

eAVRUPA+ VE TÜRKİYE: BİLGİ TEKNOLOJİLERİ ALANINDA AVRUPA BİRLİĞİ KRİTERLERİNE UYUM

Mehmet Devrim AYDIN*

Öz

Bilgi Teknolojisi yatırımları, 1990'lı yılların ortalarından itibaren gelişmiş ülkelerde kamu hizmetlerinin performans ve kalitesini yükseltme hedefinin önemli bir aracı haline gelmiştir. Bu çerçevede Avrupa Birliği de 2000 yılında “dünyanın en dinamik, rekabetçi ve bilgi tabanlı ekonomisi” haline gelebilmek amacıyla “eAvrupa” girişimini başlatmış, bu girişimin aday ülkeleri de kapsayacak şekilde genişletilmesi ile “eAvrupa+” girişimi doğmuştur. Türkiye, 2001 yılından itibaren “e-Avrupa+” girişimi-ne uyum amacıyla çalışmalar yapmış olsa da, mevcut ilerleme düzeyi halen beklentilerin oldukça gerisindedir. Bu nedenle Türkiye, gelecekte “Avrupa Bilgi Toplumu”nun bir parçası olmak için bu alanda önemli bir atılım yapma zorunluluğuyla karşı karşıya bulunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: eAvrupa+, Avrupa Birliği ve Türkiye, bilgi teknolojileri.

Abstract

eEurope+ and Turkey: Adjustment to European Union Criteria in the Field of Information Technology

Information Technology (IT) investments in the developed countries have accelerated to improve the performance and the quality of the public services since the mid-1990s. In this parallel, the European Union (EU) has also launched “eEurope” initiative in 2000 to become “the most competitive and dynamic knowledge-based economy in the world” and later EU included the candidate countries into this process by forming an equivalent initiative, “eEurope+”. Although Turkey attempted to catch up with the standards of this IT movement since 2001, current progress level is still far behind the expectations. Turkey has to make a significant improvement in order to be a part of the future, integrated “European Information Society”.

Keywords: eEurope+, European Union and Turkey, information technologies.

*Dr., Hacettepe Üniversitesi, Kamu Yönetimi Bölümü, 06800, Beytepe-ANKARA, mdaydin@hacettepe.edu.tr.

GİRİŞ

Çağdaş dünyada kamu yönetimlerinin, gelişmiş teknolojiyi kullanarak, yurttaşlara elektronik ortamda hizmeti ön plana çıkararak yeni bir yapıya geçiş yaptığı gözlenmektedir. Geleneksel, bürokratik devlet modelinden önemli farklılıklar içeren ve ileri teknoloji uygulamalarına dayanan bu yeni yapı, “elektronik devlet” (e-Devlet/e-Government) modeli olarak isimlendirilmektedir. e-Devlet, en temel anlamıyla; genel olarak “Bilgi Teknolojileri” (BT) ve özel olarak da “İnternetin”, daha iyi bir devlet yapısını oluşturma sürecinde bir araç olarak kullanılması olarak tanımlanabilir (OECD, 2003a: 1; Rand Europe, 2003: 7). e-Devlet uygulamaları, 1980’li yıllardan itibaren gelişmiş ülkelerde giderek hız kazanmaya başlamış, BT yatırımları çağdaş dünyada kamu hizmetlerinin performans ve kalitesini yükseltme hedefinin önemli bir aracı haline gelmiştir (Brown, 1998: 335; Lehr, 1998). Geleneksel devlet modelinin hantal yapısından kaynaklanan pek çok sorun, 1990’lı yılların ortalarından itibaren hizmetlerin elektronik ortamda erişilebilir hale gelmesiyle, ortadan kalkmaya başlamış, kamu hizmetlerinde İnternet ve bilgisayar kullanımı vazgeçilmez hale gelmiştir (UNDPEPA-ASPA, 2001: 1; Rand Europe, 2003: 14). Öte yandan İnternet, sağladığı özgürlükler ve bilgiye, coğrafi sınırları aşan bir erişim imkânı sunmasıyla (Welch 1998: 45), belki de ikinci bir Rönesans’ı temsil etmekte (Everard, 2000; 3) ve yeni bir kültür ve bütünüyle farklı bir dünya yaratmaktadır (Slevin, 2001; Miller ve Slater, 2000). Devlet yönetimi, eğitim, sağlık, ticaret vb. alanlarda İnternet ve BT’nin sağladığı yeni fırsatlar, bu yeni dönüşümün, bazı teorisyenlerce, bir Rönesans’tan da öte, fizikteki adıyla bir “Kuantum Sıçraması” olarak nitelendirilmesine yol açmaktadır (Erkan, 1998: 241).

Avrupa Birliği (AB) ülkelerinde de 2000 yılında atılan önemli bir adımla, bu büyük dönüşümün gerisinde kalmamak amacıyla “eAvrupa” girişimi başlatılmıştır (eEurope, 2000). Proje ile, AB’nin “dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomi” haline gelmesi hedeflenmektedir. eAvrupa girişimi ile ilk adım olarak İnternet kullanımının yaygınlaştırılması ve bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşturulması amaç edinilmiştir. Ancak eAvrupa girişimi sadece AB üyesi ülkelerle sınırlı kalmamış, AB’ye aday ülkeleri de içine alacak şekilde genişletilmiş ve “eAvrupa+” (eEurope-plus) girişimi doğmuştur (eEurope+, 2001: 1; eEurope-plus, 2004: 1, 2). eAvrupa+ kapsamındaki Eylem Planı ile aday ülkeler, rekabet güçlerini artırmak amacıyla reformlarını hızlandırmaya, ekonomilerini modernize etmeye, kurumsal ve idari kapasitelerini artırmaya teşvik edilmektedirler (eEurope+, 2001: 1, 2). eAvrupa+, Türkiye’nin AB’ye üyelik müzakereleri ile doğrudan bir bağ içermemektedir, ancak BT alanındaki adımlar, bilgi toplumunun altyapısını hazırladığı ve AB ile siyasi ve ekonomik birleşme amacıyla yapılan çalışmaların hızını artıracığı için çok büyük bir öneme sahiptir. Aksi halde, BT

alanında atılım yapmak üzere olan AB ülkeleri ile Türkiye arasında kamu hizmetlerinde BT'den yararlanma düzeyleri arasındaki bir dijital bölünme/uçurum (digital divide) oluşabilecek ve bu durum da Türkiye'nin üyelik sürecini olumsuz etkileyecektir. Türkiye, 1980'li yıllarda yaptığı telekomünikasyon altyapısı yatırımlarıyla BT'yi yaygınlaştırma yönünde önemli adımlar atmış, ancak bu alanda uzun soluklu bir "strateji"nin mevcut olmaması, devlet kurumları arasında "standart" ve "koordinasyon" eksikliği gibi nedenlerle arzu edilen düzeyin gerisinde kalmıştır. 2001 yılından itibaren ise eAvrupa+ projesi, kamu kesimindeki BT çalışmalarına damgasını vurmuştur. eAvrupa+ kriterlerine uyum amacıyla, 2001-2002 döneminde TÜBİTAK; 2003-2004 döneminde ise Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığının koordinatörlüğünde yürütülen sırasıyla "e-Türkiye" ve "e-Dönüşüm Türkiye" projeleri, Türkiye açısından bir dönüm noktası niteliğindedir. Bu projeler ile ilk defa kamu kesimindeki BT çalışmalarında açık bir strateji belirlenmiş, somut hedefler ortaya konulmuş ve kurumlararası koordinasyon sağlanmıştır. Böylece BT alanındaki önceki çalışmalardaki eksiklikler kısmen de olsa ortadan kaldırılabilmıştır.

Bu çalışmada, öncelikle e-Devlet projesi ve amaçları tanımlanmakta, ardından eAvrupa+ projesi çerçevesinde Türkiye'nin Bilgi Teknolojileri (BT) alanında AB kriterlerine hazırlık durumu gözden geçirilmektedir. Çalışma bu çerçevede ana sorun alanlarını saptayarak kamu hizmetlerinde BT dönüşümü için atılması gereken adımlara dikkati çekmeyi hedeflemektedir.

I. e-DEVLET PROJESİ ve AMAÇLARI

20. yüzyılın son çeyreğinde iletişim ve bilişim alanlarında yaşanan teknolojik ve bilimsel ilerlemeler, iş dünyasında ve devlet yönetiminde mevcut yapı ve sistemleri önemli ölçüde etkileyerek "yeni ve farklı bir dünyanın" habercisi olmuştur. Bu farklı dünya; "yeni bir yaşam biçimi", "yeni yönetim yaklaşımları", "yeni bir toplumsal yapı" ve bütüncül olarak da "yeni bir uygarlığı" beraberinde getirmekte; değişim dalgasının merkezinde de itici güç olarak "bilgi teknolojileri" yer almaktadır (Drucker, 1994; Drucker, 2000: 111; Toffler, 1989: 99, 171-172; Toffler ve Toffler, 1996: 14; Toffler ve Toffler, 1997: vi-ix). Söz konusu değişim ve dönüşüm sürecinde bir yandan kitlelerin yaşam biçimleri, daha yüksek teknoloji ürün ve hizmetlerle yeniden biçimlenirken, diğer yandan da iş dünyasında çalışma ve yönetim tarzları, gelişen teknolojiden etkilenerek değişmektedir. Şirketler, giderek daha yüksek oranda elektronik ortamdan yararlanmaya başlamakta, bu olgu giderek pazarda hayatta kalabilmek için bir zorunluluk haline dönüşmektedir. Hatta şirketlerin 21. yüzyılda var olabilmek için elektronik ortamda yer almaları zorunluluğunu ifade etmek için, tanınmış Shakespeare replikleri, günümüzde 'To E or Not To

E' (elektronik ortamda var olmak ya da olmamak) şeklinde değiştirilmektedir (Kayakutlu, 2001: 49). Söz konusu değişim ve gelişmeler, devlet yönetiminde de kendini göstermektedir. Kamu hizmetlerinde BT kullanımıyla, hizmetlerin sunumunda sürat, kalite ve verimlilik alanlarında önemli bir dönüşüm yaşanmaktadır¹. Bu çerçevede "e-Devlet" kavramı, geleneksel devlet modeline göre daha ileri, temelde güçlü bir BT altyapısına ve uygulamalarına dayanan "daha iyi bir devlet yapısını" tanımlamak amacıyla kullanılmaya başlanmıştır (OECD, 2003a: 1). e-Devlet daha kapsamlı olarak şu şekilde tanımlanabilir: "Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir" (Arifoğlu vd., 2002: 12).

e-Devlet projesi, en geniş anlamıyla daha iyi bir devlet yapısının oluşturulmasını amaçlamaktadır, bu anlamda e-Devlet, "e"den çok, "devlet"e odaklanmaktadır. Proje, bu çerçevede, devlet yönetiminde "daha etkili kararlar alınmasını", "daha yüksek kalitede hizmet sunumunu" ve "vatandaşın beklentilerine daha duyarlı" (customer oriented) bir kamu hizmetini mümkün kılmaktadır (DPT, 2001).

e-Devlet projesi ile amaçlananları şu şekilde sıralamak mümkündür (Arifoğlu vd., 2002: 22):

1. Devletin şeffaflaşması,
2. Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması,
3. Vatandaşın her düzeyde yönetime katılımının sağlanması,
4. Kurumlararası bilgi alışverişinin gerçekleştirilmesi sayesinde, kamu hizmetlerinde geçişme, örtüşme ve yinelemelerin önlenmesi,
5. Hizmet sunulan kesimlerin yaşamlarının kolaylaşması,
6. Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması.

Türkiye'de e-devlete hazırlık sürecinde gerçekleştirilenler ve mevcut eksiklikler çalışmanın izleyen bölümünde ele alınmaktadır. e-Devlet projesi bugün Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne uyum çalışmalarının bir parçası haline gelmesi açısından da önem arz etmekte olduğundan, çalışma son bölümde somut olarak bu kriterlere yönelik hazırlık durumuna odaklanmaktadır.

II. eAVRUPA+ GİRİŞİMİ VE e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ

AB ülkeleri, BT kullanımının ekonomik ve toplumsal alanda ortaya çıkardığı fırsatlardan yararlanma konusunda Kuzey Amerika ve Japonya'nın gerisinde kalma endişesiyle, 2000 yılında önemli bir adım atmışlardır (Pak, 2001: 10). Avrupa Konseyi tarafından 23 Mart 2000'de Lizbon'da yapılan toplantıda, AB'nin dünyadaki en rekabetçi ve dinamik ekonomi haline gelmesi yönünde iddialı bir strateji ortaya konmuştur. Bu strateji çerçevesinde, "eAvrupa" adı verilen girişim başlatılmış (eEurope, 2000), 14 Haziran 2000 tarihinde ise çalışma bir eylem planına dönüştürülerek eAvrupa 2002 adıyla uygulamaya konmuştur (eEurope 2002, 2000: 1). Bu çalışma ile BT merkezli yeni ekonominin ve özellikle de İnternetin sunduğu fırsatlardan en üst düzeyde yararlanmak hedeflenmiştir. Çalışma, 2002 yılı sonuna kadar üç ana hedefin gerçekleştirilmesine odaklanmaktadır (eEurope 2002, 2000: 2):

1. Daha ucuz, daha hızlı ve güvenli İnternet erişimi sağlanması,
2. İnsan kaynağının ve sahip olduğu becerilerin geliştirilmesi amacıyla yatırım yapılması,
3. İnternet kullanımının teşvik edilmesi.

Görüldüğü gibi İnternet, eAvrupa projesinin odağında yer almaktadır. AB, teknoloji açığının kapatılmasında, gençlerin ve işgücünün eğitiminde, iş yapma biçimlerini değiştirme gücü nedeniyle İnternet altyapısına yatırıma büyük önem vermektedir. Gerçekten de AB ülkelerinde ticaret alanında İnternet kullanımı üzerine yapılan araştırmalar, 2002 yılının son çeyreğinde e-ticaret hacminin bir önceki yılın aynı dönemine göre %136 artarak, 2 milyar 567 milyon Euro'ya çıktığını göstermektedir. Aynı dönemde Visa kullanımıyla yapılan çevrimiçi (online) satışlarda, havayolları bilet alımlarındaki %1.326'lık artış ve araç kiralama hizmetlerindeki % 947'lik yükselme, ticaret alanında İnternet kullanımının yayılma hızını gözler önüne sermektedir (Munyar, 2003: 5).

eAvrupa girişiminin, aday ülkeleri de içine alacak şekilde genişletilmesi ile ise "eAvrupa+" girişimi doğmuştur (eEurope+, 2001: 1, 2; eEurope+ 2003, 2002: 3)². eAvrupa+ eylem planı; e-Devlet³, e-Sağlık, e-Öğrenme ve e-Ticaret alanlarında "herkese, erişebileceği, hızlı ve uygun fiyatlı iletişim hizmetini sağlamayı" ön koşul olarak koymuştur (Akdeniz, 2003: vii). eAvrupa+ eylem planı ile aday ülkeler, rekabet güçlerini artırmak amacıyla reformlarını hızlandırmaya, ekonomilerini modernize etmeye, kurumsal ve idari kapasitelerini artırmaya teşvik edilmektedirler. Haziran 2002'de Sevilla'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında, programın hedefleri revize edilmiş ve "eAvrupa 2005" hedefleri belirlenmiştir (eEurope 2005, 2002: 3):

1. e-Devlet, e-Eğitim ve e-Sağlık alanlarında modern çevrimiçi (online) kamu hizmetlerinin sunumu,
2. Dinamik bir e-İş ortamının oluşturulması,

ve bunları gerçekleştirebilmek için;

1. Uygun fiyatlı ve geniş bant (broadband) İnternet erişiminin mümkün kılınması,
2. Güvenli bir bilgi altyapısının kurulması.

Türkiye’de eAvrupa uyum çalışmaları 2000 yılında büyük bir karmaşa ve tartişma ortamı içinde başlamıştır. Tartışmalar, uyum çalışmalarından hangi kurumun sorumlu olacağı, bir Bilgi Bakanlığı kurulup kurulmaması vb. alanlarda yoğunlaşmaktaydı (Akgül, 2001: 12). 2001 yılında Başbakanlık tarafından ilk somut adım atılmıştır. O tarihte başlatılan “e-Türkiye” girişimi ile 2001-2002 yıllarını kapsayan bir plan ortaya konulmuş ve plan çerçevesindeki çalışmaların koordinasyonu görevi TÜBİTAK’a verilerek mevcut karmaşa belirli ölçüde de olsa ortadan kaldırılmıştır. 2001-2002 dönemini kapsayan e-Türkiye çalışmasının ardından, 27 şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile 2003-2004 dönemi için “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” adıyla yeni bir plan uygulamaya konulmuş ve projenin, koordine edilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak bu kez TÜBİTAK yerine DPT Müsteşarlığı görevli kılınmıştır. DPT tarafından yürütölen bu çalışmalarda ilk olarak 28 Nisan 2003 tarihinde 2003-2004 dönemini kapsayan bir Kısa Dönem Eylem Planı hazırlanmıştır. Bu planın 2004 yılında sona ermesinin ardından ise 2005 yılı Eylem Planı devreye girmiştir. Her iki plan da, pek çok alanda düzenlemeleri içermektedir. Bu alanlar ve sorumlu kuruluşlar şunlardır (DPT, 2003: 8, 9; DPT, 2005; 11):

1. Hukuki altyapı: Adalet Bakanlığı,
2. Teknik altyapı ve bilgi güvenliği: Ulaştırma Bakanlığı,
3. Eğitim ve insan kaynakları: Milli Eğitim Bakanlığı,
4. Elektronik ortamda hizmet sunumu: Devlet Planlama Teşkilatı,
5. Kurumlar arasında entegre hizmet sunumunu kolaylaştıracak ortak standartlar: Türk Standartları Enstitüsü,
6. e-Sağlık: Sağlık Bakanlığı,
7. e-Ticaret: Dış Ticaret Müsteşarlığı,
8. İzleme çalışmaları: Türkiye Bilişim Derneği.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi, hedefini; “vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması” olarak belirlemiştir (bkz. 2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi). Söz konusu amaçla ortaya konulacak çalışmaların koordinasyonu görevi ise 2003 yılı Mart ayında kurulan DPT Bilgi Toplumu Dairesine verilmiştir. Bu çerçevede yürütülen e-Dönüşüm Türkiye çalışmalarının mevcut durumu çalışmanın izleyen kısmında değerlendirilmektedir.

II.1. AB Kriterlerine Hazırlık Yönünden Türkiye’de e-Devlet Çalışmalarının Mevcut Durumu

Türkiye’de e-Devlet projesi çerçevesinde, BT kullanımı yaygınlaşmakta ise de, son on yıldır yaşanan ekonomik bunalımlar, bankacılık sektöründeki krizler ve siyasal istikrarsızlık gibi sorunlar, bu eğilimi sınırlayıcı bir rol oynamaktadır⁴. 2000 yılından bu yana yaşanan yoğun ekonomik krizin etkisiyle Türkiye’de BT harcamalarının Gayri Safi Yurt İçi Hasıla içindeki payının AB ülkeleri ile kıyaslandığında sürekli olarak düştüğü görülmektedir (Tablo 1). Türkiye’deki kamu kurumlarının BT’ye yatırım yapmaları zorunluluğu sadece hızlı ve etkili kamu hizmeti sağlama çabalarının bir sonucu değil, aynı zamanda Türkiye’nin Avrupa Birliği’ne katılma çabaları da dahil bir dizi uluslararası gelişmenin de bir sonucudur. Ancak rakamlar BT harcamalarında AB ortalamalarının oldukça gerisinde kaldığını göstermektedir (Tablo-1).

Tablo 1’de de görüldüğü gibi Türkiye’de son yıllarda BT harcamalarının GSYİH içindeki payı sürekli azalarak, 2001 yılında %1,3’ten 2003 yılında %0,8’e düşmektedir (Eurostat, 2005a). Aynı oran 2004 yılında 15 Avrupa Birliği ülkesinde ortalama olarak %2,9, ABD’de %5,5 ve Japonya’da ise %3,5 düzeyinde gerçekleşmiştir (Eurostat, 2005a). Öte yandan 2004 yılı Yatırım Programında BT yatırımlarına ayrılan ödeneğin bir önceki yıla göre % 34 artırılarak 209 milyon dolardan 281 milyon dolara; 2005 yılı yatırım programında ise %9,6’lık artışla 308 milyon dolara yükseltilmesi olumlu gelişmeler olarak görülebilir⁵. Ancak söz konusu rakamlar Türkiye’nin yukarıdaki tablodaki durumunu değiştirecek ölçüde bir etkiye sahip değildir. Bu yatırımlarla BT yatırımlarının GSYİH içindeki yüzdesinin %1 düzeyine çıktığı düşünülse bile %2,9’luk Avrupa ortalamasının oldukça gerisinde kalarak sonuncu sırada yer almaktan kurtulamamaktadır.

Tablo-1: AB Ülkeleri ve Türkiye’de BT Harcamalarının GSYİH İçindeki Payı (%)

	2001	2002	2003	2004
AB ortalaması (15 ülke)	3,2	3,0	3,0	2,9
İngiltere	4,0	3,8	4,4	4,0
İsveç	4,7	4,3	4,0	3,9
Hollanda	3,9	3,6	3,5	3,5
Danimarka	3,8	3,5	3,4	3,4
Finlandiya	3,5	3,4	3,4	3,4
Fransa	3,5	3,3	3,1	3,1
Belçika	3,4	3,1	2,9	2,9
Almanya	3,3	3,0	3,0	2,9
Avusturya	3,1	2,9	2,9	2,9
Portekiz	2,2	1,9	2,0	2,0
İtalya	2,1	2,0	1,9	1,8
İrlanda	2,1	1,8	1,7	1,6
İspanya	1,8	1,6	1,6	1,5
Yunanistan	1,4	1,3	1,2	1,2
Türkiye	1,3	1,0	0,8	*

Not: Lüksemburg’a ait veriler eksik olduğu için bu ülke sıralamaya dahil edilmemiştir.

* Türkiye’ye ait 2004 yılı verisi henüz mevcut değildir. Ancak kamu yatırım programlarındaki BT payı göz önüne alındığında bu oranın 2004 yılında %1,0 düzeyine çıktığı tahmin edilmektedir.

Kaynak: Eurostat, (2005a)

Ayrıca yine BT yatırımlarının halka yansımaya oranının da oldukça düşük olduğu görülmektedir. Örneğin 2004 yılında Türkiye’de İnternet erişimine sahip aile oranı % 7 iken, 15 AB ülkesinin ortalaması % 45 düzeyindedir (Tablo 2).

Tablo-2: Bazı AB Ülkeleri ve Türkiye’de İnternet Erişimine Sahip Aile Oranı

	2002	2003	2004
AB ortalaması (15 ülke)	39	43	45
Danimarka	56	64	69
Almanya	46	54	60
Lüksemburg	40	45	59
İngiltere	50	55	56
Finlandiya	44	47	51
Avusturya	33	37	45
İrlanda	*	36	40
İspanya	*	28	34
Fransa	23	31	34
İtalya	34	32	34
Portekiz	*	22	26
Yunanistan	12	16	17
Türkiye	*	*	7

Not: Veriler 16-74 yaş arası nüfusu kapsamaktadır.

* Eurostat veri tabanında bu yıllara ait veri mevcut değildir.

Kaynak: Eurostat, (2005b)

Öte yandan kamu kurumlarının web sitelerinden yararlanan nüfusun genel nüfusa oranı açısından da Türkiye %6'lık oranla yine listede son sırada yer almaktadır (Tablo 3).

Tablo-3: Bazı AB Ülkeleri ve Türkiye’de 2004 Yılıın Son Üç Ayında Kamu Kurumlarının Web Sitelerinden Yararlanan Kişilerin Nüfusa Oranı (%)

Ülke	%
Lüksemburg	45
Finlandiya	45
Danimarka	44
İsveç	39
Almanya	33
İngiltere	22
Avusturya	21
İrlanda	14
Portekiz	13
Yunanistan	8
Türkiye	6

Not: Veriler 16-74 yaş arası nüfusu kapsamaktadır.

Kaynak: Eurostat, (2005c).

Türkiye’de e-Devlet çalışmalarının mevcut durumunu daha somut bir biçimde görebilmek için AB’nin elektronik ortamda sunulmasını öngördüğü 20 temel kamu hizmeti bazında bir değerlendirme yapmak daha sağlıklı olacaktır. eAvrupa+ programına göre elektronik ortamda verilmesi gereken bu hizmetler, iki kategoride gruplandırılmaktadır. Bu kategoriler ve tek tek hizmetler açısından 2004 yılı itibariyle “Türkiye’nin hazırlık durumu” aşağıda sunulmaktadır (DPT, 2004: 3):

II.1.1. Elektronik Ortamda Sunulması Beklenen Kamu Hizmetlerinden “Yurttaşlara” Yönelik Olanlar:

1. Gelir vergileri: Bildirim ve değerlendirme (henüz gerçekleştirilemedi)
2. İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri (eksiklikleri var)
3. Sosyal güvenlik katkısı (işsizlik yardımı, sağlık sigortası, öğrenci yardımı) (eksiklikleri var)
4. Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi) (eksiklikleri var)
5. Araç ruhsatı (yeni ve kullanılmış) (henüz gerçekleştirilemedi)
6. İnşaat ruhsatı başvurusu (henüz gerçekleştirilemedi)

7. Polise ihbarda bulunma (hırsızlık vb. için) (eksiklikleri var)
8. Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti) (eksiklikleri var)
9. Belgeler (doğum ve evlilik): Başvuru ve alma (henüz gerçekleştirilemedi)
10. Yüksek öğrenime kayıt/üniversiteler (eksiklikleri var)
11. Taşınma bildirim (adres değişikliği) (henüz gerçekleştirilemedi)
12. Sağlığa ilişkin hizmetler (hastane hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma, hastanelerden randevu alma) (henüz gerçekleştirilemedi)

II.1.2. Elektronik Ortamda Sunulması Beklenen Kamu Hizmetlerinden “İş Dünyası”Na Yönelik Olanlar:

13. Çalışanlar için sigorta primleri (eksiklikleri var)
14. Kurumlar vergisi: Bildirim, onaylama (eksiklikleri var)
15. Katma değer vergisi: Bildirim, onaylama (henüz gerçekleştirilemedi)
16. Yeni şirket kaydı (henüz gerçekleştirilemedi)
17. İstatistik birimine veri iletimi (henüz gerçekleştirilemedi)
18. Gümrük bildirimleri (eksiklikleri var)
19. Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dahil) (eksiklikleri var)
20. Kamu alımları (eksiklikleri var)

Yukarıdaki hizmet grupları itibariyle Türkiye’deki uygulama/hazırlık durumuna ait detaylı bilgiler Tablo-4’te verilmektedir. Tabloya göre; Türkiye’de birçok hizmet türünde son derece olumlu adımların atıldığı görülmektedir. Ancak, elektronik ortamda verilmesi gereken 20 kamu hizmetinden 8’inin (%40) henüz hiç verilemediği, 12’sinin (%60) ise birtakım eksikliklerle sunulduğu görülmektedir. Bu durum, Türkiye’nin, bilgi toplumuna geçiş sürecinde halen atılması gereken önemli adımlar olduğunu göstermektedir.

Tablo-4: AB'nin Elektronik Ortamda Sunulmasını Öngördüğü 20 Temel Kamu Hizmeti Bazında 2004 Yılı İtibariyle Türkiye'deki e-Devlet Hazırlık Düzeyi

<i>KAMU HİZMETİ TANIMI</i>		<i>TÜRKİYE'DEKİ UYGULAMA/HAZIRLIK DURUMU</i>
A) Vatandaşa Yönelik Hizmetler:		
1.	Gelir vergileri: Bildirim ve değerlendirme	Henüz yok, ancak 22 ilde sorgulama yapılabilir
2.	İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri	Mevcut, ancak interaktif değil ve sorgulama yapılamıyor.
3.	Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) <ul style="list-style-type: none">• İşsizlik yardımı• Sağlık sigortası• Öğrenci yardımı	<ul style="list-style-type: none">• İşsizlik sigortası ve sağlık sigortası ile ilgili her türlü bilgiye ulaşmak mümkün, ancak çevrimiçi işlem yapılamıyor.• Öğrenci burs ve kredi başvurusu sonuçlarına ve borç durumlarına ilişkin bilgilere ulaşılabilir. Ancak çevrimiçi başvuru yapılamıyor.
4.	Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi)	Ankara, İstanbul ve İzmir illerinde pasaport başvurusu yapılıyor ve ilgili birime gidilerek alınabiliyor. Sürücü belgesi uygulaması yok.
5.	Araç ruhsatı (yeni ve kullanılmış)	Henüz yok
6.	İnşaat ruhsatı başvurusu	Henüz yok
7.	Polise ihbarda bulunma (örneğin hırsızlık için)	Ankara, İstanbul ve İzmir illerinde mevcut.
8.	Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti)	Milli Kütüphane web sitesinden katalog tarama ve kitap ayırma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.
9.	Belgeler (doğum ve evlilik): Başvuru ve alma	Henüz yok
10.	Yüksek öğrenime kayıt/üniversiteler	Üniversite kaydı yapılamıyor. Bazı üniversitelerde ders kayıt sistemleri kullanılıyor, ancak genel değil.
11.	Taşınma bildirim (adres değişikliği)	Henüz yok
12.	Sağlığa ilişkin hizmetler (hastane hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma, hastanelerden randevu alma)	Henüz yok
13.*	Trafik ceza puanı öğrenme ve trafik para cezası ödeme	Trafik ceza puanı sorgulaması yapılabilir ve trafik para cezası ödenebilir.
14.*	Motorlu taşıt vergisi ödeme	Motorlu taşıt vergisi ödenebilir.
B) İş Dünyasına Yönelik Hizmetler:		
1.	Çalışanlar için sigorta primleri	Çevrimiçi ödeme yapılamamaktadır. 1 Mayıs 2004'ten itibaren SSK'da bildirimler İnternet üzerinden gönderilebilecek, borç, tahakkuk ve tahsilat bilgilerine ulaşılabilir ve çevrimiçi ödeme yapılabilir.
2.	Kurumlar vergisi: Bildirim, onaylama	Henüz yok, ancak 22 ilde sorgulama yapılabilir.
3.	Katma değer vergisi: Bildirim, onaylama	Henüz yok.
4.	Yeni şirket kaydı	Henüz yok.
5.	İstatistik birimine veri iletimi	Henüz yok.
6.	Gümrük bildirimleri	Diğer kurumlardan istenen belgeler dışında otomasyona geçilmiş durumda.
7.	Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dahil)	Henüz yok, ancak gerekli belgeler indirilebilir.
8.	Kamu alımları	Bazı kurumlarda ihale ilanları yayımlanıyor. Ancak, çevrimiçi kamu alımı hizmeti yok. DMO'nun elektronik satış hizmeti mevcut.

(*) Türkiye için önemli görülen bu hizmetler, AB listesinde yer almamaktadır.

Kaynak: DPT, (2004: 3).

II.2. AB Ülkelerindeki BT Çalışmalarının Sonuçları ve eAvrupa+ Sürecinin Türkiye'ye Sağlayacağı Yararlar

eAvrupa sürecinin Türkiye'ye önemli katkılar sağlaması beklenmektedir. Bu katkıları daha iyi anlayabilmek için AB ülkelerinin eAvrupa projesinden sağladığı yararları değerlendirmek yerinde olacaktır. Bu kapsamda İngiltere ve Fransa'daki çalışmalara kısaca yer verilecek ve ardından genel olarak AB ülkelerinde yukarıda bahsedilen 20 temel kamu hizmeti çerçevesinde elektronik ortamda uygulamaya konulan hizmetlerin vatandaşlara ve iş dünyasına sağladığı katkılar üzerinde durulacaktır.

İngiliz hükümetince 1999 yılında hazırlanan "Devletin Modernizasyonu" (Modernizing Government White Paper) başlıklı rapor, kamu kurumlarının ve kamu hizmetlerinin modernizasyonunun merkezine BT'yi almıştır. Rapor, 2008 yılına kadar kamu hizmetlerinin elektronik ortamda çevrimiçi (online) olarak erişilebilir olması yönünde bir hedef konulmuş, bu amaçla mevcut altyapının geliştirilmesi, dijital imza kullanımının yaygınlaştırılarak işlem güvenliğinin sağlanması, sağlık ve eğitim alanlarında BT kullanımının yaygınlaştırılması gerektiği belirtilmiştir (Uçkan, 2003: 81-84). Bu kapsamda İngiltere, 1999 yılında Elektronik Temsilcilik Dairesinin (Office of e-Envoy) çalışmalarıyla e-Devlet hareketine hız vermiştir. Böylece, İngiltere'deki e-Devlet çalışmalarında parçalanmışlığın önüne geçilmiş, tüm kamu kurumlarının gerçekleştirecekleri çalışmalarda uyulması gereken ortak standartlar belirlenerek üst düzeyde bir koordinasyon sağlanmıştır. İngiliz hükümeti, kamu kurumlarının web siteleri arasındaki entegrasyonu ise, "e-Devlet Birlikte İşlerlik Çerçevesi" (e-Government Interoperability Framework/e-GIF) adı verilen program kapsamında gerçekleştirmiştir (Eren, 2004: 24, 25). Böylece kamu kurum ve kuruluşlarının birlikte çalışabilmesine ilişkin politika ve standartlar bir çerçeve kapsamında belirlenerek elektronik ortamda veri paylaşımı için bu çerçeveye uyumluluk zorunlu hale getirilmiştir. Kamu kurumları arasında ortaklık sağlama sürecinde bir sonraki aşama tüm devlet hizmetlerini entegre eden e-Devlet kapısı "direct.gov"ın hizmete girmesi olmuştur. "www.direct.gov.uk" adresiyle kapsamlı bir hizmet veren bu resmi web sitesi, yurttaşlara sunulan hizmetleri "tek bir noktada" toplamış (one stop government) ve dolayısıyla kamu hizmetlerinde hız ve etkililiğin artışı gibi önemli kazanımlar sağlanmasına yardımcı olmuştur. İngiltere 2003 yılı itibarıyla, AB'nin elektronik ortamda sunulmasını öngördüğü 20 temel kamu hizmetinden 10'unu (%50) çevrimiçi olarak verebilecek düzeye ulaşmış ve 15 AB ülkesi arasında yapılan elektronik ortamda hizmet sunumu sıralamasında 6. sırada yer almıştır (bkz. Tablo 5).

Fransız hükümeti ise BT çalışmalarıyla kamu hizmetlerinin modernizasyonu konusundaki ilk çalışmayı 1998 yılında gerçekleştirmiştir.

Hükümet, e-Devlet çalışmaları yoluyla kamu hizmet kalitesinin artırılması, vatandaş katılımının ve memnuniyetinin yükseltilmesi gibi alanlarda önemli bir dönüşüm sağlanacağına inanarak bu projeye büyük bir bütçe (1 milyar ABD Doları) tahsis etmiştir (Uçkan, 2003: 87-88). Proje sürecinde kamu kurumları arasında ortak bir strateji geliştirilmesi ve koordinasyonun sağlanması amacıyla iki devlet birimi oluşturulmuştur. Bu birimlerden ilki MTIC (Mission Interministérielle pour le Développement des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'Administration/Kamu Yönetiminde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Gelişimi için Bakanlıklar Arası Misyon), diğeri ise DIRE'dir (Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat/Bakanlıklar arası Devlet Reform Delegasyonu) (Uçkan, 2003: 87-88). Bu iki kurumun çalışmalarına paralel olarak, tüm kamu hizmetlerinin tek bir noktadan sunumu amacıyla "service-public" adında bir e-Devlet kapısı oluşturulmuş ve site "www.service-public.fr" adresiyle hizmete girmiştir. Fransa, elektronik ortamda sunulması öngörülen 20 temel kamu hizmeti sıralamasında 2003 yılı itibariyle 15 AB ülkesi arasında İngiltere'nin ardından 7. sırada (20 hizmetten 9'u çevrimiçi sunulabilmektedir) yer almaktadır (bkz. Tablo-5).

İngiltere ve Fransa örnekleri kamu kesiminde BT çalışmalarının bu çalışmalar için oluşturulan kurumların (e-Envoy, MTIC ve DIRE) koordinasyonunda, ortak bir strateji ve standartlar çerçevesinde planlı olarak yürütüldüğünü göstermektedir. Hükümetlerin BT çalışmalarını sahiplenmesi ve dönüşüm çalışmalarına oldukça yüksek bütçeler ayırmaları da teknolojinin yaygınlaşma ve kullanım hızını artıran faktörler olmuştur. Diğer AB ülkeleri de İngiltere ve Fransa'dakine benzer planlı adımlar atmış ve özellikle 2000 yılından itibaren e-Devlet alanındaki yatırımlara hız vermişlerdir. AB ülkelerinin bu çalışmalar sonucu ulaştıkları nokta, eAvrupa programında elektronik ortamda sunulması öngörülen 20 temel kamu hizmeti bazında Tablo-5'te karşılaştırmalı olarak sunulmuştur.

Tablo 5'te yer alan rakamlar, 2003 yılı itibariyle 20 kamu hizmeti içinden "bütünüyle çevrimiçi olarak sunulabilen"lerin diğerlerine oranını temsil etmektedir. Türkiye bu hizmetlerden bir kısmını elektronik ortama taşımıştır, ancak söz konusu hizmetlerin hiçbiri "bütünüyle çevrimiçi" sunulmadığı için oran "0" düzeyinde kalmaktadır. Bu durum, AB ülkeleri ile kıyaslandığında Türkiye'nin e-Devlet çalışmalarında henüz yolun başında olduğunu göstermektedir.

Tablo-5: AB Ülkeleri ve Türkiye’de Karşılaştırmalı Olarak 20 Temel Kamu Hizmeti Açısından Kriterleri Karşılama Durumu (%)

	2002	2003
AB (15 Ülke)	36	45
Danimarka	61	72
Avusturya	20	68
İsveç	67	67
Finlandiya	50	61
İrlanda	50	56
İngiltere	33	50
Fransa	35	45
İtalya	35	45
Almanya	35	40
İspanya	40	40
Portekiz	32	37
Belçika	25	35
Yunanistan	32	32
Hollanda	21	26
Lüksemburg	5	15
Türkiye	0	0

Kaynak: Eurostat 2005d

eAvrupa+ projesinin Türkiye’ye sağlayacağı yararları değerlendirebilmek için AB ülkelerinde şu ana kadar gerçekleştirilen çalışmalardan elde edilen faydalara değinmek yerinde olacaktır. Bu alanda yapılan en kapsamlı çalışma, 2004 yılı Aralık ayında Avrupa Komisyonu Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü e-Devlet Birimine sunulan ve 253 kurum, 28.332 şirket ve 19.896 vatandaşın katılımıyla gerçekleştirilen “Top of the Web” başlıklı rapordur (eGovernment, 2004). Çalışmada söz konusu 20 temel kamu hizmetinden 6’sı seçilmiş ve bu hizmetleri elektronik ortamda kullanan vatandaşların tatmin düzeyi ve bu hizmetlerin elektronik ortamda sunumunun ekonomilere sağladığı katkı araştırılmıştır. Çalışmanın bazı önemli bulguları aşağıda sıralanmaktadır (eGovernment, 2004):

II.2.1. e-İşlemlerle Kazanılan Ortalama Zaman

Kullanıcıların kamu hizmetini geleneksel yöntemle almak yerine elektronik ortamda çevrimiçi olarak almakla, işlem başına ortalama 1 saat zaman kazandığı saptanmıştır.

II.2.2. Kişisel Gelir Vergisi Bildirimi

Elektronik ortamda gerçekleştirilen gelir vergisi bildirim işlemlerinde kullanıcılar işlem başına ortalama 71 dakika tasarruf sağlamıştır. Bu da 2003

yılında 15 AB ülkesinde toplam 7,3 milyon saatlik bir tasarruf anlamına gelmektedir. (Çalışma, e-işlemlerin yaygınlaşması ile bu rakamın yıllık “100 milyon saate” çıkacağını belirtmektedir).

II.2.3. İş Dünyasında Katma Değer Vergisi (KDV) Bildirimi

İşlem başına ortalama 38 dakika ve 10 Euro tasarruf sağlanmıştır. Böylece 2003 yılında iş dünyası yaklaşık 29,3 milyon Euro tasarruf sağlamıştır. (Bu rakamın e-işlemlerin yaygınlaşması ile 230 milyon Euro’ya çıkması beklenmektedir).

II.2.4. Yeni Şirket Kaydı

İş dünyasında 2003 yılında 2,2 milyon Euro tasarruf sağlanmıştır.

II.2.5. Halk Kütüphaneleri (Katalog Tarama)

Kullanıcılar ortalama olarak işlem başına 81 dakika tasarruf etmişlerdir ve bu miktar 15 AB ülkesinde toplam olarak 1.021 çalışma yılına denk gelen bir tasarrufu temsil etmektedir.

II.2.6. Kullanıcı Tatmini

Araştırma, kullanıcıların %62’sinin aldıkları e-hizmetten çok memnun olduğunu göstermektedir. Ayrıca kullanıcıların %77’si çevrimiçi hizmetleri diğerlerine tavsiye edeceklerini belirtmektedir ki, bu durum yakın gelecekte e-hizmet kullanımının çok daha yaygınlaşacağını da göstergesidir.

Yukarıdaki bulgulara ek olarak, eGovernment çalışması, e-işlemlerden sağlanan kazançların sadece zaman ve para ile sınırlı olmadığını göstermiştir. “Esneklik”, “daha hızlı hizmet” ve “daha hızlı yanıt” gibi unsurlar, sıralamada zaman ve para kriterlerinin ardından kullanıcı memnuniyetini etkileyen başlıca kriterler olarak ön plana çıkmaktadır. Çevrimdışı hizmetten çevrimiçi hizmete geçerken, kullanıcıların zaman kazanmanın yanı sıra zamanın kullanımında da büyük bir “esneklik” kazandığı görülmektedir, çünkü geçmişte sadece çalışma saatlerinde ve ilgili kamu kurumuna bizzat gidilerek işlem yapılabilirken, artık haftanın 7 günü ve günün 24 saati evden veya işyerinden çevrimiçi hizmete ulaşılabilir.

Sonuç olarak eAvrupa projesi ile ilgili en kapsamlı araştırma olarak nitelenen “eGovernment 2004” çalışması, e-hizmet anlayışının AB ülkelerinin ekonomilerine ve AB vatandaşlarına zaman, hız, maliyet, esneklik gibi pek çok boyutta katkıda bulunduğunu göstermektedir. Bu bulgular Türkiye gibi

gelişmekte olan ülkeler için e-Devlet hareketinin ne denli büyük bir önem taşıdığını kanıtlamaktadır. İncelenen e-hizmetler sıradan bir AB vatandaşı için işlem başına ortalama 1 saatlik tasarruf anlamına gelirken, kamu bürokrasinin çarklarının kırtasiyecilik, iş yükü vb. nedenlerle çok daha yavaş çalıştığı Türkiye gibi bir ülkede bu rakamın 1 saatin çok daha üzerinde olacağı düşünülmektedir. Örneğin Maliye Bakanlığı Gelirler Müdürlüğü'nün 2004 yılının son aylarında uygulamaya geçirdiği e-beyanname uygulaması ile uygulamanın ilk 3 ayında 1.250.000 beyanname İnternet üzerinden alınmış ve bu kısıtlı sürede sadece Bakanlıkta sağlanan tasarruf 72 bin dolar olmuştur (Uyaniker, 2005: 38). Yakın gelecekte e-beyanname başvuru rakamının yılda 75 milyonu bulması, 2005 yılı sonunda ise elde edilen tasarrufun 7 milyon dolara ulaşması beklenmektedir. Türkiye'de AB tarafından öngörülen diğer temel kamu hizmetlerinde de sağlanabilecek bu tür bir gelişmenin ekonomi için yüzlerce milyon doları bulan bir tasarrufu mümkün kılması beklenmektedir.

II.3. Türkiye'de eAvrupa+ Kriterlerine Uyum Sürecinde Temel Sorunlar

e-Devlet projesi, sunduğu imkânlar göz önüne alındığında, Türkiye için sadece AB'ye giden yolda bir ön koşul olarak görülemeyecek kadar önemlidir. e-Dönüşüm gerçekleştirilebildiği takdirde; kamu yönetiminde şeffaflaşma, hızlı ve etkili işleyiş, yurttaşın her düzeyde yönetime katılımı, kurumlararası bilgi alışverişiyle iş ve veri tekrarının önlenmesi, yurttaşlara kaliteli ve süratli hizmet, kamu yöneticilerinin bilgiyle karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması mümkün olabilecek, verimlilik ve tasarruf boyutlarında önemli kazanımlar sağlanabilecektir. Bu kazanımlar, e-Dönüşümün sadece AB'ye üye olma hedefinin ötesinde, ciddi bir çağdaşlaşma hamlesini temsil ettiğini göstermektedir. Ancak e-Devlet projesinin önünde yukarıda sıralanan kazanımlara ulaşımını engelleyen pek çok sorun olduğu da açıktır. Söz konusu sorunlar 6 ana grupta toplanabilir:

II.3.1. Siyasi Liderlik

e-Devlet gibi büyük çaplı BT projeleri için siyasi liderlik ve kararlılık hayati önem taşımaktadır. Diğer taraftan bu projelerin başarısız olması halinde siyasi maliyetlerinin yüksekliği ise siyasi kararlılığı engelleyen bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır (OECD, 2001). Belki de bu nedenle yakın zamana kadar e-Devlet projesinin, Türkiye'de siyasal öncelikler arasında yer almadığı gözlenmiştir (Engin, 2003: 14). Oysa çalışmada değinilen İngiliz ve Fransız örneklerinde hükümetlerin yapılan çalışmaları güçlü bir şekilde desteklediği görülmektedir. Kamu kesiminde büyük çaplı dönüşüm çalışmalarının arkasında siyasi destek olmadan başarıya ulaşma şansının oldukça sınırlı olduğu bilinmektedir. Türkiye bu sıkıntıyı MERNİS projesinde yaşamış ve sahiptir.

kalan projenin uygulamaya geçirilmesi 30 yıl sürmüştür. Bununla birlikte, BT çalışmalarının 2003 yılında hükümetin “acil eylem planına” girmesinin ardından son yıllarda siyasi destek açısından olumlu bir adım atıldığı görülmektedir.

II.3.2. Bütçe Kısıtları

e-Devlet programları bütçe kısıtları içinde yürütülmeye çalışılmaktadır. Türkiye’de son yıllarda yaşanan krizler, bilişim yatırımlarının GSYİH içindeki payının sürekli olarak düşmesine yol açmıştır (Eurostat, 2005a). Ancak BT yatırımlarının ihmal edildiğinin farkına varıldığı ve 2004 yılı Yatırım Programında BT yatırımlarına ayrılan ödeneğin bir önceki yıla göre % 34 artırılarak 209 milyon dolardan 281 milyon dolara; 2005 yılı yatırım programında ise %9,6’lık artışla 308 milyon dolara yükseltildiği görülmektedir. Bununla birlikte bu rakamlar AB ülkeleriyle kıyaslandığında son derece düşük kalmaktadır.

II.3.3. Eğitim ve Danışmanlık

Hem kamu personeli hem de yurttaşlar açısından e-Devlet projesine geçiş aşamasında eğitim ve danışmanlık hayati bir role sahiptir. Bilgisayar ve İnternet kullanımı bilgi ve becerisi, e-Devlet projesinin başarısını etkileyen temel faktörlerden birisidir (OECD, 2003b). Eğitim sorunu aşılamadığı takdirde, hizmetlerden yararlanma konusunda toplum katmanları arasında bir “dijital bölünmenin” (digital divide) yaşanması da kaçınılmaz olacaktır. Yani elektronik ortamda sunulan hizmetlere erişebilen kesim ile bilgisayar bilgisinin yetersizliği ve maddi yokluklar nedeniyle erişemeyen kesimin kamu hizmetlerinden yararlanma düzeyi arasındaki fark, inanılmaz ölçüde yüksek olabilecektir. Bu nedenle Türkiye’nin bilgisayar ve İnternet kullanımına yönelik ciddi bir eğitim hamlesine ihtiyacı bulunmaktadır.

II.3.4. Telekomünikasyon Altyapısı Sorunları ve İnternet Erişimi İmkânlarının Sınırlılığı

Altyapı sorunu sadece Türkiye için değil tüm gelişmekte olan ülkeler için önemli bir engel oluşturmaktadır (Worldbank Report, 2002). Yukarıda eğitim başlığı altında bahsedilen dijital bölünme tehlikesinin bir diğer önemli kaynağı altyapı yetersizliğidir. Özellikle kırsal alanda telekomünikasyon altyapısı tamamlanamadığı takdirde İnternet erişiminde sorunlar yaşanacağından dolayı, vatandaşlara her türlü eğitim ve danışmanlık hizmeti verilse dahi, kentsel ve kırsal bölgeler arasında bir uçurum oluşması (dijital bölünme) engellenemeyebilir.

Dijital bölünmenin engellenebilmesi amacıyla çok yüksek maliyetli olmayan bazı destekleyici çözüm alternatiflerinden de yararlanılabilir. Söz konusu alternatiflerden biri cep telefonlarından e-Devlet uygulamalarında yararlanılmasıdır. Bilindiği gibi WAP (Wireless Application Protocol/Kablosuz Uygulama Protokolü) teknolojisi uyumlu cep telefonları ile İnternette yine WAP uyumlu web siteleri üzerinden işlem yapabilmek mümkündür⁶. Türk insanının, özellikle de genç kesimin yüksek teknoloji ürünleri kullanma konusundaki istekliliği Türkiye’de WAP uyumlu telefonların çok hızlı bir şekilde yayılmasına yol açmıştır. Kamu web sitelerinin de WAP uyumlu versiyonlarının kurulması ile erişim sorunları önemli ölçüde hafifletilebilir (en azından söz konusu telefonları kullanabilen toplum kesimleri için), çünkü bu sayede cep telefonunun kullanılabilirdiği her noktadan bir bilgisayara ve İnternet hattına gerek kalmadan e-işlem yapmak mümkün olabilecektir. Ancak uygulamanın yaygınlaşabilmesi için vergiler ve kullanım ücretleri konusunda özendirici politikalar izlemek gerekmektedir.

Geniş toplum kesimlerine İnternet erişimi sağlamak amacıyla başka yöntemler geliştirildiği de görülmektedir: İnternet-kafelerden yararlanılması, halkın kullanımı için ücretsiz bilgisayar merkezleri açılması, okul ve halk kütüphanelerine bilgisayar yerleştirilmesi gibi uygulamalar bunlar arasında sayılabilir. Ancak halka açık mekânlarda kullanılan bilgisayarlarda veri güvenliğinin sağlanabilmesi önemli bir sorun olduğundan, bu yöntemlerden fayda elde edilebilmesi kolay değildir. Bu noktada atılabilecek belki de en önemli adım, devlet desteği ve vergi indirimleri ile halkın bilgisayar sahibi olmasının özendirilmesi ve İnternet kullanım ücretlerinin düşürülmesidir. Kısa vadede vergi gelirlerinde belirli bir düşüş yaratacak olan bu proje, halkın bilgisayar okuryazarlığının artması ile sonuçlanacak ve orta vadede bilgi toplumu standartlarının yakalanması ve e-işlemlerin yaygınlaşması ile devlet ve vatandaş bütçesine çok daha yüksek ölçüde katkı sağlayacaktır. Ortalama olarak her 100 aileden 45’inin bir bilgisayara sahip olduğu AB ülkelerinde (Türkiye’de bu oran %7’dir) e-işlemlerin ekonomiye sağladığı katkılar üzerine yapılan çalışmalar bu düşünceyi desteklemektedir (bkz. e-Government, 2004).

II.3.5. Koordinasyon, Ortak Strateji ve Standart Eksikliği

Kamu kurumlarınca yürütülen e-Devlet projelerinin önemli sorunlarından biri de koordinasyon, strateji ve standart eksikliğidir. İngiltere ve Fransa örneklerinde de değinildiği gibi e-Envoy, MTIC ve DIRE gibi koordinasyon, ortak strateji ve ortak standart sağlayıcı kurumların, BT çalışmalarının başlatıldığı tarihlerde oluşturularak yönlendirme görevini üstlendikleri görülmektedir. Ardından da bütün kurumlar tek bir e-Devlet kapısında (İngiltere’de “direct.gov” ve Fransa’da “service-public”) birleştirilerek kamu kesimindeki çalışmalar entegre edilmiştir. Türkiye ise BT çalışmalarında son

birkaç yıla kadar ciddi bir parçalanmışlık yaşamıştır ve bazı alanlarda halen bu sorunların devam ettiği de görülmektedir. Mevcut durum, 2003 yılından bu yana koordinasyon birimi görevini üstlenen DPT Bilgi Toplumu Dairesinin daha etkin bir şekilde çalışması zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Örneğin, halen kamu kurumlarına ait web sayfalarının herhangi bir ortak tasarım standardından yoksun olduğu görülmektedir. Mevcut uygulamalar e-Devlet modeli açısından henüz başlangıç düzeyinde sayılabilir, çünkü kurumların bilgi sistemleri arasında “birlikte işlerlik” (interoperability) ve “veri paylaşımı ortamı” henüz tam anlamıyla sağlanamamış durumdadır. Başka bir ifade ile, ülkemizdeki genel uygulama, halen “e-Devlet” düzeyinde değil, “e-kurum” düzeyinde bulunmaktadır (DPT, 2004).

II.3.6. Çevrimiçi Ödeme ve Elektronik İmza

Kamu kurumlarına ait web sitelerinde, henüz “çevrimiçi ödeme” yapma oranı çok düşüktür, ayrıca bu sitelerde halen “elektronik imza” kullanımı mevcut değildir. World Markets Research Center (WMRC) tarafından 2001 yılında gerçekleştirilen ve 196 ülkede 2.288 kamu web sitesini kapsayan bir inceleme, bu oranların genel olarak dünya ülkeleri arasında da çok gerilerde olduğunu göstermiştir. Örneğin dünya genelinde kamu web sitelerinin ancak %1’inde kredi kartı ile ödeme yapılabilen, sadece 2’sinde de (Tayvan resmi web sitesi ve İrlanda Vergi Bakanlığı sitesi) elektronik imza kabul edilmektedir (WMRC, 2001). Ancak araştırmanın gerçekleştirildiği 2001 yılından bu yana pek çok gelişmiş ülkede söz konusu uygulamaların yaygınlaştığı görülmektedir. Türkiye’de, 15 Ocak 2004 tarihinde çıkarılan 5070 sayılı “Elektronik İmza Kanunu” ile bu alanda önemli bir adım atılmıştır⁷, ancak uygulamanın henüz yaygınlaştırılmadığı gözlenmektedir. Oysa İnternet üzerinde elektronik imza kullanımının yaygınlaşması ve kamu web siteleri üzerinden kredi kartları veya banka hesaplarının kullanılması suretiyle ödeme yapılabilmesi, e-Devlet çalışmalarından beklenen para ve zaman kazanımlarının en üst düzeye çıkarılabilmesine önemli katkılarda bulunacaktır.

Yukarıda sıralanan eksikliklere rağmen, Türkiye’de hem vatandaşlar hem de kamu kurumları tarafından e-Devlet projesi ve uygulamalarına verilen önemin giderek arttığı ve e-Devlet modeline uygun bir kültürün giderek yaygınlaşmakta olduğu gözlenmektedir. Bu gelişmenin, e-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde yürütülen e-Devlet çalışmalarında ve hizmetlerin entegrasyonunda kolaylaştırıcı rol oynayabileceği düşünülmektedir.

SONUÇ

Türkiye, 2001 yılından itibaren “e-Avrupa+” girişimine uyum çalışmaları çerçevesinde hazırlanan “e-Türkiye” (2001-2002 dönemi) ve “e-Dönüşüm

Türkiye” (2003-2004 dönemi) projeleri ile e-Devlet çalışmalarında yeni bir döneme adım atmıştır. Söz konusu projeler sayesinde Türkiye’de kamu hizmetlerinde BT çalışmalarının belirli bir stratejiye kavuştuğu görülmektedir. Bununla birlikte, AB’nin elektronik ortamda sunulmasını öngördüğü ve bu çalışmada karşılaştırma amacıyla temel alınan 20 kamu hizmeti çerçevesinde, Türkiye’nin eAvrupa hazırlık düzeyinin henüz istenilen noktaya ulaşmadığı da bir gerçektir. Buna ek olarak gelişmiş ülkeler ile kıyaslandığında Türkiye’de, vatandaşların İnternet erişim imkânlarının e-Devlet çalışmalarından arzu edilen faydanın sağlanmasını engelleyecek ölçüde düşük olduğu da görülmektedir⁸. Bütün bu göstergeler, Türkiye’nin kamu kurumlarındaki e-Devlet çalışmalarının yanı sıra, vatandaşların bu hizmetlere erişim imkânlarını artıracak altyapı çalışmalarında da ciddi bir atılım yapma zorunluluğu ile karşı karşıya olduğunu gözler önüne sermektedir.

BT alanında bir atılımın Türkiye açısından anlamı büyüktür, çünkü 21. yüzyılın bilgi tabanlı yeni dünya sisteminde, devletlerin BT kullanımındaki başarılarının, siyasi ve ekonomik alandaki başarıyı da beraberinde getirmesi beklenmektedir. Dolayısıyla e-Devlet projesi, Türkiye için hem Avrupa Birliği’ne üyelik hem de çağdaşlaşma ve bilgi toplumu standartlarına ulaşma hedefleri açısından büyük önem arz etmektedir. Çalışmanın son kısmında eAvrupa+ kriterlerine uyum sürecindeki sorunlar başlığı altında sıralanan engellerin ortadan kaldırılabilmesi halinde Türkiye’nin e-Devlet dönüşümü sürecinin ivme kazanacağı düşünülmektedir. Bu aşamada, söz konusu sorun alanlarını dikkate alarak hazırlanacak kapsamlı ve uzun vadeli bir “stratejik e-Devlet programının” son derece olumlu bir başlangıç olacağı düşünülmektedir. Ancak bu alanda yapılması gereken belki de ilk ve en temel şey, bilgi toplumuna geçişi öngören “e-Devlet projesinin”; kamu kesimi, özel kesim, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve ilgili tüm taraflar arasında gerçekleştirilecek bir toplumsal mutabakat ile Türkiye’nin siyasi öncelikleri arasına girmesinin sağlanmasıdır. Böylece Türkiye’nin, yakın gelecekte “*Avrupa Bilgi Toplumunun*” bir parçası olması yolunda oldukça önemli bir adım atılmış olacaktır.

NOTLAR

¹ ABD’de yapılan hesaplamalarda 1973-1995 döneminde yıllık verimlilik artış oranının %1,4 olduğu, BT yatırımları nedeniyle 1990’ların ikinci yarısında bu oranın yıllık %2,5’e, 2000’li yılların başında ise %5’e yükseldiği saptanmıştır (Uğur, 2003: 97).

² Başlangıçta “eEurope-like Action Plan” olarak adlandırılan bu girişim, daha sonra eAvrupa+ adını almıştır (Pak, 2001: 10).

³ Türkiye’de e-Devlet tanımının kapsamına “tüm kamu hizmetlerinin” dahil edildiği görülmektedir. Oysa eAvrupa projesi sınıflandırmasında e-Devlet hizmetleri; sağlık,

eğitim ve ticaret alanları dışında kalan kamu hizmetlerini temsil etmektedir. Bu sınıflamaya göre e-Devlet kapsamındaki kamu hizmetleri şu şekilde sıralanabilir; geniş bant İnternet altyapısının sağlanması, kamu kurumlarına ait BT uygulamaları arasında birlikte işlerliğin (interoperability) gerçekleştirilmesi, etkileşimli (interactive) hizmet sunumu, kamu ihalelerinin İnternet üzerinden yapılması, vatandaşların bilgiye erişiminin kolaylaştırılması (eEurope 2005: 11).

⁴ Türkiye’de e-Devlet projelerinin geçmişi ve bugünü hakkında daha detaylı bilgi için bkz. Arifoğlu vd., 2002; Uçkan, 2003: 115-309; Bilişim Şurası, 2002: 297-301; Masaracıoğlu, 1998: 25; McIsaac vd., 2000: 155; Omur, 1997: 80-5; Mellor ve Parr, 2002; TBD, 2004: 5-8, DPT, 2003; DPT, 2004; DPT, 2005.

⁵ Bkz. Resmi Gazetenin 9 Ocak 2005 tarihli mükerrer sayısında yer alan “2005 Kamu Yatırım Programı”

⁶ WAP (Wireless Application Protocol/Kablosuz uygulama Protokolü) teknolojisi ile mobil telefonlar ve avuçiçi bilgisayarlar (PDA) gibi mobil iletişim araçları üzerinden kabloyla herhangi bir noktaya bağlı olmadan İnternet erişimi sağlanabilmektedir.

⁷ Elektronik imza uygulamaları ile ilgili ek bilgi için bkz. Özel vd, 2004: 28; Bilişim Şurası, 2002: 363; Mario, 2001; Kocaman, 2001: 102-116.

⁸ Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan ve 4 Kasım 2003 tarihinde Mexico City’de kamuoyuna açıklanan “2003 Dünya Kamu Sektörü Raporu: e-Devlet” başlıklı araştırmada Türkiye’de her 100 kişiye düşen bilgisayar sayısının 4 olduğu ve her 100 kişiden ancak 7’sinin İnternete erişebildiği belirtilmektedir (UNPAN, 2003).

KAYNAKLAR

Akdeniz, Y. (2003) **Beyaz Kitap: İnternet’in Çok Taraflı Yönetimi-Türkiye’deki Politika Yaratma Sürecinin Çağdaşlaşmasına Doğru**, Türkiye Bilişim Vakfı Dizisi: 1, İstanbul: Papatya Yayıncılık.

Akgül, M. (2001) “E-Türkiye Masalı”, **TBD Bilişim: Bilişim Kültürü Dergisi**, Haziran 2001, 12.

Arifoğlu, A., A. Körnes, A. Yazıcı, M.K. Akgül ve A. Ayvalı (2002) **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği.

Bilişim Şurası (2002) “Bilgi Toplumuna Doğru: Türkiye Bilişim Şurası Taslak Raporu”, **Türkiye Bilişim Şurası**, Ankara: Başbakanlık.

Brown, M. M. and C. Brudney (1998) “A ‘Smarter, Better, Faster, and Cheaper’ Government”, **Public Administration Review**, 58(4), 335-345.

Dogac, A., A. Acar and M. Putnam (2002) “.tr”, **Country Profiles: CID Harvard and World Economic Forum**, Human Development Index of the UN Development Programme, Erişim Tarihi: Nisan 2005, <http://www.cid.harvard.edu/cr/profiles.html>

- DPT (2001) **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar**, Ankara: DPT.
- DPT (2003) **E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004**, Ankara: DPT.
- DPT (2004) **e-Devlet Proje ve Uygulamaları**, Ankara: DPT.
- DPT (2005) **e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı**, Ankara: DPT/Bilgi Toplumu Dairesi.
- Drucker, P.F. (1994) **Yeni Gerçekler**, (çev. B. Karanakçı), Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Drucker, P.F. (2000) **21. Yüzyıl İçin Yönetim Tartışmaları**, (çev. İ. Bahçivangil ve G. Gorbon), İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- eEurope (2000) **eEurope: An Information Society for All**, Avrupa Konseyi Raporu, 23-24 Mart 2000, Lizbon, Erişim Tarihi: Nisan 2005, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/pdf_files/initiative_en.pdf
- eEurope+ (2001) **eEurope+ Action Plan: A Co-operative Effort to Implement the Information Society in Europe**, Avrupa Komisyonu Raporu, Erişim Tarihi: Nisan 2005, http://europa.eu.int/information_society/topics/international/regulatory/eeuropeplus/action_plan/index_en.htm>
- eEurope+ 2003 (2002) **eEurope+ 2003: Progress Report**, Avrupa Komisyonu Raporu, Erişim Tarihi: Nisan 2005, <http://www.eeurope-plus.org>
- eEurope-plus (2004) **eEurope-plus home page**. Erişim Tarihi: Nisan 2005. <http://www.eeurope-plus.org>
- eEurope 2002 (2000) **eEurope 2002: An Information Society for All-Action Plan**, Avrupa Konseyi ve Avrupa Komisyonu Raporu, 14.06.2000, Brüksel, Erişim Tarihi: Nisan 2005, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf
- eEurope 2005 (2002) **eEurope 2005: An Information Society for All**, Avrupa Konseyi Raporu, 21-22 Haziran 2002, Erişim Tarihi: Nisan 2005, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/text_en.htm
- eGovernment (2004) **Top of the Web: User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services**, Avrupa Komisyonu Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü (DG Information Society European Commission) e-Devlet Birimi (eGovernment Unit) için Aralık 2004'te Hazırlanan Rapor, Erişim Tarihi: Nisan 2005, http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf

- Engin, A. (2003) "E-Türkiye", **MESS İşveren Gazetesi**, 40(768), 14.
- Eren, A. (2004) **Kamuda Entegrasyon: Yaşam Süreçleri Odaklı Devlet Kapısı**, e-Devlet, Sayı 6, Kasım.
- Erkan, H. (1998), **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, Ankara, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Eurostat (2005a) "Expenditure on Information Technology as a percentage of GDP", **Eurostat Structural Indicators, Innovation and Research, ICT Expenditure-IT Expenditure as a Percentage of GDP**, Newcronos veritabanı. Erişim tarihi: Nisan 2005. http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=STRIND_INNORE&root=STRIND_INNORE/innore/ir071
- Eurostat (2005b) "Percentage of Households who have Internet Access at Home", **Eurostat Structural Indicators, Innovation and Research**, Newcronos veritabanı. Erişim tarihi: Nisan 2005. http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=STRIND_INNORE&root=STRIND_INNORE/innore/ir031
- Eurostat (2005c) "E-government usage by individuals", **Eurostat Structural Indicators, Innovation and Research**, Newcronos veritabanı. Erişim tarihi: Nisan 2005. http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=STRIND_INNORE&root=STRIND_INNORE/innore/ir111
- Eurostat (2005d) "E-government on-line availability", **Eurostat Structural Indicators, Innovation and Research**, Newcronos veritabanı. Erişim tarihi: Nisan 2005. http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=detailref&language=en&product=STRIND_INNORE&root=STRIND_INNORE/innore/ir100
- Everard, J. (2000) **Virtual States: the Internet and the Boundaries of the Nation State**, London: Routledge.
- Fishenden, J. ve O. Bell (2002) **Elektronik Devlet Hizmetleri Altyapısı İş Raporu**, New York: Microsoft Corporation.
- Kayakutlu, G. (2001) "E-Ticaret: Hızlı Mı Olsun, Doğru mu?", **TBD Bilişim: Bilişim Kültürü Dergisi**, Haziran 2001, 49, 50.
- Kocaman, A. (2001) "Elektronik Ticaretin Türk Hukuku Açısından İncelenmesi ve Öneriler", **Elektronik Ticaret, Rekabet Hukuku ve Tüketicinin Korunması Hukuku Semineri**, Ankara.

- Lehr, W. and F. R. Lichtenberg (1998) "Computer Use and Productivity Growth in US Federal Government Agencies, 1987-92", **The Journal of Industrial Economics**, 46(2), 257-279.
- Mario, M. (2001) "Teknolojik Açıdan Elektronik Ticaret", (çev. N. Günel) **Noterlik Hukuku Sempozyumu VII**, Ankara.
- Masaracıoğlu, Ö. (1998) "Yüce Divan, Bilgisayar Dünyası İle Tanışıyor", **Bilişim**, 68, Mart, 25.
- McIsaac, M.S. vd. (2000) "Computer Links to the West: Experiences form Turkey" in A. De Vaney (der.), **Technology and Resistance**, New York: Peter Lang Pub., 153-165.
- Mellor, W. and V. Parr (2002) **Government Online – Turkey Report**, Taylor Nelson Sofres.
- Miller, D. and D. Slater (2000) **The Internet: An Ethnographic Approach**, Oxford: Berg.
- Munyar, V. (2003) "Seçimi, Sayımı Görelim, e-Devleti Anlayalım", **Bilişim Kültürü Dergisi**, Sayı: 85.
- OECD (2001) **The Hidden Threat to e-Government**, PUMA Policy Brief, No: 8, March.
- OECD (2003a) **The e-Government Imperative: Main Findings**, Policy Brief, OECD Observer, March.
- OECD (2003b) **Engaging Citizens Online for Better Policy-Making**, Policy Brief, OECD Observer, March.
- Omur, O. (1997) "Sanayi ve Sanat Bağlamında Katma Değerli Ürün Yaratma", **Sanayi ve Sanat**, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi, 5. Ulusal Sanat Sempozyumu.-Beytepe, 80-85.
- Pak, N.K. (2001) "Avrupa+Girişimi", **TBD Bilişim: Bilişim Kültürü Dergisi**, Haziran, 10, 11.
- Rand Europe (2003) **Benchmarking e-Government in Europe and the US**, SIBIS, Erişim Tarihi: Nisan 2005. <http://www.sibis-eu.org>
- Slevin, J. (2001) **The Internet and Society**, Malden, MA: Blackwell Publishers Inc.
- TBD (2004) **E-Devlet Yolunda Kamu Kurumları Uygulamaları (E-Kurumlar)**, Türkiye Bilişim Derneği E-Devlet Uygulamaları Konferansı ve Sergisi, 9-10 Mart, Ankara.
- Toffler, A. (1989) **The Third Wave**, New York: Bantam Books.

- Toffler, A. ve H. Toffler (1996) **Yeni Bir Uygarlık Yaratmak: Üçüncü Dalganın Politikası**, (çev. Z. Dicleli), İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Toffler, A. ve H. Toffler (1997) **Geleceği Yeniden Düşünmek: İş Yönetimi, Rekabet, Kontrol, Liderlik, Pazarlar ve Dünya**, (Der. R. Gibson; çev. S. Gül), İstanbul: Sabah Kitapçılık.
- TÜSİAD (2001) **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye**, İstanbul: TÜSİAD.
- Uçkan, Ö. (2003) **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Uğur, A. (2003) “E-Yurttaş Dönemi”, **Yarına Mektup: Yöneticilerin Gözüyle Teknolojinin Getirdikleri**, İstanbul: Capital, Nisan 2003.
- UNPAN (2003) **2003 World Public Sector Report: E-government**, United Nations Online Network in Public Administration and Finance, Erişim Tarihi: Nisan 2005. http://www.unpan.org/dpepa_worldpareport.asp
- UNDPEPA-ASPA (2001) **Benchmarking e-Government: A Global Perspective**, Birleşmiş Milletler Kamu Ekonomisi ve Kamu Yönetimi Birimi (UNDPEPA) ve Amerikan Kamu Yönetimi Derneği (ASPA) Ortak Raporu.
- Uyanıker, L. (2005) “E-beyanmeden 7 Milyon Dolar Tasarruf Bekleniyor”, **e-devlet**, sayı 7, Mart 2005.
- Welch, E. and W. Wong (1998) “Public Administration in a Global Context: Bridging the Gaps of Theory and Practice between Western and non-Western Nations”, **Public Administration Review**, 58(1), 40-49.
- WMRC (2001) **World Markets Research Centre Global E-Government Survey 2001**, World Markets Research Centre, Erişim Tarihi: Nisan 2005. http://www.worldmarketsonline.com/e_gov_report.html
- Worldbank Report (2002) **Roadmap for E-Government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves**, The Working Group on E-Government in the Developing World, April 2002, Erişim Tarihi: Nisan 2005, http://www1.worldbank.org/publicsector/e_gov/e-gov.final.pdf