T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK DEVLETİN ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞİMİ

ÖZGE KATI

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. AYTEKİN GELERİ

EDİRNE, 2021

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
DOĞRULUK BEYANI

Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında, tüm verilerin bilimsel ve akademik kurallar çerçevesinde elde edildiğini, kullanılan verilerde tahrifat yapılmadığını, tezin akademik ve etik kurallara uygun olarak yazıldığını, kullanılan tüm literatür bilgilerinin bilimsel normlara uygun bir şekilde kaynak gösterilerek ilgili tezde yer aldığını ve bu tezin tamamı ya da herhangi bir bölümünün daha önceden Trakya Üniversitesi ya da farklı bir üniversitede tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

..02.. / ..03.. / .2021...

ÖZGE KATI

İmza



Tezin Adı: Türkiye'de Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Hazırlayan: Özge KATI

ÖZET

Bu çalışmada elektronik devlet'in Türkiye'de ortaya çıkışı ve gelişimi incelenmiştir. Bu bağlamda birinci bölümde ilk önce elektronik devletle (e-Devlet) ilgili temel kavramlar açıklanmıştır. İkinci bölümde dünya'da elektronik devlet uygulamalarında öncü olarak kabul edilen beş ülke seçilerek bu ülkelerin uyguladığı modeller incelenmiştir. Üçüncü bölümde Türkiye'de kamu yönetiminde yeniden yapılanma süreci ve elektronik devlete geçiş süreci ele alınmıştır. Bu bağlamda e-Devletin Türkiye'de kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında oynadığı rol ortaya konulmuştur. Son bölümde Türkiye'de elektronik devletin gelişimi, başlıca uygulamaları ve bu uygulamaların kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişim sayesinde geleneksel kamu yönetimi anlayışından kaynaklanan sorunlar ortadan kaldırılmış, devlet ile vatandaşlar arasında yeni bir iletişim ağı oluşturulmuştur. Bilgi ve teknoloji çağı olarak adlandırılan içinde bulunduğumuz dönemde Elektronik Devlet uygulamaları aracılığıyla vatandaş ile devlet arasındaki iletişimin daha hızlı ve işlevsel hale getirilmesi, sunulan hizmetlerde vatandaş memnuniyetinin sağlanması, kamu hizmetlerinde verimliliğin artırılması, vatandaşların demokratik süreçlere katılması ve kamu kurumlarıyla iletişimin daha kolay hale getirilmesi alanlarında önemli olumlu gelişmeler elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Devlet, e-Devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Elektronik Devlet'in Gelişimi, Türkiye'de Elektronik Devlet Uygulamaları.

Thesis Name: The Emergence and Development of Electronic State in Turkey

Prepared by: Özge KATI

ABSTRACT

This study examines the emergence and development of electronic state in Turkey. In this context, basic concepts regarding electronic state (e-State) is explained in the first chapter. Second chapter includes an analysis of five pioneer countries which set examples for different models of e-State. The reorganization of public administration structure in Turkey and the process of transition to e-State is analyzed in the third chapter, revealing the part that e-State played in the reorganization of Turkish public administration. In the last chapter, the development of e-State in Turkey, its applications and the impact of e-State applications on public service delivery is examined.

The development in information and communication technologies has eliminated the problems that were caused by traditional public administration, enabling the formation of a new communication network between the state and citizens. In the current era which is characterized by information and technology, e-State applications accelerated the communication between the state and citizens enabling it to be more functional. Several other positive outcomes have been achieved such as the increase in efficiency and citizens' satisfaction in public service delivery and citizens' communication with public institutions and their participation to democratic procedures becoming much easier.

Keywords: Electronic State, e-State, Information and Communication Technologies, The Development of e-State, e-State Applications in Turkey.

ÖNSÖZ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve elektronik cihaz kullanımının artması, vatandaşların ve kurumların kamu hizmetlerine yönelik beklentilerini etkilemiştir. Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde bilginin önemi artmış, günlük hayatta ve kamu yönetiminde yeni bir dönem başlamıştır. Bilgi çağı olarak adlandırılan günümüz dünyasında bilgiye her an ve her yerden erişmek mümkün hale gelmiştir.

Kamu yönetiminde yapısal dönüşüme zemin hazırlayan bu durum Elektronik Devlet uygulamalarının geliştirilmesine de öncü olmuştur. Nitekim Elektronik Devlet, kamu personellerinin düşünce ve görevlerine, kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleriyle olan iletişimlerine yeni bir boyut kazandırmış ve kamu yönetiminde işlem akışlarını bilgi toplumunun ihtiyaçlarına uygun şekilde yeniden tanımlamıştır. Bu bağlamda Elektronik Devlet'in çağın koşullarına uygun olarak kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve dönüşümün kilit kavramı olarak ortaya çıktığını söylemek mümkündür. Elektronik Devlet ile birlikte kamu yönetiminde teknoloji kullanımının yaygınlaşması sonucu kurumlar arası iletişim artmış, kamusal işlemlerde zaman kaybı ve kamu harcamaları azalmış, vatandaşların demokratik süreçlere katılımı mümkün hale gelmiştir.

Bu çalışmada Türkiye'de Elektronik Devlet'in ortaya çıkışı ve gelişimi incelenmiş; bu bağlamda Türkiye'de Elektronik Devlet uygulamalarının hızla gelişmekte olduğu ve kamu hizmetlerinin sunulmasına önemli katkılar sağladığı görülmüştür.

Özge KATI

İÇİNDEKİLER

ÖZET i

ABSTRACT ii

ÖNSÖZ iii

KISALTMALAR viii

GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM 3

ELEKTRONİK DEVLET: TEMEL KAVRAMLAR 3

1.1. Elektronik Devlet 3

1.2. Elektronik Devletin Temel Unsurları 5

1.2.1. Devlet 6

1.2.2. Vatandaş 6

1.2.3. Şirketler/ İş Dünyası 7

1.2.4. Kamu Kurumları 8

1.2.5. Kamu Çalışanları 9

1.3. Bürokrasi 10

1.3.1. Post-Bürokrasi 13

1.4. Bilgi Toplumu 16

1.5. e-Demokrasi 19

1.6. e-Yönetişim 21

1.7. Yeni Kamu Yönetimi 25

1.8. Yeni Kamu İşletmeciliği 27

1.9. İnternet ve Ağ Teknolojilerinin Gelişimi 28

1.9.1. Ağ Örgütler 28

1.9.2. Siber Güvenlik 29

1.9.3. Bilgi Güvenliği ve Gizlilik 30

1.10. Mobil Devlet 32

İKİNCİ BÖLÜM 34

e-DÜNYA: DÜNYADA ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARI 34

2.1. Dünyada Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı 34

2.2. Dünya'da Elektronik Devlet Uygulamaları 38

2.2.1. Amerika Birleşik Devletleri 39

2.2.2. Birleşik Krallık 45

2.2.3. Singapur 47

2.2.4. Almanya 52

2.2.5. Danimarka 55

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 59

TÜRKİYE'DE KAMU YÖNETİMİNDE YENİDEN YAPILANMA VE ELEKTRONİK DEVLETE GEÇİŞ 59

3.1. Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 59

3.1.1. Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP) 62

3.1.2. Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA)..... 63

3.2. Elektronik Devlete Geçiş Süreci..... 64

3.2.1.Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) 69

3.2.2. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) 70

3.2.3. KamuNet..... 72

3.2.4. e-Avrupa + Eylem Planı 73

3.2.5. e-Türkiye Girişimi (2001) 74

3.2.6. e-Dönüşüm Türkiye Projesi..... 76

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM..... 79

e-TÜRKİYE: TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARI..... 79

4.1. Türkiye'de Elektronik Devlet Uygulamaları..... 79

4.1.1. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)..... 79

4.1.2. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) 82

4.1.3. Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET) 83

4.1.4. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP) 84

4.1.5. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)..... 85

4.1.6. Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY- 2000i) 88

4.2. e-Devlet Kapısı 89

4.3. 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 93

4.4. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı 94

4.5. e-Devlet Uygulamalarının Türk Kamu Yönetimine Sağladığı Katkılar 95

4.5.1. Vatandaş-Devlet İlişkisinin Geliştirilmesi 98

4.5.2. Şeffaflığın Sağlanması 100

4.5.3. Kamu Hizmetlerinde Etkinlik ve Verimliliğin Artırılması 102

4.5.4. Kamu Harcamalarında Tasarruf Sağlanması 104

4.5.5. Vatandaşların Bilgiye Hızlı ve Kolay Erişiminin Sağlanması 105

SONUÇ 107

KAYNAKÇA 118

KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

ALES: Akademik Lisansüstü Eğitim Sınavı

ATM: Otomatik Vezne Makinesi

BİLGE: Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri

BT: Bilgi Teknolojileri

CİMER: Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

DPT: Devlet Planlama Teşkilatı

e-Demokrasi: Elektronik Demokrasi

e-Devlet: Elektronik Devlet

EDI: Electronic Data Interchange (Elektronik Veri Değişimi)

e-Dönüşüm: Elektronik Dönüşüm

e-Katılım: Elektronik Katılım

e-Oylama: Elektronik Oylama

e-Ticaret: Elektronik Ticaret

e-Yönetişim: Elektronik Yönetişim

GİMOP: Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi

GSM: Mobil İletişim İçin Küresel Sistem

GÜM-KART: Gümrük Tahsilât Sistemi Projesi

GÜVAS: Gümrük Veri Ambarı Sistemi

IMF: Uluslararası Para Fonu

KAYA: Kamu Yönetimi Araştırma Projesi

KPSS: Kamu Personeli Seçme Sınavı

m-Adalet: Mobil Adalet

MEHTAP: Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi

m-Devlet: Mobil Devlet

MERNİS: Merkezi Nüfus İdare Sistemi

ODTÜ: Orta Doğu Teknik Üniversitesi

OECD: Organisation For Economic Co-Operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)

POLNET: Polis Bilgisayar Ağı Projesi

PTT: Posta ve Telgraf Teşkilatı

SAGA: E-Devlet Mimarisi ve Uygulama Standartları

SAY-2000i: Saymanlık Otomasyon Sistemi

SMS: Kısa Mesaj

TAKBİS: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi

TBMM: Türkiye Büyük Millet Meclisi

TODAİE: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü

TRANSPOL: İletişim Ağ Altyapısı

TUENA: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı

TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu

ULAKBİM: Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi

UYAP: Ulusal Yargı Ağı Projesi

vb: ve benzeri

vd: ve diğerleri

YDS: Yabancı Dil Sınavı

YKİ: Yeni Kamu İşletmeciliği

YKY: Yeni Kamu Yönetimi

GİRİŞ

Hızla gelişmekte olan bilgi ve iletişim teknolojileri ile birlikte bilgisayar, internet ve diğer iletişim araçlarının kullanımının artması tüm dünyada dönüştürücü ve değiştirici bir etki yaratmıştır.

Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmaya başlanmasıyla yaşanan dijitalleşme süreci kamu yönetiminin işleyiş yapısında da etkili olmuştur. Kamu yönetiminin, işleyiş ve vatandaşlarla iletişimde dijitalleşmesi sonucu kamu kurumları da çağın gereklerine uygun olarak dijital kurumlara dönüşmüştür. Gelişen teknoloji, ağır ve geç işleyen bürokratik işlemler karşısında elektronik Devlet'i önemli bir konuma getirmiştir. Elektronik Devlet uygulamaları sayesinde bilgi işleme kapasitesi artırılmış, kamu hizmetlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde sunan, ihtiyaçlara hızla cevap verebilen ve hızlı karar alabilen bir devlet yapısı oluşturulmuştur.

Elektronik Devlet'in temel olarak bilgi, etkileşim, işlem ve dönüşüm olmak üzere dört aşamadan oluştuğunu söylemek mümkündür. Bilgi aşamasında kamu kurumları kendi internet siteleri üzerinden vatandaşlara bilgi sunmaktadır. Etkileşim aşamasında vatandaşlar, kamu kurumlarının internet sayfalarına elektronik ortam aracılığıyla erişerek talep ve ihtiyaçlarını iletebilmektedir. Bu sayede devlet ile vatandaşlar arasında iletişim sağlanmaktadır. İşlem aşamasında vergi ödemeleri, sürücü belgesi ve pasaport işlemleri gibi işlemlerin kamu kurumlarına gitmeden elektronik ortam aracılığıyla kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır. Dönüşüm aşaması ise bilgi sistemlerinin birleştirilerek vatandaşların tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişiminin sağlandığı aşamadır. Bu aşamada Elektronik Devlet uygulamaları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı sayesinde kamu kurumlarının diğer kurumlar, işletmeler ve vatandaşlarla ilişkilerini dönüştürmektedir.

Vatandaşların ihtiyaçları doğrultusunda kamu hizmetlerini geliştirmek, devleti ve kamu hizmetlerini daha ulaşılabilir kılmak, toplumun katılımını sağlamak

ve bilgiyi daha iyi kullanarak hizmetleri etkili ve verimli bir şekilde sunmak Elektronik Devlet'in temel ilkelerini oluşturmaktadır.

Bu çalışmada Türkiye'de Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi incelenmiştir. Bu konunun seçilmesinin başlıca nedeni günümüzde, genel anlamda kamu yönetimlerini daha verimli, vatandaş odaklı ve şeffaf hale getirmeyi hedefleyen ülkelerin, özelde ise Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanmalarıdır. Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkeler kamu hizmetlerini her geçen gün daha fazla bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla sunmakta ve çok daha fazla bilgiyi kamusal ortama taşımaktadır. Türkiye de bu açıdan gelişmiş ülkelerle eşzamanlı olarak elektronik devlete geçmiş ve bu süreci başarıyla yürütmekte olan ülkeler arasında yer almaktadır. Bu bağlamda, elektronik devlet modelinin, uygulamalarının ve kamu yönetimine etkilerinin Türkiye özelinde ortaya konulması önemlidir.

Bu bağlamda tezin temel hipotezi şudur; Türkiye'de Elektronik Devlet uygulamaları hızla gelişmektedir ve uygulamalar kamu hizmetlerinin sunulmasına önemli katkılar sağlamaktadır. COVİD-19 Pandemisi nedeniyle saha araştırmasının yapılamadığı çalışmamızda kapsamlı bir literatür taraması yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda ikincil kaynaklardan etraflıca yararlanılmıştır.

Çalışmamız dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Elektronik Devlet'in tanımı yapılarak çalışmanın ana başlığına uygun olacak şekilde kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. İkinci bölümde, dünyada elektronik devlet uygulamalarında öncü konumda bulunan Amerika Birleşik Devletleri, Birleşik Krallık, Singapur, Almanya ve Danimarka'daki elektronik devlet uygulamalarına örnek olarak yer verilmiştir. Üçüncü bölümde, Türkiye'de kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve elektronik devlet geçiş süreci ana hatlarıyla ortaya konulmuştur. Burada elektronik devlet, kamu yönetiminde yeniden yapılanma sürecinin getirdiği anahtar role sahip yeni bir yönetim anlayışı olarak ifade edilmiştir. Dördüncü bölümde Türkiye'de elektronik devletin gelişimi, bu bağlamda başlıca uygulamaları ve elektronik devletin kamu hizmetlerinin sunumuna sağladığı katkılar kapsamlı bir biçimde ele alınıp incelenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEVLET: TEMEL KAVRAMLAR

1.1. Elektronik Devlet

Bilgi toplumları için yeni bir yönetim modeli olan Elektronik Devlet (e-Devlet), toplum, teknoloji ve yönetim alanındaki değişim ve dönüşümler sonucunda ortaya çıkmıştır. Toplum gereksinimlerinin yarattığı ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle sürdürülecek olan yeni bir devlet anlayışının ifadesidir. 1990'lı yıllardan itibaren pek çok gelişmiş ülkede yeni kamu yönetimi olarak adlandırılan kamu hizmetlerini iyileştirmek ile ilgili bir gelişimdir (Yıldırım, 2015:99).

Akıllı devlet, dijital devlet, sanal devlet, kablolu devlet, mobil devlet ve online devlet gibi kavramlar bu yaklaşım için kullanılan diğer kavramlar (Sobacı, 2012:6) olmakla birlikte modelin içeriğine ve amacına en uygun kavram e-Devlet'tir. e-Devlet kavramındaki "e" kısaltması elektronik sözcüğünü simgelemekte ve e-Devlet hizmetlerinin teknolojik boyutunu (Sobacı, 2012:7), interneti ve modern çağın tüm elektronik ve iletişim araçlarını içermektedir (Özer, 2019:277). "e" harfinin küçük yazılması aynı zamanda, kullanılan teknolojilerin sadece bir araç olduğuna işaret etmektedir (Sobacı, 2012:32). Devlet kelimesindeki "D" harfinin büyük yazılması ile bu olgunun daha çok devletle ilgili olmasına ve kamu kurumlarının işleyiş yapısındaki dönüşüme vurgu yapılmaktadır (Yıldız, 2011:3). e-Devlet tanımlamasında asıl vurgu devlet üzerinde olup amaç, elektroniğin sunduğu olanaklardan yararlanarak kamu yönetiminin dönüştürülme sürecinin sağlanmasıdır.

e-Devlet, sürekli olarak değişen ve gelişen bir olgudur. Kamu yönetimi literatürü incelendiğinde farklı e-Devlet tanımlarının yapıldığı görülmektedir. Bu kavramla ilgili farklı tanımlardan bazılarına burada yer vermekte yarar bulunmaktadır.

Elektronik devlet (e-Devlet), kısa ve öz bir ifadeyle, kamu hizmetlerinin yapılması ve vatandaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik imkânların kullanılması şeklinde tanımlanabilmektedir (Balcı, 2003:266). e-Devlet, daha iyi bir devlete ulaşmak için bilgi ve iletişim teknolojileri ile internetin kullanımı olarak da ifade edilebilir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine bağlı olarak ortaya çıkan yeni bir devlet modeli olan e-Devlet, vatandaşların kamu hizmetlerine daha kolay erişebilmesini sağlayan, daha hızlı, daha şeffaf bir devlet yapılanmasını öngörmektedir (Uzun, 2019:42).

Avrupa Birliği e-Devlet kavramını, kamu hizmetlerini daha iyi sunabilmek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojileri araçlarının etkili bir şekilde kullanılması olarak tanımlamaktadır. Dünya Bankası ise e-Devlet kavramını vatandaşlar, iş dünyası ve kamu kurumları arasındaki ilişkileri dönüştürebilen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumları tarafından kullanımı olarak ifade etmektedir (Sobacı, 2012:7). e-Devlet OECD tarafından ise "*daha iyi devlete ulaşmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve özellikle internetin kullanılması*" şeklinde tanımlanmaktadır (Mecek ve Kocakula, 2019:198).

"e-Devlet; Devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle sorumlu olduğu görev ve hizmetlerle, vatandaşların Devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak ağ ortamında eşzamanlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesidir" (Kırçova, 2003:12).

"e-Devlet, yönetimde bilişim teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir" (Kuran, 2005:11).

"e-Devlet; Kamu hizmetlerinin, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına Bilişim Teknolojileri vasıtasıyla ulaşması ve bu grupların bu hizmetlerden yararlanmalarını sağlayan organizasyondur" (Akçakaya, 2017:10-11).

e-Devlet bilgi toplumunu geliştirmesinin yanı sıra kamu hizmetlerini sağlamak ve demokratik süreçleri desteklemek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır (Akyüz, 2019:101).

Kamu hizmetlerinin halka elektronik sunumu ile ilgili süreç ve yapıları içeren e-Devlet, haftanın 7 günü ve günün 24 saati internet aracılığıyla hizmet vermektedir (Yıldırım, 2015:6). Bu anlamda e-Devlet; *"Bilgisayar sistemleri ve yazılımları ile desteklenen ve kesintisiz olarak günün 24 saati, haftanın 7 günü, yılın 365 günü çalışan kamu organizasyonlarının bütünü"* şeklinde de tanımlanabilmektedir. Bu tanımda kesintisizliğine vurgu yapılmış ve klasik mesai kavramına göndermede bulunulmuştur (Akçakaya, 2017:10-11).

Teknoloji ile bütünleştirilerek yeniden yapılandırılan yeni bir devlet modeli olan e-Devlet, devletin tüm unsurlarını içeren bütüncül bir sistemdir. Böyle bir model çerçevesinde kamu hizmetlerinin halka daha kolay, hızlı ve şeffaf olarak ulaştırılması için hizmetlerin bütün olarak gözden geçirilmesi ve yeniden yapılandırılması kaçınılmazdır (Odabaş, 2009: 40-41). Bu açıdan e-Devlet, toplumsal gereksinimlere, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere dayalı olarak kamusal hizmetlerin sunumunda köklü bir dönüşümü gerekli kılmaktadır (Parlak ve Sobacı, 2011:233).

e-Devlet'in temelini kamu kurumları, özel sektör ve vatandaşlar arasında oluşan bilgi ve bu bilgilerin paylaşımı oluşturmaktadır (Odabaş, 2009:32). Bu modelde, kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarında ve vatandaşlarla olan ilişkilerinde elektronik araçların etkin düzeyde kullanılarak kamu hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesi amaçlanmaktadır. e-Devlet, kamu kurum ve kuruluşlarının diğer kurumlarla, işletmelerle ve vatandaşlarla olan iletişiminde dönüşüm yaratabilme gücüne sahiptir (Tunç, 2019:74).

1.2. Elektronik Devletin Temel Unsurları

e-Devletin temel unsurlarını devlet, vatandaş, şirket/ iş dünyası, kamu kurumları ve kamu çalışanları oluşturmaktadır. Bu unsurlar birbirleri ile etkileşim halindedir. e-Devlet'in verimliliğinin artırılabilmesi için bu etkileşim sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi gerekir (Tunç, 2019:79).

1.2.1. Devlet

Devletin kamu kurumları ve vatandaşlarıyla yürüttüğü kamu hizmetleriyle ilgili olarak tüm işlemlerinin ağ üzerine taşındığı durum e-Devlet kavramının devlet ayağını oluşturmaktadır (Kırçova, 2003:17-18). e-Devlet uygulamalarının temelini oluşturan devlet, kamu hizmetlerinin vatandaşlara ulaştırılmasında aktif rol oynamaktadır. Kamu hizmetlerinin sunumunda herhangi bir kazanç hedeflemeyen devlet, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik dönüşüm sürecini yönetmektedir (Sarı, 2019:29).

Bürokratik süreci basitleştirerek verimliliği ve şeffaflığı arttırmak, bilgiyi geliştirerek yurttaş odaklı olmak e-Devletin önemli amaçları arasındadır. Devlet-vatandaş ve devlet ile diğer kurumlar arasındaki ilişkilerde daha az sorun yaşanmasını hedefleyen e-Devlet, elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin etkin, hızlı, şeffaf bir şekilde vatandaşlara, özel sektör kuruluşlarına ve kamu kurumlarına hızlı, etkin ve ekonomik bir şekilde sunulmasına yönelik olarak tasarlanmıştır (Delibaş ve Akgül, 2010:105).

Kamu hizmetlerinin, bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklardan yararlanarak ağ ortamına taşınması etkinlik ve verimlilik açısından çok önemli katkılar sunmaktadır (Kırçova, 2003: 17-18).

1.2.2. Vatandaş

e-Devlet'in ikinci temel unsuru vatandaştır. Devlet- vatandaş ilişkisinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılarak devletin vatandaşlara elektronik ortamda hizmet sunması söz konusudur. Devletin vatandaşlara elektronik ortamda sunduğu kamu hizmetleri tamamen vatandaş odaklı olup, vatandaşın daha hızlı, ekonomik, etkin ve kaliteli şekilde hizmet almasını sağlayacak şekilde düzenlenmektedir (Tarhan, 2011:36).

e-Devlet, sunduğu hizmetlerle devleti vatandaşlarına daha ulaşılabilir hale getirmektedir. e-Devlet uygulaması ile vatandaş ve devlet arasındaki iletişim alanları ve imkanları arttırılarak vatandaşların ve kamu kurumlarının birbirlerine kolaylıkla ulaşabilmeleri sağlanmaktadır (Yıldırım, 2018:14). Devlet-vatandaş arasındaki iletişimin açık olması, devletin vatandaşa vatandaşın da devlete kolay erişebilmesi kamu hizmeti sunan birimler ile vatandaşlar arasındaki etkileşimi olumlu yönde etkilemektedir. Gelişen teknolojik olanaklar sayesinde vatandaşların kamu hizmetlerine elektronik ortam aracılığıyla kolay bir biçimde erişebilmesi vatandaş-devlet arasındaki ilişkiyi yakınlaştırmaktadır (Sarı, 2019:30). Kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve verimli bir şekilde sunulması, hizmetlerden tüm vatandaşların eşit bir şekilde yararlanabilmesi ve devletin kamuya açık tüm bilgileri vatandaşlarıyla paylaşması devlet-vatandaş ilişkisini güçlendirmektedir (Demir, 2018:12).

e-Devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi için bilgisayar ve bilgi teknolojilerinin etkin olarak kullanılması ve vatandaşların elektronik ortam yoluyla sunulan hizmetlere kolay erişimi sağlanmalıdır (Yıldız, 2011:1). Bu konuda devletin öncelikli görevi vatandaşların e-Devlet uygulamalarını kullanabilecekleri teknoloji merkezlerini yaygın ve sorunsuz bir şekilde hizmete sunmaktır (Odabaş, 2009:390). e-Devlet uygulamaları geliştirilirken vatandaşların görüşleri dikkate alınmalıdır. Birleşmiş Milletler ve Dünya Bankası da e-Devlet uygulamalarını, bu açıdan, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkileri geliştirici bir araç olarak nitelendirmektedirler (Yıldırım, 2015:7).

1.2.3. Şirketler/ İş Dünyası

Devlet-iş dünyası etkileşiminde uzun süren bürokratik işlemler hem şirketler hem vatandaşlar hem de devlet açısından olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Şirketlerin iş ve eylemleri ile ilgili süreçlerin elektronik ortamda hızlandırılması, devlet ile iş dünyası (dolayısıyla vatandaşlar) arasındaki ilişkiler ve ticaret hacminin artması açısından önem taşımaktadır (Sansarcı, 2013:22).

e-Devletin e-Ticaret yönüyle ilgili olan devlet-iş dünyası ilişkisi devletin iş dünyasıyla elektronik ortamda iletişime geçmesini sağlamaktadır. Bu anlamda, ekonomik hayatın önemli unsurlarından biri konumunda olan şirketlerin kuruluşu, işleyişi, denetlenmesi, vergilendirilmesi gibi faaliyetleri devlet tarafından düzenlenmekte ve takip edilmektedir (Demir, 2018:13). e-Devlet yoluyla şirketlerin kuruluşundan sona erdirilmesine kadar geçen süreçteki her türlü faaliyetlerini belirli kurallar çerçevesinde hızlı, etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmesi sağlanmaktadır. Bunu mümkün kılan devlettir. Devlet, şirketler ile devlet arasında yapılması gereken her türlü mali ve sosyal güvenlik işlemleri gibi faaliyetlerin elektronik ortamda yapılmasına olanak tanımaktadır (Yıldırım, 2018:14).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılarak elektronik ortam aracılığıyla gerçekleştirilen devlet-iş dünyası ilişkisinin farklı alanlarda olumlu yansımaları olmaktadır. Değişim ve gelişmeleri devletten ve vatandaşlardan daha iyi takip eden işletmeler, teknolojik olanaklardan yararlanarak rekabet avantajı sağlamakta, işlem maliyelerini düşürmektedir. İnternet siteleri üzerinden hizmet ve mal alım satımı yapılması sayesinde ticari ilişkiler elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir. Bireyler ihtiyaçlarını alışveriş merkezlerine gitmek yerine internet üzerinden doğrudan karşılayabilmekte, istediği ürüne ulaşabilmektedir (Sarı, 2019:31).

1.2.4. Kamu Kurumları

Her kamu kurumunun kendisine ait bir web sitesinden hizmet sunması e-Devlet modelinin ilk aşamasını oluşturmaktadır (Kırçova, 2003:59). Emekli Sandığı ve Sosyal Sigortalar Kurumu gibi kurumlarla başlayan e-Devlet projelerinin ilk baştaki temel amacı yüz yüze sunulan kamu hizmetlerini ağ ortamına taşıyarak işgücü ve zamandan tasarruf etmek olarak belirlenmiştir. Sicil numarası ve kimlik bilgileri ile çeşitli kamu hizmetlerinin verildiği bu web siteleri zaman içerisinde geliştirilmiştir (Kırçova, 2003:156). Dernek, belediye ve üniversite gibi kurumlar e-

Devlet modelini tanımlamak üzere ilk olarak duyuru amaçlı siteler açmışlardır. Daha sonra vergi ödeme, borç sorma ve borç ödeme gibi işlemler siteler üzerinden gerçekleştirilebilir hale gelmiştir (Sarı, 2019:32).

Kamu hizmetlerinin üretim ve sunum aşamalarında kamu kurumlarındaki ilgili birimlerin ortak bir veri tabanı paylaşarak bilgi alışverişini en iyi şekilde sürdürmesi gerekmektedir. Kamu kurumlarının işleyiş süreçlerini etkinleştirmek e-Devlet hizmetlerinin önemli hedefleri arasında yer almaktadır. e-Devlet uygulamalarının daha verimli hale getirilebilmesi için kamu kurumları arasındaki iş birliği ve bilgi akışının sağlanması zorunludur (Demir, 2018: 13-14). Daha çok e-Yönetim boyutu ile ilgili olan kamu kurumu- kamu kurumu ilişkisi yönetsel süreçlerin etkinliğini arttırmak ve kamu hizmetlerinin sunumunda bütünleşmeyi sağlamak amacıyla kamu kurumları arasındaki işlemlere odaklanmaktadır (Sobacı, 2012: 10-11).

Gelecekte kamu kurumlarının iş süreçlerinin işleyişinde en çok yararlanacakları unsur olarak görülen büyük çaplı veriler günümüzde e-Devlet hizmetlerinde kullanılmaktadır (Göçoğlu ve Kurt, 2018:362).

1.2.5. Kamu Çalışanları

Kamu çalışanlarının çıkan her yasal düzenleme hakkında bilgilendirilmesi, birimler arası işbirliğinin sağlanması, kamu hizmetlerine ilişkin yeni ürünlerin planlanması ve hizmete alınması ve sorunların hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması için teknolojik araçlardan yararlanılmaktadır.

Birçok işlem ve hizmetin e-Devlet uygulamaları aracılığıyla elektronik ortamda yapılması nedeniyle süreç takibi, hizmet üretimi ve sorunların çözüm sürecinde teknolojik uygulamalar konusunda nitelikli ve eğitimli insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır (Sarı, 2019:32).

İyi bir e-Devlet modeli oluşturmak ve hizmet sunum kalitesini arttırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerine hâkim kamu çalışanlarına ihtiyaç vardır. Daha bilgili,

hizmet üretim süreçlerine katılan ve teknolojiyi çok iyi kullanan kamu çalışanlarının yetiştirilebilmesi için hizmet içi eğitim programları önem taşımaktadır (Tarhan, 2011:38).

1.3. Bürokrasi

Kelime olarak bürokrasi, masaları örtmede kullanılan koyu renkli kumaş anlamına gelen Latince "burra" ve egemenlik, yönetim anlamına gelen Yunanca "kratos" sözcüklerinden türetilmiştir. Bu kavramın ortaya çıktığı dönemde memurların büro masalarının üzeri koyu renkli bir kumaşla örtüldüğünden bürokrasi, masaların ya da büroların egemenliği anlamında kullanılmıştır. Bu benzetme ile memurların toplum üzerindeki egemenliğinin arttığı ifade edilmiştir (Eryılmaz, 2010:214).

Yönetim ve siyaset ile ilgili bir kavram olan bürokrasinin farklı anlamları bulunmaktadır (Eryılmaz, 2010:215-216). Birinci anlamda bürokrasi, işlerin gecikmesi, verimsizlik, kuralcılık, kırtasiyecilik, sorumluluktan kaçma gibi olumsuz davranış ve işlemleri ifade etmektedir. Kırtasiyecilik, kamu kurumlarında işlemlerin ağır ve geç işlemesi, bir evrakın birçok kişi tarafından gereksiz yere imzalanması ve çalışanların görevlerini yerine getirmemeleri gibi durumlar için kullanılmaktadır.

İkinci anlamda bürokrasi, Max Weber'in tanımladığı belirli özelliklere sahip bir örgüt biçimidir. Weber'e (akt. Eryılmaz, 2010:215-216) göre bürokrasi, iş bölümü, otorite hiyerarşisi, yazılı kurallar, yazışmaların ve faaliyetlerin dosyalanması, gayrişahsîlik, disiplinli bir yapı ve resmi pozisyonlardan oluşan bir örgüt biçimini ifade etmektedir. Bu anlamda bürokrasi bürolardan ve resmi yetkililerden oluşmaktadır. Her büronun görevleri, yetkileri ve otoritesi kurallara bağlı olduğu için istikrarlı ve düzenli bir işleyiş sistemi vardır. Kural olarak kayırmanın yer almadığı bürokratik örgüt yapısında bürokratların kurallara uygun davranması beklenmektedir. Sadece devlete özgü olmayan bu örgüt biçimi özel sektörde de yaygın olarak kullanılmaktadır.

Üçüncü anlamda bürokrasi kamu yönetiminin eş anlamlısı olarak kullanılmaktadır. Bu anlamda kamu sektöründeki yönetimi ifade eden bürokrasi, devlet yönetiminde çeşitli idari görevleri yerine getirmek için modern hükümetler tarafından yönetilen ve çeşitli kamu kurumlarından oluşan örgütler bütünüdür. Bürokrasi, eyalet ve belediye gibi çeşitli siyasi toplulukların yönetimini ve kamu politikalarını düzenleyen yasaların uygulanmasını da kapsamaktadır. Bürokratlar, siyasi kararların düzenlenmesi ve yürütülmesi ile ilgilenmektedir.

Dördüncü anlamda bürokrasi, otoritenin büyük ölçüde atama yoluyla işbaşına gelen memurların elinde olduğu bir yönetim şeklidir. Bu anlamda bürokrasi tanımı 18. yüzyıl Fransız yazarı Vincent de Gournay'e aittir. Gournay, bürokrasi kavramına memurları eklemiştir. John Stuart Mill de bürokrasiyi memurlardan oluşan yönetici sınıfı şeklinde tanımlamaktadır (Eryılmaz, 2010:215-216)..

Beşinci anlamda bürokrasi bir yönetim şeklidir. Bürokrasi, yönetimle ilgili genel kuralların uygulanması, günlük yapılan işlemlerin belirli kurallara bağlı olarak yürütülmesidir. Bürokratların görevi kuralların emrettiği işleri yapmaktır.

Son olarak bürokrasi, toplumda büyük yapılı örgütlerin gelişmesini ifade etmektedir. Bu örgütler, toplumsal ilişkilerin de bürokratikleşmesini sağlamaktadır. Sadece büyük yapılı örgütler değil, aynı zamanda her örgüt de bir bürokrasi olarak nitelendirilmektedir (Eryılmaz, 2010:215-216).

Bürokratik örgüt tiplerinin Sanayi Devrimi sonrasında ortaya çıktığı görülmüştür. Weber "ideal tip bürokrasi modeli"ni Sanayi Devrimi'ndeki makineleşme ile bürokratik örgüt tipleri arasında benzerlikleri gözlemleyerek geliştirmiştir. Weber'e göre makinelerin üretimi rutin olarak gerçekleştirmesi gibi bürokrasi de rutine bağlı kalmayı ve katı kuralları ifade etmektedir. Weber'in teorisinin kamu örgütleri üzerinde etkili olmasıyla birlikte bürokrasi çok sayıda iş ve görevi bir araya getiren verimli bir yapı olarak kabul edilmiştir (akt. Al, 2007:44).

Weber, bürokrasinin en ideal örgütlenme şekli olduğunu savunmaktadır. Weber'in "ideal tip bürokrasi modeli", gerçekte tam örneği bulunmayan ve analizlerde kullanılabilecek bir çerçeveyi ifade etmektedir. İdeal tip, iyi veya üstün

anlamına gelmemektedir, mevcut örgütler bu ideal tipe yaklaştıkları ölçüde bürokratiktir (Eryılmaz, 2010:217).

Weber'in bürokrasi modelinde otorite özel bir yere sahiptir. Weber otorite tiplerini; geleneksel, yasal ve karizmatik otorite olarak ayırmaktadır. Geleneksel otoritede kurallar genel olarak geleneklere göre belirlenmiştir. Geleneksel otorite liyakate değil, statüye dayanmaktadır. Emretme yetkisini kullananlar statüleri sayesinde kişisel otoriteye sahip efendilerdir. Yasal otorite, gücünü yasalardan almaktadır. Devlet memurlarının ve siyasi yetkililerin sahip oldukları egemenlik şeklinde ifade edilen yasal otorite, resmi kurumlarda geçerlidir. Emir verme yetkisini kullananlar yasal kurallara uymak zorundadır. Otoriteye muhatap olanlar emir verme yetkisini elinde bulunduranlara değil, rasyonel kurallara (hukuka) itaat etmektedirler. Karizmatik otorite, olağanüstü durumlarda ortaya çıkan bir kişinin kahramanlığına ya da farklı yeteneklerine duyulan mutlak bağlılık ve güvene dayalı bir otoritedir. Olağanüstü kişilik yapısından kaynaklanan karizmatik otoriteye sahip liderler nadir kişilerdir ve genellikle kriz dönemlerinde ortaya çıkmaktadırlar (Eryılmaz, 2010:225).

Weber, bürokrasiyi etkinlik ve verimliliğin gözetilerek örgütlerin kişilerin duygularına bakılmaksızın kurallar yoluyla yönetilmesi şeklinde tanımlamaktadır. Bürokrasinin en ideal örgüt tipi olduğunu savunan Weber, devletin tüm kurumlarının bürokratikleşme eğiliminde olduğunu ileri sürmektedir. Disiplin, hız, öngörülebilirlik, kesinlik, hizmetlerde süreklilik ve verimlilik bürokrasinin en önemli faydaları arasındadır (Hergüner, 2017:53).

Weber'in ideal tip bürokrasi modelinin temelinde memuriyet bulunmaktadır. Memurlar atamayla işbaşına gelmektedir. Memurların iyi bir eğitim almaları ve işe alım için özel sınavlardan geçmeleri gerekmektedir. Toplumda sosyal bir itibarı bulunan memurlar sahip oldukları statüye göre maaş almaktadır. Memurlar hiyerarşiye göre kariyer ilkesi çerçevesinde yükselerek maaşlarını ve statülerini artırabilmektedir (Aktuna, 2019:97). Kamu görevleri hiyerarşik düzen içinde farklı kademeler tarafından yerine getirilmekte olup her kademe üst kademenin denetimi altındadır (Al, 2007:49).

Weber'in bürokrasi modelinde bürokrat ve siyasetçilerin rolleri ayrılmaktadır. Siyasetçilerin görevi, toplumda kamu politikalarının ve ortak çıkarların belirlenmesidir. Siyasetle ilgilenmeyen bürokratların görevi, üst yetkililerin yasalar çerçevesinde verdikleri emirleri uygulamaktır. Bürokratların görevlerini yerine getirirken görev bilincine sahip olmaları büyük önem taşımaktadır (Hergüner, 2017:56).

Weber'in bürokrasi olarak adlandırdığı yeni örgüt tipi modern kamu yönetiminin sembolleşen modeli olmuştur. Bürokrasi, 1798 yılından itibaren güç, iktidar ve yönetim anlamlarıyla kullanılmış, 1836 yılından itibaren memurların iktidarı anlamını kazanmıştır. Weber, 20. yüzyılın başında Avrupa'da yaşanan değişimleri gözlemleyerek hem kamu hem de özel sektör için en üstün ve verimli örgütlenme biçimi olarak bürokratik yönetim modelini öngörmüştür (Yaylı, 2019:549).

Bürokrasi temel olarak iş bölümü, uzmanlaşma, örgüt içinde katı bir hiyerarşi, disipline olmuş bir yapı, rasyonellik ve hukukun üstünlüğüne dayalı bir yönetim biçimidir. Bürokrasi, örgütlerin hedeflerine varmalarındaki en etkili yöntem olarak görülmüş ve uzun yıllar dünya genelinde kamu yönetiminin örgütlenme biçimi olarak temel alınmıştır. Ancak günümüzde bürokrasinin hiyerarşik yapısı ve sıkı kontrol sistemi nedeniyle bireyler üzerinde aşırı baskı oluşturduğu görülmektedir. Bu nedenle bireyler örgüte bağlılık sorunu yaşamaktadır. Bu durum çalışanların yeteneklerini azaltarak örgüt içinde verimlilik düşüşüne neden olmaktadır. Uzun zaman alan işlemler, hizmetten yararlananları güç duruma düşürmekte, işlemlerin kolaylaşması için rüşvet verme veya aracı kullanma durumları ortaya çıkmaktadır (Yaylı, 2019:550).

1.3.1. Post-Bürokrasi

Weber'in bürokrasi modeli 20. yüzyılda önemli roller üstlenmiş ve geleneksel yönetim anlayışının temelini oluşturmuştur. Ancak değişen dünya koşullarına uyum sağlayamayarak verimsizliğin, hantallığın ve kırtasiyeciliğin en

önemli nedeni haline gelmiştir. 20. yüzyılın son çeyreğinde tüm dünyada yaşanan değişimler sonucu kamu yönetiminin değişen ihtiyaçlara cevap verememesi Weber'in bürokrasi modelinin sorgulanmasına neden olmuştur. Kamu yönetiminde ve bürokrasi anlayışında görülen değişimler sonucu post-bürokrasi, kendi örgüt yapısını oluşturmuştur (Yaylı, 2019:550).

Post-bürokrasinin temel unsurları şunlardır:

- Post-Bürokratik Örgütlenme
- Devletin Küçültülmesi
- Vatandaş Odaklı Yönetim
- Yönetimde Açıklık

Post-Bürokratik Örgütlenme: Post-bürokratik yapı ile karar verme yetkisinin kamudaki alt kademelere ve yerel birimlere aktarılmasıyla kamuda kaynak israfı ve hantallaşan bürokratik süreçler önlenebilmektedir. Takım çalışması, çalışanların özerkliği ve birlikte karar verme post-bürokratik yapının özellikleri arasındadır. Vatandaşların devletten hizmet beklentilerini ve bu hizmetlerin maliyetlerini sorgulayabildikleri şeffaf ve hesapverebilir bir yapı öngörmüştür (Yaylı, 2019:551).

Post-bürokratik yapıların özellikleri şu şekilde özetlenebilir:

- Hiyerarşi ve katı kuralların olmadığı, örgütsel aktörlerin birbiriyle karşılıklı bağımlı olduğu bir çalışma ortamı,
- Resmi makamı kullanmak yerine liderlik ve ikna yoluyla etkileme,
- Karşılıklı dayanışma ve ortak güven üzerine kurulu etkileşim,
- Emir-komuta zinciri içinde çalışma yerine belli bir proje ya da problem üzerine kurulu iletişim ve bilgi paylaşımı,
- Resmi kurallar yerine prensipler üzerine kurulu örgütsel davranış,
- Örgüt içinde ve örgütler arasında personel hareketliliğinin fazla olması.

Devletin Küçültülmesi: Post-bürokratik yapı devletin daha küçük bir örgüt haline gelip iş yükünü azaltması, daha etkin ve hızlı hareket etmesi ve piyasa merkezli yeni bir anlayışı benimsemesi gerektiği görüşündedir. Her alana müdahale eden devletin etkin olamayacağını savunmaktadır.

Devletin küçültülmesine yönelik üç yol izlenmektedir. Birincisi, özelleştirmeyle devletin ekonomik alandaki görev ve fonksiyonlarının mümkün olduğunca özel sektöre devredilmesidir. İkincisi, devletin bazı görevleri dernek, vakıf ve araştırma merkezleri gibi kazanç hedeflemeyen üçüncü sektöre bırakmasıdır. Üçüncüsü ise kamu hizmetlerinin mümkün olduğunca yerinden yönetim birimlerine devredilmesidir (Yaylı, 2019:554).

Vatandaş Odaklı Yönetim: Geleneksel kamu yönetimi anlayışında vatandaştan çok devletin ön planda olduğu, vatandaşın haklarından çok ödevlerinin önemli olduğu bir yapı görülmektedir. Post-bürokrasi anlayışında vatandaş, devleti biçimlendiren, aktif rol alabilen, hesap sorabilen, katılımcı bir bireydir (Yaylı, 2019:554).

Post-bürokraside vatandaş odaklı yönetim anlayışının uygulanmaya başladığı görülmektedir. Kamusal kaynakların etkin ve verimli bir biçimde toplumun ihtiyaçlarına uygun olarak kullanılması büyük önem taşımaktadır. Vatandaş odaklı yönetim anlayışı, kamuda vatandaşların ihtiyaç ve isteklerinin tespiti ile bu ihtiyaç ve isteklerin öncelik sıralamasının yapılmasını sağlamaktadır.

Yönetimde Açıklık: 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren gelişen yönetimde açıklık, yöneticiler ile yönetilenler arasında daha kolay ve güvenli bağ kurulmasını, yönetimde etkinlik ve verimliliğin artırılmasını sağlamaktadır. Yönetimde açıklık bilgi edinme hakkının gelişimine yardımcı olmuştur. Bilgi edinme hakkının gelişimi ve bu hakkın devletler tarafından benimsenmesi halkın yönetime yönelik ilgisini artırmıştır. Bu durum kamu politikalarının belirlenmesinde ilgili aktörlerin katılımını sağlamıştır (Yaylı, 2019:555).

1.4. Bilgi Toplumu

Üretim teknolojisi alanında ilk toplumlardan tarım toplumuna, tarım toplumundan sanayi toplumuna geçişte makineleşmenin önemli bir etkisi olmuştur. Bilgi toplumuna geçişte ise bilginin elde edilmesi, işlenmesi ve yönetilmesinde kullanılan bilgi teknolojilerinin belirleyici olduğu görülmektedir. Bilgi toplumuna geçiş sürecini bilgi ve bilgi teknolojileri ile bunların sunduğu olanaklar şekillendirmektedir (Al, 2007:78).

Bilgi, topluma hizmet eden ticari bir değer ve bir tür sermaye olarak algılanmaktadır. 1950'li yılların başında sanayi işçileri "emekçi" olarak adlandırılmış ve özellikle gelişmiş ülkelerde politikayı ve toplumu önemli ölçüde etkilemiştir. Bu dönemde hizmet sektöründeki gelişmeler sonucu imalat sanayindeki mavi yakalı işçiler sayı ve mevki bakımından gerilemeye başlamıştır (Al, 2007:79). Teknolojinin kaynağı olan bilginin her alanda kullanılması sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi sağlamıştır. Bilgi toplumunda bilgi üretimi ve kullanımı yaygınlaşmıştır. Bilgi teknolojilerini araştırıp geliştiren, üreten ve kullanan toplumlar bilgi toplumu sayılmaktadır. Hızlı bilgi artışına dayanan ve hayatın tüm alanlarını kapsayan gelişmeleri içeren bilgi toplumunda bilgi bir araç değil, bir üretim alanıdır (Öğüt, 2016: 20-23).

Sanayi toplumunda maddi ürünlerin üretimi ön planda iken, bilgi toplumunda bilgi teknolojilerinin kullanımı sonucunda bilgi üretimi önem kazanmıştır. Bilginin temel özellikleri sürekli üretilebilen, artış gösteren, iletişim ağları içinde taşınabilen, bölünebilen ve paylaşılabilen olmasıdır. Bilgi toplumu ile birlikte geleneksel kaynaklar olan emek, doğal kaynaklar ve sermayenin getirisi bilginin getirilerine oranla giderek azalmıştır (Öğüt, 2016:25).

Tarım toplumundan modern topluma geçiş, sanayileşme, kentleşme, bürokrasinin gelişimi ve devletin oluşumu şeklinde gerçekleşmiştir. Temel faktörü sanayileşme olan modernleşmeyi şehirlerin büyümesi, teknolojik ve bilimsel gelişmeler etkilemiştir. Bu dönemde bürokratik bir yapının oluştuğu, devlet yönetiminin karmaşıklaştığı ve fonksiyonlarında genişleme olduğu görülmektedir.

Siyasal kurumlar önemli ölçüde değişime uğramış, geleneksel kurumlar ya ortadan kalkmış, ya da yeniden inşa edilmiştir (Al, 2007:67). İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra geleneksel üretim faktörleri olan emek, sermaye ve toprağın yanına bilgi de eklenmiştir.

Sanayi toplumunun ortaya çıkışında temel belirleyici sermaye iken, bilgi toplumuna geçişte bilginin önemli bir etken olduğu görülmektedir. Bilgi toplumunda bilgi, özellikle üretimin temel gücüdür. Bilginin üretim potansiyelini artırmak için kullanılması sonucu işletmelerde bilgi devriminin yaşandığı görülmektedir (Al, 2007:76).

1950'li yılların ortalarında başlayan bilgi toplumuna geçiş süreci ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde görülmüştür. Ülkede 1956 yılında teknik ve yönetsel alanlarda çalışan beyaz yakalıların sayısı mavi yakalıların sayısını geçmiştir. Bilgi toplumu kavramı ilk olarak 1966 yılında Japonya'da hükümetçe görevlendirilen bilim-teknik ve ekonomi ortak çalışma grubu tarafından gündeme getirilmiştir (Özata ve Sevinç, 2010:2).

Bilgi toplumu, "bireylerin ihtiyaç duydukları bilgiye nasıl erişebileceklerini bildikleri bir ortamda çeşitli bilgi kaynakları aracılığıyla hızla artan bilginin yaygın kullanımı" şeklinde tanımlanmaktadır (Örselli ve Taşpınar, 2016:6).

Sanayi toplumunda yarı vasıflı işçiler yaygın bir sınıf oluşturmakta iken bilgi toplumu sürecinde teknik ve profesyonel sınıfın güçlendiği görülmektedir. Bu dönemde bilgisayar programcıları, endüstri mühendisleri, yöneticiler ve öğretmenler gibi uzmanlardan oluşan bu profesyonel sınıf sayı ve nitelik açısından güç kazanmıştır. Bilgi işçileri bilgilerini kendileri ile birlikte taşıyabilmekte sahip oldukları bilginin kendilerine başka işe geçme konusunda olanak sağladığının bilincindedir. Örneğin bilgisayar programcısı için işyeri bir devlet dairesi, üniversite veya büyük bir şirket olabilir. Bu da onların tek bir işverene bağımlılığını azaltmakta, güçlerini ise artırmaktadır (Al, 2007:80). Bilgi toplumunda bilgi sektörü toplumsal yapıda önemli bir yer almakta olup, bilgi sektörü çalışanları toplumun en saygın kesimini oluşturmaktadır (Öğüt, 2016:28).

Bilgi toplumu, teknolojik gelişmeler sonucunda bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve eğitimli bireylerin önemli hale geldiği toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ilerisine taşıyan bir gelişim sürecidir (Coşkun ve Pank Yıldırım, 2018:145).

En önemli kaynağın bilgi olduğu bilgi toplumunda birey, toplumsal yapının ve işleyişin merkezinde yer almaktadır. Bu dönemde bilgilenmiş birey önem kazanmış ve organizasyon yapıları bilgi-tabanlı, yönetim sistemleri insan-merkezli biçimde yeniden tasarlanmıştır. Bu dönemde bireylerin zihinsel kapasitelerinin yararlı ürün ve hizmetlerin üretilmesi doğrultusunda yönetilmesi yöneticilerin en önemli işlevleri arasında yer almıştır. Birey, bireyin zihinsel sermayesi ve üretkenliği, bilgi üreten olarak insana yatırım önemli konular arasında yer almıştır (Öğüt, 2016:29-30).

Bilgi toplumu, yaygın olarak kullanılan bilgisayar teknolojisi tarafından şekillendirilmektedir. Bilgisayarlar, bireylerin bilgi üretme gücünü artırarak bilginin kitlesel biçimde üretilmesini, işlenmesini, saklanmasını ve dağıtılmasını sağlamaktadır (Öğüt, 2016:30). Bilgi toplumunda bilgisayar, üretim sürecinde farklı araçların kullanım ihtiyacını ortadan kaldıran ve tüm faaliyetleri yerine getiren evrensel bir araç konumundadır. Bilgisayar ve internet ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde askeri kullanım amacıyla icat edilmiş, daha sonra her alanda kullanılmaya başlanmıştır (Aktuna, 2019:122). 1980'li yılların başından itibaren kişisel bilgisayar kullanımının artmasıyla birlikte bilgiye dayalı ve iletişim bağlantılı mal ve hizmetlerin satışlarında büyük artış yaşanmıştır. Bu dönemde dünya genelinde bilgi teknolojilerine ve bilgi altyapısına yapılan yatırımlar hızla artmıştır (Öğüt, 2016:28).

Teknolojik gelişmeler bilginin üretilmesi ve paylaşılması sürecinde en önemli unsurdur. Teknoloji ile bilgi arasında karşılıklı bir ilişki bulunmakta olup yeni bilgilerin üretilmesi de teknolojinin ilerlemesini sağlamaktadır. Hizmet sunulan kesimin ihtiyaç ve beklentilerine ilişkin bilgilere sahip olmak kamu yönetiminin iyileştirilmesinde son derece önemlidir.

Bilgi toplumunda tüm bireylerin bilgi edinme ve kullanmalarını sağlamak üzere farklı teknolojik olanaklar sunulmaktadır. Bilginin edinimi, depolanması ve dağıtılması sürecindeki etkinlik toplumsal ilerlemişlik düzeyini göstermektedir. Bilgi edinmenin gerekliliğinin bilincinde olan kamu kurumları daha etkin ve verimli olabilmek amacıyla hizmet sunumlarını dijitalleştirmek ve bilgiyi elektronik ortamda sunmak ihtiyacını duymuştur. Tam bu noktada e-Devlet kavramı ortaya çıkmıştır (Örselli ve Taşpınar, 2016:6).

1.5. e-Demokrasi

e-Devlet internet ve bilgi teknolojileri aracılığıyla toplum yönetiminin, e-Demokrasi ise bir toplumdaki siyasal süreçlerin kolaylaştırılması durumunu ifade etmektedir. Benzer şekilde, e-Devlet kamu yönetiminin ve yurttaşla iletişimin dönüşüm süreci, e-Demokrasi ise kamusal karar verme sürecine yurttaş katılımını arttırmak için elektronik sistemlerin kullanımı olarak da tanımlanabilmektedir (Yıldırım, 2015:30-31).

Geleneksel yönetim anlayışının tersine e-Devlet, vatandaşların demokratik süreçlere katılmasını ve yönetimde aktif rol oynamasını hedeflemektedir. e-Devlet ile ilgili olan yönetimin denetimi ve yönetime katılım unsurları aynı zamanda e-Demokrasi kavramı ile de bağlantılıdır. Yönetimde şeffaflık, hesap verebilirlik, kamu kaynaklarının denetimi gibi konular e-Devlet ile e-Demokrasi'nin ortak alanlarıdır (Yıldız, 2011:4-8).

e-Demokrasi ile politik süreçlerin şeffaflığının ve bilgi açıklığının arttırılması hedeflenmektedir. İletişim teknolojileri kullanılarak şeffaflığın, hesap verme sorumluluğunun ve bilgiye erişimin geliştirilmesi sayesinde vatandaşların demokratik süreçlere katılımı kolaylaştırılmaktadır (Özer, 2017:471). e-Demokrasi, politikacıların hareketlerinden ötürü hesap verebilirliğini güçlendirmektedir (Maraş, 2011:131).

e-Demokrasi, dijital demokrasi ya da siber demokrasi olarak da tanımlanmaktadır. Demokratik uygulamaları geliştirmek için dijital bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını içeren e-Demokrasi, siyasal temsilciler ile vatandaşlar arasındaki iletişimi kolaylaştırmaktadır (Özer, 2019:284). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla vatandaşların demokratik süreçlere katılımı teşvik edilerek politika oluşturulması sürecinde aktörler arasındaki iletişim desteklenmektedir. (Bozkurt, 2019:18).

e-Demokrasi temel olarak demokratik değerlerin hayata geçirilmesiyle demokrasinin yeniden canlandırılmasına katkı sağlamaktadır. e- Demokrasi siyasal süreçleri kolaylaştırmakta, vatandaşlara kamu politikalarıyla ilgili kamusal söylemlere katılım hakkı sunmaktadır (Sobacı, 2012:9).

Vatandaşların kamusal bilgiye erişimi şeklinde tanımlanabilen e-Demokrasi sayesinde vatandaşlar bütçeler ve imar planları gibi resmi önerilere ilişkin görüşlerini paylaşabilmekte, çevrimiçi forumlara ulaşabilmekte, referandumlara katılabilmektedir (Gökçe ve Örselli, 2012:42).

e-Katılım ve e-Oylama gibi uygulamaları da içeren e-Demokrasi olgusu, vatandaşların resmi görevlilerle elektronik ortamda iletişim kurmasını içermektedir (Sobacı, 2012:30). Bu anlamda e-Katılım ve e-Oylama, e-Demokrasi'nin alt boyutlarını oluşturmaktadır.

e-Katılım, vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla politika yapım ve karar alma süreçlerine katılımıdır. Vatandaşlar talep ve şikâyetlerini dijital ortam aracılığıyla resmi görevlilere ulaştırabilmektedir (Akçagündüz, 2019:424). Kamusal kararların alınması ve uygulanması sürecinde sağlanan şeffaflık ve vatandaşların demokratik süreçlere katılımının arttırılması e-Demokrasi'nin sağladığı faydalar arasındadır (Ekşi, 2019:164).

Birleşmiş Milletler tarafından 2008 yılında hazırlanan e-Devlet Araştırması Raporu'nda devlet uygulamalarındaki bilgi ve iletişim teknolojilerinin en önemli unsurlarından birinin e-Katılım için etkili bir platform sağlanması olduğu belirtilmiştir. e-Katılım, vatandaşlara demokratik sürece katılım açısından güçlü olanaklar yaratabilmesi, yönetenlerin ise yönetilenlerin görüş ve taleplerine ulaşıp

yeni politikalar geliştirebilmeleri konusunda son derece önemlidir (Erkul ve Çekiç, 2012:282).

e-Demokrasi uygulamasında, vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını arttırmak için elektronik iletişim araçları kullanılmaktadır (Parlak ve Sobacı, 2012:247). Bilgi ve iletişim teknolojileri demokratik karar alma süreçlerini desteklemekte ve vatandaşların demokratik süreçlere katılımını sağlamaktadır (Özer, 2019:283). Bilgi ve iletişim teknolojileri, e-Demokrasi çerçevesinde gündem oluşturmaya, önemli politikalar yapmaya ve bunların uygulanmasına yardımcı olacak bir araç olarak kullanılmaktadır.

e-Oylama vatandaşların yerel, bölgesel ve ulusal seviyede internete bağlı kamu sitelerine bağlanarak oy kullanabilmesidir (Uzun, 2019:45). Burada, devlet ile vatandaşlar arasındaki seçme seçilme ilişkisi dijital ortam aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Vatandaşlara referandum veya genel seçim dönemlerinde oylama yeri veya evlerinde elektronik ortamda oy verebilmeleri için fırsat sunulmaktadır (Maraş, 2011:138).

e-Demokraside vatandaşların bilgiye ve katılım araçlarına ulaşımı bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kolaylaşmaktadır. Toplumun farklı kesimlerinin demokratik süreçlere eşit katılım fırsatı bulması her toplumda, her zaman mümkün olmamaktadır. e-Demokrasi uygulamaları bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla demokratik süreçlere katılım konusunda fırsat eşitsizliklerinin giderilebilmesine büyük katkı sunmaktadır (Ekşi, 2019:166).

1.6. e-Yönetişim

e-Devlet kavramı bazı yazarlar tarafından e-Yönetişimle eş anlamlı kullanılmaktadır. Ancak literatürde yaygın olarak e-Yönetişimin e-Devlet'ten daha geniş bir içeriğe sahip olduğu ve onu kapsadığı ileri sürülmektedir. e-Devletin ortaya çıkışı ile verimlilik, yeni hizmetler ve yurttaş katılımı güçlendirilerek yönetişimi arttırmak için yeni fırsatlar sağlanmıştır (Yıldırım, 2015: 35-36).

e-Yönetişim ile ilgili ilk çalışmalar 1990'lı yılların başında ABD Başkan yardımcısı Al Gore'un "Bilgi Otobanı Projesi" ile başlamıştır. Bu proje, ABD vatandaşlarını bilgisayar ve telefon gibi iletişim araçlarıyla birbirine ve devlete bağlamayı, bilgiye rahat bir şekilde ulaşılmasını ve bilginin hızlı bir şekilde paylaşılmasını hedeflemiştir (Uzun, 2019:47).

e-Devlet'in gelişmiş bir modeli olan e-Yönetişim, kamu politikalarının sunulmasında vatandaşları devlet yönetiminde ortak olarak gören yönetişim anlayışına bağlı olarak gelişmiş yönetişimin elektronik boyutu olarak önem kazanmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılmaya başlanması e-Yönetişimin gelişiminin ilk aşaması olarak kabul edilebilir (Uzun, 2019:47).

Yönetim anlayışının geliştirilmesi için kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması anlamına gelen e-Yönetişim, vatandaşlar ile kamu yönetimi arasındaki iletişimin geliştirilmesini ve kamu hizmetlerinin kalitesinin arttırılmasını sağlamaktadır (Parlak ve Doğan, 2019:8).

Yönetim ve e-Devlet kuramlarının temel değerlerini internet üzerine taşıyan e-Yönetişim, e-Devleti teknik boyuttan daha demokratik ve siyasal bir model haline getirmektedir. Kamuda katılımcı, demokratik ve kaliteli bir yapı kurmayı hedeflemektedir (Parlak ve Doğan, 2019:15). e-Yönetişim, yönetim anlayışını elektronik ortama taşıyarak uygulanmasını kolaylaştırmaktadır (Uzun, 2019:34).

"E-yönetişim, yönetişim ve e-devlet gibi anlayışların çok ötesinde bilgisayar, internet ve ağ/network olanaklarının kullanılması ile siyasal karar alma sürecinde aktörler arasında hız, maliyet, sinerji ve katılım faydaları sağlamaktadır." (Çakır, 2019:94).

Türkiye'de internet, akıllı telefon ve bilgisayar kullanımı e-Devlet hizmetlerinin sunumu açısından önemli faktörlerdir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2017 yapılan Türkiye'de Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmaları'nda 16-74 yaş arası vatandaşların %56,6'sının bilgisayar, %66,8'sının da internet kullandığı belirtilmiştir. Nisan 2016-Mart 2017 arasında 16-

74 yaş arası vatandaşların yaklaşık olarak %43'ünün e-Devlet uygulamalarını kullandığı görülmüştür (Akçagündüz, 2019:425-426).

e-Devlet kamu hizmetlerinin sunumuna ve devlet ile vatandaşlar arasındaki iletişime dönüşüm getirmeyi hedefleyen bir yaklaşımdır. Kamu kurumlarına uğramadan haftanın yedi gün 24 saatinde kesintisiz hizmet sunumu hedeflenmektedir. Önceden vatandaşlar kamusal işlemlerini yaptırmak için saatlerce beklemek zorunda kalırken günümüzde e-Devlet uygulamaları sayesinde vatandaşlar, bulundukları konumdan internete bağlanarak kolaylıkla ihtiyaç duydukları işlemleri yapabilmektedir (Akçagündüz, 2019:428).

e-Devlet vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin geliştirilmesiyle ilgili daha dar bir disiplindir. e-Yönetişim ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile ilgili olarak devlet içindeki ilişkilerin ve ağların tamamını içeren daha geniş bir modeldir. e- Devlet e-Eğitim ve e-Sağlık gibi, vatandaşlara çevrimiçi olarak sunulan kamu hizmetlerinin geliştirilmesiyle ilgili daha dar bir alanı işaret etmektedir. e-Yönetişim ise teknolojinin yönetişim uygulamaları üzerindeki etkisi, hükümet ile kamu, sivil toplum kuruluşları ile özel sektör kuruluşları arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır (Uzun, 2019: 43-44).

e-Devlet, kamu hizmetlerinin vatandaşlara dijital ortam aracılığıyla verimli bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır. e-Yönetişim ise devlet ve vatandaşların ortak hedeflerini gerçekleştirebilmek için dijital ortamda gerçekleşen karşılıklı etkileşimlerini ifade etmektedir. Bu sayede vatandaşlar kamu hizmetlerinden verimli ve daha ucuz bir şekilde faydalanmakta, devlet ise daha az maliyetle daha etkin ve hızlı bir şekilde hizmet sunumunu sağlamaktadır (Akçagündüz, 2019:424).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı tüm e-Devlet uygulamaları e-Yönetişim uygulamaları değildir ve bu durumun tam tersi de geçerlidir. Örneğin kamu kurumlarının satın alma birimlerini desteklemek için bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımını içeren e-İhale bir e-Devlet konusudur ancak e-Yönetişim alanı değildir. Lobicilerin politik süreçlere katılımını sağlamak için tasarlanan bir bilgi ve iletişim teknolojileri uygulaması e-Yönetişim uygulamasıdır fakat

hedeflenen kullanıcılar kamu kurumları olmadığı için e-Devlet uygulaması değildir (Uzun, 2019: 43-44).

e-Yönetişim, e-Devletin sunduğu olanaklar ile yönetişimin güncellenmesi sonucu ortaya çıkmış bir modeldir. Bu model ile e-Devletin sınırlarını aşarak bilgi ve iletişim teknolojileri üzerinden daha fazla kişiye ulaşmak ve yönetime daha fazla kişiyi dâhil etmek hedeflenmiştir (Eroğlu, 2019:304). Bu açıdan, sadece kamu sektörüyle sınırlı olmayan e-Yönetişim, özel sektördeki politika ve prosedürlerin yönetim sürecinde de rol oynamaktadır. e-Yönetişim bu alanda karar alma, kaynak sağlama, uygun liderlik, örgütsel düzenlemeler ve başarıyı ölçme gibi konuları içermektedir (Eroğlu, 2019:295-297).

Devlet merkezli bir yönetim yerine toplum merkezli bir yönetim anlayışını esas alan e-Yönetişim sayesinde sivil toplum kuruluşları, yarı özerk kuruluşlar, işletmeler ve yerel yönetimler devlet siyaseti ve yönetimi konusunda çevrimiçi kamuoyu oluşturarak düşüncelerini daha hızlı ve kolay bir şekilde iletebilmektedir. Böylece devlet dışındaki aktörler internet tabanlı ağ üzerinden katılarak ülke yönetimi konusunda alınan karar ve politikaların belirlenmesinde rol oynamaktadır. Ağlar arası iletişimi sağlayan e-Yönetişim, tüm tarafların yerel bilgi ağlarını kullanarak ağ tipi örgütlenmeler içinde devlet yönetimine katılımını öngörmektedir (Çakır, 2019:92-93).

e-Yönetişim, yönetme anlayışının sivil topluma doğru kaymasını kolaylaştırmaktadır. Vatandaşları ve sivil toplum kuruluşlarını karar alıcılara yaklaştırarak onları karar alma süreçlerine dâhil etmektedir (Uzun, 2019:40). Kamu kurumları ile vatandaşlar arasında geribildirime elverişli bir yapıya sahip olan ve katılımcı bir yönetim modeli olan e-Yönetişim, şeffaflık ilkesine bağlı olarak açık devletin bir ürünüdür (Ustakara, 2019:240). Çıktılardan çok süreçlerle bağlantılı olan e-Yönetişim devlet, sivil toplum kuruluşları ve vatandaşların siyasal kurumların yönetimine daha fazla katılımını desteklemektedir (Mecek ve Kocakula, 2019:196).

Kamu hizmetlerinin ve devlete ait bilgilerin elektronik ortamda sunulması, tartışma ve oylamaların çevrimiçi olarak gerçekleşmesi e-Yönetişimin demokrasinin iyi işlemesine sağladığı katkılar arasındadır. e-Yönetişim, devletin dönüşümünü

vatandaş odaklı hale getirmekte ve demokratik süreçlere vatandaşların katılımına daha fazla olanak sunmaktadır (Çakıcı, 2019: 177). Katılımcılığın artması, saydamlık ve hesap verebilirliğin sağlanması, etkin kamu hizmet sunumunun sağlanması ve kamu personeli-vatandaş arasındaki olumsuzlukların ortadan kaldırılması e-Yönetişim'in kamu yönetimine sağladığı faydalar arasında sayılabilir (Ekşi, 2019:151).

1.7. Yeni Kamu Yönetimi

Yeni Kamu Yönetimi (YKY) yaklaşımı geleneksel kamu yönetimine bir meydan okuma olarak ilk defa 1979 yılında Margaret Thatcher hükümeti döneminde İngiltere'de ortaya çıkmıştır (Özata ve Sevinç, 2010:57). Bu anlayış, kamu yönetimi normatif prosedürlerinden, politika yapım sürecinden ve özel sektör yönetim stratejilerinden etkilenmiştir (Özer, 2015:148-149). Bu model daha sonra dünyanın farklı bölgelerinde siyasal açıdan benzer politikalarla ön plana çıkmıştır. Kamu yönetiminde reform ihtiyacına yönelik olarak önce İngiltere, ABD, Kanada, Avustralya ve Yeni Zelanda gibi İngilizce konuşulan ülkelerde etkisini gösteren Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı daha sonra tüm dünyaya yayılmıştır (Özata ve Sevinç, 2010:57). Bu açıdan, ortaya çıkışından kısa bir süre sonra 1980 yılında ABD'de iktidara gelen Ronald Reagan hükümeti ve 1983 yılında Türkiye'de iktidara gelen Turgut Özal hükümeti bu modeli siyasal anlamda büyük bir beğeniyle benimsemişlerdir (Güven, 2017:63).

Geleneksel yönetim anlayışından idare anlayışına geçişi öngören bu yaklaşım, kamu hizmetlerinin sunumunda etkinliğe, piyasa mekanizmasına, müşteri odaklı hizmet anlayışına ve performans hedefleriyle çıktılara vurgu yapmaktadır. Bu yaklaşımın amacı devletin etkinliğini artırmak, vatandaşların yönetime katılımını sağlamak, kaliteli, hızlı, verimli, performansı yüksek, gereksiz harcamaların en az olduğu bir yönetim anlayışını oluşturmaktır (Akçakaya, 2019:93-97). Daha katılımcı, şeffaf ve esnek bir yönetimi öngören yeni kamu yönetimi yaklaşımı, kamu

hizmetlerinin üretilmesi, dağıtılması ve geliştirilmesi sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmasını amaçlamaktadır (Akçakaya, 2019: 120-121).

Vatandaşların kamu hizmetlerinden memnun olmayışı, kamu harcamalarının kısıtlanması, geleneksel bürokratik örgütlenme yapısından yeni ve esnek örgüt yapılarına olan talep, özelleştirme, devletin küçültülmesi, bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki yenilikler ile geleneksel yönetim anlayışının sorunları çözmede yetersiz kalması yeni kamu yönetimi yaklaşımının ortaya çıkmasında etkili olmuştur (Coşkun, 2003:26).

Türk kamu yönetiminde bürokratik işlemlerin fazlalığı, işlemlerin ağır ve geç işlemesi vatandaş memnuniyetini azaltan en önemli unsurlar arasında yer almıştır. Günümüzde yeni kamu yönetimi anlayışı ile kamu hizmetlerinin sunumunda hızlılık, verimlilik ve etkinlik önemli konular arasına girmiştir. Önceki yıllarda kâğıt, ıslak imza gibi yolarla yapılan birçok işlem günümüzde elektronik ortam aracılığıyla daha hızlı ve daha kolay gerçekleştirilmektedir (Türesin Tetik, 2018:257-258).

Devleti daha duyarlı kılmak, daha fazlasını daha az ile yapmak yeni kamu yönetimi ve e-Devletin dünya çapında uygulanmasının en önemli nedenlerindendir. e-Devlet yeni kamu yönetimi öğretisi tarafından yürütülen yönetsel reform politikalarının devamı niteliğindedir (Yıldırım, 2015:99-100).

Kamu yönetiminde yeni kamu yönetimi anlayışından sonra ikinci bir devrim olarak nitelendirilen e-Devlet, kamu hizmetlerinin sunumunda dönüşüm ve devlet ile vatandaşlar arasındaki iletişimde önemli değişim sağlamıştır. e-Devlet sayesinde vatandaşlar elektronik ortam üzerinden her türlü bilgiye erişebilmekte, internet aracılığıyla doldurdukları formlarla kamu kurumlarındaki bürokratik işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Böylece, kâğıtsız ofisler oluşmakta ve bilginin yayılma hızı artmaktadır (Eroğlu, 2019:285).

1.8. Yeni Kamu İşletmeciliği

Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) anlayışı 1990'lı yılların başında piyasa başarısızlığı eleştirisi temelinde ortaya çıkmıştır. Devletin düzenleyici mekanizmasının olmayışı, ekonomik krizlerin, yoksulluğun ve yolsuzluğun artması bu anlayışın ortaya çıkışının temel sebeplerini oluşturmuştur (Aktuna, 2019:130). YKİ'nde her şeyi düzenleyen ve denetleyen bir devlet anlayışı benimsenmiştir. Kamu hizmetlerinin halka en yakın birimler tarafından sunulması gerektiği savunularak güç ve yetki devri öngörülmüş, vatandaşlar ise müşteri olarak değerlendirilmiştir (Çakır, 2019:91).

YKİ kamu kurumlarında daha fazla rekabete ve özel sektör tarzı yönetim modellerine yer verilmesini öngörmektedir. Bu yaklaşım kamu yönetiminde zihniyet değişimini benimseyerek geleneksel yönetim anlayışı yerine esnek, yeni fikir ve yöntemlere vurgu yapan, sonuç odaklı bir yönetim anlayışını hedeflemektedir. YKİ anlayışının hedeflerinin gerçekleştirebilmesi doğrultusunda e-Devlet uygulamaları önemli bir araç olarak görülmektedir. YKİ maliyetleri azaltmak gibi hedefleri gerçekleştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklardan yararlanmaktadır. Müşteri odaklılık ve tek bir noktadan hizmet verme gibi yeni kamu işletmeciliği reformları e-Devlet uygulamaları için önemli bir zemin hazırlamıştır (Sobacı, 2012:12-13).

Kamu hizmetlerinin sunumu sürecinde kamu kurumları tarafından değerlendirme (arz odaklı) yaklaşımından vatandaşların ihtiyaçlarını ön planda tutan (talep odaklı) yaklaşıma geçiş YKİ vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir (Hergüner, 2017:91).

YKİ reformları ile kamu yönetiminde çok sayıda özerkleşmiş kurumsal yapılar oluşmuş ancak kurumlar arası uyum azalmıştır. Bu durum kamu yönetimini de olumsuz etkilemiş vatandaş ile kamu kurum ve kuruluşları arasındaki iletişim zayıflamıştır (Ekşi, 2019:151). YKİ anlayışına yöneltilen eleştiriler sonucu ortaya çıkan dijital devlet paradigması kamu kurumu çalışanlarının vatandaş odaklı

olmalarını ve daha hızlı geri bildirim alarak kamu hizmetlerini daha faydalı olacak biçimde yeniden tasarlamayı öngörmektedir (Sobacı, 2012:14).

e-Devlet, birçok Avrupa ülkesinde kamu yönetiminde reformların gerçekleştirilmesinde önemli rol oynayan YKİ yaklaşımından etkilenmiştir. e-Devlet, bu yaklaşımdan daha ileri giderek kamu hizmetlerinin sunumu ve üretimindeki süreçleri tümüyle dönüştürmeyi hedeflemiştir (Hergüner, 2017:90).

1.9. İnternet ve Ağ Teknolojilerinin Gelişimi

Ağ teknolojilerinde meydana gelen hızlı gelişme bugünkü e-Devlet modellerinin temelini oluşturmuştur. Hızla gelişen teknoloji ve internet sayesinde bireyler ve kamu kurumları ağ ortamına taşınmıştır (Kırçova, 2003:45). İnternet ve ağ teknolojilerinin gelişimi vatandaş ile devlet arasındaki iletişimsizlik sorununun çözümü konusunda önemli bir araçtır. İnternet aracılığıyla kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve hızlı sunumu bu teknolojinin kullanımını arttırmaktadır. e-Devlet hizmetlerinin sunumu güçlü bir teknik altyapı ve güncel gelişmelerin takip edilmesini gerektirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri işlemlerin yapılma sürecini, örgütsel yapıların oluşturulmasını ve devlet-vatandaş ilişkilerini yeniden şekillendirirken kamu hizmetlerine internet üzerinden erişebilme olanağı sunmaktadır. Bu konu kapsamında önemli görülen ağ örgütler ve güvenlik konularının ele alınıp incelenmesinde yarar bulunmaktadır.

1.9.1. Ağ Örgütler

Teknolojik gelişmelerin toplumsal hayatın vazgeçilmez bir unsur olması sonucu devletin bu gelişmelere uyum sağlaması zorunluluk haline gelmiştir. Gelişen teknolojilerle birlikte vatandaşlar daha hızlı karar alabilen ve isteklerine daha hızlı cevap verebilen kurumlar beklemektedir. Giderek artan talepler ve yeni devlet anlayışı çalışmaları ile birlikte ağ teknolojisi ve çoklu medya araçları bilgiye erişim

ve bilginin paylaşımı konusunda ilerlemiştir (İnce, 2001:11-12). Ağlar, çok sayıda bağlantı ile kurumlar ve örgütler gibi birçok merkez noktasını içeren kamusal politika yapımını ve yönetsel yapıları ifade etmektedir. Ağ yönetimi kamu politikalarını geliştirmek ve uygulamak için kamu, özel ve toplumsal sektörlerden karşılıklı bağımlı aktörlerin koordinasyonunu içermektedir (Yıldırım, 2015:37).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişme örgütleri de etkilemiştir. Örgütlerin çağa ayak uydurmak amacıyla kullandıkları teknolojiler üretim tekniklerini, bilgisayarları ve bilgi teknolojilerini içermektedir (Güven, 2017:126). e-Devlet hizmetlerinin sunumunda teknik altyapı ve gelişmişlik düzeyi önemli faktörlerdir. 1990'lı yıllarda çevirmeli ağ ile internete erişilmekte iken günümüzde geniş bant aracılığıyla internete daha hızlı erişim olanakları sunulmaktadır. Bu durum e-Devlet uygulamalarının hızını ve kalitesini arttırmaktadır (Hergüner, 2017:88).

e-Devlet uygulamalarının kullanımında vatandaşların elektronik ortama uyum sağlayabilmesi için geniş bant aralığına sahip ağ erişim olanaklarının eşit şekilde sunulması gerekmektedir. Ulusal teknik altyapı ile ilgili olan ağ erişim olanakları bilginin dağıtılması, toplanması, işlenmesi ve paylaşılmasında önemli bir rol oynamaktadır (Ünal ve Kiraz, 2016:441).

Bilgi çağının gereği olarak günümüzde kamu kurumları ve personelleri fiziksel mekânlarda değil, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla ağ ortamında karşılıklı olarak bulunmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları arasındaki bağlantı internet ve ağ yapısıyla sağlanmaktadır (Fadhıl, Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2014:22-23).

1.9.2. Siber Güvenlik

e-Devlet Kapısı'nın kurulmasıyla vatandaşlar kamu hizmetlerine elektronik ortamda tek bir adres üzerinden rahatlıkla ulaşabilmektedir. Kamu hizmetlerine rahatlıkla ve tek bir adresten erişebilen vatandaşların e-Devlet uygulamalarına olan güveni artmaktadır (Şahin, 2016:119).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve dijital çağa uyum süreci kamu yönetiminde dijital dönüşümü zorunlu kılmaktadır. Kamu kurumlarında kullanılan bilgi sistemlerinin güvenli bir şekilde elektronik ortama aktarılması, güvenli altyapının kurulumu ve geçmiş bilgilerin korunarak yeniliklerin takip edilmesi ile mümkündür (Şahinaslan, 2018:107). Bu durum siber güvenliği ve dijital sistemi kullanan bireylerin kişisel bilgilerinin korunmasının önemini arttırmaktadır. Veri kayıplarının engellenmesi açısından son derece önemli olan siber güvenlik bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle ortaya çıkmıştır (Göçoğlu ve Kurt, 2018:362).

1.9.3. Bilgi Güvenliği ve Gizlilik

Bilişim teknolojilerinin gelişimi ve kurumsal iş süreçlerinde kullanılmaya başlamasıyla yaşam bulan e-Devlet uygulamalarında güvenlik konusu büyük bir öneme sahiptir. e-Devlet kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte vatandaşlar kişisel bilgilerini kullandıkları dijital ortamlarda bilgilerinin korunması için daha fazla gizlilik hakkı talep etmektedirler. Vatandaşlar kamu kurumlarına gitmeden işlemlerini gerçekleştirebildikleri e-Devlet uygulamalarına erişimde güvenliğin sağlanmasını beklemektedir (Tarhan, 2011:231).

Bu açıdan, kamu hizmetlerinin bir gereği olarak toplanan kişisel verilerin korunması ve gizliliği e-Devlet uygulamalarındaki en önemli hususlardan biridir. Vatandaşlar ve devlete ait verilerin güvenliğinin sağlanması için e-Devlet uygulamalarının sunulduğu elektronik ortamların gizlilik ve güvenilirliğinin üst düzeyde sağlanması gerekmektedir (Mecek ve Kocakula, 2019:215-216).

Gizlilik ve güvenlik sorunu vatandaşların sanal ortamda gerçekleştirdikleri işlemler açısından davranışlarını belirleyen en önemli unsurdur. e-Devlet hakkında gerekli yasal ve hukuksal düzenlemelerin oluşturulması vatandaşların e-Devlet kavramına olan gizlilik ve güvenlik kaygılarını ortadan kaldıracaktır (Sobacı, 2012:28). Devletin vatandaşlara ait kişisel bilgileri hizmet sunumu dışında kullanmaması ve bilgilerin gizliliğinin korunmasına özen göstermesi e-Devlet'e olan güveni arttıracaktır (Yıldız, 2014:313).

Vatandaşların bilgi iletişim teknolojileri ve elektronik ortama duydukları güven, dijital okur-yazarlık, gizlilik ve kişisel verilerin korunmasıyla ilgili bilgi sahibi olma ve internet erişim kolaylığının sağlanması gibi unsurlar e-Demokrasi uygulamaları açısından da son derece önemlidir. Bilgi iletişim teknolojileri vatandaşların demokratik süreçlere katılımı için olanak sağlamakta, bu bakımdan e-Demokrasi uygulamalarının hayata geçirilmesi de büyük önem arz etmektedir (Gökçe ve Örselli, 2012:59).

Elektronik ortam üzerinden sunulan kamu hizmetlerinin içeriğinin vatandaşlar açısından açık ve anlaşılır olması gerekmektedir (İnce, 2001:18). Şahıslara özel bilgi ve belgelerin yetkisi olmayan kişilerin eline geçerek tahrip edilmesi, değiştirilmesi ya da başkalarına aktarılması başlıca güvenlik sorunlarındandır (Odabaş, 2009:34). Bu nedenle, kamu hizmetlerinden faydalanan vatandaşlara ait kişisel bilgilerin gizli tutulmasına büyük özen gösterilmeli, bu konuda gerekli her türlü önlem alınmalıdır.

e-Devlet Kapısı sayfasında bilgi güvenliğinin korunması ve mahremiyet politikalarına yönelik bilgilendirmeler bulunmaktadır. Ayrıca kullanıcılar portalın "Bilgi Paylaşımı" özelliğini kullanarak belirledikleri kişilere geçici olarak bilgilerini görüntüleme yetkisi verebilmektedir. Kullanıcılar güvenlik amacıyla geçmiş kullanım ve erişim bilgilerine ulaşabilmektedirler (TÜBİTAK BİLGEM YTE,2017:24-26).

e-Devlet uygulamalarının gelişmesiyle bilgiye erişim kolaylaşmış, işlemler mekandan ve zamandan bağımsız duruma gelmiştir. Portalda yer alan kişisel bilgiler hizmet sunan kamu kurumlarının denetimi altındadır. Kamu kurumlarından kaynaklanan güvenlik açıkları nedeniyle kişisel bilgilerin başkalarının eline geçmesi önemli bir sorun teşkil etmektedir. Bazı e-Devlet uygulamalarında yapılan sorgulama işlemi sonucunda istenmediği halde kişisel bilgilerin görüntülenmesi bu sorunlardan biridir (Çelen, Çelik ve Seferoğlu, 2011: 64).

Bilgi güvenliği konusunda en yaygın uygulamalar arasında şifre, elektronik imza ve sayısal imza bulunmaktadır. e-Devlet, vatandaşlara kamu hizmetlerinin tek bir adresten, güvenli elektronik ortamda şifre, e-İmza (elektronik İmza) ve mobil e-

İmza gibi kimlik doğrulama sistemleri ile sunulmasını sağlamaktadır (Oğurlu, 2010:81). e-Devlet'in oluşumunda önemli bir role sahip olan elektronik imza, elektronik satın alma işlemleri, belge hazırlama ve onaylama işlemlerinde kullanılmakta olup elektronik noterlerin temelini oluşturmaktadır. Elektronik imzanın özel bir çeşidi olan sayısal imza, elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür (Arifoğlu, Körnes, Yazıcı, Akgül ve Ayvalı, 2002:23).

1.10. Mobil Devlet

Kamu hizmetlerini vatandaşlara daha hızlı ve daha ucuz sağlayabilmek için e-Devlet'ten mobil Devlet'e (m-Devlet) geçiş süreci yaşanmıştır (Kuran, 2005:141). Kablosuz bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi sayesinde e-Devlet uygulamalarına mobil cihazlarla erişim imkânı sağlanmıştır. m-Devlet, mobil telefonlar aracılığıyla kamu hizmetlerinden yararlanmak için internete erişim olanağının bulunması olarak tanımlanabilir. Diğer bir ifadeyle mobil devlet e-Devlet uygulamalarının mobil iletişim araçları üzerinden kullanılması olarak adlandırılır (Yıldız, 2014:313).

e-Devlet kavramındaki "e" harfi interneti nitelerken, m-Devlet kavramındaki "m" harfi ile mobil telefonlar ve mobil hücresel telefonların ikinci kuşağı olarak kabul edilen GSM (Global System for Mobile Communications- mobil iletişim için küresel sistem) ifade edilmektedir (Özer, 2017:466).

e-Devlet uygulamaları içinde bulunmayan mobil devlet uygulamaları sayesinde işlemler fonksiyonellik kazanarak kolaylaşmaktadır (Özer, 2017:464-465). Kablosuz ağlardaki güvenlik açıkları nedeniyle m-Devlet, e-Devlet girişimlerini tamamlayıcı niteliktedir.

Kamu kurumları m-Devlet aracılığıyla mobil teknoloji servislerini ve uygulamalarını vatandaşlara, iş dünyasına ve kendilerini fayda sağlamak için sunmaktadır (Özer, 2019:259). m-Devlet'in ilk uygulamaları yargı ve yürütme

alanlarında olmuştur. Daha sonra bu uygulamalar yangın önleme, acil tıbbi servisler, eğitim, sağlık ve nakliyat alanlarını da içine almıştır (Kuran, 2005:150).

e-Devlet bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunu daha hızlı ve kaliteli hale getirmesi sonucu ortaya çıkarken, m-Devlet mobil ve kablosuz teknolojilerdeki gelişmelerin vatandaşlar tarafından yaygın olarak kullanılması sonucu gündeme gelmiştir (Batal, 2017:18).

"Nitekim mobil telefonları daha işlevsel hale getirmek amacıyla, yapay zeka programlarının bu cihazlara entegre edilmesi ve hizmet yelpazesinin büyük ölçüde genişletilmesi söz konusudur. Bu sayede örneğin; bireylerin mobil telefonları üzerinden e-kitapları, gazete yazılarını okumaları veya yapay zekânın bu metinleri birey için sesli olarak okuması, resim yapabilmek veya yapay zekâya yaptırabilmek, beste yapmak veya yaptırmak gibi sınırsız hizmet seçenekleri mümkün olabilmektedir" (Kuran, 2005:147).

e-Devlet uygulamalarına tamamlayıcı nitelikte olan m-Devlet uygulamaları mevcut e-Devlet uygulamaları içerisinde yer almayan yeni ve özgün fırsatlar sunmaktadır (Özer, 2019:277). e-Devlet uygulamalarının bütünleyicisi olarak görülen m-Devlet ile her zaman ve her yerden kamu hizmetlerine ulaşılabilmesi sonucunda hizmetlerin mekan boyutu ortadan kalkmıştır (Yıldız, 2011:1).

Kamu hizmetlerinin birbirine paralel akan hizmet sunum sistemleriyle sunulması olarak ifade edilen paralel sistemlerde vatandaşlar kamu personelleriyle birebir iletişime geçerek ya da kişisel bilgisayarlarını kullanarak hizmetlere erişebilmektedir. m-Devlet mobil teknolojiler aracılığıyla e-Devlet uygulamaları ile sunulan kamu hizmetleri için paralel bir sistem oluşturmaktadır (Yıldız, 2011:2). Örneğin, Milli Eğitim Bakanlığı'nın uyguladığı Mobil Bilgi Projesi ile bakanlık personelleri cep telefonlarıyla atama ve yükseltmelerle ilgi puanlarına ve özlük bilgilerine erişebilmektedir. Cep telefonları aracılığıyla veliler öğrencilerinin not ve devam durumlarını sistem üzerinden kontrol edebilmektedir. UYAP çerçevesinde sunulan "Adalet 4060" uygulaması ile vatandaşlar kimlik numaralarını 4060 numarasına göndererek haklarında açılan davalarla ilgili bilgi edinebilmektedir (Yıldız, 2011:3-4).

İKİNCİ BÖLÜM

e-DÜNYA: DÜNYADA ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARI

2.1. Dünyada Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı

e-Devlet olgusu gelişmiş ülkelerde kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması çalışmalarıyla gündeme gelmiştir. Bu konuda geleneksel devlet anlayışının çağın koşullarına uyum sağlayamamasının çok büyük bir etkisi olmuştur (İnce, 2001:21). e-Devlet uygulamaları dünyada ilk önce internetin mucidi ve mimarı olarak bilinen Amerika'da 1990'lı yılların başlarında kendini göstermiştir. 1991 yılında düzenlenen ABD'nin Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporu'na göre dünyada e-Devlet uygulamaları elektronik bankacılık yönetimiyle başlamış, bankacılıkta ATM (Automatic Teller Machine) cihazlarında banka kartlarının kullanımıyla yaygınlaşmıştır (Örselli ve Kahraman, 2016:177: Özer, 2019:260). e-Devlet kavramı ilk defa 1993 yılında ABD'de Al Gore tarafından Ulusal Performans Değerlendirmesi Raporu'nda gündeme gelmiş ve devletin yeniden icat edilmesi hareketine öncülük etmiştir (Mecek ve Kocakula, 2019:198).

Avrupa Komisyonu tarafından Avrupa'nın dünyadaki en dinamik ve rekabet gücü en yüksek pazar haline getirilmesini sağlamak amacıyla E-Avrupa Girişimi 1999 yılında kabul edilmiştir. E-Avrupa 2002 Eylem Planı'nın temel hedefi temel kamu hizmetlerine çevrimiçi ulaşabilme yüzdesi olmuştur. E-Avrupa 2005 Eylem Planı'nda ise "tam olarak ulaşılabilen temel kamu hizmetlerinin sayısı" ifadesi yer almıştır. E-Avrupa 2002 Eylem Planı'nda e-Devlet'in gelişimi bilgi, etkileşim, işlem ve dönüşüm olmak üzere dört aşamaya ayrılmıştır. E-Avrupa 2005 Eylem Planı ise çevrimiçi tam erişimin olmaması ve çevrimiçi tam erişim olmak üzere iki temel göstergeye ayrılmıştır (Şahin, 2016:153). E-Avrupa 2002 Eylem Planı, ucuz, hızlı ve güvenli internet sunumu, akıllı kartlar, dijital çağa dönüşüm, elektronik ticareti

hızlandırmak, e-Devlet ve akıllı ulaşım gibi konulara vurgu yapmıştır (Özer, 2019:261).

Avrupa Birliği Bakanları e-Devlet çalışmalarını hızlandırmak amacıyla 2009 yılında İsveç'in Malmö kentinde "e-Devlet Üzerine Malmö Deklarasyonu"nu yayımlamışlardır. Deklarasyon, tüm Avrupa kamu yönetimleri için 2015 yılına kadar yerine getirilmesi istenen vatandaş ve işletmelerin kamusal bilgilere erişimi, ortak pazardaki hareketlilik, yönetsel yükü hafifletme ve politika önceliklerinin belirlenmesi olmak üzere dört siyasi öncelik belirlemiştir (Şahin, 2016:156).

Avrupa Birliği'nin 2020 yılı için hedeflerini belirlediği "Avrupa 2020 Stratejisi" 3 Mart 2010 tarihinde açıklanmıştır. Avrupa Birliği'nin ekonomik stratejisini belirlediği Avrupa 2020 Stratejisi yedi girişim belirlemiştir. Bu yedi girişimden ilki olan Sayısal Gündem'de e-Devlet çalışmaları ayrı bir başlık altında belirtilmemiş olsa da resmi internet sitesinde hangi eylemlerin devlet çalışmaları ile ilgili olduğu ifade edilmiştir (Şahin, 2016: 154-155).

e-Devlet hizmetleri tüm gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde birbirlerini takip ederek gelişimini sürdürmektedir (Akyüz, 2019: 102-103). Özellikle Kuzey Avrupa ve İskandinav ülkelerinde e-Devlet hizmetlerinin ileri düzeyde olduğu görülmektedir. Birleşik Krallık, Danimarka, Malta, İsveç, Hollanda, Norveç, Fransa ve Finlandiya gibi ülkelerde vatandaşların e-Devlet uygulamalarını kullanım oranlarının %50 civarında olduğu bilinmektedir. Avustralya, Amerika Birleşik Devletleri, Kanada, Güney Kore, Japonya ve Singapur'un da bu konuda dünyada ileri düzeyde oldukları görülmektedir (Akyüz, 2019:102-103).

Avrupa Birliği e-Devlet uygulamaları konusunda dünyadaki öncüler arasında yer almaktadır. Avrupa Komisyonunun 2016-2020 tarihli e-Devlet Eylem Planı'nda kamu yönetiminin bilgi ve iletişim teknolojileriyle güncellenmesi, ülkeler arasında dijital kamu hizmetlerinin ortaklaşa kullanımının sağlanması, vatandaşlar ile kamu kurumları ya da işletmeler arasında daha kaliteli kamu hizmetlerin sağlanması için dijital etkileşimin kolaylaştırılması amacına vurgu yapılmıştır (Akyüz, 2019:106).

Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (ASPA) tarafından yapılan bir araştırmaya göre e-Devlet uygulamaları açısından ABD'nin dünyada lider konumda bulunduğu belirtilmiştir. Bir başka araştırmaya göre ise ABD, Kanada ve Singapur dünyada en iyi web sayfasına sahip ülkeler olarak açıklanmıştır (Balcı, 2003:270).

ABD'nin bürokrasiden uzak, vatandaş merkezli ve sonuç odaklı oluşu e-Devlet çalışmalarında öncü ülkeler arasında yer almasının temelini oluşturmaktadır. e-Devlet uygulamalarının ilk örneği olan "My California" uygulaması ileri düzeyde teknolojiye sahip olan ABD'de geliştirilmiştir. Bu uygulama vatandaşlara sağlık ve sosyal alanlarda hizmet sunmuştur (Çelebi, 2018:19). Benzer bir uygulama ABD'nin Arizona eyaletinde hayata geçirilmiştir. Burada hukuki sorunları olan vatandaşların, bir avukata danışmak yerine bilgisayar kiosklarına (Quick Court Kioskları) başvurarak bilgi sahibi olabilmelerine ve mahkeme başvurularında kullanabilecekleri dilekçeleri yazdırabilmelerine imkân sağlayan bir uygulama hizmete sunulmuştur. ABD'nin California eyaletinde ise iş imkânlarının yer aldığı, doğum sertifikalarının temin edilebildiği bir kiosk sistemi (Info/California) vatandaşlara hizmet vermeye başlamıştır. Yine ABD Massachusetts'de farklı bir alana yönelik bir proje başlatılmış ve vergi mükelleflerinin beyannamelerini ev telefonlarının tuşlarını kullanarak doldurabilmeleri sağlanmıştır (Balcı, 2003: 269).

Kamu hizmetlerini internet üzerinden sunmayı seçen ülkeler söz konusu hizmetlere vatandaşların tek bir pencereden ulaşmasını hedeflemektedir. Hizmetlerin internet ortamında entegre biçimde sunulması vatandaşların her bir kamu kurumuna erişmek için ayrı ayrı siteleri dolaşma zorunluluğunu ortadan kaldırmaktadır. Singapur'da dış ticarette gümrük banka, lojistik, ödeme, kontrol ve onaylama işlemleri tamamen ağ ortamına taşınmıştır. Kağıt kullanımının tamamen ortadan kalktığı bu uygulamada ihracatın önündeki bürokratik engeller ortadan kaldırılmakta olup zamandan tasarruf edilmesi sağlanmaktadır (Kırçova, 2003:25).

Günümüzde ülkelerin dünya pazarında etkin rol oynayabilmesi ve vatandaşlarının refah düzeyini artırabilmesi için elektronik devletin de içinde

bulunduğu bilgi toplumuna dönüşmesi kaçınılmaz bir hale gelmiştir (Odabaş, 2009:378).

"Küreselleşmenin beraberinde getirdiği şiddetli rekabet ortamında, ülkelerin ulusal kaynaklarını rasyonel kullanma zorunluluğunun; vatandaşların değişen ve artan taleplerinin hükümetler üzerinde oluşturduğu baskının ve özel sektör karşısında kamu yönetiminin hantal ve işleyemez olarak algılanmasının, e-Devletin dünya geneline yayılmasında ve devletler tarafından çok büyük bir kabul görmesinde etkili olduğu belirtilebilir" (Sobacı, 2012:4).

e-Devlet uygulamaları dünya genelinde farklı biçimlerde kullanılmaktadır. Bu durum devletlerin kuruluş ilkeleri ve toplumsal yapısı gibi pek çok faktörün farklı olmasından kaynaklanmaktadır (Delibaş ve Akgül, 2010:120-121). e-Devlet uygulamalarına yönelik yapılan çalışmalar ülkelerin gelişmişlik düzeyine göre farklılık göstermektedir. Gelişmekte olan ülkelerde kamu yönetimindeki yeniliklere odaklanmak suretiyle e-Devletin amaçları ve kullanım alanları genişletilmeye çalışılmaktadır. Bu ülkelerde aynı zamanda e-Devletin vatandaşlar tarafından anlaşılması ve etkin olarak kullanılması için projeler üretilmekte, kamu kurum ve kuruluşlarının ağ yapılarının kapasitesi genişletilmektedir. Gelişmiş ülkeler ise daha çok elektronik sistemlerin uyum sürecinde yaşanan sorunlarını giderme ve birlikte işleyişi kolaylaştıran bilgi ve iletişim teknolojilerinin standartlarını geliştirme yönünde çalışmalar yapmaktadır (Şahin, 2016:150). Gelişmekte olan ülkeler e-Devlet çalışmalarını kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli kullanımı, kayıt dışılık ve yolsuzluklarla mücadele konularında desteklerken (Özbay, 2018:144), gelişmiş ülkeler ise artık bu temel noktaları belirli bir düzen ve sisteme oturtmanın ötesine geçerek üst düzey teknolojik uygulama ve şeffaflık açılarından desteklemektedir (Söylemez, 2016:150).

Ülkelerin gelişmişlik düzeyleri e-Devlet uygulamalarının kalitesini belirlemektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin olanaklarından yararlanan devletler kamusal hizmetleri daha hızlı ve kaliteli sunarak performanslarını arttırmayı ve geleneksel devlet anlayışından uzaklaşmayı hedeflemektedir (Özer, 2019:255). Gelişmiş ülkelerde e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması sayesinde kamu

kurumlarında yaşanan bürokratik sorunlar en aza indirilmiş, kamu hizmetlerinin kalitesi ise arttırılmıştır (Tarhan, 2011:166). Gelişmiş ülkelerde bilgisayar ve iletişim ağı kullanımının ileri olması e-Devlet uygulamalarını etkileyen önemli faktörler arasındadır (Hergüner, 2017:88). Nitelikli insan gücü ve kaynaklara sahip olan, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeleri yakından takip eden ülkelerin e-Devlet yapısına dönüşümünün gelişmekte olan ülkelere göre daha hızlı olduğu görülmektedir (Erdem, 2014:735).

Dünya genelinde Afrika ve Asya gibi bazı coğrafyalar dijital bölünme nedeniyle bilgi çağı ve teknolojilerinden tam olarak istifade edememekte, dolayısıyla bu durum e-Devletin önündeki en büyük engellerden birini oluşturmaktadır. Bir ülkede e-Devlet uygulamalarının başarıya ulaşabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerine erişilebilirlik oranının arttırılması ve dijital okur-yazarlığın geliştirilmesi gerekmektedir (Sobacı, 2012:30).

"*Kamu yönetiminin reformu aracı olarak e-Devlet yaklaşımı artık bugün dünyanın her yerinde benimsenmektedir. Bu trendi hem gelişmiş ülkeler hem gelişmekte olan ülkeler merkezi ve yerel yönetimler boyutunda takip etmekte, her geçen gün daha fazla kamusal bilgiyi web ortamına taşımaktadırlar. Devletler e-Devlet aracılığıyla, sıkıcı ve hantal bürokratik işlemleri basitleştirerek, vatandaşlarıyla Internet ortamında etkileşim sürecine girmek için büyük bir istek ve heyecan ortaya koymaktadırlar"* (Altınok, 2005:135).

2.2. Dünya'da Elektronik Devlet Uygulamaları

Bu bölümde dünya'da elektronik devlet uygulamalarında önde gelen ülkelerden olan Amerika Birleşik Devletleri, Birleşik Krallık, Singapur, Almanya ve Danimarka örnek modeller olarak ele alınıp incelenecektir.

2.2.1. Amerika Birleşik Devletleri

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde öncü olan Amerika Birleşik Devletleri (ABD) e- Devlet uygulamalarını dünyada ilk önce geliştiren ülkelerden olmuştur. e-Devlet uygulamaları ABD'de 1990'lı yılların başında kamu yönetiminin dönüşümü ve yeniden inşası amacıyla ortaya çıkmıştır (Caner, 2019:311). Bu kavram ilk defa 1993 yılında ABD'de gerçekleştirilen Ulusal Performans Değerlendirmesi isimli reform girişimleri raporlarında yer almıştır (Sobacı, 2012:6). Bu uygulamalar ilk olarak federal ve eyalet düzeyindeki kamu kurumlarının kullanımıyla başlamıştır. Vergi tahsilatı ve beyanname doldurmak için kullanılan Federal Gelirler İdaresi hizmetleri (IRS, Internal Revenue Services) çevrimiçi uygulamaların konusu olan ilk kamu hizmetlerindendir (Uçkan, 2003:74).

Tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak elektronik ortamda sunulmasını hedefleyen Access America e-Devlet Programı 1993 yılında başlatılmış ve 2003 yılına kadar kamu hizmetlerinin tek bir çatı altında bütünleştirilmesi amaçlanmıştır. ABD'de 1996 yılında hazırlanan Bilgi Teknolojileri Yönetimi Reformu Yasası'nda kamuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının önemi vurgulanmıştır. ABD'de 2000-2001 yılları arasında dijital kamu hizmetlerinin çeşitliliği arttırılmıştır. 1993 yılından beri bilgi toplumu ve e-Devlet uygulamaları konusunda yaptığı çalışmalarla dünyada bu alanda öncü olan ABD, 2001 yılında tüm elektronik kurumlara aynı ortamdan ulaşılmasını sağlayan www.firstgov.gov e-Devlet portalını hizmete sunmuştur. (Uçkan, 2003:75). Bu dönemde birçok eyalette yer alan kamu birimleri bütünleştirilmiş bir çevrimiçi hizmet portalı üzerinden kamu hizmetlerini sunma olanağı elde etmiştir. (Oğurlu, 2010:41). ABD İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2001 tarihinde Başkan tarafından onaylanan "e-Devlet Stratejileri Raporu"nda e-Devleti Geliştirme girişiminin öncelikli hedefleri; Vatandaşların hizmet almalarını ve federal devletlerle etkileşimlerini kolaylaştırmak, devletin etkinliğini arttırmak ve devletin vatandaşlara karşı sorumluluklarını geliştirmek olarak belirtilmiştir (Kırçova, 2003:126).

Elektronik ortam üzerinden gerçekleştirilen e-Devlet uygulamaları 2003 yılına kadar bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde gelişmiştir. 2002 yılında vatandaşların e-Devlet üzerinden bilgi alması ve devletle olan iletişiminin arttırılması, devletin daha vatandaş odaklı bir anlayış benimsemesi konularında stratejiler belirlenmiştir. Vatandaşlara kamu hizmetleri sunumunun daha kaliteli hale getirilmesi, kurumların iş süreçlerinin basitleştirilmesi ve vatandaşlara daha hızlı cevap verilebilmesi için devletçe yürütülen işlemlerin akışının sağlanması e-Devlet uygulamalarında ulaşılmak istenen hedefler arasında yer almıştır (Şahin, 2016:164-165).

Bu dönemde e-Devlet hizmetlerinin daha hızlı ve güvenli sunulabilmesi için yeni uygulamalar gündeme gelmiştir. Örneğin, The Chief Information Office (Başkanlık Bilgilendirme Ofisi)'ne bağlı olan Federal White Pages (Federal Beyaz Sayfa) uygulaması yirmi federal bakanlık ve dört yüz bin federal yetkili için aranabilir bir telefon ve elektronik posta hizmeti sağlamıştır. 2002 yılında kabul gören "e-Government Act 2002 (e-Devlet Yasası 2002)" ile elektronik imzaya geçilmesi o dönemde dikkat çeken diğer bir örnektir (Caner, 2019:317). 2002 yılında yürürlüğe giren e-Devlet Yasası teknolojik olanakların kullanımıyla federal hükümetin vatandaşlarla iletişimini güçlendirmeyi hedeflemiştir. Yasa kapsamında Beyaz Saray'ın Yönetim ve Bütçe Ofisi'ne (Office of Management and Budget) bağlı bir e-Devlet Ofisi'nin (Office of e-Government) kurulması öngörülmüştür (Uçkan, 2003:76). e-Devlet hizmetlerinin 2005-2006 yılları arasında daha çok kişisel bilgilerin korunması ve gizliliği konularında geliştiği görülmektedir (Caner,2019:318).

ABD'de e-Devlet uygulamaları Obama'nın 2009 yılında 44.Başkan olarak göreve gelmesiyle yeni bir döneme girmiştir. Bu dönemde şeffaflığın ve güvenliğin sağlanması için ulusal güvenlik ve özel veriler dışında tüm kamusal verilerin recovery.gov, data.gov gibi siteler aracılığıyla kamu hizmetlerine katılımı sağlanmak istenmiştir. Data.gov sitesinin hizmet sunmaya başlamasıyla kamu kurumlarına ait birbirinden bağımsız web sitelerinin birleştirilmesiyle yeni bir uygulama oluşturulmuştur. Bu gelişmeler e-Devlet uygulamalarının sosyal medya üzerinden erişilebilir olmasını amaçlayan "gov2.0"a geçişin ilk adımını oluşturmaktadır. İlk

olarak Boston'da Code of America adıyla geliştirilmeye başlanan uygulama doğal afetlerde vatandaşların önceden bilgilendirilmesi amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. Aynı dönemde San Francisco'da toplu taşıma araçlarının hareket saatlerinin mobil telefonlarda görüntülenebilmesine yönelik Datasf.org adlı uygulama devreye sokulmuştur (Caner,2019:319).

ABD'de bilgi ve iletişim teknolojilerinin hizmetlerde etkin bir şekilde kullanımı için büyük ölçekli yatırımlar yapılmaktadır. 2010 yılında uygulanmaya başlanan Veri Merkezlerinin İyileştirilmesi Girişimi ile veri merkezlerindeki israf ve işlem tekrarını önlemek amacıyla tasfiye edilme kararı alınmıştır. Tasfiye edilen veri merkezlerinin altyapısı hükümet tarafından hazırlanan sistemle uyumlu hale getirilerek veri güvenliğinin ve uygulamalar arasında uyumun sağlanması hedeflenmiştir (Şahin, 2016:168).

ABD, açık bilgi kapsamında standart yapılar oluşturarak yetkililere verilere erişebilme olanağı sunmuştur. 2010 Birleşmiş Milletler e-Devlet Raporu'nda Data.gov sitesinin verimlilik ve şeffaflığa katkı sağlayacağı ifade edilmiştir. Kamu hizmetlerinin topluma e-Devlet uygulaması olarak sunulduğu Apps.gov sitesi sayesinde hizmetler üçüncü taraflar aracılığıyla ya da hükümetin kendi uygulamalarıyla kamu sektörüne sunulmaktadır (Yıldız ve Özutku, 2012:186).

2011 yılında yürürlüğe giren NAP-ABD Açık Hükümet Ulusal Faaliyet Planı (US Open Government National Action Plan), kamu hizmetlerinin geliştirilmesi ve katılımcı vatandaş modelinin sağlanmasını hedeflemiştir (Caner, 2019:320). 2013 yılı ABD'de kamu yönetiminde dönüşüm ve e-Devlet uygulamaları için adeta bir dönüm noktası olmuştur. 5 Aralık 2013 tarihinde SNAP-ABD İkinci Açık Hükümet Ulusal Faaliyet Planı (Second Open Government National Action Plan for The USA) yürürlüğe girmiştir. Bu Planda kamu çalışanlarını bilgilendirmek ve bilgi ve işlem teknolojileri aracılığıyla yeni uygulamalar geliştirmek hedeflenmiştir (Caner, 2019:322). Obama yönetimi 27 Ekim 2015 tarihinde SNAP-ABD Üçüncü Açık Hükümet Ulusal Faaliyet Planı'nı (Third Open Government National Action Plan for The USA) e-Dönüşüm kapsamında yürürlüğe sokmuştur. Bu plana göre usa.gov sitesinin Federal Hükümete erişebilmek için ilk adım olarak

kullanılması ve hükümet bilgilerine çevrimiçi olarak erişilebilmesi sağlanmıştır (Caner, 2019:323). 2016 tarihinde hizmete sunulan Challenge.gov adlı site gaziler, kadınlar ve ailelerin güçlendirilmesi için hükümet uygulamalarına yardımcı olmak, kamu yönetiminde şeffaflığı arttırmak ve vatandaşların demokratik süreçlere katılımını sağlamak konularında önemli hizmetler sunmuştur (Caner, 2019:324).

ABD'nin e-Devlet stratejileri, bürokrasi merkezli değil, vatandaş merkezli devlet, sonuç odaklı devlet ve yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet temelleri üzerine kurulmuştur (Kırçova, 2003:128). ABD'de e-Devlet uygulamaları temel olarak devlet-vatandaş, devlet-iş dünyası ve devlet-devlet olmak üzere üç başlık altında bulunmaktadır (Erdem, 2014:742).

ABD'de e-Devlet projeleri e-Devlet ve Bilgi Teknolojileri Ofisi tarafından yürütülmektedir. Ortak e-Devlet hizmetlerini yürüten ofis, kamu kurumlarındaki e-Dönüşüm yöneticilerinin koordinasyonunu ve bütçenin en verimli şekilde harcanmasını düzenlemektedir (Oğurlu, 2010:44).

Amerika'da çok sayıda federal ve yerel kurum farklı alanlarda e-Devlet hizmetleri geliştirmiştir. USA.gov online adresinde devletin kamu hizmetlerine ilişkin uygulamalar bulunmaktadır. Ulaşım Güvenliği İdaresi (The Transportation Safety Administration), Amerikan havaalanlarındaki yolculara güvenlik kapılarında bekleme süresini kontrol etmelerini sağlayan bir uygulama geliştirmiştir. Ülkede mesajlaşmanın iletişim açısından yaygınlaşmasıyla birlikte devlet kurumları tarafından kısa mesaj kullanımı önemli ölçüde gelişmiştir (Shafritz, Russell ve Borick, 2017:310). Tüketici Ürün Güvenliği Komisyonu (The Consumer Product Safety Commission), cep telefonu kullanıcılarının güvenlik nedeniyle toplatılan bir ürünü kontrol edebilmelerini sağlayan RECALLS.GOV uygulamasını geliştirmiştir. ABD Enerji Bakanlığı (The U.S. Department of Energy), bio-dizel, elektrik ve doğalgaz ile yakıt doldurmada en yakın yeri gösteren Alternatif Akaryakıt İstasyonu bulucu uygulamasını tanıtmıştır. Akıllı telefon kullanıcıları için ABD Federal Araştırma Bürosu (The Federal Bureau Of Investigation), suçluların ve kayıp çocukların hızlı bir şekilde bulunmasını sağlayan FBI'nın En Çok Arananlar uygulamasını geliştirmiştir. Gravür ve Baskı Bürosu (The Bureau of Engravingand

Printing), görme engelli vatandaşların ellerindeki paraların değerini tespit edebilen Göz Dikkati (Eye Note) uygulamasını geliştirmiştir. Federal Acil Yönetim Kurumu (Federal Emergency Management Agency) PLAN olarak bilinen Kişisel Yer Bildirme İkaz Sistemi'ni uygulamaya koymuştur. Bu sistem ulusal düzeyde acil bir durum gerçekleştiğinde vatandaşlara coğrafi hedefli acil uyarılar göndererek onları uyaran bir acil uyarı mesajlaşma sistemidir (Shafritz, Russell ve Borick, 2017:310).

e-Devletin iç ve dış olmak üzere iki yüzü bulunmaktadır. İç yüzü elektronik formlar ve web tabanlı yönetim bilgi sistemleri için internet kullanımı gibi hükümetin kendi faaliyetlerinden oluşmaktadır. Dış yüzü ise nüfus kütüğü ve işe alma için başvuru formları gibi vatandaşlara ve hizmetlere sunulan online hizmetlerden oluşmaktadır. Bu bağlamda e-Devlet hem kamu hem de kamu çalışanlarına yönelik devlet faaliyetlerini kolay ve hızlı bir şekilde sağlamak için sunulan bir internet kullanımıdır (Shafritz, Russell ve Borick, 2017:312).

Toplumun yurttaşlarının görüşüne göre kamu hizmetlerinin bütünleşmesi anlamına gelen tek durakta devlet ilkesi sayesinde kamu yöneticileri teknolojik araçların kullanımıyla kamu hizmetlerinin sunumunda yerleşik birçok sorunun üstesinden gelebilmektedir. Örneğin, ABD'de kullanılan 311 sistemi ile vatandaşlar ihtiyaçlarını karşılayabilecek şehir hizmetleri hakkında bilgi sahibi olan belediye çalışanlarıyla iletişime geçebilmektedir (Shafritz, Russell ve Borick, 2017:313-314).

Daha fazla teknolojinin kullanıldığı çeşitli e-Devlet uygulamaları sayesinde devlet daha ulaşılabilir hale getirilmekte ve aynı zamanda kamu hizmetlerinin verimliliği arttırılmaktadır. Bilgi teknolojileri ve tek durakta devlet gibi yenilikler sayesinde bürokratik işlemlerin karmaşıklıkları basitleştirilmektedir (Shafritz, Russell ve Borick, 2017:320).

ABD'de, sonraki yıllarda e-Devlet portalının ismi www.usa.gov şeklinde değiştirilmiştir. ABD e-Devlet sayfası "Kamu yönetimi kolaylaştırıldı" sloganı ile hizmet sunmaktadır (Öktem, 2015:15). e-Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaşlar, işletmeler, kamu personelleri ve ziyaretçilerin de dikkate alındığı sitede 28 farklı dilde hizmet verilmektedir. ABD'de yüz yüze, telefonla ve posta ile sunulan kamu hizmetlerine alternatif olarak geliştirilen e-Devlet, online formlar sayesinde

kaynak israfının önüne geçmeyi, zaman tasarrufu ile verimliliğin arttırılmasını sağlamaktadır. www.usa.gov web sitesinin ana sayfasında kamu kurumlarının internet sitelerine ait tüm vatandaşların erişebilir olduğu çok sayıda içerik bulunmaktadır.

e-Devlet portalında Resmi Kurumlar ve Seçilmiş Yetkililer, Yardımlar, Bağışlar ve Krediler, Barınma ve Toplum, Meslekler ve İşsizlik, Para ve Alışveriş, Seyahat ve Göç, Diğer Konular ve Hizmetler olmak üzere 7 adet sekme bulunmaktadır. Resmi Kurumlar ve Seçilmiş Yetkililer başlığı altında ABD resmi kurum ve kuruluşlarının listeleri yer almaktadır. Sayfada Başkan, Kongre üyeleri, eyalet valileri, belediye başkanları ve parlamenterlerin iletişim bilgileri yer almaktadır. Ayrıca devletin üç organdan oluşan yapısı ve bu organların nasıl çalıştığı da burada açıklanmaktadır. Yardımlar, Bağışlar ve Krediler başlığı altında konut yardımları, çocuk bakım desteği, gıda ve ilaç yardımları, işsizlik yardımları, öğrenciler için burslar, evler için elektrik ve ısınma yardımları hakkında bilgiler yer almaktadır. Barınma ve Toplum sekmesi altında ikametle ilgili konulara yer verilmekte olup konut tamiri ve konut yenileme ile ilgili destek programlarına erişim sağlanmaktadır. Meslekler ve İşsizlik başlığı altında özetle iş bulmak için hangi adımların atılması gerektiği, emeklilik hakları ve maaşlar ile ilgili tavsiyeler, işsizlik sigortası ve çalışamayanlara yönelik programlar ve işletme kurmak için gerekli koşullar her eyalet için ayrı ayrı olarak düzenlenmiştir. Sayfada kamu kurumları ilanlarını içeren www.usajobs.gov web adresi ile bağlantı sağlandığından vatandaşlar başvuru yapabilmektedir. ABD'nin İŞKUR'u olarak nitelendirilebilecek "Career One Stop" programının tanıtıldığı bölümde vatandaşlar için ayrı ayrı bağlantılara yer verilmiştir. Para ve Alışveriş başlığı altında ABD'nin finansal konularda yaptığı bilgilendirmeler yer almaktadır. Seyahat ve Göç başlığı altında rekreasyon ve yurtiçi seyahat, göç ve vatandaşlık, vize, turist ve yurtdışı seyahat sekmeleri bulunmakta olup Amerikan vatandaşı olma, vatandaşlıktan ayrılma ve pasaport alım şekli gibi konularda bilgiler sunulmaktadır (Yürük ve Öztaş, 2017:2137-2139).

ABD'de son dönemlerde elektronik devlet yerine dijital devlet kavramı tercih edilmeye başlanmıştır. Milletlerarası düzeyde, Birleşmiş Milletler, Avrupa

Birliği, Dünya Bankası ve diğer uluslararası aktörler tarafından ise elektronik devlet kavramı kullanılmaktadır (Özer, 2017:463).

2010 yılından itibaren ABD'de e-Devlet uygulamaları geliştirilerek sosyal medya araçları üzerinden kullanılmaya başlamıştır (Caner,2019:319). ABD'de düzenlenen seçimlerde oy verme yerlerinde e-Devlet uygulamalarıyla uyumlu sistemler yıllardır hizmet sunmaktadır (Akyüz, 2019: 104).

2.2.2. Birleşik Krallık

www.gov.uk adlı web sitesine sahip olan Birleşik Krallık dünyada e-dönüşüm sürecini en hızlı yaşayan ülkelerden biridir. Dünyadaki diğer e-Devlet uygulamaları incelendiğinde Birleşik Krallığa ait bu e-Devlet portalı basit ve kolay anlaşılır tasarımıyla dikkat çekmektedir. Gelişmiş arama motoru sayesinde birçok kamu kurumuna ait hizmetlere rahatlıkla erişim olanağı sunmaktadır (Akyüz, 2019:104).

www.gov.uk e-Devlet kapısı ana sayfasında vatandaşların aradığı hizmetlere kolaylıkla ulaşımını sağlayabilmek için arama kutusu bulunmaktadır. Sayfada yer alan Maddi Yardımlar sekmesi altında vatandaşlar yardıma hak kazanıp kazanamayacaklarını, kazanacaklarsa miktarın ne olacağını sorgulayabilmektedir. Doğum, Ölüm, Evlilikler ve Bakım sekmesi altında vatandaşlar bu durumlarda resmi evrakların nasıl hazırlanacağı ve kurumlara ne şekilde müracaat edileceği konusunda bilgi edinebilmektedir. İşletmeler ve Serbest Meslek Sahipleri sekmesi altında vatandaşlar işletme kurabilme koşullarına ulaşabilmekte, ayrıca çevrimiçi başvuruları da yapabilmektedirler. Çocuk Bakımı ve Ebeveynlik sekmesi altında çocukların doğumdan okula başlayana kadar olan döneminde karşılaşabilecekleri tüm konular hakkında bilgilendirmeler bulunmaktadır. Vatandaşlık ve Birleşik Krallık 'ta Yaşama sekmesi altında Birleşik Krallık vatandaşı olabilmek için gerekli şartlar yer almaktadır. Ayrıca bu sayfadan oylamalara katılmak isteyen vatandaşlar seçmen kaydı başvurularını gerçekleştirebilmektedir. Engelli İnsanlar sekmesi altında

devletin engelli vatandaşlar için sunduğu sosyal olanaklar hakkında bilgilendirme yapılmaktadır. Araç Kullanma ve Ulaşım sekmesi altında kara yolları hakkında bilgilendirme, trafik tescil işlemleri, sürücü belgesi ve trafik sigortası gibi motorlu taşıt sahibi vatandaşların gereksinim duyduğu konular hakkında bilgiler sunulmaktadır. Eğitim ve Öğretim sekmesi altında bireylere adreslerine uygun okulları arama ve başvuru yapma olanağı sunulmaktadır. İşe Alma sekmesi altında işe alım sürecinden itibaren iş yaşamı ile ilgili tüm gerekli bilgiler yer almaktadır. Ayrıca sayfadan Government Gateway bağlantısı ile devletin bir hizmeti olan Universal Jobmatch adlı web sitesine erişim imkânı sayesinde iş arayanlar özgeçmişlerini yükleyebilmekte, personel arayan kurumlar çeşitli iş ilanlarını yayınlayabilmektedir. Barınma ve Yerel Hizmetler sekmesi altında konut sahibi vatandaşların mülk veya oda kiralamaları hususunda yasal düzenlemelere yer verilmektedir. Vatandaşlara sisteme giriş yaparak vergilerini online ödeyebilme imkanı sunan Para ve Vergi sekmesi altında vergilerle ilgili yasal düzenlemeler bulunmaktadır. Pasaportlar ve Yurtdışına Seyahat ya da Yerleşme sekmesi altında vatandaşlara seyahatler hakkında bilgiler verilmiş, ayrıca pasaport başvurusunda bulunabilme imkânı sunulmuştur. Vizeler ve Göç sekmesi altında Birleşik Krallık vatandaşı olmayıp burada yaşamak isteyenler için başvuru bilgileri bulunmakta olup ayrıca vize almak isteyen turist ve öğrencilere çevrimiçi başvuru yapma imkânı sağlanmaktadır. Çalışma, Meslekler ve Emeklilik sekmesi altında çalışanlar için iş yaşamı ile ilgili yasal düzenlemelere yer verilmiştir. Ana sayfanın alt tarafında bakanlıklara, kurum ve kuruluşlara tek bir bağlantı yolu ile ulaşılabilmektedir. Türkiye'deki Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'na benzer şekilde Birleşik Krallık'ta vatandaşlar Bilgi Özgürlüğü Yasası'na bağlı olarak bilgi talebinde bulunabilmektedir. Birleşik Krallık'ta internet erişimi bulunmayan vatandaşların e-Devlet hizmetlerinden faydalanabilmesi amacıyla online hizmet merkezleri kurulmuştur (Yürük ve Öztaş, 2017: 2139-2141).

Birleşmiş Milletler e-Devlet Gelişmişlik Endeksi'ne göre Birleşik Krallık dünya genelinde 2016 yılında 1.sırada, 2018 yılında 4. sırada yer almıştır. Dijital dönüşüm ve kamu reformlarının ön planda tutulduğu bir yönetime sahip olan ülkenin Dijital Hizmetler Portalı www.gov.uk adresidir. Güncel bilgiler, ülke yönetimi,

bakanlık içeriği, iletişim ve dijital politikalar aynı portalda yer almaktadır. Birleşik Krallık'ta Kabine Ofisi kamuda dijital dönüşümden sorumlu siyasi organizasyon, Devlet Dijital Hizmeti (Government Digital Service, GDS) ise sorumlu icra birimidir (Aydın, 2018:17-18).

Ülkede 2017 yılında kamu personelinin yeniliklere uyum sağlaması, kamu yönetiminde dijital teknoloji kullanımının arttırılması amacıyla Devlet Dijital Hizmeti (GDS)'ne bağlı olarak Devlet Dijital Hizmeti Akademisi kurulmuştur. Kamu kurumlarının dijital dönüşüme yönelik en uygun adayları atamaları ya da işe almaları için bir sistem oluşturulmuştur (Aydın, 2018:19).

Birleşik Krallık'ta geçmiş bilgilere ulaşabilmek için internet siteleri arşivlenmektedir. Kurumların sosyal medya hesaplarından paylaşılan bilgiler de arşivlenmekte, böylece kurumsal kayıtlar ve resmi veriler korunmaktadır (Aydın, 2018:21).

2.2.3. Singapur

Dünyada ABD'den sonra e-Devlet uygulamalarını ilk geliştiren ülkelerden biri olan Singapur günümüzde dünyanın en çok web ağına bağlanmış ülkelerinden birisidir. Singapur'da ilk kişisel bilgisayarların 1980 yılında ülkeye girmesiyle teknolojik gelişmeler önem kazanmıştır. 1980'li yılların ortalarında ulusal bilişim ve iletişim teknolojisi altyapısının kurulmasıyla kamu kurumlarının birbirine bağlanması ve tek duraklı kesintisiz kamu hizmetlerinin sunumu gerçekleştirilmiştir. Ülkede 1986 yılında Ulusal Bilgi Ağları Programı'nın kurulması sonucunda özel kurumlar ile yapılan birçok işlem elektronik ortamda yapılır hale gelmiştir. Singapur'da 1987 yılında başlatılan Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programı (CSCP) ilk e-Devlet çalışması olarak görülebilir. Bu program vatandaşlar için hizmet sunulmasını, kâğıt işlerinin azaltılarak işlemlerin daha hızlı bir şekilde ve bilgi desteği alınarak sürdürülmesini hedeflemiştir (Şengül, 2019:377).

1990'lı yılların başlarında okulları internet erişimine açan School Links, Integrated Land Use System/ILUS (Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi), One-Stop Change of Address Reporting Services/OSCARS (Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi), Trade Net (Ticaret Ağı), Law Net (HukukAğı) ve Medi Net (Tıp Ağı) gibi projeler hizmete sunulmuştur (Uçkan, 2003:80). Trade Net'in kurulması ile ithalat, ihracat ve mal alım-satımı yapan şirketler, devlet ile koordineli çalışarak daha avantajlı ve kazançlı konuma gelmişlerdir. Hukukçuları ve kanun yapıcıları bir araya getirmek için kurulan Law Net uygulamasıyla ülke içindeki birçok yasal problemin kolaylıkla çözülebilmesi sağlanmıştır (Kuran, 2005:33-34).

1992 yılında geliştirilen Akıllı Ada Vizyonu Singapur'un Uzak Doğu'nun bilgi ve iletişim teknolojilerinin dağıtıcısı olmasını hedeflemiştir. Bu vizyon kamu kurumlarının, kişilerin, ülkenin tamamının kamu hizmetlerinin bütünleştiği ağlarla birbirine bağlanmasını sağlamıştır (Uçkan, 2003:80).

1999 yılında yürürlüğe konulan "21. Yüzyıl İçin Bilgi Toplumu Programı" ile devlet internet aracılığıyla kendi vatandaşlarına birçok hizmeti bu kanal üzerinden sunmaya başlamıştır. Ülkedeki e-Devlet çalışmaları halen bu program üzerinden yürütülmektedir. İnsan kaynaklarının geliştirilmesi, güçlü Telekom altyapısı ve e-Devlete öncelik verilmesi başarılı e-Devlet uygulamalarının temel unsurlarını oluşturmaktadır (Kuran, 2005:33-34).

Singapur 2000'li yıllarda Singapore One adı verilen fiber geniş bant ağını kurmuştur. Ada genelinde kablosuz ağ bağlantılarının alt yapısı oluşturulmuştur. Ev, işyeri, okul ve kamu kurumlarında bilgileri hızlı bir şeklide iletebilen Singapore One sayesinde vatandaşların e-Hizmetlere erişebilirliği daha kolay hale getirilmiştir (Şengül, 2019:376). Singapore One portalı bilgi, alışveriş, kültür-sanat gibi işlevleri entegre etmektedir (Uçkan, 2003:80).

Singapur'da 2000-2003 yılları arasında uygulamaya konulan e-Devlet Eylem Planı (E-Government Action Plan) temel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerini geliştirmeyi, devleti yeniden yapılandırmayı, kamu hizmetlerinin daha verimli ve aktif bir şekilde sunulmasını hedeflemiştir. Bu Eylem Planı kamu hizmetlerinin olabildiği kadar çevrimiçi sunulmasını sağlamıştır. 2003-2006 yılları

arasında yürürlüğe konulan e-Devlet Eylem Planı 2 (E-Government Action Plan II) temel olarak elektronik hizmetleri geliştirmeyi ve vatandaşların kamu hizmetlerine rahat ve güvenli bir şekilde erişebilmesini sağlamayı hedeflemiştir. Bu Plan vatandaşların memnuniyeti, ağ yönetimi ve yapıları üzerinde durmuştur (Şahin, 2016: 157-158).

Singapur hükümeti e-Devlet çevrimiçi portalını www.gov.sg isimli web sitesiyle 2004 yılında başlatmıştır. Singapur'da e-Devlet, "bütünlük, hizmet, mükemmeliyet" sloganıyla ortaya çıkmıştır (Oğurlu, 2010:54). 2005 yılından itibaren kamu hizmetlerinin çoğu vatandaşlara elektronik ortamda sunulmaya başlanmıştır. Ayrıca vatandaşların abone olarak yol vergisi, pasaport, kütüphaneye kitap dönüşümü gibi konularda değişik kamu kurumlarından uyarı alabildikleri e-Devlet uygulamaları çerçevesinde kişiselleştirilmiş portallar bulunmaktadır. Infocomm Development Agency (Bilgi İletişim Geliştirme Kurumu), e-Devlet hakkındaki temel hedefleri belirlemiştir. 2006 yılında uygulamaya konulan iGov 2010 uygulaması kullanıcıların ve vatandaşların memnuniyetinin üst düzeye çıkarılması öngörülmüştür. Bu plan sonucunda kamu kurumları hizmet sunumunu başarıyla gerçekleştirmiştir. Bu uygulama bilgi ve iletişim teknolojileri ile ülkenin geneline yayılmış, kablolu ve kablosuz ağlarla daha hızlı internet sunumu sağlanmıştır. 2011-2015 yılları arasında yürürlüğe konulan eGov 2015 uygulaması devlet dönüşümünü kolaylaştırmayı, devlet içinde ve dışındaki işbirliğini arttırmayı hedeflemiştir (Şengül, 2019:382-383).

Ülkede e-Devlet uygulamaları ile bürokratik işlemler ortadan kaldırılarak tüm kamu hizmetlerinin elektronik ortamda her zaman ve her yerde kesintisiz olarak sunulması gerçekleştirilmiştir. Kamu kurumlarının tek bir portalda toplanmasıyla vatandaşlara yüz yüze hizmet yerine e-Devlet hizmet anlayışıyla daha hızlı hizmet sunulması mümkün hale getirilmiştir. Gelir düzeyi düşük vatandaşlara daha ucuz bilgisayar alma olanağı sağlanmış, okullarda internet eğitimine öncelik verilmiş, yaşlı, işsiz ve engelli vatandaşlara bedava internet eğitimi sunulmuş, 5 yaşın üzerindeki her vatandaşa ücretsiz elektronik posta adresi verilmiştir (Erdem, 2014:743).

Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin gelişmiş olduğu Singapur'da tüm üniversitelerde kablolu ve kablosuz bağlantı sayesinde internet erişim imkânı sunulmaktadır. Singapur'da hükümet duyurularının yer aldığı, devlet kurumlarının tanıtıldığı www.gov.sg, vatandaşlar ve ülkede yaşayan bireyler için kurulan www.ecitizen.gov.sg, İşletmeler için kurulan www.smeportal.sg ve Singapur dışında yaşayanlar için kurulan www.ecitizen.gov.sg/Pages/NounResidents.aspx olmak üzere dört farklı e-Devlet platformu bulunmaktadır (Yürük ve Öztaş, 2017: 2148-2151).

www.ecitizen.gov.sg isimli web sitesinde ana sayfa, e-hizmetler, öne çıkanlar, One In box, My Info ve Ideas olmak üzere yedi sekme bulunmaktadır. Sanat ve Kültür başlığı altında Singapur'un sanat ve kültürel mirası ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Savunma ve Güvenlik başlığı altında acil durumlar karşısında vatandaşların alması gereken güvenlik tedbirleri anlatılmıştır. Eğitim başlığı altında vatandaşlar eğitim ile ilgili tüm konuları inceleyebilmektedir. Çalışma başlığı altında çalışma yaşamı ile ilgili yasal düzenlemeler ve devletin bu konuda sunduğu olanaklar hakkında bilgiler yer almaktadır. Çevre başlığı altında bireylerin kendilerini ve çevreyi korumaları için gereken tedbirler anlatılmaktadır. Ailevi ve toplumsal konulardaki bilgi ve hizmetlerin yer aldığı Aile ve Toplum başlığı altında vatandaşlar toplumsal ve ailevi sorunların çözümü için arabulucu başvurusunda bulunabilmektedir. İnsan sağlığıyla ilgili bilgilerin yer aldığı sağlık başlığı altında vatandaşlar çeşitli hastalıklar hakkında bilgi alabilmektedir. Barınma başlığı altında konut sahibi vatandaşların bilmesi gereken yasal düzenlemeler ve devletin vatandaşlara sunduğu konut yardımları ve başvuruları hakkında bilgiler bulunmaktadır. Göç ve Vatandaşlık başlığı altında Singapur'a iltica işlemleri ve vatandaşlık başvuru işlemleri gibi göç ve vatandaşlık konuları hakkında bilgilere yer verilmiştir. Vatandaşların bireysel emeklilik tasarrufları ve vergi ödeme bilgilerine ulaşabildiği Tasarruf ve Vergiler başlığı altında ayrıca 'myTax Portal' isimli vergi portalından vergi yükümlülükleri öğrenilebilmekte ve buradan ödeme yapılabilmektedir. Vatandaşlara tatil için kamp ve bungalov olanaklarının tanıtıldığı Spor ve Rekreasyon başlığı altında ayrıca vatandaşlar sağlıklı bir yaşam sürebilmek için hazırlanan günlük aktivite programları ve etkinliklerden faydalanabilmektedirler. Ulaşım ve Nakliye başlığı altında sürücü belgesi alma işlemleri ve araç satın alma

gibi ulaşım konuları hakkında bilgilere yer verilmiştir. Yurtdışından eşya getirme ve getirilmesi yasak olan eşyalar ve askeri hizmet öncesi çıkış izni gibi konuların yer aldığı Seyahat başlığı altında ayrıca vatandaşlar pasaport işlemlerini çevrimiçi olarak yapabilmektedir. Adres değişikliği, kamu harcamaları israfını önleme gibi konuların yer aldığı Diğerleri başlığı altında vatandaşlar ayrıca One Service uygulaması ile akıllı telefonlarını kullanarak belediye hizmetlerine erişebilmektedirler. Vergi ödemeleri gibi birçok kişisel e-hizmete erişimi sağlayan Sing Pass sayesinde vatandaşlar e-Devlet kapısına erişebilmektedir. One In box ise vatandaşların hükümet açıklamalarına, ödeme uyarılarına ve e- postalarına ulaşabildiği bir uygulamadır. Vatandaşların kişisel verilerinin saklandığı My Info uygulaması sayesinde daha hızlı işlem yapılabilmektedir. Vatandaşlar Ideas uygulaması sayesinde devletin belirlediği bir konu hakkında düşüncelerini elektronik katılım aracılığıyla ifade edebilmektedirler (Yürük ve Öztaş, 2017: 2148-2151). Sayfada gerçekleştirilen işlemlerin yarım kalması durumunda uyarı sistemi devreye girmektedir. Bölümler şeklinde çalışan ana portalın diğer ülkelere kıyasla doğrudan iletişime geçişi daha hızlıdır (Çelebi, 2018: 28-29).

Singapur'un UYAP benzeri oluşturduğu bilişim sistemi Electronic Filing System (EFS), (Elektronik Dosyalama Sistemi) olarak bilinmektedir. Bu sistemde adli bilgiler avukatlar veya vatandaşlar tarafından mahkeme ve savcılıklara elektronik ortam aracılığıyla gönderilmektedir (Çam ve Tanrıkulu, 2012:212).

Ülkede nüfusun az oluşu, kamu yönetiminin düzenli bir yapıya sahip olması, internet ve teknoloji kullanım oranlarının yüksek oluşu e-Devlet'e geçişi hızlandırmıştır. Birleşmiş Milletler e-Devlet Gelişmişlik Endeksi'ne göre ülkeler arasında Singapur 2016 yılında 4. sırada, 2018 yılında 7. sırada yer almaktadır. Singapur'da kamuda dijital dönüşüm çalışmaları Akıllı Ulus hedefleriyle uyumlu olarak bilgi ve iletişim teknolojilerini destekleyecek şekilde yürütülmektedir (Aydın, 2018:30).

Singapur e-Devlet sayfasında kurum, açıklama, isim ve unvan gibi bilgilerle sorgulama yapılarak kamu hizmetlerine ilişkin olarak kamu personelleriyle doğrudan iletişime geçilebilmektedir. Kamu hizmetlerine e-Citizen sayfasından veya Singapur

Hükümeti sayfasından ayrı ayrı kurumlar ve işlemler bazında erişilebilmektedir (Koç, 2010: 49).

2.2.4. Almanya

Almanya'da 1997 yılında yürürlüğe giren Bilişim ve İletişim Hizmetleri Yasası ile ilk kez dijital imzaların kullanılmasına yönelik çerçeve oluşturulmuştur. Aynı yıl e-İmzanın kullanılmasına ilişkin teknik bilgileri içeren İmza Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir. 1999 yılında Avrupa İmza Direktifi'nin kabul edilmesiyle birlikte yeni bir İmza Yasası'nın yürürlüğe girmesi zorunlu hale gelmiştir. 2001 yılında Federal Hükümet tarafından yeni bir İmza Yasası'nın kabul edilmesiyle birlikte yönetimde elektronik imzaların uygulanmasına yönelik yasal çerçevenin önemli bir bölümü düzenlenmiştir. Elektronik Yönetimi Teşvik Etme ve Diğer Hükümleri Değiştirme Yasası (e-Hükümet Yasası) federal ve bölgesel düzeyde elektronik hizmetlerin sunumunu kolaylaştırmayı hedeflemiştir (Aksoy, 2019: 393-394).

1998 yılında belediye düzeyindeki e-Devletin gelişimi için Federal Hükümet tarafından başlatılan 136 kent ve belediyenin e-Devlet kavramlarına katıldığı Media Komm isimli medya yarışmasında Bremen, Esslingen ve Nürnberg şehirleri kazananlar olarak aday gösterilmiştir. Bu şehirlerde elektronik hizmetlerin geliştirilmesi için finansman sağlanmıştır. Böylece bu şehirlerde yer alan belediyeler diğer belediyelere işlevleri açısından örnek olarak sunulmuştur (Aksoy, 2019:395).

1998 yılında Baden-Württemberg Eyalet Hükümeti, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım oranını arttırmak için "Baden-Württemberg Ağında e-Vatandaş Hizmetleri" eylem planını kabul etmiştir. Rheinland-Pfalz Eyalet Hükümeti 1999 yılında ulusal ağ oluşturma, tek tip belge yönetim sistemi ve elektronik tabanlı süreç yönetimi, idari reform ile bağlantı ve akıllı kart tabanlı imza sisteminin tanıtımı olmak üzere dört bileşenden oluşan bir eylem planı geliştirmiştir (Aksoy, 2019:395).

Almanya'da 2000 yılında Bund Online 2005 e-Devlet Girişimi'ne başlanmıştır. Bu girişim 2005 yılına kadar internet üzerinden 350'den fazla hizmet sunumunun sağlanmasını zorunlu kılmıştır. İçişleri Bakanlığı ile ortak yürütülen bu girişim, çevrimiçi sunulması mümkün olan tüm kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını sağlamıştır. İş ve işçi bulma, emeklilik işlemleri, memurların sağlık ve engelliliklerine ilişkin ödemeler ve kamusal bilgilere erişim e-Devletin vatandaşlara sunduğu kamu hizmetleri arasında yer almaktadır. Ayrıca devlet, iş dünyası ve kamu kurumlarına yönelik e-Devlet hizmetleri de bulunmaktadır (Oğurlu, 2010:51).

Alman Kentler Birliği'nin ana komitesi 5 Haziran 2002 tarihli kararla e-Devleti modern yönetimin anahtarı olarak nitelendirmiştir. Federal Bilgi Güvenliği Dairesi (Federal Office for Information Security) Kamu Kurumu Görevlileri Kılavuzu'nda e-Devletin elektronik ortam aracılığıyla özel veya kamusal işler arasında entegrasyonu sağladığı belirtilmiştir. Almanya'da e-Devlet kamu yönetiminin ortak hedefleri ile uyumlu hale getirilmesi durumunda başarılı olmakta, maliyetler ise yönetim birimlerinin aynı işlemleri tekrar etmemesiyle azaltılmaktadır. Bilgi Teknolojileri Planlama Konseyi 2009 yılında Bilgi Teknolojisi Anlaşması temelinde Ulusal e-Devlet Stratejisi'ni kabul etmiştir. Bu strateji ile ilk kez federal hükümet, federe devletler ve belediyeler elektronik kamusal işlemlerinin internet üzerinden uyumlu hale getirilmesi konusunda ortak bir strateji geliştirmişlerdir (Aksoy, 2019:393).

Alman Federal Meclisi, Federal Hükümet tarafından teklif edilen e-Devlet Yasası ve elektronik işlemlerin süreçlerinin belgelenmesine ilişkin düzenlemelerin yer aldığı kanun tekliflerini 7 Haziran 2013 tarihinde onaylamıştır. Bu e-Devlet Yasası kapsamında bir elektronik kanalı açma sorumluluğu Federal İdareye verilmiştir (Aksoy, 2019: 393-394).

Dünya genelinde yapılan karşılaştırmalı çalışmalarda Alman e-Devlet hizmetlerinin diğer gelişmiş ülkelere göre geride kaldığı belirtilmektedir. Bu durumun çözümüne yönelik federal, yerel ve eyalet düzeyindeki yönetimler Ulusal e-Devlet Stratejisi'ni oluşturmuşlardır. Bu Strateji ile 2015 yılına kadar Alman e-

Devlet hizmetlerinin etkili, verimli ve dünya genelinde lider konuma getirilmesi hedeflenmiştir. Ancak OECD'nin bu alanda yaptığı uluslararası karşılaştırmalı çalışması ve Birleşmiş Milletler e-Devlet Uygulama Anketi sonuçlarına göre bu hedefin gerçekleşmediği görülmektedir. 2014 tarihli Avrupa Birliği Komisyonu'nun e-Devlet Karşılaştırma Raporu'na göre Alman e-Devlet internet sitesinin gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında çok geride kaldığı görülmektedir (Aksoy, 2019: 396).

İşletmeler için neredeyse tüm merkezi hizmetlerin dijital ortamda sunulmasına rağmen kullanıcı dostu olmaması ve hizmetlerin tek bir çatı altından sunulmayışı Alman e-Devlet hizmetlerinde eksikliklerin olduğuna işaret etmektedir (Aksoy, 2019:397). İnternet üzerinden sunulan hizmetlerin az oluşu, e-Devlet uygulamalarının kullanımının zorluğu ve görevlilerden gerekli yardımın sağlanamaması e-Devlet hizmetlerinin etkin kullanımının önündeki başlıca engeller olarak görülmektedir (Aksoy, 2019: 396).

Almanya Cumhurbaşkanlığı web sitesindeki e-Devlet uygulamalarının genel olarak bilgilendirme amaçlı olduğu görülmektedir. Sitede, "Cumhurbaşkanına Yazın", "Sosyal Sorumluluk Projeleri", "Çocuklar İçin" ve "Gençler İçin" başlıkları yer almaktadır. Bazı sosyal medya uygulamalarında şikâyet ve önerileri iletmek için Cumhurbaşkanlığı makamının hesabı bulunmaktadır (Yıldız ve Özutku, 2012:187).

Almanya'da hem federal hem de eyaletler düzeyinde yürütülen e-Devlet uygulamaları kamu kurumlarında bir yenilik olarak görülmekte ve 7 gün 24 saat hizmet sunmaktadır. Araştırma ve Geliştirme sisteminin bulunması ve imalat sanayisinin gelişmiş oluşu sebebiyle dijital teknolojilerin kullanılıp geliştirilmesi konusunda öncü ülkelerden olan Almanya, yayımladığı "2025 Dijital Stratejisi"nde eğitim, sağlık, hizmet sektörü ve kamu yönetimi gibi alanların alt yapısının akıllı ağlarla yönetilmesinin dijitalleşmenin en önemli unsuru olduğunu vurgulamaktadır (Bozkurt, 2019:10).

2.2.5. Danimarka

Az nüfusu, yüksek bilgisayar okuryazarlık oranı, halkının yüksek oranda bilişim gereçlerine sahip oluşu ile Danimarka dünyada en iyi e-Devlet Modellerinden birine sahiptir (Odabaş, 2009: 48-49). Danimarka 1970'li yılların başında belediyelerde bilgisayarlaşma konusunda dünya genelinde lider olarak kabul edilmiştir. Ülkede 1994 yılında"Bilgi Toplumu 2000" raporu yayınlanmıştır. Bu raporda e-Devlet girişimlerinin hedefleri ve yöntemleri belirlenmiştir. e-Devlet uygulamalarına ilişkin ilk somut çalışma 1994 yılında "E-Devlet'e Doğru: Danimarka'da Kamu Sektörü için Vizyon ve Strateji (2001-2004)" başlıklı çalışma ile gerçekleştirilmiştir. Bu proje ile kurumlar arasında işbirliği ve ortak karar alma sağlanarak kamu yönetiminde e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve uygulanması hedeflenmiştir (Sansarcı, 2013:119).

1995 yılı sonrasında e-Devlet olarak ifade edilen bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılmaya başlandığı Danimarka 2003 yılında Avrupa Komisyonu'nun e-Avrupa kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunulması sıralamasında birinci olmuştur. Ülke bu konuda Avrupa Birliği ölçütlerine göre 2004 yılında dünya genelinde en gelişmiş ülke olmayı başarmıştır (Oğurlu, 2010: 52-53).

2000 yılında halka duyurulan "Danimarka İnternette" isimli projeyle kamu kurumlarının öncü rol oynaması gerektiği vurgulanmıştır. Proje ile kamu kurumlarının ihtiyaç duyduğu ve elektronik ticaret yapmaya uygun 22 ürün tespit edilerek 2001-2002 yılları arasında bu ürünlerin sadece elektronik satın alma yoluyla temin edilmesi sağlanmıştır. 2001 yılında hizmete giren ve kamu kurumlarının tüm ihtiyaçlarını elektronik satın alma yoluyla karşılayabileceği elektronik pazaryeri formatında bir platform geliştirilmiştir (Uçkan, 2003: 86-87).

Ülkede 2001 yılında başlatılan e-Devlet Projesi ile merkezi hükümet, bölgesel ve yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ile işbirliği, ortak karar alma ve eylemde bulunma anlayışı ile kamu kurumlarında e-Devlet uygulamalarını geliştirmek ve uygulamak hedeflenmiştir. E-Dönüşümün kamu kurumları, yerel yönetimler ve vatandaşlarla gerçekleştirilmesi beklenen bu projede e-Devlet'in bilgi

toplumunun gelişimine katkıda bulunması hedeflenmiştir. Kamu kurumlarının işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirmesi, kamu kurumlarının hizmetlerini birçok kanaldan vatandaşlara ve özel sektöre ulaştırması projenin diğer hedefleri arasında yer almıştır. Projenin tamamlanması ile birlikte ülkede e-Dönüşüm kamu yönetimi, yerel yönetimler ve vatandaşlarla birlikte gerçekleştirilmiştir (Uçkan, 2003:86-87). Bu proje sayesinde kamu hizmetlerinin büyük bir bölümü elektronik ortamda sunulmaktadır. Danimarka e-Devlet modeli merkezi hükümet, sivil toplum kuruluşları, bölgesel ve yerel yönetimler ile özel sektör hizmetlerinin aynı elektronik ortamdan sunularak kurumlar arası ve vatandaşlarla daha rahat iletişim kurabilmesini mümkün kılmıştır (Odabaş, 2009:50-51).

Danimarka'daki e-Devlet uygulamalarında kamu ile özel sektörün birlikteliğinin sağlanması hedeflenmiştir. Kamu ile özel sektör birlikteliğinin e-Devlet projelerinde buluştuğu çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalardan biri 2001 yılında Danimarka Maliye Bakanlığı Dijital Yönetim Komitesi tarafından yayımlanan "Dijital Yönetim Raporu"dur. Raporda e-Devleti geliştirmek için üst düzeyde çaba ve koordinasyonun sağlanması gerektiği vurgulanmıştır (Yıldırım, 2018:46).

2002 yılının Ocak ayında "e-Devlete Doğru: Danimarka'da Kamu Kesimine Yönelik Vizyon ve Stratejiler" başlıklı belgenin kamuoyuna açıklanmasıyla birlikte e-Devlet konusunda önemli bir adım atılmıştır. Danimarka Hükümeti e-Devlet vizyonunu "Hizmet kalitesini ve verimliliğini arttırmak, iş süreçlerini ve kuruluşları dönüştürmek ve yeni düşünme yöntemlerini tanıtmak için dijital teknolojilerin sistematik bir şekilde kullanımı" şeklinde tanımlamıştır (Çelikkol, 2008: 63).

2003 yılında merkezin fazla olan yetkilerinin yerel birimlere dağıtılmasını hedefleyen "e-Devlet ve örgütsel değişimi" kapsayan yapısal reformu gerçekleştirecek bir pilot çalışma yapılmıştır. Bu çalışma kapsamında Bornholm adasındaki 5 belediye ve 1 ilçe birleştirilmiştir. Ayrıca ilçe ve belediyelerin yeniden yapılanmasını sağlayan yasa tasarısı Danimarka Parlamentosu tarafından onaylanmıştır. Bornholm uygulaması 10 Ocak 2007 tarihinden itibaren

Danimarka'da uygulanan benzer çalışmaların pilot uygulaması olarak seçilmiştir (Şahin, 2016:240).

2006 yılında vatandaşlara yönelik hazırlanan "borger.dk" isimli hizmet portalının güncellenmiş hali yayımlanmıştır. Hükümet Bilişim Teknolojileri, 2010 yılında kullanıcıların mevcut bilişim teknolojileri ve planlanan hizmetler hakkındaki bilgilere erişebilmesini ve çeşitli yardım kılavuzlarına başvurabilmesini sağlayan yeni bir Web Hizmet Portalı (Serviceportalen) sunmuştur (Yıldırım, 2018:47).

Tek duraklı e-Devlet portalının 2007 yılında hizmet sunumuna başladığı ülkede "2007-2010 e-Devlet Stratejisi" ile daha etkili bir dijital hizmet anlayışı benimsenmiştir. Halka Açık Dijital Strateji (2011-2015) ile kendi kendine çözüm üretebilen dijital hizmetlerin kurulması ve vatandaşların kamu kurumları ile daha hızlı ve etkili iletişime geçebilmesi hedeflenmiştir (Sansarcı, 2013:119).

Danimarka Hükümeti 2011 yılında 2011-2015 yıllarını kapsayan ve "Geleceğin Refahı İçin Dijital Yol" olarak adlandırılan Sayısallaştırma Stratejisi'ni geliştirmiştir. Bu yeni strateji ile vatandaşların kamu ile etkileşiminin dijital yolla gerçekleştirilmesi, kağıt temelli işlemlerin ve posta ücretlerinin aşamalı olarak ortadan kaldırılması hedeflenmiştir (Yıldırım, 2018:47).

2011 yılında Maliye Bakanlığı'na bağlı olarak kurulan Dijitalleşme Ajansı, dijitalleşme politikalarının geliştirilmesi ve uygulanması için işbirliği sağlamak amacıyla çalışmalar başlatmıştır (Aydın, 2018:34). Danimarka'da e-Devlet projesinden sorumlu olan kurum Maliye Bakanlığıdır. Bu proje Maliye Bakanlığı, e-Devlet Müşterek Kurulu ve Bilim Teknoloji ve Yenilik Bakanlığı'nın Bilgi Teknolojileri Politika Merkezi tarafından yürütülmektedir (Oğurlu, 2010:53).

Günümüzde ülkedeki bakanlıklar ve kamu kuruluşlarının hepsinin kendine ait web sitesi bulunmaktadır. Ayrıca ulusal bir portal oluşturulmuş, işletmeler ve araştırmalar gibi birçok konuda ana sayfadan bağlantı kurulabilen özel portallara da erişim imkânı bulunmaktadır (Odabaş, 2009:48-49). Kurumsal bir site olan Danimarka Ulusal Portalı, aynı zamanda kamu hizmetlerine erişimi sağlayan bir e-Devlet Portalı'dır (Çelikkol, 2008:63). Vatandaşlar e-Devlet hizmetlerine tek bir portal üzerinden kolaylıkla erişebilmektedir. Ülke 2018 yılı Birleşmiş Milletler e-

Devlet Gelişmişlik Endeksi'ne göre dünyada 1. sırada yer almaktadır (Aydın, 2018:33).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE KAMU YÖNETİMİNDE YENİDEN YAPILANMA VE ELEKTRONİK DEVLETE GEÇİŞ

3.1. Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma

Dünya'da geleneksel kamu yönetiminde harcamaların artması, kamu hizmetlerinin vatandaşların beklenti ve taleplerini karşılayamaması, kamu hizmetlerinin verimliliğini engelleyen bürokratik uygulamaların varlığı ve vatandaşların daha kaliteli kamu hizmetleri beklemeleri gibi nedenler kamu yönetiminin yeniden yapılanması ihtiyacını gündeme getirmiştir. Bu süreçte halkın kamu hizmetlerinden beklentileri yükselmiş, daha verimli ve kaliteli hizmet anlayışının benimsenmesi zorunlu hale gelmiştir. 1970'li yılların ikinci yarısında mali kriz tüm dünyayı etkilemiş, bu dönemde uygulamaya konulan idari reformların yetersiz olduğu görülerek yönetim alanında değişim ihtiyacı ortaya çıkmıştır (Şahin, 2016: 2-3).

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma düşüncesi; model, beklenti ve reform çalışmaları, kamusal kurum, kuruluş ve süreçlerin araç ve yöntemlerini doğrudan değiştirip dönüştürmeyi amaçlamıştır (Coşkun ve Nohutçu, 2005:1). Bu anlamda kamu yönetiminde yeniden yapılanma, *"En temelden yeniden düşünme ve maliyetler ya da hizmetlerin kalitesi gibi performansın ciddi ölçümlerinde önemli gelişmeler kaydetmek için örgüt süreçlerinin yeniden tasarlanmasıdır"* (Shafritz, Russell ve Borick, 2017:321).

Kamu yönetiminde yeniden yapılanmanın temel amacı, vatandaşların taleplerine duyarlı, katılımcılığa önem veren, şeffaf ve daha etkin bir kamu yönetiminin sağlanması olup; kamu, piyasa ve sivil toplum birbirlerini tamamlayan unsurlar olarak kabul edilmektedir. Bu modelde devletten hizmet alanlar müşteri olarak görülmektedir (Saran, 2005:46).

Bilgi teknolojilerinin gelişmesinden kamu yönetimi kuram ve uygulamaları da etkilenmiş ve kamu yönetiminde yeniden yapılanma süreci başlamıştır. Bu dönemde bilgisayar, internet ve kablosuz ağlar gibi teknolojik araçların gelişmesiyle bilgi en önemli kaynakların arasında yer almıştır (Tarhan, 2011:40, Saran, 2005:38-39).

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve reform çalışmaları gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin birçoğunun gündemini ilgilendirmektedir. Kamu yönetimi bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği değişim ve yeniliklere uyum sağlamak için sürekli yenilenmek durumundadır. İdari reformların temelinde, yetersiz olan sistemlerin her zaman daha iyi bir alternatifinin olacağı anlayışı ve ekonomik, sosyal, siyasal nedenler bulunmaktadır (Şahin, 2016:1).

Enformasyon teknolojisinin kamu hizmetlerinde kullanımının yaygınlaşmasıyla programlama, sistem analizi, yardım masaları gibi alanlarda çalışacak uzmanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu durum kamu sektörü personel yapısının ve çalışma kültürünün değişmesi gerektiği anlamına gelmektedir. İleri teknoloji alanında çalışan kişiler, esnek çalışma koşullarının geçerli olduğu, insan ilişkilerine önem veren ve tatmin edici ücretler sunan kurumları seçmektedir (Balcı, 2003: 268).

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmalarının üç aşamadan oluştuğu söylenebilir. 1960'lı yıllarda Planlı Kalkınma Dönemi ile başlayan ve 1980'li yıllara kadar süren birinci aşamada yönetimin iyileştirilmesi amaçlanmıştır. 1980'li yıllarda başlayan ikinci aşamada devletin rolünün yeniden tanımlanması ve vatandaşların ihtiyaç duyduğu hizmetlerin daha kaliteli hale getirilmesi amaçlanmıştır. 1990'lı yıllarda başlayan, günümüzde de etkilerini sürdürmekte olan üçüncü aşama ise kamu yönetimini toplumun geneli ile birlikte düşünme yaklaşımını benimsemektedir (Tarhan, 2011:168-169).

Türkiye'de 1980'li yıllarda ekonomik, siyasal, sosyal ve bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan dönüşüm kamu yönetiminde yeniden yapılanma sürecini zorunlu hale getirmiştir. Bu sürecin kamu hizmetlerinin vatandaşlara daha

hızlı, etkin ve verimli bir şekilde sunulması için gerekli olan çalışmaların yürütülmesi amacıyla gerçekleştirildiği görülmektedir.

"1980'de 24 Ocak Kararları ile başlayan yapısal reform politikaları, kamu sektörünün daraltılması ve piyasa mekanizmasının güçlendirilmesi temeli üzerine oturtulmuştur. Dünya Bankasının öncülük ettiği ve IMF, OECD, AB gibi uluslararası aktörler tarafından desteklenen devletin yeniden yapılandırılması çalışmalarında, kamu sektörünün ekonomik faaliyetlerden çekilmesi, KİT'lerin özelleştirilmesi, devletin küçültülmesi ve kamu hizmetlerinin belirli ölçüde özel firmalara gördürülmesi, yerel yönetimin güçlendirilmesi gibi küreselleşme sürecinin temel kamusal politikaları ile örtüşen yaklaşımlar temel alınmıştır" (Köse, 2007:19).

Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetiminde yeniden yapılanma sürecinde elektronik dönüşümde önemli bir rol oynamakta ve devletin dijitalleşmesinde gerçek anlamda bir araç niteliği taşımaktadır. Temel hedef, sistem işeyiş kapasitesinin arttırılması, hızlı kararlar alabilen ve vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verebilen yönetim yapısının oluşturulmasıdır (Şahin, 2016:221). Güvenilirlik, şeffaflık, hesap verebilirlik, etkinlik ve verimliliğin sağlanması gibi hedefler kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması sürecinde yeni olanaklar sunmuştur.

1990'lı yılların sonlarında yaşanan teknolojik gelişmelerle internet üzerinden hizmet sunumunu sağlanması devletlerin kamu yönetim yapısında da değişim ve dönüşüme neden olmuştur. Bu dönüşüm örgütsel yapılarda yeniden yapılanmayı gerektirerek geleneksel yönetim anlayışından bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı yönetim anlayışına geçilmesine neden olmuştur (Şataf, Çiçek ve Dikmen, 2014:1-2).

Hızla gelişmekte olan bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılması e-Devlet olarak adlandırılan yönetsel modelin kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması sürecinde önde gelen bir seçenek olarak ortaya çıkmasına neden olmuştur (Uçkan, 2003:43). Kamu yönetiminin yeniden yapılanması aracı olarak görülen e-Devlet uygulamaları sayesinde bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojinin kullanılmasıyla vatandaşların kamu hizmetlerinden elektronik ortamda faydalanması hedeflenmiştir (Özer, 2017:464).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmenin yanı sıra bürokratik anlayışın iyileştirilmesi, kamuda etkinlik ve verimliliğin sağlanması ve vatandaşların yönetime katılımı gibi unsurların hayata geçirilmesi kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmalarına hız kazandırmıştır (Sarıca, 2015:331).

Türkiye'de kamu yönetiminde yeniden yapılanma ihtiyacına cevap verebilmek amacıyla yapılan ilk ve önemli çalışmalar 1962-1963 yıllarında yapılan Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP) ile 1988-1991 yılları arasında yürütülen Kamu Yönetimi Araştırma Projesidir (KAYA). Burada bu projeleri ele alıp konuya ilişkin yönlerini incelemekte yarar bulunmaktadır.

3.1.1. Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP)

Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP), kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmaları kapsamında Bakanlar Kurulu kararı ile Devlet Planlama Teşkilatı ile Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü'nin (TODAİE) işbirliğinde 1962-1963 yıllarında yapılmıştır. Proje, dönemin yönetim alanında çalışan önemli akademisyenlerinin öncülüğünde ve ileri gelen bürokratların katkılarıyla gerçekleştirilmiştir. MEHTAP, merkezi hükümet teşkilatındaki görev dağılımını ve görev dağılımının kamu hizmetlerinin etkin bir şekilde sunumunu sağlayıp sağlamadığının incelenmesi, aksayan yönlerin tespit edilmesi ve çözüm önerilerinin sunulması amacıyla kapsamlı bir şekilde hazırlanmıştır.

Türkiye'de kamu yönetimiyle ilgili yapılan araştırmalarda en önemli kaynaklardan birisi olan ve 1963 yılında yayınlanan MEHTAP Raporu, idarenin yeniden düzenlenmesi çalışmalarının ilki niteliğinde olup sonraki çalışmalara öncülük etmiştir (Tarhan, 2011:148-149). Projede kamu kurumlarının karar alma süreçlerinde vatandaşlara ve kurumlara görüşlerini açıklama olanağı sunulması gerektiği ifade edilmiştir (Tarhan, 2011:150).

"Raporda amaçlanan temel konu, merkezi hükümet görevlerinin en uygun biçimde dağılımını sağlamak yoluyla, daha rasyonel bir örgütlenme ve yöntemler, daha sistematik bir planlama ve koordinasyon, daha etkin bir mali kontrol ve daha iyi işleyen bir personel sistemi sağlamayı hedef tutan tedbirlerin uygulanması için sağlam bir zemin hazırlamak, bakanlık ve kuruluşların iç örgütlenme ve yöntemlerinin geliştirilmesi hususunda yapılacak çalışmalara ışık tutmak ve idareyi geliştirme görevini üzerine alacak mekanizma hakkında önerilerde bulunmak olmuştur" (Coşkun ve Nohutçu, 2005:8).

Kamu yönetiminde yaşanan personel aksaklıkları ve kırtasiyecilik gibi sorunlar ilk defa bu Raporda gündeme getirilmiştir (Ustakara, 2019:237). Bunun yanı sıra Raporda, amacından uzaklaştırılmış merkeziyetçilik anlayışı ve personel sisteminden kaynaklanan sorunlar gibi nedenlerle merkezi hükümet tarafından yerine getirilmesi gereken görevlerin yapılmadığı, örgütlenme bozukluklarının olduğu, hizmetlerin halka eşit düzeyde ulaştırılamadığı belirtilmiştir. Sorunların çözümü için planların yapılmasını sağlamak üzere Başbakanlıkta sorumlu bir birimin kurulması, bu birime ek olarak tüm bakanlıklarda ve ilgili diğer kuruluşlarda İdareyi Geliştirme Komiteleri'nin kurulması önerilmiştir (Mamur Işıkçı, 2017: 173-174).

3.1.2. Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA)

Kamu yönetiminin incelenmesi ve geliştirilmesi amacıyla DPT ve TODAİE tarafından gerçekleştirilen Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) 1988 yılında başlatılmış 1991 yılında tamamlanmıştır (Tarhan, 2011:157). Proje, merkezi yönetimi oluşturan genel ve katma bütçeli kuruluşlarla bunların taşra örgütleri, yerel yönetimler ve diğer kamu kurumlarını da içeren geniş kapsamlı bir çalışmadır (Mamur Işıkçı, 2017:177). Proje başladığı dönemde Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1985-1989) yürürlükte iken, bittiği zaman Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994) yürürlükte idi. Bu Planlarda yeniden yapılanma yerine kamu yönetiminin iyileştirilmesi ifadesinin tercih edildiği görülmektedir. (Coşkun ve Nohutçu, 2005:23-24).

KAYA Raporu'nda yönetimde reorganizasyon, yeniden düzenleme, yeniden yapılanma ve idari reform gibi kavramlar birbirine yakın olarak ifade edilmiştir. Proje, kamu yönetiminin daha hızlı, etkin ve verimli hale getirilmesini ve gelişen çağdaş koşullara uyumunu sağlamayı amaçlamıştır (Coşkun ve Nohutçu, 2005:22).

Kamu yönetiminin yeniden yapılanması konusundaki görüş, öneri ve hedeflere Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planından (1985-1990) başlamak üzere daha sonra gelen Kalkınma Planlarında da yer verilmiştir.

3.2. Elektronik Devlete Geçiş Süreci

Devletin vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayabilmesi ve vatandaşlarına daha kaliteli hizmet sunabilmesi için kendi yapısal dönüşümünü tamamlaması gerekmektedir. Kamu yönetiminde yeniden yapılanma süreci geleneksel devlet anlayışında ortaya çıkan sorunları ortadan kaldırmayı hedeflemiştir. Dünya genelinde yaşanan teknolojik gelişmeler karşısında devletler bu dönüşüm ve yeniliklere uyum sağlamak zorunda kalmışlardır. 1980'li yıllardan sonra teknolojinin hızla gelişmesiyle kamu hizmetlerinin sunumu konusundaki problemler daha fazla konuşulmaya başlamıştır. Kamu hizmetlerinin sunumunda ortaya çıkan sorunları ortadan kaldırma düşüncesiyle kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması kavramı gündeme gelmiştir. Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması sürecinde bilgi teknolojilerinden yararlanma ile ilgili çalışmalar e-Devlet kavramının oluşmasına öncülük etmiştir. Bu durum Elektronik Devlet (e-Devlet) kavramının ortaya çıkmasına ve e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesine ortam hazırlamıştır (Özbay, 2018:143).

Kamu yönetimi alanında yeni bir yaşam biçimi olarak nitelendirilen e-Devlet geleneksel devlet anlayışının teknolojik olanaklar kullanılarak yeniden yapılandırılmış şeklidir (Özer, 2019:261). Birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülke kamu yönetimlerinde yeniden yapılandırma stratejileri uygulamakta ve bu stratejilerin başında da e-Devlet uygulamaları gelmektedir(Özer, 2019:263).

Kamu yönetiminde e-Devlet kavramı sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde devletlerin kamu hizmetlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde vatandaşlara sunumunu gerçekleştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanmalarıyla gündeme gelmiştir (Hergüner, 2017:87). e-Devlet, devletin teknolojik olanakları kullanılarak dijital çağın ihtiyaçlarına uygun olarak yeniden yapılandırılmasıdır (Çatı ve Işkın, 2011:309).

e-Devlet uygulamalarının temel hedefi bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetleriyle uyumlaştırılması ve daha verimli bir hizmet sunumunun gerçekleştirilmesidir. e-Devlet uygulamaları kamu kurum ve kuruluşlarında dönüşümün sağlanması için yeniden yapılandırma sürecini zorunlu kılmıştır (Özbay, 2018:144). e-Devlet sayesinde gelişen teknolojik olanaklar kullanılarak devlet ile vatandaş ilişkisi yeni bir düzeye taşınmaktadır.

e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması kamu yönetiminin yeniden yapılandırma sürecini hızlandıran gelişmelerden biridir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi ve yaygınlaşması sonucu kamu yönetiminin etkinleştirilmesi ve iyileştirilmesinde teknolojik olanaklardan yararlanılmaya başlanmıştır. Gelişen teknoloji, hantallaşan bürokratik işlemler karşısında e-Devlet'i önemli bir konuma getirmektedir. Bu dönüşüm ile bilgi işleme kapasitesi arttırılmış, isteklere hızla cevap verebilen, hızlı karar alabilen bir devlet yapısı oluşturulmuştur (Özer, 2019:265).

e-Devlet olarak adlandırılan yeni kamu yönetimi anlayışı sadece teknolojik bir değişimi değil, kamu yönetiminde yapısal bir dönüşüm sürecini ifade etmektedir. İşlem akışının hızlandırılması, politika belirleme ve karar alma süreçlerinde verimliliğin arttırılması, vatandaşların demokratik süreçlere katılımının sağlanması değişim sürecinde yaşanan örneklerdir. Vatandaşların devletten hizmet alımını kolaylaştıran e-Devlet, devlet teşkilatını yeniden yapılandırarak hizmet sunmak için vatandaşların ayağına gitmektedir (Yıldırım, Kaplan, Çakmak ve Üstün, 2006:59). Yeni bir yönetim anlayışını ifade eden e-Devlet, geleneksel devlet anlayışını değiştirmekte ve modern bir hizmet sunumu ortaya koymaktadır (Ekinci, 2018:335). Bu yeniliklere uyum sağlanabilmesi için hizmet ve iş akışlarının yeniden

düzenlenmesi, dönemin ihtiyaçlarına uygun kamu yönetimi reformunun gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Şahin, 2016:114).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve modernleşme süreçlerini besleyerek e-Dönüşüm (elektronik dönüşüm) noktasında devletin dijitalleşmesinin en önemli araçlarından biri haline gelmiştir (Şahin, 2016:35). e-Dönüşüm, yeniliğe vurgu yaparak devletin sürekli olarak kendisini yenilemesini öngörmektedir (Şahin, 2016:43).

e-Devlet'e geçiş süreci devleti yeniden yapılandırma strateji ve politikalarının temel unsuru olarak görülmektedir. 1990'lı yılların sonunda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, kamu hizmetlerine elektronik ortam üzerinden erişebilme imkanı sağlarken, devletin yapısı ve işlevlerinde hızlı bir dönüşüm öngörülmüştür (Şahin, 2016:37).

Türkiye'de kamu yönetimindeki dönüşümün en önemli faktörü olarak görülen e-Devlet anlayışı, devleti yeniden yapılandırma sürecinin temelini oluşturmaktadır (Şahin, 2016:3).

Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımının geçmişi 1930'lu yıllara dayandırılabilir. Ziraat Bankası'nın çalışanlarına uyguladığı Delikli Kart uygulaması ile bilgisayara benzeyen ilk sistem 1934 yılında kullanılmıştır. 1960'lı yıllarda ilk defa Karayolları Genel Müdürlüğü başta olmak üzere kamu kurumlarında bilgisayar kullanımına başlanmıştır. 1960 ve 1970'li yıllar Türkiye'de kamu kurumlarında bilgisayar, faks ve hesap makinelerinin kullanılmasıyla zamandan tasarruf ve kamu hizmetleri için kullanılan kâğıt miktarında azalmanın sağlanması açısından önemli bir dönemdir (Akçakaya, 2017:13).

1980'li yıllardan itibaren liberal ekonomiye geçilmesiyle birlikte kamu kurumlarında yeniden yapılanma ihtiyacı gündeme gelmiş ve Dünya'da uygulanan örnekler temel alınarak çalışmalar başlatılmıştır. Bu yaklaşım çerçevesinde, e-Devlet hizmetlerinin uygulanması için ilk çalışmalar 1980'li yıllarda hayata geçirilmiştir (Akçagündüz, 2019: 429). Bu dönemde bilgi toplumuna geçiş süreci başlamış ve

kişisel bilgisayarların kullanımının artması ve internetin icadı ile birlikte bilgi, bilgisayarlar arasında paylaşılabilir hale gelmiştir.

1990 ve 2000 yılları arasında Türkiye'de teknoloji ve bilim politikalarında yapılan çalışmalarla e-Devlet uygulamalarına geçiş dönemi planlanmaya başlanmıştır. Bu dönemde geliştirilen ilk büyük projelerden birisi Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi'dir. 1993 yılında geliştirilen bu proje bilişim teknolojilerinden yararlanma ve bilgisayar kullanımını yaygınlaştırma konusunda yapılması gerekenleri ortaya koymuştur. Başbakanlık talimatıyla hazırlanan projeye hiçbir hükümetin sahip çıkmayışı ve o dönemde yaşanan sorunlar nedeniyle planlanan gelişmeler gerçekleştirilememiştir (Çelik, 2018:75).

Türkiye'de ilk defa internete bağlanılması Ankara-Washington arasında kiralık hat kurularak 1993 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nden (ODTÜ) gerçekleştirilmiştir. ODTÜ'de internet bağlantısının gerçekleştirilmesi elektronik bilgi paylaşım sürecinin sistemli olarak başlamasını sağlamıştır (Akçagündüz, 2019:429).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve internet kullanımının artmasıyla birlikte 1990'lı yılların ortalarından itibaren kamu hizmetlerinin sunumları elektronik ortamda gerçekleştirilmeye başlanmıştır. e-Devlet ile geleneksel devlet anlayışı dönüştürülerek yeni bir yönetim anlayışının ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. Geleneksel devlet anlayışı kendi içinde dışa kapalı bir yapıyı benimserken elektronik devlet anlayışı, gerek uygulamaları ve gerekse vatandaşlarla iletişimi açısından açık devlet yapısına karşılık gelmektedir (Tarhan, 2011:52).

1998 yılından itibaren kamu kurumları kendi internet sitelerinden bilgi ve kamu hizmetlerine yönelik formlar sunmaya başlamıştır. Birbirinden bağımsız çeşitli kamu kuruluşlarının web uygulamalarıyla başlayan e-Devlete geçiş sürecinin ilk aşamalarında basit ağ uygulamaları söz konusu olmuştur. Bazı kamu hizmetlerinin devlet tarafından on-line sağlanması, çeşitli sosyal güvenlik kurumlarının veri tabanlarından kişisel sorgulamalar yapmak ikinci aşamayı oluşturmuştur. Ağ teknolojilerinin kullanıldığı ve çeşitli kamu hizmetlerinin birbirleriyle ilişkili olarak

tek bir ana kapıdan verildiği portal uygulamaları ise üçüncü aşamayı oluşturmaktadır. Portal üzerinden daha önce verilmeyen hizmetlerin verilmeye başlanması olan dördüncü aşamada ise devlet ağ devleti mantığıyla yeniden yapılandırılmaktadır (Kırçova, 2003:32-33).

Kamu kurumlarının kendi sitelerinde sundukları hizmetlerin tek çatı altında birleştirilmesi görüşü 2001 yılından sonra gündeme gelmiştir (Akçakaya, 2017:18). 2002 yılında 58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı ile başlatılan "e-Dönüşüm Türkiye Projesi"ni yürütmek için 2003 yılında Kalkınma Bakanlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur. Bu proje ile e-Devlet çalışmaları hız kazanmıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaya başlamasıyla kamu hizmetlerinin e-Devlet Projeleri ile sunumuna geçilmiştir (Eroğlu, 2019:300).

e-Devlet dönüşüm sürecinin başarılı olabilmesi için Ulusal Bilgi Teknolojileri altyapısında yatırımlar yapılması gereği ortaya çıkmıştır. Bilişim Teknolojileri ve e-Devlet konusunda nitelikli insan gücüne ihtiyaç duyulmuştur. e-Devlet uygulamaları için mevcut ve gelecekteki bütçe kaynaklarının değerlendirilmesi, özel sektörün e-ticaret altyapısının e-Devlet uygulamaları için önemli bir potansiyel olarak görülmesi göz önüne alınmıştır. Bu süreçte e-Devlet uygulamalarının hızlı bir şekilde ilerleyebilmesi için kamuda görevli personellerin de bu değişime hazırlıklı olmaları gerektiği vurgulanmıştır (Altınok, 2005:140-141).

Kamu kuruluşlarında oluşturulan birbirinden bağımsız veri tabanlarının paylaşıma açılması fikrinin hayata geçirilmesi ile ortaya çıkan e-Devlet uygulamaları ilk başlarda vatandaşlara adres veya personel bilgisi gibi birtakım temel bilgilerin verilmesini sağlamayı amaçlamıştır (Odabaş, 2009:18). Bu bağlamda, gizli olmayan bilgi ve belgeler de elektronik ortama aktarılmıştır. Örneğin vatandaşların o dönemde www.icisleri.gov.tr sitesinden elektronik ortam aracılığıyla pasaport başvurusu yapabilmeleri, www.adalet.gov.tr sitesinden de adli sicil kayıtlarına ilişkin bilgileri edinebilmeleri mümkün kılınmıştır (Toker, 2003:71).

Türkiye'de Elektronik Devlete geçiş sürecinde yürütülen bazı önemli projeler bulunmaktadır. Bunlar:

- Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM)
- Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA)
- Kamu Net
- e-Avrupa + Eylem Planı ve
- e-Türkiye Girişimi (2001), olarak sıralanabilir.

3.2.1.Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM)

Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM), Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) Bilim Kurulu kararıyla Haziran 1996 tarihinde TÜBİTAK'a bağlı bir birim olarak kurulmuştur. ULAKBİM, üniversitelere ve araştırma kurumlarına elektronik ortam aracılığıyla bilgi ve belge erişim hizmetleri sunarak teknolojik kolaylık sağlamayı hedeflemiştir.

ULAKBİM'in başlıca görevleri şu şekilde tanımlanmıştır:

- Eğitim, araştırma ve geliştirme yapan kişi ve kuruluşları birbirine bağlayan hızlı ve yeni teknolojilere açık bir bilgisayar ağı oluşturmak,
- Bu ağın bilgi aktarımı amacıyla yurt dışındaki ağlarla bağlantısını sağlamak,
- Teknolojik gelişmeleri izleyerek bilgi hizmetlerini günün koşullarına uygun şekilde sunmak,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri konularında araştırma yapmak,
- Üniversiteler ve araştırma kurumlarının bilgi üretimine katkı sağlayacak şekilde bilgi toplama ve derleme çalışmalarını yürütmek,

- Akademik ve araştırma ağları düzeyinde Türkiye'yi uluslararası platformlarda temsil etmek.

Günümüzde üniversiteler, araştırma kurumları ve araştırmacılar TÜBİTAK'a bağlı olarak faaliyet sürdürmekte olan ULAKBİM'in sağladığı bilişim altyapılarını ve bilgi kaynaklarını kullanmaktadır. Bunlardan bazıları DergiPark, Türkiye Akademik Arşivi ve Elektronik Kaynaklar Ulusal Akademik Lisansı'dır. ULAKBİM'in günümüzde sunmuş olduğu hizmetlerden bazıları şunlardır (Tubitak.gov.tr, 2020):

- Üniversiteler, uluslararası birçok yayınevinin bilimsel yayınlarına ücretsiz olarak erişebilmektedir.
- Araştırmacılar çalıştıkları bilimsel yayınlar için teşvik almaktadır.
- Üniversitelerin kütüphane kaynakları "Kütüphaneler Arası Ödünç Verme Sistemi", kütüphane koleksiyonları ise "Ulusal Toplu Katalog" ile ülke genelinde paylaşıma açılmaktadır.
- Araştırmacılar "Ulusal Belge Sağlama Hizmeti" ile ULAKBİM'in zengin süreli yayın koleksiyonuna erişebilmektedir.

3.2.2. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA)

Türkiye'de 1980'li yıllar ile başlayan e-Devlete geçiş süreci 1990-2000 yılları arasında dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle hızlanmıştır. 1993 yılında Dünya Bankası'nın desteği ile geliştirilen Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda önemli olan ilk büyük projelerden birisidir. Bu projeyi 1997 yılında Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planının (TUENA) hazırlanması izlemiştir. TUENA, e-Devlet uygulamaları için hazırlanan ilk projedir (Akçakaya, 2017:17-18).

TUENA Planı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçişin sağlanması amacıyla Başbakanlığın 05.02.1996 tarihinde verdiği

talimatla Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinatörlüğünde TÜBİTAK-BİLTEN-TUENA proje grubunca hazırlanmıştır. Planın 20.12.1999 tarihinde Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'na sunulması sonucu Ulusal Akademik Ağ kurulmuştur (Özata ve Sevinç, 2010:78).

TUENA, elektronik devlet yapılanmasına geçiş sürecinde ortaya konulan ilk resmi belge özelliği taşımaktadır. Erişim konusunda belirli standartların sağlanmasını hedefleyen altyapı çalışması niteliğindeki bu planda Türkiye'nin bilgi çağı toplumları arasında yer almayı planladığı vurgulanmıştır. Ayrıca bu plan ile 2010 yılına kadar ülke çapında her hane ve firmada internet kullanımının yaygınlaşması hedeflenmiştir (Oğurlu, 2010: 74).

TUENA Planı'nın temel hedefleri şu şekilde özetlenebilir:

- Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki konumunun belirlenerek bilgi toplumuna geçişin sağlanması,
- Kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının yaygınlaştırılması,
- Vatandaşlara kamu hizmetlerine her yerden erişebilme olanağı sağlanması,
- Uzaktan eğitim ve sağlık hizmetlerinin ülkenin her yerine ulaşımının sağlanması,
- Bilgi kaynaklarına yüksek hızda ve anında erişimin sağlanması,
- Türkiye'deki kamu kurumlarının bireysel bilgisayar sistemlerinin birleştirilmesi,
- Dünyadaki teknolojik gelişmelerin takip edilerek Türkiye'de geleceğe yönelik hedeflerin belirlenmesidir.

3397 sayfadan oluşan TUENA Planı'nda ilk defa "on-line government" (çevrimiçi hükümet) terimi kullanılmıştır. Bu terim devlete elektronik ortam aracılığıyla erişilebilirliği ifade etmekte olup Planın e-Devlet'in ülkemizdeki temelini oluşturduğunun bir göstergesidir.

TUENA Planı iktidarların yeterli desteği göstermemesi nedeniyle hayata geçirilememiştir (Kılıççeken, 2019:30).

3.2.3. KamuNet

1998 yılında Başbakanlık genelgesiyle oluşturulan Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu ile kamusal ağlar konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılan darboğazın aşılması hedeflenmiştir (Özata ve Sevinç, 2010:83). Bu kurulun temel görevleri, bilgi toplumuna geçiş sürecinde devletin etkin, şeffaf, güvenli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunacak kurumların sanal ortama taşınmasını sağlamak ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkileri elektronik ortamda yürütmek için elektronik bir devlet portalını oluşturmak olarak belirlenmiştir (Balcı, 2003:272).

Kamu-Net Üst Kurulu, Başbakanlık ve merkezi yönetim binaları arasında bir ağ oluşturarak bu ağ üzerinden kamu kurumlarının birbirleriyle iletişim kurabilmesini ve kamu hizmetlerinde kalite ve hızın artırılmasını hedeflemiştir (Uçkan, 2003:202). Kamu-Net Üst Kurulu tarafından görevlendirilen Kamu-Net Teknik Kurulu ise tüm bilişim hizmetleri birimlerinin internete erişiminin sağlanmasını, bilişim hizmetlerinde çalışacak çeşitli düzeyde personelin yetiştirilmesini ve kamu çalışanlarına bilgi ve iletişim teknolojileri hakkında eğitim verilmesini hedeflemiştir.

Kurul çalışmaları kapsamında 1998 yılında Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı düzenlenmiş, kısa, orta ve uzun dönem eylem planları tasarlanarak uygulanmıştır. Kurul, varlığını 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Türkiye ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ve kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik tüm faaliyetlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanmasına kadar sürdürmüştür (Çelik, 2018:77).

3.2.4. e-Avrupa + Eylem Planı

23-24 Mart 2000 tarihlerinde Lizbon'da gerçekleştirilen Avrupa Konseyi toplantısında, 15 Avrupa Birliği ülkesinin hükümet ve devlet başkanları, Avrupa'nın gelecek on yılda "dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi" haline gelmesini hedeflemişlerdir. Bu hedef, Avrupa'nın bilgi tabanlı ekonomiden ve internetin sunduğu olanaklardan yararlanması gerektiğini ortaya çıkarmıştır. 11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova'da toplanan Avrupa Bakanlar Konferansı'nda, Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri 15 Avrupa Birliği ülkesi tarafından Lizbon'da ortaya konulan hedefleri benimseyerek kendileri için e-Avrupa benzeri bir Eylem Planı hazırlamaya karar vermişlerdir (Tarhan,2011:179). Avrupa Komisyonu Şubat 2001 tarihinde Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye'ye e-Avrupa+ Eylem Planı'na katılmaları için davette bulunmuştur (Şahin, 2016:106).

15-16 Haziran 2001 tarihinde Göteborg'da yapılan Avrupa Birliği Liderler Zirvesi'nde Türkiye "e-Avrupa+" projesine imza atarak e-Avrupa Girişimi'nin resmi üyesi olmuştur (Balcı, 2003:272). Türkiye "e-Avrupa+" Projesi'ne e-Devlet çalışmalarında Avrupa Birliği girişimleri ile uyum sağlamak ve bilgi toplumu olma yolunda önemli adımlar atmak için katılmıştır (DPT, 2007:22). Avrupa Birliği desteğiyle yürürlüğe konulan "e-Avrupa+" Girişimi Türkiye'deki e-Devlet çalışmalarına hız kazandırmıştır. Bu girişim internet kullanımını yaygınlaştırmayı, daha ucuz ve kolay internet erişimini sağlamayı, tüm vatandaş, işyeri, okul ve kamu kurumlarını teknolojik olanakların kullanımına teşvik etmeyi hedeflemiştir (Yıldız, 2014:309). Aday ülkeler, e-Avrupa+ Girişimi'nin belirlediği bu hedeflere ulaşmada üye ülkelerle aralarındaki ekonomik ve sosyal alanlardaki belirgin farklılıkları göz önünde bulundurarak ortak bir tarih olarak 2003 yılını belirlemişlerdir (Tarhan, 2011:180).

2002 yılında İspanya Sevilla'da görüşülen ve Avrupa Birliği (AB) Konseyi'nde kabul edilen "e-Avrupa 2005 Eylem Planı"nda tam üye olan on ülkenin yanı sıra Türkiye, Romanya ve Bulgaristan da gözlemci statüsünde yer almışlardır (Şahin, 2016: 107).

e-Avrupa 2005 Eylem Planı kapsamında geniş bant altyapısı ile güvenlik problemlerinin aşılması ve dijital kamu hizmetleri ile elektronik ticaret hizmetleri uygulamalarının geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar kapsamında e-Devlet, e-Öğrenim, e-Sağlık ve e-Ticaret gibi hizmetlere bilgisayarlar, interaktif dijital televizyonlar, kablo ağları ve üçüncü kuşak cep telefonları (3G teknolojisi) üzerinden erişilebilmesi hedeflenmiştir (Oğurlu, 2010:62).

e-Avrupa 2005 Eylem Planı'nın tamamlanmasının ardından dünyanın rekabet gücü en yüksek ve dinamik bilgi ekonomisi haline getirilmesi hedefi doğrultusunda Haziran 2005 tarihinde yapılan zirvede "Avrupa i2010" adıyla yeni bir strateji ve plan onaylanmıştır. Bu bağlamda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumuna ve ekonomiye sağlayacağı katkıların artırılması hedeflenmiştir (Oğurlu, 2010:63). Türkiye "Avrupa i2010"a gözlemci statüsünde taraf olarak katılmıştır (Şahin, 2016: 107).

"Avrupa i2010", Information Space (Bilgi Alanı), Innovation and Investment (Yenilik ve Yatırım) ve Inclusion (Kaynaştırma) olmak üzere üç "i" politika önceliğine dayanmaktadır. Bu öncelikler şu şekilde özetlenebilir (Şahin ve Erkış, 2016:128):

- Bilgi toplumu ve medya için desteklenen açık ve rekabete uygun iç pazarı teşvik eden "Tek Avrupa Bilgi Alanı"nın oluşturulması,
- Bilgi ve iletişim teknoloji araştırmalarına yönelik yatırım ve yenilikçiliğin güçlendirilmesi ve
- Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak daha iyi bir kamu hizmetinin sağlanmasına öncelik veren bir "Avrupa Bilgi Toplumu" oluşturulmasıdır.

3.2.5. e-Türkiye Girişimi (2001)

Türkiye'nin tarafı olduğu "e-Avrupa+ Eylem Planı" doğrultusunda 09.10.2001 tarihli 352 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "e-Türkiye Girişimi"

başlatılmıştır. Girişim kapsamında Başbakanlık koordinasyonunda 13 alt çalışma grubu kurulmuş, kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve üniversitelerden oluşan 360 kişilik bir ekibin çalışmasıyla taslak eylem planı hazırlanmıştır (Çelik, 2018:79).

Çalışma grupları ve koordinasyonundan sorumlu kuruluşlar şu şekildedir (Özata ve Sevinç, 2010:83-84):

- Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı
- Altyapı Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
- Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- Güvenlik Çalışma Grubu: Genelkurmay Başkanlığı
- e-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
- Yatırımlar ve Planlama Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
- Arşiv ve Dijital Depolama Çalışma Grubu: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
- Uluslararası İzleme ve e-Avrupa+Çalışma Grubu: AB Genel Sekreterliği
- Özel Projeler Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Vakfı
- Mevcut Durumun Tespiti Çalışma Grubu: KAMUNET Teknik Kurulu
- Ulusal Bazda Takip, Koordinasyon ve İzleme Grubu: Türkiye Bilişim Derneği
- Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- Çevre-Sağlık Çalışma Grubu: Başbakanlık

Başbakanlık koordinasyonunda başlatılan “e-Türkiye” çalışmalarının temel hedefi bilgi toplumunun temel altyapısını oluşturma çabaları üzerinde yoğunlaşmıştır (Balcı, 2003:272). e-Türkiye Girişimi daha ucuz, hızlı ve güvenli internet erişiminin

sağlanması, insan kaynağına yatırımın arttırılması ve internet kullanımının yaygınlaştırılması hedeflerine yönelik olarak e-Eğitim, e-Devlet, e-Sağlık, e-Çevre ve e-Ticaret gibi birçok alt bileşeni kapsamaktadır (Tarhan, 2011:181). e-Türkiye Projesi'nin temeli teknolojik olanakların etkin bir şekilde kullanımına dayanmaktadır. Bu teknolojik olanakların kamu yönetiminin yeniden yapılanması sürecinde etkin bir rol oynayacağı öngörülmüştür (Uçkan, 2003: 212).

e- Türkiye Girişimi Türkiye ekonomisi ve siyasi yaşamındaki olumsuzluklar nedeniyle uygulanamamış ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin ilanı ile son bulmuştur (Söylemez, 2016:151).

3.2.6. e-Dönüşüm Türkiye Projesi

e-Dönüşüm Türkiye Projesi, 58. Hükümet tarafından hazırlanan 3 Ocak 2003 tarihli Acil Eylem Planı'nın Kamu Yönetimi Reformu başlığı altında KYR-22 kodlu eylem olarak yer almıştır. Projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi sorumluluğu Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığına verilmiştir. Projeyi yürütmek amacıyla 27 Şubat 2003 tarihli Başbakanlık Genelgesiyle DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur (Şahin, 2016:107). DPT'nin 2011 yılında kapatılmasıyla buraya bağlı birimler yeni kurulan Kalkınma Bakanlığı'na bağlanmıştır. 9 Temmuz 2018 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne geçişle birlikte Kalkınma Bakanlığı'nın kaldırılması sonucu Bilgi Toplumu Dairesi, Strateji ve Bütçe Başkanlığı'na bağlanarak Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi adını almıştır (Kılıççeken, 2019:36).

e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile enformasyon ve iletişim teknolojileri alanında yürütülen çalışmaların tek bir elden yürütülmesi hedeflenmiştir. Acil Eylem Planı incelendiğinde e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin temelini e-Devlet'in oluşturduğu görülmektedir. Planda vatandaşların kamusal işlemlerinin daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçirileceği belirtilmektedir (Aktuna, 2019:148).

Bu Planın yürürlüğe konulmasıyla e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuştur. Kurul, Türkiye'nin Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politikası'nı kabul etmiştir. "Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politikası" adlı belgede Türkiye'de kamu hizmetleri sunumunun iyileştirilmesi, şeffaf ve etkin bir kamu yönetiminin oluşturulması ve toplum refahının arttırılması için bilgi ekonomisine geçilmesi ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Türkiye'de enformasyon politikalarının oluşturulmasında önemli bir kılavuz olarak görülebilecek Bilgi Toplumu Stratejisi ve Ek'i Eylem Planı Resmi Gazete'de 2006 yılında yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. e- Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2006-2010 yıllarını kapsayacak şekilde oluşturulan Bilgi Toplumu Stratejisi'nde Türkiye'de bilgi toplumuna geçiş için kamu yönetiminde modernizasyon, vatandaş odaklı hizmet dönüşümü, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının iş dünyasında arttırılması gibi ciddi atılımlar yapılması gerektiği belirtilmiştir (Aktuna, 2019:150).

e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2009 yılında "e-Devlet ve Bilgi Toplumu Kanun Tasarısı Taslağı" hazırlanmıştır. Taslakta, e-Dönüşüm ve e-Devlet hizmetlerine ilişkin düzenleyici ve denetleyici kurum niteliğinde olan Bilgi Toplumu Ajansı'nın kurulması planlanmış ancak taslak kanunlaşamamıştır. 2016 yılında yayınlanan 29820 sayılı "e-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik"te e-Devlet Kapısı işletmecisinin ve kamu kurumlarının görev ve sorumlulukları ve e-Devlet hizmetlerinin sunumu ayrıntılı bir şekilde düzenlenmiştir. e-Devlet Hizmetleri'nin Sunum İlkeleri'nin ayrıntılı olarak düzenlendiği yönetmelikte hizmetlerin kullanıcı odaklı ve erişilebilir olması, zaman ve maliyet tasarrufu sağlanması, kesintisiz, kaliteli ve güvenilir hizmet sunumu gibi konular yer almaktadır (Aktuna, 2019: 150-151).

e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile toplumun bilgi toplumuna dönüştürülmesi ve kamu kurumlarının dijitalleştirilmesi hedeflenmiştir (Özbay, 2018:154). Bu Proje sayesinde e-Devlet uygulamaları bütünleşik bir yapıda sunulmuş, elektronik ortam aracılığıyla kurum içi ve kurumlar arasında bilgi ve belge paylaşımına yönelik çalışmalar yürütülmüştür (Tarhan, 2011:21).

e-Dönüşüm Türkiye Projesi, kamu yönetiminin hizmet sunma şekillerinin değişimini öngörmüştür. e-Devletin hizmet sunumunda kullanımı sayesinde vatandaşlarla, iş dünyasıyla ve kamu kurumlarıyla daha etkin ve verimli iletişim sağlanması hedeflenmiştir. Kamu hizmetlerine erişimin kolaylaştırılması, bürokratik işlemlerin ve işlem maliyetlerinin azaltılması, işlemlerin hızının arttırılması gibi durumlar daha etkin ve daha verimli bir hizmet anlayışını gündeme getirmiştir. Vatandaşların kamu kurumlarının karar alım süreçlerine katılımı öngörülmüştür (Tarhan, 2011:173-174).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

e-TÜRKİYE: TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARI

4.1. Türkiye'de Elektronik Devlet Uygulamaları

Türkiye'de günümüzde kamu kurumları birbirinden bağımsız olarak kendi görev ve sorumluluklarına giren alanlarda elektronik hizmet sunumu gerçekleştirmektedir. Türkiye'de uygulamada olan başlıca e-Devlet projeleri şunlardır:

- Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)
- Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET)
- Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)
- Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)
- SAY-2000i (Saymanlık Otomasyon Sistemi)

4.1.1. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)

Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS), nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaşlar için değerlendirilmesine, nüfus hizmetlerinin bu önceliklere göre yeniden düzenlenmesine dayalı bir projedir (Delibaş ve Akgül, 2010:112). Projenin amacı, merkezi nüfus veri sistemi oluşturarak herkese kimlik numarası verilmesi ve daha sağlıklı bir nüfus kaydının sağlanmasıdır. Doğal afetlerde yerel birimlerde tutulan nüfus kayıtlarının merkezi bir şekilde elektronik ortamda kayıt altına alınmasının

planlanması düşüncesi ile 1972 yılında gündeme gelen Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) projesi maddi kaynakların ve teknolojik olanakların yetersizliği nedeniyle yavaş ilerlemiştir (Yıldız, 2014:309).

MERNİS Projesi ile vatandaşların, kamu kurumlarının veri tabanında yer alan ihtiyaç duydukları bilgilerine ulaşabilmeleri sağlanmıştır (Akçakaya, 2017:24). Türkiye'nin en büyük bilişim projesi olarak nitelendirilen MERNİS vatandaş bilgileri kategorisinde e-Devlet'in alt yapısını oluşturan tek proje olarak görülmektedir (Arifoğlu, 2004: 28). Proje kapsamında 28 Ekim 2000 tarihi itibariyle her Türkiye Cumhuriyeti vatandaşına 11 haneli sayıdan oluşan kimlik numarası verilmiş, vatandaşların kimlik numaralarını öğrenebilmeleri amacıyla www.nvi.gov.tr adresinden hizmet verilmeye başlanmıştır.

2003 yılında Dünya Bankası'ndan gelen krediyle tamamlanabilen proje ile tüm vatandaşların kimlik bilgilerinin elektronik ortamda toplanması ve vatandaşlara kimlik numarası verilmesi suretiyle bu bilgilere yetkili mercilerin ulaşabilmesi amaçlanmıştır (Parlak ve Sobacı, 2012:253). İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen Proje, e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi açısından önemlidir (Şahin, 2016:130).

Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulması, Merkezi Nüfus Veri Tabanının kurulması, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına kimlik numarası verilmesi, kimlik bilgilerinin kamu kurumlarıyla paylaşılması ile kamu hizmetlerinin işleyiş hızının arttırılması, devlet ile vatandaşları yakınlaştıran hizmetler sayesinde vatandaş odaklı anlayışın güçlendirilmesi MERNİS Projesi'nin hayata geçirilmesinin önemli nedenleri arasındadır (Şahin, 2016:131).

Dünyada ilk e-Devlet projelerinden biri olarak kabul edilen MERNİS Projesi, Türkiye'de ve Avrupa'da çok sayıda projeye örnek olarak gösterilmektedir. Güvenilir bilgi desteği ile işlemlerin hızını arttıran proje e-Devlet çalışmalarının giriş anahtarı konumundadır. Nüfus müdürlüklerinin diğer illerde kayıtlı vatandaşların kayıtlarına ulaşabilmesi sayesinde vatandaşların işlemleri her noktadan gerçekleştirilebilmektedir. Kurulan veri tabanları ile nüfus kayıtları güncel tutulmakta, vatandaşların evlere kapatılmasına gerek kalmadan işlemler güvenilir bir

şekilde bilgisayarlarla denetlenmektedir. Posta yoluyla istenen bilgiler, doğum, ölüm ve evlenme gibi nüfusa ilişkin olaylar ikamet edilen nüfus müdürlüklerinde zaman, para ve kırtasiyeden tasarruf edilerek gerçekleştirilmektedir (Özer, 2019:281).

Projenin devamı niteliğinde olan Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi ile kamu kurumları tarafından tutulan vatandaşlık bilgilerinin birleştirilmesi hedeflenmiştir. Nüfus bilgilerinin elektronik ortamda muhafaza edilmesinden dolayı vatandaşlar işlemlerini ikamet ettikleri ilçe müdürlüklerinden gerçekleştirebilmektedir. Bu durum zaman kaybı, posta ve kırtasiye masrafları gibi sorunları ortadan kaldırmaktadır. Merkezi Nüfus Veri Tabanı'nın kurulması ile nüfus ve yaşam istatistiklerinin güncel verilerine ulaşılabilmektedir. Nüfus işlemlerinde yapılması gereken hukuki denetimlerin elektronik ortamda otomatik olarak yapılması sonucu bilgi tutarsızlıkları önlenebilmektedir. Vatandaşlar nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanlarını ikamet ettikleri ilçe nüfus müdürlüklerinden edinebilmektedir. Önceden elle yazılan nüfus cüzdanlarının bilgisayar ortamında yazdırılması sonucu elle yapılan hatalar önlenmektedir (Özata ve Sevinç, 2010:135).

Dünyadaki ilk e-Devlet projelerinden olan MERNİS Projesi bilgilerin güvenli paylaşımı ve hızlı güncellenmesi, vatandaşlara sunulan hizmetlerin hızının ve kalitesinin arttırılması sağlanmıştır. Bu proje diğer e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesinde de öncü olmuştur. Kamu kurumlarının vatandaşlar için kullandığı farklı numaraların tek bir kimlik numarasında toplanması mümkün hale gelmiştir (Tarhan, 2011:187).

Bu Proje vatandaşlar açısından tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve veritabanında saklanan bilgilerin kurumlar arasında paylaşılması açısından büyük kolaylık sağlamaktadır. Kurumlar açısından ise askerlik çağına gelen vatandaşların listelerinin tespiti ve askerlik işlemlerinin takibi, vergi tahsilâtının kolaylaştırılması, sağlık dosyalarının tek bir alanda toplanması, eğitimle ilgili istatistiklerin incelenmesi gibi faydalar sağlamıştır (Tarhan, 2011:188).

4.1.2. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

Gelişmiş ülkeler, e-Devlet teknolojilerini daha iyi kullandıkları için birçok yeni hizmeti vatandaşlarına götürmekte bu durum diğer ülkelerle aralarındaki farkı açmaktadır (Kuran, 2005:33). Avrupa Birliği'ne katılım sürecinde Türkiye'nin Ulusal Programı'nda "orta vadede gerçekleştirilecek projeler" arasında yer alan Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) Projesi, mülkiyete dayalı bilgi kullanan tüm kurumların yasal ve güncel bilgi ihtiyacını tek bir merkezden sağlamayı hedeflemiştir (Şahin, 2016: 132-133). Türkiye sınırları içerisindeki toprakların paylaşımının, sahiplerinin ve kullanım amaçlarının doğru olarak tespit edilmesine yönelik hazırlanan bu Proje 2001 yılında hayata geçirilmiştir (Odabaş, 2009:384).

"Projenin temel hedefi; doğru, güvenilir, kolay ve hızlı erişilir tapu ve kadastro bilgilerine (mülkiyet bilgileri) duyulan ihtiyacı karşılayarak, konumsal harita bilgilerine dayalı olarak tapu sicilindeki mülkiyet ve kadastro bilgilerini oluşturmaktır" (Kuran, 2005:29).

Hizmet işlevlerinden Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü'nün sorumlu tutulduğu Proje, Türkiye'nin taşınmaz mal envanterinin, mülkiyet ve kadastro bilgilerinin, coğrafi bilgi sistemi mantığı çerçevesinde bilgisayar ortamına aktarılarak, vatandaşa daha güvenilir ve hızlı hizmet sunulması ve Tapu Kadastro'nun sahip olduğu verilerin diğer kurum ve kuruluşlarla paylaşılması amacıyla geliştirilmiştir (Kırçova, 2003:101-102).

TAKBİS Projesi sayesinde "Vatandaş Bilgi Sistemi" (TAPUNET) uygulaması geliştirilerek vatandaşların bulundukları konumdan sahip oldukları taşınmazlarla ilgili bilgilere ulaşabilmeleri, başvuru öncesinde tapu ve kadastro ile ilgili bilgi ve belgelere erişebilmeleri mümkün kılınmıştır. Her Tapu Müdürlüğüne ülkenin farklı adreslerindeki taşınmazlarla ilgili tapu işlemleri yapabilme olanağı sunulmaktadır. Vatandaşlara hem ikamet ettikleri hem de taşınmazlarının bulunduğu yerde hizmet sağlanması gerçekleştirilmiştir (Söylemez, 2016:165).

TAKBİS Projesi ile bireysel, kurumsal ve devlete ait arazilerin sınırlarının doğru belirlenmesi, güvenilir arazi bilgilerinin temini, hizmetlerin daha hızlı ve

güvenilir bir şekilde sunumu, tapu sicil kayıtlarının ve kadastro haritalarının sayısal ortama aktarılması ve oluşturulan veri tabanının kurumun merkez ve taşra birimleri ile ilgili kamu kurumlarının hizmetlerine aktarılması gerçekleştirilmiştir (Tarhan, 2011:189). e-Devlet portalı üzerinden mobil imza ya da elektronik imza ile adres değişikliği yapılabilmektedir. Tapu işlemleri ülkede bulunan tapu müdürlükleri veya yurtdışındaki belirli konsolosluklardan gerçekleştirilebilmektedir (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017:17).

4.1.3. Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET)

POLNET olarak adlandırılan Polis Bilgisayar Ağı Projesi, 1996 yılında başlatılmış, 2001 yılı sonunda tamamlanmıştır (Tarhan, 2011:191). 2002 yılı başında Emniyet Teşkilatı'nın kullanımına açılan POLNET Projesi, polislerin görevin gerekli kıldığı her türden bilgiye en hızlı, kolay ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamayı amaçlamıştır (Kuran, 2005:28).

POLNET tüm birimlere hizmet sunan veritabanı sistemidir. Proje, 35 ana uygulama, 51 sorgu programı, 21 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı içermektedir (Şahin, 2016:136). Emniyet Teşkilatı iç otomasyon, ortak veritabanı ve vatandaşa hizmet olmak üzere üçayağı olan POLNET Projesi Polis ve Bilgisayar olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. İletişim Ağ Altyapısı (Transpol), bilginin hızlı ve güvenilir veri işleme hizmetinin aktarılmasının altyapısını oluşturmaktadır (Söylemez, 2016:169).

Emniyet Genel Müdürlüğü'nün 81 il merkezi ve 86 hudut kapısını birbirine bağlamayı hedeflediği proje, merkezden gelen bilgilerin daha hızlı toplanması ve işlenmesi ile emniyet güçlerinin daha verimli çalışmasına katkı sunmaktadır (Yıldız, 2014:311).

Türkiye'nin bilgi toplumu olmasını sağlayacak en önemli projelerden birisi olan POLNET, emniyet görevlilerinin ihtiyaçları olan her türlü bilgiye en hızlı, kolay ve güvenilir bilgi sistemlerini kullanarak erişebilmesini sağlamaktadır (Şahin,

2016:136). POLNET Projesi sayesinde polisler görevleri gereği ihtiyaç duydukları bilgilere "şahıs, olay ve eşya" başlıkları altından ulaşabilmektedir (Akçakaya, 2017:25). Polisin ve vatandaşların ihtiyaç duyabileceği çeşitli bilgi ve hizmetleri içeren proje sayesinde pasaport, ruhsat ve sürücü belgesi işlemlerinin başvurusu ile soruşturma evresinde yapılacak işlemler internet üzerinden yürütülebilmektedir (Odabaş, 2009:386). POLNET sayesinde trafik denetimleri hız kazanmış, vatandaşlara trafik ceza puanlarını internet üzerinden öğrenebilme olanağı getirilmiş, sürücü belgesi ve araç ruhsat belgelerinin alım süreleri kısalmıştır (Delibaş ve Akgül,2010:112).

4.1.4. Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)

Gümrük Müsteşarlığı tarafından gümrük işlemlerinin daha kısa sürede ve hızlı bir şekilde tamamlanabilmesi amacıyla uygulamaya konulan ilk proje GİMOP I Projesi'dir.

Gümrük Müsteşarlığı ticareti kolaylaştırmak ve dünya pazarlarında rekabete girecek olan ithalat ve ihracatçıya destek sağlamak amacıyla 1999 yılı sonunda Elektronik Veri Değişim (Electronic Data Interchange- EDI) uygulamasını geliştirerek e-Gümrük alanında önemli bir adım atmıştır (Özata ve Sevinç, 2010:102). Bu uygulama ile 2001 yılında uluslararası ticaret işlemlerinde kullanılan beyannameler elektronik ortamda gümrük idarelerine iletilebilmiştir. Ayrıca uygulama sayesinde gümrük personellerinin iş yükü azalmıştır.

GİMOP I Projesi'nin altyapısını geliştirmek amacıyla devreye sokulan GİMOP II Projesi kapsamında BİLGE (Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri) isimli yazılım geliştirilmiştir. Bu yazılım ile gümrük sahasına gelen eşyaların ithalat ve ihracat işlemleri tamamlanıncaya kadar geçen aşamaların elektronik ortamda yürütülmesi sağlanmıştır (Uçkan, 2003: 293).

Gümrük işlemleriyle ilgili sağlıklı kararlar alınabilmesi ve gümrükler üzerinde doğru bilgiye erişilebilmesi amacıyla Mayıs 2002 tarihinde Gümrük Veri

Ambarı Sistemi (GÜVAS) kullanıma açılmıştır. Sistem sayesinde gümrük yönetimlerinin izlenmesi, firma ve kurumların faaliyetlerinin izlenmesi, dava dosyalarının izlenmesi ve araç takip işlemlerinin daha kolay bir şekilde yapılması mümkün hale gelmiştir (Özata ve Sevinç, 2010:104).

Ayrıca gümrüklerde yapılan ödemelerin daha güvenli, hızlı ve kayıt altında gerçekleştirilebilmesi amacıyla GÜM-KART (Gümrük Tahsilât Sistemi Projesi) Projesi geliştirilmiştir. Bu Proje sayesinde yükümlüler nakit para ile ödeme yapmak yerine gümrük veznelerinde GÜM-KART (debit kart) adı verilen elektronik para kartı ile ödeme yapabilmektedir (Özata ve Sevinç, 2010:104).

4.1.5. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

e-Avrupa+ Projesinden hareketle hazırlanan Acil Eylem Planı'nda e-Dönüşüm Türkiye Projesi hayata geçirilmiştir. Bu Proje ile Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) hakkındaki ilk uygulama önerileri gündeme getirilmiştir (Çam ve Tanrıkulu, 2012:216). Adalet Bakanlığı tarafından yürütülen ve e-Devlet uygulaması olan UYAP Bilişim Sistemi'nin ilk aşaması UYAP I Projesi adıyla 2001 yılında Adalet Bakanlığı Merkez Birimlerinin otomasyonunu sağlamak için başlatılmıştır. Adli ve idari yargı birimleri, adli tıp üniteleri ve ceza tevkif evleri otomasyonunu sağlayan UYAP II Projesi 2005 yılında faaliyete geçirilmiştir. 2008 yılından itibaren Türkiye'de tüm yargısal ve idari işlemler UYAP aracılığıyla yürütülmektedir (Çam ve Tanrıkulu, 2012:217).

UYAP e-Dönüşüm sürecinde, e-Devlet uygulamalarının bir bölümü olarak adil bir yargılama mekanizması oluşturmak, e-Adalet sisteminin altyapısını oluşturmak, adaletin gecikmeksizin yerine getirilmesini sağlamak ve yargıya hız kazandırmak amacıyla kurulmuştur (Söylemez, 2016:166). UYAP'ın temel amacı, zaman kaybetmeden adaletin yerine getirilmesini sağlayarak vatandaşların mağduriyetini önlemek ve adli sistemin işleyiş yapısını koruyarak sisteme hız kazandırmaktır (Tarhan, 2011:193).

UYAP, adalet hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması amacıyla oluşturulmuştur. Elektronik ortamda gerçekleştirilen her türlü yargısal işlemler UYAP üzerinde kaydedilmek ve saklanmak zorundadır. UYAP üzerinden güvenli elektronik imza kullanılarak dava açılabilmekte, dosyalar incelenebilmekte, harç ve avans ödemeleri gerçekleştirilebilmekte, tutanak ve belgeler elektronik ortamda hazırlanarak gönderilebilmektedir (Çam ve Tanrıkulu, 2012:208).

UYAP, avukatlar için Avukat Portalı, tüzel kişiler için Kurum Portalı, bilirkişiler için Bilirkişi Portalı, vatandaşlar için Vatandaş Portalı üzerinden hizmet vermektedir. UYAP, ayrıca SMS Bilgi Sistemi ile kullanıcılara kısa mesaj (SMS) aracılığıyla dava dosyaları, icra takibi bilgileri ve sistemde gerçekleştirilen işlemler ile ilgili uyarı ve duyurular sunmaktadır (Çam ve Tanrıkulu, 2012:218).

Adalet alanında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla e-Devlet başlığı altında e-Adalet alt başlığı oluşturulmuştur. e-Adalet yargı alanını ilgilendiren hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasıdır (Çam ve Tanrıkulu, 2012:206). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte adalet hizmetleri ile ilgili bilgi ve belgeler elektronik ortamda kayıt altına alınmaya başlanmıştır (Çam ve Tanrıkulu, 2012:212).

e-Devlet hizmetlerinin elektronik ortamdaki adalet alanına karşılık gelen e-Adalet kavramı adli hizmetlerle ilgili bilişim sistemlerinin tamamını içermektedir. Adalet alanındaki kamu hizmetlerinin mobil ortam aracılığıyla vatandaşlara, şirketlere ve kurumlara sunulması mobil Adalet (m-Adalet) olarak adlandırılmaktadır. mobil-Adalet sayesinde taraflar adli birimlere ulaşarak gerekli olan bilgi, evrak ve taleplerini mobil ortamda alabilmektedir (Çam ve Tanrıkulu, 2012:207).

e-Adalet uygulamalarının başlamasıyla adalet hizmetleri daha erişilebilir, şeffaf, etkili ve verimli hale gelmiş, vatandaşların hukuk devletine olan güveni artmıştır (Çam ve Tanrıkulu, 2012:209). Bu sistemde vatandaşların statüsünün değişmesi ile ilgili boşanma ve velayet gibi mahkeme kararları da bulunmaktadır.

Elektronik dönüşüm sürecinde Adalet Bakanlığı'nın bünyesinde bulunan kurumlar arasında uyum sağlayan UYAP sayesinde zaman alan yazışmaların ve

gereksiz masrafların önüne geçilmiştir. UYAP kamu kurumlarının veritabanları ile bütünleşerek bilgi ve belgelerin işleyiş süresini azaltmıştır. İş akışları, belgeler, formlar açısından standartların oluşturulması bilişim sistemlerinin birbirleri ile daha kolay ve hızlı iletişime geçebilmelerini sağlamıştır (Çam ve Tanrıkulu, 2012: 226). UYAP ile bütünleşmesi sağlanmak suretiyle Adli Sicil Bilgi Sistemi'nden sabıka, MERNİS'ten nüfus, Adres Kayıt Sistemi'nde adres, POLNET'ten sürücü belgesi kayıtları, Merkez Bankası'ndan döviz kurları, TAKBİS'ten tapu ve kadastro kayıtları, PTT'den tebligat durum takibi ile ilgili bilgilere ulaşılabilmektedir (Çam ve Tanrıkulu, 2012:221).

Yargı işlemlerinde şeffaflık ile vatandaşların yargı sistemine güveninin arttırılması ve vatandaşların dosya bilgilerinin elektronik ortamdan temin edebilmesinin sağlanması UYAP'ın temel amaçlarındandır. Yargılama süreçlerinin tamamının elektronik ortamda yapılabilmesi, bazı kararların ve karar bölümlerinin sistem tarafından bireyler için hazırlanması, sistemin MERNİS gibi merkezi veri sistemlerine erişimi de kapsaması projenin başarıları arasında sayılmaktadır (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2007:122-123).

UYAP, kamu kurumlarındaki bilgi ve iletişim teknolojileriyle bütünleşerek sistem işleyişi en kısa sürede gerçekleştirilmektedir. Örneğin UYAP ve POLNET'in bütünleşmesi sonucu yargı birimleri ile kolluk kuvvetleri arasında elektronik ortam aracılığıyla bilgi sağlanabilmekte ve kolluk kuvvetleri UYAP'ta, aranan kişilerin sorgusunu yapabilmektedir. UYAP'ta bulunan Doküman Yönetim Sistemi sayesinde evrakların ve iş akışlarının takibi kolayca gerçekleştirilebilmektedir (Şahin, 2016:139). UYAP ile personellerin sistemde ne yaptığının, hangi işi ne kadar sürede hangi aşamaya getirdiğinin incelenmesi ve personeller üzerinde denetimin kolaylaştırılması da sağlanmıştır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014:245).

UYAP sayesinde vatandaşların dosyaları hakkındaki bilgileri öğrenmek için adliyeye gitmek yerine elektronik ortam üzerinden takip edebiliyor oluşu, işlemlerin daha kolay yapılmasını sağlayarak yargıya hız ve etkinlik kazandırmıştır (Şahin, 2016:142).

4.1.6. Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY- 2000i)

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü'nün bir projesi olarak 1999 yılında başlayan Saymanlık Otomasyon Sistemi (SAY- 2000i) Projesi, e-Devlet çalışmaları için mali alanda atılmış önemli bir adımdır. Bu Proje sayesinde tüm kamu kurumlarının gelir ve giderleri, kamu personellerinin maaş bilgileri ve sağlık harcamalarına ilişkin tüm verilerin ortak bir veri tabanında izlenebilmesi mümkün hale gelmiştir (Şahin, 2016:143).

Proje, ülke genelinde bütün saymanlıkları merkeze ve birbirine bağlayan sanal bir ağ üzerinde hızlı ve güvenli hizmet sunumunu hedeflemiş, 31.12.2001 tarihi itibariyle tüm saymanlıklarda kullanıma açılmıştır (Kılıççeken, 2019:53). Proje, Türkiye çapında 1472'si saymanlık olmak üzere 1536 birimde devletin muhasebe bilgilerinin günlük olarak elektronik ortamda izlenebilmesini sağlamıştır (Şahin, 2016: 143). Ayrıca Proje sayesinde Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü veri tabanından, yapılan sağlık harcamaları izlenerek ilaç ve tıbbi malzemelerin fiyatlarının kontrol edilmesi sağlanmıştır (Tarhan, 2011:194).

Proje kamu maliyesinin denetimini kolaylaştırmakta olup, verilerin depolanması, işlenmesi ve aktarılabilmesini sağlamıştır (Oğurlu, 2010:229). Proje sayesinde vatandaşlar ihtiyaç duydukları mali işlemler ile ilgili bilgilere hızlı ve detaylı bir şekilde erişebilmiştir.

Proje kapsamında geliştirilen Maaş Otomasyonu Projesi sayesinde memur maaşları SAY-2000i sistemi üzerinden elektronik ortamda hesaplanabilir hale getirilmiştir. Maaş Otomasyonu Projesi'nin en önemli uygulaması olan e-Bordro (elektronik ortamda bordro alımı) sayesinde maaş hesaplaması yapılan genel bütçeli kamu idarelerinde çalışan kamu personelleri maaşlarını kolay ve detaylı bir şekilde görebilmiştir (Örselli ve Kahraman, 2016:182).

SAY-2000i sisteminde yer alan "Personel Modülü", personellerin özlük haklarına ilişkin kimlik ve maaş bilgilerinin, maaş hesaplama ve raporlama işlemlerinin ortak bir veri tabanında saklanmasını sağlamıştır. Bu proje sayesinde daha önce kağıt üzerinde yapılan işe başlama, işten ayrılma, terfi ve ücretsiz izne

ayrılma gibi birçok işlem elektronik ortamda hızlı bir şekilde yapılabilir hale gelmiştir (Örselli ve Kahraman, 2016:182).

SAY-2000i Projesi, Capital Dergisi ve Siemens Business Services (SBS) Türkiye tarafından düzenlenen "2002 Türkiye'nin e-Dönüşüm Liderleri" Proje yarışmasında "Kamu" kategorisinde birincilik ödülü almıştır (Şahin ve Örselli, 2016:181).

4.2. e-Devlet Kapısı

Türkiye'de "e-Devlet Kapısı" altyapısının oluşturulması çalışmaları 2005 yılında başlatılmış ve bu görev Türk Telekomünikasyon A.Ş.'ne verilmiştir. Türk Telekomünikasyon A.Ş.'nin bir bölümünün özel sektöre satışı sonrasında ise görev Ulaştırma Bakanlığı'na devredilmiştir. Çalışmaların belirli bir seviyeye gelmesiyle birlikte, merkezi yönetim, yerel yönetimler ve diğer kurumların e-Devlet çalışmalarının birbirleriyle uyumlu çalışabilmesi için Bakanlar Kurulu tarafından 24 Mart 2006 tarihinde "e-Devlet Kapısı"nın kurulmasına karar verilmiştir. Vatandaşların kamu hizmetlerine elektronik ortamda güvenli ve etkin bir şekilde ulaşabilmesi için planlanan "e-Devlet Kapısı"nın kurulması ve yönetilmesi görevini Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı yerine getirmiştir. Ancak daha sonra bu hizmetlerin yürütülmesi Türksat A.Ş.'nin sorumluluğuna verilmiştir (Şahin, 2016:118). 2008 yılı sonlarında e-Devlet Kapısı www.turkiye.gov.tr adresi ile hizmet sunumuna başlamıştır (Odabaş, 2009:382-383). Bu tarih itibariyle dağınık halde hizmet sunan kamu internet siteleri tek bir çatı altında toplanmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi, iletişim altyapı ve hizmetlerinin sağlanması gibi konular Kalkınma Bakanlığı tarafından oluşturulan planlarda yer almaktadır. 10 Temmuz 2018 tarihinde Resmi Gazete 'de yayınlanarak yürürlüğe giren Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Kamu tüzel kişiliği olan, özel bütçeli, idari ve mali özerkliğe sahip olan bu ofis kamu yönetiminde e-Devlet dönüşümünün (dijital dönüşüm) düzenlenmesi, teknolojinin ve yapay zekâ

uygulamalarının geliştirilmesi, siber güvenlik ve bilgi güvenliğinin arttırılması, kamu hizmetlerinin hızlandırılması ve Dijital Türkiye altyapısıyla ilgili çalışmaların yapılması amacıyla kurulmuştur (Özgeldi, 2018:222). Günümüzde e-Devlet Kapısı'nın kurulması ve yönetilmesi görevleri T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı'nın sorumluluğunda olup, sistemin geliştirilmesi ve işletilmesi Türksat A.Ş. tarafından yapılmaktadır.

Yeni Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nde dört ofisten biri olan Dijital Dönüşüm Ofisi, gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanımını yaygınlaştırmak amacıyla oluşturulmuş akıllı devlet uygulamalarının en önemli unsurudur (Avaner ve Fedai, 2019:149). Cumhurbaşkanlığı'na bağlı olan Dijital Dönüşüm Ofisi (DDO), biri başkan olmak üzere toplam yedi üyeden oluşmaktadır. Ofisin görevi tüm bakanlıklar ile ilgili çalışmalar yaparak Cumhurbaşkanlığı'nı bilgilendirmektir. Kamu yönetiminde görülen kırtasiyecilik ve bürokraside ağırlık gibi sorunları çözüme kavuşturmak için yola çıkan Ofis, e-Devlet uygulamaları üzerinde yeni çalışmalar yapmaktadır. Dışa bağımlılığın azaltılmasını hedefleyen Ofis'in yerli otomobil, uydu projeleri, uçak projeleri, siber güvenlik ve dijital Türkiye konularında çalışmalar yapacağı ifade edilmektedir. İzleme, denetim ve kontrol mekanizmalarının uyum içinde çalışması amacıyla kurulan Ofis, bakanlıklar arasında koordinasyonu sağlamak ve kamu ile özel sektörü birleştirici bir konumda bulunmaktadır (Avaner ve Fedai, 2019: 156). Tüm kamu kurumlarından bilgi isteğinde bulunabilen Ofis, üretilen bilgiyi tek bir merkezden yönetebilmektedir (Avaner ve Fedai, 2019: 158).

"Türkiye'de "Devletin Kısayolu" olarak adlandırılan, e-Devlet Kapısı: www.turkiye.gov.tr web sayfası üzerinden, vatandaşlar birçok e-Devlet uygulamasına erişebilmektedir. Kamu hizmetlerinin vatandaşa sunumunda önemli bir konuma sahip olan bu web sayfası sayesinde hizmet bekleyen vatandaş tek kaynaktan işlemlerini yapabilmektedir" (Ünal ve Kiraz, 2016:441).

33 milyondan fazla kullanıcısı olduğu bilinen e-Devlet Kapısı'na Facebook ve Twitter gibi sosyal medya üzerinden de erişilebilmektedir (Yürük ve Öztaş, 2017:2135). e-Devlet Portalı, mobil uygulaması sayesinde 892 farklı mobil hizmet

sunarak vatandaşlara özel hizmet önerileri oluşturmaktadır (Yürük ve Öztaş, 2017:2136). Türkiye'de e-Devlet uygulamalarının en yoğun olduğu kurum Maliye Bakanlığı'dır. e-Vergilendirme ve e-Maliye uygulamaları e-Devlet Portalı'nda en çok kullanılan uygulamalardır (Özbay, 2018:155). 2010 yılında e-Devlet Kapısı'nın hizmete girmesiyle hizmet uygulaması sunan ilk kurum Cumhurbaşkanlığı olmuştur. Vatandaşlar, e-Devlet Kapısı'nın web sitesinden "Cumhurbaşkanına Yazın" bölümüne erişerek talep ve şikâyetlerini Cumhurbaşkanı'na ulaştırabilmiştir (Yıldız ve Özutku, 2012:197).

Portal üzerinden merkezi ve yerel yönetim hizmetleri ile şirketler tarafından sağlanan abonelik hizmetleri sunulmaktadır. Ayrıca Portalda vatandaşlara yönelik bilgilendirme, entegre elektronik, belge oluşturma ve doğrulama, ödeme işlemleri ve kurumların sunmuş oldukları hizmetlere kısa yollar bulunmaktadır. Kimlik doğrulama entegrasyonu olan hizmetlere ortak kimlik doğrulaması sonucu ayrı bir pencere açılmakta iken kimlik doğrulama entegrasyonu olmayan hizmetlere kurumun internet sitesi üzerinden kimlik doğrulaması yapılarak erişilmektedir. Sayfada hizmetler kurum bazında listelenmekte olup kullanıcılar hizmetleri yeni eklenen hizmetler, favori ve sık kullanılan başlıklar altında da görüntüleyebilmektedir. Hizmet erişim ekranında hizmet tamamlanma süresi, hizmetin kaç adımdan oluştuğu ve hangi adımda olunduğu gibi bilgiler görüntülenmektedir. Hizmetler için kısa bilgi, hizmete puan verme, favorilere ekleme, sosyal medya üzerinden paylaşma olanakları sağlanmakta, sık kullanılan hizmetler için tanıtım filmleri ve kullanım kılavuzları bulunmaktadır. Kullanıcılar Portal üzerinden hizmet aldıkları kuruma ait özel karekodlu belgelerine erişebilmekte ayrıca site üzerinden veya mobil uygulamalar aracılığıyla belge doğrulama hizmetinden faydalanmaktadırlar (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017:21-22).

Portalda elektronik imza, mobil imza, kimlik numarası ve şifre, elektronik kimlik ve internet bankası kimlik doğrulaması olmak üzere 5 farklı kimlik doğrulama seçeneği sunulmaktadır. Şifreler PTT (Posta ve Telgraf Teşkilatı), Elçilik veya Konsolosluklardan temin edilebilmektedir. Ana sayfada sık kullanılan hizmetler ve en çok ziyaret edilen kurumlar ile güncel duyurular ve yeni hizmet haberleri yer almaktadır. Kullanıcılar hizmet adı, anahtar kelime veya kayıt bilgisi girerek arama

yapabilmektedirler. Portal ve Portalın kullanımı ile ilgili İngilizce bilgilerin bulunduğu sayfalarda yabancılar için Türkiye hakkında temel bilgiler yer almaktadır. İkamet izni bulunan yabancılara Türkçe menüler aracılığıyla hizmet sunulmaktadır (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017:22-23).

Tüm internet tarayıcılarını desteklemekte olan Portalın mobil cihazlar için e-Devlet mobil uygulaması bulunmaktadır. "e-Devlet'te engel yok" bakış açısıyla işitme ve konuşma engelli vatandaşlar için görüntülü çağrı merkezi hizmeti sunulmaktadır. Vatandaşlar, ilgili kurumlara çeşitli konulardaki talep ve şikâyetlerini iletebilecekleri hizmetleri kullanarak karar alma, sorunlara çözüm üretme ve politika oluşturma süreçlerine doğrudan dâhil olmaktadır. "İletişim ve Yardım Merkezi" menüsü Portal ve diğer konular hakkında değerlendirme ve bilgileri içermektedir. Ayrıca resmi sosyal medya uygulamalarından e-Devlet hizmetleri ve gelişmelerle ilgili bilgilere ulaşılabilmektedir (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017:24).

Sosyal medya araçları e-Devlet'in idari boyutu ile kamu hizmetlerinin sunumuna, siyasi boyutu ile demokratik katılım ve hesap verebilirliğin arttırılmasına katkı sunmaktadır. Kamu hizmetlerinin sunumunda sosyal medya araçlarının kullanılması sonucunda devlet, vatandaşların kendisine gelmesini beklemektense vatandaşın olduğu yere gitmeyi tercih etmiştir (Yıldız, 2011:3). Kullanıcılar "İletişim Formu" sayfasında bulunan formu doldurarak, telefondan 160'ı arayarak ya da ilgili adrese e-posta göndererek e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi'ne ulaşabilmekte görüş ve önerilerini iletebilmektedirler. Ayrıca kullanıcılar 160'ı arayarak işaret dili bilen e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi personelleri ile görüntülü görüşme yapabilmektedir.

Portalda sık kullanılan hizmetlerin oylandığı ve yeni önerilerin toplandığı e-Devlet uygulamalarına yönelik memnuniyet ve öneri anketleri bulunmaktadır. Kullanıcılar "Benim Sayfam" menüsünden kendi sayfalarını oluşturabilmekte, sık kullandıkları ve favori hizmetleri ekleyebilmektedirler. "Kayıtlı Belgeler" sekmesinin altından karekodlu olarak üretilen belgelere ulaşılabilmektedir. "Ajandam" uygulaması ile kişisel takvim ve hatırlatmalar oluşturulmaktadır (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017:26).

4.3. 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı

Kalkınma Bakanlığı tarafından e-Dönüşüm kapsamında hazırlanan 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın odak noktasını büyüme ve istihdam oluşturmaktadır. Planda 8 ana başlıkla beraber 73 eyleme yer verilmiştir (Çelik, 2018:82):

1. **Bilgi Teknolojileri Sektörü:** Türkiye'nin bilişim sektöründe ilerlemesi hedeflenmiştir. Kobilerin, kamu kurumlarının ve yazılım firmalarının bilgi ve iletişim teknolojileri açısından desteklenmesi planlanmıştır.
2. **Geniş Bant Altyapısı ve Sektörel Rekabet:** Türkiye'deki internet servis sunucuları arasında bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı sağlanması ve internet hız ve kalitesinin arttırılması için çalışmalar yürütülmesi planlanmıştır.
3. **Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam:** Ortaöğretim ve Yükseköğretim kurumlarında okuyan öğrencilere ve kamu personellerine bilgi ve iletişim teknolojileri alanında eğitim verilmesi planlanmıştır.
4. **Toplumsal Dönüşüm:** Toplumun her kesimine yüksek kalitede ve ucuz internet erişim olanağının sunulması, vatandaşlara teknolojik cihazları kullanabilme eğitimlerinin verilmesi ve mevcut internet kafelerin durumlarının iyileştirilmesi planlanmıştır.
5. **Bilgi Güvenliği, Kişisel Bilgilerin Korunması ve Güvenli İnternet:** Kişisel bilgilerin korunması, vatandaşların kişisel bilgilerini paylaşma konusunda bilinçlendirilmesi planlanmıştır.
6. **Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler:** Akıllı ulaşım sistemlerinin kurulması ve e-Sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi gibi sosyal hayatı kolaylaştıracak birçok farklı proje planlanmıştır.
7. **İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret:** e-Ticaret'in geliştirilmesi ve Türkiye'nin bir e-Ticaret merkezi haline getirilmesi planlanmıştır.

8. **Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik:** e-Devlet uygulamalarının vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak yapılandırılması ve yüksek kalitede kamu hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi planlanmıştır.

4.4. 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı

Türkiye'nin ilk kapsamlı ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı olan "2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı", e-Devlet yapılanmasına ilişkin yürütülen farklı çalışmaları Ulusal Kalkınma Planı ve Bilgi Toplumu Stratejisi ile uyumlu bir bakış açısıyla bir araya getirmiştir. Türkiye'nin 2016-2019 yılları arasında e-Devlet politikasını gerçekleştirmek için yapılması gerekenlerin ele alındığı bu planda daha etkin, verimli ve güvenilir kamu hizmet sunumunun geliştirilerek toplumun yaşam kalitesinin artırılması hedeflenmiştir (Haberleşme Genel Müdürlüğü-e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, 2016:7).

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda yer alan eylemlerin Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı koordinasyonunda ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından faaliyete geçirilmesi planlanmıştır (Haberleşme Genel Müdürlüğü- e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, 2016:8).

Bu Eylem Planı, bilgi toplumu olma yolunda bütüncül ve sürdürülebilir bir e-Devlet ekosistemi bakış açısıyla e-Devlet çalışmalarına odaklanmıştır. Etkin e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini arttırmayı hedefleyen plan bilgi toplumuna geçişin ve sürdürülebilir kalkınmanın öncüsü konumundadır. Bu plan çerçevesinde bilgilerin sistematik biçimde toplanması ve izleme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla kurumların e-Devlet Portalı üzerinden erişebileceği Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Sistemi (SEPSİS) geliştirilmiştir (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017:3-5).

Sözkonusu Eylem Planı'nın vizyonu "ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak" şeklinde tanımlanmıştır. Planın yapı taşları olarak ETKİN

(Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif/Yenilikçi, Nitelikli) ile temsil edilen değerler belirlenmiştir. Bu değerler ile:

- **E**ntegre bakış açısı ile birlikte çalışabilirliğin sağlanması,
- **T**eknolojinin ihtiyaçlara uygun şekilde kullanılması,
- **K**atılımcı, şeffaf ve vatandaş odaklı yaklaşımın benimsenmesi,
- **İ**novatif ve çevreci anlayışın geliştirilmesi,
- **N**itelikli, erişilebilir ve güvenli hizmet sunulması hedeflenmiştir (Haberleşme Genel Müdürlüğü- e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, 2016:12).

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nın kamu yönetiminde dijital dönüşüme yön vermesi, bilgi toplumuna geçişi hızlandırması, daha teknolojik ve yenilikçi bir anlayışı getirmesi beklenmektedir. Bu kapsamda belirlenen ETKİN e-Devlet ekosistemi sayesinde kamu hizmetlerinin daha hızlı ve kaliteli bir şekilde sunulması, vatandaş odaklı bir anlayışla demokratik süreçlere katılım olanaklarının arttırılması, kamusal kaynakların daha etkili ve verimli bir şekilde kullanılması, kamu hizmetlerinde şeffaflığın ve hesap verebilirliğin arttırılması hedeflenmektedir (Armağan, 2018:396-397).

4.5. e-Devlet Uygulamalarının Türk Kamu Yönetimine Sağladığı Katkılar

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle kamu yönetimi anlayışında önemli bir dönüşüm yaşanmaktadır. Bu dönüşümün başında kamu kurumlarında teknolojik olanaklardan daha fazla yararlanma ve kamu yönetiminde yeniden yapılanma süreci gelmektedir. Kamu yönetiminin hizmetin gereklerine ve güncel koşullara uyum sağlayabilmesi, hizmet kalitesinin arttırılması ve bireylerin hizmet

sunum sürecine katılabilmesi gibi faaliyetlerin hayata geçirilmesinde e-Devlet uygulamaları önemli bir rol oynamaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009:50).

Kamu yönetimine yeni bir anlayış getiren e-Devlet, kamu hizmetlerinin sunumunu değiştirmiştir. Vatandaşlar, önceden bilgiye kamu personelleri aracılığıyla ulaşırken e-Devlet uygulamaları sayesinde internet aracılığıyla elektronik ortamda sisteme giriş yaparak bilgiye erişebilmektedir (Akçakaya, 2017:21). Kamu yönetiminde dönüşüm projesi olarak nitelendirilebilecek e-Devlet uygulamalarında teknoloji bir araç olarak kullanılmaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumunu sağlayan e-Devlet hükümetler tarafından kamu yönetimi reformu tasarısının bir parçası olarak değerlendirilmektedir (Özer, 2018:284).

e-Devlet uygulamaları kamu yönetiminin daha verimli, etkin, hesap verebilir ve şeffaf bir şekilde işlemesini sağlama, demokrasiyi güçlendirme, vatandaş odaklı hareket etme, devlet-vatandaş ilişkisini kuvvetlendirme konularında önemli katkılar sağlamaktadır (Sobacı, 2012:27). Vatandaşlar internet aracılığıyla devlet ile ilgili aradıkları bilgilere erişebilmekte, işletmeler internet üzerinden formlarını doldurarak işlemlerini gerçekleştirebilmekte, kamu personelleri tüm işlemlerini bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirerek kağıtsız ofisler oluşturabilmektedir (Tarhan, 2011:27).

e-Devlet uygulamalarının temel amaçlarından biri dünya üzerindeki bilgiye en hızlı, en doğru şekilde erişmek ve bu bilgileri işleyerek vatandaşlar tarafından en geniş ölçüde paylaşımını sağlamaktır. Kamu hizmetlerinin vatandaşlara hızlı bir şekilde ulaştırılması bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin ve verimli kullanımına bağlıdır.

e-Devlet sadece teknolojiyle sınırlı bir yenilik değil aynı zamanda değişim süreçlerini benimsemiş bir yönetim anlayışıdır. e-Devlet hizmetleri sayesinde tüm kamu yönetimi süreçlerinin verimliliğin esas alınarak yeniden yapılandırılması söz konusudur (Çelen, 2003:5-6). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılmasıyla hem kamu yönetimindeki iç işleyiş yapısı hem de kamu kurumları, vatandaşlar ve işletmeler arasındaki ilişkiler geliştirilerek hizmetlerin daha iyi bir şekilde sunumu sağlanmaktadır (Parlak ve Sobacı, 2012: 249).

Örgütlerde yönetsel etkinlik ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi e-Devlet uygulamaları ile kolaylıkla arttırılabilmektedir. İletişim teknolojileri yoluyla etkinlik ve etkinliğe ulaşmak için bilgilerin toplanması, depolanması, organize halinde tutulması ve kolayca ulaşılarak yönetilebilmesi konularında büyük olanaklar sağlanmaktadır. e-Devletin faydaları arasında bilginin dış çevreyle paylaşılması, interaktif hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, vatandaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, fikirlerin karşılıklı olarak sunulması ve kamusal karar verme mekanizmalarına vatandaş katılımını arttırma gibi uygulamalar gösterilebilir (Balcı, 2003:267-268).

e-Hizmet kavramı, kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin bir şekilde yararlanmasının bir sonucu olarak e-Devletin bir boyutuna işaret etmektedir. e-Hizmet, tek noktadan hizmet anlayışı ile devletin elindeki kamusal bilgi ve hizmetleri elektronik ortamda sunmasını ifade etmektedir. Türkiye'de tek noktadan hizmet anlayışı çerçevesinde oluşturulan e-Devlet Kapısı vatandaşların, kamu kurumlarının ve işletmelerin elektronik ortam aracılığıyla kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişimini sağlayan sanal bir platformdur (Medeni, Kaplan, Dalbay, Medeni ve Aktekin, 2012:264).

e-Devlet hizmetleri ile daha şeffaf, erişilebilir ve vatandaş odaklı bir kamu yönetimi yapısı oluşturulmuştur. Devletin sanal ama gerçek yüzü olarak nitelendirilebilen e-Devlet ile kamu kurum ve kuruluşları arasında daha az sorun yaşanması amacıyla bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kamu hizmetlerinin daha etkin, hızlı ve şeffaf bir şekilde sunulması sağlanmaktadır (Güven, 2017:129).

Günümüzde Türkiye'de e-Devlet uygulamaları ile vatandaşlar için bilgilendirme, ödeme işlemleri, kurum ve kuruluşların sayfalarına erişim, kamu kurumları arasında bilgi ve belgelerin paylaşımı gibi hizmetler sunulmaktadır (Taş,Uçacak ve Çiçek, 2017:2307). Bunun yanında, kamu personellerinden devlete şikâyet, geri bildirim ve istek iletilebildiği çevrimiçi kamu hizmetlerinin etkin olarak kullanılabildiği görülmektedir. Çalışanlar e-Devlet uygulamaları aracılığıyla nüfus, ikamet ve üzerlerinde kayıtlı olan mülkiyet bilgilerini güncelleyebilmektedir (Mecek ve Kocakula, 2019:199).

e-Devlet, kamu kurumlarının vatandaşlara güncel ve bütüncül bir anlayışla kamu hizmeti sunmasını sağlayan yeni bir kamu hizmeti sunumunun oluşturulmasında önemli bir güce sahiptir. Vatandaşların kamusal işlemlerini daha hızlı gerçekleştirebilmeleri, şeffaf devlet anlayışının gelişmesi, kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması, kamu hizmetlerinin daha yaygın ve verimli hale getirilmesi e-Devlet'in sağladığı katkılar arasında yer almaktadır (Parlak ve Sobacı, 2011:232-233).

4.5.1. Vatandaş-Devlet İlişkisinin Geliştirilmesi

e-Devlet uygulamaları devleti vatandaşların yakınına getirmektedir. Ayrıca vatandaşlara mesai saatleri içerisinde ilgili birimlerde hazır bulunma zorunluluğu ve zaman kayıplarının ortadan kaldırılmasında da önemli katkılar sağlamaktadır. e-Devlet uygulamaları sayesinde vatandaşlar işlemlerini daha hızlı gerçekleştirmekte, işlem süreçlerinde bireyler arasında adil olma avantajı sağlanmaktadır (Tarhan, 2011:204-205). e-Devlet ile hizmet kalitesi ve etkinliği artmaktadır. Böylece kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaş sayısı da artmaktadır (Özer, 2019:270).

e-Devlet anlayışında vatandaşların güçlendirilmesi için devlet ve yürütülen politikalarla ilgili bilgilere bireysel olarak ulaşma imkanlarının sunulması ve ilgili görevlilerle doğrudan ilişki kurulabilmesi öngörülmüştür (Ertaş, 2016:51).

e-Devlet, kamu yönetimini dönüştürmek için yeni teknolojileri kullanan teknik bir devlettir. Vatandaşların bilgiye erişimini kolaylaştıran e-Devlet sayesinde devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişki daha hızlı ve etkin hale gelmektedir. Bilginin ihtiyaç duyan herkese kısa sürede iletilmesi işlem akışlarında zaman tasarrufunu sağlamakta, maliyet oranlarını azaltmaktadır (Eroğlu, 2019:288-289). e-Devlet uygulamaları ile, zaman, mekân ve maliyet unsurları dikkate alınarak kamu hizmetleri 7 gün 24 saat daha etkili bir şekilde sunulmakta, bu hizmetlerde vatandaşlar arasında eşitlik sağlanmaktadır. Böylece hizmetler herkese aynı hızda ve kalitede sunulmakta, hizmetlerin yürütümünde zaman ve mekân farklılıkları ortadan kaldırılmaktadır (Tarhan, 2011:208).

Vatandaşlar bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimiyle kamusal bilgilere daha kolay ulaşabilmektedir. TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması'na göre 2020 yılında internet kullanım oranı 16-74 yaş grubu içerisindeki bireylerde %79,0 olarak belirlenmiştir. Cinsiyete göre incelendiğinde bu oranın erkeklerde %84,7, kadınlarda ise %73,3 olduğu görülmüştür (Tuik.gov.tr, 2020).

Vatandaşlar kamusal bilgiler hakkında görüş bildirme, ilgili birim, kişi ve kurumlarla doğrudan iletişime geçme ve şikayette bulunma gibi olanaklara sahip olmaktadır (Kargalıoğlu Öztürk, 2018:32). Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Türkiye'de siyasal katılımın e-Devlet aracılığıyla sağlandığı en önemli uygulamalardan biridir. Bu uygulama sayesinde vatandaşlar kamu kurumlarının hizmetleri ile ilgili istek, öneri ve şikâyetlerini doğrudan Cumhurbaşkanlığı'na iletebilmektedir.

2019 yılı verilerine göre CİMER'e 3.138.233 başvuru yapılmıştır. Başvuruların cevaplanma oranı %91, ortalama cevaplanma süresi ise 14 gün olarak gerçekleşmiştir. CİMER'e en çok İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Antalya, Bursa, Konya, Kocaeli, Mersin ve Hatay illerinden başvuru yapılmıştır. Başvuruların %94,5'i internet, %5,3'ü Alo150, %0,2'si ise mektup ve faks yoluyla gerçekleştirilmiştir. Başvuruların %49'unu şikâyet, %33'ünü istek, %8'ini bilgi edinme, %5'ini ihbar, %5'ini görüş ve öneriler oluşturmuştur. CİMER'e en yoğun başvuru "Barış Pınarı Harekâtı'na" ve "Türkiye'nin Otomobiline Destek" konularında yapılmıştır. CİMER, 2019 yılında Birleşmiş Milletler Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'nden "Bilgiye Erişim Kategorisi"nde şampiyonluk ödülü ve Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği'nden "Halkla İlişkiler Kategorisi"nde birincilik ödülü almıştır (Memurlar.net, 2020).

Sunulan e-Devlet hizmetleri ile kamu kurum ve kuruluşları arasında iletişim güçlenmekte olup, kamu kurum ve kuruluşlarının görev, yetki ve sorumlulukları açık biçimde ortaya konmaktadır. e-Devlet uygulamaları sayesinde vatandaşlar kamu kurumları hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilmektedir. Böylece kamuda vatandaş odaklılık, şeffaflık ve vatandaşların devlete olan güveni artmaktadır. Kamu

hizmetlerinin sunumunda vatandaş odaklı yaklaşımın temel alınması devlet-vatandaş ilişkisini güçlendirmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009:50).

2019 yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması sonuçlarına göre elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden memnuniyet oranı %98,2 olarak belirlenmiştir. Avrupa Birliği tarafından yayımlanan "2020 e-Devlet Kıyaslama Raporu"na göre Türkiye "Kullanıcı Odaklılık" ve "Temel Sağlayıcılar" başlıkları altında sırasıyla %90 ve %73, "Şeffaflık" başlığı altında ise %62 oranlarını elde etmiştir. Kamu hizmetlerinin e-Devlet Kapısı'na taşınmasına gelecek 2021 yılında da devam edilmesi, hizmet sunumunda mobil başta olmak üzere kanal çeşitliliğinin çoğaltılması ve dezavantajlı kesimlerin erişimini artırmaya yönelik çalışmalara öncelik verilmesi kapsamında 32 hizmetin tek durak noktasından sunulması planlanmaktadır. Ayrıca 65 yaş üstü vatandaşlar için konutta e-Devlet Kapısı şifresi teslimi yapılması hizmetinin yaygınlaştırılması öngörülmektedir. (Milliyet.com.tr, 2020).

4.5.2. Şeffaflığın Sağlanması

e-Devlet'in kamu yönetimi açısından en önemli faydalarından biri yönetimde şeffaflığı sağlamasıdır. Şeffaflık, hükümetlerin amaçlarını yönetilenlerin bilmesini sağlamakta ve hükümetlerin başarılarını duyurmalarına imkân tanımaktadır (Dede, 2019:61). Vatandaşların kamu hizmetleri hakkında bilgilendirilmesi, kamu kurumlarının eylem ve işlemleriyle ilgili bilgi ve belgelere erişebilmesi, eylem ve işlemler hakkında öneri ve taleplerde bulunabilmesi, yapılan çalışmaları denetleyebilmesi ve çalışmalarla ilgili olarak kamu kurumlarından hesap sorabilmesi kamu yönetiminde şeffaflık anlayışını ifade etmektedir (Çelik, 2018:36).

Şeffaflık kavramı vatandaşa hesap verme zorunluluğunu da beraberinde getirmektedir. Şeffaflık anlayışını benimseyen devletler hedef ve çalışmalarını, kamusal kaynakların nasıl ve hangi amaçlar için kullanıldığı bilgilerini halka sunmak zorundadır. Halkın devlete olan güveni, kamu kurumlarının şeffaflığa, açıklığa ve

hesapverebilirliğe verdikleri önem ölçüsünde artmaktadır (Kargalıoğlu Öztürk, 2018:30). Şeffaflık, kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetler ve yaptığı işlemlerle ilgili gizlilik sınırlamalarını en aza indirmekte, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını kolaylaştırmaktadır (Çakır, 2015:41).

Günümüzde kamu kurumlarının sundukları hizmet kalitesinden, kamusal kaynakların uygun kullanımından ve yaptıkları işlemlerden hesap verebilir olmaları kaçınılmazdır. Türkiye'de kamu hizmetlerinde şeffaflığın artırılması konusunda farklı düzenlemeler ve uygulamalar hayata geçirilmiştir. Kamuda etkin ve verimli yönetimin geliştirilmesi ve saydamlığın artırılması konularında kamu kurum ve kuruluşlarının öneri ve tecrübelerinden yararlanmayı amaçlayan 09.07.2001 tarihli ve 2001/38 sayılı Başbakanlık Genelgesi çıkarılmıştır. Bunun yanında, 12.01.2002 tarihinde Bakanlar Kurulu tarafından "Türkiye'de Saydamlığın Arttırılması ve Kamuda Etkin Yönetimin Geliştirilmesi Planı" kabul edilmiştir. Kabul edilen bu karara bağlı olarak saydamlığın arttırılması ve yolsuzlukların önlenmesi amacıyla 05.12.2009 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 2009/19 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "Türkiye'de Saydamlığın Arttırılması ve Yolsuzlukla Mücadelenin Güçlendirilmesi Yürütme Kurulu"nun oluşturulması kararlaştırılmıştır. 24.10.2003 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu yönetsel saydamlığın arttırılması ve daha demokratik ve şeffaf bir yönetim anlayışının geliştirilmesi konularında atılmış önemli bir adımdır (Tarhan, 2011:197-198).

Kamu kurum ve kuruluşlarının yaptığı toplantıları, aldığı kararları, yıllık gelir ve giderleri kendi internet sitelerinde sunmaları şeffaflık açısından önemli bir girişimdir. e-Devlet uygulamaları ile birlikte kamu kurumlarının aldığı kararlara ve gerçekleştirdiği uygulamalara ilişkin faaliyet raporlarına kamu kurumlarının internet sayfaları üzerinden erişilebilmektedir. Böylece vatandaşlar, alınan kararlar ve sunulan hizmetlerden kimlerin sorumlu olduğunu öğrenebilmekte, ayrıca kamu kurumlarıyla ilgili daha fazla bilgi sahibi olabilmektedirler. Tek duraklı devlet anlayışı kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleriyle bağlantılı olmasını ve kullanıcıların farklı kamu kurum ve kuruluşlarınca sunulsa bile hizmetlere tek bir noktadan erişimini mümkün hale getirmektedir (Tarhan, 2011:201-202).

Diğer bir önemli girişim ihaleye fesat karıştırmanın olanaksız olduğu, açık ve şeffaf bir işleyiş sunan elektronik ihale (e- İhale) sistemidir. e- İhale sistemi ile geleneksel İhale sisteminde yapıldığı iddia edilen yolsuzluklar ortadan kaldırılmış, adil rekabet ortamı sağlanmıştır (Çelik, 2018:65).

e-Devlet bürokratik sorunların ortadan kaldırıldığı, şeffaf, hesap verebilir, erişilebilir, katılımcı ve verimli bir kamu yönetimi anlayışına vurgu yapmaktadır (Yıldırım, 2018:21). e-Devlet ile birlikte kamu kurumlarının mali denetiminin elektronik ortamda yapılabilmesini sağlayan elektronik uygulamalar geliştirilmiştir. Bu uygulamalar sayesinde kamu kurumlarının gelir ve giderlerine ulaşılabilmekte ve kurumların denetimi yapılabilmektedir (Çelik, 2018:37). e-Devlet hizmetleri kamu kurumlarının yetki ve kaynak kullanırken veya görevlerini yerine getirirken şeffaf ve açık davranmalarını sağlamaktadır.

4.5.3. Kamu Hizmetlerinde Etkinlik ve Verimliliğin Artırılması

e-Devlet uygulamalarına geçiş ile birlikte vatandaşların ihtiyaçlarına kısa sürede cevap verebilen, bilgi işleme kapasitesi yüksek, verimli bir kamu yönetimi yapısı oluşturulmuştur. Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı bilgilerin toplanmasını, işlenmesini ve yönetilmesini kolaylaştırmakta olup kamuda etkinliği ve verimliliği arttırmaktadır (Kargalıoğlu Öztürk, 2018:33).

e-Devlet'in sunmuş olduğu olanaklar sayesinde kamu hizmetleri daha hızlı ve ucuz bir şekilde sağlanmaktadır. e-Devlet hizmetleri sayesinde işlem ve bilgi tekrarları ortadan kaldırılmış, hizmetlerin kalitesi ve etkinliği artmıştır. e-Devlet uygulamaları aracılığıyla vatandaşlar ihtiyaçları olan hizmetlere tek durak merkezleri aracılığıyla daha hızlı ve kolay bir şekilde erişebilmektedir.

e-Devlet zaman, mekân ve maliyet unsurlarını birleştirerek hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini arttırmaktadır (Demirel, 2006:93). e-Devlet uygulamaları

sayesinde devlet vatandaşlara, vatandaşlar da devlete eğitimden sağlığa kadar birçok alanda daha etkin ulaşabilmektedir. Böylece eğitimli, sağlıklı ve bilinçli bireyler güncel gelişmelere ve uygulamalara daha kolay uyum sağlamaktadır. Kamu hizmetlerine sürekli erişim olanağı içerisinde kolaylıkla ulaşılması kamu personellerinin performansını, verimliliğini de arttırmaktadır (Oğurlu, 2010:108).

İnternet ağları ve kablosuz erişim olanaklarının yaygınlaşması sonucu internet erişimi olmayan kamu kurumu kalmamıştır. e-Devlet'in kamu kurumlarında yaygın olarak kullanımı geleneksel devlet anlayışından kaynaklanan sorunlara çözüm getirmiştir (Güven, 2017:131). Geleneksel hizmet anlayışının yer aldığı kamu kurumlarında birçok işlem süreci ve bu işlemlerle ilgilenecek işgücü yoğunluğu bulunmaktadır. İşgücü ile belirli oranda verimliliğin sağlanamaması orada verimlilikle ilgili sorunların olduğunu göstermektedir. Uzun süreli ve uğraştırıcı işlemlerde e-Devlet uygulamalarının ön plana çıkarılması sunulan hizmet kalitesini artırmaktadır. e-Devlet uygulamalarının yaygın şekilde kullanımı zaman ve maliyetlerden tasarruf sağlamaktadır (Yıldırım, 2018:21).

e-Devlet uygulamaları ile beraber kamu kurumlarının sunduğu bazı hizmetlerin elektronik ortamda vatandaşlar tarafından yerine getirilmesi kamu personelinin yaptığı iş ve işlem miktarını azaltmaktadır. Böylece, vatandaşların kamu kurumlarına gitmelerine gerek kalmamış, bürokratik işlem sayısı azaltılmış, işlemler daha kolay ve anlaşılır hale gelmiştir. e-Devlet uygulamaları sayesinde kamu hizmetlerinin tamamlanma süresi ve işlemlere ilişkin gerekli basamak sayısının azaltılması bu konudaki önemli gelişmelerdir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014:248-249). Örneğin, geçmişte öğrenciler üniversite kayıtları için çok sayıda evrak hazırlamak zorunda iken, günümüzde e-Devlet üzerinden kayıtlarını yapabilmektedir. Bu uygulama sayesinde evrakların hazırlanması ve üniversiteye şahsen götürülmesi için harcanacak zaman ve maliyetler ortadan kalkmaktadır. Üniversite kayıt işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştiren öğrencilerin karşılaştıkları tek bürokratik işlem e-Devlet şifrelerini almak için görevli bürolara başvuruda bulunmaktır.

4.5.4. Kamu Harcamalarında Tasarruf Sağlanması

e-Devlet uygulamalarının devlet bütçesi üzerinde önemli bir yük olan kamu harcamalarının azaltılmasında önemli bir etkisi bulunmaktadır. e- Devlet ile birlikte kamu personeli sayısında azalma olduğu görülmektedir. Böylece personellere ödenen maaştan, sosyal güvenlik giderlerinden, sosyal yardım ve maaş üzerinden ödenen vergilerden, personelin çalıştığı büro veya bina dolayısıyla oluşacak giderlerden, büro malzemelerinden, personellerin sicil ve özlük dosyalarıyla ilgilenen personel sayısının azalmasından tasarruf sağlanmaktadır (Çelik, 2018:44).

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, yönetim açısından daha az maliyet, vatandaşlar için daha kaliteli hizmet ve sürdürülebilir kaynak yönetimi sağlamaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009:50). e-Devlet uygulamaları sayesinde vatandaşlar kamu hizmetleriyle ilgili bilgi kaynaklarına rahatlıkla ulaşabilmektedir. Vatandaşların işlemlerini elektronik ortamda yapabilmeleri sonucu işlem basamakları azalmakta ve zaman tasarrufu sağlanmaktadır. İşlemlerin elektronik ortamda yürütülmesi hata payını azaltmakta ve kamu harcamalarının maliyetini düşürmektedir.

e-Devlet ile birlikte kullanıcılar kamu hizmetleri sunumunda internet, bilgisayar veya akıllı cihaz maliyeti dışında herhangi bir maliyetle karşılaşmamaktadır. Geleneksel kamu hizmetlerinin yürütülmesinde vatandaşlar gibi şirketler de evrak hazırlama, trafik ve park yeri, uzun kuyruklarda bekleme gibi bürokratik sorunlarla karşılaşmaktadır. e-Devlet ile birlikte kurumların, işletmelerin ve vatandaşların fazladan harcama yapmadan mümkün olan en uygun harcamayla işlemleri yerine getirmesi mümkün olmaktadır (Çelik, 2018:43-44).

4.5.5. Vatandaşların Bilgiye Hızlı ve Kolay Erişiminin Sağlanması

Geleneksel devlet anlayışında kırtasiyecilik ve hiyerarşi daha fazla görülmekte iken, e-Devlet anlayışında elektronik kayıt tutma ve elektronik haberleşme ön plandadır. e-Devlet uygulamaları sayesinde vatandaşların ve devletin ihtiyaçlarıyla kesişen dijital bir platform oluşturulmuştur (Türesin Tetik, 2018:262-263). e-Devlet uygulamaları öncesinde vatandaşlar bilgiye kamu kurumlarına giderek kamu personelleri aracılığıyla ulaşıyorken, günümüzde bürokrasiye duyulan zorunluluk azalmış, işlemler daha hızlı ve kolay gerçekleştirilebilir hale gelmiştir.

e-Devlet uygulamaları sayesinde kağıt üzerinden yapılan kamusal işlemlerin birçoğu elektronik ortama aktarılmıştır. Dosya ve evrakların dijital ortamda kayıt altına alınması ve arşivlenmesi sayesinde kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar ve kamu personelleri aradıkları bilgi ve belgelere anında ulaşabilmektedir. Geçmişte vatandaşların talebini ve çok sayıda bilgi/belge ibrazını gerektiren hizmetler günümüzde bilgi /belge ibrazı gerekmeksizin otomatik olarak sunulmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar ve e-Devlet uygulamaları sayesinde kamusal bilgi ve hizmetlerden herkes eşit şekilde yararlanabilmektedir. e-Devlet vatandaşlara istedikleri bilgi ve hizmetlere her yerden ve her zaman erişim olanağı sunmaktadır. e-Devlet uygulamaları ile vatandaşlar kendileri ile ilgili bilgilere veya kamu hizmetlerine aracı olmadan ucuz, güvenli ve kolay bir şekilde erişebilmektedir (Kargalıoğlu Öztürk, 2018:32). Vatandaşlara tek kapıdan giriş, hızlı işlem ve arama yapma gibi olanaklar sunan e-Devlet Portalı ile vatandaş kuyrukları, uzun beklemeler ve geciken çözümler gibi bürokratik engeller ortadan kaldırılmıştır.

Vatandaşlar ve örgütler, devletle olan etkileşimlerinde kamu kurumlarının internet adreslerinden ihtiyaçları olan tüm bilgileri toplayabilmekte ve başvurularını elektronik ortamda gerçekleştirebilmektedir. İnternet aracılığıyla hizmetler

vatandaşların ve örgütlerin yakınına getirilmekte, zamandan ve mekândan tasarruf sağlanmaktadır. e-Devlet, mesai saatleri içinde ilgili kurumlarda bulunma, maliyetler, zaman kayıpları, yolsuzluk ve rüşvet gibi istenmeyen durumların önlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Özer, 2019:270). Kamu hizmetleri ile vatandaşların buluşturulmasında teknolojinin kullanılmasını sağlayan e-Devlet kamu personellerine olan ihtiyacı ve zaman israfını azaltmaktadır (Özer, 2019:281).

14.11.2020 tarihi itibariyle e-Devlet Kapısı'na kayıtlı kullanıcı sayısı 51.255.668, sunulan hizmet sayısı 5.272, sunulan mobil hizmet sayısı 2.807 ve hizmet sunan kurum sayısı 688'dir (Turkiye.gov.tr, 2020).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması'na göre kamu kurumlarına erişebilmek veya kamu hizmetlerinden yararlanmak için Nisan 2019- Mart 2020 tarihleri arasında 16-74 yaş grubu içerisindeki bireylerin internet kullanım oranı %51,5'dir. Araştırma verilerine göre e-Devlet hizmetlerinin kullanım amaçları arasında kamu kurumlarına ait internet sitelerinden bilgi edinme %48,7'lik oranla ilk sırada yer almıştır (Tuik.gov.tr, 2020).

SONUÇ

Sanayi Devrimi ile istihdam çiftliklerden fabrikalara, bilgi toplumuna geçişle birlikte de fabrikalardan büro ve atölyelere doğru taşınmıştır. Mal ve eşya üreten ekonomiden hizmet üreten bir yapıya, daha az bilgi gerektiren bir yapıdan, daha çok bilgi gerektiren bir yapıya geçilmiştir. Ağır sanayinin egemen olduğu fabrika düzeninin yerini bilgisayar, araştırma geliştirme, sağlık ve eğitim hizmetleri almıştır.

Kamusal hayatın örgüt ve işlev olarak gelişmesinde Sanayi Devrimi sonucu meydana gelen yapısal değişim etkili olmuştur. Yapısal değişimlerin ortaya çıkmasında teknolojik gelişmeler etkili olmuştur. Teknolojik açıdan 1765 yılında buhar makinesinin icadı, ekonomik açıdan 1776 yılında yayınlanan Adam Smith'in "Ulusların Zenginliği" adlı eseri, politik gelişmeler açısından 1789 Fransız Devrimi önemli dönüm noktalarıdır.

Avrupa'da 17. ve 18. yüzyılda bilimsel ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle yeni toplumsal yapılar ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkan yeni toplumsal yapı "Sanayi Toplumu" olarak adlandırılmıştır. Sanayi toplumu ile birlikte kamu hizmetlerinde iş bölümü ve uzmanlaşma görülmüştür. Ayrıca geleneksel toplum anlayışı terk edilerek teknolojik yeniliklerin kullanımı artırılmıştır. Sanayi Devrimi sonucu ortaya çıkan toplumsal dönüşüm, kamu yönetimini de etkilemiştir. Bu dönemde yeni kamu kurumlarının ortaya çıkışıyla kamunun görevleri de artış göstermiş, daha kaliteli hizmet sunum anlayışı geliştirilmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ile birlikte başlayan değişime uyum sağlayamayan geleneksel kamu yönetimi verimsiz ve hantal bürokratik yapısı nedeniyle dönemin ihtiyaçlarına cevap veremez duruma gelmiştir. Bu bağlamda kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı kamu yönetiminde dönüşümün ve yeniden yapılanmanın anahtarı konumunda olmuştur. Kamu yönetiminin geliştirilmesi, hizmetlerin sunumunda teknolojik olanaklardan yararlanılması sonucu e-Devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması devlet ile vatandaş ilişkisini güçlendirmiş, katı,

hiyerarşik ve verimsiz yapının ortadan kaldırılmasıyla kamu yönetimi dönemin ihtiyaçlarına cevap verebilecek konuma gelmiştir.

Kamu yönetiminin faaliyetlerini geliştirmek için teknolojik olanaklardan yararlanan e-Devlet, bilgi toplumunun bir ürünüdür. Sanayi toplumunda maddi ürünlerin üretimi önemli iken bilgi toplumunda bilginin üretimi ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin ileri düzeyde kullanımı önem kazanmıştır. e-Devlet uygulamalarının geliştirildiği bu dönemde hizmet sunum kalitesi iyileştirilerek geleneksel devlet anlayışından uzaklaşılmaktadır.

Bilgi toplumu için yeni bir yönetim modeli olan e-Devlet, kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmasıdır. e-Devlet kavramındaki "e" kısaltması elektronik sözcüğünü simgelemekte olup, e-Devlet hizmetlerinin teknolojik boyutunu ifade etmektedir. "e" harfinin küçük yazılması yararlanılan teknolojilerin sadece bir araç olduğunu göstermektedir. Devlet kelimesindeki "D" harfinin büyük yazılması ise bu kavramın daha çok devletle ilgili oluşuna ve kamu yönetiminde dönüşüme işaret etmektedir.

e-Devlet kavram olarak ilk defa 1993 yılında ABD'de düzenlenen "Ulusal Performans Değerlendirmesi Raporu"nda gündeme gelmiştir. Dünya'da ekonomik, toplumsal ve teknolojik alanlarda yaşanan hızlı ve kapsamlı gelişmeler sonucu e-Devletin oluşumu bir ihtiyaçtan çok bir zorunluluk haline gelmiştir. Kamu kurumlarının, toplumda yaşanan yeniliklere uyum sağlamada yavaş olduğu ve geleneksel devlet anlayışının sorunların çözümünde yetersiz kaldığı görülmüştür. Bu bağlamda geleneksel devlet anlayışı yerini e-Devlet dönüşümlü ve teknoloji odaklı devlet anlayışına bırakmıştır.

İlk çalışmaların ABD'de başladığı e-Devlet uygulamaları zaman ve maliyet tasarrufu açısından kazandığı başarılar sayesinde diğer ülkelerin de dikkatini çekmiştir. e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesine yönelik yapılan çalışmalar ülkelerin gelişmişlik düzeylerine göre farklılık göstermektedir. Gelişmiş ülkelerden teknolojik olanaklardan daha fazla yararlanılması hedeflenirken gelişmekte olan ülkelerde bürokratik engellerin ortadan kaldırılması hedeflenmiştir.

Türkiye'de kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı 1934 yılında Ziraat Bankası'nın çalışanlarına uyguladığı bilgisayara benzeyen "Delikli Kart" uygulaması ile başlamıştır. 1960'lı ve 1970'li yıllarda kamu kurumlarında bilgisayar, faks ve hesap makinelerinin kullanımına başlanmasıyla kamu hizmetlerinin sunumunda zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmıştır.

Türkiye'de e-Devlet uygulamalarının başlangıcına yönelik ilk ciddi adım 1993 yılında Dünya Bankası'nın desteğiyle gerçekleştirilen Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi'dir. Proje, teknolojik olanaklardan yararlanma ve bilgisayar kullanımının yaygınlaştırılması konularında yapılması gerekenleri ortaya koymuştur. Proje, hiçbir hükümetin sahip çıkmayışı ve o dönemde yaşanan sorunlar nedeniyle hayata geçirilememiştir. Türkiye'de ilk defa 1993 yılında ODTÜ'de Ankara-Washington arasında kiralık hat kurulması sonucu internet bağlantısı gerçekleştirilmiştir. Böylece elektronik ortamda bilgi paylaşım süreci başlamıştır. 1997 yılında hazırlanan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA), e-Devlet'e geçiş sürecindeki ilk resmi belge özelliğini taşımaktadır. 58. Hükümet tarafından hazırlanan 3 Ocak 2003 tarihli Acil Eylem Planı'nın Kamu Yönetimi Reformu başlığı altında KYR-22 kodlu eylem olarak yer alan e-Dönüşüm Türkiye Projesi geliştirilmiştir. Temelini e-Devlet'in oluşturduğu Proje ile bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yürütülen çalışmaların tek bir çatı altında toplanması hedeflenmiştir.

1998 yılından itibaren kamu kurum ve kuruluşlarının kendi internet siteleri üzerinden bilgi ve kamu hizmetlerine yönelik formların sunumuna başlaması e-Devlet'e geçiş sürecinin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Bazı kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ve vatandaşların çeşitli sosyal güvenlik kurumlarına ait sitelerde kişisel sorgulamalar yapabilmesi ikinci aşamayı oluşturmaktadır. Üçüncü aşamada çeşitli kamu hizmetlerinin elektronik ortamda tek bir çatı altında (e-Devlet Kapısı) sunumuna başlanmıştır. Kamu yönetiminde yaşanan değişim ve yeni eklenen kamu hizmetleri ise dördüncü aşamayı oluşturmaktadır.

Kişisel bilgisayarların ve internetin kullanım oranının artması sonucunda bilgi, elektronik ortamda paylaşılabilir hale gelmiştir. Türkiye'de e-Devlet'e geçiş

sürecinde çeşitli kamu kurum ve kuruluşları birbirinden bağımsız olarak kendi internet siteleri üzerinden vatandaşlara bilgi edinme ve kamusal işlemlerini elektronik ortamda yapabilme olanağı sağlamıştır.

Dünyada ilk e-Devlet projelerinden biri olarak kabul edilen MERNİS Projesi 2003 yılında tamamlanmıştır. Vatandaş bilgileri kategorisinde e-Devlet'in altyapısını oluşturan Proje, vatandaşlara kimlik numarası verilmesini, tüm vatandaşların kimlik bilgilerinin elektronik ortamda toplanarak bu bilgilere yetkili kurumların ulaşabilmesini sağlamıştır. Bu Proje sayesinde nüfus kayıtları güncel tutulmuş, genel nüfus sayımlarının vatandaşları evlere kapatarak yapılmasına gerek kalmadan bu kayıtlar bilgisayarlarla denetlenebilir hale getirilmiştir. Türkiye sınırları içerisindeki toprakların paylaşımının, sahiplerinin ve kullanım amaçlarının doğru olarak belirlenmesine yönelik 2001 yılında hazırlanan TAKBİS Projesi ile mülkiyete dayalı bilgilerin tek bir noktadan sunumu sağlanmıştır. 2002 yılında Emniyet Teşkilatı'nın kullanımına açılan POLNET Projesi, polislerin görevleriyle ilgili bilgilere hızlı ve güvenilir bir şekilde erişimini sağlamıştır. Gümrük Müsteşarlığı tarafından uygulamaya konulan GİMOP sayesinde gümrük işlemlerinin daha hızlı ve kolay bir şekilde yapılması sağlanmıştır. Adalet hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması amacıyla oluşturulan UYAP sayesinde zaman alan yazışmaların ve gereksiz maliyetlerin önüne geçilmiştir. Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü'nün 1999 yılında geliştirdiği SAY-2000i Projesi ile kamu kurumlarının gelir ve giderleri, kamu personellerinin maaş ve sağlık harcamalarına ilişkin bilgileri elektronik ortamda izlenebilir hale gelmiştir.

İlk zamanlarda internetten bilgi sunmak için başlayan süreç günümüzde kamu hizmetlerinin dijital ortama taşındığı bir platforma dönüşmüştür. Vatandaşlara daha kaliteli ve verimli hizmet sunumunun sağlanması ve devletin gelişmekte olan bilgi ve iletişim teknolojilerine uyum sağlama ihtiyacı e-Devlet çalışmalarının hız kazanmasında etkili olmuştur.

Türkiye'de "e-Devlet Kapısı" altyapısı çalışmalarının oluşturulması 2005 yılında Türk Telekomünikasyon A.Ş.'nin sorumluluğunda başlamıştır. 24 Mart 2006 tarihinde Bakanlar Kurulu tarafından e-Devlet Kapısı'nın kurulmasına karar

verilmiştir. e-Devlet Kapısı'nın kurulması ve yürütülmesi görevini Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı yerine getirmiştir. Ancak daha sonra bu görev Türksat A.Ş.'nin sorumluluğuna verilmiştir. 2008 yılı sonlarında faaliyete geçen e-Devlet Kapısı sayesinde çeşitli kamu kurumlarının internet sitelerinde dağınık halde sunulan kamu hizmetleri tek bir çatı altında toplanmıştır. Günümüzde e-Devlet Kapısı'nın kurulması ve yönetilmesi T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı'nın sorumluluğunda olup, sistemin işletilmesi Türksat A.Ş. tarafından yapılmaktadır.

e-Devlet hizmetlerinin sunumunda etkinliğin sağlanması için yurttaş odaklı bir anlayışın benimsenmesi gerekmektedir. e-Devlette yurttaş odaklılık kamu hizmetlerinin vatandaşların talep ve ihtiyaçları doğrultusunda elektronik ortamda sunumuyla sağlanmaktadır. Vatandaşlar hizmet sunan kurumlarla kendi beklentileri hakkında iletişim kurabilmektedir. Kamu yönetiminde yurttaş odaklı anlayışın benimsenmesi kamu kurumlarında şeffaflığı ve hesapverebilirliği artırmaktadır.

Türkiye'de kamu yönetimindeki dönüşümün en önemli faktörü olarak görülen e-Devlet anlayışı kamu hizmetlerinin sunumundaki yeniden yapılanma sürecinin temelini oluşturmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte kamu yönetimi anlayışında görülen değişimler işlem akışının hızlandırılması, politika belirleme ve karar alma süreçlerinde verimliliğin artırılması ve vatandaşların demokratik süreçlere katılımının sağlanması şeklinde gerçekleşmiştir.

Kamu yönetimi alanında yeni bir yaşam biçimi olarak nitelendirilen e-Devlet, geleneksel devlet anlayışının teknolojik olanaklar kullanılarak yeniden yapılandırılmış şeklidir. e-Devlet, vatandaşlara daha kaliteli hizmet sunumu sağlayabilmek ve daha iyi bir yönetime ulaşabilmek için kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını hedeflemiştir. Modernleşme süreci teknolojik gelişmeler aracılığıyla kamu hizmetlerinin sunumunda değişikliklere yol açtığı için kullanılan teknolojilerin belirli aralıklarla güncellenmesi gerekmektedir.

Günümüzde yaşanan dijital dönüşüm kamu politikalarının yapım süreçlerinde değişime neden olmaktadır. Önceden sadece basılı olarak ulaşılabilen kaynaklara günümüzün dijital teknolojileri sayesinde internet üzerinden de erişim

sağlanmaktadır. Hızla gelişen dijital teknolojiler sayesinde hizmetlere ulaşım hızı ve kalitesi artmış, gereksiz yapılan harcamalar ise azalmıştır. Vatandaşların ihtiyaçları ve sorunları yakından takip edilerek çözüm üretmek olanaklı hale gelmiştir.

Günümüzde e-Devlet hizmetleri sayesinde kamu kurumlarında çalışan personellere ilişkin bilgilere kurumlar tek bir çatı altından erişebilmektedir. Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) tarafından düzenlenen ve işe alım süreçlerinde kullanılan Kamu Personeli Seçme Sınavı (KPSS), Yabancı Dil Sınavı (YDS), Akademik Lisansüstü Eğitim Sınavı (ALES) gibi sınavların sonuçları tüm kamu kurumları tarafından ortak bir elektronik ortamda görüntülenebilmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte bilgi toplama kapasitesi artmış, bu bilgiler bilgisayarlar arasında kurulan ağlar sayesinde paylaşılabilir hale gelmiştir. Teknolojik olanakların kamu yönetiminde kullanılmaya başlamasıyla birlikte bürokratik engeller de ortadan kaldırılmıştır. e-Devlet uygulamaları sayesinde kamu yönetiminde yeni teknolojilerin kullanılması kamu hizmetlerinin yeniden düzenlenerek daha kaliteli ve bütüncül bir anlayışla kolaylıkla sunumunu sağlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı sonucunda bilgi üretiminin önem kazanmasıyla yeni bir devlet modeli olarak geliştirilen e-Devlet sayesinde kamu hizmetlerinin kalitesi iyileştirilerek geleneksel devlet anlayışından uzaklaşılmıştır. Vatandaşların kamu hizmetlerinden beklenti ve ihtiyaçlarında değişiklik yaşanması sonucu geleneksel devlet anlayışından etkin, rasyonel, şeffaf ve demokratik devlet anlayışına doğru geçiş süreci yaşanmıştır.

Teknolojinin insanların hayatında büyük bir yer tutmaya başlaması sonucunda dünyanın çeşitli yerlerindeki kamu kurumları da vatandaşlarla ilgili konularda kitle iletişimde dijital teknolojileri kullanmaya başlamışlardır. Günümüzde kamu bilgi ve hizmetlerine cep telefonu ve avuç içi bilgisayarlar gibi mobil cihazlarla da erişilebilmektedir.

Geleneksel devlet anlayışında kamu hizmetleri 5 gün 8 saat sunulmakta iken, dijital dönüşüm sürecinde ortaya çıkan e-Devlet sayesinde 7 gün 24 saat hizmet sunulmaktadır. Böylece kamu hizmetlerinin kesintisiz olarak sunulduğu yeni bir anlayışa geçilmiştir. Elektronik dönüşüm aşamasını tamamlamış kamu kurumlarında

tüm hizmetler elektronik ortamda sunulmaktadır. Böylece her türlü işlem vatandaş odaklı olarak gerçekleştirilmekte, bilgi ve hizmetlere tek bir noktadan erişim olanağı sağlanmaktadır. İnternet, bilgisayar ve mobil cihaz kullanımının artmasıyla e-Devlet hizmetlerinin kullanım oranları da artmaktadır.

Hızla gelişmekte olan bilgi ve iletişim teknolojileri ve internet kullanımının artması sonucunda vatandaşların ve kamu kurumlarının kamu hizmetlerine yönelik beklentileri değişmektedir. Bu durum kamu yönetiminde yapısal ve zihinsel dönüşüme zemin hazırlamaktadır. Kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve dönüşüm süreci e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesinde önemli bir etkendir. e-Devlet, kamu yönetimini bilgi toplumunun ihtiyaçlarına uygun olarak yeniden tanımlamıştır. e-Devlet, bilgi işleme kapasitesinin artırılması, hızlı ve kaliteli hizmet sunumu sayesinde vatandaşların yaşam düzeyini iyileştirmiştir.

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler sonucu bilgi odak noktası haline gelmiştir. Teknolojik ve bilimsel gelişmeler bilgi anlayışını da değiştirmektedir. Sanayi toplumunda temel stratejik kaynak emek iken bilgi toplumunda bilgidir. Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle yaşanan dönüşüm sürecinde vatandaşlar, kamu çalışanları tarafından müşteri olarak görülmektedir. Hizmet sunumunda kalite ve verimliliğin artırılması için daha az harcamayla daha çok iş yapma ilkesi benimsenmektedir. Kamu çalışanlarının teknolojik yeniliklere uyum sağlayabilmesi için eğitim programları düzenlenmelidir.

Kamu kurumlarının e-Devlet ile uyum içinde olması kamu hizmetlerinin sunumu şeklinde görülen dönüşümün en önemli faktörlerinden biridir. Gerekli belgelere tek bir noktadan erişilebilmesi sonucu evrak sayısının azaltılması vatandaşlar açısından daha az kırtasiyecilik anlamına gelmektedir. e-Devlet uygulamaları vatandaşların kamu hizmetlerine kolaylıkla ulaşmaları, başvurularını elektronik ortamda gerçekleştirebilmeleri, işlem basamaklarının azaltılarak hata payının en aza indirilmesi, uygulamada tekrarların ve zaman kaybının önlenmesi konularında büyük avantajlar sağlamaktadır.

Bilgisayar kullanımı ve kablosuz ağlara erişim olanaklarının artması sonucu neredeyse internet erişimi olmayan kamu kurumu kalmamıştır. e-Devlet aracılığıyla

vatandaşların devletle ilgili aradıkları bilgilere internet ortamında erişebilmeleri, işletmelerin internet üzerinden formlarını doldurarak işlemlerini gerçekleştirebilmeleri ve kamu personellerinin tüm işlemlerini elektronik ortamda yapabilmeleri tüm kamusal işlemlerin dijital ortamda gerçekleştirilebilir hale getirildiğinin göstergesidir. e-Devlet'in sağladığı faydalara yönelik farkındalığın artmasıyla birlikte teknolojik olanakların kamu kurumları tarafından kullanımı da artmaktadır.

Bu çalışmada Türkiye'de Elektronik Devlet'in ortaya çıkışı ve gelişimi incelenmiştir. Bu bağlamda tezin hipotezinde de ileri sürüldüğü üzere; Türkiye'de Elektronik Devlet uygulamalarının hızla gelişmekte olduğu ve kamu hizmetlerinin sunulmasına önemli katkılar sağladığı görülmüştür.

Türkiye'de e-Devlet uygulamaları hızla gelişmektedir. Bu bağlamda sunulan hizmetlerden daha fazla kullanıcının yararlanmasına yönelik çalışmalar artırılmalıdır. Vatandaşların internet okur-yazarlığının artırılması e-Devlet uygulamalarının başarıya ulaşmasında önemli bir unsurdur. Gelir düzeyi düşük olan vatandaşların teknolojik olanaklardan yararlanabilmesi için devlet çeşitli desteklerde bulunabilir. Örneğin, internet hizmetleri belirli noktalarda ücretsiz olarak sunulabilir. Ayrıca internet okur-yazarlığı olmayan vatandaşlara teknolojik olanaklardan yararlanma konusunda broşürler ve konferanslar aracılığıyla eğitim verilebilir. Özellikle genç bireyler eğitim ve çalışma hayatında gerekli olan tüm e-Devlet uygulamalarını kullanabilme becerisi kazanmalıdır. Günümüzde özellikle kırsal alanlarda okuma-yazma bilmeyen vatandaşların oluşu e-Devlet uygulamalarına erişimde büyük bir engel teşkil etmektedir. Bu bağlamda okuma-yazma bilmeyen vatandaşların oranının düşük olduğu bölgeler tespit edilerek buralarda eğitim kurslarının açılması ve eğitime destek çalışmalarının yapılması gerekmektedir.

Bilgiyi etkin ve verimli bir şekilde kullanan toplumlar değişen koşullara uyum sağlayarak her alanda ilerleyebilmektedir. Bilginin edinimi, depolanması ve dağıtılması süreçlerinde teknoloji önemli bir rol oynamaktadır. Bilgi yönetimi sürecinde teknolojinin etkin ve verimli kullanımı büyük önem taşımaktadır. Sanayi Devrimi'nden günümüze kadar geçen süreçte teknoloji önemli bir rol oynamıştır.

Kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması, internet gibi diğer bilgi kaynaklarına erişilmesi kamu yönetiminde yeniden yapılanmayı destekleyerek devletin dijitalleşme sürecini hızlandırmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve dijitalleşme sürecinin en önemli aracı konumundadır. Bir ülkenin bilgi toplumu olabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerini ileri düzeyde ve bilinçli kullanması gerekmektedir.

Değişen teknolojik koşullar sayesinde kamu yönetimi anlayışı da dönüşmektedir. Dijital yönetişim anlayışı, devletin vatandaşlara bilgi ve hizmet sunumunu teknolojik olanaklar aracılığıyla gerçekleştirmesini sağlamaktadır. Bu anlayışta vatandaşlar, müşteri olarak değil, devlet işlerinde ortak olarak kabul edilmektedir. Bu anlayışla birlikte, politika üretiminde sorunların nedenleri üzerinde durularak kapalı ve bürokratik değil, esnek ve uzun vadeli bir bakış açısı benimsenmektedir. Hizmetlerin sunumunda vatandaşların ihtiyaçlarına duyarlı etkin, hızlı ve kaliteli hizmet anlayışı benimsenmiştir. Kamu kurumlarının ve vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere gelişen yeni teknolojiler kullanılmaktadır. Kamu yönetiminde sunulan hizmetlere ve kamu personellerine önem veren bir anlayış benimsenmiştir.

Dijital yönetişim, yönetişimin elektronik boyutuna vurgu yapmakta olup bilginin dijital ortama aktarılması ve tüm vatandaşların erişimine açılmasını öngörmektedir. Bu bağlamda bilginin daha iyi yönetimi, hizmet sunumunda etkinlik ve verimlilik, politika yapım ve karar süreçlerinde vatandaş odaklılık sağlanmaktadır.

Dijital yönetişim e-Devlet anlayışını değiştirerek dijital çağ ile uyumlu hale getirmektedir. Bu anlayış, e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesini, kamu kurumlarının hizmet sunumunda elektronik ortamda daha fazla kullanmasını öngörmektedir. Dijital yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerini temel alarak kamusal alanda işlevlerin bütünleştirilmesi, hizmet sunumunda ihtiyaç odaklı yeni uygulamaların geliştirilmesi ve idari süreçlerin daha fazla dijitalleştirilmesi konularına odaklanmaktadır. Bu anlayış ile devletin hem kendine hem de vatandaşlara daha açık hale gelmesiyle yönetimde şeffaflığın artacağı öngörülmektedir.

Dijital dönüşüm kapsamında vatandaşlarla iletişim kurmak, onlara bilgi ve hizmet sağlamak amacıyla dünya genelinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılmaktadır. Bu nedenle kamu kurumlarının hizmetlerini dijital ortama taşımalarıyla birçok yeni elektronik uygulama ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda vatandaşların bilgi edinimi, bilginin toplanması ve saklanması önemli hale gelmektedir. Dijital yönetişim bu süreçte anahtar konumundadır. Ağlar arası iletişimi sağlayan ağ yönetişimi olan dijital yönetişim, hesapverebilir ve şeffaf bir yönetim anlayışını hedeflemektedir. Dijital yönetişim, kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgiye ulaşmada, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergilerde elektronik cihaz kullanımını destekleyerek kamu harcamalarında tasarrufu sağlayan bir yönetim tarzıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar dijital yönetişimin hızla gelişmesini sağlamıştır. Dijital yönetişim, e-Devlet uygulamaları aracılığıyla yaygınlaşmaktadır. e-Devlette daha çok kamusal hizmetler ön planda iken dijital yönetişim vatandaşla yönetim arasındaki iletişim konusunda yoğunlaşmaktadır. Dijital yönetişimle kamu kurumları da dönüşüme uğramakta, hizmet sunumunda teknolojik olanaklar kullanılarak vatandaşların yönetime katılımı ve yönetimde şeffaflık sağlanmaktadır. Dijital yönetişim en az maliyetle ve en yüksek kalitede elektronik ortam aracılığıyla vatandaşların devlete erişimini sağlamaktadır. Dijital yönetişim toplumla bütünleşerek devleti, sivil toplum kuruluşlarını ve özel sektörü kapsayan bilgi ve iletişim teknolojilerince desteklenmektedir. İnternet tabanlı hizmetlerin ve bilgisayar destekli uygulamaların temel rol oynadığı bu yeni yönetim anlayışı ile dünyadaki dijital devrime uyumun sağlandığı bir toplumsal düzenin kurulması hedeflenmektedir.

Son olarak gelecekte e-Devlet uygulamalarının daha ileri bir boyuta taşınarak kamu yönetiminde yapay zekânın kullanılmasıyla kamu hizmetlerinde zamandan tasarruf sağlanacağı, iş yükünün azalacağı, verimliliğin artırılarak daha hızlı ve doğru kararların alınabileceği öngörülmektedir. Yapay zekâ teknolojisi sayesinde teknolojik cihazların kamudaki kara vericiler gibi doğru ve hızlı karar alabilmesinin mümkün hale getirilmesi hedeflenmektedir. Yapay zekâ uygulamaları sayesinde sosyal medya aracılığıyla bilgi kaynaklarına kolaylıkla ulaşılmakta ve vatandaşların düşünceleri öğrenilebilmektedir. Ayrıca kamu yönetiminde yapay zekâ

uygulamaları ve kamu personellerinin birlikte hareket etmesi durumunda sunulan hizmetlerdeki hata oranının büyük oranda azalacağı öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

Akçagündüz, E. (2019).“Türkiye’de E-Devlet ve E-Yönetişim: Mevcut Duruma Genel Bir Bakış”, *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye’ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın*, Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss. 417-441.

Akçakaya, M. (2017).“E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları”, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:3, ss.8-31.

Akçakaya, M. (2019). “Üçüncü Bölüm: Yeni Kamu Yönetimi”, *Kamu Yönetimi Modern Yapı ve Süreçler*, Yazarlar: Mehmet Akif ÖZER, Hasan YAYLI, Murat AKÇAKAYA ve Nazlı YÜCEL BATMAZ, Gazi Kitabevi, Güncellenmiş 2. Baskı, Ankara, ss. 91-149.

Aksoy, M. (2019).“Almanya’da Tarihsel Açıdan E-Yönetişim ve Uygulamaları”, *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye’ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın*, Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.391-401.

Aktuna, G. Y. (2019). “Teknoloji, E-Devlet ve Kamu Yönetimi”, *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.

Akyüz, A. M. (2019). “Dünyada E-Yönetişim ve En İyi Uygulama Örnekleri”, *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye’ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın*, Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss. 97-114.

Al, H. (2007). “Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi”, *Bilimadamı Yayınları.*

Altınok, R. (2005).“E-Dönüşüm Yolunda Türkiye: E-Devlet Stratejisi Hazırlama Süreci ve Yaşanan Sorunlar”, *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması I,* Ed. Ahmet Nohutçu ve Asım Balcı, İstanbul, ss. 133-163.

Arifoğlu, A. (2004). “e-Dönüşüm Yol Haritası, Dünya,Türkiye”,*sas Bilişim yayınları*, 1. Baskı, Ankara.

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

Armağan, V. (2018). "Dijital Dönüşüm Sürecinde Akıllı Şehirler ve E-Devlet Platformu", *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi(Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İletişim Fakültesi Süreli Elektronik Dergi)*, Sayı:46,ss.388-413.

Avaner, T. ve Fedai, R. (2019). "Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:52, Sayı:2, ss. 149-172.

Aydın, A. (2018)."Seçili Ülkelerde Kamuda Dijital Dönüşüm, Başarı Faktörleri ve Güncel Eğilimler", *Kamuda Dijital Dönüşüm*, *Kriter Yayınevi,* Ed. Gonca TELLİ YAMAMOTO ve Mustafa Özhan KALAÇ, Birinci Baskı, İstanbul, ss.13-43.

Balcı, A. (2003)."E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar,* Ed. Asım Balcı vd., Seçkin Yayınları, Ankara, ss. 265-280.

Balcı, A. ve Kırılmaz, H. (2009). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları", *Türk İdare Dergisi*, Sayı:46, ss. 45-70.

Batal, S. (2017). "Dijital Kamu Yönetimi Anlayışının Gündelik Hayata Yansıması: Çipli Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartları Örneği Üzerine Bir Sorgulama", *KAYFOR15 Özetler Kitabı, Dijital Çağda Kamu Yönetimi ve Politikaları*, Ed. Murat OKCU ve Hüseyin GÜL, Isparta.

Bozkurt, A. (2019). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları ve Dijitalleşme", *Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, HATAY.

Caner, C. (2019)."Amerika Birleşik Devletleri(ABD)", *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.311-334.

Coşkun, B. (2003). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: 1990'lı Yıllardaki Gelişmeler ve İŞKUR Örneğinin İncelenmesi", *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi*, Ankara.

Coşkun, B. ve Nohutçu, A. (2005).“Türkiye’de Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kuramsal-Tarihsel Perspektif, Genel Değerlendirme ve Saptamalar”, *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması I, Beta Yayınları,* Ed. Ahmet NOHUTÇU ve Asım BALCI, İstanbul, ss.1-32.

Coşkun, B. ve Pank Yıldırım Ç. (2018). “Kamu Yönetimi Açısından Dijital Zekanın İyi Yönetime Etkisi”, *Ombudsman Akademik*, Özel Sayı 1, Kamu Hizmetlerinde İyi Yönetim İlkeleri, ss. 141-162.

Çakıcı, F. O. (2019).“E-Demokrasi Bağlamında E-Yönetişim, E-Katılım ve E-Oylama Kavramlarının İncelenmesi”, *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye’ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.177-194.

Çakır, C. (2015). “E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, Cilt:4, Sayı:7, ss. 37-48.

Çakır, C. (2019).“Küreselleşme, Postmodern Kamu Yönetimi, Kamu Yönetiminde Reform ve E-Yönetişim*”,E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye’ye Yansımaları*, Beta Basım Yayın, Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.83-96.

Çam, A. R. ve Tanrıkulu C. (2012).“Yargı ve E-Devlet: UYAP Örneği”, *E-DEVLET Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler,* Ed. Mehmet Zahid SOBACI ve Mete YILDIZ, Nobel Yayın, 1. Basım, ss. 205-231.

Çatı, K. ve Işkın, M. (2011).“Halkla İlişkiler Aracı Olarak Websiteleri: İl Belediyeleri Karşılaştırmalı Analizi”, *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar,* Ed. Bekir PARLAK, Alfa Aktüel Yayınları, 2. Baskı, Bursa, ss.297 -330.

Çelebi, B. (2018). “ E-Devlet ve E-Maliye Kapsamında Gelir İdaresi Başkanlığı Projeleri”, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Diyarbakır.

Çelen, F. K., Çelik, A. ve Seferoğlu, S. S. (2011). “Türkiye’deki e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, *Akademik Bilişim’11- XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri,* 2-4 Şubat 2011 İnönü Üniversitesi, Malatya.

Çelen, M. (2003).“E-Belediye’de Kent Bilgi Sistemi Uygulamaları ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışmaları”, *Elektronik Devlet Paneli*, Ed. Murat ERDAL, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, ss.5-30.

Çelik, E. H. (2018). “Elektronik Devletin Etkinliği ve Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamaları”, *Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi,* Edirne.

Çelikkol, Ö. (2008). “Kamu Yönetiminde e-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin e-Devlet Model Önerisi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Isparta.

Dede, D. (2019).“E-Devlet ve E-Katılım Çalışmalarının Araştırma Sorunları”, *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye’ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.57-68.

Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (2010). “Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi”, *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, Cilt:13, Sayı:1.

Demir, O. (2018). “Vatandaşların E-Devlet Kullanımını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma”, *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya.

Demirel, D. (2006). “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı:61, Ankara.

Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt:10, Sayı:22, ss. 235-256.

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı (2007).“OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, Ankara.

Ekici, B. (2005).“Kamu Yönetiminde ve Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bağlamında Denetim”, *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması I, Beta Yayınları,* Ed. Ahmet NOHUTÇU ve Asım BALCI, İstanbul, ss.57-92.

Ekinci, T. A. (2018). "Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:32, Denizli, ss. 333-351, DOİ: 10.30794/pausbed.424384.

Ekşi, A. (2019)."E-Yönetişim ve Katılım: E-Demokrasinin Faktörleri ve Belirleyicileri", *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın*,Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.149-176.

Erdem, E. (2014). "E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:7, Sayı:33.

Erkul, R. E. ve Çekiç, A. (2012)."Türkiye'de Kamu Hizmetlerinde Sosyal Medya Araçlarının (Web 2.0) Kullanımı", *E-DEVLET Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler,*Ed. Mehmet Zahid SOBACI ve Mete YILDIZ, Nobel Yayın, 1. Basım, ss. 279-292.

Eroğlu, T. (2019)."Dijital Kamu Yönetimi Perspektifinde E-Yönetişimin Geleceği", *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın*, Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.279-307.

Ertaş, H. (2016)."Yönetişim-E-Devlet Bağlamında Kamu Yönetiminin Dönüşümü", *Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi*, Ed. Ali ŞAHİN ve Erhan ÖRSELLİ, 2.Baskı, Konya, ss.35-56.

Eryılmaz, B. (2010). "Kamu Yönetimi", *Okutman Yayıncılık*, Güncellenmiş 3. Baskı, Ankara.

Fadhıl, W. M., Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2014). "Geleneksel Devlet Anlayışından e-Devlete: Türkiye ve Irak e-Devlet Algısı Karşılaştırması", *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, Cilt:7, Sayı:3, DOI:10.1297z3/bid.2021.

Göçoğlu, V. ve Kurt, İ. D. (2018)."Kamu Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi ve Teknoloji: Gelecek Odaklı Bir Değerlendirme", *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, Cilt:1, Sayı:3, ss. 357-367.

Gökçe, O. ve Örselli, E. (2012)."E-Demokrasi Vatandaşların Siyasete İlgilerinin ve Katılımlarının Arttırılmasının Bir Aracı Mı?", *E-DEVLET Kamu*

Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Ed. Mehmet Zahid SOBACI ve Mete YILDIZ, Nobel Yayın, 1. Basım, ss. 39-64.

Güven, A. (2017). "Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetiminin Dönüşümü", *Orion Kitabevi*, 1. Baskı, Ankara.

Haberleşme Genel Müdürlüğü- e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı (2016). "2016-2019 ULUSAL e-Devlet STRATEJİSİ ve EYLEM PLANI", *T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı*.

Hergüner, B. (2017). "Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Başlangıcından Günümüze Kamu Yönetiminin Değişen Yüzü", *Seçkin Yayıncılık,* Ankara.

Işıkçı, Y. M. (2017). "Türkiye'de İdari Reform Çalışmalarının Tarihsel Perspektif Açısından Değerlendirilmesi", *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:5, Sayı:1, ss.167-191.

İnce, N. M. (2001). "Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar", İnternet Adresi: *http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-Devlet.pdf,* Son Erişim Tarihi:17.05.2019.

Karatepe, S. ve Karaman, E., (2017). "Türkiye'de Kamu Çalışanlarının Dijital Ortamda Değerlendirilmesi: E-Sicil Modeli, *KAYFOR15 Özetler Kitabı, Dijital Çağda Kamu Yönetimi ve Politikaları*, Ed. Murat OKCU ve Hüseyin GÜL, Isparta.

Kargalıoğlu, E. İ. Ö. (2018). "Türkiye'de Belediyelerin E-Devlet Anlayışının Analizi: Büyükşehir Belediyeleri Web Sayfaları Örneği", *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi"*, İstanbul.

Kılıççeken, A. (2019). "E-Devlet Uygulamalarının Devlet Üniversiteleri Üzerine Etkileri; Kastamonu Üniversitesi Üzerine Bir Analiz", *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi,* Karabük.

Kırçova, İ. (2003)."E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri", *İstanbul Ticaret Odası Yayın No:2003-38,* İstanbul.

Koç, F. (2010). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği", *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Malatya.

Köse, H. Ö. (2007).“Küreselleşmenin Devlet ve Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri ve Türk Kamu Yönetimine Yansımaları”, *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması II,* Ed. Ahmet NOHUTÇU ve Asım BALCI, *Beta Yayınları,* İstanbul, ss. 1-26.

Kuran, H. (2005).“Türkiye İçin e-Devlet Modeli: Analiz ve Model Önerisi”, *İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları,* İstanbul.

Maraş, G. (2011). “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:37, ss.121-144.

Mecek, M. ve Kocakula, Ö. (2019).“E-Devlet ve E-Yönetişimde İdari Siyasi ve Etik Sorunlar”, *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.195-230.

Medeni, T., Kaplan, A., Dalbay, Ö., Medeni, T. ve Aktekin, E. (2012).“E-Devlet Kapısı: Sunulan E-Hizmetlerin Değerlendirilmesi ve Öneriler”, *E-DEVLET Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler,*Ed. Mehmet Zahid SOBACI ve Mete YILDIZ, *Nobel Yayın*, 1. Basım, ss. 263-278.

Memurlar.net (2020). “En Çok Bu Konularda Cimer'e Başvurduk”, İnternet Adresi: *https://www.memurlar.net/haber/887007/en-cok-bu-konularda-cimer-e-basvurduk.html*, Son Erişim Tarihi: 15.12.2020.

Milliyet.com.tr (2020). “E-Devlette Yeni Dönem 65 Yaş Üstü Vatandaşlara Şifre Kolaylığı”, İnternet Adresi: *https://www.milliyet.com.tr/galeri/e-devlette-yeni-donem-65-yas-ustu-vatandaslara-sifre-kolayligi-6344752*, Son Erişim Tarihi: 18.12.2020.

Odabaş, H. (2009).“E-Devlet: E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi”,*Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları,* İstanbul.

Oğurlu, Y. (2010). “İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti”, *On İki Levha Yayıncılık*, 1. Baskı, İstanbul.

Öğüt, A. (2016). “Bilgi Çağında Yönetim”, *Nobel Akademik Yayıncılık*, 6. Basım.

Öktem, M. K. (2015). "Türkiye'de E-Devletin Kazanımı", *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, No:52, ss. 11-34.

Örselli, E. ve Kahraman, S. (2016). "E-Devlet Projeleri Bağlamında Say-2000İ Projesi", *Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi,* Ed. Ali ŞAHİN ve Erhan ÖRSELLİ, 2.Baskı, Konya, ss. 175-192.

Örselli, E. ve Taşpınar, Y. (2016). "E-Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz", *Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi,* Ed. Ali ŞAHİN ve Erhan ÖRSELLİ, 2. Baskı, Konya, ss. 1-34.

Özata, M. ve Sevinç, İ. (2010). "Türk Kamu Yönetiminde Bilgi Sistemleri ve E-Dönüşüm", *Eğitim Akademi*, Konya.

Özbay, D. (2018)."Türkiye'de Elektronik Vergilendirme ve Vergi Denetimine Etkisi", *Kamuda Dijital Dönüşüm, Kriter Yayınevi,* Ed. Gonca Telli YAMAMOTO ve Mustafa Özhan KALAÇ, Birinci Baskı, İstanbul, ss.141-170.

Özer, M. A. (2015). "Yeni Kamu Yönetimi", *Gazi Kitabevi*, Yenilenmiş 3. Baskı, Ankara.

Özer, M. A. (2017). "Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyutu", *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt:6, Yıl:6, Sayı:16, ss.457-479.

Özer, M. A. (2018). "Yeni Kamu Yönetimi "Nereye?" Türkiye İçin Öngörüler", *Türk İdare Dergisi*, Sayı 486, ss.259-294.

Özer, M. A. (2019). "Teknolojik Kamu Yönetimi", *Kamu Yönetimi Modern (Yapı ve Süreçler)*, Mehmet Akif ÖZER, Murat AKÇAKAYA, Hasan YAYLI ve Nazlı YÜCEL BATMAZ, Güncellenmiş 2. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, ss.253-293.

Özgeldi, M. (2018). "Kamuda Dijital Dönüşüm ve İnsan Kaynakları", *Kamuda Dijital Dönüşüm, Kriter Yayınevi,* Ed. Gonca TELLİ YAMAMOTO ve Mustafa Özhan KALAÇ, Birinci Baskı, İstanbul, ss.221-256.

Parlak, B. ve Doğan, K. C. (2019). "E-Yönetişim: Kurumsal Bir Analiz", *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss. 7-18.

Parlak, B. ve Sobacı, M. Z. (2011). "Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Website Temelli Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir İşlevsellik Analizi", *Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar,* Ed. Bekir PARLAK, Alfa Aktüel Yayınları, 2. Baskı, Bursa, ss.229-257.

Parlak, B. ve Sobacı, M. Z. (2012)."Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi Teori ve Pratik", *MKM Yayınları*, 4.Baskı.

Sansarcı, İ. (2013). "Elektronik Devlet ve E-Demokrasi", *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Muğla.

Saran, U. (2005)."Türk Kamu Yönetiminde Değişimin Genel Çizgisi: Reform Arayışlarının Karşısındaki Beklentiler ve Güçlükler", *Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması I, Beta Yayınları,* Ed. Ahmet NOHUTÇU ve Asım BALCI, İstanbul, ss.37-53.

Sarı, Ö. K. (2019). "İdare Hukuku Bağlamında E-Devlet Dönüşümü ve UYAP", *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Anabilim Dalı Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Kırıkkale.

Sarıca, S. Ö. (2015)."Türk Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılandırma Çalışmalarının Bireyselci ve Kurumsalcı Yaklaşımlar Açısından İncelenmesi", *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl 8, Sayı 1, ss. 319-338.

Shafritz, J. M., Russell, E. W. ve Christopher P. B. (2017). "Yönetimcilik ve Bilgi Teknolojileri", *Kamu Yönetimini Tanımak,* Çeviri Editörü: Nail Öztaş, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.

Sobacı, M. Z. (2012)."E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış", *E-DEVLET Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler,* Ed. Mehmet Zahid SOBACI ve Mete YILDIZ, Nobel Yayın, 1. Basım, ss. 3-37.

Söylemez, A. (2016)."Geçmişten Günümüze Türkiye'de Uygulanan Önemli E-Devlet Projeleri", *Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi,* Ed. Ali ŞAHİN ve Erhan ÖRSELLİ, 2.Baskı, Konya, ss. 149-174.

Şahin, A. (2016). "Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet", *Atlas* Akademi, 3. Baskı, Konya.

Şahin, A. ve Erkış, İ. (2016). "E-Avrupa ve Avrupa Birliği'nde Yürütülen E-Devlet Çalışmaları", *Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi*, Ed. Ali ŞAHİN ve Erhan ÖRSELLİ, 2. Baskı, Konya, ss.113-148.

Şahin, A., Bayrakçı, E. ve Göküş, M. (2016). "Vatandaşların E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Algısı", *Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi,* Ed. Ali ŞAHİN ve Erhan ÖRSELLİ, 2.Baskı, Konya, ss. 57-84.

Şahinaslan, Ö. (2018). "Kamusal E-Dönüşümde Güvenlik ve Uyum", *Kamuda Dijital Dönüşüm, Kriter Yayınevi,* Ed. Gonca TELLİ YAMAMOTO ve Mustafa Özhan KALAÇ, Birinci Baskı, İstanbul, ss.89-121.

Şataf, C.Ç., Güçlü, H. ve Dikmen, S. (2014). "Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma", *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, Cilt:IX, Sayı:II.

Şengül, B. (2019). "Singapur'da E-Devlet, Yönetişim ve E-Yönetişim", *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.373-389.

Tarhan, A. (2011). "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet", *Palet Yayınları*, Birinci Baskı, Konya.

Taş, İ. E., Uçacak, K. ve Çiçek Y. (2017). "Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşümün Bürokratik İşlemlerin Azaltılması Üzerindeki Etkileri", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Kayfor 15 Özel Sayısı, Cilt:22, ss.2303-2319.

Toker, H. (2003). "Gümrük İdaresinin Modernizasyonu ve E-Devlet'e Geçiş", *Elektronik Devlet Paneli*, Ed. Murat Erdal, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, ss. 63-105.

Tubitak.gov.tr (2020). "Tübitak Ulakbim Veri Portalı Hizmete Girdi", İnternet Adresi: *https://tubitak.gov.tr/tr/duyuru/tubitak-ulakbim-veri-portali-hizmete-girdi*, Son Erişim Tarihi: 15.12.2020.

Tuik.gov.tr (2020). "Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması", İnternet Adresi: *https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-*

Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679, Son Erişim Tarihi: 18.12.2020.

Tunç, A. (2019). "Kamu Yönetiminde Dijital Dönüşüm ve E-Devlet İlişkisi", *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.69-82.

Turkiye.gov.tr (2020). İnternet Adresi: *https://www.turkiye.gov.tr*, Son Erişim Tarihi: 14.11.2020.

TÜBİTAK BİLGEM YTE(Yazılım Teknolojileri Araştırma Enstitüsü), (2017). "Türkiye'de E-Devlet: Genel Görünüm", *Dijital Dönüşüm Araştırmaları Serisi-1*, Sürüm 2.0.

Türesin, H., T. (2018). "Dijital Dönüşüm Uygulamalarının Kuşaklar Açısından Değerlendirilmesi", *Kamuda Dijital Dönüşüm, Kriter Yayınevi,* Ed. Gonca Telli YAMAMOTO ve Mustafa Özhan KALAÇ, Birinci Baskı, İstanbul, ss.257-279.

Uçkan, Ö. (2003). "E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I", *Literatür Yayıncılık*, İstanbul.

Ustakara, F. (2019). "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Çağdaş Bir Görünümü Olarak E-Yönetişim", *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.231-244.

Uzun, A. (2019). "Dijital Çağda E-Yönetişim: Konsept, Pratik ve Gelişim", *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, *Beta Basım Yayın,* Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss.33-55.

Ünal, F. ve Kiraz, İ. (2016). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP Bilişim Sistemi Örneği", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Afro-Avrasya Özel Sayısı*, Kütahya.

Yaylı, H. (2019). "Post Modern Kamu Yönetimi", *Kamu Yönetimi Modern (Yapı ve Süreçler),* Mehmet Akif Özer, Murat Akçakaya, Hasan Yaylı ve Nazlı Yücel Batmaz, Güncellenmiş 2. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, ss. 541-565.

Yıldırım, A. (2018). "E-Devlet Uygulamalarında Kritik Başarı Faktörleri ve Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Osmaniye Valiliği Örneği", *Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Yönetim ve Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Osmaniye.

Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. ve Üstün, C. C. (2003). "Her Şeyi e-Leştirdik", *Macar Yayıncılık*, 2. Baskı, Ankara.

Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T. ve Üstün, C. C. (2006). "e-Devlet Başa", *İmyay Yayıncılık*, 1. Baskı, Ankara.

Yıldırım, M. (2015). "e-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi", *Nobel Yayıncılık,* Ankara.

Yıldız, B. ve Özutku, F. (2012). "T.C. Cumhurbaşkanlığı'nda E-Devlet", *E-DEVLET Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler,* Ed. Mehmet Zahid SOBACI ve Mete YILDIZ, Nobel Yayın, 1. Basım, ss. 183- 204.

Yıldız, M. (2011). *"Elektronik Devlet Nedir?"*, (Ders:1), www.acikders.org.tr.

Yıldız, M. (2011). *"Elektronik Devlet ve Sosyal Medya"*, (Ders:9), www.acikders.org.tr.

Yıldız, M. (2011). *"Elektronik Devletin Geleceği"*, (Ders:15), www.acikders.org.tr.

Yıldız, M. (2011). *"Mobil Devlet"*, (Ders:12), www.acikders.org.tr.

Yıldız, M. (2014). "Elektronik (E)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", *Çağdaş Kamu Yönetimi -I-*, Ed. Muhittin ACAR ve Hüseyin ÖZGÜR, Nobel Akademik Yayıncılık, 2. Basım, Ankara, ss.303-324.

Yürük, E. ve Öztaş, N. (2017). "E-Devlet Ana Kapıları Üzerine İnceleme: Türkiye ve Seçilmiş Ülkeler", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.22, Kayfor15 Özel Sayısı, ss.2133-2157.