



ELEKTRONİK DEVLET

**KAMU HİZMETLERİNİN SUNULMASINDA
YENİ İMKANLAR**

N. Murat İNCE
Planlama Uzmanı

Mayıs 2001

ISBN 975 – 19 – 2763-3 (basılı nüsha)

Bu Çalışma Devlet Planlama Teşkilatının görüşlerini yansıtmaz. Sorumluluğu yazarına aittir. Yayın ve referans olarak kullanılması Devlet Planlama Teşkilatının iznini gerektirmez; İnternet adresi belirtilerek yayın ve referans olarak kullanılabilir. Bu e-kitap, <http://ekutup.dpt.gov.tr/> adresindedir.

Bu yayın 750 adet basılmıştır. Elektronik olarak, 1 adet pdf dosyası üretilmiştir

SUNUŞ	iii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ KISIM	4
1. BİLGİNİN VE KAMU BİLGİLERİNİN TEMEL ÖZELLİKLERİ	4
2. KAMU BİLGİ AĞI (KAMU BİLGİ OTOYOLU)	7
3.ELEKTRONİK DEVLET GELİŞİMİNİ DESTEKLEYEN GEREKÇELER	11
4. ELEKTRONİK DEVLET	20
4.1. Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir	22
4.2. Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir	26
5. ELEKTRONİK DEVLET MİMARİSİNİN TEMELLERİ	27
6.ELEKTRONİK DEVLETİN YAPILANDIRILMASINA İLİŞKİN SORUNLAR	29
6.1. Lider İnisiyatifi	30
6.2. Eğitim/Yetenek Geliştirme/Adaptasyon	31
6.3. İstihdam/Yeni İş Yaratma/Mevcut İşlerin Kaybedilmesi	32
6.4. Ağa Erişim İmkanlarının İyileştirilmesi.....	34
6.5. Bilginin Gizliliğinin ve Doğruluğunun Sağlanması	35
6.6. Seçicilik ya da Gizlilik Sınıflandırması	38
6.7. Elektronik Kamu Hizmetlerinin Fiyatlandırılması	39
6.8. Maliyet (E-devlet Projesinin Finansmanı).....	40
6.9. Yasalardan Kaynaklanan Eksikliklerin Giderilmesi	41
İKİNCİ KISIM	44
7. ELEKTRONİK DEVLETE İLİŞKİN ÜLKE ÖRNEKLERİ	44
7.1. Portekiz Örneği (INFOCID).....	50
7.2. Singapur Örneği (E-CITIZEN)	55
7.3. ABD Federal Hükûmet Uygulaması Örneği (FIRSTGOV).....	58
7.4. ABD- İndiana Eyaleti Örneği	64
7.5. Elektronik Devlet Uygulama Örneklerinden Çıkarılabilecek Sonuçlar ve Özet	68
8. TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK KAMU BİLGİ ALTYAPISI VE ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMA OLASILIĞI	69
8.1. Genel	69
8.2. Türkiye'de Kamu Bilgi Altyapısı Kurulmasına Yönelik Kararlar ve Çalışmalar	72
8.3. Türkiye'de Mevcut Kamu İnternet Uygulamaları	84
9. ÖRNEK ÇALIŞMA: ELEKTRONİK DEVLET YAPISINDA ON-LİNE İŞLEMLER UYGULAMASI	96
10. GENEL DEĞERLENDİRME	103
BİBLİYOGRAFYA	107

GRAFİK VE TABLOLAR LİSTESİ	Sayfa
Grafik 1: Avrupa Ekonomik Alanında Elektronik Bilgi Hizmetlerinden Sağlanan Gelirlerin Dağılımı	8
Tablo 1: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları	9
Tablo 2: Cari Harcama/GSMH Oranındaki Değişimler	11
Tablo 3: ETKK Raporunda Yer Alan Sorun Alanları ve Çözüm Önerileri	42
Grafik 2: Temel Hizmet Sınıflandırması	46
Tablo 4: ABD Elektronik Devlet Sitesinde Yer Alan Özelliği Olan Konular Başlığı'nın Kapsamı	63
Tablo 5: İndiana Eyalet Web Sayfası ile İdeal Elektronik Devlet Web Sayfası Temel Özelliklerinin Karşılaştırması	68
Tablo 6: TUENA Raporu ve KAMU-NET Kaynaklarından Derlenen Projeler Listesi	76
Tablo 7: 2000 Yılı Kamu Yatırım Programında Yer Alan Bilgi ve İletişim Teknolojisi Yatırımları	81
Tablo 8: Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Web Sayfası Adresleri ve İçerik Değerlendirmesi	85
Tablo 9: Özet Değerlendirme	90
Tablo 10: ABD Elektronik Devlet Sitesinde Sunulan On-line Hizmetler ve Türkiye'deki Durumun Karşılaştırması	98

SUNUŞ

İnsanoğlu, tarih boyunca parçası olduğu doğayı, çevresindeki olayları, gelişmeleri izlemek, çözümlmek ve anlamak arzusunda ve çabasinda olmuştur. En başta felsefe, pozitif bilimler ve sanat olmak üzere insan tarafından ortaya konulan tüm faaliyetler hep bu arzudan kaynaklanmıştır. Yukarıda sayılanlar ve akla gelebilecek diğerleri, kendiliklerinden, yaşama dair bilgiyi doğurmuş ve bilgi nesiller boyunca aktarılmıştır¹. Daha iyi, daha etkin yönetmek ve yönetilmek isteğinin de yine insanlık tarihi boyunca hakim olduğu görölmektedir. Eski Yunan Medeniyetinde kurulan site-devletlerden bu yana geçen yüzyıllar boyunca geleneksel bir devlet anlayışı, yapılanması ve işleyişi zihinlere yerleşmiştir. Zaman içinde değişen koşullara uyum sağlamak amacıyla değişikliğe uğramakla birlikte, devlet fikri, kamunun görev ve sorumlulukları ve bunları yerine getirme tarzı temel özelliklerini korumuştur. 1789 Fransız Devrimi sonrasında ortaya çıkan ulus devlet, toplumsal sözleşme ve egemenliğin kaynağı gibi kavramlar çerçevesinde oluşturulan "modern devlet" yaklaşımında "devlet"; kendisine vatandaşlık bağları ile bağlı olan bireylerin özel çabaları ile elde ettikleri gelirlerden yine söz konusu bireylerin hür iradeleri ile pay alan ve bu şekilde topladığı kaynakların yine vatandaşlara hizmet olarak geri dönmesini sağlayan (yürütme erki), bu hizmetlerin optimal ve adil sunumu için gerekli yasal altyapıyı kuran (yasama erki) ve hakların paylaşımında ortaya çıkacak yasal sorunlara çözüm getiren (yargı erki) alt sistemler bütünüdür. Yürütme erkini elinde bulunduran "hükümet", toplumu ve bireyleri ilgilendiren kararların alınması ve

¹ Malûmat (knowledge), ancak bireysel ya da kolektif deneyimlerle elde edilebilir ve deneyimi bizzat yaşayan alıcı tarafından özümser. Örneğin; bir şehir hakkında malûmat sahibi olmak için o şehri ziyaret etmek gerekir. Söz konusu şehir bizzat ziyaret edilmeden o şehir hakkında fikir bildirmek içinse (örneğin; o şehrin başkent olduğu gibi) bilgi (information) sahibi olmak yeterlidir. Bireysel deneyimlerle kazanıldığı için malûmat tekrar üretilmek ve aktarılmak amacıyla kodlanamaz, ancak bilgi kodlanabilir (yani, yazı, ses, resim ya da animasyonla anlatılabilir. Bu anlatımı oluşturan her bir unsur ise "veri (data)" olarak ifade edilir.). Dolayısıyla, bilgi (information); belirli bir amaç için kodlanmış olan malûmatı (knowledge) ifade etmektedir. Buna göre bilgi, kolektif ya da bireysel deneyimlerle kazanılan malûmattan süzölür ve kullanılabilir hale getirilir. Bilgi teknolojisi ise, bu sürecin oluşumuyla ilgili bir kavramdır. Bilgi ve malûmat arasındaki farklılıklar için bkz: Valdemar W. Setzer, "Data, Information, Knowledge and Competency" <www.ime.usp.br/~vwsetzer/data-info.html>. Bilginin bu şekilde nesilden nesile aktarılmasını genetik kodlamaya benzetmek mümkündür. Esas itibarı ile, genetik kodlama da bir tür bilgi aktarma yöntemidir. Tarihin başlangıcında tek hücreli canlı genleri ile aktarılan bilgi, nicelik ve nitelik itibarıyla düşük seviyelerde iken, çok hücreli canlıların ortaya çıkmasıyla, genetik kodlama ile aktarılan bilgi inanılmaz oranda artmıştır. İnsan kültürünün önemli bir parçasını oluşturan yaşama dair bilgi için de benzer gelişmelerden bahsetmek mümkündür. Ancak aradaki fark, genlerle taşınan bilginin çok sık ortaya çıkmayan mutasyonlarla evrime uğraması, yaşama dair bilginin evriminin ise çok daha sık aralıklarla hatta hiç durmaksızın yenilenmesi ve paylaşılabilir olmasıdır.

işlerin yürütülmesi anlamında günlük hayata en çok müdahalede bulunan alt sistem olduğundan, devlet ve hükûmet kavramları günlük kullanımda iç içe geçmiştir. Bununla birlikte, "elektronik devlet" kavramı ile gerçekten "devlet" kavramı ifade edilmek istenmektedir. Bunun nedeni, ileride açıklanacağı gibi elektronik devletin yürütme için geçerli olduğu gibi, yasama ve yargı için de geçerli olabilecek araçları kullanacak olmasıdır. Böyle olmaması için de teorik olarak hiçbir engel bulunmamaktadır.

Başlangıçta, küçük ilişki yumakları şeklinde gelişen devlet-vatandaş ilişkileri aradan geçen zaman içinde son derece karmaşık bir hal almıştır. Devlet, bir ülkenin sınırları içinde yaşayan vatandaşlarının kurduğu bir yapı olmakla birlikte, günümüzde sınırları da aşan ve sınırlar ötesinde yaşayan vatandaşları ve hatta başka ülke vatandaşlarını da içine alan bir yapıya bürünmüştür. İçinde bulunduğumuz çağı yönlendiren iki önemli kavramın küreselleşme ve hız olduğu, bu kavramların her geçen gün yaşamın yeni bir alanına nüfuz ettiği görülmektedir. Bu gelişmeler, bazıları için insanlık tarihinin yanlış bir yöne gidişi olarak tanımlanmasına karşın, bundan uzak durmak ulus devletler açısından hemen hemen olanaksız hale gelmektedir.

Bu çalışma, doğrudan doğruya kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması (re-engineering/re-inventing government) ile ilgili değildir. Bununla birlikte, kamu yönetiminin yeniden yapılanma ihtiyacı, iletişim ve bilgi teknolojilerinin yoğun olarak kullanımını da beraberinde getirecektir. Çalışma ile amaçlanan; kamu hizmetlerinin daha iyi ve daha az maliyetle yapılabilmesinin yollarını aramak ve açıklamaktır. Bu süreçte en önemli araçlar, hiç şüphesiz elektronik ve ona bağımlı ve bağlı olarak gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkanlardır. Uygun araçların seçimi ve bu araçların etkin kullanımı, ne tek başına kamu sektörünün ne de özel sektörün çabaları ile gerçekleştirilebilecek bir husustur. Başarı sağlanacak ise, bu iki tarafın ortak çabaları ile olacaktır.

Çalışma iki kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda; genel olarak bilgi ve elektronik devlet kavramları ele alınmıştır. Bu kısmın ilk bölümünde, elektronik devletin kaynağı olan "bilgi"nin özellikleri, ikinci bölümde ise kamu bilgi ağları kavramı tanıtılmıştır. Üçüncü bölümde, elektronik devlet yaklaşımının ortaya çıkışına neden olan unsurlar ele alınmıştır. Dördüncü bölümde, elektronik devletin temel özelliklerinin neler olduğu tartışılmıştır. Beşinci bölümde elektronik devlet mimarisinin temel unsurları ve altıncı

bölümde ise, elektronik devletin yapılandırılması sırasında aşılması gereken zorluklar ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci kısmı ise, daha çok uygulama ağırlıklıdır. Bu kısımda yer alan yedinci bölümde, diğer ülkelerden uygulama örnekleri sunulmaktadır. Sekizinci bölümde Türkiye'deki kamu bilgi altyapısı, mevcut uygulamalar ve elektronik devlet uygulama olasılığı ele alınmıştır. Dokuzuncu ve son bölümde ise, bir örnek uygulama modeli oluşturulmaya çalışılmıştır.

GİRİŞ

İletişim, her alanda olduğu gibi kamunun içinde bulunduğu ilişkilerde de çoğu zaman kritiktir. Karar alma mekanizmasının çarkları, iletişim sayesinde ve bu iletişimi sağlayan ağın içerisinde dönmektedir. Dolayısıyla, iletişim ağının etkinliği ve gücü, aynı zamanda bu mekanizmanın da etkinliği ve gücüdür. Tersinden bakılacak olursa, iletişim ağının etkinliği ve gücü artırılırsa, karar alma mekanizması da daha iyi çalışacaktır. Fakat, bu etkinlik ve güç nasıl artırılabilir? Sınırları belirgin herhangi bir organizasyonun içinde dahi zaman zaman gözlenen sorun odaklarının başında gelen bilgi iletişimindeki yetersizlikler, yüzlerce parçadan oluşan ve aynı zamanda kamu alanı sınırları dışında firmalar ve bireylerle de yoğun ilişki içinde bulunan kamu sektörünün tamamı için düşünüldüğünde nasıl sorunsuz (ya da daha doğru bir ifade ile "en az sorunla") gerçekleştirilebilir? Bu sorulara cevap verebilecek en yeni ve en etkin çözüm, bilgi teknolojilerinin sunduğu imkanların sonuna kadar kullanılmasıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerini kurma maliyetinin yüksek olması karşısında, kamu hizmetlerinin daha hızlı sunulması, yaygınlaştırılması, doğru ve yeterli bilgi sağlanması, işletme giderlerinin azaltılması gibi, bu çabaları haklı çıkartacak nedenler bulunmaktadır. Buna karşın sorunlar da olacaktır. En başta akla gelen sorun alanları; değiştirilmesi zaman alan alışkanlıklar, kullanıcıların bilgi ve eğitim eksikliğinden kaynaklanan sorunlar, yüksek sabit giderler, kaçaklar ve insan hataları, gizliliğin sağlanmasındaki güçlükler, bilginin paylaşımında teknik standartların uyumu ve bilginin kamu kurumları içinde sahiplenilmesinden doğabilecek, geçmişten ve geleneklerden kaynaklanan paylaşım sorunlarıdır.

Kuruluş amaçları ve görevleri çerçevesinde değerlendirilecek olursa, her kurumun ürettiği mal ya da hizmetlere talip olanlardan oluşan bir pazarı bulunduğu görülecektir. Söz konusu pazar; öncelikle, ülke sınırları içinde yaşayan vatandaşlar ve diğer ülke vatandaşları, ülke dışında yaşayan vatandaşlar, şirketler, sivil örgütler ve nihayet diğer kamu birimlerinden oluşmaktadır. Bir başka açıdan bakıldığında ise, örneğin bazı kamu alımları, turizm, tanıtım gibi alanlar söz konusu olduğunda bu pazar bütün bir dünyadır.

Genel olarak, kamu hizmetlerinin sunumunun iyileştirilmesi amacı çerçevesinde aşağıdaki faaliyetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yerine getirilmesi günümüz koşullarında mümkün görülmektedir:

- sosyal yardımlar ve transferler,
- kamu bilgilerine erişim,
- kurumlar arası, kurum içi, vatandaş/şirket-kurum arası iletişim,
- vergi tahakkuku, ödemeler,
- kamu alımları,
- uluslararası ticaret, gümrükler,
- yasaların uygulanması,
- sağlık, eğitim, ortak kütüphaneler servisi vs.

Vatandaşların, gerekli kamu bilgilerine erişmelerinin sağlanabilmesi, böylelikle gündelik yaşantının daha da kolaylaştırılması açısından bir çok ülkede düzenlemeler yapılmaktadır. Bu düzenlemelerin amacı bir başka açıdan da, toplumsal süreçlerde katılımcılığın artırılmasına, daha hızlı işleyen demokratik bir yapının oluşturulmasına ve sürdürülmesine yöneliktir. Böylelikle bireyler, kendilerini yakından ilgilendiren yerel ve ulusal içerikli kararlara katılabilmekte, sorunlar daha hızlı ve kolay aşılabilmektedir.

Bilginin paylaşılmasında temel ilke; çok gerekli olmadıkça hiç bir bilginin vatandaşlardan gizlenmemesi olmakla birlikte, bilgi havuzunda yer alan sayısız tür ve içerikte bilgilerin hangilerinin vatandaşlara ya da şirketlere aktarılabileceği, hangi bilgilerin ise sadece kamu birimleri arasında paylaşılacağı konularında analitik çalışmalar yapılması kaçınılmazdır.

Bunların yanı sıra, başlangıç itibarıyla zamanlamanın uygun olup olmadığı da tartışılmalıdır. Elektronik kamu hizmetleri uygulaması için yalnızca kamu birimlerinin teknik olarak hazır olması yetmeyecektir. Sistemden yararlanacak olanların, teknolojiyi kullanım yeteneklerinin belirli bir düzeye çıkartılması da gerekmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri uygulamasının en büyük güçlüklerinden biri, hem bu alandaki yazılım ve donanımına ait kamu ve özel kesim envanterinin, hem de gerçekleştirilen elektronik transferlerin nitelik ve nicelik bakımından tam olarak

izlenememesidir. Bu konuda en yetkin olduğu düşünölen ABD'nde dahi, 1996 yılında ABD Temsilciler Meclisinde yapılan bir sunuşta federal düzeyde bilgi teknolojilerine yapılan harcamanın tam olarak bilinemediği yetkililer tarafından itiraf edilmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım, bilinen faydalarının yanı sıra, eğer iyi bir şekilde planlanmamışsa başarısızlık riski de içermektedir. Bununla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojileri birimler arası iletişimi daha da kolaylaştırdığından, merkezde dev kamu idareleri kurmak yerine, küçük, yerinden yönetilen, esnek, etkin ve birbiri ile eşgüdüm ve işbirliği halinde çalışan yerel birimlerin kurulabilmesine imkan sağlayacaktır. Dolayısıyla, merkezden yönetimin çoğu kez karşılaşılan yüksek maliyeti ve hantallığının yanı sıra kamu birimleri arasında çoğu kez aksayan ya da gecikmelere neden olan bilgi iletişimi sorunu bu şekilde aşılabilecektir.

Özellikle kalkınma planlarının hazırlıkları ve izlenmesi sürecinde büyük önem taşıyan bilginin üretilmesi, paylaşımı ve birimler arası koordinasyonun bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla gerçekleştirilmesi hayati bir unsurdur. Diğer taraftan, bölgesel gelişmişlik düzeylerindeki farkların azaltılmasının önemli olduğu ölkemizde, daha az gelişmiş bölgelerin ekonomik ve sosyal hareketliliğine katkıda bulunma çareleri yine bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı olanaklarda aranmalıdır.

Esas itibariyle elektronik devlet; demokrasi, katılımcı yönetim, halkın daha iyi yönetilmeye ve daha etkin hizmet almaya ilişkin taleplerinin karşılanması gibi kavramların ilk olarak ortaya çıktığı M.Ö. 3. yüzyıl Atina şehir devletinden beri, tüm gelişmiş ölkelerin hayal ettikleri yönetim tarzına bu güne kadar bulunan en etkin çözüm gibi görünmektedir. Dolayısıyla; incelenmeyi, geliştirilmeyi ve mümkün olduğunca hayata geçirilmeyi hak etmektedir.

BİRİNCİ KISIM

1. BİLGİNİN VE KAMU BİLGİLERİNİN TEMEL ÖZELLİKLERİ

Bilgi, insanlık tarihinin başlangıcından bu yana geçen değişik dönemlerde farklı önem dereceleri ile değerlendirilmiştir. Başlangıçta salt doğa üzerine bilgi (örneğin, hangi bitkilerin insan sağlığına zararlı olduğu gibi) önem taşıırken, daha sonra doğa bilgisinden yola çıkılarak geliştirilen yeteneklere ilişkin bilgi (örneğin, çakmak taşından balta ya da mızrak uçları yapmak gibi) öne çıkmıştır. Ancak, söz konusu değişik dönemlerde yaşanan süreçlerin ortak paydası, bilginin bir güç ve hatta gerektiğinde bir silaha dönüşmesidir. Onbeşinci yüzyılda harita ve yön bilgisi ile fethedilen yeni dünyalar, onları keşfeden ve ekonomik amaçlarla kullanan ülkelere güç sağlamıştır. Amerika Kitasının ya da Uzak Doğu-Hindistan deniz yolunun keşif süreci buna en güzel örnektir. Daha sonraları, 19 uncu yüzyıl başlarında endüstrinin gelişmeye başlaması ve yaşanan sanayi devrimi ile *teknik² bilginin (know-how)* önem kazanmasıyla birlikte, toplumlara güç sağlayan bilgi, *bilime* yani sistematik olarak üretilmiş, bir araya getirilmiş bilgiye ve *teknolojiye* yani bu bilginin günlük yaşamda kullanımına uyarlanmış haline dönüşmüştür. Bu yeni dönemle birlikte, dünyadaki ekonomik ve siyasi dengeler de değişmiş ve bazı batı toplumlarının başlangıçta ekonomik ve giderek idari, sosyal ve kültürel alanlardaki hükmedici etkisi hissedilmeye başlanmıştır. Dünyanın bugün geldiği noktada ise bilgi her şeydir. Ülke sınırları içinde bilgiyi etkin kullanan toplumlar daha iyi yönetilmekte, ülke sınırları dışında da yine sahip oldukları bilgiyi kullanarak, daha önceleri silahlarla yapılan savaşların yanı sıra ekonomik ve sosyal mücadeleleri de kazanmaktadır. Böyle bir gelişme süreci içinde bilgi giderek, güçlü olmanın en önemli parametresi olarak anılmaya başlanmıştır.

Herhangi bir alandaki bilginin ekonomik ya da siyasi güç olarak doğuracağı sonuçların önemi arttıkça, söz konusu bilgiye atfedilen değer de artmaktadır. Borsa işlemlerine ilişkin olarak gizli tutulan bilgilerin, enflasyon oranının ya da yapılacak bir devalüasyon uygulamasının önceden bilinmesi, diğer devletlerin silahlanma

² "Teknik" terimi, Eski Yunanca'da yetenek, hüner, bir şeyi yapabilme becerisi anlamına gelen "*tekhne*" teriminden kaynaklanmaktadır.

kapasiteleri, enerji sahalarının yerleri ya da toplumsal genetik kodlamalar (belirli bir yörede yaşayanlara ait genom-ortak gen havuzu), herkes için olmasa bile çeşitli bireyler, kesimler ve devletler için yaşamsal bilgiler olabilmektedir.

Temel olarak bilginin en önemli özelliği, "kamusal"³ bir mal olmasıdır. Tam kamusal malları, diğer mallardan ayıran iki önemli unsur vardır: paylaşıldıkça (tüketildikçe) azalmazlar ve tüketilmeleri engellenemez. Örneklere indirildiğinde, pratik olarak "tam kamusal mallar" sınırlıdır; temiz hava, halka açık parklar, ulusal güvenlik, karşılık ödenmeden izlenen ulusal televizyon ve radyo kanalları gibi. Bunların dışında; "yarı kamusal mallar" olarak adlandırılanlar da mevcuttur; ücretli televizyon kanalları, eğitim kurumları, satın alınan kitaplar, patent, faydalı model, tasarım, know-how lisansları, İnternet vb. gibi. Yarı kamusal mallar, bazı durumlarda tüketildikçe azalmasalar bile, paylaşımalarını çeşitli mali, idari ya da yasal yollarla engellemek mümkündür. Örneğin, kablo televizyon aboneliği olmak için gerekli şartlar yerine getirilmedikçe söz konusu hizmete erişim mümkün olamamaktadır. Aynı şekilde, başka bir hak sahibine ait olan ve uygun şekilde korunan bir buluşun, 20 yıl süre ile hak sahibinin izni olmadıkça (örneğin; bir lisans anlaşması olmaksızın) kullanılması yasalarla engellenmiştir. Söz konusu sürenin sonuna gelindiğinde ise, patent belgesine konu olan buluş kamuya mal olacaktır (yani kamusal mal kapsamına girecektir).

Bir kamusal mal olarak bilgi de diğer kamusal mallar gibi olumlu ve olumsuz dışsallıklar (externalities) yaratır. Bilginin doğru değerlendirilmesi için gerekli olan bu kavramları örnekler vererek açıklamak mümkündür. Bilindiği gibi ülkemizde aylık enflasyon rakamları takip eden ayın ilk haftasında açıklanmaktadır. Firmalar ve bireyler de yatırım kararlarını bu rakamlara dayandırarak hazırlayacakları analizlere göre ya da en azından bu rakamların yönlendirdiği öngörülerine göre alabilirler. Dolayısıyla, kamu tarafından açıklanan bu tür bir bilgi, yatırımcıların doğru kararlar almasına yardımcı olarak ekonomik gelişmeye yardımcı olur. Aynı şekilde, her yıl başında açıklanan teşvik kararları da girişimciler için yol göstericidir. Dışsallıklara ekonomi dışındaki alanlardan da örnekler vermek mümkündür. Örneğin, aerodinamik bilgisindeki gelişmeler daha hızlı uçakların yapılmasına; DNA analizi yönteminin

³ Burada kullanılan "kamusal" kavramı, devleti ya da kamu sektörünü ifade etmemektedir. Bu kavram ile anlatılmak istenen, "sosyal mal" ya da "toplumsal mal" olarak tarif edilen mallardır.

⁴ bulmak mümkündür.

Kamu hizmetleriyle ilgili bilgilerin elektronik ortamlarda saklanması, dağıtılması ve kullanılmasına ilişkin olarak gerçekleştirilecek faaliyetler genel olarak 2 ana başlık altında incelenebilir;

⁴ James Love, "Pricing Government Information", *Journal of Government Information*, Vol.22. No. 5, s. 363-387, 1995. Bu konuda daha geniş bilgi için bkz.: Hal Varian'ın çalışmaları.

1. Kamunun temel işlevlerinin sürdürülmesi için gerekli olan bilgilerin değişik kurumlar arasında el değiştirmesi ile ilgili faaliyetler (kurumlar arası bilgi iletişimi faaliyetleri),

2. Kamunun vatandaşlarla ya da daha genel bir ifade ile kamu-dışı unsurlarla olan bilgi alışverişi ile ilgili faaliyetleri (kurumlar dışı bilgi iletişimi faaliyetleri).

Bu iki ana başlık altında yürütülecek faaliyetler amaç, kapsam, süreç ve uygulama usulleri açısından farklılıklar taşıyacağından, Beşinci Bölümde açıklanan temel mimari ilkeleri ışığında ayrı ayrı ve özenle değerlendirilmelidir.

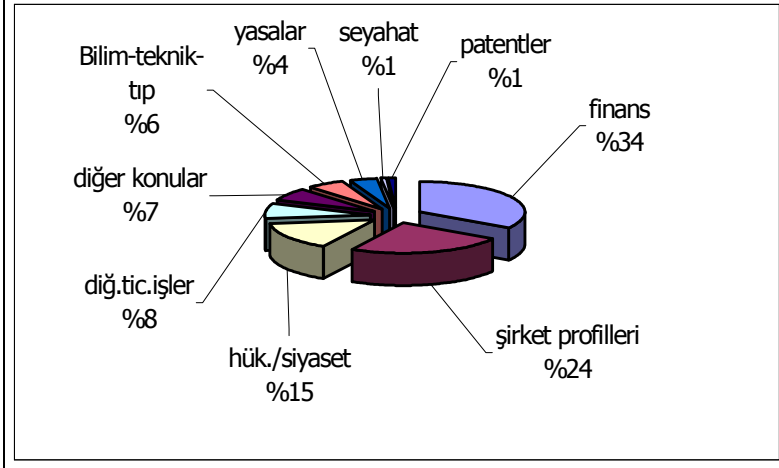
2. KAMU BİLGİ AĞI (KAMU BİLGİ OTOYOLU)

Bilgi, kamu hizmetlerinin görülmesinde en önemli kaynaktır. Söz konusu bilgi, dönemsel fiyat artışı oranı ya da dış ticaret istatistikleri olabileceği gibi meteoroloji tahminleri, nüfus istatistikleri, yürürlükteki yasalar, yurt içi ve dışı ürün borsası değerleri, yurt içinde ve dışında yürütülen haber alma faaliyetlerinden elde edilen bilgiler vs. olabilir. Bunlar ve buna benzer bilgilerin eksik, yetersiz, yanlış olması ya da mevcut olmaması, uygun zamanda ve hızda sağlanamaması gibi durumlarda karar alma mekanizmalarının işleyişi yavaşlayacak ya da duracak, kamu yönetimi etkinliğini yitirecek ve verimsizleşecektir.

Kamu, doğası ve büyüklüğü göz önüne alındığında katma değerli bilginin ortaya çıkmasında ve yaygınlaşmasında en önemli kaynaktır. Kamunun elinde bulundurduğu içerik olarak zengin ve benzersiz bilgi stokunun yaygınlaşmasının önemi Avrupa Birliği için yapılan bir çalışmada da gösterilmiştir⁵. Söz konusu araştırmaya göre, AB bilgi pazarında verilen ticari bilgi hizmetlerinin büyük bir bölümü, kamunun elinde bulunan bilgi kaynaklarına dayanmaktadır. Bu kaynaklar ya temel olan bilgiler (hükûmete ait/siyasi bilgiler, yasalara ilişkin bilgiler) ya da işlenmeye elverişli, önemli ham bilgiler (şirket profilleri, patentler, bilimsel, teknik ve tıbbi bilgiler, vs.) içermektedir. Yine aynı çalışmadan alınan sonuçlara göre oluşturulan ve Avrupa ekonomik alanında elektronik bilgi hizmetlerinden sağlanan gelirlerin konulara göre dağılımını içeren Grafik 1 aşağıda sunulmaktadır.

⁵ Avrupa Komisyonu Raporu (COM (1998) 585), s. 6, "MS study of the markets for electronic information services in the EEA (1994)".

Grafik 1: Avrupa ekonomik alanında elektronik bilgi hizmetlerinden sağlanan gelirlerin dağılımı



kullanılırken, sonradan bu işlevlerinin yanı sıra bilginin sağlanması, toplanması ve dağıtımını da üstlenmişlerdir. Bunlardan da önemlisi, geliştirilen ağ teknolojisi (network technology) sayesinde bilgisayarlar birbirleri ile bağlantıya geçebilmişlerdir. Bu aynı zamanda bireylerin, geleneksel sistemin çoğu kez kendi başına çalışan küçük ve büyük kapalı alt sistemlerinin de birbirleriyle bağlanması anlamına gelmektedir. Esas olarak, bilgisayarların ve dolayısıyla bireylerin ve söz konusu alt sistemlerin paylaştıkları unsur bilgisidir. Günümüzde geline nokta, bilginin çeşitli alt sistemler arasındaki bu şekildeki akışı kalabalık bir otoyolda trafiğin akışına benzetildiğinden "bilgi otoyolu-information highway" kavramı ortaya atılmıştır.

Bir alt sistem olarak kamu teşkilatının elinde bulunan bilginin akışı da literatürde "kamu bilgi ağı" ya da "kamu bilgi otoyolu (KBO) - government information highway" olarak adlandırılmaktadır. KBO, aslında üzerinden kamu kurumlarına, bireylere ve özel kesime ait bilginin sürekli olarak akıp gittiği ulusal bilgi otoyolunun bir parçasıdır.

Kamu bilgi otoyolu, genel olarak 3 tür hizmet sağlayacaktır:

1. bilgi verme hizmetleri (tek yönlü)
2. iletişim hizmetleri (çift yönlü-karşılıklı)
3. on-line işlem hizmetleri (tek ya da çift yönlü)

Söz konusu hizmetlerin nasıl kullanılacağına ilişkin özet tablo aşağıda verilmektedir.

Tablo 1: Elektronik Kamu Hizmetleri Kullanım Alanları

	bilgi verme hizmetleri	iletişim hizmetleri	on-line işlem hizmetleri
günlük yaşam	*iş hayatı, *konut, *eğitim, *sağlık, *kültür, *ulaşım, *çevre vs. hakkında bilgiler	*günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık *iş ya da konut ilanları *elektronik posta iletişimi	*bilet rezervasyonu *çeşitli programlara kayıtlar
uzaktan yönetim	*kamu hizmetleri rehberi *idari süreçler için kılavuz *kamu kayıtları ve veri tabanları	*kamu görevlileri ile elektronik posta iletişimi	*Formların elektronik ortamda doldurulması

politik katılım	*yasal düzenlemeler *meclis kayıtları *siyasi programlar *görüş belgeleri *karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	*siyasi konulara ilişkin tartışmalar *politikacılarla elektronik posta iletişimi	*referandum *seçimler *anketler
------------------------	---	---	---------------------------------------

Kaynak: *Public Sector Information: A Key Resource for Europe*, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, (COM(1998)585), Avrupa Komisyonu.

Yukarıda sayılan hizmetlerin bir kısmı halen ülkemizde de rastlanılabilen uygulamalardır. Ancak, genel olarak "elektronik demokrasi"nin en uç noktası sayılan on-line politik katılım (seçimlerin, referandumların, anketlerin elektronik ortamda yapılması gibi) gelişmiş ülkelerde dahi tartışılan bir husustur. On-line işlem içeren hizmetler, esas olarak daha ileri uygulamalar olduğundan, ancak gelecekte yaygın şekilde kullanılmaya başlanacak faaliyetler olarak görülebilir.

Bütün bu yönleri ile, kamu bilgileri paylaşım sistemi doğrudan doğruya uygulanabilir bir sistemi çağrıştırmamalıdır. Bilgi ancak bazı ön koşullar karşılandığı takdirde paylaşılabilir. Her şeyden önce, bir "paylaşım" söz konusu olduğundan, tarafların paylaşımına hazır, donanımlı ve algı düzeylerinin uyumlu olması gerekir. Söz konusu paylaşımında taraflar; bireyler, kamu kurumları, özel şirketler ya da bunların karışımı olabilir. Her durumda, yukarıda sayılan ön koşulların bir arada varlığı önemlidir. Örneğin; bireyin herhangi bir kamu kurumundan bilgi almasına yönelik bir hizmet söz konusu olduğunda;

- öncelikle paylaşılacak bilgiyi sağlayan kurumun buna istekli, hazır olması ve içerik olarak yeterli bilgi sunması,

- bunun yanı sıra kullanıcı bireyin de elektronik ortamı kullanabilme bilgi ve yeteneğine sahip bulunması,

- hem bireyin hem de ilgili kamu kurumunun uygun ve birbiri ile uyumlu araçlar kullanıyor olması ve

- paylaşılan içeriğin anlamlı, anlaşılır ve kullanılabilir olması gerekir.

Ancak, bu ön koşulların bir arada var olması durumunda, paylaşım etkin ve yararlı olacaktır. Kullanıcılar açısından en önemli görülen sorun, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma konusunda, vatandaşların bu yönde eğitimi, bilinçlendirilmesi

ve yeteneklerinin artırılmasıdır. Bunların gerçekleşmesinin zaman alacağı, programlanmış yatırımlar gerektireceği ve sürekli olması gerektiği aşikardır.

3. ELEKTRONİK DEVLET GELİŞİMİNİ DESTEKLEYEN GEREKÇELER

Elektronik devlet kavramını ele almadan önce, gelişmeleri yönlendiren bazı olgulara dikkat çekilmesi gerekmektedir. Elektronik devletin, geleceğin devleti olacağını düşündüren ve bu düşünceleri giderek haklı çıkaran nedenler ve gelişmeler aşağıda özetlenmektedir.

Geleneksel usullerle çalışan (bürokratik) devlet kurumları giderek üzerlerindeki yükü taşımakta zorlanır hale gelmektedir. Görevlerin ve sunulan hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kağıda dayalı işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de maliyetleri ve dolayısıyla kamu cari harcamalarını artırmaktadır. Kamu cari harcamaları gelişmelerinin Gayri Safi Milli Hasılaya oranlarının verildiği aşağıdaki tablodan anlaşılacağı gibi, söz konusu oran 1996 yılından itibaren giderek artmaktadır.

Tablo 2: Cari Harcama/GSMH Oranındaki Değişimler

Cari Harcama /GSMH	1995	1996	1997	1998	1999
Toplam Cari	8,2	8,6	9,4	9,7	10,9
Personel	6,4	6,5	7,1	7,3	8,3
Diğer Cari	1,8	2,1	2,4	2,4	2,6

Kaynak: DPT, Temel Ekonomik Göstergeler, Eylül 2000, sh. 84.

Merkezi yönetimden yerel yönetimlere yetki ve sorumluluk aktarımı, devletin bazı görevleri yürütürken özel sektörle daha yakın ilişkiye geçmesi gibi çağa uygun yaklaşımlar, kamu kurumlarının eşgüdüm, denetim ve gözetim fonksiyonlarının ön plana çıkmasına neden olmakta, bununla birlikte söz konusu yeni sorumluluklar daha etkin iletişim araçlarının kullanımını gerekli hale getirmektedir.

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, giderek ekonomik ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir parçası olmakta, devletin bu gelişmeye ayak uydurması da bir zorunluluk haline gelmektedir. Karar alma sürecinin basitleştirilmesi ve kısaltılması ihtiyacı, modern toplumsal yaşamın bir gereği olmuştur.

⁶ sonuçları, vatandaşların devlete olan güvenlerinin ülke tarihinde karşılaşılan en alt seviyesine indiğini göstermiştir. Buna göre; 30 yıl önce yapılan bir araştırmada %76 olarak belirlenen hükûmetin doğru kararlar aldığına inananların oranı, son araştırmaya göre %20'ye düşmüştür. Gayri resmi olmakla birlikte, ülkemizde de zaman zaman yapılan araştırmaların benzer sonuçlar verdiği bilinmektedir.

Dolayısıyla, elektronik devlet kavramı kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Aksine, zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı ve bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir ifadesidir. Bu anlayış, kamu kurumlarının birbirleri ile, iş sahiplerinin devlet ile ve vatandaşların devletle olan ilişkilerinde yepyeni açılımlar sağlayacaktır. Ancak, gelişmenin bu seviyelere çıkarılması bunu ifade etmek kadar kolay olmayacaktır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması, daha sonraki bölümlerde açıklanacağı gibi, aşılması gereken pek çok engeller ve bunlar aşılsa bile pek çok riskler içermektedir.

⁶ Don Tapscott, *Dijital Ekonomi*, Koç Sistem Yayınları, 1998, s.148.

Günümüzde kamu yönetiminin cevap vermesi gereken en önemli soru, artan ihtiyaçlara nasıl daha hızlı ve daha az maliyetle cevap verilebileceğidir. Bu ihtiyaçlar, karar almada kullanılacak bilginin toplanması, dağıtımı, kullanılması, özel sektörün ve vatandaşların taleplerine daha acil çözümlerin bulunması gibi genelleştirilmiş ihtiyaçlar olabileceği gibi, eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması, bürokrasinin maliyetinin azaltılması, yardıma muhtaç vatandaşların kayıtlarının tutulması, adli ve kolluk hizmetlerinin etkinleştirilmesi gibi özelleştirilmiş ihtiyaçlar da olabilecektir. Bütün bu ihtiyaçlara cevap verebilme yeteneği, toplumun kamu yönetimine güven duymasında önemli bir ölçüt olacaktır.

Elektronik devlet, ilk bakışta kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu gibi görülmekle birlikte, ifade edilmek istenen husus aslında daha derindir. Devletin "elektronikleştirilmesi"nde, bilgi ve iletişim teknolojileri gerçek anlamda birer araçtır. Temel hedef, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısını oluşturmaktır. Bu bakımdan, diğer koşullar aynı kalmak kaydıyla, sadece kamunun kağıda dayalı işlerinin elektronik bilgi işleme makineleri ile yapılması yüksek maliyetlerle az iş yapılması anlamına gelecektir. Tam tersine, elektronik devletten beklenen yarar, faydası maliyetini aşacak bir yenileştirmedir. Kamunun her hangi bir biriminde, geleneksel usullerle yapılmakta olan bir işlemin aynı bürokratik kademelerden geçerek, ancak bu defa bilgi işlem makineleri tarafından yapılması, yapılan işin kalitesini artırabilecek olmakla birlikte gerçek anlamda beklenen faydayı yaratmayacaktır. Bu bakımdan, idari yapının da değişime uğraması gündeme gelecektir. Ayrıca, kamu kuruluşlarınca sunulan hizmetin kalitesinin artırılması için insan faktörünün iyileştirilmesi, yani yeni süreçte görev alacak elemanların da uygun şekilde eğitilmesi gerekecektir.

Elektronik devlette sistem, isteyen kullanıcıların bir omurga üzerinde her yöne akan bilgiye erişebilmelerini sağlamaya yönelik olarak kurulmalıdır. Bu omurga; merkezi idare birimlerini birbirlerine, merkezi idareyi yerel idarelere, vatandaşları ve firmaları merkezi ve yerel idarelere bağlayabilmelidir.

uygulamalarını çağrıştırmaktadır. Esas itibarıyla, elektronik ticaret ve elektronik devlet kavramları iç içe geçmiştir. Elektronik devletin araçları, sorunları ve çözümleri ile elektronik ticaretinkiler birbirine benzemektedir. Dolayısıyla, elektronik devlete özgü faaliyetlerin bir kısmı bir anlamda elektronik ticaret faaliyeti olarak adlandırılabilir. Haklı bir yoruma göre⁸; elektronik devletin, elektronik ticarete en yakın olduğu alan kamu alımlarıdır. Bu konuda yapılacak dar kalıplı tanımlamalar potansiyel fırsatları sınırlandıracak, gereğinden daha geniş tanımlamalar ise henüz gelişmekte olan bir oluşumun gerçek gücünü zayıflatacaktır.

Elektronik ticarete henüz sorunlar tam anlamıyla çözülmüş değildir. Çalışmalar ve uygulamalar adım adım ve dikkatle atılmaktadır. Bu bakımdan, kamu dışı elektronik ticarete olduğu gibi, kamunun elektronik ticaret faaliyetlerinde küçük, iyi düşünülmüş adımlar atılmalı ve uygulanmalıdır. Elektronik devletin yapılandırılması uzun bir zamana yayılmalı, öncelikle bilginin üretildiği birimler ile vatandaşlara doğrudan hizmet verilen faaliyet türleri üzerinde yoğunlaşılmalıdır. Bu adımlar atılmadan önce, yapılacak işlerin büyük teknoloji yatırımları gerektirebileceği, uzun zaman alacağı, yeni hizmet anlayışının tüm kamu çalışanlarınca benimsenmesi gerektiği ve her şeye rağmen riskler içerebileceği unutulmamalıdır.

Elektronik devlete geçişte ABD, Singapur, Kanada, İngiltere, Malezya, Brezilya gibi bazı ülkelerde önemli adımlar atılmıştır. Sağlanan gelişmeler, ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. ABD'nde yayımlanan bir raporda⁹, 2000 yılına gelindiğinde ABD kamu yönetiminde işlemlerin yüzde 75'inin elektronik olarak yapılacağı öngörülmektedir. Kanada'da benzer şekilde 5 ayrı alanda pilot projeler yürütülmektedir. Bunlar; taşıt araçlarına ve belediye hizmetlerine ilişkin işler; mal ve hizmetlerin elektronik ortamlarda alımı, Başbakanlık Bürosu'nda tamamiyle elektronik bir ortam kurulması; insan kaynakları yönetimi bilgi sistemi ve proje izleme

⁷ Elektronik ticaret kavramı, çeşitli bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarıyla yapılan her türlü ticari vb. işlemi ifade eden geniş bir kavramdır. Elektronik ticarete, bazı durumlarda salt "ticari" bir anlam yüklenmekle birlikte, genel olarak salt ticari anlamının ötesinde örneğin sağlık, eğitim vb. konularla ilgili işlemlerin elektronik ortamda görülmesi de elektronik ticaret olarak adlandırılmaktadır.

⁸ "The Quest for Electronic Government", Janet Caldw, Institute for Electronic Government, IBM Corp., July 1999. <www.ieg.ibm.com.>

⁹ "Reengineering Through Information Technology", Ulusal Performans İzleme Raporu'na ek Rapor, Eylül 1993.

sistemidir. Brezilya'da ise bazı gözlemciler göre başarısız olan bir girişim şimdiden gerçekleştirilmiştir¹⁰.

Yukarıda sayılan örneklerde genellikle, tek bir projeyle bir anda kamu yönetiminin tamamı düzenlenmemiş, ancak belirli alanlarda adım adım düzenleme yapılmıştır. Gerekli altyapı hazırlandıktan ve uygulamalar dikkatle izlenerek sorunlar giderildikten sonra, daha önce birbirinden bağımsız çalışan parçalar bir araya getirilmiştir. Projeler özellikle, yerel yönetimlerce sunulan hizmetlerde ve merkezi yönetimin bilgi paylaşımının en çok gerekli olduğu alanlarda başlatılmıştır. Bununla birlikte, özellikle son dönemde ortaya çıkan gelişmelerle öncelikle Singapur elektronik devlet projesini (One-stop Citizen Service) hayata geçirmiştir. Bu düzenlemede, kamu yönetimi ya da bir başka ifadeyle kamu hizmetleri aynı anda ve bir proje altında elektronik ortamda verilmeye başlanmıştır. ABD'nin elektronik devlet projesi (First Government) 2000 yılı sonbaharında gerçekleşmiş olan bir başka örnektir. Her iki uygulama da çalışmanın 7 nci bölümünde geniş şekilde tanıtılmaktadır.

Bu yöndeki çalışmaların başarılı olabilmesinin, bir dizi yaklaşımın benimsenmesine ve bazı önemli sorulara cevap verilebilmesine bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bunlar, aşağıda sınıflandırılmakta ve özetlenmektedir:

1) Bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasının birinci koşulu, vatandaşları müşteri olarak görme yaklaşımının kamu çalışanlarına benimsetilmesidir.

Bu yaklaşıma göre vatandaşlar, kamu hizmetini talep eden müşterilerdir. Dolayısıyla, sunulacak hizmetin vatandaşın talepleri doğrultusunda şekillendirilmesi ve kamu projelerinin bunlara cevap verecek tarzda hazırlanması gerekmektedir. Vatandaşın söz konusu taleplerine uzak olmak hiçbir yönetimin amacı olamayacağı gibi arzu edilen bir şey de değildir. Buna rağmen, uzun bekleme süreleri sonunda alınabilen hizmetler, uzun sürede giderilen şikayetler, vatandaşların kendi rızalarıyla ve vatandaşlık bilinci ile yerine getirdikleri vergi ödeme gibi görevlerde dahi yaşanan sıkıntılar vb. sorunlar, vatandaşların sistemin kendilerine daha yakın olması taleplerini ve beklentilerini körüklemektedir. Günümüze gelinceye kadar bireylerin "vatandaş" ve

¹⁰ Nereu F.Kock Jr., Robert J. McQueen, "Is Reengineering Possible in the Public Sector? A Brazilian Case Study", 1996. <<http://joda.cis.temple.edu/~kock/public/bc&r96/brpub4.htm>>

¹¹, vatandaşların müşteri kimliğinin dört ayrı unsuru olduğu vurgulanmaktadır. Bu unsurlar aşağıda açıklanmaktadır;

i. Hizmetin alıcısı olan vatandaş kimliği: Bu, pasif olarak hizmet bekleyen, bilinen vatandaş tiplemesine en uygun olan kimliktir. Her vatandaş, hem merkezi hem de yerel idarenin sunacağı hizmetleri kendisince uygun olan nitelik ve nicelikte isteyecektir¹². Vatandaşın bu kimliği ile dördüncü sırada sayılan kimliği birlikte ele alınmalıdır.

ii. Hizmetin sunulmasında aktif olarak görev alan bireyler olarak vatandaş: Bu kimlik, vatandaşların da sistemin bir parçası olarak hizmeti sunan birey kimliğidir. Örneğin, bir doktor hem kamu hizmeti alıcısıdır, hem de sunduğu mesleki hizmet yönünden bir kamu hizmeti olan sağlık hizmetleri sisteminin bir parçasıdır.

iii. Yönetimin performansını denetleyen vatandaş: Bu kimlik en çok seçimler sırasında ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte, özellikle gelişmiş toplumlarda yönetimin aldığı kararlara aktif olarak katılan ve her aşamada denetleme işlevini yerine getiren vatandaş tipinin geliştirilmesi için çeşitli yollar denenmektedir.

iv. Vergi ödeyen kimliği ile vatandaş: Vatandaşlar, kamu harcamalarının faturasını ödemekle ve sonsuz taleplerde bulunmak arasında bir tercih yaparlar. Bireysel tercihler hiçbir zaman tam bir uyum içinde olmadığı gibi, kamu yönetimince yapılan işler siyasi irade tarafından da yönlendirilir. Vergi ödeyen kimliği ile vatandaş, yönetimden yüksek etkinlikte, en az harcama ile en çok işi bekler.

Yukarıda sayılan her bir kimlik içerisinde "müşteri vatandaşın" devletten beklentileri vardır ve bu beklentiler artmaktadır. Elektronik devlet olarak adlandırılan

¹¹ Donald F. Kettl, "Reinventing Government: A Fifth Year Report Card", A Report of the Brookings Institution's Center for Public Management, Eylül 1998.

¹² Vatandaşların her zaman kendilerine en uygun düzeyde (nitelik ve nicelik olarak ve rasyonel davranarak) hizmet talep ettikleri hususu tartışmalı bir konudur. Bundan başka, kamu iktisadi teorisinde "bedava binici (free rider)" olarak tanımlanan ve karşılığını vermek endişesinde olmaksızın hizmet talep eden bireyler de bulunmaktadır.

yapının, bu beklentileri tam olarak karşılması şüphesiz beklenemez, ancak bu talepleri almaya, anlamaya ve onlara mümkün olduğunca daha etkili cevaplar vermeye hazır olmalıdır. Zaten, elektronik devlet anlayışının altında yatan temel fikir de bu gerekçe ile ortaya çıkmıştır.

2) İkinci koşul, yapılacak düzenlemenin daha az harcama ile daha çok iş yapmak üzerine kurulması ilkesinin benimsenmesidir.

Bu yaklaşım, mevcut yapının çok iyi analiz edilmesi, süreçte yer alan gereksiz adımların elenmesi, yeni stratejilerin iyi belirlenmesi, esnek bir yapı kurulması, uyumlu bir insan kaynakları sisteminin yerleştirilmesi, bilgi akışının ve organizasyon şemasının yeniden ele alınması ve uygun yasal düzenlemeler ile desteklenmesi ihtiyacını da beraberinde getirmektedir. Çünkü, böyle etkin çalışacak bir sistem, mevcut işlerin bilgisayarlar yardımıyla yapılmasından daha fazlasını gerektirmektedir ve olumlu sonuçların kısa zamanda alınması şansı düşüktür.

Bu aşamada, daha önce uygulanmış bir ülke örneğinin sonuçlarına göz atmak amacıyla, ABD'de 1993 yılında başlatılan Ulusal Performansın Gözden Geçirilmesi Programının değerlendirme sonuçlarının açıklandığı 1996 yılında yapılan toplantıdan özet alıntılar aşağıda sunulmaktadır¹³:

"Bugünkü açıklamalarımı, federal birimlerde stratejik bilgi yönetimi konusunda devam eden araştırmanın değerlendirilmesinden alınan dört temel derse ayırmak istiyorum.

- Birincisi, kamunun bilgi teknolojileri yatırımları konusunda daha fazla gerçekleştirme sonuçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Harcamalar aşağı yukarı bilinmekle birlikte, sağlanan yararlar konusunda bilgi eksikliği vardır.

- İkincisi, bilgi teknolojilerinin karakteristik özelliği yüksek risk ve yüksek faydadır. Bu teknolojileri kullanmanın yararları çok açıktır, ancak başarısız olma olasılığı her zaman var olacaktır.

¹³ "Information Technology: Best Practices can Improve Performance and Produce Results", Bilgi Kaynakları Yönetim Politikaları Başkanı Christopher Hoenig'in ABD Temsilciler Meclisinde hükümet reformu hakkında kurulan Kamu Yönetimi, Bilgi ve Teknoloji Komitesine Şubat 1996'da yaptığı açıklama.

- Üçüncüsü, bilgi teknolojilerinin başarılı şekilde uygulandığı kurumlarda yapılan araştırmada, başarıya ulaşmada anahtar etmenlerin; devamlı yenilenen teknolojik güç ve teknolojik seçimler ile sürdürülebilir ve etkin yönetim anlayışı olduğunu görülmüştür.

- Dördüncüsü ise, esas zorluğun uygulamadan kaynaklandığıdır. Çoğu kurum için, uygulamanın tam olarak kurumsallaşması süreci üç ila beş yıla yayılmaktadır."

ABD örneğinde görüldüğü gibi, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla yönetimin iyileştirilmesi ve elektronik devlet uygulamalarının yerleştirilmesi kısa sürede, sorunsuz ve aceleci davranılarak gerçekleştirilebilecek bir husus değildir.

3) Üçüncü koşul, verilecek hizmetlerde açıklık ilkesinin benimsenmesidir.

Açık ağ üzerinden verilen kamu hizmetlerinde açıklık ilkesine göre, verilen hizmete erişim ve içeriğin paylaşılması her vatandaş için tam anlamıyla açık ve anlaşılır olmalıdır. Ancak, hizmeti alan bireye ait kişisel bilgiler ile şirketlere ilişkin bilgiler söz konusu olduğunda gizlilik prensibi mutlaka korunmalıdır.

Günümüzde birçok ülkede yasalar, kamu bilgilerinin paylaşılmasına engeller getirmektedir. Kamu yararının gerektirdiği durumlarda gizli tutulması gereken kamu bilgileri şüphesiz olacaktır. Ancak, bu alanların dikkatlice seçilip, diğerlerinin mümkün olduğu kadar kullanıma açık olması sağlanmalıdır. Dolayısıyla, esas olan kamu bilgilerinin paylaşılmasıdır, gizlilik ise istisnai olmalıdır.

Söz konusu açıklık ilkesinin uygulamasına, bireylerin ve şirketlerin kamu ile olan ilişkilerinde en sık ihtiyaç duydukları işlemlerle başlamak gereklidir. Bunlar; belediye hizmetlerini ilgilendiren ve rutin olarak yapılan işlemler, vatandaşlık bilgilerini içeren işler, kamu kurumlarına dilekçe ile başvuru işlemleri, şirket kuruluşu vb. işlemler, vergiler vb. işlemlerle ilgili soruların cevaplandırılması, belirli büyüklükteki kamu alımlarının ilanı, hava ve yol durumu, çeşitli istatistikler vs. olabilecektir. Bunlardan, geleneksel olarak belirli bir ücret karşılığı sağlanan bazı hizmetlerin yine ücret karşılığı olması mümkündür.

Görüleceği gibi, açıklık ilkesi çerçevesinde davranmak konusundaki temel sorun teknolojiden değil, yaklaşımdan kaynaklanmaktadır. Genel ilke olarak; müşteri

vatandaş/firma, kendisi için ve kendisinden alınan kaynaklarla finanse edilen kamu faaliyetlerinin yine kendisini ilgilendiren sonuçlarını izleyebilmeli, müdahale edebilmeli (sanal demokrasi) ve söz konusu imkanlardan sonuna kadar faydalanabilmelidir.

4) Dördüncü koşul ise, başta sistemi çalıştıracak olan kamu personelinin yeni sisteme uyumunu sağlayacak eğitim programları olmak üzere, kullanıcıların bilgisayar okuryazarlığının artırılması, bilinçlendirilmesi ve sisteme güven duymalarının sağlanması için gerekli çalışmalara süreklilik kazandırılmasıdır.

Günümüzde tam anlamıyla otomatikleşmiş gibi görülen işlemler bile, çeşitli safhalarda insan çabasına, kavrayışına ya da yorumuna (human touch) ihtiyaç göstermektedir. İşlenecek verinin toplanması, işleme sürecinin tasarımı, çıktıların değerlendirilmesi ve nihayet karar aşamasında yorum ve karar süreci, en az bilginin kendisi kadar ve hatta bazı durumlarda bilginin kendisinden daha önemli olabilmektedir. Bir kaynakta şöyle denilmektedir: *"Bilgi toplumlarında esas olan insandır. Eğitim ve öğretim yaklaşımlarımızı gerekli şekilde değiştiremezsek tünelin sonunda görülen ışık bize doğru yaklaşmakta olan bir trenin ışığı da olabilir."*¹⁴

Geleneksel olarak elle ya da kağıt üzerinde yürütülen kamu hizmetlerinin elektronik ortamlarda yapılması ve süreç tasarımının buna göre değişikliğe uğratılması, bir başka deyişle idari yapının teknolojinin gerekleri çerçevesinde yeniden düzenlenmesi, söz konusu hizmeti gören kamu personeli arasında endişe ile karşılanabilecektir. Bu tür değişikliklerin, personelin çalışma psikolojisi üzerinde olumsuz etkilere neden olduğu daha önceki çalışmalara ait raporlarda da vurgulanmıştır¹⁵. En önemli etkiyi, projeye dahil olmak durumunda kalan yöneticilerin direnci oluşturmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde daha yoğun kullanımına yönelik çalışmaların hedefleri arasında çoğu kez, ABD örneğinde de olduğu gibi kamu işgücünün azaltılması da bulunduğundan, çalışanların endişeleri çok da haksız görülmemektedir.

¹⁴ Valerie Sergerie, Discussion Paper, 1999. <www.intergov.gc.ca/docs/cgol/dpaper/toc.html>

¹⁵ A.g.e. s. 6, Kock, McQueen.

*Dijital Ekonomi*¹⁶ adlı kitabında genel olarak "hükûmetlerin tarihsel teknolojik gelişimini" şöyle aktarmaktadır:

"...Öncelikle hükûmetler sanayi çağının kurumlarıdır ve sanayi ekonomisi işletmesindeki komuta-kontrol modeline uyum gösterecek şekilde yapılandırılmışlardır. Bürokrasi ve sanayi ekonomisi el ele büyüdü. Ekonominin yollara, kanalizasyona, elektrik sistemine ve gelişmiş bir orduya ihtiyacı vardı. Hükûmet büyüyüp gelirleri arttıkça, tarıma dayalı ekonominin gerektirdiğinden çok daha kapsamlı süreçlere, yapılara ve kontrollere ihtiyaç duyuldu...Sonuç olarak,...bu tip kuruluşlar fiziki ve finansal açıdan büyüdüler ve yeni oluşan sınıflara yeni kurallar ve prosedürler uygulamaya başladılar. Bunların hepsi o zamanın gerektirdiği uygulamalardı; bürokrasi 100 yıl önce çok olumlu bir kavramdı. Bu tip bürokrasiler geleneksel olarak bilginin sadece dikey olarak akmasına izin vererek, departmanlar arası bilginin akışını azalttı ve adeta bireysel soba bacası fonksiyonu gördü.

Son 35 yıl içinde hükûmetler otomasyon ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla bilgi işleme sürecine gereksinim duyduklarından, bilgisayarları işlerinde kullanmaya başladılar...Bu amaca yönelik harcama öyle bir noktaya geldi ki, 1994 yılı itibariyle ABD Hükûmeti sadece bilgi sistemlerine, askeri olanlar hariç, yılda 25 milyar dolar harcar olmuştur. Peki sonuç ne oldu? Kurumlar bugün eski yapılar ve çalışma biçimleri içerisine kilitlemiş durumdadır; her biri kendine uygun teknoloji odası içine hapsolmüştür. Bu durum, teknolojiye yeni biçimlerde yaklaşılması için güçlü bir talep yaratıyor."

Tapscott'ın ABD örneğini göz önüne alarak yansıtmaya çalıştığı tarihsel gelişim, her dünya devleti için, gelişmişlik seviyesi ile orantılı olarak az ya da çok benzerlikler içermektedir. Ülkemizde de kamu bilgisayar kullanımı 1960'lı yıllarda başlamış ve ilk olarak Karayolları Genel Müdürlüğünde proje analizi ve izleme amacıyla kullanılmıştır. Zamanın koşullarında alışılmış bir büro eşyası olmayan bilgisayarlar, 1970'li yıllardan itibaren kişisel bilgisayarların (PC) geliştirilmesiyle bürolarda ve dolayısıyla günlük

¹⁶ A.g.e. s. 149-150, STapscott.

işlemlerde daha çok kullanılır olmuşlardır. Bugün gelinen noktada, bilgisayarların dahil olmadığı herhangi bir işlem düşünmek zordur. 1997 yılında yapılan bir araştırmanın sonuçları bu öngörüye uymayan bir sonuç vermiş olmakla birlikte¹⁷, aranın çok kısa sürede kapanacağını beklemek yanlış olmayacaktır.

Elektronik devlet kavramı, özellikle gelişmiş ülkelerde idarenin (ya da kamu yönetiminin) yeniden yapılandırılması çalışmaları ile önem kazanmıştır. Ortaya çıkışı üzerinden 10 yıldan daha az bir zaman geçmesine rağmen, elektronik devlete kurtarıcı gözüyle bakanların sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu düşüncelerin temelinde kuşkusuz, geleneksel devlet işleyişinin zaman içinde ortaya çıkan gelişmelere uyum sağlayamamasının yol açtığı sorunlar yatmaktadır.

"Geleceğin devleti" olarak da tanımlanan "elektronik devlet"; temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir. Bu kavrama eşdeğer olarak "sanal devlet" kavramı da kullanılmaktadır. Elektronik devlet kavramı, başlangıçta popüler bilgisayar oyunlarını çağrıştırmaktadır. Ancak, değişik ülke uygulamaları, her şey gibi önceleri fikir düzeyinde ortaya atılan bu kavramın gerçek hayata taşınabilir olduğunu ispat etmektedir. ABD, Singapur, Kanada, Malezya, Finlandiya ve hatta Brezilya ve Macaristan gibi ülkelerde elektronik devlet uygulamaları konusunda mesafeler kaydedilmiştir.

Elektronik devlet, genel olarak ele alındığında yepyeni bir kavram olarak algılansa da, esas itibarıyla elektronik devleti yeni yapan unsurlar; kullanılan araçlar ve bu kavramın altında yatan özelliklerdir. Ne kadar "elektronik" de olsa devlet kavramı, yine de ilk olarak tanımlandığı şeklini aşağı yukarı korumaktadır. Burada "yeni" olan şey, elektronik devletin, geleneksel devletten farklı olarak işlevini nasıl ve hangi araçlarla yerine getirdiğidir. Bu çerçevede, elektronik devletin özellikleri aşağıda tanımlanmaktadır.

¹⁷ TUENA-Durum Saptaması ve Dünyadaki Eğilimler İş Paketi (Yönetici Özeti) Raporunda yer alan sonuçlara göre (shf. 17), Türkiye'de işyerlerinin %11,3'ünde bilgisayar ve bunların %1,9'unda da İnternet bağlantısı vardır.

4.1. Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir

Üretilen bilginin nitelik ve niceliği, günümüz toplumlarının gelişmişlik düzeylerinin belirlenmesinde birinci sırayı almaya aday bir ölçüt haline gelmiştir. Bilginin el değiştirmesi, herhangi bir geleneksel ürünün el değiştirmesi ile eşdeğer kabul edilmektedir. Dolayısıyla, bilginin üretimi, dağıtımı ve kullanımı söz konusudur. Bilgi, onu algılamaya çalışan kullanıcının "dikkatini" ya da "o iş için ayırdığı zamanı" tüketmektedir¹⁸. Buna göre; algılanmaya çalışılan bilgi arttıkça her birim bilgi için ayrılan dikkat/zaman azalmaktadır. Bu bakımdan, dikkat sarf edilen ya da zaman ayrılan bilginin, gerçekten amaca uygun olması önem kazanmaktadır. Harcanan zaman, giderek daha karmaşık hale gelen ilişkilerde artık sadece aradan geçen süreyi değil, yapılan işteki etkinliği de ölçmektedir. Bu bakımdan; üretilen, paylaşılan ve kullanılan bilginin yalnız niceliği değil, bu ürünün üretimi, dağıtımı ve kullanılmasındaki nitelik (kalite) de önemlidir.

Kamu, toplumsal yaşamda bilginin en yoğun olarak üretildiği, toplandığı, dağıtıldığı, kullanıldığı ya da belirli amaçlarla gizlendiği sosyal bileşendir. Bu bilgiler arasında, vatandaşların bireysel, özel bilgileri, şirketlere ait bilgiler, ekonomik ve sosyal yaşama ait bilgiler olabildiği gibi, diğer ülkelere ait bilgiler de bulunmaktadır. Gelişmiş toplumlarda bilginin paylaşımında sınırlar zorlanırken, gelişmişlik düzeyi azaldıkça bilginin paylaşımının da azalması sadece bir rastlantı olmamalıdır. Gelişmiş ülkelerde kamu bilgisi, geliştirilmesi ve korunması gereken bir ulusal kaynak olarak kabul edilmektedir. Gelişmiş ülkelerde -ki "demokrasi ile yönetilen toplumlar" olarak da adlandırılabilirler- demokrasinin katılımcı, paylaşımcı, adil ve şeffaf olma nitelikleri gereğince kamu bilgilerinin vatandaşlarla olabildiğince paylaşılması eğilimi yaygındır. Bu da katılımcılık özelliğini ön plana çıkarmakta, ekonomik ve sosyal yaşamın aktörleri (vatandaşlar, şirketler, sivil toplum kuruluşları vs.) stratejik kararların alınmasında daha çok söz sahibi olmakta, sunulacak hizmetler üzerinde önceden uzlaşıldığından yarar en üst düzeyde sağlanmaktadır. Ulaşılan sonuç, kaynakların etkin kullanımını ve toplumsal refahın artmasına zemin hazırlayan açan en önemli etkidir. Burada kritik olan husus, kamu bilgisinin en etkin şekilde nasıl

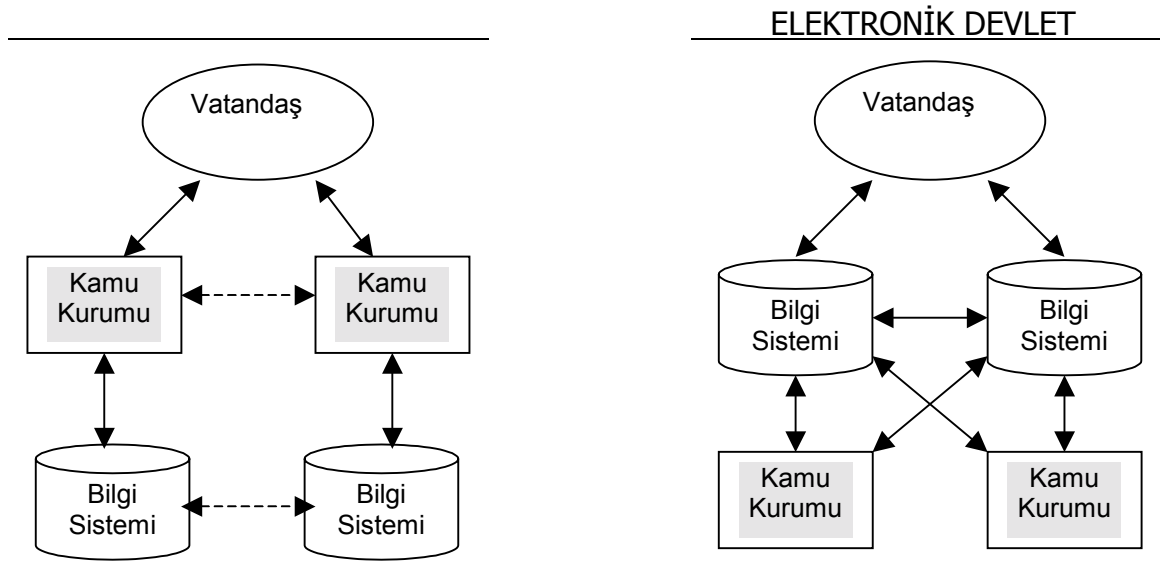
¹⁸ Bu fikir, temel olarak Nobel ödüllü iktisatçı Herbert A.Simon'a aittir.

paylaşılacaktır. Bu soruya uygun çözüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi sayesinde bulunmuştur.

Merkezi Berlin'de bulunan, bağlantısız bir teşkilat olan ve kar amacı gütmeyen Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nce (Transparency International-TI) hazırlanan bir raporda¹⁹, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ulusal ve uluslararası yozlaşmayla mücadelede nasıl kullanılabileceği anlatılmaktadır. Aynı kaynakta "bilgiye erişme hakkı" kavramı; "bireylerin, devletin geçmiş, şimdiki ve gelecekteki faaliyetleri hakkındaki bilgilere erişme hakları" olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu hak çerçevesinde, bireylerin müşteri vatandaşlar olarak kamudan beklentileri, sadece sözü edilen bilgilerin kamu tarafından sağlanması değil, fakat aynı zamanda sağlanan bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır. Gecikmeli olarak erişilen bilgi, çoğu zaman gereksiz ve işe yaramaz olmaktadır. Birçok ülkede, vatandaşların bilgiye erişme hakkı ya da bir başka ifade ile kamu bilgilerine erişme hakları bir anayasal hak olarak algılanmış ve anayasa ile düzenlenmiştir. Birçoğunda ise, hem anayasa ile ve hem de özel kanunlarla düzenleme yapılmıştır. Türkiye'de vatandaşların kamu hizmetleri hakkında haber almaları hususu Anayasa'nın 31 inci maddesi ile düzenlenmiştir. Bu madde hükmüne göre, kişiler kamu tüzel kişilerinin elindeki basın dışı kitle haberleşme ve yayım araçlarından yararlanma hakkına sahiptirler. Anayasa'nın temel hak ve özgürlüklere kısıtlama getiren 13 üncü maddesinde yer alan gerekçeler dışında hiç bir nedenle halkın bu araçlarla haber almasını, düşünce ve kanaatlere ulaşmasını ve kamuoyunun serbestçe oluşmasını engelleyici kayıtlar konulamayacaktır. Doğal olarak, vatandaşların kamu bilgilerine ulaşma hakları sonsuz değildir. Kamu tarafından toplanan ya da üretilen bazı bilgilerin kamu yararı, kamu düzeni, milli güvenlik gibi nedenlerle gizli olması kaçınılmazdır. Hatta söz konusu gizli bilgilerin bazıları sadece yetkili kamu görevlileri tarafından ulaşılabilir niteliktedir. Örneğin, dönemsel fiyat artış oranları konusundaki istatistikler herkese açık olabilecek iken, ulusal güvenliği ilgilendiren bilgilerden bazıları, ilgili kurum içerisindeki bazı görevliler dışındakilere dahi kapalı olacaktır.

Kamu bilgilerine erişme olanağı, elektronik devletin sadece bir yüzüdür. Elektronik devlet yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi,

¹⁹ Robert Martin, Estelle Feldman, "Access to Information in Developing Countries", TI Working Paper, Nisan 1998, <www.transparency.de>



Anlaşılabacağı gibi, geleneksel devlette kamu kurumu şematik olarak, vatandaş ile vatandaşın talep ettiği bilginin sağlandığı bilgi sisteminin arasındadır. Vatandaşın bilgiye doğrudan erişimi mümkün gözükmemektedir. Kamu kurumu, ürettiği ya da sakladığı bilgiyi kavramsal olarak arka planda yer alan bilgi sisteminde tutmakta,

vatandaş ile bilgi paylaşımı gerekli olduğunda bilgi sisteminden uygun ve gerekli bilgiye erişmekte ve tekrar vatandaşa aktarmaktadır. Kamu kurumları arasındaki iletişim ve kurumsal bilgi sistemleri arasındaki paylaşım zayıftır. Bilgi talep eden ya da bilgi aktarmak isteyen vatandaş ilgili kamu kurumuna bizzat ulaşmak ve yüz yüze görüşmede bulunmak zorundadır. Bu modelde; bürokratik sürecin çalıştırılması, kağıda dayalı işlemlere ağırlık verilmesi, tekrarlar, zaman kayıpları, kamu kurumu ile vatandaş arasında uzlaşmazlıklar ve dikey bir örgütlenme kaçınılmazdır. Bu model içinde yapılacak iyileştirmeler, geçici çözümler gibi görünmektedir ve sistemin işleyişindeki sorunlar yeniden tekrarlanacaktır. Geleneksel kamu yönetiminde tıkanıklıklara getirilen çözümler, genellikle yeni kurumsal ve idari yapılanmalarla, kamu personeli sayısının artışıyla ve vatandaş ile bilgi kaynağı arasına yeni engellerin girmesiyle sonuçlanmaktadır.

Son dönemde sıklıkla rastlanan ve hizmetlerini elektronik ortama taşıma gayreti içindeki kurumlara ait bireysel web siteleri de elektronik devlet modeline yakın olmakla birlikte, tam olarak aynı işlevi görmemekte ve tam bir etkinlik sağlamamaktadır. Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi, ülkemizde de giderek yaygınlaşan bu türden uygulamalar, esas itibarıyla, ileride elektronik devlet modelinin oluşturulması aşamasında hizmetler bazında bir araya getirilerek yararlı olacaklardır. Bununla birlikte, söz konusu uygulamalara elektronik devletin gerekli bir ön hazırlığı olarak bakmak, ancak yeterli bir koşulu olarak görmemek gerekmektedir.

Elektronik devlette ise, bilgi sistemi kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleştirilmiştir. Kamu kurumu, vatandaşın bilgi talebini öngörme gayreti içinde olmakta, bir başka deyişle sunulacak hizmeti vatandaşın talepleri yönlendirmektedir. Vatandaşın bilgiye doğrudan erişiminin yanı sıra, kamu kurumları arasındaki iletişimin artması ve kurumsal bilgi sistemlerinin bütünleşmesinin sağlanması sayesinde tekrarlar, aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kağıda dayalı işlemler önemli ölçüde azaltılmıştır. Vatandaşa gerekli olan bilgilerin büyük bir kısmı bilgi sisteminde güncellenmiş şekilde hazırdır. Olabilecek diğer talepler ise bilgi sistemi aracılığıyla kamu kurumuna iletilmekte ve gerekli cevaplar kısa sürede yine bilgi sistemi aracılığıyla vatandaşına sunulmaktadır. Dolayısıyla elektronik devlet kavramı ile, yukarıda açıklanmaya çalışılan bireysel kamu web siteleri üzerinden hizmet verilmesi

4.2. Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir

Dünya siyasi tarihi ve bugünkü konjonktür bir arada değerlendirildiğinde, çoğu coğrafyada ülkelerin fiziki sınırlarında herhangi bir değişim (en azından yeni bir dünya savaşına kadar) olasılığının kalmadığından bahsetmek mümkündür. Dolayısıyla, artık dünyanın büyük bir coğrafyasında devletin toprak kazanımı ile büyütülmesi olasılığı bulunmamaktadır. Büyük ve güçlü devlet kavramı, artık başka parametrelerin varlığı ile ifade edilmektedir. Bu unsurlar, devletin bir başka yönden gelişimi ile öne çıkmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde ortaya çıkan bu gelişim, devletin geleneksel yapısını son sınırlarına kadar değiştirmeye zorlamaktadır. Bütün diğer etkilerden bağımsız olarak düşünüldüğünde, bu değişim devlet yapısının daha teknoloji-yoğun hale gelmesine yol açacak bir gelişmeyi ifade etmektedir.

Kamu yönetimi açısından bakıldığında; günümüzde, telefon, faks, bilgisayar vb. bilgi iletişim araçlarını kullanmadan bir ülkenin yönetilebileceğinden ya da devletin üzerine düşen görevlerin yerine getirilebileceğinden bahsetmek mümkün değildir. Hatta bunun da ötesinde, söz konusu araçlara ait teknik altyapı geçici bir süre için bile bozulduğunda ya da sekteye uğradığında, ne tür zorlukların yaşanabileceği hakkında son derece karamsar senaryolar oluşturabilir. Dolayısıyla, yeni devlet anlayışında teknolojinin yeri tartışılmaz derecede büyüktür.

Elektronik devletin teknik bir devlet olması, sadece teknoloji-yoğun olması ile açıklanamaz. Elektronik devlet tasarımı, bir sonraki alt başlıkta da tartışılacağı gibi belirgin teknik temeller üzerine inşa edilecektir. Mali, teknolojik, yasal, psikolojik ve sosyolojik etkenler nedeniyle, bu tasarımın kısa sürede zamanda gerçekleşememe olasılığı yüksektir. Bununla birlikte, Türkiye de dahil olmak üzere bir çok ülkede bu

tasarımın temelleri farkında olunarak ya da olunmayarak atılmaktadır. Merkezi ve yerel idareler de dahil olmak üzere tüm kamu yönetimini içine alan kapsamlı çalışmalar, bugün için bir kaç ülke ile sınırlı kalmakla birlikte, diğer ülkelerde ileride bütünleşik sistemin parçalarını oluşturacak olan küçük, yerel, kurumsal çalışmalar yaygınlaşmaktadır. Burada mutlaka göz önünde bulundurulması gereken husus, tasarımın temel ilkelerinden taviz vermemek ve böylece daha sonra birleştirilecek parçaların uyumluluğunu önceden teminat altına almaktır. Bu uyumluluk, daha önce belirtildiği gibi sadece teknolojik uyumluluğu ifade etmemekte, politika, strateji, amaç, hedef, uygulama ve araçlarda uyumluluğu içermektedir. Bu unsurlar, temel mimari ilkeler arasında farklı başlıklar altında yer verilmek suretiyle aşağıda özetlenmektedir.

5. ELEKTRONİK DEVLET MİMARİSİNİN TEMELLERİ

Oluşturulacak elektronik devlet yapısının mimarisi 5 temel ilke üzerine kurulacaktır²⁰:

1. Yapılacak işe ilişkin ilkeler:

- Verilecek kamu hizmeti, müşteri-vatandaşın ihtiyaçlarına göre tasarlanmalıdır.
- Kamu çalışanlarının yeni kurulacak yapının gelişimine katkıları ve bu yapıyı benimsemeleri çok önemlidir.
- Getirilen çözümler adil olarak paylaşılabilir olmalıdır.
- Tüm kamu kurumlarının ve özel sektörün katkıları sağlanmalıdır.
- Sorumluluklar ve yetkiler, performans ölçümlmelerine olanak sağlayacak şekilde dağıtılmalıdır.

2. Hizmete ilişkin ilkeler:

- Yeni tasarım, kullanım kolaylığı sağlamalıdır. Hizmetin sunumu, mümkün olan en kısa yoldan yapılmalıdır.
- Çeşitli kamu kurumlarının benzer hizmetleri, yine benzer şekillerde verilmelidir.

²⁰ Valerie Sergerie, "Blueprint for Renewing Government Services Using Information Technology" 1999. <www.intergov.gc.ca/docs/fed/blueprint/index.html>

3. Bilgiye ilişkin ilkeler:

- Kamu bilgileri, her ne şekilde olursa olsun (basılı, sesli, elektronik ya da görsel) önemlidir. Bu bakımdan, bilgi akışı dikkatle tasarlanmalıdır.
- Sunulan tüm bilgiler tanım birliği, birbiriyle tutarlılık ve süreklilik bakımlarından gözden geçirilmelidir.
- Bilgi en yakın kaynaktan toplandıktan sonra, paylaşılmalıdır.
- Mümkün olan her durumda, kamu bilgileri elektronik ortama geçirilmeli ve saklanmalıdır.
- Kamu bilgilerinin güvenliği, gizliliği ve bütünlüğünün korunması için gerekli ve yeterli tüm önlemler alınmalıdır.
- Kamu bilgileri ancak çok gerekli olduğu durumlarda *açıklanmamalıdır*.
- Kamu bilgilerinin bütünlüğü, tutarlılığı, doğruluğu ve yetkili kılınan kişilerce kullanımının sağlanması için her kamu kurumunda belirli bir birim sorumlu olmalıdır.

4. Uygulamaya ilişkin ilkeler:

- Bakım ve yenileme giderlerini azaltmak için genel işlemler için kurulacak bilgisayar sistemleri kamu kurumlarınca paylaşılabilir.
- Gerekli esnek yapının sağlanabilmesi için bilgisayar sistemleri mümkün olduğunca modüler olmalıdır.
- Uygulamanın yapılacağı alanlarda çalışma prototipleri hazırlamak ve uygulamayı iyileştirmek amacıyla küçük proje ekipleri oluşturulmalıdır.
- Bilgisayar sistemleri ve araçları, bilginin ortak kullanımı ve kolay dağıtımını sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir ya da ortak standart arayüzler (interface) kullanılmalıdır.

- Bilgisayar sistemleri ve araçları, kullanıcılarda bilinen bir araç kullanıldığı hissini uyandıracak şekilde tasarlanmalıdır.

5. Teknolojiye ilişkin ilkeler:

- Yenileme, geliştirme ya da değiştirme aşamalarında sistemin işleyişine en az engel olacak bilgisayar teknolojisi ürünleri kullanılmalıdır.
- Bilgi paylaşımı ve işlemlerin aktarılabilmesi için birbiriyle çalışabilir teknolojik gereçler kullanılmalıdır.
- Bilgi işleme, depolama ve iletişim teknolojileri, sonradan yapılacak düzenlemeler sırasında gerektiğinde birbirinden ayrı çalışmasına karar verilen birimlere dağıtılabilmeye olanak vermelidir.
- Erişimi sağlayan bütün istasyonlar, gerekli güvenlik koşulları sağlanmak şartıyla, elektronik kamu ağına bağlı olmalıdır.
- Sistemin altyapı tasarımı, yeterli güvenlik koşullarını sağlamalı ve yönetilebilir nitelikte olmalıdır.

Bu ilkeler, elektronik olarak verilecek hizmetlerin temelini oluşturmaktadır. Uygulama öncesi aşamalarda yapılacaklar, yukarıda sayılan ilkeler göz önünde bulundurularak dikkatle planlanmalıdır. Yedinci bölümde verilen ülke örnekleri, bu açılardan dikkate değer özellikler içerdiğinden, yukarıda açıklanan mimarinin daha iyi anlaşılması yönünden önemlidir.

6. ELEKTRONİK DEVLETİN YAPILANDIRILMASINA İLİŞKİN SORUNLAR

Elektronik devlet konusunda, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere rağmen, kısa zamanda ve sorunsuz olarak gerçekleştirilebilecek bir yapısal değişim öngörülmemelidir. Daha önce de vurgulandığı gibi, söz konusu yapı yeni bir toplumsal kültür ve anlayışı gerektirmektedir. Sorunlardan bir kısmı kamu yönetim kademelerinden, bir kısmı kullanıcılardan, bir kısmı her ikisinden birden ve bir kısmı da teknik ve yasal altyapının kurulması ve sürdürülmesindeki zorluklardan kaynaklanmaktadır. Detaylı olarak incelendiğinde, elektronik ticaret için geçerli olan sorun alanlarının bir çoğunun elektronik devlet için de geçerli olduğu anlaşılmaktadır.

6.1. Lider İnisyatifi²¹

Lider inisiyatifinin bir sorun odağı olarak tanımlanması ve ilk sırada sayılması tesadüfi değildir. İdeal bir idari sistemde liderlik unsuru, pek çok gelişmenin sağlanabilmesi açısından gerekli koşulların başında gelmektedir. Kamu yönetiminin işleyişini geleneksel usullerden çıkartarak, çağın gereklerine uygun bir sisteme kavuşturmak, seçmenlerden gelen daha iyi yönetim taleplerini karşılayabilmek için öncelikle liderlerin elektronik devlet fikrine yakınlaşması kaçınılmaz görülmektedir. Bu konuda ilerlemiş bir çok ülkede, elektronik devlet uygulamalarına geçiş lider inisiyatifi ile başlatılmış ve sürdürülmüştür. Sonraki bölümlerde daha detaylı bahsedileceği gibi Türkiye'de de bu yönde bir adım atılmıştır. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun 1997 ve 1998 yıllarında almış olduğu kararlar, elektronik devlete açılan kapıyı aralamıştır. Böylece, sorumlu ve ilgili kurumlar ile bu kurumların idarecileri belirlenmiş bir görev dağılımı çerçevesinde teknolojinin sunduğu imkanların kamu yönetiminin çeşitli alanlarında (eğitim, sağlık vb.) ve elektronik ticaretin geliştirilmesi amacıyla nasıl kullanılabileceği konusunda fikir sahibi olmuşlar, çeşitli çalışmalar başlatmışlar ve bu çalışmalarda mesafe kat etmişlerdir.

Liderler, sadece kamu yönetiminin en üst sıralarındaki liderler olarak düşünülmemelidir. Bunların yanı sıra, orta ve alt kademe idarecileri ile çeşitli alt çalışma gruplarının liderleri de aynı derecede önemlidir. Geliştirilecek politika ve stratejilerin seçimi, uygulama plan ve programları ve uygulamanın yürütülmesinde her kademenin ayrıca payı olacaktır.

Elektronik devletin gelişiminde ortaya çıkan liderlik sorunu esas olarak genel bir sorun olup, çoğunlukla liderlik pozisyonunda olanların alışlagelmiş düzenin dışına çıkmakta gösterdikleri isteksizlikle belirgin hale gelmektedir. Hele bir de mevcut, yani iyileştirilmesi düşünülen sistem belirli bir dönem içerisinde başarısını kanıtlamış bir

²¹ Burada kullanılan "liderlik" terimi, gerçek bir kişinin liderliğini ifade edebileceği gibi, kurumsal liderlik olarak da değerlendirilebilir. Bu konuda daha geniş bilgi için bkz.: "Eight Imperatives for Leaders in a Networked World: Guidelines for the 2000 Election and Beyond", The Harvard Policy Group on Network-Enabled Services and Government, J.F.Kennedy School of Government, Harvard University, Mart 2000. <www.ksg.harvard.edu/stratcom/hpg>

sistemse bu daha da zor olacaktır. Yeni atılımlar, liderde belirgin bir dinamizm ve risk alabilme özelliğinin bulunmasını gerektirmektedir. Bunların dışında planlama, organizasyon, koordinasyon gibi genel idarecilik niteliklerinin de bulunması ön koşuldur. Brezilya uygulamasının beklenen sonuçları elde edememesinin altında yatan başlıca nedenler arasında; lider inisiyatifinin eksik oluşu ve bunun yanı sıra ilgili idarecilerin isteksizlikleri gösterilmektedir. Bu bakımdan, lider inisiyatifinin en üst kademededen başlamak üzere, yönetimin daha alt kademelerine doğru yaygınlaşması, her şeyden önce lider pozisyonunda bulunanların ikna olması ve ilgilileri sevk ve teşvik etmesi gerekmektedir.

Bu çerçevede ABD girişimi, elektronik devlete geçişte liderlik unsurunun önemini göstermesi açısından açıklanmaya değer bir örnek teşkil etmektedir. ABD Başkanı, 17 Aralık 1999 tarihinde yayımladığı bir genelge ile federal ve yerel yönetim birimlerinin elektronik ortamlarda hizmet vermek üzere geçmişten o güne kadar göstermiş oldukları çabaları takdirle karşıladığını bildirmiş, ancak elektronik devlet uygulamasından beklenen faydanın bu tür çabalarla tam olarak karşılanamayacağını belirtmiştir. ABD Başkanı aynı genelge ile, bu alandaki çalışmalarını bir araya getirmeye ve böylece vatandaşa daha kolay ve kamu hizmetlerine tek-duraklı erişim (one-stop access) sağlama amacını gerçekleştirmeye yönelik "first government" projesini başlatmış ve ilgili bakan ve bürokratlara bu doğrultuda talimat vermiştir. ABD Başkanı tarafından verilen talimatların bir çoğu işlerin 2000 yılı Aralık ayında sonuçlandırılmasına yöneliktir. Bu genelge çerçevesinde başlatılan ve 2000 yılı Eylül ayında hazır hale getirilen tamamlanan projeye ilişkin daha geniş açıklamaya çalışmanın 7 nci bölümünde yer verilmektedir.

6.2. Eğitim/Yetenek Geliştirme/Adaptasyon

Geleneksel devlette olduğu gibi elektronik devlette de her şey insan içindir. Elektronik devlet sisteminin iki ucunda da insan unsuru bulunacaktır ve gelişme iki taraflı olacaktır. Dolayısıyla, elektronik devletin iki tarafındaki kişilerin de, yani hem kamu hizmetini sunan kamu çalışanlarının, hem de bu hizmete erişmek isteyenlerin eğitime, yeteneklerini geliştirmeye ve yeni sisteme adapte olmak için zamana ihtiyaçları vardır. Eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirmeyi de içine alan ve uzun süre gerektiren bir süreçtir. Elektronik devlet açısından ise eğitim, aynı zamanda

6.3. İstihdam/Yeni İş Yaratma/Mevcut İşlerin Kaybedilmesi

Elektronik devlet açısından istihdam sorunu, esas itibarıyla eğitim süreci ile birlikte düşünülmesi gereken bir husustur. Bir başka ifadeyle, geçmiş oldukları eğitim süreci sayesinde bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yeteneklerini geliştirmiş olan bireyler, elektronik devletin gerektirdiği yetenekler konusunda da yeterli olacaklar ve iş bulmaları kolaylaşacaktır. "Yeni ekonomi" olarak ifade edilen bilgi ekonomisinde, diğer alanlarda olduğu gibi kamu sektöründe de artık gerek duyulmayan işler giderek

kaybolacak, bunların yerini yeni iş tanımları ve yeni işler alacaktır. Elektronik devlet, yapısı ve işleyişi göz önüne alındığında nitelikli personel istihdamını gerektiren bir oluşumdur. Buna uygun olarak eğitim görecek kişilerin elektronik devlet içerisinde gerekli işlere yerleştirilmeleri de zaman alacak bir süreçtir. Yeni sisteme yeterince ayak uyduramayan personelin işten uzaklaştırılması çoğu zaman pratik olarak mümkün olamayacağından, istihdam sorununun bu boyutu da düşünülmelidir. Ayrıca, daha az personele ihtiyaç duyan ve esnek zamanlı çalışma açısından da uygun olan elektronik devlet yapısı, özellikle işsizlikle ilgili sorunları bulunan ülkeler açısından sorununun bir başka boyutunu daha düşündürmektedir.

Elektronik devlet yapısı, kamuda yeni iş sahaları açmakla birlikte, geleneksel usullerle ve emek yoğun yöntemlerle yapılan pek çok işin de ortadan kalkmasına neden olacaktır. Söz konusu hizmetleri görmekte olan personelin yeniden iş bulması gereği, işsizlik oranını daha da artırabilecektir. Bu faktörler, 20 nci yüzyılın başlarında yaşanan sanayi devriminin etkilerine benzer şekilde etkiler yaratarak, elektronik devletin ve elektronik ticaretin gelişmesi karşısında sosyo-psikolojik bir engel oluşturabilir. OECD'nin bir yayınında²², elektronik ticaretin çalışma hayatı üzerindeki etkileri detaylı olarak irdelenmiştir. Bununla birlikte raporun başlangıç kısmında, çalışma hayatı açısından yapılacak varsayımların, tahmindeki güçlükler nedeniyle doğal olarak spekülatif olmaya mahkum olduğudur. Raporda belirtildiğine göre, elektronik ticaretin (doğuracağı benzer istihdam sorunlarından dolayı bu kavramı "elektronik devlet" olarak da okumak mümkündür.) istihdam üzerindeki etkisi, genel olarak artan talep ve verimliliğin yaratacağı doğrudan ve dolaylı yeni iş sahaları ile kaybedilen iş sahaları arasındaki dengeye bağlı olacaktır. Ancak, her ne olursa olsun gelecekte bilgisayar kullanma becerisine sahip ve ağ teknolojilerine yatkın olanların iş bulma şansları diğerlerine oranla çok daha fazla olacaktır. Hatta yeni terminolojiyle ifade edilirse, her iki kitle arasında bunları birbirinden kesin olarak ayıran bir "sayısal duvar-digital wall" oluşacaktır.

Sayısal duvar, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma konusunda yetenekleri gelişmiş olan birey ya da toplumlar ile gelişmemiş olanlar arasında bulunduğu

²² The Economic and Social Impacts of E-Commerce: Preliminary Findings and Research Agenda, Chapter 6, OECD, 1998.

6.4. Ağa Erişim İmkanlarının İyileştirilmesi

Ağa erişim imkanlarının niteliği, doğrudan doğruya ulusal teknik altyapı ile ilgili bir husustur. Günümüzde, "ulusal bilgi altyapısı" olarak da ifade edilen bilgi ağına erişim imkanları bakımından ülkeler ve bölgeler arasında büyük ve gittikçe açılan farklar vardır²³. 1997 yılı rakamlarına göre; bilgisayar kullanan dünya nüfusunun yüzde 62'sinin Kuzey Amerika'da, yüzde 16'sının Avrupa'da, yüzde 15'inin Asya/Pasifik'te yaşadığı, Afrika/G.Amerika'nın ise bu alanda yüzde 3'lük bir pay alabildiği anlaşılmaktadır. Fark, teknik imkansızlıkların yanı sıra, açık ağa (İnternet) erişim maliyetlerinden, eğitilmiş nüfus oranından, ülkede yaşayanların satın alma güçlerinden de kaynaklanmaktadır.

Elektronik devlet, büyük oranda bütünleşik ve açık bir iletişim ağı üzerinde bilginin dağıtılması, toplanması, işlenmesi, iletilmesi şeklinde çalışan bir örgütlenmedir. Dolayısıyla, ağa erişim imkanlarının iyileştirilmesi; yüksek maliyetli, yüksek kapasiteli, geniş bant aralığına sahip iletişim ağlarının kurulmasını gerektirmektedir. Ayrıca pek çok ülkede başlatıldığı gibi, sadece bireysel kullanım (ev ya da bürodan kullanım) için değil, kamunun ortak kullanımına açık, merkezi, kolay ulaşılabilir yerlerde, ulusal bilgi ağına erişim istasyonlarının kurulması ve yaygınlaştırılması da gerekecektir. Mükemmel bir kamu ağı kurulmuş olsa bile, vatandaşlar için buna erişim imkanı yeterli şekilde yaratılmadığı sürece, beklenen etkinlik ve verimlilik sağlanamayacaktır. Ağ iletişimi konusunda uzman olan ve bu konudaki önemli şirketlerden birini yöneten Esther Dyson'ın ifadesiyle; "Önemli olan sorun bilgisayarlara erişmek değildir. En büyük sorun eğitim, eğitime erişim, insanlara okuma ve yazma öğretme sorundur"²⁴. Burada söz konusu olan eğitimin, doğrudan okuma-yazmaya ilişkin olduğu da düşünülmemelidir. Okur-yazar olmanın yanı sıra, "bilgisayar okur-yazarlığı" olarak da adlandırılan, bilgisayar kullanmaya yatkınlık da gereklidir. Bu da uzun bir süreçtir. ABD Ticaret Bakanlığı'nca yapılan bir

²³ İnce, Murat. Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler için İmkanlar ve Politikalar", Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, Mart 1999.

²⁴ Hoffman, Constantine, "The Making of E-Government", CIO Enterprise Magazine, Nov. 15, 1999.

araştırma; üniversite eğitimi almış olanların bilgisayar sahipliğinin, diğerlerine göre 10 kez daha fazla olduğunu, dolayısıyla İnternete erişim olanaklarının da o oranda fazla olduğunu göstermiştir. Türkiye için yapılan bir araştırma da benzer sonuçlar vermiştir. Bu araştırmaya göre, bilgisayar kullananların yüzde 70'e yakını üniversite, yüksek okul ve lisans üstü eğitime sahip olanlar oluşturmaktadır²⁵.

Ağa erişimin, bir bilgisayara ve ağ erişimine sahip olma zorunluluğundan kurtarılması ve böylece imkanların fiziki olarak artırılması konusunda gelişmeler sürmektedir. "Kiosk" olarak tabir edilen ve uzun bir süredir ülkemizde de kullanılmakta olan otomatik para çekme makinelerine (ATM) benzer şekilde çalışan merkeze bağlı terminaller sayesinde, bir bilgisayara sahip olmadan da vergi, su, gaz vs. ödentilerinin yapılması, dilekçe vermek, sigorta işlemleri vb. gibi kamu hizmetlerinin sunulması mümkün olmaktadır. Bu sistemin yaygınlaşması için, vatandaşların bilgisayar kullanmaya yatkınlığını artıracak şekilde eğitimin gerekliliği hususu burada yeniden karşımıza çıkmaktadır.

6.5. Bilginin Gizliliğinin ve Doğruluğunun Sağlanması

Gizlilik ilkesinin elektronik ortamlarda korunması konusu, en çok endişe yaratan alanların başında gelmektedir. Sorunun giderilmesindeki zorluklar, kullanıcıların neden olabileceği insan kaynaklı hataların yanı sıra, gizliliğin sağlanması için gerekli yasal ve teknik araçların yeterli olmadığı endişesinden de kaynaklanmaktadır.

Elektronik devletin temelini oluşturacak bilgi iletişim ağı, yeterli önlem alınmadığı takdirde gizliliğin ortadan kalkmasına, yani elektronik bilgi iletişim ağı üzerinden gönderilen bilgilere üçüncü kişilerce erişilmesine ve bunların amaca uygun olarak değiştirilmesine her an açık olacaktır. İletişimin bu tür tehlikelere maruz kalması, kullanıcıların sisteme olan güveninin sarsılmasına yol açacaktır.

Günümüz teknolojisi ile, elektronik ortamda gerekli önlemlerin alınmadığı durumlarda, kişisel bilgilerin söz konusu bireyin rızası ve bilgisi dışında ele geçirilmesi mümkündür. Buradaki "kişisel bilgi" ifadesi sadece gerçek kişilerin isim, unvan, sağlık, finansal vb. bilgilerini değil, şirketlere ait idari, teknik ya da ticari bilgiyi de içermektedir. Kişisel bilgilerin toplanması (hatta rızaları olmadan ele geçirilmesi) ve

²⁵ TUENA-Enformasyon Teknolojileri Kullanımı Saha Araştırması Raporu, s. 72.

Bunların dışında, kişisel bilgilerin gizliliğinin korunmasına ilişkin olarak çeşitli ülkeler kendi ulusal mevzuatlarında ya yeni düzenlemeler yapmakta ya da yürürlükte olan mevzuatlarını günün değişen koşullarına uyumlu hale getirmektedirler. Benzer bir çalışma, Türkiye'de Adalet Bakanlığınca yürütülmektedir.

Elektronik ortamlarda gizliliğin sağlanmasındaki sorunlar, yasal araçların yanı sıra teknik araçlarla da çözülmeye çalışılmaktadır. Sayısal imza, biometrik usuller gibi elektronik imzalama yöntemleri ile iletilen bilginin gerçekten belirli bir kişiden geldiği garanti edilebilmekte, iletişim ağı üzerinde herhangi bir değişime uğramaması sağlanabilmektedir. Bununla birlikte, değişik imzalama yöntemlerinin birbiri ile uyumlu çalışmasının sağlanması, teknik altyapıda standart birliğin oluşturulması hususlarında çalışmaların sürdürülmesine ihtiyaç bulunmaktadır.

Açık ağlar üzerinde ortaya çıkan en önemli sorunlardan biri de bilginin doğruluğu sorunudur. Hiç bir kurum ya da kişi tarafından kontrol edilmeyen serbestçe paylaşılan bir ortam yaratan İnternet üzerinden, başlangıcından itibaren çok kısa süre geçmiş olmasına rağmen çok büyük miktarlarda ve çok çeşitli içerikte bilgi el değiştirmektedir. Bunların doğruluğunun tek tek kanıtlanması mümkün olmadığı gibi, başlangıçta İnternet ortamına iyi niyetle sunulan doğru bir bilginin, daha sonra bilgisayar korsanları tarafından bozulmayacağını (değiştirilmeyeceğini) garanti etmek de olanaksızdır. Açık ağ üzerinde erişilen herhangi bir bilgi (örneğin; bir sanal markette ürün çeşitleri, fiyatları ya da çeşitli istatistik bilgiler vs.) gerçek ve doğruluğu kanıtlanmış bilgiler midir? Bunların doğruluğu nasıl kanıtlanacaktır? Bu gibi sorulara cevap vermek ve tek tek ele alındığında bu tür sorunları çözmek hemen hemen olanaksızdır. Bu konuda en akla yakın çözüm, en başta güvenilir siteler oluşturmak ve bunların işleyişinin güvenilir olarak sürdürülmesini sağlamaktır. Güvenilir sitelerde yer verilen bilgilerin değiştirilmesini, bozulmasını ya da kullanılamaz hale getirilmesini önlemek için günümüz koşullarında bile teknik yönden çeşitli önlemler alınması mümkündür. "Firewall" olarak isimlendirilen ve serverlara erişimi kontrol eden yapılar, ana bilgisayar sistemleri için birer tampon görevi görmekte ve kaynağı şüpheli erişim talepleri engellemektedir. Ancak, diğer konularda olduğu gibi, bu alanda da geliştirilen araçlar bir süre sonra yeni karşı araçlarla işlevsiz

6.6. Seçicilik ya da Gizlilik Sınıflandırması

Kamu bilgilerine erişimde seçicilik, hangi kurumların ya da kimlerin hangi bilgilere ulaşabileceğine karar verme konusuna ilişkindir.

Kamu hizmetlerinin açık ağ üzerinde sağlanmasından önce, kamuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının hangi alt birimlere kadar yaygınlaştırılacağı, hangi bilgilerin vatandaşlara ya da şirketlere aktarılacağı, hangi bilgilerin ise kamu birimleri arasında paylaşılacağı konularında analitik çalışmalar yapılması ve seçici davranılması kaçınılmazdır.

Kamu hizmetleri çok geniş bir alana yayılmış olduğundan, bu kapsamda vatandaşın kamu kurumları ile, şirketlerin kamu kurumları ile ve nihayet kamu kurumlarının kendi aralarında iletişimleri söz konusudur. Bunların her biri için, ağ üzerinden akan bilgi trafiği göz önüne alındığında kamu kurumları arasındaki iletişimde dahi, bazı bilgilerin paylaşımının kritik olacağı açıktır. Vatandaş ve şirketlerle yapılan iletişimde de en önemli hususlardan biri özel bilgilerin (vatandaşlık, sağlık, şirkete ait ticari bilgiler vs.) akışında gizlilik sınıflandırması yapılması ya da başka bir ifade ile seçici davranılmasının gerekli oluşudur. Dolayısıyla, konu sadece bilgisayar ekranında kullanılan arayüzün (interface) tasarımı ile değil, aynı zamanda hizmetin verildiği kamu kurumunda buna ilişkin teknik ayrıntıların tasarımıyla da ilgilidir.

İncelenen kamu İnternet sitelerinde genellikle, kuruma ulaşacak bilgilerin ya da taleplerin sadece ilgililerce görüleceği ve ancak talebe daha iyi yanıt vermek için gerekli görüldüğünde diğer kurumlara da gönderilebileceği belirtilmektedir. Ayrıca, (özellikle ABD'deki sitelerde) yasaların zorunlu kıldığı durumlarda kuruma ulaşan kişisel bilgilerin diğer kurumlara verilebileceği de genellikle vurgulanmaktadır.

Esas olarak, bu tür bir sorun elektronik devlete has değildir. Geleneksel kamu yönetimindeki bilgi paylaşımı da hemen hemen benzer esaslara dayanmaktadır. Kamu kurumlarınca günümüzde uygulanan bilgi paylaşımı da gizlilik sınıflamasına tabidir. Bununla birlikte, bilginin elektronik ortamda çok kolay ve rahatça el

değiştirebilmesi elektronik devlet açısından sorunu biraz daha kritik hale getirmektedir.

6.7. Elektronik Kamu Hizmetlerinin Fiyatlandırılması

Bir kamu kurumunun elektronik ortamda sunacağı hizmetin fiyatı (eğer belirli bir ücret karşılığı olacak ise) belirlenmeden önce, ilgili kamu kurumunun elektronik ortamda verebileceği hizmetlerin belirlenmesi ve daha sonra da fiyatlandırma usulünün seçilmesi gerekmektedir.

Sözgelimi, ilgili kamu kurumunun geleneksel yöntemlerle beş değişik hizmet vermekte olduğunu varsayalım. Bu hizmetlerin tümünün elektronik ortamda verilebilme olasılığı nedir? Hizmetin doğasından kaynaklanan nedenlerle bu hizmetlerinin tümünü elektronik ortamda kullanıcılara ulaştırılması mümkün olacak mıdır? Buna imkan vermeyen hizmetlerin bazı kısımlarının elektronik ortama taşınması mümkün müdür? Geleneksel yöntemlerle belirli bir kalitede belirli bir maliyetle ortaya konulan ve fiyatı buna göre belirlenmiş olan hizmetlerin, elektronik ortamda daha az maliyetle yerine getirilebilmesi durumunda, hizmeti elektronik olarak satın alma fiyatı daha düşük belirlenirse, aynı hizmeti geleneksel yöntemlerle satın alanlara haksızlık yapılmış olacaktır. Bununla birlikte, başlangıçta haksızlık yapılıyor gibi görülse de hizmetin elektronik ortamda daha ucuza sunulması sayesinde elektronik işlemler teşvik edilmiş olacaktır. Doğal olarak, elektronik ortamda işlem maliyeti (transaction cost) daha düşük olacağından kullanıcı açısından da hizmetin görülmesi daha ucuza mal olacaktır. Fiyatlar, geleneksel yöntemle göre belirlendiğinde ise bilgi teknolojisinin sağlayacağı yüksek verimlilik faydasından vazgeçilmiş olacaktır. Dolayısıyla, her bir hizmetin yeniden tanımlanması, değerlendirilmesi ve her iki kitleyi de haksızlığa uğratmayacak hizmet fiyatının belirlenmesi gerekecektir.

Hangi hizmetlerin elektronik ortamda herhangi bir ücret talep edilmeden sunulabileceği, hangilerinin ise yukarıdaki görüş çerçevesinde ortaya çıkacak belirli bir bedelle verilebileceğinin tespit edilmesi hususu ayrıca değerlendirilmelidir. Örneğin, sadece bilgi alış-verişi şeklinde gerçekleşen bir hizmet sunumu ve alımı

6.8. Maliyet (E-devlet Projesinin Finansmanı)

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve daha önce kağıt üzerinde yapılan işlemlerin büyük bir kısmının uzaktan erişimli bilgisayarlar aracılığıyla yapılmaya başlanması, bilgi ve iletişim teknolojisi ürünlerinin ve usullerinin yoğun olarak kullanılmasını gerektirir. Bu, aynı zamanda bilgisayar ve ağ teknolojileri ile çeşitli konularda uzmanlaşmış olan işgücünün istihdamı ve sayısız form ve evrakın bilgisayar ortamına aktarılması anlamına gelmektedir. Elektronik devlete geçiş için ihtiyaç duyulan finansal kaynağın ne kadar olacağı kesin olarak belirlenememekle birlikte, on milyarlarca dolarla ölçülebileceği düşünülmektedir. Gerekli finansman kaynağının zamanında sağlanamaması, bu ve buna benzer projelerin hayata geçmesini yıllara yayabilmektedir. Örneğin, ülkemizde 1976 yılında başlatılan ve vatandaşlara ait bilgilerin bir veri tabanında toplanmasına yönelik olan Mernis Projesi 24 yıldan beri tamamlanamamıştır. Diğer ülke örnekleri, kamu hizmetlerine ilişkin ölçeklerin büyük farklılıklar taşıması nedeniyle belirgin bir fikir vermemekle birlikte, ülkemizde elektronik devletin kurulmasıyla sonuçlanacak böyle bir projenin gerçekleştirilmesinin 35-70 milyar dolarlık bir harcamayla sonuçlanacağı öngörülmektedir²⁶. Ancak, bu ve buna benzer tahminlerde bulunabilmek için öncelikle, halihazırdaki kamu bilgi altyapısının çok iyi analiz edilmesi ve çeşitli göstergeler konusunda bilgi sahibi olunması gereklidir. Ülkemizde henüz, kamunun tüm kurum ve kuruluşlarıyla bilgi ve iletişim altyapısı envanterinin ne olduğu, bu konuda ne kadar yatırım yapıldığı, bunun ne kadarının gerçekleştirildiği ve planlanan yatırım tutarının ne olduğu konusunda bilgi mevcut değildir. Dolayısıyla, elektronik

²⁶ KoçSistem tarafından organize edilen Dijital Devlet Paneli, 14 Temmuz 2000.

devletin oluşturulması için yapılması gereken harcamaya ilişkin tahminlerin de tutarlılığından bahsetmek mümkün olamamaktadır.

6.9. Yasalardan Kaynaklanan Eksikliklerin Giderilmesi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanımı, ekonomik ve sosyal hayatın her alanında yenilikler ve kolaylıklar yarattığı gibi, bir çok sorunu da beraberinde getirmiştir.

Bu sorunların en büyük ve ciddi olanlarından biri de hukuk alanında yaşanmaktadır. Özellikle, söz konusu teknolojiler aracılığıyla yapılan ticari işlemlerde ortaya çıkan ya da çıkabilecek yasal sorunlara henüz bir çok ülkede hukuki yanıtlar verilememiştir. Hatta, bu konudaki ülke yaklaşımları da farklılıklar göstermektedir. Örneğin ABD, sektörün kendi düzenlemelerini kendisinin yapması gerektiğini savunmakta ve devletin bu konudaki müdahalelerinin en aza indirgenmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bununla birlikte, çok özel konularda, örneğin çocukların İnternette zararlı içerikten korunması gibi konularda yasal düzenleme yapılmaktadır (Children's Online Privacy Protection Act, 21 Nisan 2000 tarihinde yürürlüğe girdi).

Diğer taraftan Avrupa Birliği'nin ve Türkiye'nin de taraf olduğu uluslararası bir kuruluş olan Avrupa Konseyi'nin kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin düzenlemeleri ile bunlardan başka, Birleşmiş Milletler²⁷ ve OECD²⁸ gibi uluslararası kuruluşların da bu konuda kılavuz niteliğinde çalışmaları vardır.

Ağ teknolojilerinin kullanımında ortaya çıkabilecek yasal sorunların ülkemizde tartışılmaya ve değerlendirilmeye başlanmasının üzerinden ancak iki yıl geçmiştir. 1998 yılı başında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunca (BTYK) oluşturulan Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulunun (ETKK) çalışmaları neticesinde hazırlanan sonuç raporunun²⁹ bir bölümünü oluşturan Hukuk Çalışma Grubu Raporunda detaylı olarak incelenmiştir. Bu Raporda, temel yasal sorunlar yedi ana başlık altında ele alınmış ve çözüm önerileri oluşturulmuştur. Raporda belirtilen sorun alanları ve önerilen başlıca çözümler aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

²⁷ United Nations, Guidelines Concerning Computerized Personal Data Files (Genel Konsey tarafından 14.12.1990 tarihinde kabul edilmiştir.)

²⁸ OECD Guidelines for the Security of Information Systems, 1992.

²⁹ ETKK Raporu, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Mayıs 1998. <www.foreigntrade.gov.tr>

I) Veri iletimi altyapısının yeniden düzenlenmesi	1) Daha etkin, ucuz ve verimli hizmet için sektörün rekabete açılması 2) İnternet alan isimleri sisteminin yasal bir çerçeveye oturtulması
II) Bilginin gizliliği, bütünlüğü ve kimlik belirleme	3) Elektronik imzanın sözleşme hukukunda yasal olarak tanınması 4) Delil ve ispat hukukunda buna uygun düzenlemeler yapılması 5) Onay kurumlarının, elektronik noterlik sisteminin oluşturulması
III) Tüketicinin korunması	6) Elektronik ortamda sözleşme usul ve esaslarının belirlenmesi 7) Satış sonrası servis, ürün iade sistemlerinin buna uygun hale getirilmesi
IV) Kişisel verilerin korunması	8) Kişisel bilgilerin korunması için yasal düzenlemenin yapılması 9) İletişim korsanlığının önlenmesi için yasal önlem alınması
V) Fikri hakların korunması	10) Markalar, ticaret unvanları ve İnternet alan isimleri sisteminin bir arada ele alınması ve uyumlaştırılması 11) Fikri hakların korunması sisteminin, iletişim teknolojilerindeki gelişmelere uyumlu hale getirilmesi, hak tecavüzlerinin önlenmesi
VI) Vergileme	12) Vergi yasalarında gerekli düzenlemeler yapılarak elektronik ortamda vergi kayıp ve kaçaklarının önlenmesi 13) Toplanan vergilerin paylaşımı sisteminin değerlendirilmesi
VII) Ödeme, teslimat ve gümrükleme	14) Ödeme sistemlerinin uyumlaştırılması 15) Ürün teslimatları ve gümrükleme konusunda yasal düzenlemeler yapılması

ETKK'nca hazırlanan söz konusu rapor, günümüze dek kamu birimleri tarafından bu kapsamda yapılan tek çalışmanın ürünüdür. ETKK'nun BTYK tarafından tanımlanan ulusal bilgi iletişim ağının kurulması çerçevesinde elektronik ticaret faaliyetlerinin düzenlenmesi görevi halen pilot çalışma aşamasında devam etmektedir. Gerekli olan yasal düzenlemeler bakımından öncelikle, elektronik imzaya ilişkin düzenlemelerin yapılması ve kişisel bilgilerin gizliliğini koruyacak mevzuatın hazırlanması gelmektedir.

Yukarıda belirtilen sorun alanları genel olarak elektronik ticarete ilişkin uygulamaların yasal yönünü ilgilendirmektedir. Bununla birlikte, temel olarak elektronik devletin işleyişine ilişkin yasal konular ile bu sayılanlar arasında büyük oranda benzerlikler vardır. Elektronik ticari ilgilendiren bir çok konu elektronik devletin işleyişi için de geçerli olacaktır. Çünkü, her iki sistem de elektronik bilgi iletişim ağının bir parçasıdır, daha doğru bir ifade ile aynı omurgayı paylaşmaktadır ve dolayısıyla da benzer sorunlarla karşı karşıyadır. Örneğin, vergilerin tahakkuku ve tahsili doğrudan doğruya elektronik devletin ilgi alanına girmekle beraber, elektronik imza, el değiştiren kişisel, ticari vb. bilgilerin gizliliğinin, bütünlüğünün korunması, elektronik sözleşme usulleri, ödemelerin yapılması gibi konular elektronik devlet faaliyetlerinde ya doğrudan ya da dolaylı olarak ortaya çıkabilecek tartışma alanlarıdır.

Her iki sistemin de karşılaştığı en önemli yasal sorunların başında; sisteme dahil olarak işlem yapmak isteyen kullanıcının sistem tarafından tanınması ve yapılan işlemin yasal olarak kabul edilmesi gelmektedir. Bu sorun, her iki sistemde de elektronik imzaya hem sözleşme hukuku hem de delil ve ispat hukuku açısından yasal geçerlilik tanınması ile aşılmaya çalışılmaktadır. Örnek vermek gerekirse, elektronik ortamda yürütülen bir kamu alımında yukarıdaki hususların her biri tek tek ve bütün olarak sorun yaratabilecek olan ve dolayısıyla çözümlenmesi gereken hususlardır.

Sorun alanları birbirinden zaman zaman yakınlaşıp uzaklaşsa da, bunların çözümlenmesinde dikkat edilmesi gereken önemli unsurlardan biri çeşitli alanlarda yapılacak düzenlemelerin birbiriyle *uyumlu olması*, diğeri de çoğu zaman *aynı anda yapılması* gereğidir. Örneğin, kişisel bilgilerin gizliliği yasal olarak koruma altına alınmadan sözleşme hukukunda elektronik imza ile ilgili olarak yapılacak düzenlemeler, yapılan işlemin doğası gereği sözleşme üzerinde bir çok kişisel ya da ticari bilgi el değiştireceğinden yasal sorunlara neden olabilecektir. Bir başka örneğe göre, elektronik imza verilmesi ile ilgili işlemleri yürütmek üzere oluşturulması gereken onay kurumlarının idari ve yasal altyapısı hazır olmadan elektronik imza mevzuatının düzenlenmesi bir anlam ifade etmeyecektir. Aynı şekilde, her şeyden ve hepsinden önce, vatandaşlık bilgilerinin ya da şirketlere ilişkin bilgilerin bir araya getirildiği elektronik veri tabanlarının hayata geçirilmesinin gerekli olduğunu savunanlar da olacaktır.

İKİNCİ KISIM

7. ELEKTRONİK DEVLETE İLİŞKİN ÜLKE ÖRNEKLERİ

Elektronik devlet kavramı ile açıklanabilecek uygulamalara henüz sıkça rastlanmamaktadır. Kamu hizmetlerine tek bir ekrandan, tek duraklı erişim uygulaması, bu alanda en ileri ülkeler arasında sayılan ABD'nde dahi 2000 yılı Eylül ayında başlatılmıştır.

Bu bölümde yer alan elektronik devlet uygulaması örnekleri arasında hem gerçek anlamda, başka bir ifade ile elektronik devletten beklenen şekilde gerçekleştirilen uygulamalar, hem de yerel bazlı ancak iyi tasarlanmış uygulamalar bulunmaktadır.

Portekiz örneği, bu konudaki ilkler arasındadır. Geçmiş 1991 yılına dayanmaktadır ve kamu yönetiminin iyileştirilmesi yaklaşımı içerisinde kendisine yer bulmuştur. ABD ve Singapur örnekleri ise 2000 yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. ABD'deki federal uygulamadan önceki en iyi eyalet uygulamaları arasında yer alan İndiana Eyaleti uygulaması ise son bir kaç yıl içerisinde geliştirilmiştir. İngiliz Hükûmeti ise e-devlet uygulamasını teşvik etmek için üç yıl içinde 1 milyar sterlin tutarında yatırım yapacağını 2000 yılı Eylül ayında duyurmuştur. Aynı ülkede, örneğin; 2001 yılına gelindiğinde kamu alımlarının (ki yaklaşık olarak 500 bin çeşit mal ve hizmeti ifade etmektedir) % 90'ının elektronik ortamda on-line yapılması öngörülmektedir. Bunlar dışında karşılaşılabilecek ya da akla gelebilecek örnekler, ilgili kamu biriminin hizmetlerine ilişkin bireysel uygulamalardır ve dolayısıyla ideal elektronik devlet kavramı ile tam olarak örtüşmemektedir.

Tek duraklı elektronik devlet uygulamalarına bakıldığında, ilk göze çarpan ortak özellik kullanıcıya ileri ölçüde kullanım kolaylığı sağlamak üzere tasarlanmış olmalarıdır. Bu çerçevede, ekrandaki görüntü, açık ağ teknolojisi yardımıyla elektronik devlet ana sayfasına bağlanan kullanıcıyı etkilemeli, ancak kullanımı açısından ürkütmemelidir. Elektronik devletin ekrana yansıyan görüntüsü, kamu hizmetlerinin geleneksel yöntemlerle sunulmasında çoğu zaman karşılaşılan kamunun kendisine has vatandaşa uzak ve kolay algılanamayan görüntüsü yerine, ağ teknolojisinin her

türlü tasarıma açık yetenekleri sayesinde daha sıcak, anlaşılabilir ve algılanabilir bir görüntü vermelidir. Bu bakımdan, devletin ekranda yer alan görüntüsünün, yani elektronik devlet İnternet sitesinin tasarımı oldukça önemlidir.

ABD'nin Kuzey Carolina Eyalet Vali Yardımcısı Dennis Wicker, kamuoyu araştırmalarının sonuçlarına göre, vatandaşlarca en çok arzu edilen özelliğin kullanıcıya kolaylık sağlayan, basit ve kullanımı kolay bir web sitesi olduğunu belirtmektedir. Wicker'a göre kullanıcılar önlerinde devletin kurumsal görüntüsü yerine, kendi ihtiyaçları için hazırlanmış elektronik bir alışveriş mekanını görmek istemektedir. Bundan başka, kullanıcılar hangi kurumun hangi hizmeti üstlendiği ile de ilgilenmemekte, ancak, işlemlerinin elektronik ortamda en kısa sürede nasıl yapılacağı ile ilgilenmektedir³⁰.

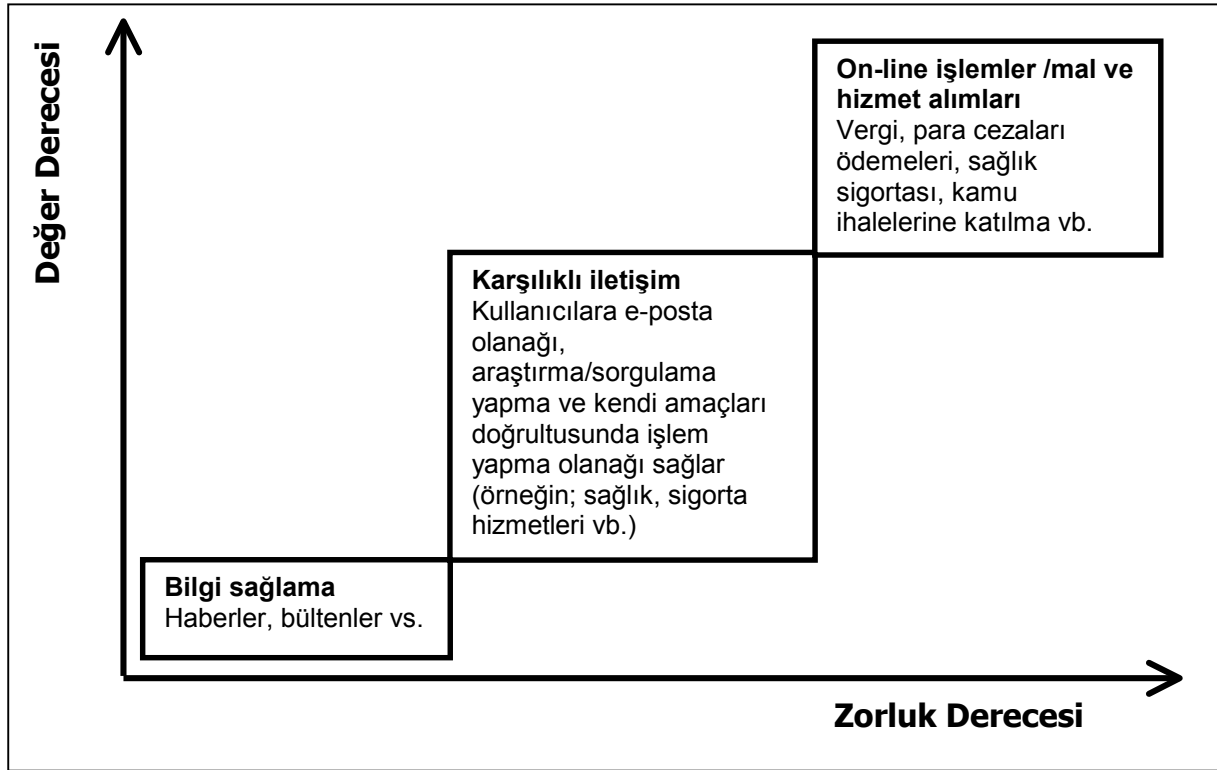
Çalışmada yer alan ülke örneklerinde de web sayfası tasarımlarının buna benzer yaklaşımlarla hazırlandığı anlaşılmaktadır. Kamu hizmetleri, herhangi bir özel sektör hizmeti sunulur gibi özenle sunulmakta ve kullanım kolaylığı temel ilke olarak gözetilmektedir. Sunulan örnek web sayfası tasarımlarında çoğunlukla grafik öğelere yer verildiği, yazılı anlatımların yanı sıra görsel anlatımların da kullanıldığı göze çarpmaktadır. Dikkate değer bir başka ortak özellik de, devletin asli fonksiyonlarının web sayfasına ilk bakışta görülebilmesidir. Ana sayfalarda, eğitim, sağlık, adalet sistemi, yasama, sosyal güvenlik gibi temel fonksiyonların yanı sıra aile, iş hayatı, ulaşım vb. konulara da ana sınıflandırmada yer verilmektedir. Dolayısıyla, elektronik devlet ana sayfasına ulaşan bir kullanıcı, hizmet almayı düşündüğü konuda hangi kuruma ulaşacağına değil, özellikle ilgilendiği konu üzerine odaklanmaktadır. Böylece kullanıcının dikkati kurumlar üzerinde değil, konu üzerinde toplanmaktadır, ki bu durum gerçek elektronik devlet uygulamasının temel amaçlarından biridir. Tema üzerine yoğunlaşmayı sağlayan bu yaklaşım, "**konu bazlı-sürekli sistem**" olarak adlandırılabilir. Tek duraklı olmayan, yani kurumlara ait birden çok web sayfasından oluşan "**kurum bazlı-kesikli sistem**"de ise kullanıcı, öncelikle ilgilendiği konuda hangi kurumla bağlantıya geçmesi gerektiği hususuna yoğunlaşmakta ve kurum web sayfaları arasında talep ettiği hizmete cevap verecek bir web alanı aramaktadır. Aslında bu arayış, geleneksel usulde kamu hizmeti almaya benzetilebilir. Kesikli sistemde kullanıcı, geleneksel sistemde çeşitli adreslerdeki (hatta illerdeki) yüzlerce

³⁰ Ciaran Ryan, "Blueprint for E-Government", <egov.govtech.net/reports/pastreports/aug99/blueprint.phtml.>

kamu binası arasında kendisine hizmet verecek birimin adresini bularak ve daha sonra da bu kamu kurumu binasının katları arasında hizmeti alabileceği birimi ya da kişiyi arayarak zaman kaybetmesine benzer şekilde, web sayfaları arasında dolaşarak hizmete ulaşmaya çalışmaktadır. İdeal elektronik devlet uygulamasında yani sürekli sistemde ise, girişte sanal lobi görevlisine başvurarak talep ettiği hizmete göre doğru yere, daha az zaman harcayarak yönlendirilmektedir. Kullanıcı açısından bir başka kolaylık da tüm kamu birimlerinin aynı sanal bina içerisinde yer almasıdır. Dolayısıyla, birden çok işlem aynı anda ve aynı yerde görülebilmektedir. Bu durum, bireysel kullanıcılar için olduğu kadar, belki onlardan daha da çok, sürekli olarak çeşitli kamu birimleriyle iletişim içinde olmaları gereken şirketler açısından büyük bir kolaylık anlamına gelmektedir.

Elektronik devlet uygulamaları ile sunulan hizmetler, geleneksel devletinkine benzer şekilde çeşitli bakış açılarına göre sınıflandırılabilir. Çalışmanın yaklaşımı açısından kullanışlı olduğu düşünülen bir sınıflandırma, İngiliz Hükûmetince hazırlanan Raporda³¹ yer almaktadır. Buna göre, temel hizmetlere ilişkin söz konusu sınıflandırma aşağıdaki Grafik 2'de olduğu gibi yapılmaktadır:

Grafik 2: Temel Hizmet Sınıflandırması



³¹ "e.gov-Electronic Government Services for the 21st Century", A Performance and Innovation Unit Report, Cabinet Office, İngiltere, Eylül 2000.

Grafik 2'de görüleceği gibi; geleneksel ya da elektronik olsun devletin vatandaşlarına sunduğu hizmetler üç grupta toplanmaktadır;

1) *Bilgi sağlamaya yönelik hizmetler*: Bunlar, tek taraflı (kamu kurumundan kullanıcıya) hizmet sunumunu ifade etmektedir. Örneğin, Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü'nün hava durumu tahminleri, T.C.Merkez Bankası'nca açıklanan günlük döviz kurları, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nca izlenen borsa bilgileri, Resmi Gazete, Ticaret Sicil Gazetesi yayımı, çeşitli resmi bültenler vs. Bu tür hizmetlerde, kullanıcının herhangi bir katkısı olmadığı gibi, ilgili alanın sadece kendisini ilgilendiren kısmı (örneğin sadece yaşadığı bölgenin hava durumu ya da sadece kendi seçeceği şirketlerin borsada işlem gören kağıtları değil) ile değil hizmetin tümü ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu gruba giren hizmetler, elektronik olsun ya da olmasın her iki devlet modeli için yoğun bir ilgi alanı oluşturur. Bununla birlikte, geleneksel devlete oranla elektronik devlette kullanıcı açısından bilgiye erişimin daha kolay, zahmetsiz ve kestirme olacağını düşünmek yanlış değildir. Kamu kurumlarınca sunulan hizmetler, zaman içerisinde değişikliğe uğrayabilmekte ve çeşitlenmektedir. Kullanıcının, bu dinamik süreç içerisinde ortaya çıkan değişimleri izleme şansı çoğu zaman olamamaktadır. Elektronik ortamlarda sunulan bilgiler, doğru ve yeterli olmak koşuluyla, söz konusu elektronik ortama erişme olanağı bulunan kullanıcılar için son derece önemlidir. Bu açıdan, salt bilgi verme şeklinde ortaya çıkan elektronik kamu hizmetleri sunumunun, yukarıdaki grafikte en alt düzeyde değer derecesine sahip olması yanlış anlamaya konu olmamalıdır. Grafik üzerindeki değer derecelendirmesi açısından bakılacak olursa, üç tür hizmet arasında yapılan bir değerlendirme söz konusu olduğundan böyle bir sonucun ortaya çıktığı söylenebilir. Diğer taraftan, zorluk derecelendirmesi açısından bakılacak olursa, salt bilgi vermeye yönelik hizmetler hiçbir yanlış anlamaya meydan vermeyecek şekilde diğerlerine oranla kamu kurumunca harcanacak çaba bakımından en az zorluğa sahip olanıdır. Bu koşullara rağmen, bilgi verme hizmetinin niteliği kamu kurumları tarafından azımsanmamalıdır. Bu tür hizmetler, asgari düzeyde hizmet sunumunu ifade ettiğinden, daha üst düzeyde hizmet veren kamu kurumu web sayfalarında da yer almaktadır. Bu bakımdan her kamu kurumu, hangi bilgilerin nasıl sunulacağı konusunda ciddi değerlendirmeler yapmak ve konuyu müşteri-vatandaş ya da daha genel ifade ile müşteri-kullanıcının beklentileri ve ihtiyaçları açısından ele almak

Karşılıklı iletişim olanağı sunan hizmetler: Söz konusu hizmetler, vatandaşların (ya da tüzel kişiliği olan şirketler, sivil toplum kuruluşları vb) bireysel durumlarını ilgilendiren hizmetlerdir. Özel sigorta sorunları için Sosyal Sigortalar Kurumu ile geleneksel yöntemlerle (off-line) ya da elektronik ortamda (on-line) bağlantı kurmak ve cevap almak, kurumlara dilekçe vermek, telefon, elektrik vs gibi çeşitli hizmetler konusunda dönem borcunu öğrenmek gibi hizmetler bunlara örnek olarak verilebilir. Bu tür hizmetlerde, genel olarak kullanıcının bireysel durumu ön plandadır. Hizmetin gereği, kullanıcı ve ilgili kamu kurumu karşılıklı olarak irtibata geçer ve birbirlerine bilgi aktarırlar. Buradaki bilgi akışı karşılıklı olabileceği gibi, kamu kurumundan kullanıcıya ya da kullanıcıdan kamu kurumuna giderek yoğunlaşabilir. Bu tür hizmetlerde esas olarak herhangi bir ödeme yapmak söz konusu değildir. Bununla birlikte, paylaşılan bilgiler genellikle özeldir, çok gerekli olmadıkça mutlaka gizli kalmalıdır ve kullanıcının bireysel, sosyal ya da ticari yaşamını yakından ilgilendirdiğinden kritiktir, çeşitli karar mekanizmalarını kat ederek makul bir sürede ve her iki taraf için de adil bir şekilde sonuçlandırılmalıdır. Karşılıklı iletişim, adından da anlaşılacağı gibi, kullanıcı ile kamu kurumunun karşı karşıya geldiği ve iki ya da tek taraflı (kullanıcıdan kamu kurumuna) bir ilişki türüdür. Geleneksel devlet yapısı içerisinde de hizmeti alan ve hizmet sunan tarafın zaman ve emek açısından kaynaklarını tüketen işlevlerdir. Kullanıcı ile kamu kurumu arasındaki ilişkiler genellikle dilekçeler, formlar ve benzeri belgeler üzerinden gerçekleştirildiğinden, söz konusu hizmetlerin elektronik ortamda sunulması, hem kullanıcının yararına olacak hem de kamu kurumunun söz konusu talep üzerindeki işlemlerini (en azından başlangıç aşamasında) kolaylaştıracaktır.

3) *On-line işlemler içeren hizmetler:* Bunlar, kamu hizmetlerinden yaralanma karşılığında ödenmesi gereken tutarların çeşitli yollarla ödenmesini, kamu alımlarına katılım vb. gibi işlemleri, tahakkuk etmiş vergi, para cezası gibi yükümlülüklerin karşılanmasını içeren işlemlerdir. Söz konusu işlemlerin geleneksel usullerle yapılması

açısından alışlagelmiş yöntemler mevcuttur. Elektronik devlette ise, söz konusu hizmetler elektronik ortamlarda yapılmaktadır. Bu tür hizmetler, kullanıcının çeşitli maddi yükümlülüklerini ya da kullanıcıya ait çeşitli özel bilgiler içerdiğinden mutlak surette gizli tutulması gereken, kısa sürede sonuçlandırılması gereken süreçlerdir.

Grafikte de görüleceği gibi, on-line işlem gerektiren hizmetler hem değer hem de sunulmasındaki zorluk bakımından en üst düzeydedir. Çoğunlukla maddi değerlerin ya da değerli belgelerin el değiştirmesi şeklinde gerçekleştirildiğinden, kayıt, ödeme, değerlendirme ve işlem sürecinin gerekleri bakımından diğer hizmetlerden farklıdır. Muhasebe, satın-alma ve genel olarak mali yönetim sistemleri ile birlikte teknik güvenlik sisteminin de sunulan hizmete uygun olarak yeniden düzenlenmesini gerektirir. Örneğin, trafik cezalarının on-line ödenebilmesini sağlayan bir hizmetin sunumunda, mutlaka bir finansal aracı (örneğin, banka) ile birlikte çalışmak, on-line ödemeye ilişkin bir kayıt sistemi kurmak ve hatta birden fazla kurumun (Emniyet Genel Müdürlüğü, Maliye Bakanlığı'nın ilgili birimi vs.) bu işlem hakkında bilgilendirilmesini sağlayacak bir iletişim ağı kurmak gerekecektir.

Yukarıda sayılan her bir hizmet grubuna dahil olan kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması olanaklıdır ve elektronik devletin iddiası da bu noktada başlamaktadır. Geleneksel devletin doğasından kaynaklanan yüksek maliyetli, uzun zaman alan ve buna rağmen vatandaşların bireysel tatminlerini (beklentilerini) karşılamakta zorlanan işleyişi, elektronik devlette yerini hızlı, doğru ve bireysel beklentilere odaklanmış hizmet sunumuna bırakmaktadır.

Uygulamaların bu ortak özelliklerine bakıldığında, elektronik devletin öz olarak kamu sektörünün (devletin) vitrini olduğu sonucuna varılabilir. Vitrinde kamu hizmetleri bulunmaktadır ve kullanıcıların hizmet talep etmesi beklenmektedir. Görsel olarak algılanabilen bu vitrinin arkasında, kamu kurum ve kuruluşları geleneksel görevlerini sürdürmeye (ancak bu defa çok daha etkin ve etkili bir şekilde) devam etmektedir. Burada önem arz eden temel unsurlardan biri de vatandaşların, elektronik devlet vitrini karşısında kendilerini "silo etkisi" olarak adlandırılan bir etki altında hissetmemelerinin sağlanmasıdır. Böyle bir etki altındaki kullanıcı, kendisini pek çok şeyin depo edildiği bir siloda hisseder ve bundan rahatsızlık duyar, çünkü aradığı hizmetin nerede olduğunu algılaması zaman ve büyük çabaya mal olacaktır.

Tarihsel gelişim

Uzun süren bir geleneksel bürokrasi dönemi sonucunda Portekiz kamu yönetimi aşağıdaki özellikleri ile tanımlanıyordu:

- İşlevsel kurumsal uzmanlaşma,
- İyi tanımlanmış ve yerleşmiş bir hiyerarşi,
- Katı kurallar ve düzenlemeler sistemi,
- Vatandaş taleplerine ilgisizlik.

Bu özellikler çerçevesinde, Portekiz'de kamu yönetimi öncelikle kendi sorunlarıyla ve kendi ihtiyaçlarını karşılamakla uğraşmaktaydı. 1960'lı yıllarda başlatılan İdari Reform hareketi, bir yandan idari yapılanmayı öne çıkararak, buna karşın vatandaşların haklarına ve ihtiyaçlarına daha az önem vererek yürütüldü.

Ancak, 1980'lerin ortalarından itibaren başlatılan idari yenilenme hareketi ile birlikte kamu yönetimi anlayışında aşağıdaki eğilimler hakim olmaya başladı:

- Hizmet ve müşterinin uyumlaştırılması;
- Şirket yönetimine benzer ve sonuç almaya dönük yönetim;
- Katılımcılık;
- Vatandaşa daha çok ve nitelikli bilgi sunumu;
- Deregülasyon ve toplum üzerinde daha az kontrol;

³² <www.infocid.pt.>

- Kolay uygulanabilir, anlaşılabilir süreçler;
- Bilgi teknolojileri kullanımının yaygınlaştırılması.

Bu dönemde başlatılan yenilenme hareketi, 1986 yılında kurulan İdari Yenilenme Sekreteryası (SMA-Secretariat for Administrative Modernization) tarafından yürütüldü. Sekreteryaya halen, doğrudan kamu yönetiminden sorumlu Devlet Bakanına bağlı olarak faaliyet göstermektedir.

Sekreteryanın öncelikleri 7 başlık altında toplanmıştır:

1. Vatandaşa götürülen hizmetin kalitesini iyileştirmek,
2. Erişim ve katılımı iyileştirmek,
3. Bilgi sağlamak ve kamu yönetimini vatandaşa yakınlaştırmak,
4. Kamu görevlilerini eğitmek,
5. Bürokrasiyi azaltmak ve kuralları basitleştirmek,
6. Yerinden yönetime öncelik vermek, idari yapıyı ve bürokratik süreçleri mümkün olduğunca birleştirmek,
7. Kamu yönetimini yenilemek ve yeniden inşa etmek.

INFOCID

Bu ilkeler ışığında INFOCID adı verilen bir sistemin uygulanmasına girişilmiştir. INFOCID; "Portekiz kamu yönetimini yeni baştan düzenleme sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin pratik uygulaması" olarak ifade edilmektedir. Bir başka deyişle INFOCID, bu yönde yapılacak düzenlemeler için bir araç olarak düşünülmüştür.

Yapılan çalışmada, bir çok ülkede olduğu gibi karmaşık ve çok çeşitli düzenlemeler içeren Portekiz kamu yönetiminin vatandaşa 18 bin ayrı kamu ilişkisi olduğu ve kamu kurumları tarafından 1500 değişik form düzenlendiği belirlenmiştir. Portekiz'de bilgi kaynakları bakımından halen merkezi bir yapı hüküm sürmekle birlikte, INFOCID'in yarattığı katma değer sayesinde hem yurt içinde hem de yurt dışında yaşayan Portekiz vatandaşları herkese açık bir bilgi penceresinden yararlanma imkanına kavuşmuşlardır.

(vergiler, cezalar vs.), hazır, kurulu ve çalışır durumda bulunan bankalar arası elektronik sisteme benzer bir sistem kullanılarak uygulanmıştır.

INFOCID sitesinden;

- Portekiz kamu yönetiminin her kademesindeki isim, adres ve telefonlara;
- Avrupa Birliği ile ilgili her türlü bilgiye;
- Portekiz Parlamentosu yasama bilgilerine;
- Bakanlar Kurulu'nun resmi belgelerine;
- Yürürlükte olan tüm Portekiz mevzuatına;
- Yargı ile ilgili bilgilere;
- Yıllık bütçeye ilişkin bilgilere;
- Vergiler ile ilgili bilgilere;
- Sosyal güvenlik ile ilgili bilgilere;
- Şirket kuruluşu ile ilgili bilgilere;
- Şirketlerle ilgili bilgilere;
- Ülke coğrafyasına ilişkin bilgilere;

-Yararlı olabilecek diğer adres ve bilgilere ulaşmak mümkün olmaktadır. Ayrıca, yine başlangıç sayfasından kelime bazında sorgulama yapılabilen, soru ve öneri yöneltilebilen ve formlara ulaşılabilir.

Aşağıda INFOCID ana web sayfasının bir örneği verilmektedir. Ekran tasarımında anlaşılacağı gibi, kamu-vatandaş ilişkilerini ilgilendiren konu başlıkları alt alta sıralanmakta ve kullanıcının seçimi ile sisteme giriş yapılmaktadır. Kullanıcıya kullanım kolaylığı sağlayan ana sayfanın tasarımında sadeliğe mümkün olduğunca önem verildiği görülmektedir. Ana sayfada, bir arama-sorgulama penceresine de yer verilmiştir.



INFOCID'in teknolojisi

INFOCID 1991 yılında videoteks teknolojisi ile başlatılmıştır. Ancak, videoteks teknolojisinin kullanılmasında ülke çapında karşılaşılan darboğazlar yüzünden sistem popüler olamamıştır. Kullanılan arayüzlerin (interface) kalitesinin uygun olmamasının yanı sıra, iletişim maliyetinin doğrudan kullanıcı için yüksek oluşu da sorun yaratan başlıca hususlar olmuştur.

1993 yılında sistemin teknoloji stratejisini İdari Yenilenme Sekreteryası tarafından yeniden değerlendirilmiş ve en son multimedya gelişmeleri de dikkate alınarak teknoloji önemli ölçüde yenilenmiştir. Halen kullanılmakta olan teknoloji, bireylerin doğrudan ulaşabilecekleri mekanlardaki terminallerle, kullanımı kolay, basit, dokunularak çalışan, interaktif ekranlarla, 24 saat hizmet vermektedir. Söz konusu terminallerin kullanımında esas olarak bir bedel talep edilmemekle birlikte, doğrudan kullanıcıları ilgilendiren özel amaçlı hizmet sunumlarında kullanıcılardan ücret talep edilmektedir. Terminallerin her biri, yaklaşık olarak 13 bin dolara mal edilmiştir. Terminallerin yanı sıra, sistemin İnternet üzerinden kullanımı da sağlanmıştır.

INFOCID kullanımına ait sonuçlar

INFOCID ekranlarında kullanımla ve kullanıcılarla ilgili bilgilerin derlenmesi amacıyla, küçük anket soruları da yer almaktadır. Söz konusu ankete göre; INFOCID kullanımının özellikle gençler arasında yaygın olduğunu görmek sürpriz olmamıştır. Adres arama, turizm bilgilerine erişim ve vergi simulasyonları en çok zaman ayrılan faaliyetler olmuştur. INFOCID'in görünen bir yararı da kullanıcıların genel olarak kamu yönetiminden beklentilerinin ve kullanıma ilişkin detayların anlaşılabilmesine imkan vermesidir.

7.2. Singapur Örneği³³ (e-citizen)

Singapur, elektronik devlet uygulamasında başta gelen ülkelerden biri olmuştur. Bunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının çok yaygın olmasının (nüfusun yaklaşık olarak % 50'si PC sahibi, her dört kişiden biri İnternet abonesi), nüfusunun az olmasının (3,89 milyon) ve buna bağlı olarak da kamu yönetimindeki sorunların daha kolay çözülebilmesinin rolü olduğu düşünülmektedir.

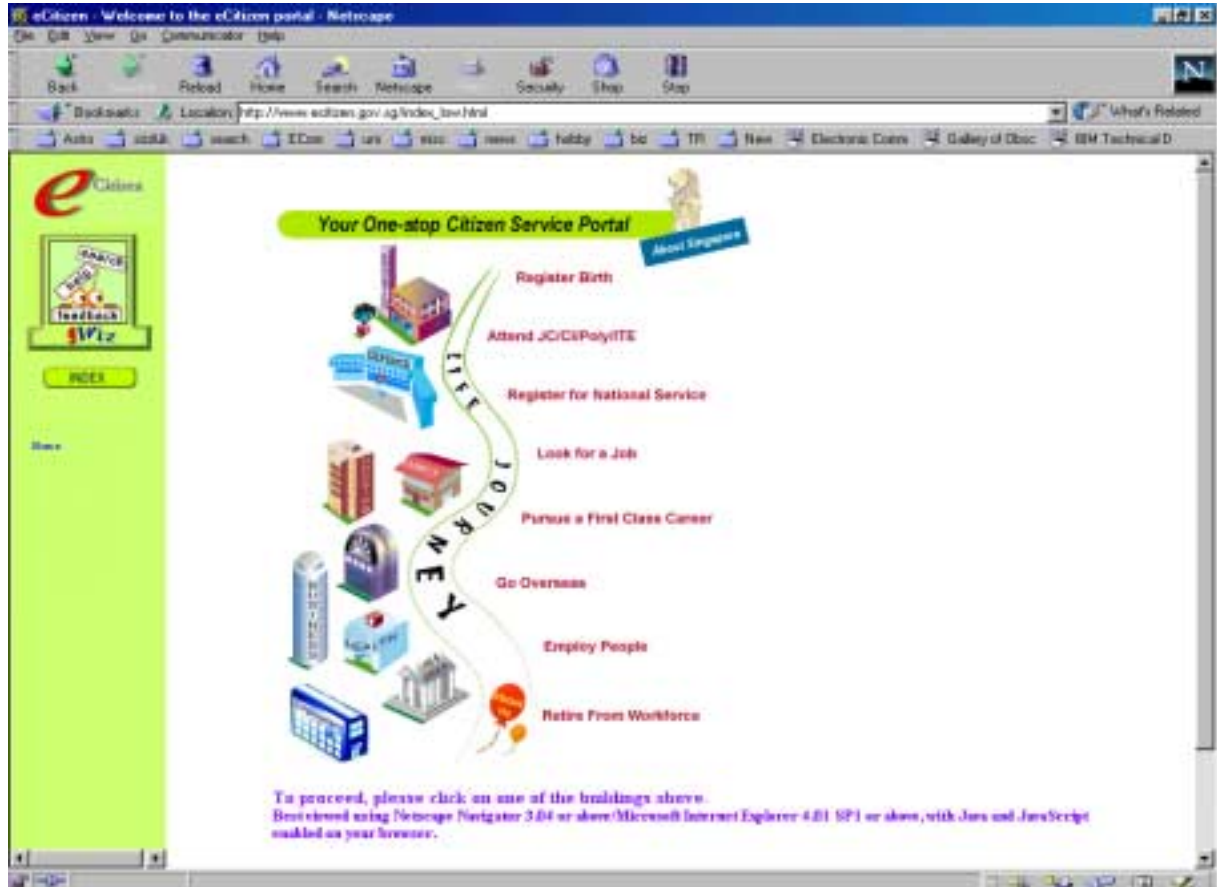
Singapur Bilişim Geliştirme Kurumu (Infocomm Development Authority of Singapore-IDA) tarafından tasarlanan portal, site içerisinde arama yapmak, önerilerde bulunmak ve yardım almak için olanaklar sunulmaktadır.

Özet olarak, Singapur tek-duraklı vatandaş portalı³⁴ ile aşağıdaki işlemler yapılabilmektedir:

- Yaşamın çeşitli safhalarında hangi süreçlerin bilinmesi ve uygulanması gerektiği,
- Daha geniş ve detaylı bilgi için nereye ve kime başvurulması gerektiği,
- Çeşitli on-line hizmetler,
- Ticari işletmelerin hizmetleri ile ilgili bilgiler.

³³ <www.ecitizen.gov.sg.>

³⁴ Portal: Elektronik posta, forum, arama motoru, on-line işlemler vb. gibi geniş kapsamlı hizmetler sunmak üzere kurulmuş olan web siteleri. <www.zdwebopedia.com/TERM/W/Web_portal.html>



- Yerleşim bölümünde; ev sahibi olma ya da ev kiralama, ortalama kiralar, ev taşıma (adres değişikliği) prosedürü ile ilgili bilgiler;

- Aile hizmetleri bölümünde; evlilik müracaatı, aile kurma, çocuk sahibi olma, çocuk sağlığı, aşıları, yaşlıların bakımı ve ölüm kaydı ile ilgili bilgiler;

- Taşıma-seyahat hizmetleri bölümünde; yurtdışına yolculuk, şehirlerarası ve şehir içi ulaşım olanakları, sürücü belgesi alma, trafik cezaları ve ödemesi ile araç satın alma ile ilgili bilgiler;

- İş bölümünde; iş kurma, marka, patent başvurusu, teknolojik destek olanakları, iş geliştirme (özellikle KOBİ'ler için), iş yeri sahibi olma ya da kiralama ile ilgili bilgiler;

- Sağlık bölümünde; sağlık sigortası sistemi, yaşlıların bakımı, diş bakımı, hastane hizmetleri ve diğer sağlık bilgileri;

- Yasalar ve yasal uygulamalar bölümünde; her türlü yasal uygulamalar, hukuki danışmanlık, trafik kazaları, kayıp, hırsızlık vb. polis kayıtlarına ilişkin bilgiler, trafik cezalarının ödenmesi, borç alma-rehin bırakma hizmetleri ile ilgili bilgiler;

- İstihdam bölümünde ise; işveren ve iş arayanlarla ilgili bilgiler ile yetenek geliştirme imkanları vs. hakkında bilgiler yer almaktadır.

Yukarıda sayılan her bir konu başlığının altında sadece alt başlıklara ilişkin detaylı bilgilere değil, aynı zamanda on-line başvuru formlarına da ulaşmak mümkün olmaktadır.

Yol figürünün sağ tarafında ise, doğum kaydının yapılması ile başlayan ve ortalama bir vatandaşın hayatı boyunca geçeceği safhaları aşağıya doğru izlemek mümkündür. Burada, ikinci sırada orta öğretimden sonra sahip olunabilecek eğitim ve kurs olanakları, üçüncü sırada ulusal hizmet olarak adlandırılan ve 16 yaşını geçen her Singapurlu erkek vatandaşın kaydolmak zorunda olduğu askerlik hizmeti ile ilgili sayfa, daha sonra iş bulma ile ilgili olabilecek bazı öneriler, eğitim programları, istihdam edilenlerin hakları ve sorumlulukları gibi hususlar ile başvuru formlarının yer aldığı sayfa ile emeklilik ile ilgili bilgilerin bulunduğu sayfa yer almaktadır. Sağ tarafta yer verilen konu başlıkları, daha detaylı olarak sol tarafta yer alan konuların içinden önemleri doğrultusunda seçilmiş olan başlıklardır.

Amerika Birleşik Devletleri, elektronik devletin gerçekleştirilmesinde alınan yol açısından en başta gelen ülkeler arasındadır. Bu çalışmanın hazırlıklarına başladığı dönemde henüz tasarım aşamasında olan ABD elektronik devlet sitesi, daha önce üst yönetim tarafından açıklandığı gibi 2000 yılı Eylül ayında resmi olarak hizmete girmiştir.

ABD federal elektronik devlet sitesi, görünüş itibariyle Singapur örneğindeki kadar farklı ve cazip olmadığı gibi, tamamiyle konu-bazlı (tematik) de değildir. Bununla birlikte, nüfus büyüklüğü (Singapur'un 4 milyonluk nüfusuna karşın yaklaşık 300 milyonluk bir nüfus büyüklüğü) ve geniş coğrafyası bilgi, uygulama ve içerik itibariyle daha büyük bir alana yaygınlaşmasını gerektirmesine rağmen olabildiğince tematik yaklaşımla hazırlandığından bahsetmek mümkündür.

Ana ekran üzerinde tematik yaklaşımla hazırlanmış olan alanlar olduğu gibi, merkezi idare, eyalet ve yerel hükûmetler dağılımını da görmek mümkündür. ABD elektronik devlet sitesi ana ekranında yer alan ve ilerleyen kısımlarda kısaca deyinilecek olan temel başlıklar şunlardır;

- Özelliği Olan Konular,
- İlgi Çekici Konu Başlıkları,
- Federal Hükûmet (yürütme, yasama ve yargı olarak ayrılmaktadır),
- Eyalet ve Yerel Hükûmetler,

³⁵ <www.firstgov.gov>

- Özel kesimle bağıntı kuran FirstGov ortakları alanı,
- Görüşler ve Öneriler ile
- Bir ya da birden çok kelime ile arama yapılan bir sorgulama alanı.



Sitenin sıkça sorulan sorular kısmında; projenin temel kurgusu açıklanmaktadır. Buna göre, kullanıcılar sadece bilgi almak istedikleri konuya odaklanmakta, bu konunun hangi kamu yönetimi biriminin görev alanına girdiğini bilmek zorunda kalmamaktadır. Siteye İnternet üzerinden bağlanan bir kullanıcının önünde ilerlemek için üç seçenek bulunmaktadır; ya arama-sorgulama alanını, ya değişik konu başlıkları alanını ya da federal, eyalet, yerel hükûmetler alanını kullanmak. Bu seçeneklere sırasıyla bakılacak olursa, sıralama en kestirmeden daha az kestirme yönetime doğru gitmektedir. Örneğin; arama alanından kelime ile arama yapan bir kullanıcı, arama sonucu karşısına çıkan linklerden kendi amacına en uygun olanını seçerek yoluna devam etmektedir. Bununla birlikte, arama alanının kestirme bir yöntem olduğu değerlendirmeye açık bir konudur. Örnek olarak verilmek gerekirse;

sistemiyle ilgili olabilecek her türlü alt konu başlığını bulmak mümkün olmaktadır. Bu alanda; eğitim fonları bulmaktan, okullarda uyuşturucu kullanımına, her seviyede eğitim kurumlarına (devlet-özel), on-line eğitim olanaklarının anlatıldığı alanlara kadar pek çok konu başlığına ulaşılabilmektedir.

Aynı alanda yer verilen iki konu başlığı, üzerinde özellikle durulmaya değer özellikler taşımaktadır. Bunlardan ilki, kullanıcıların kamu kesimi ile olan alış-verişini ve doğrudan ilişkisini gerektiren işlemler alanı "*Transacting Online*", diğeri ise kamu alımlarını içeren "*Government Contracts*" alanıdır. Bu iki alan, elektronik devletin yukarıda anlatılan değer ve zorluk dereceleri açısından üst düzeyde olan konuları içermektedir.

Transacting Online alanında kullanıcı 4 alt alanla karşılaşmaktadır:

- Shop Online: Bu alanda kullanıcılar posta pulları satın alabilmekte, posta çeklerini ödeyebilmekte, mektup ve paket postalarının kıymetini belirleyebilmektedir. Ayrıca, tasarruf bonoları, hazine bonoları ve devlet tahvilleri alabilmekte, katalog üzerinden madeni para, mücevher ve hediyelik eşyalar seçerek satın alabilmekte, Smithsonian Enstitüsünden yine katalog üzerinden alış-veriş yapabilmektedir.

- Online Başvuru, Dosyalama, Kayıt Formları: Bu alanda kullanıcılara verilen hizmetler şunlardır:

- elektronik ortamda vergi beyannamesi,
- sosyal güvenlik kartı başvurusu,
- gelecekteki sosyal güvenlik alacaklarının hesaplanması,
- Federal Öğrenci Yardım Fonu başvurusu,
- iş ve işçi aramak için Amerikan İş Bankasına müracaat,
- pasaport başvurusu,
- marka, patent başvurusu,
- askerlik başvurusu,
- kamplar ve milli parklar için rezervasyon,
- Eyalet Çocuk Sağlık Sigortası Programına başvuru,

Government Contracts alanında; federal hükûmetle iş olanaklarına ilişkin bir çok bilgi ile birlikte kamu alımları bilgilerini bulmak mümkündür. Ağustos 2000'de kurulan ve bedeli 25 bin Doları geçen kamu alımlarını kapsayan Federal Business Opportunities Projesi çerçevesinde, ihalelere katılmak isteyen kullanıcılara İnternet üzerinden hizmet verilmektedir. Sisteme henüz katılamamış olan kamu birimlerinin de 1 Ekim 2001 tarihine kadar gerekli düzenlemeleri yapmaları öngörülmüştür.

Projenin temel amacı, kamu alımlarında oluşturulan bu gelişmiş ve hızlı sistem sayesinde, daha rekabetçi bir ortamda, daha kaliteli mal ve hizmeti, daha ucuza sağlamak şeklinde özetlenmektedir. Kullanıcılar, siteyi ziyaret ederek ABD Federal Hükûmetinin başta gelen kurumlarının ve onlara bağlı taşra teşkilatlarının yapmayı planladığı kamu alımlarından haberdar olmakta, şartnamelere ulaşabilmekte ve gerekli formları doldurup teklif verebilmektedir. Bunları yapabilmek için daha önce şirket adına sisteme kaydolmak ve geçerli bir şifre almak gerekmektedir. Bununla birlikte, özet bilgilere erişim her kullanıcı için mümkün olabilmektedir. Ekim 2000 itibariyle site aracılığıyla ihale bilgilerine ulaşılabilen kurumlar şunlardır: Ticaret, Savunma, İçişleri, Adalet, Ulaştırma, Hazine, Sağlık, Yerleşme ve Şehirleşme Bakanlıkları, Federal Mevzuat Sigorta Kurumu, Genel Hizmetler İdaresi, NASA, Ulusal

İşçi İlişkileri Kurulu, Nükleer Düzenleme Komisyonu, Barış Kuvvetleri, Sosyal Güvenlik Kurumu, Hava Kuvvetleri, Deniz Kuvvetleri, Emekli İşleri Kurumu, ABD Eximbank.

Özelliği Olan Konular alanı dışında yine tematik olan diğer bir alan da "İlgi Çekici Konu Başlıkları" olarak adlandırılmıştır. Bu alan, ekranın büyük bir kısmını işgal etmektedir ve kapsanan konu başlıkları arasında sadece kamu hizmetleriyle değil, diğer konularla ilgili başlıklara da rastlamak mümkündür. Bu konu başlıkları ve kapsanan konular Tablo 4'de belirtilmektedir:

Tablo 4: ABD Elektronik Devlet Sitesinde Yer Alan Özelliği Olan Konular Başlığı'nın Kapsamı

Konu Başlığı	Kapsanan Konular
Tarım ve Gıda	Çiftlikler, Gıda, Beslenme
Sanat ve Kültür	Müzeler, Tarih, Yardımlar
Ortak İlgi Alanları	Çocuklar, Özürlüler, Yaşlılar, Emekliler
Tüketici Hiz. ve Güvenlik	Uyarılar, Şikayetler, Güvenli Çalışma Mekanları
Çevre ve Enerji	Çevre, Enerji, Hava
Federal Yardım ve Sigortalar	Sosyal Güvenlik, Medicare (sağlık yardımı)
Sağlıklı Toplum	Sağlık Sigortası, Hastalıklar
Yaşanan Yer ve Toplum	Yaşadığınız Yer, Posta, Acil Durumlar
Öğrenim ve İş	Öğrenciler, İşler, Eğitim
Kütüphane ve Referanslar	Yasalar, Diğer Mevzuat, İstatistikler ve Yayınlar
Para ve Vergi	Para, Vergiler, ABD Bütçesi
Kamu Hizmetleri Olanakları	Kamu İş Olanakları, Gönüllülük
Dinlenme ve Seyahat	Parklar, Pasaport, Hava Trafik Danışma
Bilim ve Teknoloji	Patentler, Uzay, Araştırma, Yardımlar
Dünya'da ABD	Savunma, Ticaret, Göçmenlik, Yardımlar

36

ABD'nin İndiana Eyaleti, ABD FirstGov Projesi başlatılmadan önce elektronik devlet uygulamaları açısından en başarılı bulunan yerel yönetim örneklerinden biridir.

Ana sayfadan doğrudan doğruya eyalet yönetimine, daha alt düzey yönetim birimlerine ve üyelik aidatı ya da belirli bir ücret karşılığında sunulan ve "premium" olarak ifade edilen hizmetlere ulaşmak mümkündür. Ulaşılan her bir sayfa içerik olarak son derece zengindir ve İndiana Eyaleti ile ilgili olabilecek her konuda bilgiye erişilebilmekte, çeşitli işlemler gerçekleştirebilmekte, kelime ile sorgulama

³⁶ <www.state.in.us>

yapılabilmektedir. Ana sayfanın görüntüsü aşağıdaki gibi basit ve anlaşılabilir bir şekilde tasarlanmıştır.



İndiana Eyaleti, söz konusu sitede iki ayrı hizmet sunmaktadır. Bunlardan ilki İndiana Bilgi Erişim Ağı (Access Indiana Information Network-AIIN)'dir. Bu site, İndiana Eyaleti'nin resmi İnternet sitesidir ve eyalet hükûmetine ait bilgilere ulaşılmaktadır. Diğeri ise "CivicNet" olarak adlandırılan, başkent İndianapolis ve başkent içinde yer aldığı Marion Bölgesi yönetimine ait bilgilerin bulunduğu alandır.

Üyelik anlaşması için on-line sunulan formu doldurmak, imzalamak ve normal posta yoluyla göndermek gerekmektedir. Üyelik anlaşmasının koşullarını içeren metni yine sitede bulmak mümkündür. Kullanıcı her iki siteye birden ya da bunlardan sadece birine üye olabilmektedir. Her iki siteye birden abone olmak için yılda 75 ABD Doları ödenmesi gerekmektedir. Sadece AIIN'ya ya da sadece CivicNet'e abone olmanın bedeli ise yıllık 50 ABD Dolarıdır. Üyelere; kullanıcıya özel bir yazılım, 10 kullanıcı adı ve şifresi (password) sağlanmakta ve bazı durumlarda her bir işlem için az bir ücret karşılığında hizmet sunulmaktadır.

Ana sayfadan ulaşılan "genel" sayfada ise İndiana Eyaleti'nde faaliyette bulunan çeşitli vakıfların ve sivil toplum kuruluşlarının İnternet sitelerine ulaşmak mümkün olmaktadır. Bu sayfada ayrıca, hava durumu ve hava tahminleri, çocuklar için bir bölüm ve çeşitli İnternet araçlarına ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Ana sayfadan ulaşılan ana bölümlerden biri de "birlikler-dernekler" sayfasıdır. Burada baro birliğinden, otomobil satıcıları birliğine kadar çeşitli birliklerin sitelerine geçiş yapılabilen, ayrıca çeşitli sigorta ve hukuk şirketlerine, yasalara, tarım ile ilgili kamu, özel sektör kuruluşlarına ve eğitim olanaklarına ulaşmak mümkün olmaktadır.

Bunlardan başka, "özellikli siteler" olarak adlandırılan bölümde; İndiana Eyalet Bilgi Merkezine, İndiana Turizm Birimine, İndiana Doğal Kaynaklar Kılavuzuna, şirket kayıtlarına, araç ruhsatı yenileme hizmetine erişilebilmektedir. Aynı bölümde; aylık 35 ABD Doları karşılığında ihale izleme hizmeti de sunulmaktadır. Bu hizmet ile abone olan şirketler ilgi sahalarına giren konularda İndiana eyalet yönetimince gerçekleştirilecek ihalelere ilişkin olarak elektronik posta ile haberdar edilmektedir. Aynı bölümde, federal ve eyalet gelir vergilerine ilişkin formlara ulaşılabilen ve kredi kartı ile işlem yapılabilen bir hizmet, 1999 yılında 530 bin İndiana vergi mükellefi tarafından kullanılmıştır. Benzer hizmet, kurumlar vergisi mükellefleri için de verilmeye başlanmıştır.

Site ana sayfasında sorgulama yapılabilenle birlikte, örneğin vergiler ile ilgili bir işlem yapılmak istendiğinde ve sorgulama penceresine "tax filing" ibaresi yazıldığında 57, sadece "tax" yazıldığında ise 2719 kayıt alınmaktadır. Sadece hava durumunu öğrenmek isteyen bir kullanıcının "weather" kelimesi ile sorgulama yapması 791 kayıtla sonuçlanmaktadır. Kullanıcının, bu kayıtlar arasında kendi işine yarayacak olanı zaman kaybetmeden ve kolaylıkla bulması olanaksızdır. Dolayısıyla, İndiana Eyaleti örneğinde yer alan arama-sorgulama sisteminin kullanıcıya kolaylık sağladığından bahsedilmesi güçtür.

Müşteri-vatandaş yaklaşımı	+	+
Tek duraklı hizmet anlayışı	-	+
Konu bazlı-sürekli sistem (tematik yaklaşım)	-	+
İçerik zenginliği (bilgi verme kapasitesi)	+	+
Bilgiye ulaşım kolaylığı	-	+
Açıklık, şeffaflık	+	+
Ana sayfa tasarımının etkililiği	+	+
Ana sayfa tasarımının kullanılabilirliği	-	+
Arama-sorgulama sistemi	-	+
İşlem yapabilme kapasitesi	-/+	+
Tam otomasyon (işlemin elektronik ortamda başlatılması ve bitirilmesi)	-	+
Kullanıcı katılımı	+	+
Ucuzluk	-/+	+
İdeal e-devlete uygunluk oranı (%)	46,2	100

Yukarıdaki değerlendirme ışığında; İndiana Eyaleti elektronik devlet örneğinin, kullanıcı ihtiyaçlarına kısmen (yaklaşık olarak % 46 oranında) cevap verebilen yerel bir elektronik devlet örneği olduğu, bununla birlikte, eksiklikleri ve kullanıcıya yeterince kolaylık sağlamayan yönleri ile daha önceki bölümlerde tarif edilmeye çalışılan ideal sisteme tam olarak uygun olmadığı söylenebilir. Ancak karşılaştırmanın, merkezi ve yerel kamu yönetim sistemlerini temsil eden iki farklı sistem açısından yapıldığı unutulmamalıdır. Merkezi bir sistemde, yeteri kadar detaya girilemezken, yerel sistemde daha sınırlı bir kullanıcı kitlesine, merkezi idare açısından detay gibi görünen konularda daha kaliteli hizmet vermenin amaçlanması da mümkündür. Örneğin, İndiana Eyaletinde trafik cezaları ile ilgili sorgulama için belirli bir ücret ödenmesi gerekmesine rağmen, daha detaylı hizmet sunulmaktadır. Bu bakımdan, merkezi ve yerel yönetimlere ait elektronik devlet uygulamalarının karşılaştırılması bazı kriterler açısından hatalı ya da haksız değerlendirmelere yol açabilir.

Diğer taraftan, ölçeğin büyümesiyle birlikte içerik detaylarının merkezi yönetim açısından karşılanmasının hem pratik hem de ekonomik açıdan giderek güçleşeceği göz önünde bulundurularak, elektronik devletin detay gerektiren içerik ve uygulamalarının, sınırlı bir bölgede yaşayan vatandaşların kamu hizmetlerini yürüten yerel yönetimlerin gözetim ve sorumluluğuna bırakmanın daha rasyonel olacağı düşünülebilir. Ancak, bu yöntem izlendiğinde dahi, elektronik devlet uygulaması bir bütün olarak düşünülmeli ve yukarıda yer verilen özellikler açısından birbirine uyumlu ve önceden belirlenmiş standartlara uygun olacak modeller geliştirilmelidir.

8. TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK KAMU BİLGİ ALTYAPISI VE ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMA OLASILIĞI

8.1. Genel

Elektronik devlet uygulamasının, kamu bilgi kaynakları, kamu bilgi stoku ve bunların paylaşımı ile çok yakın bir ilişkisi bulunmaktadır. Esas olarak, geleneksel devlet yaklaşımına karşılık olarak elektronik devlet (ya da sayısal devlet) yaklaşımının hayata geçirilmeye çalışılmasının ve elektronik devlet uygulamasına geçiş hazırlıklarının temelinde, "karşılıklı yönetmek" olarak ifade edilebilen "governance" kavramı bulunmaktadır. "Yöneten" ve "talep eden" geleneksel devlet, elektronik

Türk kamu yönetimi sistemi içerisinde yer alan başlıca kurumlar bir İnternet web sayfasına sahip bulunmaktadır. Ancak, sunulan hizmetler genellikle kurumun faaliyet alanı ve bununla ilgili diğer konularda bilgi verme amacına yöneliktir. Bunun dışında (interaktif) hizmet veren kurumlar parmakla sayılacak kadar azdır.

Elektronik devlet uygulamalarının başlatıldığı ya da kamu bilgi altyapısının gelişmiş iletişim ağları yardımıyla yaygın olarak paylaşımına açık olduğu ülkelere bakıldığında bazı ortak özellikler göze çarpmaktadır. En başta, söz konusu ülkeler ekonomik bakımdan gelişmiş ülke sınıfındadır. Portekiz hariç (ki 10 bin doların üzerindedir), diğer ülkelerin kişi başına Gayri Safi Yurtiçi Hasılası 20-30 bin dolar aralığındadır. Ayrıca, bu ülkelerde elektronik devlet uygulamalarına geçiş talebi genellikle vatandaşlardan gelmiş, hükûmetler de buna uygun olarak gerekli düzenlemeleri yapma yoluna gitmişlerdir. Diğer taraftan, Türkiye gibi kamu hizmeti sunumunun çeşitli nedenlerle (bürokrasi, uygulanmakta olan istihdam politikası, kaynak yetersizliği ve kaynak kullanımında düşük etkinlik, altyapının yetersizliği, coğrafi yapı vb.) maliyetli olduğu ülkelerde söz konusu hizmet sunumunun ortalama birim maliyetinin mümkün olduğunca azaltılması amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin imkanlarından yararlanılması gerekmektedir. Bu durum, aynı zamanda gelişmekte olan bir ülkenin elektronik devlet uygulaması karşısındaki ikilemidir. Ülkemizde bir yandan kamu hizmetlerinde etkinlik ve dolayısıyla aynı hizmetleri daha az maliyetle ve daha kaliteli şekilde sunma ihtiyacı sürerken, diğer yandan da söz konusu teknolojileri içeren altyapının kurulmasındaki mali, idari ve diğer güçlükler kendini hissettirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanıldığı elektronik devlet uygulamaları büyük miktarlara varan, pahalı altyapı yatırımları gerektirdiğinden, ödedikleri vergilerle kamu hizmetlerinin sunumunu finanse eden vatandaşların orta veya uzun vadede gerçekleştirilecek ve kendilerine sunulan hizmetlerin kalitesini ve etkinliğini büyük ölçüde artıracak elektronik devlet oluşumu için gerekli olan söz konusu pahalı ve bir ölçüde riskli yatırımlara ikna edilmesi gerekmektedir.

Kararın giriş kısmında³⁷, kurulması öngörülen bilgi altyapısının nasıl olması gerektiğini özetlenmektedir:

"- İnsanlarımıza, vergi, tapu ve kadastro, nüfus, adli kayıt vb. kamu hizmetlerine; bankacılık ve sigortacılık hizmetlerine, evinden/işyerinden erişme imkanını sağlayacak;

- uzaktan eğitim, uzaktan sağlık hizmetleri verilmesini mümkün kılacak ve böylece, gelişmiş merkezlerin imkanlarını anında, ülkenin her köşesine taşıyacak;

- evinde oturup uzaktan hizmet verme ve artık büyük merkezlerde oturmuyor olsalar bile, emekli konumundaki yurttaşların bilgi ve deneyiminden istendiği anda yararlanma imkanını getirecek;

- sanayi kuruluşlarının, başka merkezlerdeki uzmanlardan, tasarımcılardan, araştırmacılardan, danışmanlardan yararlanabilmelerine imkan verecek;

- dünyanın neresinde olursa olsun, bilgi kaynaklarına, çok yüksek hızlarda ve anında erişmeyi sağlayacak;

- elektronik ticaret kolaylığını getirecek;

- ve bütün bu imkanlardan-kolaylıklardan, 2000'li yılların hedefi olarak, 30 milyon abonenin yararlanmasını gerçekleştirecek;

kısacası, toplumumuzu, geleceğin enformasyon toplumuna/bilgi toplumuna taşıyacak bir megaproje olan Ulusal Enformasyon Altyapısı'nın kurulmasına yönelik, Ana Plan Çalışmaları'na başlanmış olması son derece memnuniyet verici bir noktadır. Bu çalışmaların her aşaması, konunun önemi nedeniyle, Başbakanlık ve Kurulumuzca da yakından izlenecektir. Bunu sağlamak üzere, Ulaştırma Bakanlığı ve TÜBİTAK, bu çalışmaların hangi aşamaya geldiğini, geline aşamada ortaya çıkan bulguları ve bu bulguların ışığı altında, hemen alınması gereken önlemler varsa bunların neler olduğunu gösteren raporları, çalışma tamamlanincaya kadar, düzenli olarak, Başbakanlığa ve Kurulumuza da sunmakla görevli kılınmışlardır."

³⁷ BTYK 25 Ağustos 1997 toplantısında Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı hakkında alınan 1 No'lu Karar. <www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/politika/k1.html>

³⁸ özetlenmekte ve bir sonraki dönem için yeni kararlar alınmaktadır.

Raporun üzerinde önemle durulması gereken yönü; Ulusal Enformasyon Altyapısı'nın kurulmasına yönelik Ana Plan Çalışmalarının maliyetine ilişkin tahminlerin yapılmış olmasıdır. Buna göre; takip eden 10 yılda, 15 milyar Doları şebeke, 20 milyar Doları da uç birimler (terminaller) için olmak üzere, toplam 35 milyar Dolar mertebesinde harcama yapılacaktır.

Raporda dikkati çeken bir başka husus da kamu sistemi içerisinde kurulacak bir "bilgi anayolu" kavramından ilk kez bahsedilmesidir. Bununla birlikte, daha önceki raporda içeriği belirtilmeyen Kamu-Net Projesinin kapsamı da ortaya çıkmaktadır. Rapora göre; hem söz konusu Proje, hem de bilgi anayolu kavramıyla öncelikle kamu kurumlarının kendi içlerinde ve birbirleriyle ağ teknolojisi aracılığıyla iletişim kurmaları amaçlanmaktadır. Raporda ayrıca, kamu hizmetlerinden yararlanacak bireyler ile olan ilişkileri elektronik ortamda yürütmek için bu ağ sistemleri ile İnternet arasında belirli noktalarda bağlantılar sağlanabileceğinden de bahsedilmektedir.

Anlaşılağı gibi, BTYK Kararlar seti iyi niyetle ve ileri görüşlülükle hazırlanmış, yol gösterici kararlardır. BTYK tarafından alınan kararlar elektronik devlet kavramına yaklaşma açısından alınan ilk resmi kararlar seti olması yönüyle büyük öneme sahiptir ve TUENA Raporu³⁹ da kamu hizmetlerinin elektronik ortamlarda yürütülmesi hususunda çalışmaların yer aldığı ilk resmi rapor olması açısından önemlidir. Bu çerçevede oluşturulan TUENA Raporu, Türkiye bilgi altyapısının mevcut durumunun

³⁸ BTYK 30 Mayıs 1998 toplantısında Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı hakkında alınan 1 No'lu Karar. <www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/btyk/kararlar.html#karar1>

³⁹ TUENA Raporu'nun tamamı için bkz.: <www.tuena.tubitak.gov.tr>

belirlenmesi ve geliştirilmesi amacıyla geniş bir yelpazeyi kapsayacak şekilde hazırlanmıştır. Raporda, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasına, yani Raporun kendi deyişiyle "kamuun enformatizasyonuna" ilişkin hususlara yer verilmiş ve konu daha çok teknik bazda ele alınmıştır.

Diğer taraftan, yine BTYK kararları çerçevesinde yayımlanan 1998/13 no'lu Başbakanlık Genelgesi ile Kamu-Net Üst Kurulu kurulmuştur. Söz konusu Kurul tarafından koordine edilen çalışmaları içeren Mayıs 2000 tarihli "Ulusal Bilgi Sistemi Raporu"⁴⁰, başlıca kamu birimlerinin birbirlerine ağ teknolojisi yardımıyla bağlanarak hizmetlerin elektronik ortamda yürütülmesine ilişkindir. Raporda, kamu hizmetlerinin bu şekilde yürütülmesi için kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasının gerekli olduğuna da deyinilmekte ve idari, mevzuat ve personel yapılanmasının nasıl olması gerektiği kısaca anlatılmaktadır. Bu yapılanmalarla birlikte elektronik yönetimin oluşturulacağı vurgulanmakta ve kamu birimlerinin bilişim sistemlerinin birlikte çalışacağı bütüne de "Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı (Kamu-Net)" adı verilmektedir. Kamu-Net çerçevesinde, Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi yardımıyla kamu birimleri arasındaki iletişim ve yazışmaların elektronik posta ile yapılması öngörülmektedir. Projede kapsanması öngörülen diğer konulardan bazıları ise şunlardır:

- Mevzuat Bilgi Bankası kurulması,
- Kamu kurumlarının yazışma ve dosyalama sisteminin oluşturulması,
- Hükûmet faaliyetlerinin İnternet ortamında izlenmesi,
- Elektronik başvuru ve takibinin yapılması,
- Kamu bilgisayar kullanım durumunun izlenmesi,
- Kamu yazılım merkezinin kurulması,
- Kamu kurumlarında "vatandaş sayfası" oluşturulması,

⁴⁰ "Ulusal Bilgi Sistemi", T.C.Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi, Mayıs 2000.

⁴¹. TUENA Raporunda⁴² yer alan ve söz konusu projelerin de aralarında olduğu düşünülen başlıca kamu projeleri aşağıdaki tabloda özetlenmektedir:

Tablo 6: TUENA Raporu ve KAMU-NET Kaynaklarından Derlenen Projeler Listesi

	Proje Adı	İlgili Kamu Kurumu
1	MIS Projesi	Tarım Bakanlığı
2	TAP (Tarımsal Araştırma Projesi)	
3	TUYAP Tarımsal Uygulama, Araştırma ve Yayım Projesi	
4	MEB-NET (MEB Yönetim Bilgi Sistemi)	Milli Eğitim Bakanlığı
5	MEB-SİS (İLSİS, OKULSİS, PERSİS Projeleri)	
6	BİLDEMER (Bilgisayar Destekli Meslek Rehberliği Projesi)	
7	DÖNERSİS Projesi	
8	Etkileşimli Uzaktan Eğitim Kablo Yayıncılığı Uygulamaları Projesi	
9	Açık Öğretim Lisesi Projesi	
10	EMP (Eğitimde Modernizasyon Projesi)	
11	SSK Projesi	Çalışma Bakanlığı
12	Bağ-Kur Projesi	
13	Coğrafi Bilgi Sistemleri Projesi	Orman Bakanlığı

⁴¹ Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanı Prof.Dr.Gürol Banger ile yapılan mülakat, Bthaber, Sayı 285, 11-17 Eylül 2000, s. 24.

⁴² TUENA, Altyapı Planlaması: Alt İş Paketi Raporu, Mayıs 1998.

14	MB Projesi	Maliye Bakanlığı
15	GELNET Projesi (Gelirler Gn.Md.)	
16	VEDOP Projesi (Vergi Daireleri Otomasyonu)	
17	Saymanlık Projesi	
18	Emekli Sandığı Projesi	
19	Hukuk Bilişim Sistemi Projesi	
20	TAKBİS Projesi (Tapu Kadastro Bilişim Sistemi)	
21	Milli Emlak Projesi	
22	İHRACAT-NET Projesi (Dış Ticaretin İzlenmesi)	Dış Ticaret Müsteşarlığı
23	HAZİNE-NET Projesi	Hazine Müsteşarlığı
24	ETSOP (Elektronik Ticaret Stratejik Odak Noktası Projesi)	TÜBİTAK-BİLTEN
25	BİLGE-EDİ Projesi	Gümrük Müsteşarlığı
26	GİBOS Projesi	
27	EFT-I Projesi	T.C. Merkez Bankası
28	EFT-II Projesi	
29	EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Sistemi Projesi)	
30	Ulusal Veri Tabanları Projesi	
31	Borsalararası Bilgi Ağı Projesi	TOBB
32	Odalararası Bilgi Ağı Projesi	
33	GTP-NET Projesi (Küresel Ticaret Noktası Projesi)	İGEME
34	Ofisten Ticaret Projesi	Orta Anadolu İhracatçı Birlikleri (OAİB)
35	TSİM Projesi	Sağlık Bakanlığı
36	ÇKYM Projesi	
37	HBS Projesi	
38	MERNİS Projesi	İçişleri Bakanlığı
39	İLEMOD Projesi (İl Envanterinin Modernizasyonu)	
40	POL-NET 2000 Projesi	Emniyet Gn.Md.
41	Mobil Bilgisayar Projesi	
	Ayrıca, 33 değişik Proje	
42	Adli Sicil Projesi	Adli Sicil Gn.Md.
43	Elektronik Ticaret Projesi	Sanayi Bakanlığı
44	KOSBİLTOP (Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Bilgi Toplama Projesi)	
45	KOBİ-NET	KOSGEB
46	Havale Çek Tahsilat Gişeciliği Projesi	Posta İşletmesi Gn.Md.
47	OCR Projesi (Optik Karakter Tanıma)	
48	Elektronik Tartı ve Bilgisayar Projesi	
49	İnternet Projesi	
50	TCK Projesi	Karayolları Gn.Md.
51	Yol Bilgi Ağı Projesi	
52	Otomatik Geçiş Sistemi Projesi (OGS)	
53	Trafik Yönetim Sistemi Projesi (TYS)	
54	Acil Haberleşme Sistemi Projesi	
55	Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi	

56	Rezervasyon ve OMIS (Operasyonel Yönetim Bilişim Sistemi) Projesi	TCDD Gn.Md.
57	CTC (Merkezi Trafik Kontrol Projesi)	
58	Elektronik Bilet Projesi	THY Gn.Md.
59	TURİZM-NET Projesi	Turizm Bakanlığı
60	TURSAB Projesi	
61	Yurtdışı Bürolara Otomasyon Projesi	

Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen projeler yukarıda sayılmakla birlikte, söz konusu kamu projelerine ayrılan finansal kaynağın büyüklüğünün ne olduğu konusunda ayrıntılı bilgi temin edilememektedir. Bunun başlıca nedeni, bu konudaki en temel kaynak olan yıllık kamu yatırım programlarında bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan ya da yapılması öngörülen yatırım tutarlarının ayrı bir kalemde gösterilmemesidir. Dolayısıyla, Türkiye'de kamu kesiminin bilgi ve iletişim teknolojilerine yaptığı ya da yapmayı planladığı yatırım miktarı bilinmemektedir. Bu bakımdan, kamunun günümüze kadar yaptığı ya da ileriye dönük olarak yapmayı programa bağladığı yatırım tutarları konusunda tahminler yapmak mümkün olamamaktadır⁴³. Yatırım Programında bazı projeler proje adıyla değil "bilgisayar alımı" ya da makine-teçhizat alımı" şeklinde gözükmekte, bazıları da ana projenin bir alt parçası olarak değerlendirildiğinden bu şekilde dahi izlenememektedir. Bu durum, kamu yatırım programında yer alan projelerin bilinen proje isimleri ile karşılaştırılmasına engel olmaktadır. Bu kısıtlayıcı durum çerçevesinde, 2000 Yılı Yatırım Programında yer alan ilgili projeler ayrı ayrı değerlendirilerek aşağıda özetlenen tabloya ulaşılmıştır.

Tablo 7'de görüleceği gibi, Yatırım Programı ile TUENA Raporunda yer alan ve yukarıda listesi verilen projelerden tanımları ya da isimleri birbirine benzeyenlerin sayısı sadece 12'dir. Raporlarda yer alan ya da Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı kapsamında yürütüldüğü belirtilen bazı projelere Yatırım Programında neden yer verilmediği sorusuna cevap bulunması gerekmektedir.

⁴³ Dolayısıyla, elektronik devletin ortaya çıkma nedenlerinin en başında gelen; bilgilerin açık, şeffaf ve paylaşılabılır olması ilkesi daha başlangıçta zedelenmektedir. Sınırlı kamu kaynaklarının etkin kullanımı anlayışı çerçevesinde bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan ve yapılacak kamu yatırımlarının mutlaka bilinmesi ve izlenmesi gerekmektedir. Belirsizliğin hakim olduğu bir alanda özel sektörün yatırımlarının planlanması da güç ve en azından gecikmeli olmaktadır.

Tablo 6'da 61 (veya daha da çok) olduğu belirtilmesine ve Kamu-Net yönetimi tarafından da 47 projenin yürütüldüğünden bahsedilmesine rağmen Yatırım Programından izlenebilen projelerin sayısının sadece 12 olması dikkat çekicidir. Bunlardan bazılarının kapsamı bilinmemekle birlikte (örneğin; Emniyet Genel Müdürlüğü'ne ait Haberleşme Projesi) tabloya dahil edilmiştir. Söz konusu projelerin toplam tutarı 174 trilyon TL'dir. 2000 yılında, söz konusu projeler için kümülatif olarak 130 trilyon TL. harcanacağı öngörülmekte ve bunlarda 4'ünün %100, 2'sinin ise %90 oranında finansal olarak gerçekleştirilmiş olacağı beklenmektedir. Diğer projelerin yatırım programında nasıl yer aldıkları (eğer yer alıyorsa) ya da hangi projenin içerisinde bulduklarını belirleme ve izleme olanağı bulunmamaktadır. Dolayısıyla, kamuya ait tüm yatırımların yer aldığı ve izlendiği Kamu Yatırım Programı, bu haliyle bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan ve yapılması planlanan yatırımların takibine imkan tanımamaktadır. Bu tür bilgilere ulaşılamadığından ya da her hangi bir sistematik yöntem ile düzenlenmediğinden, birbiriyle koordineli ya da birlikte yürütülmesi gereken işlerin gözden kaçmasına, maliyet artışına ve tekrarlara neden olacaktır. Bu son derece önemli bilgiye ulaşılması için, bu tür projelerin gerçekleştirmeleriyle ilgili bilgilerin tek bir merkezden izlenmesi (bu konudaki yetenek ve deneyimleri doğrultusunda Devlet Planlama Teşkilatı içerisinde söz konusu projelerin önerilmesi ve izlenmesi için ayrı bir birim oluşturulması mümkün ve gerekli görülmektedir) ve yatırım programlarında "makine-teçhizat, bilgisayar alımı" gibi proje karakteristiklerinin değil, bilinen proje isimlerinin ya da daha açıklayıcı (en azından standart) karakteristiklerin kullanılması gerekir. Bundan başka, eğer bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım konusu, daha kapsamlı bir projenin parçası ise, bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımının ya detayda belirtilerek ya da ana projeden ayrılarak bir başka proje halinde gösterilmesi için kamu yatırım programı formatında gerekli değişikliğin yapılması zorunludur.

Başlatılan ve planlanan kamu çalışmalarına ve yatırımlarına bakıldığında, MERNİS ve MEBSİS gibi büyük ve toplumun tamamını ilgilendiren projelerin yanı sıra, kurumların bireysel faaliyet alanlarıyla ilgili olan daha küçük projelerle de karşılaşmaktadır. Örneğin, vatandaşlık bilgilerini içeren bir veri tabanının oluşturulmasına yönelik olan MERNİS projesi, kamunun yürüteceği birçok başka

Tablo 7: 2000 Yılı Kamu Yatırım Programında Yer Alan Bilgi ve İletişim Teknolojisi Yatırımları**(Milyar TL)**

Kuruluş	Proje Adı	Karakteristik	Başlama-Bitiş Tarihi	Proje Tutarı	1999 Sonu Tahmini Harcama	2000 Yatırımı	Tahmini Gerçekleşme (%)
Başbakanlık	Kamu-Net Projesi	Makine-Teçizat	1999-2000	5.000	-	5.000	100
Gümrük Müsteşarlığı	Gümrük İdaresi Oto. Projesi (GİBOS)	Makine-Teçizat	1995-2001	25.066	1.100	15.000	64
Hazine Müsteşarlığı	Hazine Veri Sistemleri Projesi	Müşavirlik, Makine-Teçizat	1994-2000	4.761	4.266	495	100
Hazine Müsteşarlığı	Devlet Borçları Muhasebesinin Otomasyonu Projesi	Müşavirlik, Makine-Teçizat	1998-2001	2.059	603	545	56
Sayıştay Bşk.	Sayıştay Denetimini Geliştirme Projesi	Müşavirlik, Makine-Teçizat	2000-2000	800	-	800	100
Adalet Bakanlığı (Adli Sicil Gn.Md.)	Adli Sicil Bilgisayar Alımı ve Onarımı	Makine-Teçizat	2000-2000	750	-	750	100
İçişleri Bakanlığı	MERNİS Projesi	Müşavirlik, Makine-Teçizat	1997-2000	6.800	3.800	3.000	100
Maliye Bakanlığı	Kamu Mali Yönetim Projesi	Müşavirlik, Makine-Teçizat	1995-2001	4.378	1.269	1.760	69
Emniyet Gn.Md.	Haberleşme Projesi	Makine-Teçizat	1991-2003	69.546	33.968	30.000	92
Emniyet Gn.Md.	Bilgi İşlem Projesi	Makine-Teçizat	1996-2003	33.325	10.723	20.000	92
Tapu ve Kad. Gn.Md.	TAKBİS Projesi	Bilgi Sistemi Oluşturulması	1997-2001	20.737	285	100	2
Tapu ve Kad. Gn.Md.	GAPBİS Projesi	Bilgi Sistemi Oluşturulması	1997-2000	984	19	35	5
TOPLAM (12 PROJE)				174.206	50.064	79.485	

Kaynak:2000 Yılı Yatırım Programı, Devlet Planlama Teşkilatı.

⁴⁴ katılımcılara sorulan ve kurulacak olan ulusal bilgi sistemi üzerinde taleplerinin öncelikle hangi hizmetlerde yoğunlaşacağına belirlenmesine yönelik soruya verilen yanıtlara göre ilk beş hizmet şöyle sıralanmaktadır:

- 1) Dönemsel olarak ödenmesi gereken telefon, su, gaz, vergi vb. ile ilgili işlemleri yapmak,
- 2) Dilekçe vermek ve cevap almak,
- 3) Rezervasyon yaptırmak, bilet vs. almak,
- 4) Bilgi alış-verişinde bulunmak; film, müzik, sanatsal etkinliklere erişim,
- 5) Tartışmalara, oylamalara katılmak.

Anket sonuçları göstermektedir ki, Türkiye'de de vatandaşların talepleri diğer ülkelerdekine benzer şekilde gerçekleşmektedir. Yukarıda sayılan öncelikli hizmetler, vatandaşlar ile kamu birimlerinin en çok karşı karşıya geldikleri hizmet sahalarını içermektedir. Dolayısıyla, elektronik devlet uygulamasına geçilirken söz konusu taleplerin öncelikle karşılanmasına yönelik hazırlıklar öngörülmelidir.

Grafik 2'deki işlemler açısından bakılırsa, yukarıda sayılan önceliklerden ilki ve üçüncüsü değer ve güçlük derecesi en yüksek olan on-line işlemleri, ikinci ve dördüncü sıradakiler ise karşılıklı iletişim işlemlerini kapsamaktadır. Beşinci sırada yer alan tartışma ve oylamalara katılım ise elektronik devletin en son gelinen noktasını yani "elektronik demokrasi" denilen, demokratik katılımcı sistemin elektronik uygulamasını içermektedir. Doğaldır ki, elektronik devlet uygulamasının belirli safhalarında elektronik demokrasi uygulamalarının yürütülmesi mümkündür. Örneğin,

⁴⁴ TUENA, Durum Saptaması ve Dünyadaki Eğilimler İş Paketleri, Yönetici Özeti, s. 17, Ocak 1998. <www.tuena.tubitak.gov.tr.>

ABD'de bazı yerel yönetim uygulamalarında vatandaşlar kavşak düzenlemelerinden, yaya geçitlerine, yol yapımından, iskana açılacak alanlara kadar çeşitli konularda fikirlerini elektronik posta uygulaması yardımıyla bildirerek katılım sergileyebilmektedirler. Bu konuda gelinebilecek en son nokta, tüm siyasal seçim sisteminin elektronik ortama taşınmasıdır ki böyle bir uygulama için bir çok aşamadan başarıyla geçilmiş olması gerekmektedir.

Sonuç olarak, elektronik devlet uygulaması, geleneksel devletin içerisinde ve onun üzerine inşa edilmektedir. Kamu yönetimi içerisindeki mevcut kurumlar, elektronik devlete geçildiğinde iş görme yöntemleri değişse de yine benzer fonksiyonları yürütmektedir. Aradaki fark, hizmet sunumundaki yeni yaklaşımlardan ve hizmeti sunarken kullanılan araçlarından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla, Türkiye gibi elektronik devlet uygulamasına geçme düşüncesinde olan bir ülkenin kamu yönetimi sistemi içinde yer alan mevcut kurumlarının öncelikle taşıdıkları hizmet sorumlulukları ve görevleri çerçevesinde bilgi ve iletişim araçlarını kullanma kapasiteleri artırılmalıdır. Hazırlık safhasında ise her bir kurum, belirli teknik, idari norm ve standartlar ile yasalar çerçevesinde halihazırda sunduğu hizmetlerin kalitesinin nasıl artırılacağı, nasıl vatandaş-merkezli hale getirilebileceği, bunun için ne kadar kaynak gerekeceği konularında ön çalışma yapmalıdır. Hazırlıklara daha önce başlayan ülkelerin deneyimleri bu konuda büyük ölçüde yol göstericidir.

Yukarıda anlatılan hazırlıklar ve çalışmalar ışığında bu aşamada, Türkiye'de elektronik devlet uygulamaları açısından öncelikle yapılması gereken işlerin şunlar olduğu düşünülmektedir:

- 1) Mutlaka lider inisiyatifi ile harekete geçilmelidir. Genel bir politika oluşturulmalı, buna uygun stratejiler geliştirilmeli, uygulamaların belirlenen ilkelere ve standartlara uygun olmasına dikkat edilmelidir. BTYK türü yapılarda alınan kararlarda ısrarlı, teşvik edici ve ödüllendirici (en iyi uygulamaların ödüllendirilmesi gibi) olunmalıdır. Ancak, uygulamanın koordinasyonu ve izlenmesi daha esnek ve dinamik çalışabilir bir yapı içerisinde sürdürülmelidir.
- 2) MERNİS Projesi gibi kamu uygulamaları açısından temel teşkil edecek projeler süratle sonuçlandırılmalı ve güncellenmelidir.

olanların web adresleri ve site içerikleri ile ilgili bilgiler sıralanmaktadır⁴⁵. Tablonun "İçerik ile ilgili Açıklama" sütununda verilen bilgilerin takibini kolaylaştırmak açısından kodlama yöntemi kullanılmıştır.

Söz konusu kodlamada;

B : Hizmetin tek yönlü bilgi vermeye yönelik olduğunu;

İ : Karşılıklı iletişime olanak sağladığını (elektronik posta uygulaması olan adresler de bu kapsama dahildir);

T : Resmi belge niteliğinde bilgi alışverişi yapılabildiğini (formları elektronik ortamda sağlayanlar da dahil edilmiştir)⁴⁶;

H : Kurumun web sitesinin hazırlandığını;

Y : Kurumun web sitesinin bulunmadığını ifade etmektedir.

Tablo 8: Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Web Sayfası Adresleri ve İçerik Değerlendirmesi

Kurum	Web Adresi	İçerik ile ilgili Açıklama
I. TEMEL ORGANLAR		
Yasama:		
TBMM Başkanlığı	www.tbmm.gov.tr	B
Yürütme:		
Cumhurbaşkanlığı	www.cankaya.gov.tr	B
Bakanlar Kurulu	www.basbakanlik.gov.tr/ bakanlarkurulu/57/index.html	B, İ
Yargı:		
Anayasa Mahkemesi	-	Y
Yargıtay	www.yargitay.gov.tr	B, İ
Danıştay	-	Y
Sayıştay	www.sayistay.gov.tr	B, İ

⁴⁵ Tabloda yer alan içerik ile ilgili bilgilerin, kısa ancak web sitesi hakkında fikir verebilecek şekilde ve mümkün olduğunca standart kriterlere göre değerlendirilmesine özen gösterilmiştir. Söz konusu tablo hazırlanırken, kamu kurumlarına ait web adreslerini listeleyen kaynaklardan (örneğin; www.bilkent.edu.tr/bilkent/int-services/index.html; www.hun.edu.tr/turkce/hizmetler/servis/turkwww/gibi) yararlanılmıştır. Bununla birlikte, tabloda yer alan kamu kurumlarına ait web adresleri bu kaynaklardan herhangi birisinde toplu halde bulunmadığı gibi, bazı web adreslerine hiçbir kaynak listede yer verilmemiştir. Bu haliyle, çalışmada sunulan tablo yazarın kişisel gayretiyle hazırlanmış olup, bu kapsamda bir liste bilinen bir başka kaynakta bulunmamaktadır.

⁴⁶ Esas olarak, bu kodlamanın "on-line işlemler" sınıflandırmasına karşılık gelmesi gerekirken, kamu İnternet sayfalarında ödeme işlemine genel olarak yer verilmediğinden sınıflandırma bu şekilde düzenlenmiştir.

II. YÖNETİM		
Başbakanlık	www.basbakanlik.gov.tr	B, İ
Başbakana Karşı Sorumlu, Bağlı ve Başbakanlıkla İlgili Kurum ve Kuruluşlar		
Genelkurmay Başkanlığı	www.tsk.mil.tr	B, İ
Milli İstihbarat Teşkilatı Müst.	www.mit.gov.tr	B, İ
Devlet Planlama Teşkilatı Müst.	www.dpt.gov.tr	B, İ
Hazine Müsteşarlığı	www.treasury.gov.tr	B, İ
Dış Ticaret Müsteşarlığı	www.foreigntrade.gov.tr	B, İ
Gümrük Müsteşarlığı	www.gumruk.gov.tr	B, İ, T
Denizcilik Müsteşarlığı	-	Y
GAP Bölge Kalkınma İdaresi Bşk.	www.gap.gov.tr	B, İ
Toplu Konut İdaresi Başkanlığı	www.toki.gov.tr	B, İ
Köy Hizmetleri Gn.Md.	www.khgm.gov.tr	S
Atatürk Araştırma Merkezi	www.atam.gov.tr	B, İ
Türk Dil Kurumu	www.tdk.gov.tr	B, İ
Türk Tarih Kurumu	www.ttk.gov.tr	B, İ
Devlet İstatistik Enstitüsü	www.die.gov.tr	B, İ, T
Devlet Personel Başkanlığı	www.basbakanlik-dpb.gov.tr	B, İ
SHÇEK Genel Müdürlüğü	www.shcek.gov.tr	B, İ
Devlet Meteoroloji İşleri Gn.Md.	www.meteor.gov.tr	B, İ
Gençlik ve Spor Gn.Md.	-	Y
Tapu ve Kadastro Gn.Md.	www.tapu.gov.tr	B, İ, T
Türkiye Bilimler Akademisi	www.tuba.gov.tr	B, İ
İnsan Hakları Teşkilatı	-	Y
Diyanet İşleri Başkanlığı	www.diyenet.gov.tr	B, İ
Türkiye Atom Enerjisi Kurumu	www.taek.gov.tr	B, İ
Basın Yayın ve Enfor.Gn.Md.	www.byegm.gov.tr	B, İ
Vakıflar Genel Müdürlüğü	-	Y
Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü	-	Y
Aile Araştırma Kurumu	www.aile.gov.tr	B, İ
Kadının Statüsü ve Sorunları Gn.Md.	www.kssgm.gov.tr	B, İ
Özelleştirme İdaresi Bşk.	www.oib.gov.tr	B, İ
Milli Piyango İdaresi Gn.Md.	www.millipiyango.gov.tr	B, İ
Özürlüler İdaresi Başkanlığı	-	Y
Maden Tetkik ve Arama Gn.Md.	www.mta.gov.tr	B, İ
Türk İşbirliği ve Kalkınma Ajansı	www.tika.gov.tr	S
Bakanlıklar ve Bağlı Kuruluşlar		
Adalet Bakanlığı	www.adalet.gov.tr	B, İ
Milli Savunma Bakanlığı	www.msb.gov.tr	B, İ
Savunma Sanayii Müsteşarlığı	www.ssm.gov.tr	B, İ
İçişleri Bakanlığı	www.icisleri.gov.tr	B, İ
Emniyet Genel Müdürlüğü	www.egm.gov.tr	S
Jandarma Genel Komutanlığı	www.tsk.mil.tr/jandarma/ index.asp	B
Sahil Güvenlik Komutanlığı	www.tsk.mil.tr/sahil/ index.asp	S
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Gn.Md.	www.nvi.gov.tr	B, İ
Dışişleri Bakanlığı	www.mfa.gov.tr	B, İ
Maliye Bakanlığı	www.maliye.gov.tr	H

Gelirler Genel Müdürlüğü	www.gelirler.gov.tr	B, İ, T
Muhasebat Genel Müdürlüğü	www.muhasebat.gov.tr	B, İ
Bütçe ve Mali Kontrol Gn.Md.	www.bumko.gov.tr	B, İ
Milli Emlak Genel Müdürlüğü	www.milliemlak.gov.tr	B, İ
Emekli Sandığı Gn.Md.	www.emekli.gov.tr	B, İ, T
Milli Eğitim Bakanlığı	www.meb.gov.tr	B, İ
Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu	www.kyk.gov.tr	B, İ
Bayındırlık ve İskan Bakanlığı	-	Y
Karayolları Gn.Md.	www.kgm.gov.tr	B, İ
İller Bankası Gn.Md.	-	Y
Sağlık Bakanlığı	www.saglik.gov.tr	B, İ
Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü	-	Y
Refik Saydam Hıfzıssıhha Merkezi Başkanlığı	-	Y
Ulaştırma Bakanlığı	www.ubak.gov.tr	B, İ
Telsiz Genel Müdürlüğü	www.tgm.gov.tr	B, İ, T
Demiryollar, Limanlar ve Hava Meydan. İnşaatı Gn.Md. (DLH)	www.ubak.gov.tr/dlh	B
Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı	www.tarim.gov.tr	B, İ
Tarım Reformu Gn.Md.	-	Y
AOÇ Genel Müdürlüğü	www.aoc.gov.tr	B, İ
T.Tarım Kredi Koop.Mrk.Bir.	www.tarimkredi.gov.tr	B, İ
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	www.calisma.gov.tr	B, İ
Türkiye İş Kurumu Gn.Md.	www.pcu.org.tr/index.html	B, İ
Sosyal Sigortalar Kurumu Gn.Md.	www.ssk.gov.tr	B, İ, T
BAGKUR Genel Müdürlüğü	www.bagkur.gov.tr	B, İ, T
Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	www.sanayi.gov.tr	B, İ
Tarım Satış Kooperatifleri ve Birlikleri	www.sanayi.gov.tr/birim/tarimsatis/index.htm	S
KOSGEB	www.kosgeb.gov.tr	B, İ, T
Türk Patent Enstitüsü	www.turkpatent.gov.tr	B, İ, T
Rekabet Kurumu	www.rekabet.gov.tr	B, İ
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bak.	www.menr.gov.tr	B, İ
Elektrik İşleri Etüt İdaresi	-	H
Petrol İşleri Gn.Md.	-	Y
Devlet Su İşleri Gn.Md.	www.dsi.gov.tr	B, İ
Kültür Bakanlığı	www.kultur.gov.tr	B, İ
Devlet Tiyatroları Gn.Md.	www.devtiyatro.gov.tr	B, İ
Dev.Opera ve Balesi Gn.Md.	-	Y
Turizm Bakanlığı	www.turizm.gov.tr	B, İ, T
Orman Bakanlığı	www.orman.gov.tr	B, İ
Orman Genel Müdürlüğü	www.ogm.gov.tr	B, İ
Milli Parklar ve Av-Yaban Hayatı Genel Müdürlüğü	www.orman.gov.tr/documents/mpg/index1.htm	B, İ
Çevre Bakanlığı	www.cevre.gov.tr	B, İ, T
Özel Çevre Koruma Kur.Bşk.	-	Y

III. KAMU İKTİSADİ TEŞEBBÜSLERİ		
BOTAŞ Genel Müdürlüğü	www.botas.gov.tr	S
ÇAY-KUR Genel Müdürlüğü	-	Y
ÇİTOSAN Genel Müdürlüğü	-	Y
Deniz Nakliyatı T.A.Ş.	-	Y
Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü	www.dhmi.gov.tr	B, İ
Devlet Malzeme Ofisi (DMO)	www.dmo.gov.tr	B, İ, T
Et ve Balık Ürünleri A.Ş.	-	Y
Eti Holding A.Ş.	www.etiholding.gov.tr	B, İ
Karadeniz Bakır İşlet.Gn.Md.	-	Y
Makine ve Kimya Endüstrisi Kurumu (MKE)	-	Y
Orman Ürünleri Sanayii A.Ş.	-	Y
Petkim Petrokimya Holding A.Ş.	www.petkim.com.tr	B, İ
Petrol Ofisi A.O.	-	Y
SEKA A.Ş.	-	Y
Sümer Halıcılık ve El San.A.Ş.	www.sumerhali.gov.tr	H
T.C.Devlet Demiryolları İşlet.	www.tcdd.gov.tr	B, İ
T.C.Posta İşletmesi Gn.Md.	www.ubak.gov.tr/pigm	B, İ
T.C.Ziraat Bankası	www.zerbank.com.tr	B, İ, T
Tarım İşletmeleri Gn.Md.	-	Y
TEKEL Genel Müdürlüğü	www.tekel.gov.tr	S
Toprak Mahsulleri Ofisi Gn.Md.	www.tmo.gov.tr	B, İ
Turban Turizm A.Ş.	-	Y
Türk Eximbank A.Ş.	www.eximbank.gov.tr	B, İ, T
Türk Hava Yolları A.Ş.	www.turkishairlines.com	B, İ, T
Türk Telekom A.Ş.	www.telekom.gov.tr	B, İ, T
T. Demir ve Çelik İşletmeleri A.Ş.	www.tdci.gov.tr	B, İ
T. Denizcilik İşletmeleri A.Ş.	-	Y
T. Elektrik Dağıtım A.Ş.	www.tedas.gov.tr	B, İ
T. Elektrik Üretim İletim A.Ş.	www.teas.gov.tr	B, İ
T. Emlak Bankası A.Ş.	www.emlakbank.com.tr	B, İ, T
T.Vakıflar Bankası A.Ş.	www.vakifbank.com.tr	B, İ, T
T. Gemi Sanayii A.Ş.	-	Y
T. Gübre Sanayii A.Ş.	www.tugsas.gov.tr	B, İ
T. Halk Bankası A.Ş.	www.halkbank.com.tr	B, İ
T. Kömür İşletmeleri Kurumu	-	Y
T. Petrol Rafinerileri A.Ş.	-	Y
T. Petrolleri A.O.	www.tpao.gov.tr	B, İ
T. Şeker Fabrikaları A.Ş.	www.turkseker.gov.tr	B, İ
T. Taşkömürü Kurumu	-	Y
T. Zirai Donatım Kurumu	-	Y
Kıyı Emniyeti ve Gemi Kurtarma İşletmeleri Gn.Md.	-	Y

IV. DİĞER KAMU KURUM VE KURULUŞLARI		
Yükseköğretim Kurumu (YÖK)	www.yok.gov.tr	B, İ
Sermaye Piyasası Kur. (SPK)	www.spk.gov.tr	B, İ
Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE)	www.todaie.gov.tr	H
TÜBİTAK Başkanlığı	www.tubitak.gov.tr	B, İ, T
Radyo ve Televizyon Üst Kurulu	-	Y
TRT Kurumu Genel Müdürlüğü	www.trt.net.tr	B, İ
Milli Prodüktivite Merkezi	-	Y
Türk Standartları Enstitüsü	www.tse.org.tr	B, İ, T
Basın-İlan Kurumu	-	Y
Anadolu Ajansı T.A.Ş.	www.anadolujansi.com.tr	B, İ
T.C.Merkez Bankası	www.tcmb.gov.tr	B, İ, T
T.Kalkınma Bankası A.Ş.	-	Y
Milli Kütüphane	www.mkutup.gov.tr	B, İ
ULAKBİM	www.ulakbim.gov.tr	B, İ
Marmara Araştır. Merkezi (MAM)	www.mam.gov.tr	B, İ, T
İstanbul Menkul Kıymet. Borsası	www.imkb.gov.tr	B, İ
V. YEREL YÖNETİMLER (örnekler)		
Bursa Valiliği	www.bursa.gov.tr	B, İ
Çankırı Valiliği	www.cankiri.gov.tr	B, İ
Eskişehir Valiliği	www.eskisehir.gov.tr	B, İ
Mardin Valiliği	www.mardin.gov.tr	B, İ
Ankara Büyükşehir Belediyesi	www.ankara-bel.gov.tr	B, İ
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	www.ibb.gov.tr	B, İ
Ankara Çankaya Belediyesi	www.cankaya-bld.gov.tr	B, İ, T
Kadıköy Belediyesi	www.kadikoy-bld.gov.tr	B, İ

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, erişilebilir durumda olan kamu web sitelerinin yoğun olarak ilgili kurumun görev, teşkilat yapısı ve hizmetlerine ilişkin bilgi vermeye yönelik olduğu görülmektedir. Bu sitelerin hemen hepsi en azından elektronik posta uygulamasına sahip olduğundan karşılıklı iletişime olanak sağladıkları kabul edilmiştir. Sitelerden pek azı da elektronik ortamda hazırlanmış resmi nitelikte formlar ile bilgi alışverişine ya da ödeme gerektiren hallerde ödemenin yapılabilmesine imkan tanımaktadır.

Bununla birlikte, tablo incelenirken; içerik açıklamalarının subjektif olduğunu ve aynı kodlamaya ve dolayısıyla aynı özelliklere sahip gibi görünseler de bazı sitelerin diğerlerinden çok daha açıklayıcı olduğu ve kullanım kolaylığı sağladığı göz önünde bulundurulmalıdır.

B	Sadece bilgi vermeye yönelik olanlar	4	4,0	2,5
B, İ	Karşılıklı iletişime imkan sağlayanlar	81	74,5	51,0
B, İ, T	Elektronik belge sunabilenler	24	21,5	15,0
	Erişilebilen Kurumlar Toplamı	109	% 100	% 68,5
H	Hazırlık aşamasında olanlar	4		2,5
S	Web sayfaları sorunlu olanlar	7		4,5
Y	Web sayfası bulunmayanlar	38		24,5
	GENEL TOPLAM	158		% 31,5

Tabloda yer alan sınıflandırma, oluşturulan gruplar bir önceki grubun ait olduğu sınıflandırma niteliklerine sahip olduğu anlayışıyla hazırlanmıştır. Bir başka ifade ile; "B,İ" sınıflandırması hem bilgi veren hem de karşılıklı iletişime imkan sağlayan kurumları; "B,İ,T" ise bu özelliklere ek olarak elektronik belge de sunabilen kurumları ifade etmektedir.

Her şeyden önce, tabloya dahil edilen 158 kurumun yaklaşık olarak yüzde 75'inin web sayfasına sahip olduğu anlaşılmaktadır. Erişilebilen web sayfalarının yüzde 4'ünde sadece bilgi verilmekte ve elektronik posta uygulaması dahi sunulmamakta, yüzde 21,5'inde elektronik ortamda belge sunulabilmekte ve elektronik belge sunulabilen 24 kurumdan yalnız 3'ünde (Devlet Malzeme Ofisi, Emlakbank, Vakıfbank) on-line işlemler yapılabilmektedir. Sadece elektronik posta hizmeti sağlanmasının karşılıklı iletişim için yeterli bir unsur sayılmaması gerektiği

düşünülmekle birlikte, Türkiye'de bu alandaki kamu kurumları uygulamaları henüz yeni olduğundan söz konusu kurumlar da "karşılıklı iletişime imkan sağlayanlar" grubunda değerlendirilmiştir. Buna göre, elektronik posta adresleri veren kurumlar da karşılıklı iletişime imkan sağlayanlar grubuna dahil edildiğinde, erişilebilen kurumların %96'sının (B,İ ve BİT) bu grupta yer aldığı görülmektedir.

Devlet Bakanlıkları hariç olmak üzere, diğer 18 bakanlıktan (Başbakanlık dahil) sadece Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'nın kendisine ait bir web sayfası bulunmamaktadır.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması konusunda sağlanan başlıca hizmet türleri açısından bakıldığında ise karşılaşılan durum şu şekildedir:

Sosyal Güvenlik Hizmetleri:

Toplumun büyük bir kesimini ilgilendiren sosyal sigorta hizmeti veren kurumların her birinin kendisine ait bir web sayfası bulunmaktadır. Bu sayfalarda kurumla iletişime geçilmesi mümkün olmakta ve bazı durumlarda ise kullanıcıya özel bilgiler girilmek suretiyle kurumdan kişiye özel cevaplar alınabilmektedir. Örneğin, T.C.Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü sayfasından dul-yetim aylık bağlama başvuru formları, sağlık yardımı başvuru formları, hizmet birleştirme formu, borçlanma istek formu doldurulabilmekte, ayrıca ekranda kişiye özel bilgiler girilerek emekli aylığı ve ikramiye hesaplaması yaptırılabilir. Aynı şekilde, Sosyal Sigortalar Kurumu Genel Müdürlüğü sayfasından aylık sigorta primleri bildirgesi formu indirilerek doldurulabilmekte, tahsis dosya numarası yazılarak gelir/aylık alanların ödeme bilgilerine ulaşılabilir. Bağ-Kur sayfasından indirilebilen başvuru formu olmamakla birlikte, T.C.Emekli Sandığı ile birlikte eczane uygulaması sistemine bağlantılı çalışan bir bölüm vardır. Söz konusu uygulamalar, ilgili kurumların hizmetlerinin bir bölümünü oluşturmakla birlikte, ülkemiz açısından bir gelişmeyi ifade ettiği düşünülmektedir.

Vergilere İlişkin Hizmetler:

Devletin üstlendiği temel hizmetlerin bir başka önemli yönünü oluşturan vergi tahakkuk ve tahsilatı açısından bakıldığında da olumlu gelişmeler gözlenmektedir. Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü sayfasında, Bakanlıkça yürütülen Vergi

Diğer Bazı Hizmetler:

Çeşitli kurumların günlük ya da ticari yaşam içerisinde sıkça karşılaşılan bazı konularda da elektronik ortamda hizmet sunma çalışmaları bulunmaktadır. Bunlar arasında Turizm Bakanlığı'nın, Gümrük Müsteşarlığı'nın, Devlet İstatistik Enstitüsü'nün, Türk Standartları Enstitüsü'nün, Türk Hava Yolları'nın, Türk Telekom'un, Türk Patent Enstitüsü'nün, KOSGEB'in, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün ve Devlet Malzeme Ofisi'nin hizmetleri ayrıca değerlendirmeye değer bulunmuştur. Turizm Bakanlığı evrak takip sistemi ile evrak üzerinde Bakanlıkça yürütülen işlemleri izlemek mümkün olmaktadır. Gümrük Müsteşarlığı sayfasından ise elektronik ortamda detaylı ve özet gümrük beyannameleri düzenlenebilmekte, vergi tahakkukları izlenebilmekte, ancak bu işlemleri yapabilmek için kullanıcının Müsteşarlık tarafından verilen EDI (elektronik bilgi iletişimi) kullanım yetkisine sahip olması gerekmektedir. Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı'nın web sayfasından çeşitli istatistiklere ulaşılabildiği gibi, söz konusu istatistikleri içeren yayınlar için

sipariş formları elektronik ortamda doldurulup, elektronik posta ile Enstitü'ye iletelebilmektedir. Ödeme vb. koşullar Enstitü tarafından kullanıcıya iletilerek ödeme yapılması sağlandığında ise, talep edilen yayınlar kullanıcıya posta ile ya da istek halinde elektronik ortamda gönderilebilmektedir. Türk Standartları Enstitüsü'ne de elektronik ortamda kullanıcı başvurusu yapılabilmekte, Enstitü'nün uygun görmesi halinde sahip olunan bir kullanıcı şifresi ile standartlar veri tabanına ulaşılabilir. Türk Hava Yolları sayfasından bilet rezervasyonu yapılabilmektedir. Türk Telekom sayfasından telefon, telekart, TNET gibi çeşitli konularda başvuru formlarına ulaşılabilir. Türk Patent Enstitüsü sayfasından patent, faydalı model, endüstriyel tasarım ve marka başvuru belgeleri indirilebilmektedir. KOSGEB sayfasında KOBİNET sistemine üye olan küçük ve orta ölçekli işletmelere, işletmeye ait bir web sayfası ve elektronik posta adresi olanağı sunulmakta ve böylece dünya pazarlarına açılma fırsatı sağlanmaktadır.

Devlet Malzeme Ofisi'nin (DMO) sayfası, hizmetin sunumunda sağlanan kolaylık ve anlaşılabilirlik açısından elektronik kamu hizmeti sunumu açısından olumlu özelliklere sahip olduğundan, özellikle ele alınmıştır. DMO, kamunun satın alma merkezi görevini gören bir kamu iktisadi teşebbüsüdür. Ofis, kamu kurumlarınca ihtiyaç duyulan her türlü demirbaşı piyasadan satın alarak ya da kendi bünyesindeki müesseselerde üreterek kurumların ihtiyacını karşılamasının yanı sıra özel sektör kuruluşlarının benzer taleplerine de cevap verebilmektedir. DMO'nun web sayfasından katalog satışı da yapılabilmektedir. Sayfada yer alan bir başvuru formu doldurulup, Ofis'e yine elektronik ortamda iletildiğinde elektronik tedarik sistemine üye olunmakta, Ofis tarafından verilen müşteri kodu ile sanal katalog üzerinden alım yapılabilmektedir. DMO'nun sanal kataloğunda kağıt, kalem gibi ofis malzemelerinden, taşıt araçlarına kadar değişik türde ürünler yer almaktadır.

Katalog üzerinden seçilen ürünlere ait fiyat, resim ve ürünün diğer temel özelliklerine ulaşılabilir. Sisteme üye olan müşteri, kendilerine ait bir şifre ile ağ oturumu açarak ürünleri seçmekte ve sanal alışveriş sepetine atmaktadır. Tüm siparişler tamamlandığında ise ödemenin yapılacağı banka ve hesap numarası girilmekte "sipariş gönder" düğmesine basılarak sipariş verilmektedir. Ayrıca kullanıcı,



verilmekte, ancak elektronik posta hariç doğrudan elektronik hizmet sunumu yapılamamaktadır. Diğer taraftan, AKBİS adı verilen Ankara Kent Bilgi Sistemi Projesi üzerinde çalışmaların sürdüğü belirtilerek, proje tamamlandığında kent altyapısıyla ilgili sorunların daha kolay çözülmesinin hedeflendiği belirtilmektedir. Bununla birlikte, belediye hizmetlerinden doğrudan yararlanmak isteyen vatandaşlara ilişkin bir hizmet sunumunun bu proje kapsamında yer alacağına ilişkin bir bilgiye rastlanmamaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesinde ise bundan farklı olarak örneğin ihale ilanları, iş olanakları, belediye hizmetlerinden yararlanma koşulları ve başvuru yolları vb. bilgilere ulaşılabilmekte, belediye hizmetlerine ilişkin sorunlar doğrudan elektronik posta aracılığıyla bildirilebilmektedir. Büyükşehir Belediyeleri dışında iki ilçe belediyesi de incelenmiştir. Bunlardan ilki Ankara Çankaya Belediyesi'dir. Çankaya Belediyesi sayfasında da hizmetlerle ilgili olarak çeşitli bilgiler verilmektedir. Bunun dışında, belediyenin temel işlevleriyle ilgili değişik hususlarda başvuru formları, açıklamalar sunulmakta ve söz konusu işin sonuçlandırılmasına kadar izlenecek yol ile ilgili süreçler tanıtılmaktadır. Çankaya Belediyesi'nin sayfasından imar, emlak ve istimlak, küşat ve evlendirme başvurusu ile ilgili belge ve dilekçe örneklerine ulaşmak, her ne kadar bu belgeler elektronik ortamda belediyenin ilgili birimine iletilemese de, mümkün olmaktadır. İncelenen diğer ilçe belediyesi sayfası İstanbul Kadıköy Belediyesi'ne aittir. Kadıköy Belediyesi'nin web sayfası temel olarak bilgi vermeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Belediye hizmetleriyle ilgili herhangi bir konuda belge/dilekçe örneğine yer verilmemiştir. Belediye-vatandaş ilişkisinin kurulabileceği tek özellik ziyaretçi sayfasında yer alan öneriler kısmından ibarettir.

Kamu kurumlarına ait incelenen web sayfaları genel olarak ele alındığında, mevcut kullanım nitelikleri itibarıyla bunlardan sadece küçük bir kısmının, ileride geliştirilebilecek bir elektronik devlet uygulaması açısından uygun olduğu görülmektedir. Gelişmiş bir çok ülkede olduğu gibi, elektronik devlet uygulaması eğer önceden kamu kurumları tarafından geliştirilmiş ve bir süredir kullanılmakta olan elektronik kamu hizmet sunumu sistemi üzerine inşa edilecek ise, kurumların sürekli olarak elektronik hizmet sunumlarını geliştirme yollarını aramaları gerekli görülmektedir. Kurum web sayfasından bilgi sunulması gerekli olmakla birlikte, beklenen hizmet ve sunulan hizmetin nitelikleri açısından hiç bir zaman yeterli

Yedinci bölümde açıklandığı gibi, elektronik devlet yapısı içerisinde yürütülen işlevler, bunlara verilen değer ve zorluk derecelerine göre; bilgi verme, karşılıklı iletişime imkan sağlama ve on-line işlemleri yapabilme olarak özetlenmektedir.

Bilgi verme ve karşılıklı iletişim fonksiyonları, kamu hizmetlerine ulaşmada kullanıcılara kolaylık sağlama özellikleri açısından bakıldığında hem zorluk derecesi hem de sağlanan kolaylık bakımından, on-line işlemlere göre daha alt sıralarda yer almaktadır. Yalnızca kurum ya da hizmet hakkında bilgi vermek üzere tasarlanmış olan bir web sitesi, kullanıcının nihai amacı sadece bilgi almak olmadıkça, çoğu zaman gerek kullanıcı açısından gerekse elektronik devlet yaklaşımı açısından nitelikli bir hizmet sunumunu ifade etmeyecektir. Örneğin, emlak vergisi beyannamesinin

nasıl doldurulması gerektiğini açıklayan, fakat bunun yanı sıra beyanname örneğini sunmayan bir web sayfası, kullanıcıya yararlı bir bilgi vermekle birlikte, işlem yapabilme kapasitesi yaratmadığından, tek-duraklı hizmet anlayışına uygun olmadığından ve işlemin İnternet üzerinden başlatılması ve tamamlanması işlevini yerine getiremediğinden elektronik devletin ideal tanımına uyum sağlayamayacaktır.

Kamu hizmetine doğrudan ve kolaylıkla ulaşmak amacıyla olan bir kullanıcı göz önüne alındığında, ikinci fonksiyon grubunu oluşturan karşılıklı iletişimin sağlanması hususu bazı açılardan kamu hizmetinin doğrudan sunumunu ifade etmektedir. Genel olarak, bir web sitesinin karşılıklı iletişime imkan sağladığı kabul etmek açısından asgari koşul, kurum web sitesinin bir elektronik posta uygulamasına sahip olmasıdır. Kamu birimleri ile olan ilişkiler, temel olarak yazışmalar ve kullanıcı tarafından doldurulan formlarla başlatıldığından ve sürdürüldüğünden, söz konusu formların İnternet üzerinden iletilebilmesi doğrudan bir hizmet sunumu olarak algılanacaktır. Kullanıcıların İnternet üzerinden, görüş, öneri, şikayet ve diğer konulardaki dilekçelerini iletibilmeleri, hizmetle ilgili başvuru formlarını doldurabilmeleri gibi uygulamalar dahi, karşılıklı iletişimin sağlanması yönüyle kullanıcıyı tatmin edebilecektir.

Bununla birlikte; bilgi sağlamanın ve karşılıklı iletişimin ötesinde, kamu ihalelerine katılma, satın alma ya da ödeme gerektiren hallerde kullanıcıya bunları yapabilme kolaylığı sağlanabildiğinde, elektronik devlet uygulamasının son aşamasına gelmiş olmaktadır. Bunlar ve benzer işlevlerin hepsi, "on-line işlemlerin yapılabilmesi" olarak açıklanan sınıflandırmaya dahil edilmektedir. Söz konusu işlevlerden başka, bu sınıflandırmaya dahil edilebilecek bir çok hizmet türü sıralamak mümkündür. ABD elektronik devlet sitesinin "on-line işlemler" grubu içerisinde yer alan hizmetlere karşılık gelen ülkemizdeki kamu uygulamaları incelendiğinde aşağıdaki özet tablo ortaya çıkmaktadır.

Pul satın almak	Posta İşletmesi Gn.Md. sayfasında bu tür bir işlem <i>yapılamamaktadır.</i>
Posta çeki ile ödeme yapmak	Posta İşletmesi Gn.Md. sayfasında bu tür bir işlem <i>yapılamamaktadır.</i>
Posta hizmetleriyle ilgili hatıra paralar, mücevherler vb. satın almak	Posta İşletmesi Gn.Md. sayfasında bu tür bir işlem <i>yapılamamaktadır.</i>
Devlet tahvili, hazine bonusu satın almak	İlgili kamu kurumları sayfalarından doğrudan yapılamamakla birlikte, aracı kurumlar üzerinden <i>yapılabilmektedir.</i>
Sürücü belgesi, trafik sigortası, trafik cezaları, çeşitli araçlara ilişkin sürücü lisans başvuruları vb. hizmetlere ulaşmak	Maliye Bakanlığı sayfasından trafik cezaları ile ilgili hizmete ulaşılabilen, ceza ödeme işlemi <i>yapılamamaktadır.</i> Diğer işlemlere ilişkin bir hizmete ulaşılabilir.
Kamu ihalelerine katılmak	Çeşitli sivil ve askeri kamu kurumu ve belediye web sayfalarında mal ya da hizmet satın alımına ilişkin ihale bilgilerine ulaşılabilen, ancak ihaleye katılım işlemi yapmak <i>mümkün olmamaktadır.</i>
Kamu taşınmazları satın almak	Milli Emlak Gn. Md. tarafınan yürütülen Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP) çerçevesinde satışa ve kiraya sunulan kamu taşınmazlarına ilişkin listelere ulaşılabilen, sorgulama yapılabilen, ancak işlem <i>yapılamamaktadır.</i> Bu konuyla bağlantılı olarak, Tapu ve Kadastro Gn. Md. tarafından yürütülen TAKBİS Projesi çerçevesinde tapu ve kadastro bilgileri elektronik ortama aktarılmaktadır.
Devletin ürün satış biriminden (Devlet Malzeme Ofisi'nin karşılığı) ürün satın almak	Devlet Malzeme Ofisi'nin satış işlemleri tam olarak (katalogdan ürün seçimi ve satın alma işlemi dahil) elektronik ortama <i>aktarılmıştır.</i>

Resmi olarak basılan hatıra ve anma banknotları, mühürleri, resimleri vs. satın almak	Herhangi bir işlem <i>yapılamamaktadır.</i>
Müzelerden hatıra ve koleksiyon ürünleri satın almak	Herhangi bir işlem <i>yapılamamaktadır.</i>
Kurumlar vergisi ve bireysel vergi beyannamelerini doldurmak ve ödemek	Gelirler Gn. Md. sayfasından kurumlar ve motorlu taşıtlar vergilerine ilişkin bilgilere ulaşılabilmeyle birlikte, beyanname doldurma ve ödeme işlemi <i>yapılamamaktadır.</i> Gelir vergisi mükellefleri için herhangi bir hizmet <i>sunulmamaktadır.</i>
Sosyal güvenlik yardımı için başvurmak	Emekli Sandığı ve SSK Gn. Md. sayfalarından bazı başvuru formları <i>indirilebilmektedir.</i> BAĞ-KUR Gn. Md. sayfasında buna benzer herhangi bir hizmet <i>sunulmamaktadır.</i>
Öğrenci kredisi için başvurmak	Kredi ve Yurtlar Kurumu Gn. Md. sayfasında kredi başvurusu <i>yapılamamakta,</i> ancak kredi başvurusu sonuçlarına <i>ulaşılabilmektedir.</i>
İş ve eleman aramak	İş Kurumu Gn. Md. web sayfasından eleman arama ilanlarına <i>ulaşılabilmekte,</i> iş arayanlara hizmet <i>sunulmamaktadır.</i> Sayfada kamu ve özel sektör tasnifi yapılmıştır. Ancak, sadece Adana, Ankara, Bursa, İstanbul ve İzmir illeri kapsamabilmektedir ve ilan sayısı son derece azdır (2,632 eleman arama ilanı/23.11.2000). ABD'de aynı tarihte; 1,5 milyon eleman arama ilanı ve 2,6 milyon iş arama ilanı mevcuttur.
Patent ve marka başvurusu yapmak	Türk Patent Enstitüsü sayfasından patent, faydalı model, marka ve endüstriyel tasarım başvuru formları <i>indirilebilmekte,</i> ancak on-line başvuru <i>yapılamamaktadır.</i>
Pasaport için başvurmak	Emniyet Gn. Md. sayfasında başvuru koşulları hakkında bilgiler yer almakla birlikte, herhangi bir on-line işlem <i>yapılamamaktadır.</i>

	<i>mümkün olmakla birlikte, başvuru yapılamamaktadır.</i>
Milli parklarda rezervasyon yaptırmak	Orman Gn. Md. sayfasında milli parklar listesi yer almakla birlikte, herhangi bir hizmet <i>verilmemektedir.</i>
Sağlık sigortası için başvurmak	Kamu birimleri tarafından verilen sosyal güvenlik hizmeti, sağlık sigortasını da kapsamaktadır.
Araştırma yardımları için başvurmak	TÜBİTAK Başkanlığı sayfasında çeşitli araştırma projesi destekleri için başvuru formları <i>bulunmakla</i> birlikte, başvurular on-line <i>yapılamamaktadır.</i>
Gazilere verilen hizmetler için başvurmak	Herhangi bir on-line hizmet <i>verilmemektedir.</i>

Yukarıda sayılan hizmetlerin ortak özelliği, genel olarak gündelik yaşam içerisinde vatandaşlar ve tüzel kişilerin kamu birimleriyle en sık karşı karşıya kaldıkları hizmet türleri arasında yer alıyor olmalarıdır. Dolayısıyla, geleneksel kamu yönetimi uygulamalarıyla çoğunlukla şikayetlere neden olan uzun işlem ve bekleme sürelerini, yüksek hizmet maliyetleri ve insan emeğini (genel olarak, bütçenin cari kalemi) ifade eden geleneksel kamu hizmeti sunumu göz önüne alındığında, söz konusu hizmetlerin elektronik devlet sistemi içerisinde sunulması büyük oranda zaman, emek ve kaynak tasarrufu anlamına gelmektedir.

Ülkemizde kamu birimlerinin on-line işlem yapma kapasitesi daha önceki bölümlerde ve yukarıdaki özet Tablo'da belirtildiği gibi düşüktür. Bununla birlikte, kamu birimlerinin bu konuda son dönemde aldıkları yol da azımsanmayacak ölçüdedir. Yukarıda verilen örneklerde yer alan bazı belgelerin İnternet üzerinden indirilmesi dahi (belge doldurularak elektronik ortamda geri gönderilemese bile), hizmetin işlem süresini kısaltması ve kullanıcıya belirgin bir zaman ve emek tasarrufu sağlaması açısından önemli bir gelişme olarak kabul edilmelidir. Bu tür hizmetleri sunabilen kamu sayfalarının bir sonraki hedefleri, söz konusu belgelerin elektronik ortamda kabul edilebilmesi olmalıdır. Ancak, daha önce de deyinildiği gibi, güvenlikle

İlgili teknik sorunlar giderilmeden ve elektronik ortamda iletilen belgelerin resmi belgeler olmasını sağlayacak olan elektronik imzanın yasal altyapısı oluşturulmadan bu tür bir hizmetin sunumu olanaksız görülmektedir. İçinde bulunulan dönemde on-line işlemleri içeren kamu hizmetlerinin sunumuyla ilgili olarak en büyük yasal engelin bu olduğu düşünülmektedir.

Tabloda yer alan hizmetlerin Türkiye'deki sunum özellikleri değerlendirilirken, iki husus göz ardı edilmemelidir. Bunlardan ilki, sunulan hizmete yalnız ilgili kamu biriminin sayfasından erişilebilmesi, ikincisi ise uygun özelliklere sahip olmayan sayfa tasarımları nedeniyle sunulan hizmetin kolaylıkla algılanamamasıdır.

Hizmete sadece ilgili kamu biriminin sayfasından ulaşmak, kullanıcı açısından çeşitli sıkıntılar yaratmaktadır. Öncelikle, kullanıcının söz konusu hizmeti yürüten kamu biriminin hangisi olduğunu bilmesi gerekmektedir. Ayrıca, kullanıcı ilgili kamu biriminin web sayfası adresini bilmek zorundadır. Hizmetin elektronik ortamda sunulduğunun farkında olmayan bir kullanıcı, o hizmetin verilir verilmeyeceğini bilmeksizin ilgili kurum web sayfasına bağlanacak ve hizmeti arayacaktır. Diğer taraftan, söz konusu hizmetin yürütülmesi birden fazla kamu kurumunu ilgilendiriyor ve birden çok kamu birimine başvurmayı gerektiriyorsa, kullanıcının elektronik ortamda sunulan hizmetten etkin yararlanımı daha da güçleşecektir. Bu aynı zamanda, teknik altyapının da etkin kullanılmamasını ifade etmektedir. Teknik altyapının kısıtlı olanakları göz önünde bulundurulduğunda herhangi bir kullanıcının hizmete ulaşmak için uzun sürelerle kullanmak zorunda kaldığı altyapı kaynakları, diğer kullanıcıların aynı altyapıdan yararlanmaları olanaklarını önemli ölçüde etkileyecektir. Kullanıcı merkezli, yani odağında kullanıcının tercihleri olan bir ideal elektronik devlet sisteminde ise kullanıcı, adresini bildiği tek bir web sayfası adresine ulaşarak ne tür hizmetlere erişebileceğini görebildiğinden, hangi hizmetin hangi kamu birimince yürütüldüğünü ve söz konusu kamu biriminin web sayfası adresini bilmek ya da anımsamak zorunda değildir. Bu durum, hem kullanıcının işlem yapma etkinliği hem de kullanılan sistemin etkinliği açısından son derece önemlidir.

İncelenen kamu web sayfalarında yer alan sunumlar kullanım kolaylığı ve açıklık bakımlarından genel olarak yetersizdir. Bir çok sayfada konu bazlı (tematik) yaklaşım uygulanmamaktadır. Kullanıcıya büyük ölçüde kolaylık sağlayabilecek bir elektronik

10. GENEL DEĞERLENDİRME

Elektronik devlet kavramı, içinde "elektronik" terimi barındırmasına rağmen, her yönüyle yeni bir devlet kurgusuna karşılık gelmemektedir. Devlet mekanizmasının vatandaşlarca (kullanıcılarca) algılanması sürecinde kullanılan araçlar, teknikler ile sistemin tasarımı farklı olsa da, işlevler geleneksel devlet kavramının özünde yer alan işlevlere koşuttur. O halde geleneksel devlet yerine yeni bir anlayışı yerleştirme çabaları hangi ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır? Bu soru sorulmalıdır, çünkü olumsuzların yanı sıra sürekli şikayet edilen olumsuz yönleri olsa da halen çalışmakta olan geleneksel bir yapı yerine, başlangıç maliyeti yüksek olan ve başarı riski içeren yeni bir yapıya geçme çabalarının kabul edilebilir bir mantık temeli olmalıdır. Geleneksel devlet yaklaşımından elektronik devlet yaklaşımına geçiş çabaları, hemen hemen her ülkenin kamu yönetim sisteminin (özellikle son dönemde) karşı karşıya kaldığı ve gidermek zorunda olduğu iki ihtiyaçtan kaynaklanmaktadır. Bu iki temel ihtiyaç, kamu yönetim mekanizmasının; 1) daha az maliyetle, 2) daha iyi çalışır hale getirilmesidir, yani etkin çalışmasıdır.

Kamu yönetimi gibi büyük oranda dinamizmin hakim olduğu bir zeminde, "kamuya ait tüm kurum ve kuruluşların ülkede yaşayan vatandaşlara (hizmetin alıcısı durumunda olanlara) sunduğu her türlü hizmet" olarak tarif edilen kamu yönetim mekanizmasının daha iyi çalışır hale getirilmesi için ülkemiz de dahil olmak üzere, hemen her ülkede çeşitli düzeylerde çalışmalar yapılagelmıştır. Bu çalışmaların hemen hepsi de yukarıdaki ihtiyaçların çeşitli ölçeklerde ve yöntemlerle giderilmesine yöneliktir. Vatandaşlarının taleplerine itibar eden ve vatandaşlarının ihtiyaçlarını gözetten her çağdaş kamu yönetimi sisteminin üzerinde durduğu başlıca sorun alanları bunlardır. Çünkü devlet yapısı; her şeyden önce, ülkede yaşayan vatandaşların kurduğu, yaşattığı, beslediği ve karşılığında hizmet beklediği, büyük ve esas itibariyle sanal (elle tutulup, gözle görülemeyen) bir kurgudur. Devlet yapısının, onu oluşturan kamu birimlerinin, başka bir ifade ile topyekün kamu yönetimi sisteminin birinci ve asli görevi, bu yapıyı ödedikleri vergilerle -yani elde ettikleri gelirler üzerinden harcamaktan vazgeçerek, hayatlarını kolaylaştırıcı hizmetleri yerine getirmek üzere devletin tasarrufuna bıraktıkları mali kaynaklarla- ayakta tutan vatandaşların olabilecek ihtiyaçlarını yerinde, zamanında, kaynakları israf etmeden,

yönetimi yapısını (ya da büyük bir kısmını) karşısında bulmaktadır. Elektronik devletin halihazırda kurulduğu ve uygulamaya konulduğu ülkelerde, bu yapı kurulmazdan önce de benzer işlevleri farklı şekillerde yerine getiren birbirinden bağımsız, küçük ölçekli yapıların olduğu bilinmekle beraber, bunlar esas itibariyle ideal bir elektronik devlet uygulaması teşkil etmemektedir. Çünkü, böyle bir işleyiş içerisinde kullanıcının yüksek (ya da makul seviyede) algılama düzeyine ve bilgisayar kullanma yeteneğine sahip olması beklenmektedir. Kullanıcı, hangi hizmetin hangi kurum tarafından verileceğini biliyor olmalı ve söz konusu kurumun web adresine erişebilmeyi başarmalıdır. Dolayısıyla, çok sayıda parçalardan oluşan bir elektronik devlet uygulaması, ancak ne yapacağını ve nasıl yapması gerektiğini bilen kullanıcılar için kullanışlı olabilmektedir. Diğer taraftan devlet, söz konusu olanak ve yeteneklere sahip olmayan kullanıcıların da ihtiyaçlarını gidermek gözetmek ve gidermek için vardır. Bu bakımdan, erişim de dahil olmak üzere uygulamanın kolaylaştırılması, basitleştirilmesi, mümkün olduğu kadar bir araya toplanması ve iki tarafın da karşılıklı olarak birbirini doğru ve iyi algılamasına imkan sağlaması gerekmektedir.

Elektronik devlet uygulaması fikri, her şeyden önce vatandaşlara daha iyi hizmet vermek üzere düşünülmüştür. Ancak bu fikrin gerçekleşmesi, bir çok faktörün etkisi altındaki unsurların ve girişimlerin başarıyla hayata geçirilmesi ile mümkün olabilecektir. Bu unsurların başında lider inisiyatifi gelmektedir. Her şeyden önce elektronik devlet fikrinin lider kişi ve kurumlar (ya da kurullar) tarafından benimsenmesi gerekmektedir. Bunun temel nedenleri, elektronik devlet yapısının tasarımının, kurulmasının ve işletilmesinin yüksek maliyet ve belirli bir risk faktörü içermesidir. Ayrıca, elektronik devlet yapısına geçiş, kamu yönetimi sisteminde ve vatandaşa bakış açısında belirgin bir anlayış farkını ve değişimi zorunlu kılmaktadır. Bu tür değişimlerin ve zorunlulukların, ancak üst düzey karar vericiler tarafından alınacak kararlarla başlatılabileceği açıktır. Türkiye'de bu konudaki lider kurum, Başbakan'ın başkanlığında toplanan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'dur (BTYK). Elektronik ticaret alanındaki çalışmalar, elektronik devletin omurgasını oluşturması beklenen Kamu-Net'in ortaya çıkışı, TUENA Projesi vb. çalışmalar, BTYK'nın almış olduğu kararlar çerçevesinde başlatılmış ve günümüze kadar sürdürülmüştür. Bundan sonraki çalışmaların da yukarıda sayılan nedenlerle, yine bu ve buna benzer lider oluşumlar tarafından sürüklenmesi beklenmelidir.

BİBLİOGRAFYA

1. "Digital Democracy:Survey", Economist, 13 Kasım 2000. <www.economist.com>
2. "e.gov-Electronic Government Services for the 21st Century", A Performance and Innovation Unit Report, Cabinet Office, İngiltere, Eylül 2000. <www.citu.gov.uk>
3. "Eight Imperatives for Leaders in a Networked World: Guidelines for the 2000 Election and Beyond", The Harvard Policy Group on Network-Enabled Services and Government, J.F.Kennedy School of Government, Harvard Üniversitesi, Mart 2000. <<http://www.ksg.harvard.edu/stratcom/hpg>>
4. "Electronic Commerce Framework for Government", National Electronic Commerce Coordinating Council. <<http://ec3.org>>
5. "Governments Go Shopping for Online Services", Financial Times, 15 Şubat 2000.
6. "Reengineering Through Information Technology", Ulusal Performans İzleme Raporu'na ek Rapor, ABD, Eylül 1993.
7. 2000 Yılı Yatırım Programı, Devlet Planlama Teşkilatı.
8. Avrupa Komisyonu. Raporu No.: (COM (1998) 585), "Public Sector Information: A Key Resource for Europe", Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, 1998.
9. Bthaber, Sayı 285, 11-17 Eylül 2000.
10. BTYK 25 Ağustos 1997 toplantısında Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı hakkında 1 No'lu Karar. <<http://www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/politika/k1.html>>
11. BTYK 30 Mayıs 1998 toplantısında Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı hakkında 1 No'lu Karar. <<http://www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/btyk/kararlar.html#karar1>>
12. Caldwell, Janet, "The Quest for Electronic Government: A Defining Vision", Institute for Electronic Government, 1999.
13. Caldwell, Janet. "The Quest for Electronic Government", Institute for Electronic Government, IBM Corp., Temmuz 1999. <www.ieg.ibm.com>
14. Dawes, Sharon S., Peter A. Bloniarz, Kristine L. Kelly, Patricia D.Fletcher, *Some Assembly Required: Building a Digital Government for the 21st Century*, Center for Technology in Government, 1999.
15. Devlet Planlama Teşkilatı, Temel Ekonomik Göstergeler, Eylül 2000.
16. E-government: A Strategic Framework for Public Services in the Information Age, Cabinet Office, İngiltere, Nisan 2000. <www.citu.gov.uk>
17. Elektronik devlet ile ilgili makaleler için; Access America: E-Gov, National Partnership for Reinventing Government. <www.npr.gov>
18. Elektronik devlet ile ilgili makaleler için; Government Computer News, <www.gcn.com>
19. Elektronik devlet ile ilgili makaleler için; Government Technology. <<http://egov.govtech.net>>

Elektronik Ticaret: Gelişme Yolundaki Ülkeler için İmkanlar ve Politikalar, Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, Mart 1999.

28. Kettl, Donald F. "Reinventing Government: A Fifth Year Report Card", A Report of the Brookings Institution's Center for Public Management, 1998.
29. Kock, Nereu F.Jr., Robert J. McQueen, "Is Reengineering Possible in the Public Sector? A Brazilian Case Study", 1996. <<http://joda.cis.temple.edu/~kock/public/bc&r96/brpub4.htm>>
30. Love, James. "Pricing Government Information", *Journal of Government Information*, Vol.22. No. 5, s. 363-387, 1995.
31. Martin, Robert, Estelle Feldman, "Access to Information in Developing Countries", TI Working Paper, Nisan 1998. <www.transparency.de>
32. OECD Guidelines for the Security of Information Systems, 1992.
33. OECD, *The Economic and Social Impacts of E-Commerce: Preliminary Findings and Research Agenda*, 1998.
34. Ryan, Ciaran. "Blueprint for E-Government". <<http://egov.govtech.net/reports/pastreports/aug99/blueprint.phtml>>
35. Sergerie, Valerie. "Blueprint for Renewing Government Services Using Information Technology", 1999. <www.intergov.gc.ca/docs/fed/blueprint/index.html>
36. Sergerie, Valerie. "Discussion Paper", 1999. <<http://www.intergov.gc.ca/docs/cgol/dpaper/toc.html>>
37. Setzer, Valdemar W. "Data, Information, Knowledge and Competency", 1999. <www.ime.usp.br/~vwsetzer/data-info.html>
38. Tang, Puay, "Electronic Access to Public Information: Government On-line". <www.jrc.es/iptsreport/vol14/english/ICT1E146.htm>

39. Tapscott, Don. *Dijital Ekonomi*, Koç Sistem Yayınları, 1998.
40. TUENA - Altyapı Planlaması: Alt İş Paketi Raporu, Mayıs 1998.
41. TUENA - Durum Saptaması ve Dünyadaki Eğilimler İş Paketi (Yönetici Özeti), Mayıs 1998.
42. TUENA - Enformasyon Teknolojileri Kullanımı Saha Araştırması Raporu, Mayıs 1998.
43. TUENA Raporu, 1998. <<http://www.tuena.tubitak.gov.tr>>
44. Ulusal Bilgi Sistemi, T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi, Mayıs 2000.
45. United Nations, Guidelines Concerning Computerized Personal Data Files, 1990.
46. Varian, Hal. Son dönemdeki tüm çalışmaları; <www.sims.berkeley.edu/~hal/people/hal/papers.html>