte,

'OneService' uygulamasını akıllı telefonuna indirerek belediye hizmetlerine doğrudan erişebilmekte, çevrimiçi 'SingPass' başvurusu yapabilmekte ve ikamet adresi değişikliği ile ölüm kaydı işlemleri için adım adım ne yapılması gerektiğini öğrenebilmektedir. 'SingPass', vatandaşların e-devlet kapısında hesaplarına oturum açıp ulaşması için bir araçtır. Türkiye'dekinin aksine 'SingPass' başvuruları çevrimiçi yapılabilmektedir. Kişisel e-hizmetlere erişim için 'SingPass' kullanılmaktadır. Vergi ödemelerinden yardım başvurularına kadar birçok işlem bu kanalla yapılabilmektedir. 'OneInbox' uygulaması vatandaşların hükümet açıklamalarına, tavsiye notlarına, hatırlatıcılara, ödeme uyarılarına, e-postalarına erişebilmesi için hazırlanan bir e-posta benzeri platformdur. 'MyInfo' uygulaması vatandaşların kişisel verilerini ortak bir alanda saklayan ve gerektiğinde daha hızlı işlem yapmak için kullanıma açan bir kişisel veri platformudur. Bu platformda ad, kimlik numarası, cinsiyet, doğum tarihi gibi temel kişisel bilgiler; telefon numarası, e-posta adresi, ikamet adresi gibi iletişim bilgileri; emeklilik hesabı bilançosu, yıllık gelir gibi maddî bilgiler; iş yeri, unvan, eğitim seviyesi, okul ismi gibi eğitim ve çalışma bilgileri; medenî hal, evlilik tarihi, aile üyeleri bilgileri gibi aile bilgileri; özel mülkiyet ve araç tescil numarası gibi diğer bilgiler bulunmaktadır. 'Ideas' uygulaması vatandaşların e-katılımını sağlayan bir platformdur. Bu uygulama sayesinde vatandaşlar devletin organize ettiği bir konuda fikirlerini ve çözüm önerilerini paylaşabilmektedir. Ayrıca bu fikirlerle ilgili yarışmalar düzenlenmekte, vatandaşlar diğer fikirler üzerine yorum yapabilmekte ve oylayabilmektedir.

E-hizmetler genel itibariyle ödeme işlemlerinin yanı sıra lisans ve izinlere başvurma gibi vatandaşın işlerini kolaylaştıran hizmetleri içermektedir. E-hizmetler sayfası üç farklı şekilde kategorize edilmiştir. Ödeme hizmetleri sekmesinde aidatlar (8), ücretler (124), cezalar (6), lisanslar (38), vergiler (2) ve

diğer ödemeler (33) olmak üzere toplam 211 ödeme e-hizmeti ödeme tiplerine göre sınıflandırılmıştır. Diğer bir sınıflandırma, hizmeti sunan kurumlara göre yapılmıştır. 93 kamu kurum ve kuruluşunun bağlantıları aracılığıyla aranan hizmete erişim kolaylaştırılmıştır. Son sınıflandırma ise alfabetik olarak yapılmıştır. Hatta aranan hizmete ulaşımı kolaylaştırmak adına e-hizmetin baş harfi ve hizmeti veren kurumun ismine göre filtreleme yaparak arama sonuçlarını daraltmak mümkün hale getirilmiştir. Toplam 683 e-hizmetin yer aldığı düşünüldüğünde bu kategorizasyonların önemi anlaşılmaktadır.

### 3.6. Hollanda

Hollanda, eğitilmiş nüfusu, hükümete güvenen vatandaşları, teknolojik altyapısı, internet alışkanlıkları ve merkezi kayıt sistemleriyle (Şahin, 2008:130) e-devletin gelişimi için genel olarak elverişli bir ortama sahip bilgi çağına adapte olan ülkelerden birisidir.

OECD ülkelerine benzer şekilde, Hollanda'da da 1990'ların ortalarında benimsenen genel bilgi toplumu hedeflerini ayrıntılı olarak belirleyen e-devlet politikaları olmuştur. Geçmiş ve mevcut hükümetler hem sosyal hem de ekonomik hedefler için BİT'in kamuda ve özel sektörde mümkün olan en iyi şekilde kullanılmasına yönelik güçlü politik vurgu yapmışlardır. BİT'in Hollanda toplumunda kullanımı üzerine daha geniş bir öneme sahip olan devlet, dolaylı da olsa e-devletten siyasi destek almaktadır. E-devlet tek başına yüksek profilli bir politika alanı olmasa da, Hollanda bilgi toplumunu geliştirmeye, kamu sektörünün verimliliğini, etkililiğini arttırmaya ve sektörü modernize etmeye yönelik politikaların kilit bir unsuru olarak konumlandırılmış ve Hollanda ekonomisinin performansını geliştirmeyi amaçlamıştır (OECD, 2007:41).

Hollanda e-devlet ana portalının Felemenkçe olan web sitesinde vatandaşlar için ilk olarak seyahat önerileri, okul tatilleri ve seçimler hakkında bilgi alabilmek için linkler bulunmaktadır.

Seyahat önerilerinde Hollandalı turistler, gidecekleri ülke veya bölgeler hakkında tavsiyeler ve bilgilere -özellikle tehditlere karşı- ulaşabilmektedir. '24/7 BZ' adını verdikleri hizmete Twitter üzerinden de erişim sağlanmakta, anlık olarak bilgiler güncellenmekte ve vatandaşlara cevap verilmektedir. Okul tatillerinde karmaşa yaşanmaması adına Hollanda hükümeti ülkeyi üç bölgeye ayırıp tatil zamanlarını okul tatilleri sayfasında güncelleyip yayınlamaktadır. Her bir konu için özet sekmesinin yanı sıra o konu hakkında yapılan duyuru ve haberlere, sıkça sorulan sorulara verilen cevaplara ve konu ile ilgili dokümanlara erişim mümkündür.

Ayrıca ana sayfada en çok aranan hizmet ve bilgilerin bulunduğu bir kısım yer almakta ve vatandaşların sıkça kullandığı hizmet ve bilgilere daha hızlı erişim sağlanmaktadır. Bunlardan bazıları, emeklilik yaşı hesaplama, yoksulluk yardımı, drone, pasaport ve kimlik için gerekli evraklar, 2017 yılı için maksimum kira zammı, asgari ücret hesaplama, çocuklarla seyahat, sürücü belgesi, orta öğretime geçiş, geçici çalışmadan sürekli çalışmaya geçiş konularıdır.

Ana sayfa sekmesinin haricinde güncel, konular, bakanlıklar, devlet, belgeler ve katılın olmak üzere altı sekme bulunmaktadır.

Vatandaşlar 'Güncel' sekmesi aracılığıyla güncel haberlere ulaşabilmektedir. Devletin bir haber ajansı gibi kullandığı bu sayfada yapılan yasal düzenlemeler, önemli güncel gelişmeler, istatistiki bilgiler gibi haber niteliği taşıyan birçok unsur bulunmaktadır. Günde birkaç haberin paylaşıldığı bu sayfada erişim tarihi (22.10.2017) itibariyle toplam 5246 haber bulunmakta ve devlet kurumu ve anahtar sözcüklerle belirli tarih aralıkları için haber taraması yapılabilmektedir. Hatta e-posta veya RSS yoluyla kayıt olunarak haberlerden anlık olarak bilgi sahibi olabilme imkânı da bulunmaktadır.

Konular sekmesi, hizmetlerin ve bilgilerin kategorilere bölünüp erişime kolay hale getirildiği bölüm olmuştur. Konular, 20

kategori başlığı altında toplanmış ve her konunun bağlantısına tıklayıp sayfası açıldığında her biri için genel bakış, konunun içeriği, konuyla ilgili haberler, soru-cevap ve konuya ilişkin belgeler sekmeleri bulunmaktadır. Ayrıca konuyla alakalı incelenmesi gereken diğer konuların bağlantıları da her konunun kendi ana sayfasında bulunmaktadır. Genel olarak konularla ilgili temel bilgi ve duyuruların yer aldığı sayfada detaylı bilgi ve çevrimiçi araçlar için başka web sitelerine bağlantılar bulunmaktadır. Kategori başlıkları şöyle sıralanabilir:

Vergiler: Vergi türleri, vergi anlaşmaları, hükümetin maliye politikası ve yıllık vergi planı bu başlık altında yer almaktadır.

İnşaat, barınma ve çevre: Ev inşası, atık yönetimi, kira yardımı, kira zammı, barınma, sosyal konut kooperatifleri, enerji tasarrufu, yenilenebilir enerji, iklim değişikliği, hava kalitesi gibi konular bu başlıkta bulunmaktadır.

Kültür, spor ve boş zaman: Arşivler, miras, sanat ve kültür, kütüphaneler, spor ve hareket, şans oyunları, gönüllü çalışma konuları bu kategori altında sıralanmıştır.

Savunma: Milli savunma, silahlı kuvvetler, uluslararası barış ve güvenlik, hava kuvvetleri ile ilgili askerî konular bu başlık altında toplanmıştır.

Ekonomi ve işletme: Yoksulluk, tüketiciyi koruma, kalite standartları, şirket yönetimi, sürdürülebilir ekonomi, ihracat malları, AB ticaret anlaşmaları, uluslararası işletmeler, rekabet, nanoteknoloji, girişimcilik, inovasyon, turizm, işsizlik, satın alma gücü ve buna benzer iktisadî konular bu başlıkta bulunmaktadır.

Finans: Finansal kalkınma, finans sektörü, para, banka kredileri, kamu finansmanları, Bütçe Günü (20 Eylül), devlete bağlı iştrakler, Hesap Verme Günü (17 Mayıs) finans başlığı altında toplanmıştır.

Aile ve çocuklar: Doğan çocuğa isim koyma, evlatlık alma, taşıyıcı annelik, aile içi şiddet, zorunlu evlilik, çocuk koruma, çocuk istismarı, bebek bakıcılığı, bebek

bakım yardımları, evlilik, beraber yaşama, boşanma, ölüm ve miras gibi ailevî konular bu kapsamda yer almaktadır.

Sağlık ve bakım: Alkol, sigara ve uyuşturucu kullanımı, antibiyotik kullanımı, kürtaj, tıbbî bakım, organ ve doku bağıışı, hasta hakları, hastane performansları, engelli hakları, evde sağlık hizmetleri, sağlık sigortası, hamilelik, e-sağlık (dijital bakım) gibi sağlıkla alakalı konular bu kategori kapsamında yer almıştır.

Göç ve entegrasyon: Göç, iltica, ayrımcılık, yabancılaşma, tersine göç, mülteci işçiler ve entegrasyon konuları bu başlıkta derlenmiştir.

Uluslararası konular ve kalkınma: Elçilikler, konsolosluklar, Avrupa fonları, Avrupa Birliği, uluslararası mahkemeler, insan hakları, afet yardımları, kalkınma teşvikleri gibi konular bu başlık altında bulunmaktadır.

Çevre, hava ve su: Zararlı atıklar, toprak, içilebilir su, sürdürülebilir inşaa, gürültü kirliliği, Delta Programı, çevre dostu yakıtlar, yenilenebilir enerji gibi konular bu başlıkta yer almaktadır.

Eğitim ve bilim: İlk, orta ve yükseköğretim, eğitim finansmanı, zorunlu eğitim, okul zamanları, tatil dönemleri, en iyi okullar, okul öncesi eğitim, eğitici olmak, okuryazarlık, bilim gibi eğitimle alakalı konular bu kategori kapsamında yer almıştır.

Kamu düzeni ve güvenlik: Gasp, acil durum hattı (112), güvenlik hizmetleri, siber suçlar, yüzü kapatan kıyafetler, kimlik sahteciliği, çocuk suçları, insan kaçakçılığı, hırsızlık, kişisel bilgi gizliliği, holiganlık, terörizm ve milli güvenlik konuları bu başlık altında derlenmiştir.

Hükümet, yönetim ve krallık: Vatandaşlık, demokrasi, resmî diller, Kraliyet, parlamento, belediyeler, vilayetler, anayasa ve düzenlemeler, devlet iletişimi, kamu personeli, seçimler, Hollanda Krallığı'nın Karayiplerdeki toprakları, nüfusu küçülen bölgeler, Şeffaf Devlet Sözleşmesi (WOB)

gibi idarî konular bu başlıkta bulunmaktadır.

Yargı: Hukuk ve uyumsuzlukların çözümü, tekerrür eden suçlar, cezai müeyyideler, Ceza Muhakeme Usulü Kanunu'nun modernizasyonu gibi hukukî konular bu kategoride toplanmıştır.

Yurtdışına seyahat, yurtdışında yaşama ve çalışma: Pasaport ve kimlik, seyahat uyarıları, çocuklarla seyahat, uluslararası sosyal güvenlik, vize, yurtdışında çalışma ve yaşama konuları bu başlığın kapsamında yer almıştır.

Maddî yardımlar: Kira yardımı, çocuk bakım yardımları, işsizlik yardımları, Avrupa yardım fonları, maluliyet yardımı, ölüm yardımı gibi devletin vatandaşlarına sağladığı maddî fonlar bu kategori altında derlenmiştir.

Trafik ve ulaşım: Motorlu taşıtlar, özel araçlar, motorlu bisikletler, drone, bisiklet, periyodik bakım, toplu taşıma, sürücü belgesi, trafik kuralları, yol güvenliği, nakliye, kargo ve benzeri ulaşım ile alakalı araç ve konular bu kategoride yer almaktadır.

Çalışma ve kariyer: Çalışma sözleşmeleri, kolektif anlaşmalar, ev hizmetinde çalışma, çocuk işçiler, asgari ücret, işten çıkarma, emeklilik, resmî tatiller, çalışma eşitliği, serbest meslek sahipleri, işe devam etmeme, babalık, analık ve evlatlık izinleri gibi çalışmaya ilişkin konular bu kategori çerçevesinde yer almıştır.

Hollanda Krallığı'na bağlı dört ülkeden biri olan ve nüfusun %98'ini oluşturan Hollanda'da hükümet 11 bakanlıktan oluşmaktadır. Bakanlıklar sekmesinde her bir bakanlığın bağlantısı aracılığıyla açılan sayfada konular kategorisinde olduğu gibi genel bakış, içerik, bakanlığın yayınladığı haberler, bakanlığın ilgilendiği konular ve bakanlığa ilişkin belgeler sekmeleri bulunmaktadır. Ana sayfa olan genel bakış sayfasında bakanla ilgili bilgi, bakanlığın misyonu, sosyal medya hesaplarının bağlantıları, haberler ve tanıtım videosu yer almaktadır. 'Konular' sekmesinde kategorilere göre ayrılmış konular,

‘bakanlığın ilgilendiği konular’ sekmesinde ilgili bakanlığa göre kategorize edilmiştir.

‘Hükümet’ sekmesi altında Hollanda hükümetinin yaptığı icraatlar ve planlar üzerinde durulmaktadır. Bütçe Günü’nde duyurulan somut rakamların ve kalemlerin yer aldığı metinde yapılması planlanan harcamalar madde madde sıralanmıştır. Hükümetle ilgili genel duyurular ve belgeler de yine bu sayfada yer almaktadır.

Web sitesinde yer alan rapor, karar, mektup, broşür, plan, harita, konuşma, direktif gibi bütün belgeler ‘Belgeler’ sekmesi altında derlenmiştir. Her gün devlet kurumlarınca onlarca belgenin yüklendiği bu bölümde anahtar sözcük, zaman aralığı, ilgili bakanlık ve belge türü ile filtreleme işlemi yapılarak aranan belgeye rahatlıkla ulaşılabilmektedir.

‘Katılın’ sekmesi aracılığıyla devlet vatandaşların görüş ve fikirleri ile yakından ilgilendiğini ortaya koymaktadır. Vatandaşların ve şirketlerin bir politikanın üretilmesinde veya uygulanmasında tartışıp fikir beyan edebileceği bir platform oluşturulmuştur. ‘internetconsultatie.nl’ sitesi sayesinde vatandaşlar hükümet tarafından hazırlanan yasal düzenlemeler üzerine yorumlar yapabilmekte ve taleplerini dile getirebilmektedir. Diğer yandan merkezî hükümet tarafından oluşturulan katılım projeleri için vatandaşlar fikir beyan edebilmektedir. Bu projeler, devam eden ve bitmiş olmak üzere iki kategoriye ayrılmış olup bütün projelerin bağlantıları vatandaşları projenin ilgili sayfasına yönlendirmektedir.

Felemenkçe olan web sitesi haricinde İngilizce olan ‘www.government.nl’ ve Papiamento dili olan ‘www.gobiernodireino.nl’ ve Papiamentu dili olan ‘www.gobiernodireino.nl’ web siteleri bulunmaktadır. İngilizce olan web sitesi genel itibarıyla Hollanda’ya seyahat edeceklere ve Felemenkçe bilmeyip Hollanda’da yakın zamanda yaşamaya başlayanlara yönelik hizmet ve bilgileri içermektedir. Papiamento ve Papiamentu dillerinin Hollanda Krallığı’na bağlı diğer ülke ve topraklar olan Aruba, Curaçao ve

Bonaire halkının yerel dilleri olması nedeniyle, bölge halklarını ilgilendiren duyurular o dillerde olan web sitelerinde duyurulmaktadır. Ayrıca Felemenkçe web sitesinde engelli vatandaşlar gözetilmiş ve belli başlı bazı konularda işaret dili kullanılarak videolar hazırlanmıştır.

#### 4. SONUÇ

Bilginin oluşturulması, elde edilmesi, saklanması çoğaltılması ve gerektiğinde tekrar ulaşılabilmemesinde veya başka şekil ve bilgilere dönüştürülmesinde kullanılan teknolojilerin tümünü ifade eden bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemli sonuçlarından birisinin e-devlet olduğu söylenebilir. E-devlet; bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin, şeffaf bir biçimde vatandaşlarına, özel sektör kuruluşlarına ve kamu kuruluşlarına düşük maliyetlerle hizmet sunumunu ilke edinmiş, hizmet üretiminde yeni bir yaklaşım olarak yerini almıştır. Dünya’nın pek çok ülkesinde ve Türkiye’de hızla yaygınlaşan e-devlet, etkileşim alanları ve yararları göz önüne alındığında verilen önemin ve yapılan yatırımların karşılıksız kalmadığı bir hizmet şekli olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışma kapsamında seçilen ülkelerin e-devlet ana kapıları incelenmiş ve Türkiye ile karşılaştırılmıştır. İnceleme yapılan ülkelerin ana sayfalarının benzer sekmelerden oluştuğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Konulara göre tasnif edilen bu sekmeler Türkiye ile de benzerlik göstermektedir.

ABD e-devlet sitesi incelendiğinde Türkiye’deki gibi e-hizmetlerin ve kuruluşların alfabetik listesinin bulunduğu görülmektedir. Benzer sekmeler bulunmasına rağmen içeriklere bakıldığında hizmet sunumunda farklılıklar olduğu görülmektedir. Türkiye’de seçilmişlere ulaşımı kolaylaştırmak adına “Cumhurbaşkanına Yazın” sekmesi var iken, ABD tüm seçilmişlere ana portaldan erişimi önemli kılmış; başkan, kongre üyeleri, eyalet valileri, parlamenterler ve

belediye başkanlarının iletişim ve erişim bilgilerini bu sekme altında paylaşmıştır. Türkiye’de ikamet konusunda adres bilgilerini sorgulama, değiştirme, doğrulama gibi işlemler yapılabilirken, ABD’de barınma ve toplum sekmesi altında bu işlemlerin ötesinde, vatandaşların uygun fiyatlı konutlara nasıl ulaşacağı, taşıma şirketleri ile nasıl anlaşılacağı, kiralama hususlarında sahtekârlıklardan korunma yolları gibi konularda destek olacak bilgiler sunulmuştur. ABD, mali konulardaki hizmetlerinde de farklılık yaratmış ve devletin ihtiyaç fazlası sattığı menkul ve gayrimenkullere dair bir alışveriş sayfası bağlantısı oluşturmuştur. Yine aynı bölümde bankaları devlete şikâyet edebilme imkânı vatandaşlara sunulmuştur. E-devletin yalnızca resmi işlemlere odaklanmadığını gösteren ABD, rekreasyon ve yurtiçi seyahat kategorisi oluşturmuş ve bu konuda vatandaşlara yol gösterici tavsiyelerde bulunmuştur. Rekreasyon ve seyahat başlığı yalnızca ABD’de değil inceleme konusu diğer ülkelerde de yer bulmuştur. Bu bulguların Türkiye açısından geliştirilmeye açık bir alan olduğunu söylemek mümkündür.

Birleşik Krallık e-devlet web sitesi (www.gov.uk) ana sayfasında, Türkiye’deki gibi vatandaşların diledikleri hizmetlere ve bilgilere erişebilmeleri için bir arama kutusu görülmektedir. Bu portalda öne çıkan ve Türkiye için de önerilebilecek olan hizmet sahalarından birisi maddi yardımlar sekmesidir. Bu sayfada vatandaşların devletten nasıl maddi yardım hakkı kazanacaklarına dair yardım hesaplayıcıları bulunmaktadır. Vatandaşların yardım hakkı kazanıp kazanamayacakları, kazanacaklarsa bunun miktarı adım adım ilerleyen anket sorularından oluşan hesaplayıcılardan elde edilmektedir. Diğer bir hizmet kategorisi ise pasaport ve yurt dışına seyahat ile ilgilidir. Türkiye’de pasaport başvurusu için çevrimiçi olarak bu sürecin ilk adımı olan Emniyet Genel Müdürlüğü’nden randevu alınabilirken, Birleşik Krallık’ta vatandaşlar çevrim içi olarak pasaport başvurusunda bulunabilmekte yani sürecin tamamını portal üzerinden yürütebilmektedir.

Finlandiya e-devlet web sitesi (www.suomi.fi) tek adresten vatandaşlık hizmetleri sunmakta olup, ana sayfasında sık kullanılanlar başlığına da yer vermiştir. 2017 yılı içerisinde sayfanın yenileneceği belirtilmiştir. Dört ana sekmeden oluşan sayfanın dikkat çeken yönü kişilerin sahip oldukları işletmeleri adına bu portal içerisinde alt hesaplar oluşturabilmeleridir. Kendileri hakkındaki tüm kararları elektronik olarak alabilecekleri, bağlayıcı olmayan bu iş hesapları içerisindeki veriler ve belgeler koruma altındadır.

Yeni Zelanda e-devlet web sitesi (www.govt.nz) tüm hizmetlerine ana sayfa üzerinden erişim imkânı sunmaktadır. Türkiye’deki e-devlet sitesinin sunduğu imkânlar çoğunlukla işlem odaklı iken Yeni Zelanda hem işlem odaklı bilgi odaklı bir hizmet anlayışını benimsemiştir. Doğum belgesinin nasıl alınacağından isim değiştirmeye, cinsiyet değiştirme işleminden vatandaşlıktan nasıl ayrılacağına kadar pek çok konuda bilgi ve işlem imkânı sunulmuştur. Yine resmi tatiller, çalışma günleri, yıllık izin süreleri, hastalık ve doğum izinlerine dair destek ve izin hakları hakkında da detaylı bilgi verilmiştir. Kendi işini yapmak isteyen ya da evde çalışmak isteyen vatandaşları için de çevrimiçi mesleklere yer veren bir sekme oluşturulmuş, internet üzerinden satış yapma ve iş yeri olarak evi kullanma konuları da hizmetlere dâhil edilmiştir. Aile ve sosyal konulara da değinen portal Türkiye için hamilelik, yeni doğan bir bebeğin kaydı, doğum belgesi çocuk yardımı alma konularında hizmet sunması yönüyle de faydalı olabilecektir. Ulaşım konusunda da detaylı hizmetler sunan Yeni Zelanda çocuk seyahatlerini standart hale getirmiş, hangi araba koltuğunun hangi çocuğa uygun olacağına bile değinmiştir. ABD’nin yer verdiği rekreasyon, Yeni Zelanda’da da yer almıştır. Bilgi ve işlem yönünden oldukça detaylı hizmet veren Yeni Zelanda, erişim kolaylığı sağlaması açısından alfabetik sıralama imkânını da sunmuştur.

Singapur e-devlet platformu (www.gov.sg), hitap ettikleri kitle itibariyle dört farklı web

sitesi üzerinden hizmet sunmaktadır. Devlet kurumlarını tanıtan sitenin yanı sıra ülkede yerleşik insanları hedefleyen bir site bulunmaktadır. Singapurlu işletmelerin kullanımı amacıyla açılan siteyle beraber son web sitesi de Singapur dışında yaşayanlar için hizmet sunmaktadır. Bu dört web sitesinin oldukça detaylı ve faydalı içeriklere sahip oldukları görülmektedir. Ülkede yerleşik insanlar için oluşturulan portalda çalışma sekmesi içerisinde dikkat çekici olan çevrimiçi olarak turist rehberliği lisansı alınabilmesidir. Önemli sayılabilecek bir diğer husus ise aile kurumunun korunması adına vatandaşların yaşadıkları ailevi ve sosyal sorunları çözmeye fırsatı tanıyan arabulucu başvurusunda bulunabilme imkânıdır. Sağlık sekmesi içerisinde yer alan sağlıklı ve diyeteye uygun beslenme bilinci kazandırmak ile ilgili hizmetler de vatandaşlar tarafından duyulan ihtiyaca cevap vermekte, aynı zamanda Türkiye'deki bu boşluğa da öneri niteliği taşımaktadır. Rekreasyon ve spor başlığı altında sağlıklı aktif ve sosyal hayat imkânı Singapur vatandaşlarına sunulan hizmetler arasındadır. Singapur, e-katılım ile vatandaşlarının fikirlerini önemseyişini de göstermiş Türkiye'dekine benzer bir platform oluşturmuştur.

Hollanda e-devlet web sitesi (www.rijksoverheid.nl) ana sayfasında vatandaşların ihtiyaç duyacağı düşünülen linkler yer almaktadır. Detaylı çevrimiçi araçlar ve başka web sitelerine dair bağlantıların yer aldığı site, doğan çocuğa isim koyma, taşıyıcı annelik evlatlık alma gibi konularda bile bilgi ve hizmet vermektedir. Yine detaylı hizmet

sunumunun kanıtı niteliği taşıyan çocukla seyahat, yurtdışında çalışma ve yaşama koşulları gibi alt başlıklar da Hollanda e-devlet sitesinin kapsamı hakkında fikirler vermekte ve Türkiye için öneri oluşturabilecek hususlar içermektedir. Şeffaflığı ile de öne çıkan bu ana portal Bütçe Günü uygulaması ile planlanan harcamaları da vatandaşlarının gözleri önüne sermektedir.

İncelenen bu altı ülkenin ana sekmeleri dikkate alındığında, Türkiye ile benzerlikler olduğu görülmektedir. Ancak alt sekmelere, bilgi ve hizmet sunumlarına bakıldığında, bu öncü ülkelerden bazı örnek hizmetlerin ülkemiz uygulamalarına dahil edilebileceği sonucuna ulaşılmıştır. Tüm dünyada her yeni gün gelişen e-devlet olgusu, Türkiye için de oldukça artan bir değişim hızı göstermektedir. Gelişimin bu yönde devam edeceği düşünülerek bazı öneriler oluşturulmuştur. İşlemlerin daha çok ilk adımlarının e-devlet yolu ile yapılabilmesi Türkiye'de daha ileri adımlar çevrimiçi uygulamalar kapsamına alınabilir, hizmet odaklı olan portal bilgi içerikleri açısından geliştirilebilir ve yer almayan bazı konular siteye dahil edilebilir. Türkiye e-devlet ana kapısına rekreasyon sekmesinin eklenmesi ile fiziksel aktivitelere ve sosyal hayatın kalitesine katkı sağlanabilir. E-devlet üzerinden satış yapabilmeyen önünün açılması ile e-devlet işyeri olarak kullanılabilir, bütçe günü uygulaması ile Türkiye mali açıdan daha şeffaf ve hesap veren bir devlet olabilir. Ayrıca tüm bu hizmetlere her noktadan erişimi sağlayabilmek için mobil ve web tabanlı uygulamalara ilave olarak kiosklar hizmet verebilir.

## KAYNAKÇA

1. BACKUS, M. (2002). E-Governance and Developing Countries, IICD Research Report.
2. BAKER, D. L. (2009). "Advancing E-Government Performance in the United States through Enhanced Usability Benchmarks", Government Information Quarterly, 26(1): 82-88.
3. BOYLE, B. ve NICHOLSON, D. (2003). "E-Government in New Zealand", Journal of Political Marketing, 2(3-4): 89-105.



4. DEAKINS, E. ve DILLON, S. M. (2002). "E-Government in New Zealand: The Local Authority Perspective", *International Journal of Public Sector Management*, 15(5): 375-398.
5. DÖNMEZ, D. (2007). *Dünyada ve Türkiye'de E-Devlet*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
6. ERYILMAZ, B. (2007). *Kamu Yönetimi*, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
7. GAULD, R., GRAY, A. ve MCCOMB, S. (2009). "How Responsive Is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand", *Government Information Quarterly*, 26(1): 69-74.
8. INKINEN, T. A. (2010). "Does Size or Geography Matter? Empirical Analysis of Finnish Local Government Services on the Internet", s. 615-637, (Ed.) REDDICK, C.G., *Comparative E-Government*, Springer, New York.
9. KARAASLAN, Y. (2011). *Kurumsal Çerçeve E-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
10. MAHIZHMAN, A. ve ANDIAPPAN, N. (2002). *E-Government: The Singapore Case*, Tamil Internet Conference, California.
11. MARGETTS, H. ve DUNLEAVY, P. (2007). "Government on the Internet: Progress in Delivering Information and Services Online (research report)", LSE PPG & OII, [http://www.governmentontheinternet.org/downloads/report\\_2007/Government\\_On\\_The\\_Internet\\_Research-Report.pdf](http://www.governmentontheinternet.org/downloads/report_2007/Government_On_The_Internet_Research-Report.pdf), 01.05.2017.
12. NOHUTÇU, A. ve DEMİREL, D. (2005). "Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları", *Türk İdare Dergisi*, 77(447): 35-58.
13. OECD (2007). *OECD E-Government Studies: Netherlands 2007*, OECD Publishing, Paris.
14. ÖZGÜLER, V. (2004). "AB Ülkelerinde Bilgi Toplumu Olma Yolunda Ulusal E-Stratejiler", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1): 45-62.
15. ŞAHİN, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.
16. TOLBERT, C. J. ve MOSSBERGER, K. (2006). "The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government", *Public Administration Review*, 66(3): 354-369.
17. UÇKAN, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
18. UN (2016). *UN E-Government Survey 2016*, Department of Economic and Social Affairs, New York.
19. WHITELEY, D. (2000). *E-Commerce: Strategy, Technologies And Applications*, McGraw-Hill Publishing Company, New York.
20. WORLD ECONOMIC FORUM (2016). "The Global Information Technology Report 2016", [http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR\\_2016\\_full%20report\\_final.pdf](http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/GITR_2016_full%20report_final.pdf), 06.07.2016.
21. YILDIZ, M. (2007). "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi", *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2): 39-55.