

Türkiye'deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi

Fatma Kübra Çelen, Aygül Çelik, Süleyman Sadi Seferoğlu

Hacettepe Üniversitesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü, Ankara
kcelen@hacettepe.edu.tr, aygulcelik@hacettepe.edu.tr, sadi@hacettepe.edu.tr

Özet: Bilişim teknolojileri artık günlük yaşamın birçok alanında etkisini belirgin bir şekilde göstermektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında birçok gelişmiş ülkedeki gelişmelere paralel olarak, ülkemizde de birçok kamu kurumunda bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturulmuş ve bilginin işlenmesi ve depolanması süreçlerinde bilgisayar ortamları kullanılmaya başlanmıştır. AB'nin bilgi toplumu olma yolunda belirlediği hedeflere uygun olarak, 2003 yılında e-dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmış ve bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngörülmüştür. Bu bağlamda, kamu internet sitelerinin devlet ile vatandaş arasındaki dolaysız iletişim ve etkileşimini sağlayan pencereler olarak önemi artmıştır. e-Devlet uygulamalarına geçiş sürecinin uzun olması ve teknik altyapının kurulmasının yüksek maliyetli olması gibi nedenlerden dolayı bu uygulamaların başarısız olma olasılığı da bulunmaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki bilgisayar okuryazarlığı düzeyinin düşük olması, yeni teknolojilere ayak uydurmadaki sıkıntılar, hantal devlet yapısına alışık olan çalışanların yeni yapıya uyum sağlamada göstereceği güçlükler gibi durumlar e-Devlet olma sürecinde aşılması gereken sıkıntılar olarak kendisini göstermektedir. Bu çalışmada e-Devlet kavramının ne olduğu, Türkiye'de e-Devlet hizmetlerinin kullanımı ve e-Devletin uygulanmasındaki engeller üzerinde durularak Türkiye'deki e-Devlet modeli değerlendirilmiştir.

Anahtar Sözcükler: e-Devlet, Türkiye'de e-Devlet uygulamaları

Investigation of e-Government Implementations in Turkey

Abstract: The importance of use of information and communication (ICT) technologies in daily life is not a question anymore. Everybody agrees that ICT is an important component of daily routine and there is no way of escaping from it. Parallel to the developments and the implementations of ICT in many countries, almost all public institutions in Turkey started to use ICT in data processing and in storing information. In accordance with the European Union's efforts to become information society, e-transformation project started in 2003, in Turkey. Thus, many public services started to be offered through computers. During this process, the web sites of government institutions became a bridge between citizens and the government and therefore, the importance of those services have increased. However, it is well known that transition among different systems is not easy. Transition of services from traditional way to the new way, e-government, is a long process. On the other hand, the setting up of the technical infrastructure of e-government is expensive. Therefore, there is a possibility that the e-services could become a failure. The low level of computer literacy among citizens who would be expected to use e-services, difficulties experienced during the adaptation to the new technologies, and the attitudes of the government clerks who are reluctant to use new technologies would be the difficulties to overcome. In this study, first the e-government concept was defined then, e-government services offered in Turkey were discussed. Finally, the problems faced during the implementation process were explored.

Keywords: e-Government, e-Government applications in Turkey

1. Giriş

Son yirmi yılda, bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler ve bu gelişmelerin toplumsal yaşama yansımaları; eğitim, sağlık, tarım ve sanayi başta olmak üzere bütün toplumsal alanları, örgütlenme ve yaşam tarzını önemli ölçüde değiştirmiştir. 2000'li yıllarda, başta Avrupa Birliği gibi bölgesel oluşumlar olmak üzere birçok ülke, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi bir amaç olarak belirlemiş ve bu amacı gerçekleştirmek için bir eylem planı hazırlamıştır. Bu gelişmeler, kamu yönetimi anlayışını da değiştirmiş; bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar, kamu kurumlarının hizmet sunumunda da kullanılmaya başlanmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında batı dünyasındaki gelişmelere paralel olarak, ülkemizde de birçok kamu kurumunda bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturulmuş ve bilgiler bilgisayar ortamında saklanmaya başlanmıştır. AB'nin bilgi toplumu olma yolunda belirlediği hedeflere uygun olarak, 2003 yılında "e-Dönüşüm Türkiye" projesi başlatılmış, bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngörülmüştür. Bu bağlamda, kamu internet sitelerinin devlet ile vatandaş arasındaki dolaysız iletişim ve etkileşimi sağlayan pencereler olarak önemi artmıştır [11].

2. e-Devlet Nedir?

e-Devlet, devlet hizmetlerinin en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde elektronik ortamda vatandaşlara ulaştırılması [12] demektir. Günümüz insanı hızlı bir şekilde ve düşük maliyetle ihtiyaçlarını karşılayacağı kurumlara ihtiyaç duymaktadır. Bu ihtiyaçların düşük maliyetle ve hızlı bir şekilde karşılanması elektronik ortamların kullanılması anlamına gelmektedir. Bu da e-Devlet kavramını ortaya çıkarmaktadır [4].

e-Devlet temelde dört aşamada gerçekleştirilmektedir. Birinci aşama, oluşturulan web sayfalarında bilgi sunulması; ikinci aşama, bazı hiz-

metlerin devlet tarafından çevrimiçi sağlanması; üçüncü aşama tek bir devlet ana kapısı, portalı oluşturarak hizmetlerin hepsinin burada toplanarak tek kaynaktan sunulması ve dördüncü aşamada ise yeni hizmetlerin ortaya çıkmasıdır [15]. Geleneksel kamu hayatında vatandaş ya da kurumların iş süreçleri ilgili birimlerle yüz yüze görüşerek dilekçe yazma, form doldurma, evrak tamamlama gibi faaliyetleri içerirken e-devlette bu işlemler ortadan kalkmaktadır [18].

Geleneksel devlet ile e-Devlet özellikle hizmet sunanla hizmetten yararlananların ilişkileri açısından temel farklılıkları olan iki yapılanmadır. Bu iki yapılanma arasındaki farklar aşağıdaki tabloda karşılaştırmalı bir şekilde özetlenebilir [18].

<i>Geleneksel Devlet</i>	<i>e-Devlet</i>
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
Kâğıt temelli iletişim	Elektronik iletişim
Dikey/Hiyerarşik yapılanma	Yatay/koordineli ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzman yardımı
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesiyle denetim
Nakit akışı/çek	Elektronik fon transferi (EFT)
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş/farklılaştırılmış hizmet
Bölümlenmiş kesintili hizmet	Bütünsel/sürekli/tek-duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

3. Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları

Son yıllarda özellikle bilişimle ilgili toplantılarda e-Devlet olma yönünde çeşitli ilkelerin ve uygulamaların yürürlüğe konulması üzerinde sıklıkla durulduğu gözlenmektedir. Türkiye'de

de birçok diğer ülkede yaşanan gelişmelere paralel olarak e-Devlet yönünde çalışmaların yürütülmesi amacıyla Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur [14]. Öte yandan ayrıca, Türkiye Ulusal Bilgi Sistemlerinin yapı taşları sayılabilecek projelere destek verilmiş, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yeterli insan gücünü yetiştirmek, halkın bilinçlendirilmesi gibi konularda çalışmak üzere 13 ayrı çalışma grubu oluşturulmuştur.

Ülkemizdeki e-Devlet yapılanmasında, günümüz itibarıyla hizmet veren çok sayıda proje bulunmaktadır. Türkiye Ulusal Bilgi Sistemleri (KAMUNET) içerisinde yer alan ve bilgi güvenliği altyapısı, mesaj sistemi, sayısal haritaları, ara yüzleri, veri bankaları, veri sözlüğü ve işlevleri olan bu projeler:

- Nüfus ve Vatandaşlık Bilgi Sistemi (MERNİS),
- Maliye Bakanlığı Bilgi Sistemi,
- Adalet Bakanlığı Bilgi Sistemi,
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS),
- Sağlık Bilgi Sistemleri,
- Eğitim Bilgi Sistemleri ve
- Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri [14]

şeklinde özetlenebilir.

e-Devlet Hizmetleri

Hizmetlerin kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde vatandaşlara ulaştırıldığı e-devlet hizmetlerinin bir kısmı aşağıda listelemektedir:

- TC Kimlik Numarası Sorgulama
- SSK Hizmet Sicil Sorgulama
- SSK Emeklilik Günü Sorgulama
- Sağlık Karnesi Sorgulama
- Araç Vergi Borcunu Sorgulama
- Ceza ve MTV Sorgulama
- Doğalgaz Fatura Sorgulama
- A.Ö.F. Sınav Sonuçlarını Sorgulama
- LES Sonuçlarını Sorgulama
- ÖSYS Sonuçlarını Sorgulama
- KPDS Sonuçlarını Sorgulama
- PTT Posta Kodu Sorgulama
- Vergi Kimlik Numarası Sorgulama

- Kayıp Şahıs Sorgulama
- Sürücü Ceza Puanı Sorgulama
- OGS Bakiye Bilgi Sorgulama
- Çalıntı Kayıp Cep Telefonu Sorgulama
- Emeklilik Yaşı Sorgulama
- Emeklilik Maaşı Sorgulama
- Gelir Vergisi Sorgulama
- Gelir Vergisi Gecikme Zammı Sorgulaması
- Bağkur Emeklilik Sorgulaması
- Emekli Sandığı Hizmet Süresi Sorgulama
- Sigortalı Hizmet Dökümü Sorgulama
- SSK Hizmet Sicil Sorgula
- SSK Emeklilik Gün Hesabı
- Emekli Maaşını Sorgulama
- İGDAŞ Borç Sorma Servisi
- İSKİ Borç Sorma
- Vergi Kimlik Kartı Sorgulama
- Milli Eğitim Bakanlığı Portalı
- Y.Ö.K.-Tez Arama
- Milli Kütüphane Veritabanı
- Çalıntı Araç Sorgulama
- Kazaya Karışan Araç Sorgulama
- Kredi Yurtlar Kurumu Bilgi Sorgulama

Kaynak: Online sorgulama (2009). *Online sorgulama servisleri, fatura borç bilgi sorgulama işlemleri.* [16]

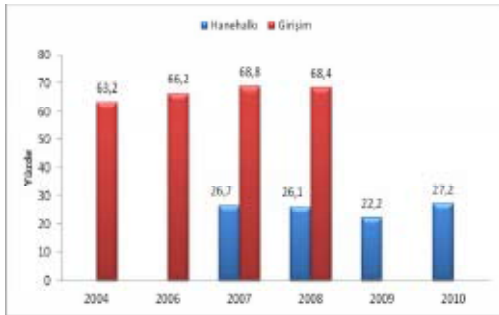
4. e-Devlet Hizmetlerinin Kullanımı

TÜİK 2005 [9] verilerine göre, internet vasıtası ile devlet hizmetlerine ulaşanlar incelendiğinde, bireylerin %38'inin bilgi almak, %11'inin form almak, %6'sının ise doldurduğu formları teslim etmek, firmaların ise %90'ının bilgi almak, %85'inin form almak, %66'sının ise doldurduğu formları teslim etmek amacı olduğu görülmektedir. 2005 yılında e-Devlet bağlamında tamamlanan çalışmalar arasında

- Türkiye Yatırım Portalı,
- Kamu Personeli Bilgi Sistemi,
- Adres Kayıt Sisteminin Oluşturulması,
- Kamu bilgi sistemleri acil durum yönetimi,
- Bilgisayar sahipliğinin yaygınlaştırılması,
- Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi (TUCBS) oluşturmaya yönelik altyapı hazırlık çalışmaları,
- Kamuda Elektronik Kayıt Yönetimi,

- Kamu kurumları internet sitesi kılavuzunun hazırlanması [2]

yer almaktadır. 16-74 yaş grubuna yönelik olarak TÜİK tarafından yapılan 2007 ve 2008 yıllarına ait “Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketleri”nin [9] sonuçları ile 2004, 2006 ve 2007 yıllarına ait “Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketleri”nin [9] sonuçları vatandaş ya da kurumların kamu hizmetlerine elektronik ortamlardan erişim seviyesinin ölçülmesi konusunda bilgi vermektedir. 16-74 yaş grubunda, 2002 yılında %5,4 olan son üç ay içindeki internet kullanım oranı 2010 yılında %37,6’ya ulaşmıştır. Son bir yıl içinde herhangi bir dönemdeki internet kullanım oranı 2009 yılında %38,1 iken 2010 yılında bu oran %41,6 olarak gerçekleşmiştir. Özellikle Avrupa Birliği (AB) tarafından izlenen ve “her gün veya haftada en az bir defa internet kullandığını beyan edenlerin oranı” olan düzenli internet kullanım oranı ülkemizde %33,3’tür. Çalışma sonucunda ortaya çıkan bulgulara göre, ülkemizde İnternet kullanan hane halkı bireylerinin ve girişimlerin kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişimde interneti kullanım oranları şekilde gösterilmektedir.



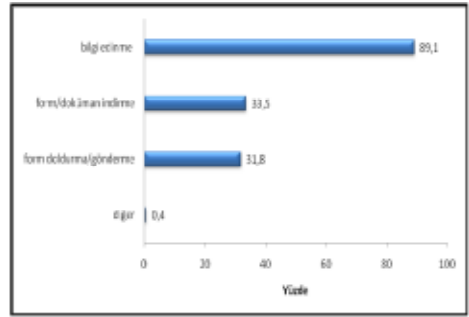
Şekil 1: Hane halkı Bireyleri ile Girişimlerin Kamu ile İletişimde İnterneti Kullanım Oranları

Kaynak: DPT (2010a). *Bilgi toplumu istatistikleri*. [10]

Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketlerinin sonuçları ile Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketlerinin sonuçlarına göre İnternet kullanan hane halkı bireylerinin kamu hizmetlerine İnternet üzerinden erişim

oranının 2007-2008 yıllarında %26 oranında sabit kaldığı benzer şekilde girişimler oranının da %68 oranında sabit kaldığı belirlenmiştir.

2006-2007 döneminde İnternet erişimi bulunan girişimlerde kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişim için İnterneti kullanma oranının %66,2’den %68,8’e yükseldiği görülmektedir. Bireylerin ve girişimlerin kamuya işlemlerinde interneti kullanma oranları yıllar itibarıyla önemli ölçüde değişim göstermemektedir. Son 3 ay içinde İnternet kullanan hane halkı bireylerinden kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullananların, kullanım amaçları arasında kamu kurum ve kuruluşlarının İnternet sitelerinden bilgi edinmenin birinci sırada yer aldığı görülürken (%89,1), resmi form ya da doküman indirme %33,5) ve form doldurma veya doldurulmuş form gönderme faaliyetleri ise %31,8 oranla bunu izlemektedir (Bakınız Şekil 2) [9].

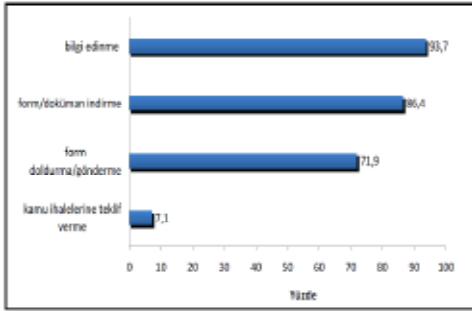


Şekil 2: Son 3 Ay İçinde İnternet Kullanan Hane halkı Bireylerinden Kamu ile İletişimde İnterneti Kullananların Yürüttükleri Faaliyetler

Kaynak: DPT (2009). *Bilgi toplumu istatistikleri*. [9].

- Kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullanan girişimlerin, kullanım amaçları arasında
- kamu kurum ve kuruluşlarının İnternet sitelerinden bilgi edinme %93,7 oranla birinci sırada,
- resmi form ya da doküman indirme %86,4 oranla ikinci sırada,
- form doldurma veya doldurulmuş form

- gönderme %71,9 oranla üçüncü sırada ve kamu ihalelerine elektronik ortamda teklif verme faaliyetleri %7,1 oranla son sırada yer aldığı görülmektedir (Bakınız Şekil 3) [5].



Şekil 3: Kamu ile İletişimde İnterneti Kullanan Girişimlerin Yürüttükleri Faaliyetlerin Dağılımı

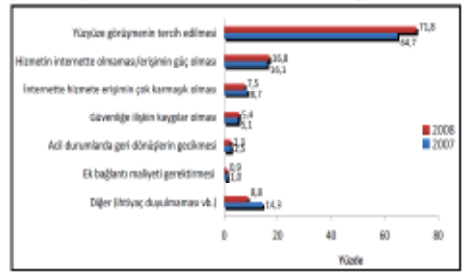
Kaynak: DPT (2009). *Bilgi toplumu istatistikleri*. [9].

5. Bireylerin e-Devlet Hizmetlerini Kullanımının Önündeki Engeller

Kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması kamu hizmetlerinin verimliliğini, etkinliğini artırmayı olası hale getirmektedir. e-Devlet kapsamında kamu hizmetlerinin sunulması devlet-vatandaş ilişkileri açısından yeni bir döneme girilmesini, daha hızlı ve daha ucuz hizmet sunulmasını dolayısıyla kaynak tasarrufu yapılmasını olanaklı kılmıştır. Ancak vatandaş ve kurumların elektronik devlet hizmetlerinden üst düzeyde yararlanabilmesi için kamu iş süreçlerinin vatandaş açısından da ele alınması gerekmez. Bu nedenle öncelikle e-Devlet hizmetlerinin etkili kullanılmasını engelleyen unsurlar tespit edilmelidir [1].

16-74 yaş grubuna yönelik olarak TÜİK tarafından yapılan “Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketleri”nin [9] sonuçları ile “Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketleri”nin [9] sonuçlarına göre bireylerin e-Devlet hizmetlerini kullanmayı tercih etmelerini engelleyen başlıca unsur %71,8 oran-

la kamu hizmetleri ile ilgili işlemlerini ilgili kamu birimlerinde yüz yüze yürütmek istiyor olmalarıdır. İlgili kamu hizmetine İnternet üzerinden erişimin güç olmasının ya da talep edilen hizmetin çevrimiçi sunulmuyor oluşunun ise %16,8 oranla ikinci en büyük engel olduğu anlaşılmaktadır. Anket sonuçlarına göre güvenlik ve maliyetle ilgili kaygıların düşük düzeyde olduğu görülmektedir (sırasıyla, %5,4 ve %0,9) (Şekil 4) [9].



Şekil 4: Bireylerin e-Devlet Hizmetlerini Kullanımı Önündeki Engeller

Kaynak: DPT (2009). *Bilgi toplumu istatistikleri*. [9].

Baştan ve Gökbunar [3], çalışmalarında Türkiye’deki e-Devlet yapılanmasında gözlenen sorunların çözümü için çok yönlü bir kompozisyon oluşturulması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu kompozisyona göre;

- Bakanlık düzeyinde ya da koordinasyonu sağlayacak bir kurumsal yapı aracılığıyla çalışmalar merkezi bir karar mekanizmasına bağlanmalıdır.
- Çeşitli kamu kurumları bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı ile ilgili yatırım ve uygulamalarında belirli standartlar oluşturulmalıdır.
- e-Devlet hizmetlerini kullanmak isteyen kullanıcılar için doğru web sitesine kolayca erişebilme ve tek bir yerden bütün bilgilere ulaşabilme imkanı veren bütüncül bir sistem kurulmalıdır.
- Sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik ekonomik önlemler alınmalıdır
- e-Devlet hizmetlerine ulaşması beklenen vatandaş ya da kurumların kamu hizmet-

lerine kolayca ulaşabilecekleri şekilde bir bilgi altyapısı kurulmalıdır.

- Vatandaşlara elektronik devlet hizmetlerinden üst düzeyde yararlanabilmeleri için teknoloji konusunda bilgi ve becerilerini arttırma amaçlı eğitimler verilmelidir.

6. e-Devlet ve Güvenlik

e-Devlet uygulamalarının sayısının artmasıyla internet üzerinden bilgilere erişim kolaylaşmış gerek kişisel gerek kurumsal işlemler mekândan ve zamandan bağımsız hale gelmiştir. e-Devlet uygulamalarında bilgiye erişimin internet gibi güvensiz duygusu yaratan ortamlar üzerinden yapılıyor olması, bu ortamlarda ve uygulamalarda üst düzeyde bilgi güvenliğinin sağlanmasını zorunlu kılmaktadır [20]. e-Devlet kapsamındaki en önemli uygulamalardan birisi bilgi güvenliğidir. e-Devlet uygulamaları yaygınlaştıkça güvenlik sorunları her geçen gün daha fazla artmakta ve yüksek düzeyde kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanması e-Devlet açısından kritik bir öneme sahip olmaktadır.

Yüksek düzeyde kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanabilmesi için yöneticilere, çalışanlara, bilgi teknolojisi personeline ve kullanıcılara önemli görevler düşmektedir. e-Devlet güvenliği; en az coğrafi sınırların güvenliği kadar önemlidir [17]. e-Devlet hizmetlerinde güvenlik unsurları aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Gizlilik
- Veri bütünlüğü
- İzlenebilirlik ya da kayıt tutma
- Süreklilik
- Kimlik sınaması
- Güvenirlilik
- İnkâr edememe [18].

e-Devlet uygulamalarında kişisel bilgilerin hizmet sağlayan kurumların denetiminde bulunması bilgi güvenliği açısından çok büyük öneme sahiptir. e-Devlet hizmetlerinde kamu kurumlarından kaynaklanan güvenlik açıkları nedeniyle kişilerin özel bilgilerinin başkalarının eline geçmesi ya da kişilerin özel bilgileri-

nin izni olmadan açığa çıkması en çok karışılan sorunlardandır. Özellikle kamu kurumlarının web sitelerinde yapılan sorgulamalar sonucunda istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bazı e-devlet uygulamalarında bir sorgulama işlemi sonucunda, istenmediği halde birçok kişisel ve kurumsal bilgi ortaya çıkmakta ve bu durum bilgi güvenliği açısından önemli bir tehlike oluşturmaktadır [13].

e-Devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve önceliği çok yüksek uygulamalardan biridir. Bilgi güvenliği konusunda en belirgin ve yaygın uygulama elektronik imza ve sayısal imza konularıdır. Elektronik imza bir anlamda elektronik noter oluşumunun da temelini oluşturmaktadır. Sayısal imza ise elektronik imzanın özel bir çeşidi olup bir anahtar çifti ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkâr edilemezler [13].

7. Türkiye e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi

Bilgi toplumu eylem planı değerlendirme raporuna göre [8], 2006-2010 için gerçekleştirilmesi öngörülen 111 eylemden 3 tanesi tamamlanmış, 51 eylemin çalışmaları devam etmekte, 34 eylemle ilgili çalışmalar başlangıç aşamasında, 23 eyleme ise henüz başlanmamıştır.

Dünya Ekonomi Forumu tarafından 2001 [11] yılından bu yana hazırlanan “Küresel Bilgi Teknolojisi” raporlarında, ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıkları ve bu konudaki çeşitli göstergeler dikkate alınarak bir sıralama yapılmaktadır. Bu sıralamanın yapılmasında, teknik altyapı göstergeleri kadar, ülkelerin hizmetlerin sunumu ve geliştirilmesindeki durumu, teknoloji üretme yetenekleri, insan sermayesi, hukuki düzenlemeleri gibi pek çok ölçüt değerlendirilmektedir.

OECD tarafından 2006 yılında tamamlanan e-Devlet Türkiye Araştırmasına göre [11] Türkiye e-Devlet uygulamasında büyük çaplı

ilerlemeler kaydetmektedir. Türkiye e-Devlet alanında devleti daha etkin, etkili, şeffaf ve hesap verebilir kılmaya yönelik önemli kazanımlar elde etmiş bulunmaktadır. Türkiye, bu amaca yönelik olarak aşağıdaki hususlara odaklanmıştır:

- Mümkün olduğu kadar çok e-hizmet gerçekleştirmek yerine, elektronik ihale, sosyal güvenlik ve sağlık ödemelerinin elektronik ortamda yapılması, gümrük ve vergi tahsilatı gibi yüksek hacimli/yüksek getirisi olan hizmetlerin elektronik ortama taşınması.
- Vergi daireleri, Maliye Bakanlığı muhasebe birimleri, ulusal yargı ağı ve ulusal polis ağı gibi BİT ağları ile e-Devletin alt yapısının kurulması.
- Kimlik bilgilerinin yetkili kamu kurumlarınca paylaşılmasını sağlayacak, her gerçek ve tüzel kişiye tek bir kimlik numarası tahsisine dayanarak vatandaş ve vergi numarası veri tabanının hazırlanması.

gibi projeler e-Devletin gelişmesinde önemli kolaylaştırıcı unsurlar olmuştur.

8. Tartışma, Sonuç ve Öneriler

İçinde bulunduğumuz yüzyılın toplumsal yapısını ve yaşam tarzını etkileyen en önemli unsurlardan birisi bilgi ve iletişim teknolojileri olmuştur. Bu alandaki hızlı değişim, ülkelerin geleceğe yönelik politikalarını da etkilemiş; bilgi ve iletişim teknolojileri alt yapısının geliştirilmesi ve bunların yaygın kullanımının teşvik edilmesi, pek çok ülkenin öncelikleri arasına girmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında batı dünyasındaki gelişmelere paralel olarak, özellikle e-Devlet konusunda Türkiye’de de projeler üretilmiş ve bu stratejilere uygun projeler geliştirilmiştir [5]. Ancak yüksek düzeyde bilgi güvenliği için teknolojinin yeterli olmadığı teknolojiyle beraber, eğitim ve insan unsurunun da dikkate alınması gerektiği [20] unutulmamalıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ve üretiminde yeterli düzeyde olmayan ülkemizde

e-Devlet konusunda istenilen noktaya gelebilme için toplumun bilinçlendirilmesi, nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi için insan kaynaklarına önem verilmesi ve teknik altyapı sorununun çözülmesi gereklidir [14].

e-Devlet modeli, vatandaşlara daha kaliteli, hızlı, ekonomik ve daha iyi hizmet sunmak üzere düşünülen kamusal hizmet sunumunda devleti katlanmak zorunda kaldığı ek maliyetlerden kurtaran daha az maliyetle daha çok iş yapabilir hale getiren bir devlet modelini tanımlamaktadır [7].

Öte yandan e-Devlet uygulamalarına geçiş aşamasının uzun olması ve teknik altyapının kurulmasının yüksek maliyetli olması gibi nedenlerden dolayı e-devlet uygulamalarının başarısız olma olasılığı da bulunmaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki bilgisayar okuryazarlığı düzeyinin düşük olması, yeni teknolojilere ayak uydurmadaki sıkıntılar, hantal devlet yapısına alışık olan çalışanların yeni yapıya uyum sağlamada göstereceği güçlükler gibi unsurlar e-devletin aşılması gereken eksik yönleridir.

Kamu hizmetlerinin sunulmasında e-Devlet uygulamalarına geçilmesinin kamu sektörü ile ilgili bilgilere, yasa ve yönetmeliklere daha geniş erişim sağlanması, maliyetleri düşürme, sunulan hizmetlerde hız ve kaliteyi sağlama, daha açık şeffaf kamu idaresinin oluşması, yolsuzluğun azaltılmasında etkinliğin sağlanması gibi yararlı yönleri bulunmaktadır.

Ancak ülkemizin e-Devlete geçiş konusunda karşı karşıya kaldığı sorunlar da mevcuttur. İnternet ve bilgisayar kullanımı konusunda eğitim eksikliği, vatandaşların güvenlik endişeleri, kurumların internet sitelerinin güncellik ve işlevsellikten uzak olması, bir başka deyişle e-Devlet altyapısının yetersiz olması e-Devlete geçiş konusunda başlıca sorunlar arasında sayılabilir. Bunun için başta çevrim-içi hizmetlere olan güvenin sağlanması olmak üzere, risklerin belirlenmesi, bunlara yönelik önlemlerin alınması ve kamu idaresinin kontrol süreci [6] önemli unsurlar olarak değerlendirilebilir.

9. Kaynakça

[1] Acar, M. ve Kumaş, E. (2008). *Türkiye'nin dönüşüm sürecinde anahtar bir mekanizma olarak e-Devlet, e-dönüşüm ve entegrasyon standartları*. 2. Ulusal İktisat Kongresi. [Çevrim-içi: http://www.deu.edu.tr/user-web/iibf_kongre/dosyalar/acar.pdf], Erişim tarihi: 29 Aralık 2010.

[2] Aykaç, Ö., Eryarsoy, E., Kasap, N., Kervenoael, R. ve Selcen, D. (Tarihsiz). *Türkiye'de e-devlet hizmetleri için mobil telefonların kullanımı*. [Çevrim-içi: <http://www.epractice.eu/files/SSRN-id1362521.pdf>], Erişim tarihi: 29 Aralık 2010.

[3] Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümleşik e-devlet sistemlerine doğru. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1), 71-89. [Çevrim-içi: http://www.iibf.deu.edu.tr/dergi/1141030834_1.pdf], Erişim tarihi: 29 Aralık 2010.

[4] Bilge, S. (2004). *e-Devlet uygulamaları kapsamında gelirler genel müdürlüğü web sitesinin "TÜBİTAK web sitesi yarışma kriterleri" açısından değerlendirilmesi*. 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi.

[5] Birgören, B. ve Kumaş, E. (2010). e-Devlet kapısı projesi bilgi güvenliği ve risk yönetimi: Türkiye uygulaması. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 3(2), [Çevrim-içi: <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9S-VEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTUwJIBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEIT-SEVEX1ZFUINJT04>], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.

[6] Çiçek, S., Çiçek, H. G. ve Çiçek, U. (2007). Kamu hizmetlerinin etkinliğinde e-devlet kullanımına yönelik ampirik bir çalışma. *XXII. Türkiye Maliye Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, 201-224. 09-13 Mayıs 2007, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari

Bilimler Fakültesi. [Çevrim-içi: http://www.sdu.edu.tr/sempozyum/2006/maliye/bildiri_kitap.pdf], [Çevrim-içi: http://www.sdu.edu.tr/sempozyum/2006/maliye/PDF/serdar_huseyin_ugur_cicek.pdf], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.

[7] Demirel, D. (2006). e-Devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-118.

[8] Devlet Planlama Teşkilatı (2006). *Bilgi toplumu stratejisi eylem planı (2006-2010)*. [Çevrim-içi: www.dpt.gov.tr/DocObjects/Download/2227/Eylem_Planı.pdf], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.

[9] Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) (2009). *Bilgi toplumu istatistikleri*. [Çevrim-içi: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Haberler/090500_BilgiToplumuIstatistikleri.pdf], Erişim tarihi: 30 Aralık 2010.

[10] Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) (2010a). *Bilgi toplumu istatistikleri*. [Çevrim-içi: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Haberler/090500_BilgiToplumuIstatistikleri.pdf], Erişim tarihi: 30 Aralık 2010.

[11] Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) (2010b). *e-Dönüşüm Türkiye profesisi*. [Çevrim-içi: <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTUwJIBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEITSEVEX1ZFUINJT04>], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.

[12] e-Devlet Kapısı (2010). *Devletin kısa yolu*. [Çevrim-içi: <https://www.turkiye.gov.tr/>], Erişim tarihi: 25 Kasım 2010.

[13] Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007). e-Devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği. *Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219-236, [Çevrim-içi: <http://pol.atilim.edu.tr/files/edevlet/edevletbilgiguvenligi.pdf>], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.

- [14] İnam, Ş. ve Ayber, H. (2002). *e-Devlet içerisinde e-kadastro ve e-tapunun yeri*, Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Öğretiminde 30.Yıl Sempozyumu, Konya. [Çevrim-içi: http://www.harita.selcuk.edu.tr/arsiv/sempp_pdf/515_519.pdf], Erişim tarihi: 20 Aralık 2010.
- [15] Odabaş, Ç. (2002). Stratejik yönetim ve e-devlet. *Sayıştay Dergisi*, 55, 83-94. [Çevrim-içi: <http://www.sayistay.gov.tr/dergi/icerik/der55m5.pdf>], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.
- [16] Online sorgulama (2009). *Online sorgulama servisleri, fatura borç bilgi sorgulama işlemleri*. [Çevrim-içi: <http://www.onlinesorgulama.com/>], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.
- [17] Sağıroğlu, Ş. (2010). e-Devlette bilgi güvenliği. *Telekom Dünyası Dergisi*, Nisan 2010. [Çevrim-içi: <http://www.telekomdunyasi.com/?action=koseyazisi&id=41>], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.
- [18] Şener, M. ve Paşayığıt, A. (2006). *e-Devlette kalite, güvenlik ve kişisel gizlilik*. İstanbul Teknik Üniversitesi, Endüstri Mühendisliği Öğrenci Sempozyumu (EMÖS) Proje Yarışması, İstanbul. [Çevrim-içi: www.ituemk.org/dosyalar/2006_2.pdf], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.
- [19] T.C. Sayıştay Başkanlığı (2006). *Performans Denetimi Raporu: e-Devlete geçişte kamu kurumları İnternet siteleri*. T.C. Sayıştay Başkanlığı, Ankara. [Çevrim-içi: <http://www.sayistay.gov.tr/rapor/perdenrap/2006/2006-2Web/2006-Web.pdf>], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.
- [20] Vural, Y. (2007). *Kurumsal bilgi güvenliği ve sızma testleri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [21] Vural, Y. ve Sağıroğlu, Ş. (2008). *e-Devlet güvenliği: Güncel tehditler*. 17. İstatistik Araştırma Sempozyumu, 7 Mayıs 2008, Ankara. [Çevrim-içi: www.tuik.gov.tr/ias/ias08/bildiriler/I_OTURUM/Yilmaz_Vural.doc], Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.