T.C.

Radyo ve Televizyon Üst Kurulu

E-DEVLET SİSTEMİNİN RADYO VE TELEVİZYON ÜST KURULU İŞLEMLERİNE UYGULANABİLİRLİĞİ

ÜST KURUL UZMANLIK TEZİ

Müslüm Kerem SERTDEMİR

ANKARA

OCAK / 2019

T.C.

Radyo ve Televizyon Üst Kurulu

E-DEVLET SİSTEMİNİN RADYO VE TELEVİZYON ÜST KURULU İŞLEMLERİNE UYGULANABİLİRLİĞİ

ÜST KURUL UZMANLIK TEZİ

Müslüm Kerem SERTDEMİR

DANIŞMAN

ÜST KURUL UZMANI Ali SARI

ANKARA

OCAK / 2019

RADYO VE TELEVİZYON ÜST KURULU BAŞKANLIĞINA

Bu çalışma, Tez Değerlendirme Komisyonu tarafından oy birliği/oy çokluğu ile Uzmanlık Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı	İmza

Başkan : Doç. Dr. Hamit ERSOY
Üst Kurul Üyesi

Üye : Hikmet İNCE
Üst Kurul Başkan Yardımcısı

Üye : İlker ILGIN
Üst Kurul Başkan Yardımcısı

Üye : Dr. Yaşar UĞURLU
Daire Başkan Vekili

Üye : Ali SARI
Üst Kurul Uzmanı

ONAY
... / … / 2019

Ebubekir ŞAHİN
Üst Kurul Başkanı

TEZ TESLİM TUTANAĞI VE DOĞRULUK BEYANI

Radyo ve Televizyon Üst Kurulu Uzman Yardımcılığı Giriş ve Yeterlik Sınavları ile Uzmanlığa Atanma, Yetiştirilme, Görev, Yetki ve Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin 4 üncü fıkrasına istinaden çıkartılan Radyo ve Televizyon Üst Kurulu Tez Hazırlama Yönergesi'ne uygun olarak hazırlamış olduğum uzmanlık tezi ilişikte sunulmuştur.

Bu uzmanlık tezindeki bütün bilgileri akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplayıp sunduğumu; ayrıca, bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi beyan ederim.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

… / … / 2019
Müslüm Kerem SERTDEMİR
Üst Kurul Uzman Yardımcısı
Uzmanlık Tezinin Adı: E-Devlet Sisteminin Radyo ve Televizyon Üst Kurulu İşlemlerine Uygulanabilirliği

EK:

1- Tez (2 Adet)
2- CD (1 Adet)

Tezi Teslim Alan
Daire Başkanı

... / … / 2019

TEŞEKKÜR

"E-Devlet Sisteminin Radyo ve Televizyon Üst Kurulu İşlemlerine Uygulanabilirliği" isimli bu tezin hazırlanması sürecine ilişkin olarak; Sayın Radyo ve Televizyon Üst Kurulu Başkanı ile Üyelerine, Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN'a, Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR'a, Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK'a, Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ'a, Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ'ye, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli olan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcıya, danışmanım Sayın Ali SARI'ya, değerli mesai arkadaşlarım Nuran YENİ, Melike YİĞİT, Ferhat BAKIR, Ahmet GEVRİ ile Şahin COŞKUN'a ve eşim Gülşah SERTDEMİR'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR ..... **I**
İÇİNDEKİLER ..... **II**
KISALTMALAR ..... **VI**
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... **VIII**
TABLOLAR LİSTESİ ..... **IX**
GİRİŞ **1**
Sorun 1
Amaç 2
Önem 3
Varsayımlar 4
Kapsam ve Sınırlılıklar 4
Yöntem 5
Veri Toplama Tekniği ve Analiz 6
BİRİNCİ BÖLÜM **8**
TEMEL KAVRAMLAR VE DEĞİŞEN YÖNETİM ANLAYIŞI **8**
1.1. KAMU YÖNETİMİ KAVRAMI 8
1.2. DEĞİŞEN KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI 9
1.3. YENİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI (YÖNETİŞİM) VE E-YÖNETİŞİM İLİŞKİSİ 11
1.4. M-DEVLET KAVRAMI 13
1.5. E-DEVLET NEDİR 13
İKİNCİ BÖLÜM **16**
E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜN TEORİK ÇERÇEVESİ **16**
2.1. E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜN TEMEL HEDEFLERİ VE OLASI FAYDALARI 16
2.1.1. Kamu Hizmetlerine Yönelik Maliyetin Düşürülmesi 16
2.1.2. Kağıt İşlemlerinin Azaltılması 17
2.1.3. Kamu Hizmetlerinde Şeffaflığın Sağlanması 18
2.1.4. Kaliteli ve Tarafsız Kamu Hizmeti Sunumu 19
2.1.5. Kesintisiz Kamu Hizmeti Sunumu 19

2.1.6. Kamu Hizmetlerinin Talep ve Sunum Düzeylerinin Artırılması 20
2.1.7. Kamu Hizmetlerine Hızlı ve Kolay Yoldan Erişimin Sağlanması 21
2.1.8. Ekonomik Gelişmenin Hızlandırılması 21
2.1.9. Aktörler Arası Etkileşimin Artırılması 22
2.1.10. Tabandan Tavana Politikaların Daha Kolay Üretilebilmesi 23
2.2. E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜN GELİŞİM AŞAMALARI 24
2.2.1. Bilgi Aşaması 25
2.2.2. Etkileşim Aşaması 26
2.2.3. İşlem Aşaması 27
2.2.4. Dönüşüm Aşaması 28
2.3. E-DEVLET ÜZERİNDE ETKİLİ OLAN DEĞİŞKENLER 29
2.3.1. Ülkenin Gelişmişlik Düzeyi 30
2.3.2. Mevcut Yönetim Yapısı 32
2.3.3. Kamu Kurumlarının Yapısı 35
2.3.4. Teknolojik Altyapı 36
2.3.5. Beşeri Kaynakların Durumu 38
2.3.6. E-Devlet Uygulamalarının Arayüzü 40
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 43
E-DEVLET ÇALIŞMALARINDAN ÖRNEKLER VE RTÜK'ÜN MEVCUT DURUMU 43
3.1. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ (ABD) 44
3.1.1. Ulusal E-Devlet Portali 45
3.1.2. Elektronik Fayda Aktarım Sistemi 48
3.1.3. Çevrimiçi Sağlık Kayıt Sistemi 49
3.2. RUSYA FEDERASYONU 49
3.2.1. Ulusal E-Devlet Portali 50
3.2.2. Çevrimiçi Ortamda Kadastro ve Haritalama Hizmetleri 52
3.2.3. Çevrimiçi Ortamda Sağlık Hizmetleri 53
3.3. SİNGAPUR 55
3.3.1. Hükümet Portali 55
3.3.2. Vatandaş Hizmetleri Portali 57
3.3.3. Kamu Kurumlarının Mal ve Hizmet Alımlarına İlişkin Portal 59

3.4. İSVEÇ 61
3.4.1. Hükümet Portali 62
3.4.2. Girişimci ve İşletmeci Portali 64
3.4.3. İstatistiki Bilgiler Portali 66
3.4.4. Ulusal Yardımlar Hakkında Bilgilendirme Portali 67
3.5. TÜRKİYE 69
3.5.1. Ulusal E-Devlet Portali 70
3.5.2. İnternet Vergi Dairesi 72
3.5.3. Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi 75
3.6. RTÜK'ÜN MEVCUT DURUMU 77
3.6.1. Ulusal E-Devlet Portaline Entegrasyonu Tamamlanmış Olan Hizmetler 77
3.6.2. Ulusal E-Devlet Portaline Entegrasyonu Tamamlanmamış veya Elektronik Ortamda Niteliğine Uygun Olarak Sunulmayan Hizmetler 79
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM 83
KURUMSAL DÜZEYDE E-DEVLET DÖNÜŞÜM SÜRECİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLER 83
4.1. E-DEVLET DÖNÜŞÜM SÜRECİNİN BAŞLANGIÇ AŞAMASINDA YÜRÜTÜLMESİ GEREKEN ÇALIŞMALARA DAİR GÖRÜŞLER 84
4.2. KURUMSAL BAZDA AYRICA GÖREVLİ BİR BİRİMİN GEREKLİLİĞİ HUSUSUNDAKİ GÖRÜŞLER 86
4.3. KURUMSAL DÜZEYDE MEVZUAT DEĞİŞİKLİĞİNİN GEREKLİLİĞİ HUSUSUNDAKİ GÖRÜŞLER 88
4.4. ULUSAL E-DEVLET PORTALİNDEN AYRI KURUM PORTALLERİNİN GEREKLİLİĞİNE DAİR GÖRÜŞLER 91
4.5. ELEKTRONİK ORTAMDA TÜZEL KİŞİ KİMLİKLERİNİN DOĞRULANMASI YÖNTEMLERİNE DAİR GÖRÜŞLER 93
4.6. SORGULAMA NİTELİĞİNDEKİ HİZMETLERİN ELEKTRONİK ORTAMDAN SUNUMUNA DAİR GÖRÜŞLER 95
4.7. ÖDEME NİTELİĞİNDEKİ YÜKÜMLÜLÜKLERİN ELEKTRONİK ORTAMDAN SUNUMUNA DAİR GÖRÜŞLER 98

4.8. TÜZEL KİŞİLERE İLİŞKİN BİLDİRİM VE BEYAN NİTELİĞİNDEKİ YÜKÜMLÜLÜKLERİN ELEKTRONİK ORTAMDAN KABULÜNE DAİR GÖRÜŞLER 100
4.9. TÜZEL KİŞİLERE İLİŞKİN BAŞVURU NİTELİĞİNDEKİ HİZMETLERİN ELEKTRONİK ORTAMDAN SUNUMUNA DAİR GÖRÜŞLER 102
4.10. E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜN TAMAMLANMASI SONRASINDA ORTAYA ÇIKABİLECEK SORUNLARA DAİR GÖRÜŞLER 104
4.11. ELEKTRONİK ORTAMIN YANI SIRA KLASİK YÖNTEMLERLE HİZMET SUNUMUNA DEVAM EDİLMESİNİN GEREKLİLİĞİNE DAİR GÖRÜŞLER 107
SONUÇ VE ÖNERİLER 110
Sonuç 110
Öneriler 121
KAYNAKÇA 125
EKLER 131
Derinlemesine Görüşme Soru ve Cevap Formu 131
ÖZET 133
ABSTRACT 135
ÖZGEÇMİŞ 136

KISALTMALAR

3G	Üçüncü Nesil Mobil İletişim Teknolojisi
4G	Dördüncü Nesil Mobil İletişim Teknolojisi
7/24	7 Gün 24 Saat
a.g.e.	Adı Geçen Eser
a.g.m.	Adı Geçen Makale
a.g.k.	Adı Geçen Kaynak
AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ADSL	Asimetrik Sayısal Abone Hattı (Asymmetric Digital Subscriber Line)
AK	Avrupa Komisyonu
BTK	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
Çev.	Çeviren
E-Devlet	Elektronik Devlet
E-İmza	Elektronik İmza
E-Posta	Elektronik Posta
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
Ed.	Editör
EDGE	GSM Evrimi için Geliştirilmiş Data Hızları (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)
EFT	Elektronik Fon Transferi
ESBİS	Esnaf ve Sanatkar Bilgi Sistemi
GPRS	Radyo Paketi Genel Servisi (General Packet Radio Service)
IRS	Ulusal Gelir İdaresi (Internal Revenue Service)
ITU	Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (International Telecommunication Union)
KAYSİS	Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi
KISS	Basit Olmasını Sağla (Keep It Simple and Stupid)
LTE	Uzun Vadeli Evrim (Long-Term Evolution)
M-Devlet	Mobil Devlet
MB	Megabayt

MERNİS	Merkezi Nüfus İşleri Sistemi
MERSİS	Merkezi Sicil Sistemi
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı (Organisation for Economic Co-Operation and Development)
RTÜK	Radyo ve Televizyon Üst Kurulu
s.	Sayfa
SSO	Tek Oturum Açma (Single Sign On)
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRKSAT	Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
vb.	Ve Benzeri
VDSL	Çok Yüksek Hızlı Sayısal Abone Hattı (Very High Speed Digital Subscriber Line)
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1 Elektronik devlet uygulama aşamaları 25
Şekil 3.1 "usa.gov" portalinin giriş sayfası görüntüsü 46
Şekil 3.2 "usajobs.gov" adresinin giriş sayfası görüntüsü 47
Şekil 3.3 "fns.usda.gov" sitesinin giriş sayfası görüntüsü 48
Şekil 3.4 "gosuslugi.ru" portalinin giriş sayfası görüntüsü 51
Şekil 3.5 "rosreestr.ru" adresinin giriş sayfası görüntüsü 52
Şekil 3.6 "gosuslugi.ru" portalinin sağlık hizmetlerine ilişkin menüsü 54
Şekil 3.7 "gov.sg" portalinin giriş sayfası görüntüsü 56
Şekil 3.8 "citizenconnectcentre.sg" portalinin giriş sayfası görüntüsü 57
Şekil 3.9 "gebiz.gov.sg" portalinin giriş sayfası görüntüsü 60
Şekil 3.10 "government.se" portalinin giriş sayfası görüntüsü 63
Şekil 3.11 "verksamt.se" portalinin giriş sayfası görüntüsü 65
Şekil 3.12 "sweden.se" portalinin giriş sayfası görüntüsü 66
Şekil 3.13 "openaid.se" portalinin giriş sayfası görüntüsü 68
Şekil 3.14 "turkiye.gov" portalinin giriş sayfası görüntüsü 70
Şekil 3.15 "intvrg.gib.gov" portalinin giriş sayfası görüntüsü 73
Şekil 3.16 "uyap.gov" sitesinin giriş sayfası görüntüsü 75
Şekil 3.17 Ulusal e-devlet portalindeki RTÜK sayfasının ekran görüntüsü 77

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Geleneksel devlet ve e-devlet karşılaştırması 15
Tablo 2.1 E-devletin vatandaş ve kamu personeli açısından faydaları 24
Tablo 2.2 Dünyanın farklı bölgelerine göre e-devlet puanları 31
Tablo 3.1 RTÜK ve KAYSİS kayıtlarına göre ulusal e-devlet portaline entegrasyonu tamamlanmamış veya elektronik ortamda niteliğine uygun olarak sunulmayan hizmetler..... 80

GİRİŞ

Çalışmamızın bu bölümünde sırasıyla; tez konusu sorun, tez çalışmasının amacı, önemi, varsayımları, kapsam ve sınırlılıkları, yöntemi ile veri toplama tekniği ve analizi ayrı başlıklar halinde ele alınacaktır.

Sorun

İkinci Dünya Savaşı sonrasında yaşanan nüfus artışı ve teknolojik gelişmeler ile birlikte devletlerin görevleri günden güne çeşitlenmiştir. Bu durumun sonucu olarak, kamu hizmetlerini yerine getirmekte olan kurumlar da büyümüş ve karmaşık bir yapı oluşmuştur.

Öte taraftan aynı süreçte; bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi gerek bireysel gerekse de toplumsal iletişimi yeniden şekillendirmiştir. Değişen teknoloji temelli iletişim süreci, bireylerin ve toplumun bilgiye daha hızlı erişimini sağlamıştır.

Bu bağlamda; bilgi ile hizmetin talep ve sunum şekillerinin farklılaşması, kamu hizmetlerinin yerine getirilme yöntemlerinin de değiştirilmesini zorunlu hale getirmiştir. Söz konusu değişimin temelini ise 1980'li yılların başında ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışı oluşturmuştur.

Temel olarak etkin ve verimli kamu hizmetini hedefleyen yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte; öncelikle çeşitli kamu kurumları yerine getirmekte oldukları bazı hizmetleri çevrimiçi ortama taşımaya başlamışlardır. Çevrimiçi ortama taşınan

hizmetlerin ilk örneklerini kurumsal internet siteleri aracılığıyla yapılan duyurular, bildirimlerin çevrimiçi ortamdan kabulü ve kurumsal veri tabanında yer alan birtakım bilgilerin sorgulanması gibi hizmetler oluşturmuştur. Bununla birlikte; gelişmekte olan teknoloji daha karmaşık işlemlerin ve süreçlerin de sanal ortama taşınmasına yönelik talepleri doğurmuştur.

18 Aralık 2008 tarihinde ülkemizin ulusal politikası haline gelen e-devlet dönüşümüne, çeşitli kamu kurumları uyum sağlamaya başlamış olmasına karşın RTÜK (Radyo ve Televizyon Üst Kurulu) tarafından sunulmakta olan kamu hizmetlerinin büyük bir çoğunluğu klasik yöntemlerle yürütülmektedir. Dahası, birçok hizmet de elektronik ortamdan niteliğine uygun bir şekilde sunulamamaktadır.

Bu bağlamda; hayata geçirilen ulusal politikaya riayet edilmesi, güncel teknolojik gelişmelere ve taleplere ayak uydurulabilmesi adına RTÜK tarafından sunulan kamu hizmetlerinin ayrı ayrı incelenmesi, bunların çevrimiçi ortamdan sunulup sunulamayacağı hususlarının netleştirilmesi, çevrimiçi ortamdan sunulabilecek hizmetlere ilişkin yöntemlerin belirlenmesi ve muhtemel sorunların önceden tahmin edilmesi ihtiyaçları baş göstermiştir. Sonuç olarak; bu tez çalışması bahse konu ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.

Amaç

E-devlet dönüşüm sürecinin, RTÜK nezdinde yürütülen hizmetler açısından öneminin, muhtemel kapsamının ve olası sorunlarının belirlenebilmesi, bu tez çalışmasının temel amacını oluşturmaktadır. Çalışmanın bir diğer amacı ise; RTÜK'ün, gerek medya hizmet sağlayıcı kuruluşlarla gerekse de izleyici ve dinleyicilerle olan iletişiminin, e-devlet dönüşümü çerçevesinde daha etkin ve verimli bir zemine dayandırılmasına ilişkin yol haritasının oluşturulmasıdır.

Önem

Bu çalışma, RTÜK'ün e-devlet dönüşümüne uyum sağlama sürecini aynı alana ilişkin literatür ve katılımcı görüşleri çerçevesinde ele alarak bu sürecin faydalarının artırılmasına ve sakıncalarının azaltılmasına katkı sağlayacaktır.

Yanı sıra tez çalışmasının, medya hizmet sağlayıcı kuruluşlar ile izleyicilerin ve dinleyicilerin RTÜK nezdindeki işlemlerinin, daha sağlıklı ve hızlı bir şekilde yürütülmesine katkı sunması beklenmektedir.

Bununla birlikte, farklı kurumlarda e-devlet uygulamalarına ilişkin olarak hazırlanmış tez niteliğinde benzeri çalışmalar bulunmasına karşın RTÜK özelinde bu düzeyde ortaya konulmuş bir çalışma bulunmamaktadır. Çalışmamız, bu yönüyle de bahse konu eksikliğin giderilmesini sağlayacaktır.

Bu bağlamda; çalışmamızda, genel olarak şu sorulara cevap aranacaktır:

- E-devlet dönüşümü neyi ifade etmektedir ve bu dönüşümün amaçları ile başarı düzeyini etkileyen olası değişkenler nelerdir?
- Dünyada ve ülkemizde, e-devlet dönüşüm süreci nasıl şekillendirilmiştir? Yanı sıra hayata geçirilmiş başlıca e-devlet uygulamaları nelerdir?
- İyi uygulama örneğine sahip kamu kurumlarında, ilgili alanda çalışan kişilerin kurumsal dönüşüm sürecine ilişkin görüşleri nelerdir?
- RTÜK nezdinde yürütülmekte olan kamu hizmetlerinin, e-devlet kapsamına alınabilmesi hangi ölçüde mümkündür ve ayrıca olası yöntemler ile sorunlar nelerdir?

Varsayımlar

Bu tez çalışması, aşağıda belirtilen varsayımlar çerçevesinde yürütülmüştür.

- RTÜK tarafından yürütülmekte olan kamu hizmetlerinin 6112 sayılı Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat ile sınırlı olduğu kabul edilmiştir.
- RTÜK'ün internet sitesinde ve KAYSİS (Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi) üzerinde yer alan kayıtların doğru olduğu kabul edilmiştir.
- Başvurulan kaynaklarda yer alan bilgilerin, bilimsel yöntemlere uygun bir şekilde edinildiği kabul edilmiştir.

Kapsam ve Sınırlılıklar

Bu tez çalışması, aşağıda belirtilen kapsam ve sınırlılıklar dahilinde yürütülmüştür.

- Çalışmamız, 15.09.2017 - 20.06.2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.
- Yapılan derinlemesine mülakat görüşmeleri, erişim sağlanabilen kamu kurumları ile sınırlı kalmıştır.
- Katılımcıların, çalıştıkları kurum ve görev yaptıkları alan bilgileri, yapılan derinlemesine mülakat görüşmelerinin tarihlerine ilişkin olup, bahse konu tarihlerden önceki ve sonraki olası değişiklikler çalışmaya yansıtılmamıştır.
- Çalışmamız, daha çok uygulanabilirlik kapsamında gerçekleştirildiği için konuya ilişkin ulusal ve uluslararası düzenlemelere değinilmemiştir.

- Yapılan çalışmada; alana ilişkin teorik değerlendirmelerden ve farklı kamu kurumlarının tecrübelerinden faydalanılmış olup RTÜK nezdinde konuya ilişkin olarak farklı düzeylerde gerçekleştirilmiş olan çalışmalar değerlendirme kapsamına alınmamıştır.
- Vatandaşların, güncel bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim imkânları ile kullanım yetkinliklerinin geliştirilmesi hususu ulusal politika çerçevesinde ele alınabileceği için araştırma bölümünde bu konu incelenmemiştir.

Yöntem

Bu çalışma, nitel araştırma türlerinden olgubilim yaklaşımının kullanıldığı keşfedici ve açıklayıcı bir araştırmadır.

Nitel araştırma; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda, gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanmaktadır.[1] Genel olarak bu tür araştırma yapan kişiler, insanların deneyimlerini nasıl yorumladıklarıyla ve bunlara ne gibi anlamlar atfettikleriyle ilgilenirler.[2]

Nitel araştırma yaklaşımı; sahadan doğrudan veri toplanmasına, zengin betimlemelerin yapılmasına, olgu ve davranışlara ilişkin süreçlerin incelenebilmesine, esnek araştırma desenlerinin kullanımına ve ayrıca tümevarımcı veri analizine imkân tanımaktadır.[3]

---

[1] Ali Yıldırım, Hasan Şimşek, *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2005, s.39.
[2] Sharan B. Merriam, *Nitel Araştırma: Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber*, (Çev. Selahattin Turan), Nobel Yayıncılık, Ankara, 2015, s. 14.
[3] Şener Büyüköztürk, Ebru K. Çakmak, Özcan E. Akgün, Şirin Karadeniz, Funda Demirel, *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Pegem Akademi, 15. Baskı, Ankara, 2013, s. 235.

Veri Toplama Tekniği ve Analiz

Bu çalışmada, veri toplama tekniği olarak yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Görüşme yöntemi, belirli bir araştırma konusuna veya bir soruya dair derinlemesine bilgi sağlayan, esnek bir araştırma aracıdır.[4]

Burada uygulanan görüşme yöntemi, olgulara ilişkin yaşantıları ve anlamları ortaya çıkarmak için araştırmacıya, etkileşim, esneklik ve yardımcı sorular yoluyla irdeleme yapma imkânı tanımaktadır. Ayrıca, görüşme yöntemiyle araştırmacı herhangi bir veriye ulaştığı zaman, bunu görüşülenlerle teyit etme imkânı da elde etmekte ve böylece de uygulanan yöntem sayesinde olgubilim araştırmalarının geçerliliği ve güvenilirliği artırmaktadır.[5]

Bu tez çalışmasında, amaçlı örnekleme yolu izlenmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemi, tümüyle nitel araştırma geleneği içinde ortaya çıkmıştır. Bu yöntem, zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen durumların derinlemesine çalışılmasına olanak sağlamaktadır. Bu anlamda, amaçlı örnekleme yöntemleri pek çok durumda, olgu ve olayların keşfedilmesi ve açıklanmasında yararlı olmaktadır.[6]

Ek olarak bu çalışmada, amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örneklemesi yöntemi kullanılmıştır. Ölçüt örneklemesinde; belli niteliklere sahip olan kişiler, olaylar, nesneler ya da durumlar örnekleme dahil edilir.[7] Oluşturulan örneklem çerçevesinde, e-devlet çalışmaları konusunda iyi uygulama örneğine sahip 6 farklı kamu kurumunda çalışan 6 katılımcıyla, 6 Mayıs-10 Haziran 2018 tarihleri arasında yarı yapılandırılmış soru formu eşliğinde görüşmeler yapılmıştır.

Görüşme yapılan kişiler ile bunların görevleri ve görüşme tarihleri aşağıdaki gibidir:

---

[4] Ş. Büyüköztürk, E. K. Çakmak, Ö. E. Akgün, Ş. Karadeniz, 2013, s. 150.
[5] A. Yıldırım, H. Şimşek, 2005, s. 72-74.
[6] a.g.e., s. 102.
[7] Ş. Büyüköztürk, E. K. Çakmak, Ö. E. Akgün, Ş. Karadeniz, 2013, s. 91.

- Ömer CİHAN / Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü / 06.05.2018
- Atilla ÇAKIR / Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili / 13.05.2018
- Murat Fatih YALBURDAK / Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri / 19.05.2018
- Veysel YILDIZ / Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı çalışanı / 02.06.2018
- Hüseyin Erkin SÜLEKLİ / Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü çalışanı / 10.06.2018
- Kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı / Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı çalışanı / 10.06.2018

Katılımcılar ile yüz yüze yapılan görüşmeler sırasında açık uçlu sorulardan oluşan toplam 11 soru sorulmuş ve her katılımcıya aynı soruların sorulmasına, çalışmanın tutarlılığı açısından dikkat edilmiştir. Görüşme esnasında not tutabilmek adına öncelikle katılımcılardan onay alınmış olup görüşmeler 30 ilâ 60 dakika arasında sürmüştür.

Bu çalışmada, verilerin analizi için betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analizde, elde edilen veriler daha önceden belirlenen temalara göre özetlenmekte ve yorumlanmaktadır. Bu analizde, görüşülen ya da gözlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilmektedir. Bu amaçla elde edilen veriler, önce sistematik ve açık bir biçimde betimlenmekte ve daha sonra yapılan bu betimlemeler açıklanarak yorumlanmakta ve neden sonuç ilişkileri irdelenerek birtakım sonuçlara ulaşılmaktadır.[8]

[8] A. Yıldırım, H. Şimşek, 2005, s.24.

BİRİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMLAR VE DEĞİŞEN YÖNETİM ANLAYIŞI

Çalışmamızın bu bölümünde; klasik kamu yönetimi anlayışının değişim süreci kısaca ele alınarak; bahse konu değişimin ürünü olan m-devlet ile e-devlet kavramları tanımlanacaktır.

1.1. KAMU YÖNETİMİ KAVRAMI

Disiplinler arası bir bilim dalı olarak kamu yönetimi, insanların bir arada yaşamaları ile vücut bulmuş bir alan olmasına karşın siyaset biliminden ayrı olarak ele alınması yakın geçmişe dayanmaktadır. Kamu yönetiminin siyasetten ayrı bir bilim dalı olarak incelenmesi gerekliliğini ilk olarak 1887 yılında Woodrow Wilson dile getirmiştir.[9] Türkiye'de ise kamu yönetimi ancak 1950'lerde ayrı bir bilim dalı olarak ele alınmaya başlanmıştır.[10]

Literatürde kamu yönetimi kavramı çok farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Ergun ve Polatoğlu kamu yönetimi kavramını "*…devlet etkinliklerinin yerine getirilmesinde uygulanan yönetim sanatı ve bilimi…*" şeklinde tanımlanmaktadır.[11] Çevikbaş'a göre ise halkın müşterek ihtiyaçlarını karşılamak

[9] Woodrow Wilson, "The Study of Administration", *Political Science Quarterly*, Volume: 2, No: 2, June-1887, s. 197-222.
[10] Turgay Ergun, Aykut Polatoğlu, *Kamu Yönetimine Giriş*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, No: 222, Ankara, 1988, s. 6.
[11] a.g.e., s. 5.

amacıyla mal ve hizmet üretip bunları halka sunan sistem kamu yönetimini oluşturmaktadır.[12]

Söz konusu tanımlamalar doğrultusunda; devletin bir faaliyeti olarak kamu yönetiminin, halkın idaresine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen faaliyetler bütünü olduğu değerlendirilmektedir. Söz konusu tanımda önemli olan husus ise kamu yönetiminin halka yönelik faaliyetleri içermesidir.

Bir diğer ifadeyle ise kamu yönetimi, devletin halka bakan yüzüdür. Zira, vatandaşlar devleti, onun yönetsel faaliyetlerinin ve sunduğu hizmetlerin kendilerine yansıdığı şekliyle tanırlar ve tanımlarlar.

1.2. DEĞİŞEN KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI

Kamu yönetimi alanında; günümüze kadar hakim olmuş iki temel görüş bulunmaktadır. Söz konusu görüşler geleneksel kamu yönetimi anlayışı ve yeni kamu yönetimi anlayışıdır.

Tüm dünyada; 1980'lere kadar hâkim olan geleneksel kamu yönetimi anlayışının temelinde Weber'in bürokratik yönetim modeli yer almaktadır.[13]

Geleneksel kamu yönetimi anlayışının temel özellikleri kısaca üç başlık altında ele alınabilir. Bunlardan ilki, Weber'in bürokratik yönetim modeline uygun bir yapının varlığıdır. Söz konusu yapıda; katı hiyerarşi, sınırları belli kurallar, iş bölümü, uzmanlaşma, liyakat ve profesyonel iş ilişkileri yer almaktadır.[14] İkinci olarak, geleneksel kamu yönetiminde devletçi ve merkeziyetçi bir yönetim anlayışı hâkimdir. Diğer bir ifadeyle; kamusal mal ve hizmetlerin temininin merkezi yönetim

[12] Rafet Çevikbaş, "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye Uygulamaları", *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 2, 2012, s. 12.
[13] Max Weber, *Sosyoloji Yazıları*, (Çev. Taha Parla), İletişim Yayınları, İstanbul, 2003, s. 290.
[14] http://mis.sadievrenseker.com/2014/09/max-weber-ve-burokrasi/ (05.03.2018)

tarafından karşılandığı bir sistem vardır. Son olarak; siyasi ve idari konular birbirinden net bir şekilde ayrılmıştır.[15]

Weber'in yaşadığı ve geleneksel kamu yönetimi anlayışının geliştiği dönem itibarıyla; tüm dünyada monarşik yönetimler yerini demokratik yönetimlere bırakmaktaydı. Söz konusu dönemde devlet yönetimindeki esas sorunlar; devlet yönetiminin önceden belirlenmiş kurallar ile sınırlandırılmamış olması, yönetim kadrolarına geçişte liyakatin gözetilmemesi ve ayrıca siyasi-idari konuların bir bütünlük içinde olmasıydı. Bu anlamda geleneksel kamu yönetimi anlayışı, daha çok ortaya çıktığı dönemde yaşanan temel sorunların çözümü üzerinde odaklanmış ve bu kapsamda tanımlanmıştır.

20. yüzyılın son çeyreğine doğru yaklaşıldığında, geleneksel kamu yönetimi anlayışıyla şekillendirilmiş olan devletler birtakım sıkıntılar yaşamaya başladılar. Öncelikle, devletlerin genişleyen kamu hizmetleri alanı daha karmaşık iş süreçlerinin oluşturulmasına neden oldu. Söz konusu karmaşık iş süreçleri de devletler nezdinde daha fazla personel istihdamına yol açtı. Yaşanan bu süreç nihai olarak, hantal ve maliyetli bir devlet yönetimi ortaya çıkardı. İşte yeni kamu yönetimi anlayışı, tüm bu sorunların çözülebilmesi amacıyla ortaya çıktı.

Basit bir ifadeyle; yeni kamu yönetimi anlayışı, devleti daha etkin hale getirebilmek amacıyla özel sektörde kullanılan yönetim uygulamalarının, kamu sektörüne aktarılmasını öngörmektedir.[16]

Ömürgönülşen'e göre yeni kamu yönetimi anlayışının amacı ve yöntemi şu şekilde sıralanabilir[17]:

---

[15] Ahmet Nohutçu, "Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri", *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 2003, s. 28.

[16] Berna Uçar, *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılandırma: Türk Kamu Yönetiminde Performans Odaklı Yönetime Geçiş*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2007, s. 8.

1. Piyasa benzeri mekanizmaları geliştirmek, rekabeti özendirmek, işlere işletmevari nitelik kazandırmak,
2. Rasyonel ve stratejik bir yaklaşımla kurallara yönelik yönetim tarzından amaca yönelik yönetim tarzına geçmek,
3. Hiyerarşiyi azaltıp yalın hale getirerek çeşitli düzeydeki yöneticileri sonuçlardan sorumlu tutmak,
4. Girdi denetimli yönetimden çıktı denetimli yönetime geçmek,
5. Geleneksel kamu bürokratlarını kamu işletmecileri haline getirmek,
6. Daha esnek yapı, daha şeffaf işleyiş, hizmet satın alanlara duyarlı, daha sorumlu, hesap verebilir ve müşteri odaklı anlayışı yerleştirmek.

Söz konusu amaç ve yöntemler bir arada ele alındığında; yeni kamu yönetimi anlayışının, özel sektör araçlarını kullanarak daha verimli ve hızlı bir şekilde çalışan, toplumun değişen taleplerine ayak uydurabilen ve sorumluluk bilincine sahip bir kamu sektörü oluşturmayı hedeflediği görülmektedir.

1.3. YENİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI (YÖNETİŞİM) VE E-YÖNETİŞİM İLİŞKİSİ

Özel sektör ile vatandaşların internete olan erişim düzeylerinin artışı, söz konusu aktörlerin gerek kendi içlerindeki gerekse de birbirleri ile olan iletişim süreçlerini kökten etkilemiştir. Örneğin özel sektörde, sanal ortamda iş görüşmeleri gerçekleştirilmeye başlanmış, çevrimiçi ortamdan sipariş ile ödeme teknikleri geliştirilmiş ve ayrıca mobil uygulamaların kullanımını teşvik edici yöntemlere başvurulmuştur. Vatandaşlar ise haberdar olma ve işlem yapma yöntemlerini

[17] Uğur Ömürgönülşen, "Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu Yönetimi İşletmeciliği", (Ed.) Muhittin Acar, Hüseyin Özgür, *Çağdaş Kamu Yönetimi*, Nobel Yayınları, Ankara, 2003, s. 22-24.

çevrimiçi ortama taşımışlardır. Sonuç olarak, sanal ortamda özel sektör ve vatandaşlar yatay olarak şekillenmiş ağlar oluşturmuşlardır.

Devletler, yeni kamu yönetimi anlayışına uyum sağlamaya çalışırken bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan bu köklü değişimler, söz konusu anlayışın ve kullanılacak temel araçların yeniden tanımlanması ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu bağlamda da internet, farklı ulusları sanal ortamda bir araya getiren karmaşık bir süreç olarak vatandaş odaklı yönetimi sağlamada en önemli araç haline gelmiştir.[18]

Bu aşamada e-yönetişim, devlet hizmetlerinin sunumunda, kamusal hizmetlerin düzenlenmesinde, vatandaşların devlete ödeyecekleri vergi ve cezalarda, bilgiye ulaşmada ve müracaatların, izin, lisansların ve ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir.[19]

Ya da daha geniş anlamıyla e-yönetişim; bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla, eşitlikçi, hesap verebilir, hızlı, verimli ve şeffaf bir yönetim anlayışının devlete uygulanmasıdır.

E-yönetişim anlayışının, kurumsallaştırılarak hayata geçirilmesi ise basitçe e-devlet kavramını ifade etmektedir. E- devlet kavramı literatürde; "e-government", “digital government”, “online government”, “wired government”, “virtual government” “elektronik devlet” ve “dijital devlet" kavramları ile de ifade edilmektedir.[20]

[18] Demokaan Demirel, “Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 466, Mart-2010, s. 69.
[19] a.g.m., s. 71.
[20] Mehmet Akif Özer, "Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyutu", *Hak-İş Ulusalararası Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt: 6, Yıl: 6, Sayı: 16, 2017, s. 462-463.

1.4. M-DEVLET KAVRAMI

İnternete olan erişim günden güne yaygınlaştığı çağımızda; genişleyen bant boyutu ve artan hızları ile mobil iletişim cihazları masaüstü ve dizüstü bilgisayarların ikamesi haline gelmeye başlamıştır. Bu nedenle de gerek devlet kurum ve kuruluşları gerekse de özel sektörde yer alan aktörler, internet sitelerinin yanı sıra mobil cihazlara yönelik uygulamalar da üreterek farklı hizmetler sunmaya başlamıştır. Sonuç olarak; bilgi ve iletişim teknolojilerinin 20'nci yüzyılın son dönemindeki şekliyle tanımlanmış olan e-devlet kavramı, bazı hizmet sunum şekillerinin tanımlanmasında yetersiz kalmaya başlamış olup m-devlet kavramı ortaya çıkmıştır.

Basitçe tanımlamak gerekirse; e-devlet uygulamalarının mobil iletişim cihazları aracılığıyla sunulması m-devlet kavramını ifade etmektedir. Bu kavram; devletlerin; vatandaşa, iş dünyasına ve kendilerine fayda sağlamak için her türlü mobil teknoloji uygulamaları ile servislerini kullanmalarını öngörmektedir.[21]

Her ne kadar teoride e- devlet kavramının bir uzantısı olarak ortaya çıkan m-devlet kavramı var olsa da, kullanılan teknolojik cihazların birbirleri ile bütünleşik hale gelmeleri ve yakınsamaları ile bu ayrım önemini gün geçtikçe yitirmektedir. Bu nedenle de çalışmamızda, e-devlet ve m-devlet kavramları birbirlerinden doğrudan ayrılmayacaktır.

1.5. E-DEVLET NEDİR

Karmaşık bir iletişim ve yönetim anlayışı değişikliğinin ürünü olan e-devlet kavramı, bu özelliği nedeniyle literatürde çok farklı şekillerde tanımlanmaktadır.

[21] Aziz Şişman, Zübeyde Alkış, E. Erdem Maraş, "E-Devlet ve M-Devlet'in Geliştirilmesinin Önündeki Engel: Sayısal Uçurum", *Harita Teknolojileri Elektronik Dergisi*, Cilt: 3, No: 1, 2011, s. 28.

Yücetürk'e göre e-devlet kavramı, "*Kamu hizmetlerinin, tarafların doğrudan bağlantı kurmaya ya da fiziksel değiş tokuş yapmaya gerek kalmadan açık veya sınırlı kullanıcıların ulaşabildiği kapalı ağlar üzerinden elektronik olarak yapılabilmesi*"[22] şeklinde tanımlanmaktadır. Söz konusu tanım, e-devlet ile gerçekleştirilecek olan kamu hizmetlerinin basitçe ne şekilde yapılacağını belirterek kavramı tanımlama yoluna gitmiştir.

Sağsan'a göre de e-devlet kavramı, e-yurttaş ile e-hükümet ilişkilerinin karşılıklı hizmet anlayışına dayalı olarak gerçekleştirildiği bir teknoloji çalışmasını ifade etmektedir.[23] Bu tanımda da e-devlet kavramının üzerine kurulacağı ilişkiler ön plana çıkarılmıştır.

Son olarak; Dünya Bankasına göre ise e-devlet, kamu kurumlarının vatandaşlarla, özel sektörle ve diğer kamu kurumlarıyla olan ilişkilerini yeniden şekillendirme yeteneğine sahip bilgi teknolojilerini kullanmasıdır.[24] Dünya Bankası tarafından yapılmış olan bu tanımda, e-devletin aktörleri ve bilgi teknolojileri kavramı geniş biçimde ele alınarak kapsamlı bir tanım oluşturulmuştur.

Literatürde, yukarıda bahsedilenler dışında da birçok tanım bulunmakla beraber, günden güne gelişip dönüşen bilgi ve iletişim teknolojileri sebebiyle tanımların mutlak sınırlar içermemesi gerektiği düşünülmektedir. Diğer bir ifadeyle; farklılaşan yöntemlerden, ilişkilerden, aktörlerden, bileşenlerden ve teknolojiden bağımsız bir tanımlama yapacak olursak; e-devlet, kamu kurumlarınca yürütülmekte olan her türlü hizmet ve işlemde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak karşımıza çıkacaktır.

---

[22] E. Elif Yücetürk, "Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği", *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 2002, s. 146.

[23] Mustafa Sağsan, "E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı mı?", *Stratejik Analiz Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 19, 2001, s. 91.

[24] Dennis Anderson, Robert Wu, June Suh Cho, Katja Schroeder, *E-Government Strategy, ICT and Innovation for Citizen Engagement*, Springer, New York, 2015, s. 5-6.

Örneğin, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, vergi yükümlülüklerinin yerine getirilebilmesi, iş başvuruları yapılabilmesi, kişisel bilgi ve belgelere erişim sağlanabilmesi veya çeşitli başvuruların gerçekleştirilebilmesi e-devlet anlayışına örnek olabilecek uygulamalardır.

Tüm bunların yanı sıra; kavram olarak e-devlet, geleneksel kamu yönetimi anlayışıyla şekillendirilmiş olan devlet yönetimi anlayışındaki birtakım unsurların değiştirilmesini ve/veya geliştirilmesini de içermektedir. Bu bağlamda; geleneksel devlet ile e-devletin, iletişim kalıpları ve işlem tarzları arasındaki temel farklar Tablo 1.1'de gösterilmiştir.

Tablo 1.1 Geleneksel devlet ve e-devlet karşılaştırması[25]

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	EFT (Elektronik Fon Transferi)
Tek tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek-Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

[25] Özgür Uçkan, *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması İçin Strateji ve Politikalar-I*, Literatür Yayınları, Birinci Basım, İstanbul, 2003, s. 47.

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜN TEORİK ÇERÇEVESİ

Çalışmamızın bu bölümünde, e-devlet dönüşüm sürecinin somutlaştırılması adına sırasıyla; dönüşümün temel hedefleri ve olası faydaları, dönüşüm sürecinin gelişim aşamaları ve süreci etkileyen değişkenler irdelenecektir.

2.1. E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜN TEMEL HEDEFLERİ VE OLASI FAYDALARI

Bilindiği üzere; e-devlet dönüşümü, devletlerce veya kamu kurumlarınca uygulanacak bir politikadır. Dolayısıyla, uygulanacak bu politika ile devletlerin veya kamu kurumlarının ulaşılmayı istedikleri birtakım temel hedeflerin ve olası faydaların varlığından da söz edilebilecektir.

Literatürde genel olarak, e-devlet dönüşüm sürecinin 10 temel hedefi veya olası faydası belirlenmiş olup çalışmamızın bu bölümünde de sırasıyla bunlara değinilecektir.

2.1.1. Kamu Hizmetlerine Yönelik Maliyetin Düşürülmesi

Demirel'e göre; e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesiyle birlikte kamu harcamaları önemli oranda azaltılabilecektir.[26] ABD'de (Amerika Birleşik Devletleri)

[26] Demokaan Demirel, "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", *Sayıştay Dergisi*, Sayı:61, Nisan-Haziran 2006, s. 87.

yapılan bir çalışma neticesinde; eyaletler tarafından sunulan temel nitelikli kamu hizmetlerinin çevrimiçi ortama taşınmasıyla işlem maliyetlerinin %70 oranında düşürüldüğü gözlemlenmiştir.[27] Gerçekten de geleneksel kamu yönetimi anlayışıyla şekillendirilmiş olan kamu kurumlarında, kamu hizmetlerinin sunulabilmesi adına yüksek oranda personel istihdamı ve demirbaş alımı yapılması gerekmektedir. Dahası; hizmetin niteliğine göre, merkez birimlerinin yanı sıra taşra teşkilatının da oluşturulması ve kamu hizmeti taleplerinin bu yöntemle toplanması ihtiyacı baş gösterebilmektedir. Bu hizmet sunum yönteminin karşısında ise kamu kurumlarının yalnızca güncel bir veri tabanı ile çevrimiçi ortamdan ulaşılabilir bir program sağlamakla yükümlü olduğu e-devlet sistemi yer almaktadır.

Öte taraftan, kamu hizmetlerinin örtük maliyetini ise vatandaşların bahse konu hizmetlere ulaşmak adına katlandığı maliyetler oluşturmaktadır. E-devlet uygulamalarının bulunmadığı durumlarda vatandaşlar, talep ettikleri kamu hizmetleri için kamu kurumlarına ulaşma ve başvuru dosyası hazırlama maliyetleri ile karşı karşıya kalırken, e-devlet uygulamalarının bulunduğu durumlarda ise talep ettikleri tüm hizmetler için tek bir internet bağlantısı ve kullanım amacına uygun araç (mobil cihazlar, bilgisayarlar vb.) maliyetine katlanacaklardır. Durum bu açıdan ele alındığında, vatandaşlar için e-devlet uygulamalarına erişimin maliyeti daha yüksek olarak gözükse bile, bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarına olan erişim düzeyinin günden güne yükselmesiyle birlikte bahse konu maliyetin de kendiliğinden azalacağı değerlendirilmektedir.

2.1.2. Kağıt İşlemlerinin Azaltılması

Yukarıda bahsedildiği üzere; e-devlet dönüşümü, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine bağlı olarak değişen toplumsal ilişki kalıplarına dayanmaktadır.

[27] Canan Çakır, "E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri", *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 7, 2015, s. 41.

Nitekim devlet ile vatandaşlar arasındaki belge temelli ve birebir etkileşim tarzı da e-devlet uygulamalarıyla birlikte elektronik veri temelli uzaktan etkileşime dönüşecektir. Daha basit bir ifadeyle; kamu kurumlarınca kâğıt kullanılarak gerçekleştirilen birçok işlem (sağlık hizmetleri, vergi ödemeleri, nüfus ve gümrük işlemleri vb.) elektronik ortama taşınacak ve böylece kamu hizmetlerinin görülmesinde kâğıt kullanımı azaltılacaktır.[28]

Kamu hizmetlerinin görülmesinde kâğıt kullanımının azaltılmasının da üç ayrı faydası bulunmaktadır. İlk olarak, kamu hizmetlerine ilişkin verilerin elektronik ortama aktarımı ile birlikte söz konusu verilerin analizi de kolaylaşacaktır. İkinci olarak, kamu kurumlarında zaman ve mekân kaybına neden olan fiziki arşivlerin boyutu küçülecektir. Üçüncü ve son olarak ise kamu hizmetlerinin görülme hızı önemli oranda yükselecektir.

2.1.3. Kamu Hizmetlerinde Şeffaflığın Sağlanması

Geleneksel kamu yönetimi anlayışıyla şekillendirilmiş olan kamu kurumlarının en temel sorunlarından birisi de yürütülen işlemlerde şeffaflık düzeyinin düşük olmasıdır. Gözlemlenebilirlik düzeyi yüksek e-devlet uygulamaları, "şeffaf devlet" ve "halk için var olan devlet" anlayışlarının gelişmesine zemin oluşturacaktır.[29] Bu anlayışlar da kamu hizmetlerinin daha yeknesak ve nesnel bir şekilde yürütülmesini sağlayacaktır.

Öte yandan, Şeyhanlıoğluna göre şeffaflık, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün kullanımını da olumlu yönde etkileyecektir.[30] Zira, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün kullanımına yönelik kamu hizmetleri de e-devlet aracılığıyla

[28] D. Demirel, Nisan-Haziran 2006, s. 87.
[29] Muhammet Kösecik, Naci Karkın, "E-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar", (Ed.) Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen, *"Kamu Yönetimi"*, Gazi Kitabevi, Ankara, 2004, s. 99.
[30] Hüseyin Şeyhanlıoğlu, "Postmodern Kamu Yönetiminde E-Devlet"**,** *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 456, 2007, s. 92.

sunulacak olup, söz konusu hizmetler üzerinde de sürekli olarak dolaylı bir halk denetimi bulunacaktır.

2.1.4. Kaliteli ve Tarafsız Kamu Hizmeti Sunumu

Kamu hizmetinin talep ve sunum faaliyetlerinin insan eliyle gerçekleştirildiği geleneksel ortamlarda, kamu kurumlarının yürütmekte oldukları hizmetlerin tarafsızlığını sağlamaları oldukça güçtür. Dahası, böyle bir ortamda kamu hizmetlerinin asgari bir kalite düzeyini yakalamasını beklemek mümkün değildir.

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasıyla birlikte; bu hizmetlerin sunumundaki insan unsurunun yerini üretilen yazılımlar alacak ve neticede insanlar arası doğrudan iletişim düzeyi azalacaktır. Böylece; tarafsız ve kaliteli kamu hizmeti, elektronik ortamdan tüm aktörlere aynı şekilde sunulabileceği değerlendirilmektedir.

2.1.5. Kesintisiz Kamu Hizmeti Sunumu

Bilindiği üzere; geleneksel usuller çerçevesinde hizmet sunan kamu kurumlarında, vardiyalı ve özel tasarlanmış olanlar haricinde hizmet sunumu mesai saatleri ile sınırlıdır. Bu sınırlılığın özünde ise kamu hizmetlerinin doğrudan doğruya kamu personeli aracılığıyla sunumu yatmaktadır.

Vatandaşların elektronik ortamda tasarlanmış olan bir yazılım aracılığıyla kamu hizmetlerine eriştikleri e-devlet uygulamaları ile devletin zaman ve mekân sınırlılığı da ortadan kalkacaktır.[31] Böylece devletler, zamandan ve mekândan bağımsız olarak kesintisiz bir şekilde kamu hizmeti sunabilecektir.

[31] C. Çakır, 2015, s. 42.

Kırçova'ya göre; kamu hizmetlerinin kesintisiz olarak sunumu ile birlikte, kamu kurumlarında en çok şikâyete konu olan bürokrasi ve kırtasiyecilik sorunları da büyük oranda azalacaktır.[32] Dahası; erişim, miktar ve zaman engellerinin aşılmasıyla birlikte vatandaşlar, kamu hizmetlerinin içsel niteliklerine ve bunlara ilişkin politikalara yönelik olarak daha yoğun ve kaliteli eleştiriler üretebilecektir.

2.1.6. Kamu Hizmetlerinin Talep ve Sunum Düzeylerinin Artırılması

Yukarıda bahsedildiği üzere; geleneksel usuller çerçevesinde kamu hizmeti sunumunda, hem devletler hem de vatandaşlar çeşitli yüksek maliyetlere katlanmak durumunda kalmaktadır. Söz konusu maliyetlerin yüksekliği nedeniyle, vatandaşlar ihtiyacı olan kamu hizmetlerinin bir kısmını talep etmekten ve devletler de birtakım kamu hizmetlerini sunmaktan vazgeçmektedir. Diğer bir ifadeyle; ihtiyaç duyulan, talep edilen ve sunulan kamu hizmeti düzeyleri birbirleri ile örtüşmemektedir.

E-devlet uygulamalarının erişim temelini oluşturan internetin en temel faydası ise tüm kullanıcılara hızlı ve düşük maliyetli bir iletişim imkânı sunmasıdır.[33] Dolayısıyla; e-devlet uygulamalarıyla birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda katlanılacak olan talep ve sunum maliyetleri azalacak ve ayrıca iletişim daha hızlı bir şekilde sağlanacaktır. Bu bağlamda, vatandaşlar ihtiyaçları olan kamu hizmetlerinin büyük bir bölümünü talep edebilir hale geleceklerdir. Öte taraftan devletler de iletişim ve işlem maliyetinin azalmasıyla elde edecekleri tasarrufları, farklı kamu hizmetlerinin görülmesine veya görülmekte olan hizmet miktarının artırılmasına ayırabileceklerdir.

[32] İbrahim Kırçova, *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No:2003-38, İstanbul, 2003, s. 25.
[33] a.g.e., s. 28.

2.1.7. Kamu Hizmetlerine Hızlı ve Kolay Yoldan Erişimin Sağlanması

E-devlet uygulamalarının bulunmadığı ve alışılagelmiş yöntemlerle hizmet sunan kamu kurumlarının en temel sorunlarından bir diğeri ise bürokrasi ve kırtasiyecilik düzeyinin oldukça yüksek olmasıdır. Çünkü her türlü hizmet kamu personeli tarafından teker teker düzenlenmekte ve akabinde hizmetin sunumu farklı hiyerarşik birimlerce tekraren kontrol edilmektedir. Dolayısıyla bu sistemde vatandaşlar, kamu hizmetlerine oldukça yavaş ve zahmetli yollardan erişebilmektedir. Dahası vatandaşlar, kamu hizmetine erişimin yavaş ve zahmetli oluşu nedeniyle ya bu hizmetleri talep etmekten vazgeçmekte ya da işlemlerini kolaylaştırmak ve hızlandırmak adına farklı yöntemlere başvurmaktadır.

Tüm bu sorunların çözümü ise kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarımı ile olacaktır. Bu sayede devlet kapısının yerini devlet portali alacak ve dolayısıyla tüm vatandaşlar hızlı ve kolay yoldan, eşit niteliklerde kamu hizmeti alabilecektir.[34] Zira vatandaşlar istedikleri zaman ve yerde elektronik ortamdan kamu hizmetini talep edebileceklerdir. Dahası, bahse konu talepler de kamu kurumlarınca hazırlanmış olan yazılımlar aracılığıyla anında alınarak süratle işlem yürütülebilecektir.

2.1.8. Ekonomik Gelişmenin Hızlandırılması

E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi, ekonomik gelişim hızına da doğrudan ya da dolaylı olarak olumlu yönde etkileyebilecektir.

Öncelikle; e-devlet uygulamalarına ilişkin olarak yapılan yatırımlar ülkenin ekonomik gelişimini kısa vadede doğrudan artıracaktır. Şöyle ki; yapılacak yatırımlar için özel sektörden mal ve hizmet alımı yapılacak olup bu bağlamda, ekonomi harcama temelli olarak büyüyecektir. Dahası, bilgi ve iletişim teknolojilerinin niteliği

[34] D. Demirel, Nisan-Haziran 2006, s. 88.

göz önünde bulundurulduğunda, yabancı sermaye yatırımları ile ithalat ve ihracatta da büyük gelişmeler yaşanacaktır.[35]

Öte taraftan; yukarıda bahsedildiği üzere e-devlet uygulamaları ile birlikte uzun vadede verimlik artışı ve kamu hizmetlerine harcanan tutarların düşürülmesi sağlanacaktır. Örneğin, ABD'de vergilerin e-devlet uygulamaları aracılığıyla toplanması neticesinde, hizmetin maliyetlerinin %47 oranında azaltılabildiği görülmüştür.[36] Neticede; bu sayede elde edilen tasarruflar, ekonomik gelişmeye daha fazla katkı sunan çeşitli alanlara yapılacak yatırımlara harcanabilecektir.

Son olarak; e-devlet uygulamaları ile bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılması neticesinde, kayıt dışı faaliyet gösteren ekonomik birimlerin sayısı azalacak olup devletin vergi gelirleri de bu bağlamda yükselecektir.

2.1.9. Aktörler Arası Etkileşimin Artırılması

Hizmetin görülmesinde kullanılan verimsiz yöntemler, hiyerarşik yapı ve mevcut iş yoğunluğu nedeniyle; geleneksel kamu kurumlarının vatandaşlar ile etkileşim düzeyi oldukça düşük kalmaktadır. Dahası, vatandaşların çoğu da bu tip hizmet sunumu gerçekleştirilen kamu kurumlarında yalnızca mevcut işlemlerini olabildiğince hızlı bir şekilde yürütüp günü kurtarma güdüsüyle hareket etmektedir.

E-devlet uygulamalarıyla birlikte kamu hizmetlerinin görülme usulleri kökten değişecek ve karşılıklı etkileşim kaçınılmaz bir hal alacaktır. Diğer bir ifadeyle; kamu kurumları hizmetin en üst düzeyde yerine getirilmesi için, vatandaşlar ise hizmetlere nitelikli bir şekilde erişebilmek adına etkileşime dâhil olmak zorunda

[35] Arif Özsağır, Metin Küllük, "E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi", *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 2003, s. 570.
[36] Kaya Türksel Bensghir, "Devlet Vatandaş İlişkisinde E-Posta", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 33, Sayı: 4, 2000, s. 51.

kalacaklardır. Öte taraftan; vatandaşların kamu hizmetlerine ilişkin görüş, öneri ve talepleri daha sistematik bir şekilde toplanabilecektir.

Nihai olarak; karşılıklı etkileşimin yüksek olduğu e-devlet uygulamalarıyla birlikte, kamu hizmetlerinin geliştirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin artırılması daha basit ve süratli olacaktır.[37]

2.1.10. Tabandan Tavana Politikaların Daha Kolay Üretilebilmesi

Vatandaşların farklı talep ve isteklerinin politika oluşturma sürecine düzgün bir şekilde dâhil edilememesi geleneksel devlet yönetimlerinin klasik sorunlarının başında gelmektedir.[38] Zira bu tip yönetimlerde halkın talep ve isteklerinin uygulanacak politikalara dâhil edilebilmesi, yalnızca ülke genelinde yapılacak kapsamlı ve maliyetli araştırmalar sonucu gerçekleştirilebilecektir. Bu nedenle de geleneksel devlet yönetimlerinde ya vatandaşların ihtiyaçları gözetilmeksizin oluşturulan ve uzun vadede zararları bulunan popülist tarzdaki politikalara ya da iktidarın kendini vatandaşların yerine koyarak ürettiği politikalara mahkûm kalınmaktadır.

Buna karşın, yukarıda bahsedildiği üzere e-devlet uygulamaları ile birlikte uygulanacak politikalara ve görülecek hizmetlere ilişkin vatandaş talepleri daha düzenli bir şekilde toplanabilecek ve ayrıca daha rahat bir şekilde işlenebilecektir. Bunlara ilaveten, belli politikaları veya hizmetleri talep eden vatandaşlar, çevrimiçi ortamda bir araya gelerek kamu kurumlarına topluca başvurabileceklerdir. Bu sayede de daha kolay bir şekilde toplumsal farkındalık yaratabileceklerdir. Böylece; tabandan tavana doğru talep edilen politikalar, oldukça kolay bir şekilde aktarılabilecek, analiz edilebilecek ve üretilebilecektir.

[37] İ. Kırçova, 2003, s. 29.
[38] C. Çakır, 2015, s. 43.

Yukarıda e-devlet dönüşümünün temel hedefleri ve olası yararları 10 temel başlık altında ele alınmaya çalışılmıştır. Buna karşın literatürde farklı sınıflandırmaklar da bulunmaktadır. Örneğin, Tablo 2.1'de vatandaş ve kamu personeli açısından e-devlet uygulamalarının faydaları özetlenmiştir.

Tablo 2.1 E-devletin vatandaş ve kamu personeli açısından faydaları[39]

VATANDAŞ İÇİN	KAMU PERSONELİ İÇİN
Self servis: Kendi kendine bilgiye erişim	**Self servis:** Dış görevler ve iletişimde azalma
Daha iyi erişim: Bilgiyi bulma ve kullanmada kolaylık	**Daha iyi erişim:** Klasik yöntemlerle bilgi temininde azalma
Derhal servis: Hızlı çözümler ve sonuç	**Derhal servis:** Gecikmelerin azalması
Artan iyi niyet: Vatandaş devlete pozitif bakacak	**Artan vatandaş memnuniyeti:** Daha iyi hizmet sunumunun sonucu
Artan hesap sorabilirlik: Vatandaşın yönetime aktif katılımı	**İletişimdeki gelişme:** Yönetici ve dış kurumlarla daha etkin ve hızlı gelişme
Zaman ve mekân bağımsızlığı: İstenilen yer ve zamanda bilgiye erişim	**İç işlemlerdeki gelişme:** İş yapma biçimlerinde değişim

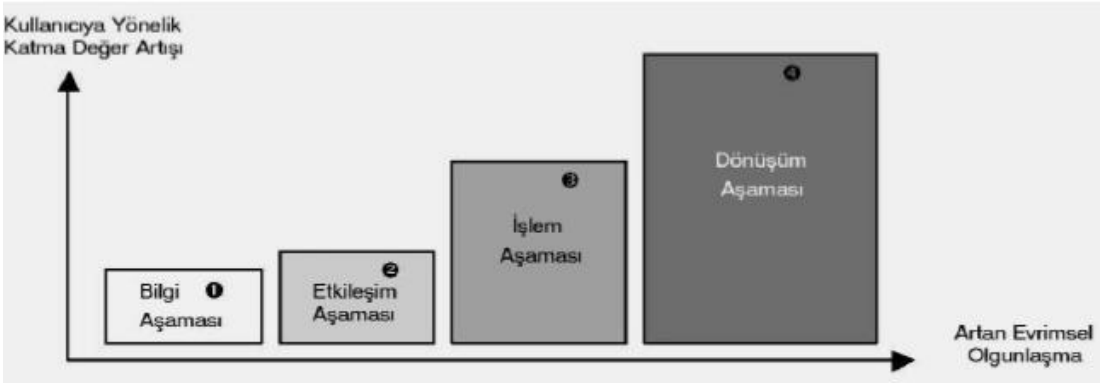
2.2. E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜN GELİŞİM AŞAMALARI

Kavramsal olarak; kamu kurumlarınca yürütülmekte olan her türlü hizmet ve işlemde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade eden e-devlet, uygulama alanına geçildiğinde yönetimsel ve toplumsal bir dönüşüm sürecini ifade edecektir. Zira, farklı aktörler arasında süregelen iletişim ve hizmet anlayışının değiştirilmesi, ansızın gerçekleştirilebilecek bir eylem değildir. Bu bağlamda; söz konusu dönüşüm sürecinde devletler, toplumlar ve sunulmakta olan hizmetler farklı gelişim aşamalarından geçerek ilerleme kaydedecektir.

[39] Ali Şahin, *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitabevi, Birinci Basım, Konya, 2008, s. 62.

Uçkan'a göre; e-devlet dönüşümünün gelişim aşamaları genellikle ve sırasıyla şu dört adımdan oluşmaktadır: Bilgi aşaması, etkileşim aşaması, işlem aşaması ve dönüşüm aşaması.[40]

Her aşamada vatandaşlara daha etkileşimsel ve kullanışlı e-devlet hizmetleri sunulmakla birlikte, önceki aşamalarda elde edilen kazanımlarda korunmaktadır. Bir diğer ifadeyle; Şekil 2.1'de görüleceği üzere, bilgi aşamasından dönüşüm aşamasına doğru kat edilen süreçte kullanıcıya yönelik katma değer artışı daima yükselmektedir.



Şekil 2.1 Elektronik devlet uygulama aşamaları[41]

E-devlet üzerinden sunulabilecek muhtemel hizmetlerin, hangi adımlarda ve ne şekilde yer alabileceğinin daha net anlaşılabilmesi adına bahse konu aşamaların detaylıca incelenmesi yararlı olacaktır.

2.2.1. Bilgi Aşaması

Bilgi aşamasında; kamu kurumları sahip oldukları web sitesi aracılığıyla, kurumsal yapılarına ve yürüttükleri kamu hizmetlerine ilişkin olarak vatandaşlara yüzeysel bilgiler verir ve çeşitli duyurular yapar. İnternet sitesinde yer alan bilgiler daha çok broşür ve kitapçık düzeninde olup vatandaşları genel olarak bilgilendirme

[40] Ö. Uçkan, 2003, s. 50.
[41] a.g.e., s. 50.

amacı güder.[42] Diğer bir ifadeyle; bilgiler tek yönlü olup karşılıklı etkileşim ve iletişim fırsatı bulunmamaktadır.[43]

Bilgi aşamasının hem vatandaşlar hem de kamu kurumları açısından birtakım pozitif etkileri bulunmaktadır. Öncelikle; vatandaşlar, yalnızca belli başlı bilgilere erişmek için kamu kurumuna gitmekten veya dilekçe vererek talepte bulunmaktan kurtulacaktır. Yanı sıra; vatandaşlar, daha nitelikli işlem ve zamanlama planı yapabilir hale gelecektir. Aynı doğrultuda kamu kurumları ise, vatandaşları basit işlemler için bilgilendirme yükümlülüğünden kurtularak, daha nitelikli işlemlerin yürütülmesi adına zaman kazanacaktır.

Bilgi aşamasının olumsuz yönü ise temel olarak karşılıklı iletişim ve etkileşimin bulunmayışına dayanmaktadır. Kamu kurumlarının internet sitelerinde yer alan bilgilendirme metinlerinin ve duyuruların, yeterli düzeyde açık ve anlaşılabilir olmama ihtimali her zaman mevcuttur. Bu tip durumlarda; kamu kurumu tarafından sunulan hizmetin etkinliği oldukça düşük kalabilecektir. Karşılıklı iletişim ve etkileşim eksikliği nedeniyle de bu durumun tespiti de hayli zor olacaktır.

2.2.2. Etkileşim Aşaması

Etkileşim aşamasında kamu kurumları ile vatandaşlar, sunulan kamu hizmetlerine ilişkin olarak farklı düzeylerde karşılıklı etkileşim kurabilirler. Daha detaylı bir şekilde ifade etmek gerekirse; vatandaşlar, kamu görevlilerine e-posta gönderebilecek, internet sitelerinde herhangi bir veriyi tarayabilecek veya kamu hizmetlerine ilişkin çeşitli formları ya da dokümanları kendi bilgisayarlarına indirebilecek etkileşim düzeyine erişmişlerdir.[44] Ayrıca, kurumsal internet sitesi aracılığıyla sunulan bu hizmetler, 7 gün 24 saat aktif olacaktır.[45]

[42] C. Çakır, 2015, s. 40.
[43] A. Şahin, 2008, s. 50.
[44] C. Çakır, 2015, s. 40.
[45] A. Şahin, 2008, s. 50.

Vatandaşların, sunulan kamu hizmetlerine ilişkin bilgi ve belgelere istenilen her an hızlı bir şekilde ulaşarak farklı nitelikteki işlemleri için kamu görevlilerinden elektronik ortamdan yardım alabilmeleri ve kamu kurumlarının yürüttükleri hizmetlerde yeknesaklığı sağlayarak fiili işlem süresi ile maliyetlerini düşürebilmeleri, etkileşim aşamasının kazanımlarını oluşturmaktadır.

Bununla birlikte; vatandaşların, basit düzeydeki bilgilendirmeler dışında kalan kamu hizmetlerine erişebilmek adına kamu kurumlarına fiilen gitmek zorunda kalmaları ve dolayısıyla kamu kurumlarının da vatandaşlara yüz yüze hizmet vermek zorunda olmaları etkileşim aşamasının zayıf karnıdır.

2.2.3. İşlem Aşaması

İşlem aşamasında, kamu kurumlarının internet sitelerinin etkileşim ve işlevsellik düzeyi bütüncül bir şekilde yükselmiştir.[46] Diğer bir ifadeyle; kamu kurumları kendi internet siteleri aracılığıyla vatandaşlara elektronik ortamda daha geniş ve daha özgür bir kamu hizmeti alanı sunmaktadır. Ayrıca, etkileşim aşamasına nazaran daha kullanışlı e-devlet uygulamaları mevcuttur. Vatandaşlar, birtakım kamu hizmetlerine ve devlete karşı olan yükümlülüklerine yönelik işlemlerini (vergi borcu ödeme, vize ve pasaport başvuruları, nüfus işlemleri vb.) kamu kurumlarına gitmeksizin çevrimiçi ortamdan yapabilme yetkinliğine kavuşmuştur.[47]

Vatandaşların, kamu kurumlarına gitmeden 7 gün 24 saat elektronik ortamdan hizmet alabilir olmalarının yanı sıra kamu kurumlarının iş yükündeki ve işlem maliyetindeki azalmalar, işlem aşamasının güçlü yönlerini oluşturmaktadır.

[46] Kayhan Delibaş, Ali Erdem Akgül, "Dünyada ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi", *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 1, 2010, s. 108.
[47] Ö. Uçkan, 2003, s. 49.

Diğer aşamalarda olduğu gibi işlem aşamasının da hem kamu kurumları hem de vatandaşlar açısından güçsüz yönleri bulunmaktadır. Öncelikle, elektronik ortamdaki hizmet kullanımının ve alanının yaygınlaşması ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı hususunda gerekli niteliklere sahip olmayan vatandaşların çeşitli kamu hizmetlerine erişimlerinin kısıtlanacağı açıktır. Dahası, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına hâkim olan vatandaşlar da her kamu kurumunun kendi internet sitesi aracılığıyla sunduğu hizmetlere uyum sağlamakta veya bunlara detaylı bir şekilde hâkim olmakta güçlük çekecektir.

Kamu kurumlarında ise kamu hizmetlerinin kendi internet siteleri aracılığıyla sunumu, araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin süresini uzatarak maliyetleri artıracaktır. Ayrıca, çeşitli kamu kurumlarının elektronik ortamdan sundukları kamu hizmetlerinin birbirleri ile bütünleşik yapıda olmayışı da birtakım işlemlerde etkileşim eksikliğine ve dolayısıyla yarı elektronik kamu hizmeti sunumuna neden olabilecektir. Örneğin, doğalgaz abonesi olmak isteyen vatandaşın nüfus kayıt işlemlerinden sorumlu kamu kurumunun internet sitesi aracılığıyla edindiği ikamet belgesini, doğalgaz aboneliğinden sorumlu kamu kurumuna fiili olarak sunmak durumunda kalması yarı elektronik kamu hizmeti sunumudur.

2.2.4. Dönüşüm Aşaması

Dönüşüm aşamasında, çeşitli kamu kurumlarının bilgi ve iletişim sistemleri ile programları birleştirilerek kamu hizmetlerinin sunumu tek bir internet adresinden sağlanmaktadır.[48] Daha açık bir ifadeyle; yerel, bölgesel ve ulusal nitelikteki kamu kurumlarının genel bir kamu ağı üzerinden birbirlerine bağlandığı, elektronik ortamdan kamu hizmeti sunumunda tek bir adresin kullanıldığı, kamu hizmetinin bütüncül ve aralıksız bir biçimde gerçekleştirildiği düzey dönüşüm aşamasıdır.[49]

[48] K. Delibaş, A. E. Akgül, 2010, s. 108.
[49] C. Çakır, 2015, s. 40.

Dönüşüm aşamasında yaşanacak gelişmeler, vatandaşlara kolay ve bütüncül bir öğrenim süreci sunarak, zaman kaybı ile harcanan çaba düzeyini en aza indirecektir. Dahası, vatandaşların kamu hizmetleri üzerindeki izleme ve denetim kabiliyetleri yükselecektir.[50] Kamu kurumları açısından ise; dönüşüm aşamasında, araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin süresi kısaltılabilecek ve ayrıca uygulama üretme maliyetleri de azaltılabilecektir.

E-devlet gelişiminin son ayağı olan dönüşüm aşaması da birtakım zayıf yönlere gebedir. Her ne kadar, tüm kamu hizmetleri arama seçeneklerinin gelişmiş olduğu tek bir internet adresi aracılığıyla sunulsa da bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımına ilişkin asgari niteliklere sahip olmayan vatandaşların çeşitli kamu hizmetlerine erişimleri, işlem aşamasında olduğu gibi bu düzeyde de kısıtlanacaktır. Bu sorunun çözümü ise ayrı bir uyum ve eğitim politikası üretmek olacaktır.

Kamu kurumları açısından ise farklı düzey ve tiplerdeki hizmetlerin tek bir internet adresi üzerinden benzer yazılımlar aracılığıyla sunulması sorun yaratabilecektir. Şöyle ki; ortak sistem ve yazılım kullanımı, birbirinden farklı düzey ve tiplerde hizmet sunan kamu kurumlarını belirli kalıplarla sınırlayabilecek ve dolayısıyla tüm hizmetlerin sisteme uyumlu hale getirilebilmesi hayli zor olacaktır.

2.3. E-DEVLET ÜZERİNDE ETKİLİ OLAN DEĞİŞKENLER

Yukarıda bahsedildiği üzere, e-devlet dönüşüm süreci farklı aktörler arasındaki iletişime dayalı olarak tanımlanabilen bir olgudur. Bu nedenle de bahse konu süreç üzerinde etkili olan birçok değişken mevcuttur. Literatürde farklı sınıflandırmalar bulunmakla birlikte, e-devlet dönüşüm süreci üzerinde etkili olan değişkenler şu 6 ana başlık altında toplanabilmektedir: Ülkenin gelişmişlik düzeyi, mevcut yönetim yapısı, kamu kurumlarının yapısı, teknolojik altyapı, beşeri kaynakların durumu ve e-devlet uygulamalarının arayüzü.

[50] Ö. Uçkan, 2003, s. 49.

Uygulamada, söz konusu değişkenlerin etki düzeyi ve sonuçları ülkeden ülkeye veya bölgeden bölgeye farklılıklar gösterebilmektedir. Dahası, bir değişkenin eksikliğinin veya mevcudiyetinin diğer değişkenleri olumlu veya olumsuz bir şekilde etkilemesi de ihtimal dahilindedir.

Bu bağlamda, aşağıda yer alan değerlendirmeler, sayısal temellendirmeye konu edilememiş teorik bulgulardan ibarettir.

2.3.1. Ülkenin Gelişmişlik Düzeyi

Ülkenin gelişmişlik düzeyi, hem devlet hem de vatandaşlar açısından e-devlet politikalarını etkileyen bir değişkendir. Bununla birlikte; bahse konu değişken topyekün bir ekonomik refahın yanı sıra bilişsel yetkinliği de içermektedir.

Bilindiği üzere, bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe başlangıç maliyetleri oldukça yüksektir. Bu bağlamda, bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe asgari yatırımların gerçekleştirilemediği gelişmekte olan veya az gelişmiş ekonomilerde, e-devlet projelerinin maliyeti gelişmiş ekonomilere oranla daha yüksektir. Diğer bir ifadeyle, e-devlet uygulamalarının temelini oluşturan bilgisayar ve iletişim ağı mevcudiyeti ve kullanımı gelişmiş ülkelerde oldukça yaygındır.[51] Bu nedenle de gelişmiş ekonomilerde, ülkelerin göreceli olarak daha düşük maliyetlerle e-devlet uygulamaları oluşturmaları mümkündür.

Darrell M. West tarafından 2007 yılında yapılan bir araştırma ile dünyanın farklı bölgelerindeki e-devlet çalışmaları çeşitli ölçütler esas alınarak puanlanmıştır. Tablo 2.2'de görüldüğü üzere; yürütülmekte olan e-devlet çalışmaları, Kuzey Amerika, Asya ve Batı Avrupa gibi bölgelerde yüksek puan almasına karşın Afrika ve Doğu Avrupa gibi bölgelerde ise düşük puan almıştır. Bahse konu bölgelerde yer alan ülkeler incelendiğinde, yüksek puan alan bölgelerde gelişmiş ülkelerin, düşük

[51] http://www.pewglobal.org/files/pdf/257.pdf (20.03.2018)

puan alan bölgelerde ise gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerin yoğun olarak bulunduğu göze çarpmaktadır.

Tablo 2.2 Dünyanın farklı bölgelerine göre e-devlet puanları[52]

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Kuzey Amerika	51.0	60.4	40.2	39.2	47.3	43.1	45.3
Batı Avrupa	34.1	47.6	33.1	30.0	29.6	35.2	36.8
Doğu Avrupa	-	43.5	32.0	28.0	27.1	29.2	31.7
Asya	34.0	48.7	34.3	31.6	37.3	35.9	39.5
Orta Doğu	31.1	43.2	32.1	28.1	27.4	29.4	33.5
Rusya ve Merkez Asya	30.9	37.2	29.7	25.3	25.0	30.6	27.8
Güney Afrika	30.7	42.0	29.5	24.3	25.9	28.0	32.1
Pasifik Adaları	30.6	39.5	32.1	29.9	27.9	32.4	33.8
Merkez Amerika	27.7	41.4	28.6	24.1	24.1	25.0	29.2
Afrika	23.5	36.8	27.6	22.0	22.0	24.3	26.0

Bununla birlikte, Darrell M. West tarafından yapılan araştırmanın 2007 yılına ait olduğu da gözden kaçırılmamalıdır. Nitekim, 2007 yılından günümüze kadar geçen süreçte bilgi ve iletişim teknolojileri farklı bağlantı tipleri ve ürünleri ile günden güne daha erişilebilir ve daha az maliyetli hale gelmiştir. Bu durumun da e-devlet uygulamalarının oluşturulması ve hayata geçirilmesi bağlamında; gelişmiş, gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler arasındaki farkları bir miktar törpülediği düşünülmektedir.

Gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkelerin, e-devlet uygulamalarının oluşturulması ve hayata geçirilmesi aşamalarında karşılaştıkları maliyet dezavantajlarını giderebilmelerinin, bilgi ve iletişim teknolojileri ürünlerinin maliyetinin azalması dışında üç temel yöntemi mevcuttur.

Birinci yöntem, ekonomik verimliliği yüksek ve çok kullanıcılı e-devlet hizmetlerinin hayata geçirilmesidir.[53] Uygulanacak bu yöntem ile e-devlet uygulamalarına ayrılan kaynaklar, sıradan ve yoğun işlemlerde katlanılan maliyetlerin azaltılması yöntemiyle dengelenebilecektir.

[52] http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf (17.04.2018)
[53] Abdullah Naralan, "E-Devlet'e Etki Eden Faktörler", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 12, Sayı: 2, 2008, s. 460.

İkinci yöntem ise, bilgi ve iletişim teknolojileri ile e-devlet uygulamalarına ilişkin olarak yapılacak yatırımlarda dış kaynaklı borçlanmaların yerine öz kaynakların tercih edilmesidir. Bu sayede, ödenmesi muhtemel faiz giderlerinden kaçınılarak yatırımlara ilişkin maliyetlerin yükselmesinin önüne geçilecektir. Kaldı ki, gelişmiş ülkeler de söz konusu yatırımlarını, gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerin aksine öz kaynakları ile gerçekleştirmektedir.

Üçüncü ve son olarak, bilgi ve iletişim teknolojileri alanına yapılan yatırımların da güncellenebilir ve esnek tercihler üzerine kurulması şarttır. Aksi halde, yapılan yatırımlar birkaç yıl içerisinde kullanılamaz veya verimi düşük eski teknolojiler haline gelecektir.

E-devlet uygulamalarına ilişkin olarak, vatandaşlar bazında da gelişmiş, gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler arasında belirgin farklar bulunmaktadır. Gelişmiş ülkelerin vatandaşları, yüksek alım güçleri ile bilgi ve iletişim teknolojilerine kolayca erişebilmekte ve bunları kapsamlı bir şekilde kullanabilme yetisine kendiliğinden sahip olabilmektedir. Bu nedenle de gelişmiş ülkelerin vatandaşları, e-devlet uygulamalarını kendiliğinden talep etmektedirler. Gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkelerin vatandaşları ise göreceli düşük alım güçleri nedeniyle bilgi ve iletişim teknolojilerine sınırlı bir şekilde erişebilmekte ve bunları kapsamlı bir şekilde kullanamamaktadır. Bu bağlamda; bahse konu ülke vatandaşlarının, e-devlet uygulamalarının hataya geçirilmesi yönünde bir talebi de bulunmamaktadır. Aksine, gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler, hizmet maliyetlerinin düşürülebilmesi adına e-devlet uygulamalarını hayata geçirmekte ve vatandaşlarını bu uygulamaları kullanmaya zorlamaktadır.

2.3.2. Mevcut Yönetim Yapısı

Ülkenin yönetim yapısı, e-devlet uygulamalarının başarısını dört farklı açıdan yapısal olarak etkileyen bir değişkendir.

İlk olarak; mevcut yönetim yapısı, sosyal yaşam üzerindeki etkisi ile e-devlet uygulamalarının başarısında belirleyici olabilmektedir. West'e göre, e-devlet uygulamalarında başarılı olan ülkelerde sosyal yaşam üzerinde baskıcı bir rol üstlenmeyen yönetimler mevcut iken, e-devlet çalışmaları yetersiz düzeyde olan ülkelerde ise sosyal yaşam üzerinde baskı kuran, anti-demokratik yönetimler bulunmaktadır.[54] Gerçekten de, sosyal yaşam üzerinde baskıcı bir rol üstlenen yönetimlerin bulunduğu ülkelerde, e-devlet uygulamalarının gelişmesi veya bu yönde köklü bir çabanın bulunması beklenemez. Zira; e-devlet uygulamaları, "*halk için devlet*" anlayışının benimsendiği bir düşünce yapısının ürünü olup yönetimin halkla birleşmesini ve hizmetin sunumunda kalitenin ön plana çıkarılmasını hedeflemektedir.

İkinci olarak; mevcut yönetime duyulan güven, e-devlet uygulamalarının başarısını etkilemektedir. Daha açık bir şekilde ifade etmek gerekirse, mevcut yönetime duyulan güven ile e-devlet hizmetlerinin varlığı ve kullanımı arasında doğrusal bir ilişki vardır.[55] Söz konusu güvenin iki farklı yönü vardır. Öncelikle; vatandaşların, mevcut yönetimin e-devlet politikalarının samimiyetine olan inancı güvenin ilk kanadını oluşturmaktadır. E-devlet politikalarına ve uygulamalarına gerekli önemi vermeyen ve bu alanda köklü değişimler ortaya konulmasını hedeflemeyen yönetimlerin bulunduğu ülkelerde yaşayan vatandaşlar, e-devlet uygulamalarının oluşturulmasını talep etseler dahi ya bu hizmetlere ulaşamayacaklar ya da cılız bir çaba ile üretilen kullanışsız uygulamaların varlığı ile yetinmek durumunda kalacaklardır. Mevcut yönetime duyulan güvenin ikinci kanadın ise çevrimiçi ortamda gerçekleştirilecek işlemlerin güvenliği oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle; vatandaşlar, e-devlet uygulamaları üzerinden işlem gerçekleştirirken, hem söz konusu işlemlerinin hem de kişisel verilerinin gizliliğinin korunmasını talep ederler. Bu yönüyle mevcut yönetimin, söz konusu işlem ve verileri vatandaşının aleyhine kullanmaması ve üçüncü kişilerden koruması gerekmektedir. Böylece

[54] http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf (17.04.2018)
[55] Michael Parent, Christine A. Vandebeek, Andrew C. Gemino, "Building Citizen Trust Through E-Government", *Government Information Quarterly*, Volume: 22, İssue: 4, 2005, s. 731-732.

vatandaşların, mevcut yönetim yapısının dürüstlüğüne, sorumluluğuna ve samimiyetine olan inancı da e-devlet uygulamalarının başarısını etkilemektedir.

Üçüncü olarak; mevcut yönetim yapısının yürüttüğü devletçi nitelikteki politikalar da e-devlet uygulamalarının başarısını etkilemektedir. 2008 yılında yapılan bir araştırma neticesinde; devletçi yaklaşımları ile tanınan Estonya ve Letonya ile doğu bloğu ülkelerinden olan Romanya ve Polonya'nın, yürütülen e-devlet çalışmaları bakımından AB (Avrupa Birliği) ülkeleri arasında alt sıralarda yer aldıkları görülmüştür.[56] Bilindiği üzere; devletçi bir geleneğin hâkim olduğu ülkelerde, devlet tarafından sunulan hizmetlerin sayısı oldukça fazladır. Bunun sonucunda; devletlerin mevcut hizmetleri e-devlet uygulamaları ile yürütmeleri, maliyetlerin azaltılması ve zaman kaybının önlenmesi bakımından oldukça önemlidir. Buna rağmen, söz konusu devletlerde, yapılacak yatırımlara ilişkin kaynaklar da büyük oranda tek merkezden idare edilmektedir. Sonuç olarak, yürütülmekte olan kamu hizmetlerinin yoğunluğu nedeniyle e-devlet çalışmalarına gerekli kaynaklar ayrılamamaktadır. Diğer bir ifadeyle; mevcut yönetimler kaynak kullanımı hususunda cari harcamalar ile e-devlet yatırımları arasında kaldığı zaman, genellikle ilk seçeneği tercih etmektedir. Böylece; yönetiminin "devletçi" özelliği ağır basan ülkeler, e-devlet çalışmaları konusunda içinden çıkılması zor bir döngüye girmektedirler.

Dördüncü ve son olarak; mevcut yönetim yapısının, yönetimde şeffaflığı sağlama hususundaki tutumu da e-devlet uygulamalarının başarısını köklü bir şekilde etkilemektedir. Daha net bir ifadeyle; oluşturulacak e-devlet uygulamaları sonucunda yürütülecek işlemlerde, mevcut yönetim yapısının istemediği bir şeffaflığın ortaya çıkacak olması, söz konusu girişimleri daha politika düzeyinde iken kadük hale getirecektir. Kaldı ki, e-devlet politikalarının temel hedeflerinden birisi de yönetim de şeffaflığın sağlanmasıdır.

[56] A. Naralan, 2008, s. 461.

2.3.3. Kamu Kurumlarının Yapısı

Kamu hizmetlerini yerine getirmekte olan kamu kurumlarının hukuki ve fiili yapıları da e-devlet uygulamalarının başarısında etkili olan bir diğer değişkendir.

Klasik kamu yönetimi anlayışı ve devletçilik ilkesi ile şekillendirilmiş olan kamu kurumlarında bürokratik işlemler doğal olarak fazladır. Bu durum da kurumsal yapının hantallaşmış olmasının temel sebebidir. Bu bağlamda; e-devlet uygulamalarının başarı düzeyini artırabilmek adına, klasik kamu yönetimi anlayışıyla şekillendirilmiş olan kamu kurumlarında, iş tanımları ile süreçlerinin elektronik ortama uyum sağlanabilecek şekilde yeniden oluşturulması gerekmektedir. Carter'a göre bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurumsal yapı içerisinde kullanım düzeyinin yüksekliği ile bahse konu kurumsal yapıdaki yöneticilerin bilişim teknolojilere olan eğilimleri, e-devlet uygulamalarının başarısını ve etkinliğini olumlu yönde etkileyecektir.[57] Daha basit bir şekilde ifade etmek gerekirse, gördüğü kamu hizmetine ilişkin verileri elektronik ortamda üreterek yine elektronik ortamda saklayan kamu kurumlarının e-devlet uygulamalarına uyum sağlamaları daha kolay olacaktır. Zira, kamu kurumlarında memurlar eliyle yürütülmekte olan birtakım sıradan işlemlerin özdevinimle ortadan kaldırılması neticesinde, söz konusu kamu hizmeti e-devlet ortamına aktarılabilir hale gelecektir.

Bununla birlikte, görülmekte olan kamu hizmetine ilişkin bürokrasinin azaltılarak basit düzeydeki sorgulama ve bildirimler için e-devlet uygulamalarının kullanımına başlanması da, diğer e-devlet uygulamalarının başarısını dolaylı olarak arttıracaktır. Şöyle ki, basit işlemlere yönelik bürokrasinin azaltılarak e-devlet ortamına taşınmasıyla birlikte kamu kurumları e-devlet alanında tecrübe sahibi olacaklardır. Ayrıca, karmaşık işlemlere ilişkin süreçlerin e-devlet ortamına aktarılması çalışmalarına daha fazla zaman ve kaynak ayırabileceklerdir.

[57] Lemuria Carter, Bélanger France, "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors", *Information Systems Journal,* Volume: 15, 2005, s. 5-25.

Bir diğer önemli husus da kamu kurumunun yapısını belirleyen hukuki zeminin, e-devlet uygulamalarına imkân tanıyacak şekilde yeniden düzenlenmesidir. Bu kapsamda; öncelikle hizmeti alacak vatandaşın kimliğinin sistem tarafından tanımlanabilmesine yönelik alt yapının yasal bir platformda oluşturulması gereklidir. Ayrıca, elektronik ortamdan sunulacak olan kamu hizmetlerinin belirlenerek yasal zeminin inşa edilmesi gerekecektir. Böylece, ortaya konulacak olan e-devlet çalışmalarının başarıya ulaşma şansı daha yüksek olacaktır.

Son olarak; merkezi yönetim temelli şekillendirilmiş kamu kurumlarına, elektronik ortamdan sunulacak kamu hizmetinin niteliğine göre, taşra teşkilatlarının eklenmesi de e-devlet uygulamalarının başarısını arttıracaktır. Şöyle ki, fiili olarak görülecek bir hizmete ilişkin başvuruları elektronik ortamdan kabul eden kamu kurumunun, o hizmeti yerine getirecek taşra teşkilatının bulunması gereklidir. Aksi takdirde, yalnızca başvurular elektronik ortamda alınacak olup hizmetin görülme süresi doğrudan azalmayacaktır. Dahası, taşra teşkilatı bulunan kamu kurumlarında merkezi yönetimin elektronik ortamdan aldığı talepleri taşra teşkilatlarına ayrıca bildirmeleri de hizmetin görülme sürecini uzatacaktır. Bu bağlamda; taşra teşkilatlarının da ya e-devlet hizmetinin doğrudan sunucusu olmaları ya da merkezi yönetim eliyle oluşturulmuş olan e-devlet hizmetlerine aracısız olarak ulaşabilir konumda bulunmaları gerekmektedir.

2.3.4. Teknolojik Altyapı

E-devlet uygulamalarının başarılı bir şekilde hayata geçirilmesinin can alıcı değişkenlerinden birisi de ülkenin ve vatandaşların sahip olduğu teknolojik altyapıdır.

Yukarıda da bahsedildiği üzere, güncel niteliklere sahip bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarının sürekli olarak satın alınması tüm devletler için yüksek bir maliyet içermektedir. Bununla birlikte; gelişen teknoloji ile birlikte bilgi ve iletişim

teknolojilerinin altyapısı da günden güne evrilmektedir. Örneğin, geçen yirmi sene içerisinde mobil cihazlarda kullanılan bağlantı teknolojileri; GPRS, EDGE, 3G, 4G ve LTE sıralamasıyla günümüze kadar sürekli değişmiştir.[58] Neticede; bilgi ve iletişim teknolojilerinin temelini oluşturan internete bağlanma şeklimizin, 4-5 yıl gibi kısa zaman dilimlerinde sürekli olarak değiştiği görülmektedir. Özetle; e-devlet uygulamalarında başarıyı yakalamak isteyen devletlerin, söz konusu teknolojik altyapı değişikliğine sürekli olarak uyum sağlayabilmeleri, bu altyapıların kullanımı için harcanacak kaynakları önceden belirlemeleri ve söz konusu altyapılara uygun teknolojilerin üretimine destek vermeleri gerekmektedir.

Teknolojik altyapı ile alakalı bir diğer husus ise aktörler arasındaki teknolojik uyumdur. Bilindiği üzere; e-devlet çalışmalarının devlet, vatandaş ve özel sektör olmak üzere üç temel aktörü bulunmaktadır. E-devlet politikalarını belirleyen ve hayata geçiren devletlerin, söz konusu hizmetlerin kullanıcısı olacak vatandaşlar ile özel sektörün mevcut koşullarda yoğun olarak sahip olduğu teknolojiyi saptamaları ve tercihlerini bu yönde kullanmaları gereklidir. Daha basit bir şekilde ifade etmek gerekirse; kullanıcıların yoğunlukla sahip oldukları teknolojiler kullanılarak sunulan e-devlet hizmetlerinin başarılı olma şansı daha yüksektir.[59] Buna karşın, yukarıda da bahsedildiği üzere; devletlerin bu tercihi yaparken, değişen ve gelişen teknolojiyi göz önünde bulundurmaları ve muhtemel maliyetleri asgari düzeyde tutabilmek adına ekonomik olarak güncellenebilir sistemleri tercih etmeleri de bir diğer gerekliliktir. Bu bağlamda; e-devlet uygulamalarını üretecek olan devletler, vatandaşlar ve özel sektör tarafından yoğun olarak kullanılan teknolojiler ile bu teknolojilerin ekonomik ömrü arasında ortalama bir tercihte bulunmalıdır.

Tüm bunların yanı sıra; sunulacak olan e-devlet hizmetlerinden yararlanacak olan vatandaşlar ile özel sektörün, iletişim aracına ve kanalına aynı anda sahip olabilme imkânları da teknolojik altyapıya ilişkin bir sorundur. Bu bağlamda; sunulacak olan hizmetlerin tabana yaygın hale getirilebilmesi için kullanıcıların iletişim araçlarına ve/veya kanalına ulaşma ya da bunlara sahip olabilme sorunlarının

[58] https://www.chip.com.tr/haber/gprs-edge-3g-4g-ve-lte_47351.html (20.04.2018)
[59] A. Naralan, 2008, s. 462.

giderilmesi gereklidir. Örneğin, muhtemel kullanıcılar iletişim aracı olan mobil cihazları kolayca satın alabilmelerine rağmen bu cihazlara uygun iletişim kanalı olan mobil internet paketlerini rahat bir şekilde satın alamıyorlar ise e-devlet uygulamalarını hayata geçirecek olan devletin, mobil internet paketlerinin daha rahat satın alınabilmesi adına servis sağlayıcılar veya vergi oranları aracılığıyla farklı teşvik paketlerini hayata geçirmesi elzemdir.

2.3.5. Beşeri Kaynakların Durumu

Her ne kadar e-devlet uygulamalarının teorik olarak devlet, vatandaş ve özel sektör olmak üzere üç temel aktörü bulunsa da, söz konusu hizmetler nihai olarak aktöre bakılmaksızın insanlar tarafından üretilip yine insanlar tarafından kullanılacaktır. Bu bağlamda; devletlerin beşeri kaynaklarını, e-devlet uygulamalarını üreterek hayata geçirecek ve bunları yetkin bir şekilde kullanabilecek insanlar oluşturmaktadır.

Öncelikle kamu hizmetlerini e-devlet ortamına taşıyacak devletlerin; bilgi ve iletişim teknolojileri alanında uzmanlaşmış insan gücüne ihtiyacı vardır. Bu ihtiyaç, gerekli sistemlerin kurulması ve yazılımların oluşturulması aşamasında daha nitelikli bir işgücünü gerektirecek olmasına rağmen sistemin işletilmesi aşamasında ise daha düşük nitelikte bir işgücü yeterli olacaktır. Bu dengenin kurulabilmesi için ise e-devlet sistemleri ile yazılımlarının kullanıcı dostu olacak şekilde planlanması ve üretilmesi gerekecektir. Kamu kurumları, e-devlet sistemlerinin kurulması ve yazılımların oluşturulması aşamasında ihtiyaç duyduğu geçici nitelikli işgücünü doğrudan istihdam etmek zorunda değillerdir. Bu alandaki ihtiyaç, kısa vadede yurtiçi veya yurtdışı özel sektör kuruluşlarından hizmet alınarak karşılanabilir. Buna karşın, özel sektörden temin yöntemin dezavantajını ise uzun vadede artan maliyetler oluşturacaktır. Dahası, yapılan anlaşmaların uzun dönemli bakım, onarım ve geliştirme çalışmalarını da içermesi önemlidir. Zira, söz konusu hizmetlerin alınmadığı e-devlet projeleri, gelişen ve değişen bilgi teknolojileri nedeniyle oldukça kısa ömürlü olacaktır. E-devlet sisteminin işletilmesi aşamasında ise bilgi ve iletişim

teknolojilerini temel veya orta düzeyde kullanabilen kamu görevlilerine ihtiyaç duyulacaktır. Başka bir deyişle; ilgili kamu görevlilerinin, e-devlet uygulamalarının beslendiği veri tabanını hizmete hazır tutabilecek derecede bilgi ve iletişim teknolojilerine hâkim olmaları gereklidir. Bahse konu ihtiyaç, kamu kurumları tarafından halihazırda istihdam edilmiş olan personele uygulamalı eğitimler verilerek çözülebilir. Nihai olarak; e-devlet sisteminin işletilmesine yönelik personel eğitimleri, kamu kurumları için köklü bir sorun oluşturmayıp bir iki aylık kısa eğitimler ile aşılabilecek ufak bir engeldir.

E-devlet uygulamalarının beşeri kaynaklarının ikinci unsurunu ise bu hizmetten faydalanacak olan kişiler oluşturmaktadır. E-devlet ortamından sunulmakta olan kamu hizmetini talep eden kişilerin, bilgi ve iletişim teknolojilerini ihtiyaçları nispetinde etkin bir şekilde kullanabilmeleri gereklidir. Gong'a göre bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım etkinliği, bunları kullanacak olan kişilerin eğitim düzeyleri, kültürel yapıları ve okuryazarlık oranları ile açıklanabilir.[60] Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanımı hususunda kişilerin eğitim düzeylerinin ortaya çıkardığı farkın giderilmesi, topyekün bir eğitim politikası ile çözülebilecek bir sorundur. Bu aşamada, her yaş grubundan insana bilgi ve iletişim teknolojilerinin temel kullanım prensipleri uygulamalı bir şekilde öğretilmelidir. Kültürel yapıya ilişkin sorunlara yönelik olarak ise öncelikle araştırmalar yürütülmeli ve akabinde üretilen çözüm odaklı politikalar hayata geçirilmelidir. Son olarak, okuryazar olmayan bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanamayacakları ve bu nedenle e-devlet ortamından sunulan kamu hizmetlerinden dışlanacakları göz önünde bulundurulduğunda, söz konusu kişilerin okuryazar hale getirileceği sürece kadar hizmetlerin ara sunum yöntemlerinin de bulunması ve uygulanması gerekecektir.

E-devlet uygulamalarından faydalanacak olan kişilere ilişkin bir diğer sorun ise sayısal uçurumdur. Vatandaşların bilgisayarı etkin kullanım düzeylerinde, bölgesel ve demografik açıdan büyük farklılıkların bulunması sayısal uçurumun bir

[60] Gong Wen, Zhan G. Li, Rodney L. Stump, "Global Internet Use and Access: Cultural Considerations", *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Volume: 19, No: 1, 2007, s. 57-74.

göstergesidir.[61] Sayısal uçurumun varlığı halinde, belirli bölgelerde yaşayan veya belirli demografik niteliklere sahip grupların bilgi ve iletişim teknolojilerine ve dolayısıyla e-devlet hizmetlerine erişimi önemli ölçüde kısıtlanacaktır. Bu nedenle, bölgesel ve demografik farklılar ile bunların kaynaklarının derinlemesine araştırılması ve çözüm yöntemlerinin belirlenerek uygulanması gerekecektir.

Görüldüğü üzere; e-devlet uygulamalarının beşeri kaynaklarına yönelik sorunlardan, e-devlet uygulamalarını üreterek hayata geçirecek olan insanlara ilişkin olanların çözümü daha net ve pratik iken bu hizmetlerden faydalanacak olan kişilere ilişkin sorunlar ise daha uzun vade çözümlenebilecek niteliktedir.

Tüm bunlara ek olarak; çevrimiçi ortamından sunulacak olan hizmetlerin hedef kitlesinin önceden belirlenmesi, kullanıcılara yönelik olarak ortaya çıkabilecek muhtemel sorunların çözümünde devletlerin ve kamu kurumlarının elini önemli ölçüde rahatlatacaktır. Örneğin, belirli bir üniversitenin öğrencilerine e-devlet üzerinden öğrenci belgesi edinmeye ilişkin olarak sunacağı hizmette, hedef kitlenin okuryazar olmaması veya bölgesel anlamda internete erişim düzeyleri arasında büyük farklılıkların bulunması söz konusu olmayacaktır.

2.3.6. E-Devlet Uygulamalarının Arayüzü

Bilindiği üzere; bilgi ve iletişim teknolojilerinin sürekli gelişmesi neticesinde, söz konusu teknolojilerin kullanım yöntemleri ve tarzları da günden güne farklılaşmaktadır. Bunun sonucunda da teknolojinin kullanıcısı durumunda olan insanlar, kendilerini daima geliştirmek ve güncellemek zorunda kalmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojisi üreten özel sektör kuruluşları ise yaşanan bu sorunun çözümü için kullanıcıların daha kolay bir şekilde uyum sağlayabileceği teknolojileri üretmeye yönelik çalışmalar yürütmekte ve temel normlar belirlemektedir. Örneğin; akıllı telefon üreticileri, ürettikleri telefonların gerek dış görünümünde gerekse de ekran ve

[61] A. Naralan, 2008, s. 463.

menü bölümlerinde taraflarınca daha önceden oluşturulmuş olan normları, uygulamaları ve görünümleri koruyarak, kullanıcıların yeni ürüne olan adaptasyon sürecini kısaltmaktadır. Benzer şekilde; e-devlet hizmetlerinin arayüzü de, vatandaşların kamu hizmetlerine erişecekleri teknolojinin kullanım yöntemini belirlemesi nedeniyle sunulan hizmetin etkinliği açısından oldukça önemli bir role sahiptir.

E-devlet uygulamalarının arayüzünde etkinliğinin sağlanabilmesi adına atılacak ilk adımın tüm hizmetlerin bir arada bulunduğu bir portal oluşturulması olduğu değerlendirilmektedir. Ayrıca, söz konusu portalde sunulan hizmetler fonksiyonel veya organik bir şekilde kategorize edilmelidir. Böylece; e-devlet uygulamalarından yararlanacak olan vatandaşlar, aradıkları hizmetin sunulduğu bağlantıya kolayca ve zaman kaybı yaşamadan erişebileceklerdir. Dahası, farklı kamu kurumlarınca elektronik ortamdan sunulmakta olan kamu hizmetleri belirli bir şablon üzerinde üretileceği için vatandaşların bu hizmetleri ayrı ayrı öğrenip uyum sağlaması da gerekmeyecektir.

E-devlet uygulamalarının arayüzünün veya bunların bir araya toplandığı portallerin kullanıcılara yol gösterici niteliklerinin bulunması da etkinliğin sağlanması adına faydalı olacaktır. Örneğin; 2007 yılında yapılan bir araştırmaya göre, ABD'nin e-devlet portalinde toplam 254 farklı kamu hizmeti 28 farklı dilde sunulmaktaydı.[62] Portalde sunulan hizmet sayısı ve dil çeşitliliği göz önünde bulundurulduğunda, kullanıcıların hem belirli hizmetlere ilişkin bağlantılara nasıl erişebileceği hem de bu hizmetlere ilişkin çevrimiçi süreci nasıl ilerletmeleri gerektiği hususlarında portal üzerinden ayrıca bilgilendirilmelerinin ve yönlendirilmelerinin zorunlu hale geldiği görülmektedir.

E-devlet uygulamalarının arayüzünün veya e-devlet portallerinin, vatandaşların ilk girişte işlemi anlayarak tamamlayabilecekleri derecede basit olarak tasarlanması da uygulanan hizmetin etkinliğini ve verimliliğini pozitif yönde

[62] http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf (17.04.2018)

etkileyecektir. Diğer bir deyişle; hizmeti ilk defa çevrimiçi ortamdan alacak olan vatandaş, ilgili e-devlet uygulamasına giriş yaptığında mümkün olan en az veriyi girişi ve zaman kaybı ile işlemini sonuçlandırabilmelidir. Buna ek olarak, e-devlet ortamından sunulmakta olan hizmetlerin adları da bu hizmetleri en basit şekilde tanımlayabilecek nitelikte ve mümkün olduğunca kısa olmalıdır. Böylece, hizmette etkinlik ile verimliliğin yanı sıra vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanmak üzere sahip olmaları gereken yüksek kabiliyet ve yetkinlik seviyesi düşürülecektir. Bu sayede de uygulanması muhtemel eğitim politikalarının maliyetleri azaltılabilecek ve ayrıca vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanma yönündeki isteklilik düzeyleri de artırılabilecektir.

Son olarak; e-devlet uygulamalarının arayüzünde veya e-devlet portallerinin giriş sayfalarında, vatandaşların sisteme girmiş oldukları ya da hâlihazırda sistem üzerinden erişilebilen verilerin güvenliğinin sağlandığının taahhüt edilmesi de e-devlet uygulamalarının kullanım düzeyinin arttırılması konusunda yararlı olacaktır. Zira, günümüzde bazı insanlar çevrimiçi ortamlarda kişisel verilerin güvenliğinin sağlanıp sağlanmadığı hususunda büyük tereddütler yaşamakta ve bu nedenle de sanal mecraların kullanımına mesafeli yaklaşmaktadır. Bu bağlamda; devletlerin de elektronik ortamdan sunacakları kamu hizmetlerinde bahse konu tereddütlerin giderilmesi adına gerekli önlemleri alması ve vatandaşlarını veri güvenliğinin sağlandığı yönünde ikna edebilmesi, sunulan hizmetin etkinliği adına hayati öneme sahiptir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLET ÇALIŞMALARINDAN ÖRNEKLER VE RTÜK'ÜN MEVCUT DURUMU

Dünya genelinde; artan nüfus, kamu hizmetlerine ilişkin alanın büyüyerek karmaşıklaşması, kamu hizmetlerinin maliyetinin günden güne artışı ve değişen devlet yönetimi algısı e-devlet uygulamalarının kullanımı zorunlu hale getirmiştir. Her ne kadar e-devlet uygulamalarının kullanımı küresel ve ulusal düzeyde bir ihtiyacı işaret etse de bu alandaki hizmetlere ilişkin ilk örnekler, yerel yönetimler tarafından ortaya konulmuştur.[63] Bu durumun temel nedeni ise yerel yönetimlerin daha sınırlı ve belirgin çerçevede kamu hizmeti sunmaları ve dolayısıyla düşük maliyetli pilot uygulamalara daha elverişli olmalarıdır.

Öte taraftan, e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesine yönelik çabaların varlığı ve yoğunluğu hususunda gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasında da belirgin farklar bulunmamaktadır.[64] Buna karşın; Ateş'e göre, gelişmekte olan ülkelerde yolsuzluğun önlenmesi amacıyla üretilen e-devlet uygulamaları, gelişmiş ülkelerde ise daha çok rekabetin ve yaşam kalitesinin artırılması amaçlarıyla üretilmektedir.[65]

Sonuç olarak; kamu kurumunun niteliği veya ülkenin gelişmişlik düzeyi ne olursa olsun, e-devlet politikaları tüm dünyada hızla yayılmaktadır. Bu nedenle

[63] Ali Arifoğlu, Abdullah Körnes, Ali Yazıcı, *E-Devlet Yolunda Türkiye*, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Ankara, 2002, s. 37.
[64] Asım Balcı, "E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", (Ed.) Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk ve Bayram Coşkun, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar,* Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 271.
[65] Hamza Ateş, "Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş", *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı,* Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 2002, s. 489.

çalışmamızın bu bölümünde, e-devlet politikalarına dair dönüşüm ve uygulama örnekleri ile RTÜK'ün mevcut durumu incelenecektir.

3.1. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ (ABD)

İnternet teknolojisiyle erken tanışmış olan ABD, bu durumun doğal sonucu olarak bilgi ve iletişim teknolojileri ile e-devlet gelişmişliği açısından da lider ülkelerden birisidir.[66] Gerçekten de ABD elektronik ortama ilişkin olarak, gerek donanım gerekse de yazılım üretimi açısından dünya pazarının önemli bir aktörüdür.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışındaki değişimlere paralel olarak, ABD'de ilk e-devlet uygulamalarının ortaya çıkışı 1980'lerde gerçekleşmiştir. Bahse konu çalışmalar, ulusal düzeyde organize edilmemiş olup daha çok farklı kamu kurumları bünyesinde ve öznel nitelikte yürütülmüştür. Örneğin, ABD'de yer alan IRS (Ulusal Gelir İdaresi) bünyesinde, 1985 yılından bu yana yıllık gelir vergisi beyannameleri elektronik ortamdan düzenlenebilmektedir.[67]

ABD'de 1993 yılında başlatılan "Access America" programı ile elektronik ortamdan sunulan tüm kamu hizmetlerinin 2003 yılına kadar tek bir çatı altında toplanması hedeflenmiştir.[68] Bahse konu programın başlatıldığı yıllarda ise ülkemizde, ilk internet bağlantısı gerçekleştirilmiş olup vatandaşlara internet hizmetinin sunumu için altyapı çalışmalarına başlanılmıştır. "Access America" programı doğrultusunda tasarlanan ve tüm kamu hizmetlerinin tek bir çatı altında toplandığı "firstgov" isimli portal, 2001 yılında erişime açılmıştır.[69] Söz konusu portalin adı daha sonradan "usa.gov" olarak değiştirilmiştir.

---

[66] K. Delibaş, A. E. Akgül, 2010, s. 115.
[67] Stephen H. Holden, "E-Devlet Uygulaması ve Ölçümü", *Emniyet Genel Müdürlügü 2. Polis Bilişim Sempozyumu*, 14-15 Nisan 2005, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Yayınları, Ankara, 2005, s. 189.
[68] D. Demirel, Nisan-Haziran 2006, s. 102.
[69] Ö. Uçkan, 2003, s. 75.

2003 yılında hazırlanan "E-devlet Stratejileri Raporu" ile gerçekleştirilen dönüşüm neticesinde vatandaş, sonuç ve pazar odaklı e-devlet hizmetleri ortaya koyma hedefi benimsenmiştir.[70] Bahse konu hedefler, soyut nitelikte olmalarına karşın çeşitli göstergelerle desteklendikleri zaman somutlaştırılabilecek niteliktedirler.

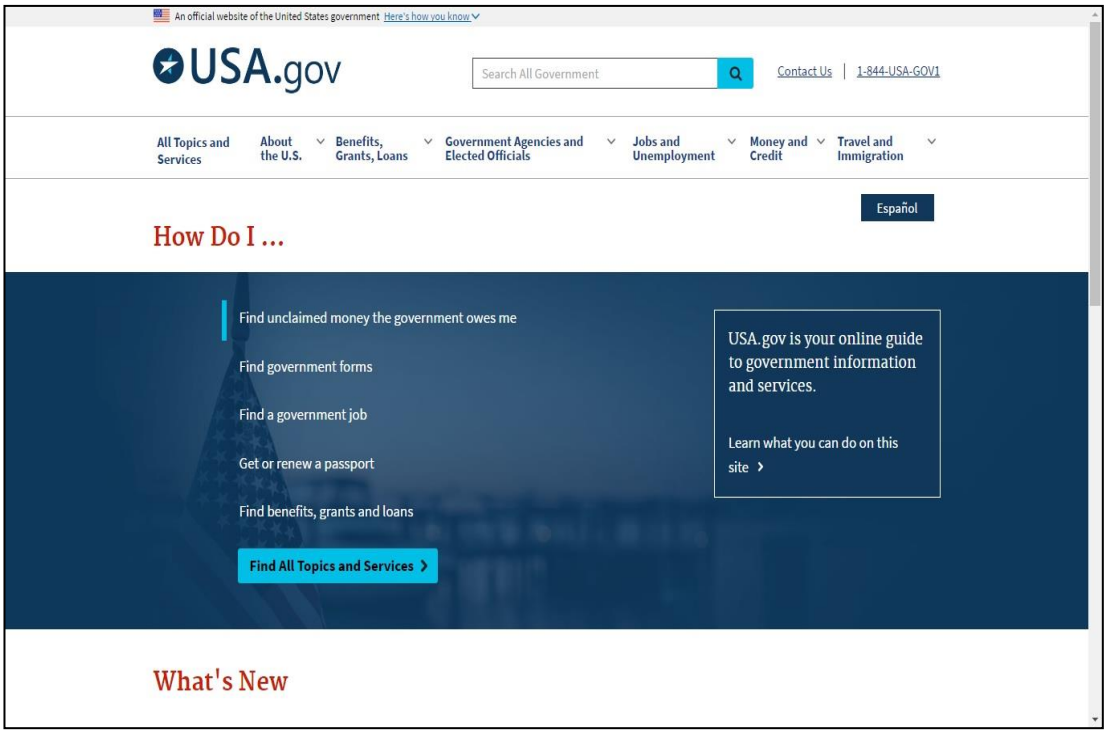
Söz konusu hedeflere ulaşmak adına devletten vatandaşa, devletten iş dünyasına ve devletten devlete olmak üzere üç temel işlem tipi belirlenmiştir.[71] Vatandaşların bilgilendirilmelerine ve birtakım başvurularını gerçekleştirmelerine yönelik hizmetler devletten vatandaşa yönelik uygulamalarla gerçekleştirilecektir. Kamu kurumları ile özel sektör kuruluşları arasındaki yoğun ve karmaşık iletişim ise devletten iş dünyasına yönelik uygulamalar ile hafifletilecektir. Son olarak, farklı kamu birimleri arasında uyum ve kamu hizmetlerinde birlik ise devletten devlete yönelik uygulamalar ile sağlanabilecektir.

Tüm bu süreç sonucunda, ABD'de işlevsel e-devlet uygulamaları hayata geçirilmiş olup çalışmamızın bu aşamasında da söz konusu uygulamalardan bir kaçına değinilecektir.

3.1.1. Ulusal E-Devlet Portali

"usa.gov" adresi, ABD tarafından kullanıma sunulan e-devlet uygulamalarının bir araya toplandığı ulusal portaldir. Şekil 3.1'de, söz konusu portalin giriş sayfası gösterilmektedir.

[70] İ. Kırçova, 2003, s. 126.
[71] Akın Efendioğlu, Emre Sezgin, "E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 2, 2007, s. 223.



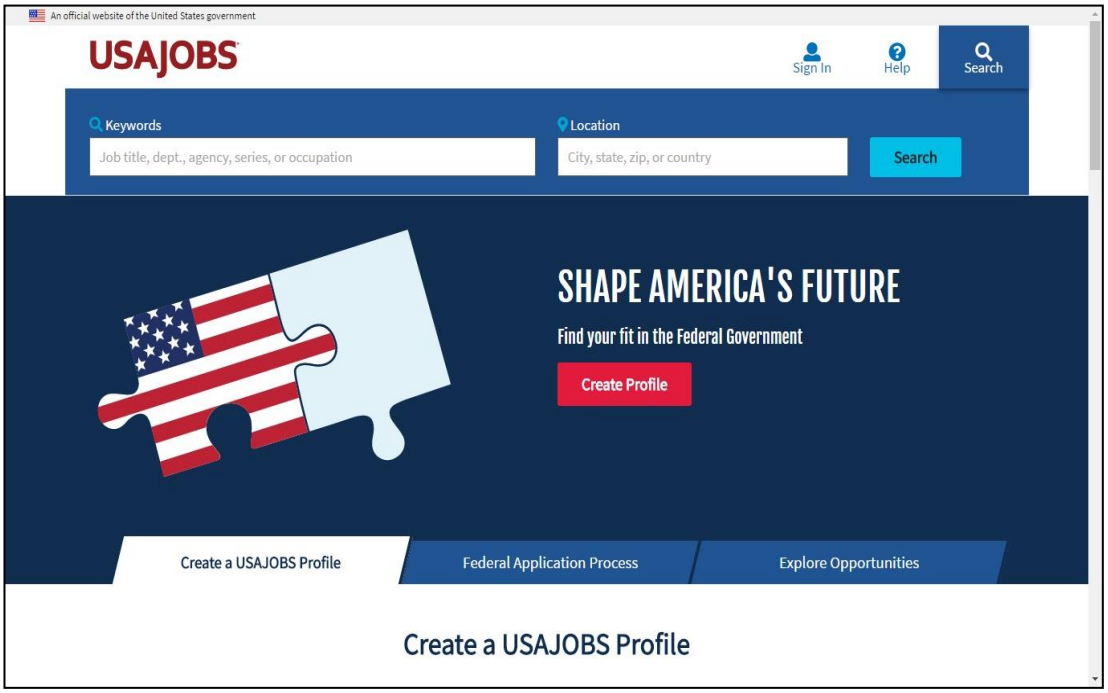
Şekil 3.1 "usa.gov" portalinin giriş sayfası görüntüsü[72]

"usa.gov" portalinde, 100'den fazla hizmete yönelik olarak 88 farklı dilde bilgilendirmeler ve yönlendirmeler gerçekleştirilebilmektedir.[73] Buna karşın, e-devlet uygulamalarının içine girildiğinde dil desteği azalmaktadır. Dahası, portalde anlık olarak canlı danışma hizmeti de verilmekte olup bu durumun bilgi ve iletişim teknolojilerinin veya ilgili hizmetin kullanımı hususunda yeterli niteliklere sahip olmayan kişilerin, sunulan hizmetlerden dışlanmalarını önleyeceği değerlendirilmektedir.

"usa.gov" portali incelendiğinde, portal aracılığıyla temel olarak üç çeşit hizmet sunumu gerçekleştirildiği görülmektedir. İlk olarak portalde ulusal, federal ve yerel düzeydeki tüm kamu kurum ve kuruluşlarının detaylı iletişim bilgileri ile internet sitelerinin adresleri, vatandaşlara ve özel sektör kuruluşlarına sunulmaktadır. İkinci olarak; başlıklarda arama seçeneği ile talep edilecek hizmetin bulunması sağlanmaktadır. Son olarak; hizmet tipi bazında sınıflandırılmış seçenekler aracılığıyla ilgili e-devlet uygulamalarına yönlendirme yapılmaktadır. Örneğin,

[72] https://www.usa.gov (23.05.2018)
[73] D. Anderson, R. Wu, J. S. Cho, K. Schroeder, 2015, s. 74.

üniversiteden yeni mezun olan bir öğrenci devlet bünyesinde sunulan iş imkânlarını öğrenmek veya çeşitli işlere başvuru yapmak istediğinde, ilgili menüleri takip ettiğinde "www.usajobs.gov" adresine yönlendirilmektedir. Bahse konu adresin giriş sayfası Şekil 3.2'de gösterilmektedir.



Şekil 3.2 "usajobs.gov" adresinin giriş sayfası görüntüsü[74]

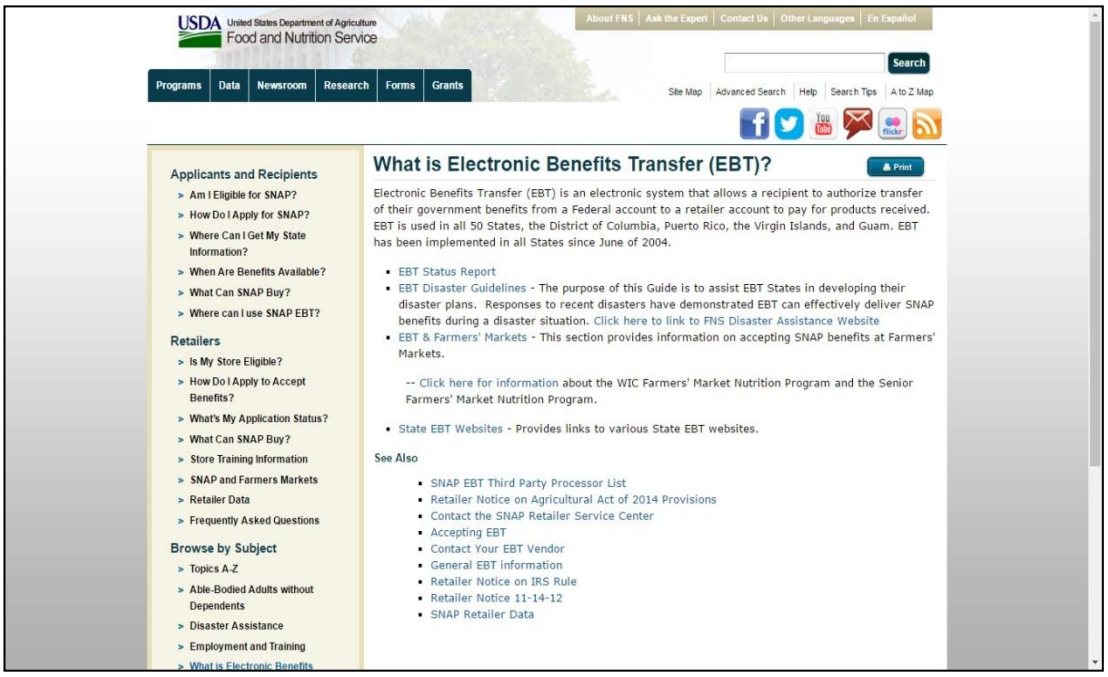
"usajobs.gov" uygulamasında mesleğe ve bölgeye göre iş imkanları aranabilmektedir. İşlemlere devam edilebilmesi için ise hesap oluşturularak sisteme giriş yapılması gerekmektedir.

"usa.gov" portali üzerinde iş aramaya yönelik menülerin; devletçe sunulan iş imkanları, özel sektör tarafından sunulan iş imkanları ve yarı zamanlı iş imkanları kategorilerine ayrıldığı göz önünde bulundurulduğunda, bahse konu hizmetin detaylı bir şekilde düzenlendiği ve yönlendirmelerin ihtiyaca binaen gerçekleştirildiği görülmektedir.

[74] https://www.usajobs.gov (23.05.2018)

3.1.2. Elektronik Fayda Aktarım Sistemi

ABD'de, "fns.usda.gov" sitesi ile elektronik ortamdan çeşitli sosyal yardım hizmetleri sunulmaktadır. Daha açık bir ifadeyle; ihtiyaç sahibi kimselere devletçe belirlenmiş olan gıdalar için satın alım gücü aktarılmaktadır. Bahse konu internet sitesinin giriş sayfası görüntüsü Şekil 3.3'te yer almaktadır.



Şekil 3.3 "fns.usda.gov" sitesinin giriş sayfası görüntüsü[75]

Öte taraftan, "fns.usda.gov" sitesi, ihtiyaç sahibi bireyler düzeyinde uygulanan beslenme desteği programının yanı sıra doğal afetler nedeniyle mağdur olan toplumsal kesimlere hizmet sunumunda da kullanılmaktadır. Örneğin, Katrina Kasırgası sürecinde elektronik fayda aktarım sistemi ile yaklaşık 2 milyon ihtiyaç sahibine 900 milyon dolarlık yardım yapılmıştır.[76]

[75] https://www.fns.usda.gov/ebt/general-electronic-benefit-transfer-ebt-information (31.05.2018)
[76] http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/StantonKatrinaReport.pdf (01.06.2018)

3.1.3. Çevrimiçi Sağlık Kayıt Sistemi

ABD'de 2005 yılında hayata geçirilen "Çevrimiçi Sağlık Kayıt Sistemi" ile sağlık hizmetlerine ilişkin çeşitli risklerin azaltılması hedeflenmiştir. Bahse konu risklerin temel kaynağını ise daha çok doktor değişimi ve çeşitli acil durumlar oluşturmaktadır.[77]

"Çevrimiçi Sağlık kayıt Sistemi" üzerinden vatandaşlar, hastalıklarına ilişkin teşhisleri ve bunlara uygulanan tedavi yöntemlerini takip edebilmektedir. Doktorlar ise hastaların sağlık geçmişi hakkında detaylı ve güvenilir bilgilere doğrudan ulaşabilmekte ve uygulanacak tedavi yöntemlerini bu doğrultuda belirleyebilmektedir.

Öte taraftan, "Çevrimiçi Sağlık kayıt Sistemi"nin sağlık uygulamalarındaki riskleri azaltmasının yanı sıra güvenilir verilere hızlı bir şekilde ulaşmaya imkân tanıması özelliğiyle de sağlık hizmetlerinin maliyetini düşüreceği değerlendirilmektedir. Zira, söz konusu veriler ışığında doktorlar hem zaman kaybı yaşamayacak hem de lüzumsuz tetkiklere yönelmeyecektir.

3.2. RUSYA FEDERASYONU

Rusya Federasyonu'nun e-devlet dönüşümü, 7 Şubat 2008 tarihinde onaylanan "Rusya Federasyonunda Bilgi Toplumunun Gelişimi" belgesine dayanmaktadır.[78] Söz konusu belge çerçevesinde oluşturulan "Bilgi Toplumu (2011-2020)" programı için belirlenen beş temel hedef ise özetle şunlardır[79]:

[77] D. Anderson, R. Wu, J. S. Cho, K. Schroeder, 2015, s. 76.
[78] http://economy.gov.ru/en/home/activity/sections/infOrientedSoc/ (01.06.2018)
[79] D. Anderson, R. Wu, J. S. Cho, K. Schroeder, 2015, s. 91.

1. Devlet, özel sektör ve sivil toplum arasındaki işbirliğini geliştirmek,
2. Bilgiye erişimde özgürlüğün ve eşitliğin sağlanması,
3. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki yerli üreticilerin desteklenmesi,
4. İnsan kaynaklarını geliştirmeye yönelik programların ülke çapında desteklenmesi,
5. Ulusal anlamda bilgi toplumunu oluşturulması.

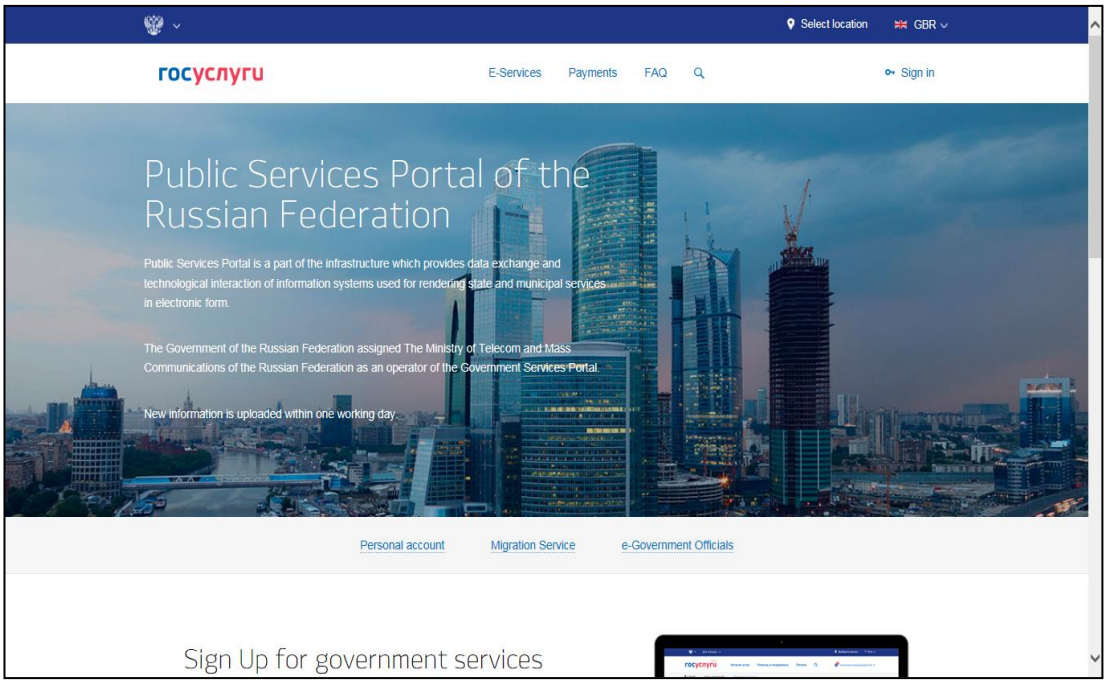
Bahse konu belgelerin ve hedeflerin günümüze yakınlığı ve niteliği göz önünde bulundurulduğunda, ekonomik gelişmişlik düzeyi yüksek olan Rusya Federasyonu'nun bilgi ve iletişim teknolojileri ile e-devlet uygulamaları alanlarında göreceli olarak daha pasif bir konumda olduğu görülmektedir. Öte taraftan, yeni kamu yönetimi anlayışının gelişmekte olduğu dönemde Sovyetler Birliği'nin dağılma sürecine girmesi nedeniyle yaşanan bunalım ile geleneksel ve merkeziyetçi devlet yönetimi anlayışının da bilgi ve iletişim teknolojileri ile e-devlet düşüncesinin gelişimini geciktirmiş olması kuvvetle muhtemeldir.

Çalışmamızın bu aşamasında, yukarıda bahsedilen olumsuz koşullara rağmen son dönemde e-devlet çalışmalarına ivme kazandıran Rusya Federasyonu'nda hayata geçirilmiş olan birtakım e-devlet uygulamalarına değinilecektir.

3.2.1. Ulusal E-Devlet Portali

Rusya Federasyonu'nun e-devlet portali olan ve farklı hizmetlerin bir araya toplandığı "gosuslugi.ru" portali, 2009 yılında hizmet vermeye başlamıştır.[80] Sistem görsel açıdan kullanıcı dostu bir şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca portale, bilgisayarların yanı sıra akıllı telefon ve tablet gibi çeşitli taşınabilir iletişim araçları ile de erişim sağlamak mümkündür. Portalin giriş sayfası görüntüsü Şekil 3.4'te yer almaktadır.

[80] https://themoscowtimes.com/articles/new-e-government-portal-starts-6854 (01.06.2018)



Şekil 3.4 "gosuslugi.ru" portalinin giriş sayfası görüntüsü[81]

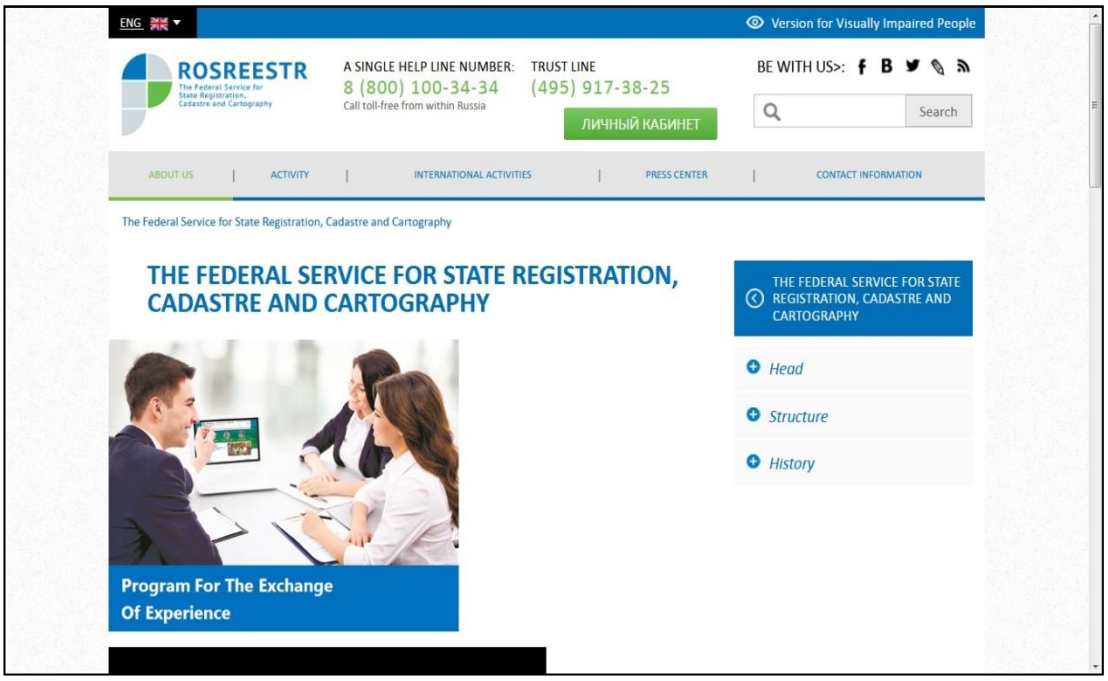
Bahse konu portal incelendiğinde; "E-Hizmetler" başlığı altında vergi, trafik cezası ve çeşitli harç ödeme işlemleri ile araç tescil ve pasaport başvurusu gibi hizmetlerin bulunduğu görülmektedir. Bununla birlikte, kamu hizmetlerini elektronik ortamdan talep eden vatandaşlara indirimli tarifeler de uygulanmaktadır. Dahası, gerçek ve tüzel kişilere elektronik ortamdan farklı ödeme imkânları sunularak sitemin kullanılabilirlik düzeyi yükseltilmiştir.

Öte taraftan, "gosuslugi.ru" portalinin iki temel sorunu barındırdığı göze çarpmaktadır. Bunlardan ilki Rusça olarak açılan sayfada bağlantı hızının oldukça düşük oluşudur. Bahse konu sayfada yer alan görseller uzun bekleme sürelerine rağmen yüklenememektedir. İkinci temel sorun ise dil desteğinin yetersiz oluşudur. Diğer bir ifadeyle; hâlihazırda söz konusu portalde İngilizce, Almanca ve Fransızca olmak üzere toplamda 3 dil desteği bulunmaktadır. Buna ek olarak, dil desteği yalnızca portalin giriş sayfasına yöneliktir. Dolayısıyla, e-hizmetlerin sunumu yalnızca Rusça dilinde yapılmaktadır.

[81] https://www.gosuslugi.ru/foreign-citizen?lang=en (01.06.2018)

3.2.2. Çevrimiçi Ortamda Kadastro ve Haritalama Hizmetleri

Yaklaşık olarak 150 milyon nüfusu bulunan Rusya Federasyonu, Dünya'da yer alan kara alanlarının % 10'una yakınını kapsamaktadır.[82] Bu duruma ek olarak; federal birimlerin sayısındaki çokluk da göz önünde bulundurulduğunda, ülke çapındaki taşınmazlar üzerindeki mülkiyet haklarının tasnif ve yönetimi büyük bir karmaşa oluşturmaktadır. Rusya Federasyonu ise bahse konu karmaşanın çözümünü, kadastro ve haritalama hizmetlerinin "rosreestr.ru" sitesi aracılığıyla sunumunda bulmuştur. Söz konusu internet sitesinin giriş sayfası görüntüsüne, Şekil 3.5'te yer verilmiştir.



Şekil 3.5 "rosreestr.ru" adresinin giriş sayfası görüntüsü[83]

Kadastro ve haritalama hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasıyla birlikte; çeşitli federal birimlerce sunulmakta olan ilgili hizmetler tek bir sistem üzerinde derlenmiştir.[84] Böylece vatandaşlar, gayrimenkullerine ilişkin bilgi ve belgelere çeşitli karmaşık düzeylerde gerçekleştirilen hiyerarşik işlemler dizisine maruz kalmaksızın ulaşabilir hale gelmişlerdir.

[82] http://www.esri.com/news/arcnews/fall11articles/russia-introduces-e-government.html (03.06.2018)
[83] https://rosreestr.ru/site/en/about/ (03.06.2018)
[84] D. Anderson, R. Wu, J. S. Cho, K. Schroeder, 2015, s. 92.

"rosreestr.ru" sitesi incelendiğinde; hizmet sunumunun gerçek kişilere, tüzel kişilere ve kadastro uzmanlarına yönelik olmak üzere toplamda 3 kategoriye ayrıldığı görülmektedir. Söz konusu başlıklar altında özetle; kadastro, harita ve tescil bilgilerine erişim, çeşitli taleplerin doğrulanması, kamu haklarının tescili, kadastro uzmanlarına erişim ve ayrıca taşınmazlara ilişkin vergi hesaplama hizmetleri sunulmaktadır. Ayrıca, bahse konu sitede görme engelliler için düzenlenmiş ayrı bir menü de bulunmaktadır.

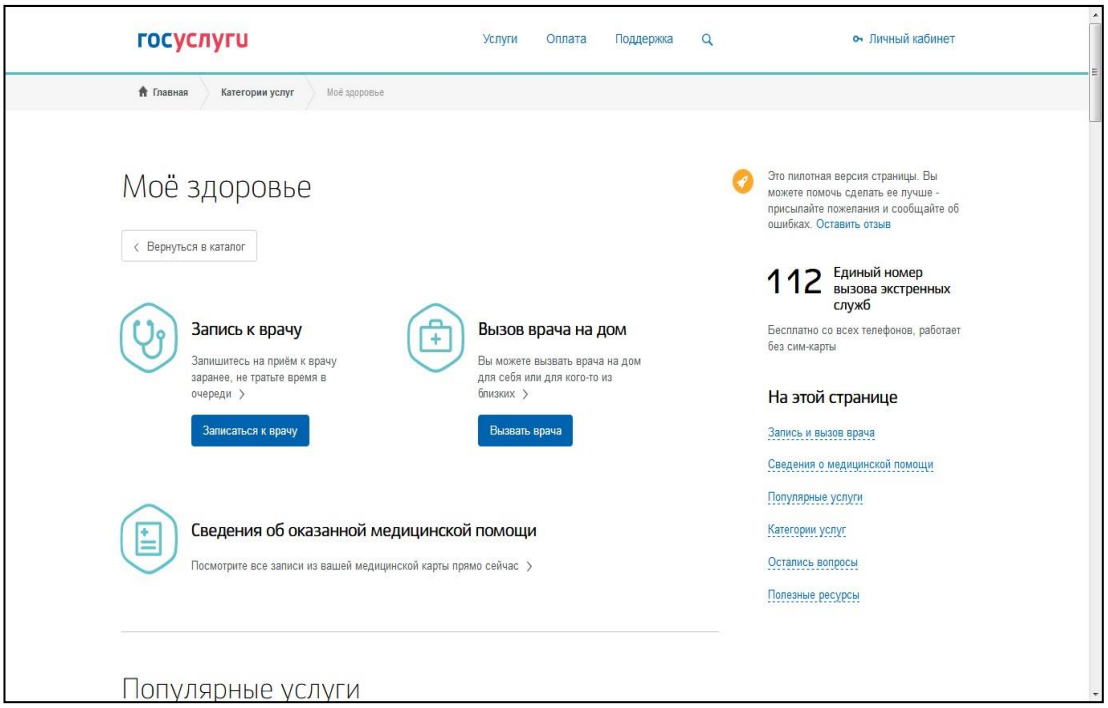
"rosreestr.ru" sitesinin olumsuz yönünü ise düşük düzeydeki dil desteği oluşturmaktadır. Sitede, yalnızca İngilizce dil desteği sunulmaktadır. İngilizce dil desteği ile de tüm hizmetlere erişim sağlanamamakta, sadece kurum ve hizmetlere ilişkin genel bilgilere ulaşılabilmektedir.

3.2.3. Çevrimiçi Ortamda Sağlık Hizmetleri

Bilindiği üzere; devletlerin sunduğu en temel hizmetlerden birisi de sağlık hizmetleridir. Rusya Federasyonu, 2012 yılında gerek sağlık kurumlarının kendi iç işleyişlerini gerekse de vatandaşların sağlık hizmeti taleplerini daha düzenli hale getirmek amacıyla birtakım sağlık hizmetlerinin sunumunu çevrimiçi ortama aktarmıştır.[85]

Söz konusu hizmetlerden, sağlık kurumlarının kendi iç işleyişlerine ilişkin olanlar Sağlık Bakanlığı bünyesinde kullanılan çeşitli uygulamalar ile gerçekleştirilmektedir. Vatandaşlar ise bahse konu uygulamalarla iletişim kurabilen ve "gosuslugi.ru" portalinde yer alan bağlantılar ile sağlık hizmetlerine erişebilmektedirler. "gosuslugi.ru" portalinin, sağlık hizmetlerine ilişkin menüsü şekil 3.6'da gösterilmektedir.

[85] http://www.cnews.ru/news/top/itsistema_minzdrava_za_29_mlrd_rublej (03.06.2018)



Şekil 3.6 "gosuslugi.ru" portalinin sağlık hizmetlerine ilişkin menüsü[86]

Yukarıda ayrıntılarına yer verildiği üzere; Rusya Federasyonu'nun ulusal e-devlet portali olan "gosuslugi.ru" adresindeki sağlık hizmetleri menüsü incelendiğinde; vatandaşlara yönelik olarak doktordan randevu alma, eve doktor çağırma ve sunulan tıbbi bakımlar hakkında bilgi edinme şeklinde üç temel hizmet sunumu gerçekleştirildiği görülmektedir. Bununla birlikte; söz konusu hizmetler de yalnızca Rusça dilinde sunulmaktadır.

Yukarıda bahsedilen hizmetlere ek olarak, 2012 yılında çevrimiçi ortamdan verilen eğitimlerin belirli bir düzene oturtularak sertifikalandırılması ve vergi ödemelerinin bankacılık sistemine doğrudan entegre edilmesi, Rusya Federasyonu'nda e-devlet üzerinden sunulmakta olan hizmetlerin kapsamını oldukça genişletmiştir.[87]

[86] https://www.gosuslugi.ru/category/health (03.06.2018)
[87] D. Anderson, R. Wu, J. S. Cho, K. Schroeder, 2015, s. 95.

3.3. SİNGAPUR

710 km²'lik alanı, 5 buçuk milyona yakın nüfusu ve 50.000 dolar üzerindeki kişi başına düşen gayri safi yurtiçi hasılası ile Singapur, küçük ama refah düzeyi yüksek bir ülkedir.[88] Dahası; yüz ölçümünün küçüklüğü, nüfusunun azlığı ve gelir düzeyinin yüksekliği nedenleriyle, kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ile e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi hususundaki köklü ülkelerden biri haline gelmiştir.

Singapur'un e-devlet girişimleri, 1980'li yılların başında kamu hizmetlerinin görülmesinde bilgisayar kullanımı şeklinde başlamış, 1990'lı yılların başında internete olan erişimin artması neticesinde eğitim, ticaret ve nüfus işlemleri için çeşitli e-devlet uygulamaları üretilmiş, 2000'li yıllarda ise uygulanmakta olan planlar dönüşen teknoloji ışığında güncellenerek daha da geliştirilmiştir.[89]

Singapur, e-devlet dönüşüm sürecinde nihai olarak tüm hizmetlerin bir araya getirildiği genel bir portal yerine, farklı hizmet tiplerinin bir araya toplandığı çeşitli portaller geliştirmeyi tercih etmiştir.

Çalışmamızın bu aşamasında, e-devlet dönüşümünde öncü devletlerden birisi olan Singapur'da hizmete sunulmuş olan birtakım e-devlet portallerine değinilecektir.

3.3.1. Hükümet Portali

"gov.sg" adresi, Singapur devlet yönetiminin kullandığı resmi portal olup bu portalde daha çok bilgilendirme temelli kamu hizmeti sunumu gerçekleştirilmektedir. Bahse konu portalin giriş sayfası, Şekil 3.7'de gösterilmektedir.

[88] https://www.deik.org.tr/uploads/singapur-ulke-bulteni-2014.pdf (06.06.2018)
[89] D. Demirel, Nisan-Haziran 2006, s. 106-107.



Şekil 3.7 "gov.sg" portalinin giriş sayfası görüntüsü[90]

"gov.sg" portali incelendiğinde, dört farklı şekilde bilgilendirme hizmeti sunulduğu görülmektedir. İlk olarak; ülke çapındaki önemli haberler portal aracılığıyla vatandaşlara iletilmektedir. Bahse konu portalin, habercilik yönüyle klasik resmi e-devlet portallerinden ayrıldığı değerlendirilmektedir. İkinci olarak, gündemde yer alan çeşitli tartışmalara dair açıklamalar da söz konusu portalden vatandaşlara duyurulmaktadır. Diğer bir ifadeyle; "gov.sg" portali, ülke yönetiminin gündem belirleme ve yönlendirme faaliyetlerine doğrudan aracılık etmektedir. Üçüncü olarak, yönetimin geleceğe ilişkin plan ve projeleri portal üzerinde halka sunulmaktadır. Son olarak, portalde yer alan çeşitli bağlantılar ile vatandaşlar, e-hizmetlere ve e-kaynaklara yönlendirilmektedir.

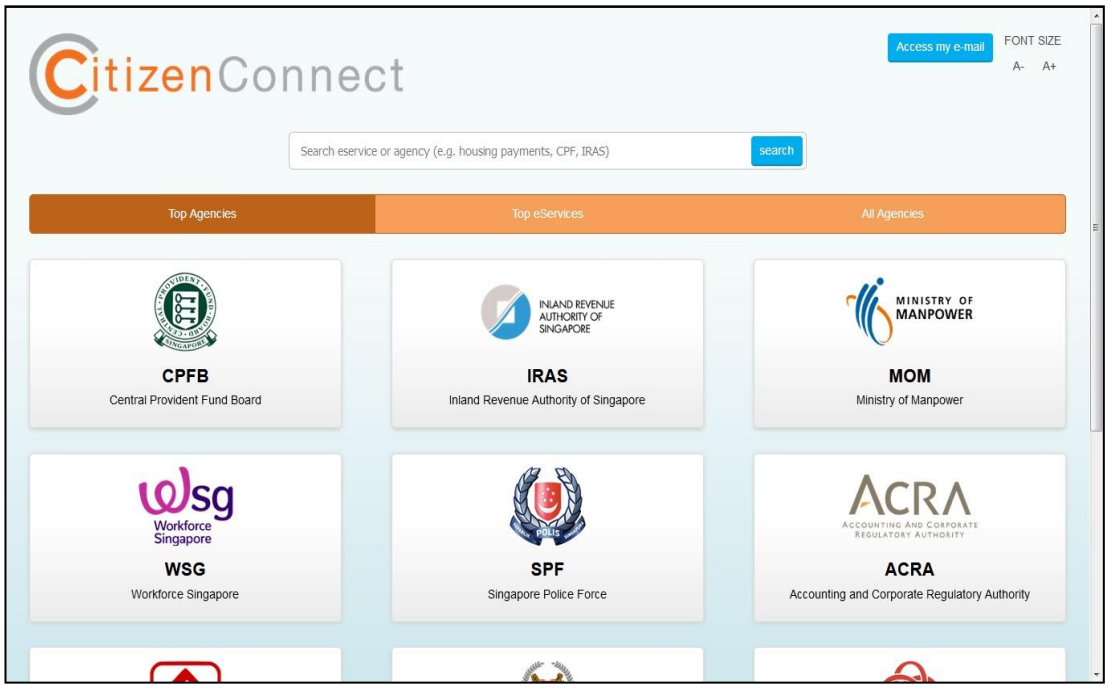
Bu hizmetlerin yanı sıra, "gov.sg" portalinin bazı ayrıcalıklı özellikleri de mevcuttur. Örneğin, portal üzerinde sosyal medya bağlantılarına oldukça kullanışlı bir alan ayrılmıştır. Ayrıca, vatandaşlara gerek portal içinde gerekse de internet üzerinde ayrı ayrı veri tarama imkânı sunulmuştur. Dahası, "gov.sg" portalinde sosyal içerikli veya eğlence amaçlı çeşitli kısa filmlere ve dizilere de yer verilmekte olup bu hizmetin, vatandaşların portali düzenli takip etmelerini ve portalde daha fazla süre çevrimiçi kalmalarını sağlayacağı değerlendirilmektedir.

[90] https://www.gov.sg/ (03.06.2018)

Tüm bunlara rağmen, "gov.sg" portalinin göze çarpan olumsuz yönleri de mevcuttur. Örneğin, portalde doğrudan İngilizce dilinde hizmet sunulmakta olup ayrıca bir dil desteği bulunmamaktadır. Buna karşın Singapur'da Çince, İngilizce, Malayca ve Tamilce olmak üzere dört adet resmi dil konuşulmaktadır.[91] Bu bağlamda; bahse konu portalde, en azından tüm resmi diller için destek sunulması hizmetlere erişimin kolaylaştırılması adına faydalı olabilecektir.

3.3.2. Vatandaş Hizmetleri Portali

Singapur'da yalnızca vatandaşlara hizmet sunmak amacıyla üretilmiş ilk e-devlet portali olan "ecitizen.gov.sg", 1999 yılında kullanılmaya başlanmış olup gelişen teknoloji ve farklılaşan ihtiyaçlar nedeniyle 8 Haziran 2017 tarihinde yerini "citizenconnectcentre.sg" portaline bırakmıştır.[92] "citizenconnectcentre.sg" portalinin giriş sayfası görüntüsüne Şekil 3.8'de yer verilmiştir.



Şekil 3.8 "citizenconnectcentre.sg" portalinin giriş sayfası görüntüsü[93]

[91] OECD, *Strong Performers and Successful Reformers in Education: Lessons from PISA for Japan*, OECD Publishing, Paris, 2012, s. 115.
[92] https://www.ecitizen.gov.sg/FAQs.html (03.06.2018)
[93] http://www.citizenconnectcentre.sg/ (03.06.2018)

"citizenconnectcentre.sg" portali incelendiğinde; gayet basit ve kullanıcı dostu bir şekilde tasarlandığı görülmektedir. Öncelikle, ilk bölümde göze çarpan arama bölümü ile vatandaşlar gerek kamu kurumu gerekse de hizmet bazından arama yapabilmektedir. Dahası, portal yer alan "Access my e-mail" butonu ile Gmail, Outlook ve Yahoo Mail gibi küresel çapta tanınmışlığı olan e-posta hizmet sağlayıcılarına erişim sağlanabilmekte ve vatandaşlar ilgili e-posta adreslerini sisteme tanıtabilmektedir.

"citizenconnectcentre.sg" portalinde, genel kamu hizmetlerinin sunum şekli ise üç ayrı şekilde sınıflandırılmışır. Öncelikle, "Top Agencies" başlığı altında, sunduğu e-devlet hizmetleri en çok kullanılan 9 kamu kurumu yer almaktadır. İkinci olarak, "Top eServices" başlığı altında ise en çok kullanılan 9 e-devlet uygulaması yer almaktadır. Üçüncü ve son olarak ise "All Agencies" başlığı altında tüm kamu kurumları alfabetik olarak sıralanmıştır. Portalde yer alan hizmetlere ilişkin bağlantılar, vatandaşları ilgili kamu kurumunun internet sitesine yönlendirmektedir. Diğer bir ifadeyle; hizmet sunumu doğrudan "citizenconnectcentre.sg" portali üzerinden değil, devlet tarafından daha önceden belirlenen formatlarda hazırlanmış olan kamu kurumlarının internet siteleri üzerinden gerçekleştirilmektedir. Böylece, tüm kamu kurumları gerek e-devlet gerekse de m-devlet uygulamaları üretimi açısından daha bağımsız bir şekilde hareket edebilmektedir. Farklı kamu kurumlarınca sunulan başlıca hizmetler arasında ise merkez destek fonu beyanlarının görüntülenmesi, çeşitli topluluk veya kulüpler tarafından sunulan etkinliklere kayıt olarak ücret ödeme, kamuya ait spor tesislerinin kullanımı için rezervasyon yapma, otopark bileti için başvurma ve ayrıca suç ihbarında bulunma yer almaktadır.[94] Görüldüğü üzere, Singapur tarafından sunulan e-hizmetler, kamu kurumlarının hizmet sunumundaki bağımsızlığı ile oldukça geniş bir yelpazeye yayılmıştır. Bununla birlikte; e-devlet hizmetlerinden yararlanabilmek için sisteme belirli bir kullanıcı adı ve şifre ile kaydolma şartı da bulunmamaktadır. Diğer bir ifadeyle; e-devlet uygulamaları, belirli hizmetlerin sunumu için gerekli bilgilerin sisteme girilmesi ile gerçekleştirilmektedir.

[94] http://www.citizenconnectcentre.sg/about (04.06.2018)

Bir e-devlet portali olarak "citizenconnectcentre.sg"nin ilk olumsuz yönü, hizmet sunumunda farklı kamu kurumlarınca farklı yöntemlerin benimsenebilmesidir. Kamu kurumlarının e-devlet ve m-devlet uygulamalarının üretimindeki özerkliği, sunulan hizmet çeşitliliğini artırsa da kullanılabilirliğin ve hizmet takibinin aynı nedenle zayıflayacağı değerlendirilmektedir. Buna karşın, Singapur tarafından hayata geçirilen "Ask Jamie" adlı sohbet robotu uygulaması ile vatandaşlar, kamu kurumlarına ait internet sitelerine giriş yaptıklarında çeşitli e-devlet uygulamalarından ne şekilde yararlanabileceklerini öğrenebilmektedir.

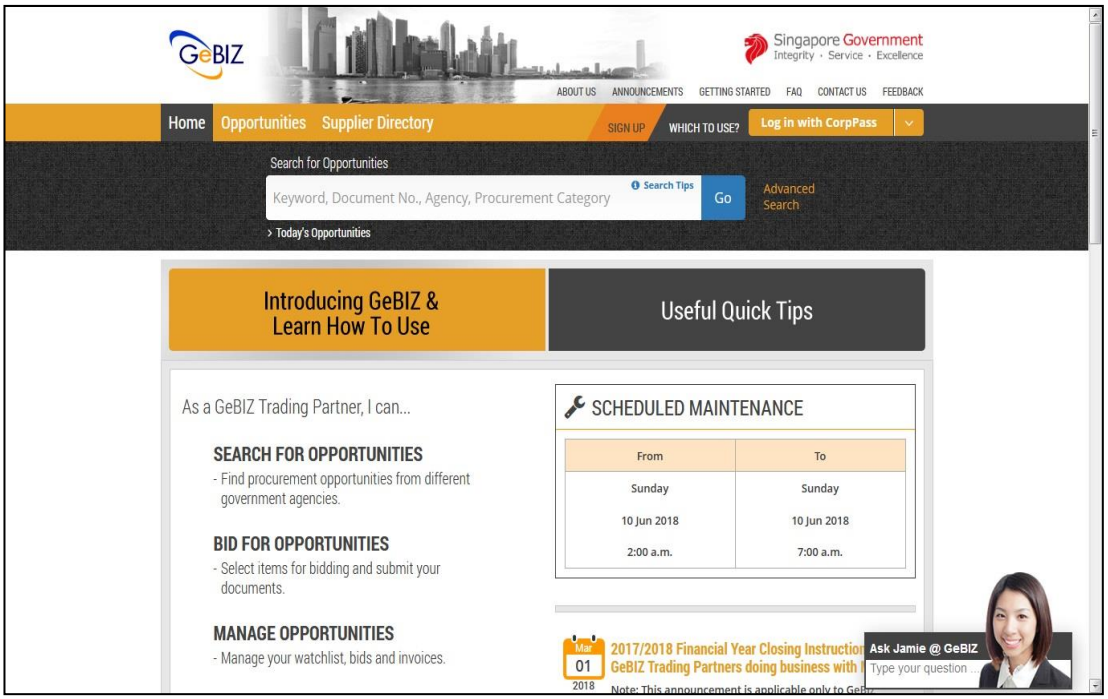
Bunlara ek olarak; "gov.sg" portalinde bahsedildiği üzere, "citizenconnectcentre.sg" portalinin ve bu portal aracılığıyla erişilen kamu kurumlarına ait internet sitelerinin de İngilizce dışında başkaca bir dil desteği bulunmamaktadır.

3.3.3. Kamu Kurumlarının Mal ve Hizmet Alımlarına İlişkin Portal

Singapur'da en göze çarpan e-devlet uygulamalarından birisi de "gebiz.gov.sg" portalidir. 2000 yılında hayata geçirilen bahse konu portal aracılığıyla; kamu kurumları ile özel sektör aktörleri arasındaki tedarik süreçleri elektronik ortama taşınmıştır.[95]

"gebiz.gov.sg" portali aracılığıyla kamu kurumlarının özel sektör aktörleriyle olan ilişkilerinin; daha şeffaf, güvenli, eşitlikçi ve verimli bir zemine oturtulması hedeflenmiştir. Şekil 3.9'da bahse konu portalin giriş sayfasına yer verilmiştir.

[95] D. Demirel, Nisan-Haziran 2006, s. 108.



Şekil 3.9 "gebiz.gov.sg" portalinin giriş sayfası görüntüsü[96]

"gebiz.gov.sg" portali incelendiğinde; "gov.sg" ve "citizenconnectcentre.sg" portalleri kadar basit ve kullanıcı dostu bir tasarımın tercih edilmediği görülmektedir. Kaldı ki; bahse konu portalin daha uzman bir kesime hitap ettiği göz önüne alınırsa, kullanıcı dostu bir tasarımdan daha çok işlevsellik ön planda tutulması kabul edilebilir bir tercihtir. Öte taraftan, internet sitesinde yer alan "Introducing GeBIZ & Learn How To Use" ve "Which To Use" bölümleri ile bahse konu e-devlet portalinin ve ilişkili uygulamaların ne şekilde kullanılacağı, hem video hem de sunum destekli olarak detaylı bir şekilde anlatılmaktadır. Ayrıca; portalin kullanım yöntemlerinin rahat bir şekilde öğrenilebilmesi adına yukarıda bahsedilen "Ask Jamie" adlı sohbet robotu uygulaması da portal üzerinde hizmet sunmaktadır. Bununla birlikte; "gov.sg" ve "citizenconnectcentre.sg" portallerinin aksine "gebiz.gov.sg" portali üzerinden doğrudan hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir. Dahası, hizmetlerden faydalanmak isteyen gerçek ve tüzel kişilerin "SingPass" veya "CorpPass" adı verilen şifreler aracılığıyla sisteme giriş yapmaları gerekmektedir.

"gebiz.gov.sg" portali aracılığıyla, üç çeşit kamu hizmeti sunumu gerçekleştirilmektedir. Öncelikle; özel sektör aktörleri, çeşitli kamu kurumlarının

[96] https://www.gebiz.gov.sg/ (04.06.2018)

hangi mal veya hizmetleri talep ettiklerini arayabilmektedirler. Söz konusu arama, portalin giriş sayfasında yer alan "Opportunities" başlığına tıklanarak ya da arama butonu kullanılarak mal veya hizmet kategorisi, belge numarası ve kurum bazında arama gerçekleştirilebilmektedir. İkinci temel hizmet ise kamu kurumlarınca talep edilen mal veya hizmetlere ilişkin olarak çevrimiçi teklif verilebilmesidir. Kullanıcılar, söz konusu teklif için gerekli bilgi ve belgeleri sisteme çevrimiçi olarak yüklemekte ve nihai olarak tekliflerini doğrulamaktadırlar. Üçüncü olarak, kullanıcılar kendi profilleri üzerinden çeşitli iş fırsatlarını yönetebilmektedir. Diğer bir ifadeyle; daha önceden teklif verdikleri ihaleleri izleyebilmekte veya gelecekte gerçekleştirilecek olan ihaleler içi takvim düzenlemesi yapabilmektedirler.

"gebiz.gov.sg" portalinin göze çapan iki olumsuz yönü bulunmaktadır. Birincisi, bahse konu portal yabancı kullanıcıların da tedarik uygulamalarına giriş yapmasına izin vermekle birlikte "gov.sg" ve "citizenconnectcentre.sg" portalleri gibi İngilizce dışında ayrıca bir dil desteği sunmamaktadır. İkinci olarak, kamu kurumları ile özel sektör arasındaki ilişkiyi yalnızca mal ve hizmet tedariki yönünden şekillendirmesinin de "gebiz.gov.sg" portalinin fonksiyonelliğini azalttığı değerlendirilmektedir.

3.4. İSVEÇ

İsveç'te; merkezi devlet kurumları, bölgesel kontluklar ve belediyelerden oluşan üç kademeli bir yönetim sistemi bulunmaktadır. Her ne kadar, ITU (Uluslararası Telekomünikasyon Birliği) tarafından 2012 yılında yapılan bir araştırmaya göre İsveç, bilgi ve iletişim teknolojileri gelişmişliği açısından üye ülkeler arasında ikinci olmuşsa da ülkede kademeli yönetim düzeylerinin bulunması nedeniyle e-devlet uygulamaları bir zorunluluk haline gelmiştir.[97]

[97] https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2012/MIS2012_without_Annex_4.pdf (04.06.2018)

İsveç'in e-devlet gelişiminin son dayanağını, AK (Avrupa Komisyonu) tarafından ortaya konulan "Avrupa'da Kamu Hizmetlerinin Sayısallaştırılması: Hedefleri Eyleme Dönüştürme - 9. Kıyaslama Ölçümü" belgesi oluşturmaktadır.[98] Söz konusu belgeye göre İsveç'te e-devletin geliştirilmesine ilişkin temel hedefler şunlardır[99]:

1. Sunulan e-devlet hizmetlerinin sayısının ve hizmetlerde bütünleşmenin artırılması,
2. Güncel bir sayısal kimlik sistemi uygulanması,
3. Kurumlar arası projelerin finanse edilmesi,
4. Çevrimiçi hizmetlerde sürekliliğin sağlanması,
5. Yeni bir e-devlet yönetim yapısı oluşturulması.

İsveç, bahse konu hedefler doğrultusunda e-devlet uygulamalarını geliştirmeye çabalamış olup çalışmamızın bu bölümünde, bir AB üyesi olarak İsveç'te hizmete sunulmuş olan birtakım e-devlet portallerine ve uygulamalarına değinilecektir.

3.4.1. Hükümet Portali

İsveç devlet yönetiminin resmi portali "government.se"dir. Bahse konu portal, vatandaşlara klasik kamu hizmetlerinin sunumunu gerçekleştirmemekte, daha çok devlet yönetiminin çevrimiçi ortama ilişkin reklam yüzü olma görevini üstlenmektedir. Ayrıca portal doğrudan İngilizce dilinde düzenlenmiş olup İsveççe dilinde düzenlenmiş olan aynı nitelikteki portal ise "regeringen.se"dir. "government.se" portalinin giriş sayfası, Şekil 3.10'da yer almaktadır.

[98] ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?action=display&doc_id=747 (04.06.2018)
[99] D. Anderson, R. Wu, J. S. Cho, K. Schroeder, 2015, s. 59.



Şekil 3.10 "government.se" portalinin giriş sayfası görüntüsü[100]

"government.se" portali incelendiğinde, sistemde İngilizce ve İsveççe'nin yanı sıra 14 dil desteği bulunduğu görülmektedir. Bununla birlikte, 14 farklı dil desteği için portalde ayrıca bir düzenleme yapılmamış olup yalnızca bahse konu diller için portalin tanıtımını içeren belgeler sunulmaktadır. Dahası, sistemde yer alan "Listen" butonu ile görme engelli vatandaşların sunulan hizmetlere erişim imkanları da artırılmaktadır. Ayrıca, çeşitli gelişmelerin takip edilebilmesi adına portale e-posta aracılığıyla üye de olunabilmektedir. Öte taraftan, "Press Room" botonu ile kamu kurumları veya bölgesel bazda üretilmiş olan düzenleyici metinlere ulaşılabilmektedir. Son olarak, sitede yer alan arama bölümünü kullanılarak portal içerisinde yer alan çeşitli bilgiler taranabilmektedir.

İsveç hükümeti, "government.se" portali üzerinden üç temel hizmet sunumu gerçekleştirmektedir. Birinci temel hizmet, hükümetin tanıtımıdır. Diğer bir ifadeyle; bakanlıklar ile görevde yer alan bakanlar ve bunların iletişim bilgileri portalde ilgili vatandaşlara sunulmaktadır. İkinci olarak, devlet politikaları ve ulaşılmak istenen hedefler konu bazında sınıflandırılarak ilgililere duyurulmaktadır. Bu yönüyle

[100] https://www.government.se/ (05.06.2018)

portalin, vatandaşların politik hedefler açısından bilgilendirilmesi fonksiyonunu da üstlendiği görülmektedir. Üçüncü olarak ise İsveç in ne şekilde yönetildiği bilgisi vatandaşlara sunulmaktadır. Söz konusu hizmet, mevcut anayasal düzen altında oluşturulan kurumlar ve bunlara ilişkin karar alma süreçlerinin detaylı olarak anlatımı şeklinde gerçekleştirilmektedir.

Portalde bakanlıklar ile bakanların bilgilerine ek olarak bunlara ilişkin birim bilgilerinin de vatandaşlara sunumunun sistemin geliştirilmesi adına faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Buna ek olarak, vatandaşlara mevcut politikaların duyurulmasının yanında onları politika oluşturma süreçlerine dahil edecek farklı uygulamaların da portal üzerinde yer alması, sunulan hizmetin etkinliğini ve demokratiklik düzeyini artıracaktır.

3.4.2. Girişimci ve İşletmeci Portali

Basitçe bir tanımlamayla "verksamt.se", İsveç'te iş dünyasına yönelik olarak çeşitli hizmetlerin sunulduğu portaldir. Bahse konu portal, özellikle girişimciler ve işletmeciler için çeşitli düzeylerde hizmetler sunmaktadır. Hâlihazırda, dinamik bir girişim ve işletmecilik süreci ortaya çıkarmayı hedefleyen portalde kelime anlamı "aktif" olan "verksamt" sözcüğünün seçimi de bu amacı yansıtmaktadır. "verksamt.se" portali, İsveç Şirketler Kayıt Bürosu, İsveç Vergi İdaresi, İsveç Ekonomik ve Bölgesel Büyüme Ajansı ile İsveç Kamu İstihdam Kurumu tarafından düzenlenmiş olup bütünleşik hizmetler sunulmaktadır.[101] Söz konusu portalin giriş sayfası Şekil 3.11'de gösterilmektedir.

[101] https://www.verksamt.se/web/international/about-the-website (05.06.2018)



Şekil 3.11 "verksamt.se" portalinin giriş sayfası görüntüsü[102]

"verksamt.se" portali incelendiğinde, sistemde İsveççe'nin dışında yalnızca İngilizce için dil desteği bulunduğu görülmektedir. Buna karşın, sitede yer alan "Sıkça Sorulan Sorular" bölümü kategorik, detaylı ve kapsamlı bir şekilde düzenlenmiştir. Dahası, "İletişim" bölümünde ise yine konu bazlı ayrım yapılmış olup kullanıcıların doğru yönlendirilmesi çabası ortaya konulmuştur. Ek olarak, sitede yer alan arama bölümünü kullanılarak portal içerisinde veri taraması yapılabilmektedir.

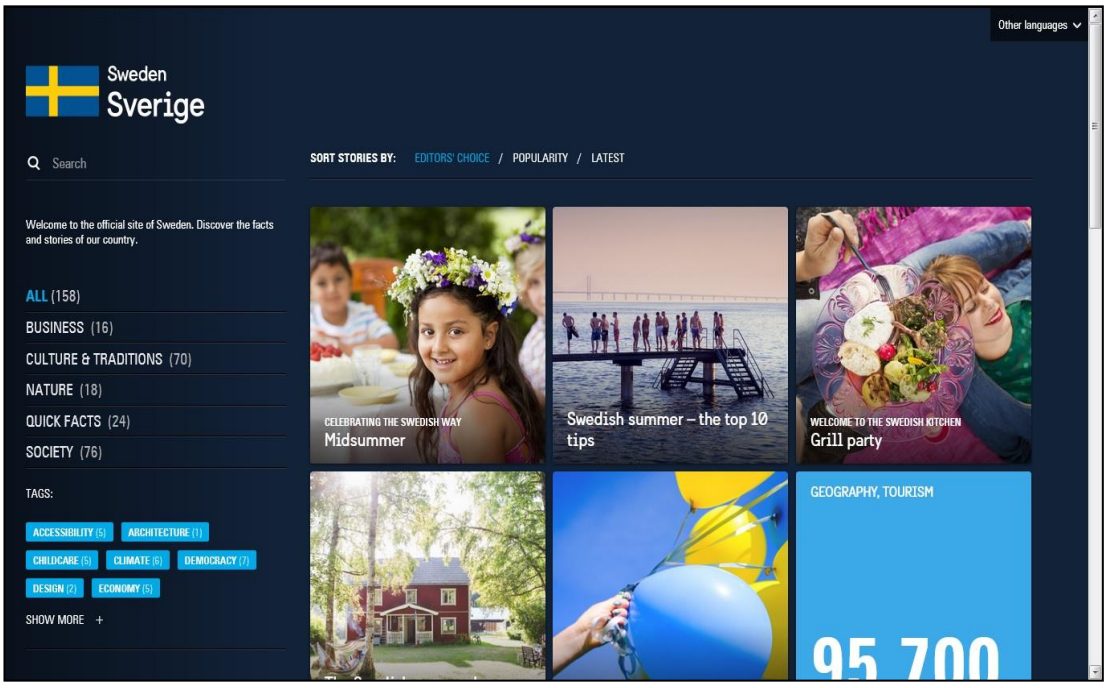
"verksamt.se" portali üzerinden bilgilendirme, belgeye erişim ve çevrimiçi işlem olmak üzere üç çeşit hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, sunulacak hizmetler, girişimcilerin ve işletmecilerin mevcut pozisyonları doğrultusunda 5 kategoriye ayrılmıştır. Bunlar sırasıyla; düşünme, başlama, koşma, geliştirme ve kapatmadır. Örneğin; düşünme aşamasında yer alan bir girişimci, fikrine yönelik iş alanının ne şekilde düzenlendiğini öğrenebilirken, başlama aşamasında yer alan bir girişimci ise kuruluş tescili ve izne tabi faaliyetler için çevrimiçi olarak başvuruda bulunma gibi çeşitli işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

[102] https://www.verksamt.se/en/web/international/home (05.06.2018)

"verksamt.se" portali üzerinde yer alan ayrı bir alanda; izne tabi işlemler, faaliyet alanına göre danışmanlar, düzenlenmiş meslekler ve düzenlenen mesleki eğitimler listelenmektedir. Böylece; girişimcilerin ve işletmecilerin, faaliyet alanlarına ilişkin izin ve insan kaynakları teminini de de hızlı ve kolay bir biçimde yapabilmeleri hedeflenmiştir. Kaldı ki; izne tabi işlemler ve düzenlenen mesleki eğitimler için kullanıcılara çevrimiçi ortamdan başvuruda imkânı da ayrıca sunulmaktadır.

3.4.3. İstatistiki Bilgiler Portali

İsveç Enstitüsü tarafından işletilen "sweden.se" portali, İsveç'e olan güvenin ve ilginin artırılması amacıyla bahse konu ülkeye dair gerçek verilerin kamuoyuna duyurulduğu resmi bir ortamdır. Şekil 3.12'de söz konusu portalin giriş sayfası görüntüsü yer almaktadır.



Şekil 3.12 "sweden.se" portalinin giriş sayfası görüntüsü[103]

[103] https://sweden.se/p1/ (05.06.2018)

"sweden.se" portali incelendiğinde, sistemde İsveççe'nin dışında yalnızca İngilizce, Arapça, Rusça ve Çince için dil desteği bulunduğu görülmektedir. Portalin esas amacının, İsveç'in tanıtımı ve ülkeye olan güven düzeyinin yükseltilmesi olduğu göz önünde bulundurulduğunda, portalin dil desteğinin daha da geliştirilmesinin faydalı olabilecektir. Ayrıca, portalin tasarım bağlamında gayet kullanıcı dostu olduğu da değerlendirilmektedir. Portal aracılığıyla bilgilendirme yapılan konular sırasıyla; editörün seçimi, popülarite ve güncellik açısından ayrı ayrı sıralanabilmektedir.

Sitede yer alan konular; iş dünyası, kültür ve gelenekler, doğa, hızlı gerçekler ve toplum olmak üzere 5 alt başlığa ayrılmıştır. Buna ek olarak; konular 50'den fazla anahtar kelime ile de ayrıca sınıflandırılmıştır. Böylece, kullanıcıların merak ettikleri konulara ilişkin bilgilere hızlı ve kolay bir şekilde ulaşmaları hedeflenmiştir. Portalde yer alan konular, bilgilendirme işlevinin yanı sıra yönlendirme ve belge sağlama fonksiyonuna da sahiptir. Örneğin; iş bulmaya ilişkin bir konu içeriğinde ilgililer, hem İsveç'teki çalışma düzenlemeleri hakkında bilgilendirilmekte hem de mevcut iş imkânlarını çevrimiçi olarak takip edilebileceği çeşitli kamu kurumu ya da özel sektör kuruluşlarına ait internet sitelerine yönlendirilmektedir.

3.4.4. Ulusal Yardımlar Hakkında Bilgilendirme Portali

İsveç, diğer ülkelere sunduğu yardımların vatandaşlara, gazetecilere ve ilgili sivil toplum örgütlerine duyurulması ve bunlara ilişkin süreçlerin takip edilebilmesi amacıyla 2010 yılında "openaid.se" portalini hizmete sokmuştur. Bu yönüyle portalin temel amacı, İsveç'in yoksullukla mücadele kapsamında çeşitli fonlardan diğer ülkelere sunduğu yardımlara ilişkin şeffaflığın artırılmasıdır.[104] Bahse konu portalde, İsveç tarafından 1975 yılı ve sonrasında gerçekleştirilen yardım bilgileri yer almasına karşın, kıyasen eski tarihli yardım bilgileri daha az detay içermektedir.[105] Şekil 3.13'te bahse konu portalin giriş sayfası görüntüsüne yer verilmiştir.

[104] https://openaid.se/about/ (06.06.2018)
[105] D. Anderson, R. Wu, J. S. Cho, K. Schroeder, 2015, s. 64.



Şekil 3.13 "openaid.se" portalinin giriş sayfası görüntüsü[106]

"openaid.se" portali incelendiğinde, sistemde İsveççe'nin dışında yalnızca İngilizce için dil desteği bulunduğu görülmektedir. Bununla birlikte, portal üzerinde yer alan blog ile kullanıcılar, çeşitli konulara ilişkin olarak detaylı bir şekilde bilgilendirilmektedir. Ayrıca, portalin giriş sayfasında yer alan 2 farklı kategorik arama bölümü ile kullanıcı dostu ve amaç odaklı bir tasarım ortaya konulduğu değerlendirilmektedir.

Portal üzerinden, İsveç'in diğer ülkelere yaptığı yardımlar, kurum, hedef ülke ya da bölge, aracılık eden oluşumlar, ilgili sektör ve gerçekleştirilen yıl bazında farklı kategorilerde taranabilmektedir.

"openaid.se" portalinin olumsuz tarafı ise sunulan bilgilerin ve iletişimin tek yönlü oluşudur. Bu bağlamda; hizmete ilişkin temel amacın ilgililerin bilgilendirilmesi ve şeffaflığın artırılması olduğu göz önünde bulundurulduğunda, karşılıklı iletişim imkânlarının geliştirilmesi ile birlikte sunulan hizmette etkinlik ve verimlilik düzeyinin artacağı da düşünülmektedir.

[106] https://openaid.se/aid/2017/# (06.06.2018)

3.5. TÜRKİYE

Türkiye'nin ilk e-devlet çalışması, VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) ile 1998 senesinde başlamıştır.[107] Bu bağlamda; Türkiye'nin e-devlet çalışmalarına ilişkin tecrübeleri yaklaşık olarak son 20 seneye ilişkindir. Başarılı bir şekilde hizmet sunmaya başlayan ilk e-devlet uygulaması ise 2003 yılında hayata geçirilen MERNİS'tir (Merkezi Nüfus İşleri Sistemi).[108]

18 Aralık 2008'de ise Türkiye'de, elektronik ortamdaki kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak sunumu amacıyla ulusal e-devlet kapısı oluşturulmuştur.[109]

Bununla birlikte; Türkiye'de e-devlet politikalarının oluşturulması sürecinde birtakım dönüm noktaları mevcuttur. Öncelikle 2005 yılında bir senelik "E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı" uygulamaya konulmuş, 2006 yılında hazırlanan "Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı" ile kamu hizmetlerinde vatandaş odaklılık ve modernizasyon anlayışı benimsenmiş, 2011 yılında e-devlet politikalarına ilişkin görev ve yetki Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına verilmiş ve Bakanlık bünyesinde konuya dair ayrı bir Daire Başkanlığı oluşturulmuş, 2014 yılında "Bilgi Toplumu ve Stratejisi Eylem Planı"nda hedeflenen e-devlet yapısına ulaşılmış olup bu sefer de büyüme temelli bir politika benimsenmiş ve son olarak 2016 yılında tüm tarafların ihtiyaç ve talepleri dikkate alınarak "2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı" hayata geçirilmiştir.[110]

Bu süreçte; Türkiye'nin e-devlete ilişkin hedefleri özetle; daha az maliyetle daha hızlı kamu hizmeti sunmak, vatandaşların ve sivil toplumun politika üretim süreçlerine daha aktif katılımını sağlamak, dijital ekonomiyi destekleyici

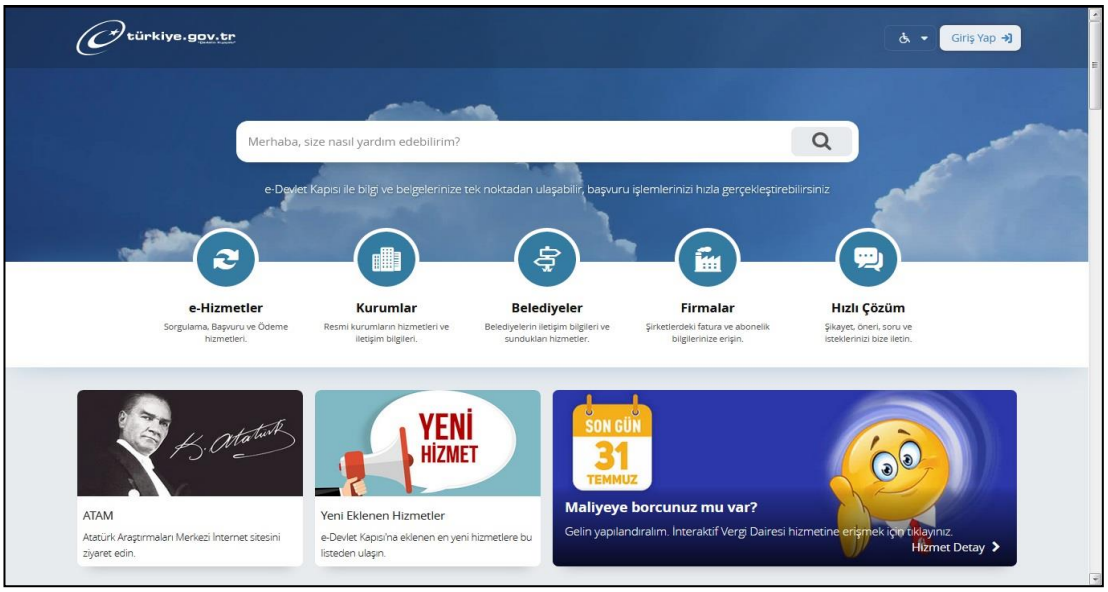
[107] Adem Korkmaz, Cemal Aktürk, Tarık Talan, Murat Gezer, "Türkiye'de Elektronik Devlet (E-Devlet) ve Mobil Devlet (M-Devlet) Uygulamaları", *I. Uluslararası Dijital Yaşam Otamları Kongresi Bildiriler Kitabı*, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları, İstanbul, 2015, s. 160.
[108] a.g.e., s. 161.
[109] Asomedya, *Dijital Dönüşüm: Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları*, Ankara Sanayi Odası Dergisi, Eylül-Ekim 2017, İstanbul, s. 8.
[110] Asomedya, Eylül-Ekim 2017, s. 12.

düzenlemeler yapmak, iletişim altyapısının genişletilmesini sağlamak ve vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerine uyum düzeyini artırmak olmuştur.

Çalışmamızın bu bölümünde, Türkiye'nin e-devlet dönüşüm sürecinde hizmete sunulmuş olan ulusal portale ve birtakım başarılı uygulama örneklerine değinilecektir.

3.5.1. Ulusal E-Devlet Portali

18 Aralık 2008'de hizmete açılan ulusal e-devlet portali ile çeşitli kamu hizmetlerinin tek çatı altında toplanmasının yanı sıra vatandaşların sunulan hizmetlerine kolay ve hızlı yoldan ulaşması da hedeflenmiştir. Başlangıçta 22 kamu hizmeti sunulan portalde, 08.06.2018 tarihi itibarıyla toplam 3.286 farklı kamu hizmeti sunumu gerçekleştirilmekte ve ayrıca portalde kayıtlı yaklaşık 38 milyon kullanıcı, 1506 mobil hizmet ve 460 kurum bulunmaktadır.[111] "turkiye.gov" portalinde vatandaşlara temel olarak sorgulama, başvuru, ödeme ve bilgilendirme hizmetleri sunulmakta olup portalin giriş sayfasına Şekil 3.14'te yer verilmiştir.



Şekil 3.144 "turkiye.gov" portalinin giriş sayfası görüntüsü[112]

[111] https://www.turkiye.gov.tr/ (08.06.2018)
[112] a.g.k. (08.06.2018)

"turkiye.gov" portali incelendiğinde, yabancı uyruklu kişilere sistem ve hizmet tanıtımı yapılmasına karşın ayrıca bir dil desteği sunulmadığı görülmüştür. Bununla birlikte, engelli vatandaşlara özel bir erişim menüsü tasarlanmış olup böylece sistemin kullanılabilirlik düzeyi artırılmıştır. Portalde yer alan arama butonu, kullanıcıları doğrudan aranan hizmete ilişkin bağlantıya yönlendirerek kullanım kolaylığı sağlamaktadır. Dahası; kullanım kolaylığını artırmak üzere, "Nasıl Çalışır" başlığı altında hizmetlerden temel yararlanma mantığı da kısaca özetlenmiştir. Tüm bunlara ek olarak, portal aracılığıyla sunulan hizmetler üç farklı düzeyde sınıflandırılmıştır.

Birinci düzey sınıflandırmada; "e-Hizmetler" başlığı altında sorgulama, başvuru ve ödeme hizmetleri, "Kurumlar" başlığı altında kamu kurumlarına ait detaylı iletişim bilgileri, "Belediyeler" başlığı altında sisteme kayıtlı il ve ilçe belediyelerinin detaylı iletişim bilgileri ile sundukları çeşitli hizmetler, "Firmalar" başlığı altında abonelik sistemi ile hizmet veren özel sektör kuruluşlarına ilişkin borç sorgulama ve ödeme menüleri ile son olarak "Hızlı Çözüm" başlığı altında ise sıkça karşılaşılan sorunlar ve genel çözüm yöntemleri bulunmaktadır.

İkinci düzey sınıflandırma, hizmetin ilgili olduğu alan veya sektör gözetilmek suretiyle yapılmış olup "Adalet", "Çevre, Tarım ve Hayvancılık", "Devlet ve Mevzuat", "Eğitim", "Genel Bilgiler", "Güvenlik", "İş ve Kariyer", "Kişisel Bilgiler", "Sağlık", "Sosyal Güvenlik ve Sigorta", "Şikâyet ve Bilgi Edinme", "Telekomünikasyon", "Trafik ve Ulaşım" ve "Vergi, Harç ve Cezalar" olmak üzere 14 temel başlık oluşturulmuştur.

Üçüncü düzey sınıflandırma ise sunulan hizmetin kullanım sıklığına göre yapılmış olup "4A Hizmet Dökümü", "Dava Dosyası Sorgulama" ve "Vergi Borcu Sorgulama" gibi yoğun olarak kullanılan hizmetlerden 9 adedi ilgili alanda kullanıcıların erişimine sunulmuştur.

Ek olarak; portalde, gündeme ilişkin duyurular ve hizmetler için de ayrıca bir bölüm bulunmaktadır. Kategorik derinlik ve hizmete erişim kolaylığı açısından, portalin oldukça kullanıcı dostu ve hizmet odaklı bir şekilde tasarlandığı değerlendirilmektedir. Buna karşın, Dünya Bankası tarafından 2016 yılında yapılan bir araştırmaya göre iş yapma kolaylığı arasında Türkiye'nin e-devlet sistemi 189 ülke içinde 55 'inci sırada yer almıştır.[113]

Öte taraftan; portalde, mobil cihazlar için uygulamalar ile portale ilişkin sosyal medya hesaplarına yönelik bağlantılara da yer verilmekte ve böylece de elektronik ortamdaki hizmet kanalları çeşitlendirilmektedir.

Basit düzeydeki sorgulama, bilgi ve belge edinme işlemleri doğrudan "turkiye.gov" portaline giriş yapan vatandaşlara sunulabilmesine karşın başvuru ve ödeme niteliğindeki işlemler ise vatandaşların ilgili kurum portaline yönlendirilmesi şeklinde gerçekleştirilebilmektedir. Örneğin, trafik cezaları sistem üzerinden sorgulanabilmekte, buna karşın ödeme yapılabilmesi için ise vatandaşlar Gelir İdaresi Başkanlığına ait "İnternet Vergi Dairesi" isimli portale yönlendirilmektedir.

3.5.2. İnternet Vergi Dairesi

Türkiye'de temel olarak vergi ve benzeri mali yükümlülüklerin elektronik ortamdan sorgulanması ve ödenmesi, Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından hizmete açılan "intvd.gib.gov", "intvrg.gib.gov" ve "ivd.gib.gov" portalleri üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Halen erişime açık olan "intvd.gib.gov" portali, VEDOP kapsamında hayata geçirilen ilk portal olup söz konusu portalin yerini günümüzde "intvrg.gib.gov" almıştır. Bununla birlikte, günden güne çeşitli hizmetlerin entegre edildiği "ivd.gib.gov" portali ise diğer iki portale kıyasen daha kullanıcı dostu bir şekilde tasarlanmış olmasına karşın inceleme tarihi itibarıyla daha çok sorgulama, ödeme ve belge talebi gibi temel nitelikli işlemler için kullanılabilmektedir.

[113] Asomedya, Eylül-Ekim 2017, s. 10.

Yukarıda bahsedilen sebeplerden ötürü çalışmamızın bu bölümünde, halihazırda daha kapsamlı bir şekilde elektronik ortamdan hizmet sunmakta olan "intvrg.gib.gov" portali ele alınacak olup söz konusu portalin giriş sayfası Şekil 3.15'te gösterilmiştir.



Şekil 3.15 "intvrg.gib.gov" portalinin giriş sayfası görüntüsü[114]

"intvrg.gib.gov" portali incelendiğinde; "Bilgilendirme" başlığı altında elektronik ortamdan sunulan hizmetlerin neler olduğunun, "Mevzuat" başlığı altında vergi ve benzeri yükümlülüklere ilişkin mevzuatın, "Duyurular" başlığı altında güncel ve süreli hizmetlere ilişkin bilgiler ile duyuruların ve son olarak "İletişim" başlığı altında Gelir İdaresi Başkanlığına ait adres ve telefon bilgilerinin ilgililere sunulduğu görülmektedir. Öte taraftan, portal aracılığıyla sunulan hizmetler üç farklı kategoriye ayrılmıştır.

Öncelikle; "Şifresiz İşlemler" menüsü altında duyurular, hesaplamalar, formlar ve sıkça sorulan sorulara gibi daha çok bilgilendirme niteliğindeki hizmetler vatandaşlara sunulmaktadır.

[114] https://intvrg.gib.gov.tr/index.jsp (09.06.2018)

İkinci olarak; "TC Kimlik Numarası ile Yapılan İşlemler" başlığı altında genel borç sorgulama ve ödeme, motorlu taşıtlar vergisi ödeme, kira beyannamesi verme ve ihbarda bulunma işlemleri yer almaktadır.

Üçüncü ve son olarak; "Şifreli İşlemler" başlığı altında ise beyanname ve dilekçe verme, kullanıcı bilgilerini değiştirme, sorgulama yapma ve vergi iadesi talebinde bulunmaya yönelik işlemler ilgililere sunulmaktadır.

İlaveten; Gelir İdaresi Başkanlığınca, "intvrg.gib.gov" portali dışında çalışan e-Defter, e-Tebligat, e-Fatura gibi e-devlet uygulamaları da kullanılmaktadır.[115]

"intvrg.gib.gov" portalinin en temel olumsuz yönü ise kullanıcı dostu bir şekilde tasarlanmamış oluşudur. Daha açık bir şekilde ifade etmek gerekirse, portalde kullanım kolaylığını artırmak üzere Türkçe dışında bir dil desteği, engelli vatandaşlara özel erişim menüsü, portal içi arama butonu veya kullanım kılavuzu bulunmamaktadır. Bu bağlamda; söz konusu eksikliklerin giderilmesi ile portalin daha kullanışlı bir hale geleceği değerlendirilmektedir.

Tüm bunlara ek olarak; Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından elektronik ortamda sunulmakta olan hizmetlere ilişkin bağlantıların yukarıda bahsedilen portaller ile bunlara ilişkin mobil uygulamalarda ve ayrıca kurumun kendi internet sitesinde aynı anda erişime açık olmasının kısa vadede erişilebilirlik özelliğini artıracağı fakat orta vadede hizmetlerin sınıflandırılması hususunda kargaşaya neden olabileceği düşünülmektedir.

[115] https://www.dijitaldonusum.gov.tr/wp-content/uploads/2016/12/TUBITAK-BILGEM-YTE-TurkiyedeEDevletGenelGorunumRaporu2017.pdf (10.06.2018)

3.5.3. Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi

UYAP (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi), Adalet Bakanlığınca adli ve idari nitelikteki işlemlerin elektronik ortamdan gerçekleştirilebilmesi amacıyla ortaya konulmuş bir e-devlet uygulamasıdır.

2000 yılında başlayan UYAP projesinde, 2001 yılında Adalet Bakanlığının merkez birimlerini kapsayan UYAP-I projesi, 2005 yılında ise çeşitli düzeydeki yargı birimleri ile ceza ve infaz kurumlarını kapsayan UYAP-II projesi hizmete açılmıştır.[116]

UYAP-I ve UYAP-II projeler kapsamında oluşturulan "Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi", halihazırda "uyap.gov" adresi üzerinden hizmet sunmakta olup söz konusu internet sitesinin giriş sayfasına Şekil 3.16'da yer verilmiştir.



Şekil 3.16 "uyap.gov" sitesinin giriş sayfası görüntüsü[117]

[116] https://www.dijitaldonusum.gov.tr/wp-content/uploads/2016/12/TUBITAK-BILGEM-YTE-TurkiyedeEDevletGenelGorunumRaporu2017.pdf (10.06.2018)
[117] http://www.uyap.gov.tr/ (09.06.2018)

UYAP sisteminin giriş sayfası olan "uyap.gov" adresi incelendiğinde; "UYAP" balığı altında sisteme ilişkin tarihçe, ödüller, altyapı, eğitimler gibi bilgilerin ilgililere sunulduğu görülmektedir. "Portallar" başlığı altında ise sırasıyla; "Vatandaş Portal", "Avukat Portal", "Kurum Portal", Bilirkişi Portal", "E-Satış Portal" ve "SMS Bilgi Sistemi" bağlantılarının yer aldığı görülmektedir. Bu yönüyle UYAP, birçok portalin bir araya getirildiği bir üst sistem niteliğindedir. Bahse konu portallerden en önemli ikisi ise "Vatandaş Portal" ve "Avukat Portal"dir. "Vatandaş Portal" kullanılarak dava dosyası safahat bilgisi görüntüleme, dava açma, harç ödeme, dosya inceleme, dosyaya belge ekleme ve dosyadan belge alabilme işlemleri gerçekleştirilebilirken "Avukat Portal" üzerinden ise vekalet tanımlı dosyalara ilişkin olarak inceleme, dava dosyalarına belge ekleme ve dosyalardan belge alma, dava açma ve harç ödeme işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.[118] Bu bağlamda; UYAP sistemi, yargı hizmetlerinin vatandaşlara ve avukatlara bakan yönünü büyük oranda elektronik ortama aktarmayı başarabilmiştir. Üçüncü ve son olarak; "Yayınlar" başlığı altında ise sisteme ilişkin sunumlar, kitaplar, filmler ve dergiler gibi öğretici materyaller ücretli veya ücretsiz olarak kullanıcılara sunulmaktadır.

Öte taraftan; "UYAP Karar Destek Sistemi" ile de yargı çalışanlarının yürüttüğü işlemler, anlık olarak usul ve mevzuat açısından denetlenmekte ve kullanıcıya gönderilen uyarı mesajları aracılığıyla olası temel hataların önüne geçilmektedir.[119]

Bunlara ek olarak; sistemin erişilebilirlik düzeyini artırmak üzere, mobil cihazlar için ayrıca üretilmiş farklı bir bağlantı da bulunmaktadır. Dahası, UYAP sisteminde; Türkçe dışında İngilizce dil desteği, görme engelli kullanıcılar için tasarlamış farklı bir ara yüz ve ayrıca emsal karar arama bağlantısı bulunmaktadır. Tüm bu özellikleriyle UYAP sisteminin erişilebilirlik düzeyi yüksek, kullanıcı dostu ve hizmet odaklı bir şekilde tasarlandığı değerlendirilmektedir.

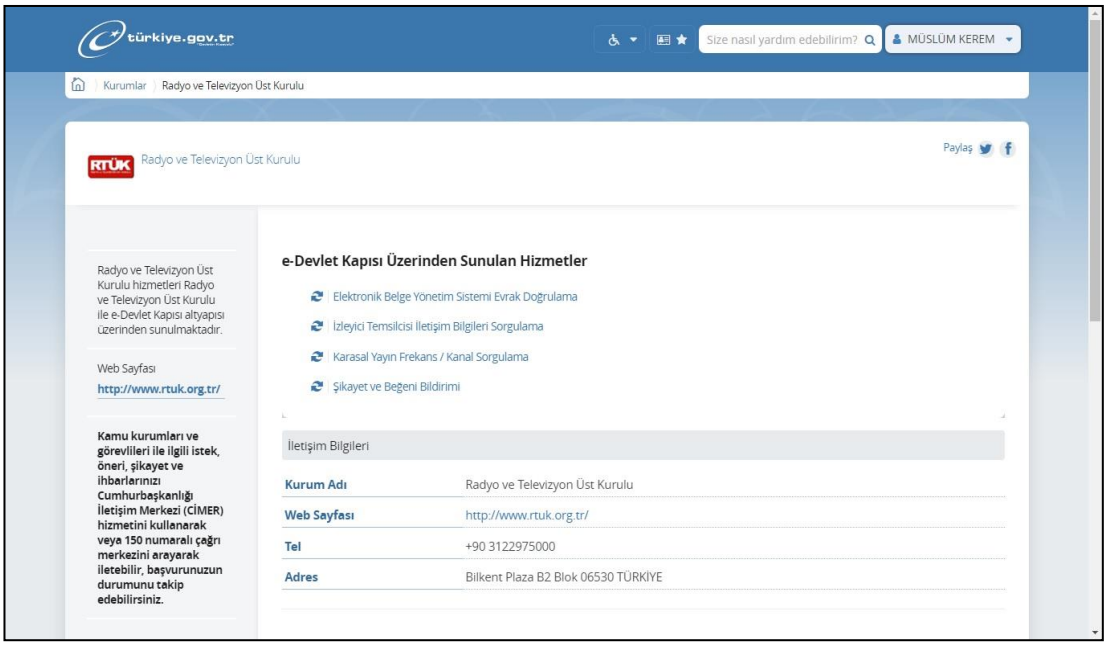
[118] http://www.uyap.gov.tr/Genel-Bilgi (09.06.2018)
[119] a.g.k (09.06.2018)

3.6. RTÜK'ÜN MEVCUT DURUMU

Çalışmamızın bu bölümünde; RTÜK nezdinde üçüncü kişilere yönelik olarak sunulan hizmetlerin e-devlet dönüşümü hususundaki mevcut durumları incelenecektir. Bu bağlamda; öncelikle ulusal e-devlet portaline entegrasyonu tamamlanmış olan hizmetler ve ardından ulusal e-devlet portaline entegrasyonu tamamlanmamış veya elektronik ortamda niteliğine uygun olarak sunulmayan hizmetler ele alınacaktır.

3.6.1. Ulusal E-Devlet Portaline Entegrasyonu Tamamlanmış Olan Hizmetler

12.06.2018 tarihi itibarıyla "turkiye.gov" portali incelendiğinde; RTÜK'ün e-devlet kapısına entegrasyonu tamamlanmış 4 adet hizmetinin bulunduğu görülmüştür.[120] Şekil 3.17de "turkiye.gov" portalindeki RTÜK hizmetlerine ilişkin sayfanın görüntüsüne yer verilmiştir.



Şekil 3.17 Ulusal e-devlet portalindeki RTÜK sayfasının ekran görüntüsü[121]

[120] https://www.turkiye.gov.tr/radyo-ve-televizyon-ust-kurulu (12.06.2018)
[121] a.g.k (12.06.2018)

Söz konusu hizmetlerden birincisi "Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama" işlemidir. Bu hizmet kullanılarak, EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) üzerinden elektronik imza kullanılarak üretilmiş olan evrakların doğrulaması yapılabilmektedir. Söz konusu hizmetten yararlanabilmek adına kullanıcıların e-devlet portaline giriş yapmaları ve akabinde "Evrak Doğrulama Kodu", "Evrak Sayısı" ve "Güvenlik Resmi" bilgilerini sisteme girmeleri gerekmektedir.

E-devlet kapısına entegrasyonu tamamlanmış ikinci hizmet ise "İzleyici Temsilcisi İletişim Bilgileri Sorgulama"dır. Bu hizmet kullanılarak, medya hizmet sağlayıcı kuruluşların izleyici temsilcilerine ait iletişim bilgileri kullanıcılar tarafından sorgulanabilmektedir. Söz konusu hizmetten yararlanabilmek adına kullanıcıların e-devlet portaline giriş yapmaları ve akabinde "Yayın Türü" ve "Kanal Adı" bölümlerinde aradıkları medya hizmet sağlayıcı kuruluşa ilişkin bilgileri seçmeleri gerekmektedir.

E-devlet kapısında yer alan üçüncü hizmet ise "Karasal Yayın Frekans/Kanal Sorgulama"dır. Bu hizmet kullanılarak, il ve ilçe bazında karasal ortamdan yayın hakkı bulunan medya hizmet sağlayıcı kuruluşların yayınlarının yer aldığı televizyon kanal ya da radyo frekans bilgileri sorgulanabilmektedir. Söz konusu hizmetten yararlanabilmek adına kullanıcıların e-devlet portaline giriş yapmaları ve akabinde "Verici Türü", "Yayın Lisansı", "İl" ve "İlçe" bölümlerindeki ilgili alanları seçmeleri gerekmektedir.

Dördüncü ve son hizmet ise "Şikâyet ve Beğeni Bildirimi"dir. Bu hizmet kullanılarak, medya hizmet sağlayıcı kuruluşlara ait yayınlar hakkındaki şikâyet ve beğeniler RTÜK'e iletilmektedir. Söz konusu hizmetten yararlanabilmek adına kullanıcıların e-devlet portaline giriş yapmaları ve akabinde çeşitli demografik bilgilerin yanı sıra "Bildirim Türü", "Bildirim Seçimi", "Yayın Türü", "Kanal Adı", "Program Adı", "Yayın Zamanı" ve "Bildirim" alanlarına ilişkin bilgileri de sisteme girmeleri gerekmektedir.

Yukarıda bahsedildiği üzere; "Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama", "İzleyici Temsilcisi İletişim Bilgileri Sorgulama", "Karasal Yayın Frekans/Kanal Sorgulama" ve "Şikâyet ve Beğeni Bildirimi" hizmetlerinin ulusal e-devlet portaline entegrasyonları tamamlanmıştır. Bu nedenle de bahse konu hizmetler, çalışmamızın ilerleyen bölümlerinde uygulanabilirlik açısından ayrıca incelenmeyecektir.

Öte taraftan; medya hizmet sağlayıcı kuruluşlara ait yayınlar hakkındaki şikâyet ve beğenilerin RTÜK'e iletilmesi amacıyla "RTÜK İletişim Merkezi" adlı bir mobil uygulama da bulunmaktadır. Söz konusu uygulama ile sunulan hizmet, ulusal e-devlet portalinde, "Şikâyet ve Beğeni Bildirimi" adı altında yer aldığı için tekraren incelemeye konu edilmeyecektir.

3.6.2. Ulusal E-Devlet Portaline Entegrasyonu Tamamlanmamış veya Elektronik Ortamda Niteliğine Uygun Olarak Sunulmayan Hizmetler

12.06.2018 tarihi itibarıyla RTÜK'ün resmi internet sitesinde ve KAYSİS'te (Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi) yer alan işlemler bir arada incelendiğinde; üçüncü kişilere yönelik olarak sunulan hizmetlerden Tablo 4.1'de yer alanların, e-devlet portaline entegrasyonunun tamamlanmadığı veya elektronik ortamdan niteliğine uygun bir şekilde sunulmadığı görülmüştür. Ayrıca, bahse konu kaynaklardan yararlanılarak hizmetlerin mevcut durumları hakkında edinilmiş olan detaylı bilgilere de yine Tablo 3.1'de yer verilmiş olup doğası gereği e-devlet kapısına ve elektronik ortama taşınamayacak olan kurumsal işleyişe ilişkin işlemlere ise bahse konu tabloda değinilmemiştir.

Tablo 3.1 RTÜK[122] ve KAYSİS[123] kayıtlarına göre ulusal e-devlet portaline entegrasyonu tamamlanmamış veya elektronik ortamda niteliğine uygun olarak sunulmayan hizmetler

1- Yayın Lisans Başvurusu (Uydu ve Kablo Ortamları İçin)	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Anonim Şirketler
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	25-40 Sayfa
2- Yayın İletim Yetkisi Başvurusu	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Altyapı ve Platform İşletmecileri
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	10-15 Sayfa
3- Logo/Çağrı İşareti Değişikliği Başvurusu	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	6-10 Sayfa
4- Yayın Türü Değişikliği Başvurusu	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	4-6 Sayfa
5- Hisse Devri Bildirimi	
Hizmet Türü	Bildirim
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	7-15 Sayfa
6- Lisans Devri Başvurusu	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	35-45 Sayfa
7- Birleşme Başvurusu	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	8-12 Sayfa
8- Kısmi Bölünme Başvurusu	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	35-45 Sayfa

[122] https://www.rtuk.gov.tr/ (12.06.2018)
[123] https://www.kaysis.gov.tr/ (12.06.2018)

9- Üst Yönetici Değişikliği Bildirimi	
Hizmet Türü	Bildirim
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	7-15 Sayfa
10- İletişim Bilgileri Değişikliği Bildirimi	
Hizmet Türü	Bildirim
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	4-7 Sayfa
11- Kanal/Frekans Değişikliği	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	2-4 Sayfa
12- Yayın Kayıt Kopyası Talebi	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Gerçek ve Tüzel Kişiler
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	KAYSİS Üzerinden Bilgilendirme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	2-3 Sayfa
13- Spot Filmlerin Değerlendirilmesi Talebi	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Tüzel Kişiler
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	2-3 Sayfa / Spot Film Kaydı
14- Kanal/Frekans Kullanım Ücretlerinin Sorgulanması	
Hizmet Türü	Sorgulama
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Resmi İnternet Sitesinde Sorgulama
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	-
15- Yayın Lisans Bilgilerinin Sorgulanması	
Hizmet Türü	Sorgulama
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Sorgulama
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	-
16- Test ve Deneme Yayını İzni Başvurusu	
Hizmet Türü	Başvuru
Hedef Kitle	Tüzel Kişiler
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	-
17- Ticari İletişim Gelirlerinin Beyanı	
Hizmet Türü	Bildirim
Hedef Kitle	Medya Hizmet Sağlayıcı Kuruluşlar
Elektronik Ortamdaki Mevcut Sunum Şekli	Kurumsal İnternet Sitesinde Bilgilendirme ve Örnekleme
Talep Edilen Evrakın Yaklaşık Sayfa Sayısı	1-2

RTÜK'ün resmi internet sitesi ile KAYSİS üzerinde yalnızca başvuru, sorgulama, bildirim ve beyan niteliğindeki işlemler yer almaktadır. Bu bağlamda; RTÜK nezdinde gerçekleştirilen ödeme yükümlülüklerine ilişkin olarak sonuç bölümünde yalnızca genel bir değerlendirme yapılabilecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KURUMSAL DÜZEYDE E-DEVLET DÖNÜŞÜM SÜRECİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLER

Tez çalışmamızın bu bölümünde, e-devlet dönüşümü konusunda iyi uygulama örneğine sahip kamu kurumlarında görevli 6 katılımcı ile gerçekleştirilmiş olan derinlemesine mülakat çalışması aracılığıyla elde edilen bulgulara yer verilecektir.

Yapılan mülakatlar neticesinde, elde edilen bulgular 11 ana başlık altında toplanmış olup söz konusu başlıklar, "e-devlet dönüşüm sürecinin başlangıç aşamasında yürütülmesi gereken çalışmalar", "kurumsal bazda ayrıca görevli bir birimin gerekliliği", "kurumsal düzeyde mevzuat değişikliğinin gerekliliği", "ulusal e-devlet portalinden ayrı kurum portallerinin gerekliliği", "elektronik ortamda tüzel kişi kimliklerinin doğrulanabilmesi", "sorgulama niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu", "ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan sunumu", "bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulü", "başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu", "dönüşüm sürecinin tamamlanması sonrasında ortaya çıkabilecek sorunlar" ve "klasik yöntemlerle hizmet sunumuna devam edilmesinin gerekliliği" şeklindedir.

Ayrıca bu çalışmada, herhangi bir katılımcının yanıtı öznel olarak yorumlanmayacak olup yalnızca katılımcıların bakış açısından ortaya çıkan genel durum değerlendirilecektir.

4.1. E-DEVLET DÖNÜŞÜM SÜRECİNİN BAŞLANGIÇ AŞAMASINDA YÜRÜTÜLMESİ GEREKEN ÇALIŞMALARA DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, kurumsal anlamda e-devlet dönüşüm sürecinin başlangıç aşamasında yürütülecek çalışmaların tespitine ilişkin olarak sorulan "temel yol haritasının ne şekilde tasarlanması gerektiği" konusundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de bahse konu sürecin başlangıç aşamasındaki can alıcı değişkenlere dair genel bir kanı elde edilmeye çalışılacaktır.

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, planlama sürecinde kapsam genişliğinin ve hizmet uyumunun önemini şu şekilde ifade ediyor:

> "Kurumsal hizmetlerin e-devlet dönüşümünde öncelikle, sunulan hizmetlerin elektronik ortama taşınmasına ilişkin olarak işlem adımlarına ait süreç haritalarının ortaya çıkarılması gerekmektedir. Süreç haritalarının ortaya çıkarılmasında, hizmet sunumu için gerekli tüm bilgi ve belgelerin de elektronik olarak alınmasına dikkat edilmelidir. Hizmetin e-devlet uygulamasına dönüşümüne ilişkin uygulama yazılımı geliştirirken uygulamanın, diğer hizmet sunucularla (kamu-özel) da uyum içerisinde olması önemlidir. Hizmete sunum aşamasında, üretilen uygulamanın e-devlet portali üzerinden sunulacak şekilde tasarımının yapılması gerekmektedir."

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, planlama sürecinin başlangıcında durum analizi yapılmasının ve öncelikli hizmetlerin belirlenmesinin gerekliliğini şu sözleriyle vurguluyor:

> "E-devlet dönüşümünde ilk aşama durum analizi olmalıdır. Durum analizi içerisinde kurumun sunduğu hizmetler, mevzuat, paydaşlar vb. analizler tamamlandıktan sonra öncelikli ve stratejik hizmetler belirlenmelidir. Ardından söz konusu hizmetlerin e-hizmete dönüşüm yol haritası çıkarılmalı ve bir iş planına bağlanmalıdır. Ardından uygun bir şekilde uygulama geliştirilmeli ve e-devlet kapısında hizmetler açılmalıdır."

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ, uygulanabilirlik hususunda derinlemesine araştırmaya dayanan bir hazırlık sürecinin gerekliliğini şu sözlerle belirtiyor:

"E-devlet dönüşümünde izlenen mevcut yol ile ilgili olarak ciddi bir hazırlığın olmadığı kanaatindeyim. Soy ağacı ile ilgili durum, bu konuda güncel bir örnek olabilir. E-devlet üzerinde böyle bir hizmet verilmeye başladığı andan itibaren siteye erişim uzun zaman mümkün olmamış ve hizmet geçici süreliğine askıya alınmıştır. Bundan dolayı e-devlet ile ilgili süreçlerde ciddi bir hazırlık sürecinin olması, yapılabilirlik araştırmaları ve fizibiliteye dayanan veriler üzerinden sürecin başlatılması yerinde olur diye düşünüyorum. Bu açıdan öncelikle iyi bir araştırmaya dayanan hazırlık daha sonra uygulama üretim safhası olması gerekmektedir. Uygulamada meydana gelen eksiklik ve hataların süratli bir şekilde güncellenerek hizmetin devam ettirilmesi esas olmalıdır."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK, planlama sürecinin de öncesinde kamu personelinin zihinsel dönüşümünün sağlanmasının zorunlu olduğunu şu sözlerle ifade ediyor:

"Kamu hizmetlerinin, e-Devlet veya benzeri sistemler üzerinden sunulması için, her şeyden önce kamu personelinin zihinsel dönüşümü gerekmektedir. Bu sağlanmadan çıkılan yolda başarısız çözümler kendini göstermektedir. Bu sağlandıktan sonra standart yazılım proje yönetim ve mevzuat güncelleme süreçleri eş güdümlü olarak sürdürülmelidir."

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı ise e-devlet dönüşümünde ilk aşamanın hizmet tespiti olduğu hususunu ve izlenecek genel yol haritasını şu sözleriyle özetliyor:

"Öncelikle tüm birimlerin hizmetleri araştırılarak hangi hizmetlerin e-devlet portalinde sunulacağına karar verilmelidir. Daha sonra belirlenen hizmetler vatandaşın kolayca anlayabileceği ve kullanabileceği basitliğe indirgenmelidir. Bu hizmetlerin hangi arayüz ile e-devlet portaline dâhil edileceğine karar verilip bu bağlamda e-devlet portaline uygun uygulama hazırlanmalıdır. Ondan sonra söz konusu uygulama e-devlet portaline dâhil edilip test çalışmaları yapılmalıdır. Test çalışmaları bittikten sonra söz konusu hizmetin vatandaş nezdinde doğru kullanılabildiğini ölçmek amacıyla bazı illerde pilot uygulama yapılmalıdır. Pilot uygulama sonucunda ortaya çıkan eksiklikler giderilerek e-devlet uygulaması vatandaşların kullanımına açılabilir."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, e-devlet dönüşüm sürecinin başlangıç aşamasında öncelikle durum analizi yapılarak hangi hizmetlerin elektronik ortama taşınmasına ihtiyaç duyulduğu belirlenmelidir. Daha sonra, belirlenen hizmetlerin güncel teknolojik ve yazılımsal altyapı çerçevesinde

elektronik ortama aktarımının mümkün olup olmadığı yapılacak uygulanabilirlik analizleri çerçevesinde değerlendirilmelidir. Son olarak ise bahse konu değerlendirme sonucunda elektronik ortama taşınabilir olduğuna karar verilen işlemlerin her biri için süreç haritaları üretilmelidir.

Tüm bunlara ek olarak; e-devlet dönüşüm sürecinin başlangıç aşamasında, kamu kurumunda çalışan personelin de yaşanacak değişime gerek yetkinlik gerekse de zihinsel açıdan hazır olması gerekmektedir.

4.2. KURUMSAL BAZDA AYRICA GÖREVLİ BİR BİRİMİN GEREKLİLİĞİ HUSUSUNDAKİ GÖRÜŞLER

Bu bölümde, kurumsal anlamda e-devlet dönüşüm sürecindeki çeşitli görev ve sorumlulukların yerine getirilmesine ilişkin olarak "ayrıca görevli bir birimin gerekliliği" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve bu çerçevede bahse konu süreçte uygulanması muhtemel idari yöntemler hakkında genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, ayrı bir uygulama geliştirme bölümünün gerekli olmadığını buna karşın koordinasyondan sorumlu olacak bir yetkilinin belirlenmesi gerektiğini şu şekilde ifade ediyor:

> "Söz konusu süreçlerin tasarlanmasında, öncelikli olarak kurumların söz konusu hizmet sunum birimi rol almaktadır. Süreç tasarımından sonra da yazılımın geliştirilmesi işlemi de kurumların bilgi işlem bölümleri tarafından yapılmakta veya dışarıdan hizmet alım suretiyle yazılım hizmeti alınmaktadır. Dolayısıyla müstakilen e-devlet uygulama geliştirme bölümü oluşturulmasına gerek yoktur. Ancak, hizmet sunan birim, bilgi işlem bölümü ve diğer bakanlık ve kurumlar ile e-devlet dönüşümünden sorumlu üst koordinasyon birimiyle koordinasyonu sağlayacak ve e-devlet dönüşümünde genel sorumluluğu yüklenecek bir yetkilinin belirlenmesi çalışmaların daha sağlıklı ve hızlı bir şekilde ilerlemesine imkân sağlayacaktır."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK ise oluşturulacak ek birimlerin bürokrasiyi gereksiz yere artırdığını ve ayrıca yarardan çok zarara neden olduğu şu sözlerle ifade ediyor:

> "Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesinde kurulacak ek birimler, bürokrasiyi artırmakta, faydadan çok zarara sebep olmaktadır. Temel anlamda, üst yönetimden güçlü irade ve destek, KISS yaklaşımını benimsemiş yetkin bilişim personeli tarafından yönetilecek süreçler ve zihinsel dönüşümü gerçekleşmiş ilgili birim personelleri tarafından yürütülen çalışmalar başarıya ulaşmaktadır."

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ, oluşturulacak ek birimlerin maliyet unsuru nedeniyle gereksiz olduğunu su şekilde belirtiyor:

> "E-devlet uygulamaları, kurumların bilgi sistemleri birimlerin tarafından yürütülebilmektedir. Ayrıca birim kurulması kamuya ek yük getireceğinden, öncelikle mevcut birimlere görev ve sorumluluk verilmelidir."

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ, kurumsal bazda ayrıca görevli bir birim oluşturulması hususunun elektronik ortamdan sunulacak hizmetlerin ve ortaya konulacak projenin niteliğine bağlı olduğu şu sözlerle belirtiyor:

> "Bu durum tamamen kurumların sunduğu hizmetin niteliğine bağlıdır. Çünkü kimi kurumlarda e devlet ile ilgili uygulamalar çok sofistike değildir. Son derece basit minimal uygulamaların kurumların bilgi işlem daireleri üzerinden de yapılabilmesi mümkündür. Fakat büyük çaplı uygulamalar için bilgi işlem dairesinde ayrı ve uzmanlık gerektiren birimlerin oluşturulması önemlidir. Adalet Bakanlığı bünyesindeki Bilgi İşlem Dairesinde, UYAP uygulaması ile ilgili önemli sayıda personel çalışır. Bu uzmanlar eliyle hem donanım hem de yazılımsal süreçlerin devam etmesi sağlanır."

Öte taraftan; Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, sunulan hizmetlerin izlenmesi ve işbirliğinin sağlanması adına ayrıca görevli bir birimin gerekli olduğunu şu sözlerle vurguluyor:

"Kesinlikle gerekmektedir. Daha önce bahsedildiği üzere analizlerin ardından bir önceliklendirme ve iş planı oluşturulması gerekmektedir. Bu alanın izlenmesi ve işbirliklerinin kurulması adına özel görevli bir birimin olmasında fayda gözükmektedir."

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı ise özellikle kullanıcı kaynaklı geri bildirimlerin izlenmesi amacıyla dahi olsa ayrı bir birimin oluşturulmasının faydalı olacağını şu sözlerle dile getiriyor:

"E-devlet konusunda, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde bir birim oluşturulması gerekmektedir. Vatandaşlardan, hizmetlerin kullanımına yönelik geri bildirimler alınarak bu birim tarafından gerekli düzeltmeler yapılabilir. Aynı zamanda bu birim e-devlet üzerinden sunulan hizmetler ile ilgili diğer birimler ile ilgili koordinasyon görevini de sürdürebilir."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, hizmet alımı ile karşılanabilecek, kamu kurumlarına gereksiz maliyet doğuracak ve bürokrasiyi artıracak olan yazılım oluşturma süreci faaliyetleri için ayrıca görevli bir birimin oluşturulmasının gereksiz olduğu görülmektedir.

Buna karşın, yürütülen işlemlerin takibi, diğer kamu kurumlarıyla koordinasyonun sağlanması ve kullanıcı geri bildirimlerinin izlenebilmesi amaçlarıyla ayrıca görevli bir birimin oluşturulmasının ya da belirlenmesinin gerekli olduğu ortadadır. Söz konusu seçimde, projenin büyüklüğü ve işlem yoğunluğu da göz ardı edilmemelidir.

4.3. KURUMSAL DÜZEYDE MEVZUAT DEĞİŞİKLİĞİNİN GEREKLİLİĞİ HUSUSUNDAKİ GÖRÜŞLER

Bu bölümde, kurumsal anlamda e-devlet dönüşüm sürecindeki olası yasal düzenleme ihtiyaçlarına yönelik olarak sorulan "mevzuat değişikliğinin gerekliliği" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve bu bağlamda bahse konu süreçte

karşılaşılması muhtemel yasal düzenleme ihtiyaçları hakkında genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, dönüşüm sürecinde temel olarak yasal düzenleme değişikliğine gerek olmadığını şu sözlerle dile getiriyor:

> "E-devlet dönüşümü öncesinde kurumsal düzeyde mevzuat değişiklikleri yapılmasına gerek yoktur. Çünkü hangi hizmetlerin hangi mevzuata bağlı olarak yapılacağı açıktır. E-devlet üzerinden sunulan hizmetlerde aynı mevzuat çerçevesinde yapılacaktır."

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, hizmetten yararlanan kişilerin hizmetin sunumu için hazır bulunmasını gerektirecek işlemler haricinde genel olarak mevzuat değişikliğine ihtiyaç olmadığını şu şekilde ifade ediyor:

> "Söz konusu hizmetin manuel (elektronik olmayan şekilde) sunumuna ilişkin olarak mevzuatta hizmetin sunumu için faydalanıcının hizmet alırken fiilen hazır bulunması gereken durumlar var ise, hizmetin aynı zamanda elektronik ortamdan sunumunu gerçekleştirmek için söz konusu mevzuatın değiştirilmesine ihtiyaç olabilir. Islak imzanın şart koşulduğu hükümler var ise bu konuda mevzuat değişikliğine gerek yoktur. Zira, cari mevzuat uyarınca elektronik ortamda atılan imzalar, ıslak imza ile aynı geçerliliktedir. Hizmet sunumu sırasında mevzuata göre faydalanıcı tarafından sunulması zorunlu olan belgelerin aslı, ıslak imzalısını sunması gibi hükümler var ise, elektronik hizmet sunumu için bu hükümlerinden faydalanıcının elektronik ortamdan göndermesine imkân sağlayacak şekilde değiştirilmesi gerekecektir."

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, mevzuat değişikliğine dair ihtiyaçların süreç ilerledikçe daha net fark edilebileceğini şu sözlerle vurguluyor:

> "Durum analizi içinde yer alan mevzuat ve paydaş analizi tamamlandığında gerekli olan mevzuat değişiklik önerilerinin oluşturulacağı düşünülmektedir. Yola çıkmadan mevcut mevzuatın yeterli olup olmadığına karar verilmesi imkânsızdır."

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ, dönüşüm sürecinde elektronik ortamdan sunumu

hedeflenen hizmetlerin mer'i mevzuat ile karşılaştırılmasının önemli olduğunu şu şekilde belirtiyor:

> "Yapılması planlanan e-devlet uygulamasının mevcut mevzuat ile çakışan yönlerinin bulunması halinde mevzuata aykırı durumların giderilmesi ya da yeni mevzuat çıkarılması doğru olacaktır. Bu konuda hukuk birimlerinden mutlaka görüş alınmalı, e-devlet uygulamaları geniş katılım sağlanarak mutabakat sağlanarak yapılmalıdır."

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ, kurum portallerinden sunulacak olan karmaşık nitelikli işlemler konusunda köklü mevzuat değişikliği gerekebileceğini şu sözlerle belirtiyor:

> "E-devlet dönüşümü devletin sunduğu hizmetlerin bir kısmını önemli ölçüde kolaylaştırdı. Örneğin, bugün bir adli sicil kaydı almak için adliyelere ya da Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğüne gitmek gerekmiyor. Günümüzde ise artık bu hizmetler çok daha hızlı bir şekilde verilebiliyor. Fakat bu örnek, çok da genel bir durumu ifade etmiyor. Genel olarak basit ve sık talep edilen hizmetlerin e-devlet entegrasyonu sağlandı ise de çok daha sofistike işlemler için kurumlar kendi müstakil porttalları üzerinden hizmet vermeyi tercih ediyor. Bunun için çok kapsamlı bir mevzuat düzenlemesine de ihtiyaç duyulabilir. Genel bir e-imza kanunu ya da birkaç yönetmelik dışında bu alanın detaylarına dair bir düzenleme yok. Bu açıdan gerek mühendisler gerekse hukukçular başta olmak üzere çok katmanlı komisyonlar aracılığı ile sistemin nasıl mevzuata uydurulması gerektiği konusunda yapılması gereken çok çalışma olacaktır."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK ise kapsamlı bir yasal düzenlemenin gerekli olduğunu şu sözlerle ifade ediyor:

> "Mevzuat değişiklikleri, tüm proje kapsamında değerlendirilmeli ve mutlaka gerçekleştirilmelidir. Kanuni dayanağı olmayan hizmet sunumu mümkün değildir."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, kurumsal düzeyde mevzuat değişikliği yapılması konusundaki ihtiyacın işlem bazlı olarak değerlendirilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır. Genel olarak, gizli nitelikte olmayan bilgi ve belgelerin sorgulanacağı hizmetler için mevzuat değişikliğine ihtiyaç duyulmamakla birlikte mer'i mevzuatta özel usullerle gerçekleştirilmesi öngörülen bildirim, beyan, başvuru ve ödeme niteliğindeki hizmetlerin ise ayrı ayrı analiz

edilerek bilgi ve belge talebini asgari düzeye indirecek şekilde mevzuat değişikliği yapılması gerekmektedir.

4.4. ULUSAL E-DEVLET PORTALİNDEN AYRI KURUM PORTALLERİNİN GEREKLİLİĞİNE DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, kurumsal anlamda e-devlet dönüşüm sürecinde hizmetlerin sunum yöntemine ilişkin olarak sorulan "sunulacak hizmetin niteliğine göre özel olarak tasarlanmış olan kurumsal portallerin gerekliliği" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de elektronik ortamdaki hizmetlerin alternatif sunum yöntemleri hakkında genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, konuyu kullanıcıların erişim kolaylığı bağlamında ele alarak ayrı kurum portallerinin gerekli olmadığını şu sözlerle dile getiriyor:

> "Kurumsal anlamda e-devlet dönüşümünün gerçekleştirilmesi sürecinde ilgili kurum ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanmış ulusal e-devlet portalinden ayrı kurum portallerinin kullanımına gerek yoktur. E-devlet üzerinden tüm hizmetlerin sunulması, vatandaşlar ve kurumlar açısından daha etkin olacaktır. Çünkü ayrı ayrı portaller yerine tek bir portalin olması hizmetlerin sunumu açısından vatandaşlara kolaylık sağlayacaktır."

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ, ayrı kurumsal portal kullanımının, sistemin temel amacına ters düştüğünü şu şekilde belirtiyor:

> "Ulusal e-devlet portalinden ayrı bir kurum portalinin kullanılmasını doğru bulmuyorum. E-devlet sisteminin amacı tek bir noktadan devletin tüm birimlerinin sağlamış olduğu hizmetlere ulaşım kolaylığı sağlamaktır. Ayrı bir portal bu amaca ters düşmektedir."

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, kısa vadede kurumsal portallerin kullanışlı olabileceğini fakat uzun vadede hizmetlerin tek çatı altında toplanması gerektiğini şu şekilde ifade ediyor:

> "Hizmete erişim çeşitliliği açısından hem e-devlet portalinden hem de kurumun kendi portalinden sunum faydalı olabilir. Ancak, bunun her iki portal için uygulama geliştirme ve idame etmeden kaynaklı doğuracağı maliyet, hizmete erişen kişilerin her iki portale da ayrı ayrı yönelmesi gibi durumların da kurumlar tarafından dikkate alınması gerekmektedir. Orta bir yol olarak başlangıçta, her iki portalden sunum yapılıp, zaman içinde erişimin ulusal e-devlet portaline kaymasını/kaydırılmasını müteakip, hizmetin sadece ulusal e-devlet portalinden sunulması düşünülmelidir."

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, ulusal e-devlet portali ile tam bütünleşmenin nihai hedef olduğunu buna karşın başlangıç aşamasında öncelikli olarak kurum portallerinin kullanılmasının yararlı olabileceğini şu sözlerle vurguluyor:

> "E-devlet dönüşümünün son noktası ulusal e-devlet portalidir. Bu kapsamda belirlenen kurumsal hizmetlerin sunumu için öncelikle kurum portalinin oluşturulması ve ardından bu portalden ulusal portale bağlantı yapılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir."

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ, ulusal e-devlet portalinin mevcut haliyle farklı nitelikteki kamu hizmetlerinin tam entegrasyonuna imkân tanıyamayacağı ve bu nedenle de müstakil kurum portallerinin kullanımının gerekli olduğunu şu sözlerle belirtiyor:

> "Kurumsal portallerin kullanımının gerekli olduğu kanısındayım. Çünkü UYAP'ın e-devlet kapısına tam anlamıyla entegrasyonu şuan için pek mümkün olmayabilir. Gerek içeriğindeki data havuzunun gerekse kullanım alanının çok geniş olması entegrasyonun yapılabilirliğini olumsuz etkileyebilir. Bu açıdan müstakil olarak bir portal üzerinden hizmet verilmesinin e-devlet üzerindeki yoğunluğu azalttığını düşünüyorum. E-devlet kapısı çok daha güçlü donanım ve yazılım alt yapısına kavuştuktan sonra kademeli olarak bir geçiş süreci gerçekleşebilir. Fakat şu anda istenilen verimin alınabileceği kanısında değilim."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK ise özellikle güvenlik ve hizmette süreklilik

bağlamında ayrı kurum portallerinin kullanılmasının zorunlu olduğunu şu sözlerle ifade ediyor:

> "Soruyla cevap vermeyi uygun görüyorum: Tüm yumurtaları bir sepete kim koyar?"

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, ulusal e-devlet portalinden ayrı kurum portallerine, elektronik ortamdan sunulacak hizmetlere uyumun ve sistem güvenliğinin sağlanması gerekçeleriyle kısa ve orta vadede ihtiyaç duyulacağı görülmüştür. Dahası, mevcut ulusal e-devlet portali, karmaşık nitelikli işlemleri barındırabilecek donanım ve yazılım altyapısına kavuşana kadar kurum portallerinin kullanımı kaçınılmaz olacaktır.

4.5. ELEKTRONİK ORTAMDA TÜZEL KİŞİ KİMLİKLERİNİN DOĞRULANMASI YÖNTEMLERİNE DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, elektronik ortamdan tüzel kişilere sunulacak hizmetlere ilişkin olarak sorulan "kimlik doğrulamasının hangi yöntemlerle gerçekleştirilebileceği" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de mevcut durum ile alternatif kimlik doğrulama yöntemleri hakkında genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, tüzel kişilerin elektronik ortamda kimliklerinin doğrulaması adına ulusal çapta bir çalışma yürütülmesi gerektiğini şu sözlerle vurguluyor:

> "Bu konuda kamuda genel bir çalışmanın yapılması ve düzenleyici otoritelerin ortak bir karar oluşturması gerekmektedir. Bu kapsamda, mevcutta olan vergi numarası veya sicil numarası gibi anahtarları kullanarak e-devlete bağlantı yapılması düşünülebilir."

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, konuya ilişkin olarak MERSİS üzerinden ulusal çapta bir çalışma yürütüldüğünü, bununla birlikte söz konusu proje hayata geçirilene kadar ise kamu

kurumlarının yürüttükleri işlemlerle ilgili tüzel kişilerin gerçek kişi yetkililerine dair kendi veri tabanlarını oluşturmaları gerektiğini şu şekilde ifade ediyor:

> "Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde, tüzel kişilerin sicil bilgilerinin yer aldığı MERSİS uygulamasının, merkezi bir doğrulama uygulaması olarak tüzel kişi yetkililerinin e-devlet portali üzerinden doğrulama yapılacak şekilde e-devlet portaline entegrasyonuna yönelik bir proje devam etmektedir. Bu proje tamamlandığında tıpkı vatandaşların kimlik doğrulamalarının yapıldığı MERNİS uygulaması gibi, tüzel kişilerin tayin ettikleri yetkililer, MERSİS'ten eş anlı doğrulama yapılarak ulusal e-devlet portaline girebilecek ve portal üzerinden tüzel kişiler adına işlem yapabileceklerdir. Bu proje hayata geçene kadar, hizmet sunucusu kurumlar, kurumları bünyesinde işlem yapmaya yetkili tüzel kişi temsilcilerinin bilgilerinin yer aldığı kendi veri tabanlarını oluşturmak ve bu veri tabanlarını kendi portalleri ve e-devlet portaline entegre etmek suretiyle doğrulama işlemleri yapabilmektedir."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK ise iki kademeli bir yapı öngörerek öncelikle tüzel kişi adına hareket eden gerçek kişinin daha sonra ise bu kişiye ait yetkinin doğrulanabileceğini şu sözlerle ifade ediyor:

> "Öncelikle kişinin kimliğinin doğrulanması, ardından MERSİS/ESBİS servisleri üzerinden yetkili doğrulaması yapılması gerekir."

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ, tüzel kişilere özgü üretilmiş e-imzalar (elektronik imza) ile güvenlik doğrulaması yapılabileceğini şu sözlerle belirtiyor:

> "Kurumsal kimlik niteliğine haiz e-imzalar ile kimlik doğrulaması yapılabilir. Fakat bu konudaki mevzuatın yeterli olup olmaması ile ilgili olarak çok bilgi sahibi değilim."

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, tüzel kişilerin kendilerine özgü sicil veya kayıt numaraları ile kimlik doğrulaması yapılabileceğini şu sözlerle dile getiriyor:

"Her bir tüzel kişi tüzel kişilik aldığı numara ile kimlik doğrulamasını yapabilir. Örneğin: Şirketler ticaret siciliyle, dernekler dernek kütük numaraları gibi."

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ, tüzel kişilere ilişkin kimlik doğrulamasının uygulama nezdinde oluşturulan bilgiler veya elektronik imza ile yapılabileceğini şu şekilde belirtiyor:

"Kimlik doğrulaması elektronik imza, kullanıcı adı şifre vb. yöntemler ile yapılabilir."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, elektronik ortamdan sunulacak kamu hizmetlerinde tüzel kişilere ilişkin kimlik doğrulaması yapılmasının hâlihazırda kullanılmakta olan ulusal e-devlet portali ve elektronik imzalar ile mümkün olmadığı görülmektedir. Bahse konu husus, ilgili otoritelerce ulusal çapta ele alınarak çözümlenmesi gereken bir sorundur. Öte taraftan; bu sorun köklü bir şekilde çözümlenene kadar kamu kurumları, kendi oluşturdukları veri tabanları aracılığıyla tüzel kişilerin kimlik doğrulamalarını yapmak durumundadırlar.

4.6. SORGULAMA NİTELİĞİNDEKİ HİZMETLERİN ELEKTRONİK ORTAMDAN SUNUMUNA DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, sorgulama niteliğindeki kamu hizmetlerine ilişkin olarak sorulan "elektronik ortamdan hizmet sunumunun ve ayrıca bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olup olmadığı" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de konuya dair genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, elektronik ortamdan sunumu ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonu en kolay hizmet türünün sorgulama niteliğindeki işlemler olduğunu şu sözlerle vurguluyor:

"Sorgulama hizmeti en kolay entegre edilen hizmet türüdür. Aslında mevcut durumda ülkemizde sunulan e-hizmetlerin çoğunun sorgulama niteliğinde olması halan e-devlet konusunda atılacak çok adım olduğunu göstermektedir. Asıl olan hizmetlerin e-devlet platformunda başlayıp tamamlanması olmalıdır."

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, sorgulama niteliğindeki işlemlerin elektronik ortamdan sunumu ile ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğunu ve ayrıca başvuru niteliğindeki işlemlerinde belirli şartlarda bu niteliğe büründüğünü şu şekilde ifade ediyor:

"Önceden elektronik olarak sunulmayan başvurulu hizmetlerin, elektronik ortama taşınması ve sunumda gerekli tutulan tüm bilgi ve belge ile izinlerin diğer kurum ve kuruluşlardan alacak şekilde tam entegrasyonunun sağlanması neticesinde, bu hizmetler birer sorgulama hizmetine dönüşmektedir. Dolayısıyla bu sorgulama hizmetlerinin e-devlet portaline entegrasyonu mümkündür ve hâlihazırda ulusal e-devlet portalinde birçok kurumun birçok sorgulama hizmeti mevcuttur."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK, hizmet kavramının yeniden tanımlanması neticesinde vatandaşların işlerini kolaylaştırmaya yönelik sorgulama hizmetlerinin elektronik ortamdan sunumunun ve bunların ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğunu şu sözlerle ifade ediyor:

"Öncelikle “hizmet” tanımı doğru yapılmalıdır. Hizmet, kurumun kendi inisiyatifinde, vatandaşın işini kolaylaştırmaya yönelik olarak kullanıma açtığı dijital sistemler ise, evet mümkündür. Ancak unutulmamalıdır ki, “hizmet”, kurumun vatandaşa sunmakla yükümlü olduğu, mevzuatta görev olarak kuruma verilmiş ve kullanıma açılmış sistemler/başvurulardır. Bahsi geçen sorguların e-devlet portali üzerinden kullanıma açılması mümkündür."

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, sorgulama niteliğindeki işlemlerin elektronik ortamdan sunumunun mümkün olduğunu ve ayrıca bu hizmet sunum yönteminin vatandaşlara büyük kolaylıklar sağlandığını şu sözlerle dile getiriyor:

"Sorgulama niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegre edilebilmesi mümkündür. Bunun olması vatandaşlar açısından kolaylık sağlayacaktır. Örneğin: Adli sicil kaydının savcılığa gitmeden e-

devlet üzerinden sorgulanıp alması vatandaş açısından ciddi kolaylık sağlamaktadır. Aynı zamanda öğrenci belgesi sorgulaması da öğrenciler açısından aynı kolaylığı sağlamaktadır. "

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ ise sorgulama niteliğindeki çeşitli hizmetlerin farklı kamu kurumlarınca ulusal e-devlet portali üzerinden hayata geçirildiğini şu şekilde belirtiyor:

"Sorgulama niteliğindeki hizmetlerinin e-devlet uygulamaları, diğer kamu kurumlarınca kullanıma açılmıştır. RTÜK içinde bu hizmetlerin uygulanması mümkündür."

Öte taraftan, Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ, UYAP'a ilişkin olarak halihazırda basit nitelikli sorgulamaların e-devlet sistemine entegre edilebildiğini buna karşın detaylı sorgulama hizmetlerinin ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun sistemin güvenliği ve sağlığı açısından riskler barındırdığını şu sözlerle belirtiyor:

"UYAP programı kapsamında elektronik ortamdan sorgulama yapılabilmektedir. Fakat bu sorgulama genel bilgiler kapsamında mümkün olabilmektedir. Daha detaylı sorgulamalarda sistem kurumsal portale yönlendirme yapmaktadır. Tam anlamıyla entegrasyon ise şuan için mümkün değildir. Bunun temel sebeplerinden biri de UYAP'ın çok özel bilgiler ihtiva eden bir sistem olmasıdır. Dolaysıyla e-devlet gibi pek çok kurumun data havuzuna erişimi olan ortak bir program üzerinde medyana gelebilecek riskler UYAP için büyük problemler oluşturabilir. UYAP sisteminde güvenlik temel öncelikli konulardan biridir. Bu açıdan, müstakil portaller üzerinden hizmet sunumu şuan için daha sağlıklıdır. Bununla ilgili olarak vatandaş portal, avukat portal gibi çeşitli portaller vardır. Uyap sistemi genel olarak kullanıcılara çeşitli roller tanımlar. Hakimler, savcılar, icra müdürleri ve avukatlar onlara verilen siciller üzerinden sisteme giriş yaparlar. Bunun için TÜBİTAK tarafından temin edilen e-imzalar kullanılır."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, elektronik ortamdan sunumu ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonu en kolay işlem türünün basit sorgulama niteliğindeki kamu hizmetleri olduğu görülmektedir. Bununla birlikte; UYAP sisteminde olduğu gibi farklı rollerdeki kişilere farklı sorgulama tiplerinin sunulabilmesi için ise kurumsal portallere ihtiyaç duyulmaktadır. Zira, şu aşamada

role dayalı detaylı sorgulama hizmetleri ulusal e-devlet portali ile bütünleştirilememektedir.

4.7. ÖDEME NİTELİĞİNDEKİ YÜKÜMLÜLÜKLERİN ELEKTRONİK ORTAMDAN SUNUMUNA DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, ödeme niteliğindeki yükümlülüklere ilişkin olarak sorulan "elektronik ortamdan hizmet sunumunun ve ayrıca bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olup olmadığı" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de konuya dair genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ, ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin kurumsal portaller aracılığıyla sunumunun hâlihazırda uygulandığını buna karşın e-devlet sisteminin mevcut yapısıyla bahse konu hizmetlerin sisteme entegrasyonunun mümkün olmadığını şu sözlerle belirtiyor:

> "UYAP üzerinden hâlihazırda e-imza ile ödeme yükümlülüklerinin yerine getirilmesi mümkündür. Bunun için TÜBİTAK üzerinden hazırlanan e-imzalar ile oluşturulan kimlikler, elektronik ortamdaki pek çok süreci daha kolay hale getirmektedir. Bu sürecin e-devlet portali üzerinden gerçekleştirilmesi zaman alacak bir durumdur. Pek çok kurum da şu aşamada ödeme niteliğindeki işlemleri kendi portalleri üzerinden gerçekleştirmektedir. Bu noktada, ileriye yönelik olarak gerçekleşebilecek e-devlet entegrasyonu için 'turkiye.gov.tr' çatısı altında hazırlanacak standartlar belirlendikten sonra ilgili kurumlar özelinde yeni birimler oluşturularak sürecin yönetilmesi sağlanabilir. Şu an için gördüğüm durum pek çok hizmetin e-devlet çatısı altına alınarak elektronik ortama aktarılması ve insanların zaman maliyetinden kurtarılması yönündedir. Geleceğe yönelik olarak böyle bir entegrasyon sürecinin TÜRKSAT tarafından nasıl yönetileceği önem arz etmektedir."

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, ulusal e-devlet portalindeki mevcut altyapının ödeme niteliğindeki yükümlülüklere ilişkin hizmetlerin sunumuna uygun olduğunu şu şekilde ifade ediyor:

"Ulusal e-devlet portalinin ve bankacılık sisteminin mevcut altyapısını bunu mümkün kılmaktadır."

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, ödeme niteliğindeki hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun temel hedef olarak belirlenmesi gerektiğini şu sözlerle vurguluyor:

"Sorgulama niteliğindeki işlemlere yönelik değerlendirmelerle birlikte düşünüldüğünde bu tarz hizmetlerin e-devlet portaline entegre edilmesi başlıca hedef olmalıdır."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK, ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan sunumunun mümkün olmasının yanı sıra hizmet kanallarının çeşitlendirilmesi adına gereklilik de olduğunu şu sözlerle ifade ediyor:

"Mümkün olup daha öncede belirtildiği üzere “Tüm yumurtaları bir sepete kim koyar?”

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan sunumunun, kamu kurumları ile bankalar arasındaki karşılıklı entegrasyona bağlı olduğunu şu sözlerle dile getiriyor:

"Ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan sunumu ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegre edilebilmesi mümkündür. Hem bankanın hem de ilgili ödemeyi alacak kurumun sistemleri e-devlet üzerinden entegre olduğunda bu durum gerçekleşebilir."

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ, ödeme niteliğindeki yükümlülüklere dair hizmetlerin farklı kamu kurumlarınca ulusal e-devlet portali üzerinden hayata geçirildiğini yanı sıra bahse konu işlemlerde veri güvenliğinin önemli olduğunu şu şekilde belirtiyor:

"Ödeme niteliğindeki hizmetlerin e-devlet uygulamaları, diğer kamu kurumlarınca kullanıma açılmıştır. RTÜK için de bu hizmetlerin uygulanması mümkündür. Bu hususta kişisel veri güvenliğine dikkat etmek gerekmektedir."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan sunumunun ve e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğu yönündeki görüşlerin ağır bastığı görülmektedir. Bununla birlikte; uygulamada kamu kurumları ödeme niteliğindeki yükümlülükleri büyük oranda kendi kurum portalleri üzerinden kabul etmektedir.

4.8. TÜZEL KİŞİLERE İLİŞKİN BİLDİRİM VE BEYAN NİTELİĞİNDEKİ YÜKÜMLÜLÜKLERİN ELEKTRONİK ORTAMDAN KABULÜNE DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, tüzel kişilere ilişkin bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklere yönelik olarak sorulan "elektronik ortamdan kabulün ve ayrıca bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olup olmadığı" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de konuya dair genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, tüzel kişilere ilişkin bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulünün mümkün olduğunu, bununla birlikte mevcut ulusal e-devlet portaline yüklenebilecek dosya botunun kısıtlı olmasına karşın kamu kurumlarına ait portallerde bu engelin bulunmadığını olduğunu şu şekilde ifade ediyor:

> "Mevcut durumda ulusal e-devlet portaline yüklenecek belge boyutu 5 MB'dır. Ulusal e-devlet portali kullanmak suretiyle kimlik doğrulama yönetimi (SSO-Single Sign On) ile kurumların kendi portaline giriş yapılarak da hizmet sunumu yapılabilmektedir (Örnek e-nabız). Kurumların kendi portalinden yüklenebilecek belge boyutunda ise genellikle bir kısıt bulunmamaktadır. Birçok kurum bu sistemlerden yüklenen belgeyi, gerekli mevzuat değişikliklerini yapmak koşulu ile asıl belgeler olarak kabul edip buna göre işlem yapabilmektedir. Ancak e-devlet üzerinden hizmet sunumunda olması gereken, faydalanıcının beyanını esas alıp, ondan herhangi bir belge istemeyip, gerekli bilgileri ve faydalanıcının beyanını, bu bilgileri kendi bilgi sistemlerinde tutan diğer kurum ve kuruluşlardan tam entegre ve online bir şekilde edinmek ve kontrol etmektir."

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, tüzel kişilere ilişkin bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulünün sahip olunan ulusal e-devlet portalinin gelişmişlik düzeyiyle alakalı olduğunu ve ayrıca sisteme yüklenecek belge sayısının hizmet bazında yürütülecek analizlerle belirlenebileceğini şu sözlerle aktarıyor:

> "Bu tarz hizmetlerin entegre edilmesi ve hizmetlerin e-ortamda sunulması gereken gelişmişlik düzeyini ifade etmektedir. Bilgi miktarı ve belge sayısı ise söz konusu hizmetlerin analizleri sonucunda çıkacak bir sonuç olmakla birlikte birçok verinin ortak veri havuzundan otomatik olarak formlara işlenmesi gerektiği düşünülmektedir."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK, tüzel kişilere ilişkin bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulünün mümkün olduğunu buna karşın yürütülecek işlemlerde talep edilecek bilgi ve belgelerin diğer kamu kurumları nezdinde kayıtlı olmaması gerektiğini şu sözlerle ifade ediyor:

> "Mümkün olup tercih edilmemelidir. Bilgi miktarı ve belge sayısı, bildiri/başvuru/hizmet bazında değişiklik göstermekte olup, ortalama kantitatif değer belirtmek mümkün değildir. Ancak, bir verinin, ulusal çapta bir yerde kayıtlı olması durumunda, bu verinin ilgili kaynaktan kullanımı esastır."

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, tüzel kişilere ilişkin bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulünün ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğunu şu sözlerle dile getiriyor:

> "Tüzel kişilere ilişkin bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulü ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegre edilebilmesi mümkündür. Söz konusu işlemlerde sisteme girilecek bilgi miktarı veya yüklenecek belge sayısının işlemlerin yapılabilmesine yetecek düzeyde olması gerekmektedir."

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ ise UYAP özelinde, sistemin daha çok gerçek kişilere yönelik olarak tasarlandığını

ve tüzel kişiler için e-devlet sistemine entegrasyonun mümkün olmadığını şu sözlerle belirtiyor:

> "UYAP sistemi tüzel kişilerden ziyade gerçek kişilere göre hazırlanmıştır. Bununla birlikte, tüzel kişiler de davanın tarafı olabilmektedir. Bu hususta, henüz bir entegrasyon sürecinin mümkün olabileceğini düşünmüyorum."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, tüzel kişilere ilişkin bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulünün ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğu yönündeki görüşlerin ağır bastığı görülmektedir. Yanı sıra, bahse konu işlemlere yönelik olarak talep edilecek bilgi ve belge miktarının azami seviyelere indirgenmesi gerekmektedir. Aksi takdirde, gerek kurum portallerinde gerekse ulusal e-devlet portalinde günden güne performans ve kapasite sorunları baş gösterecektir.

4.9. TÜZEL KİŞİLERE İLİŞKİN BAŞVURU NİTELİĞİNDEKİ HİZMETLERİN ELEKTRONİK ORTAMDAN SUNUMUNA DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlere yönelik olarak sorulan "elektronik ortamdan hizmet sunumunun ve ayrıca bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olup olmadığı" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de konuya dair genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumunun mümkün olduğunu, bununla birlikte tüzel kişi kimliklerinin doğrulanmasının ve beyana dayalı bilginin kabulünün göz önünde bulundurulması gerektiğini şu şekilde ifade ediyor:

"Mümkündür. Buna karşın daha önceden bahsedildiği üzere kamu kurumları, kendi bünyelerinde işlem yapmaya yetkili tüzel kişi temsilcilerine ait bilgilerin yer aldığı veri tabanlarını oluşturarak bunları kendi portalleri ile e-devlet portaline entegre etmek suretiyle kimlik doğrulaması yapmak ve ayrıca hizmet sunumunda faydalanıcının beyanını esas alıp, ondan herhangi bir belge istememeyi hedeflemelidir."

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumunun gerekli olduğunu, öte taraftan hizmetlerin analiz edilerek diğer kurumlar nezdinde bulunan bilgilerin de kullanılması gerektiğini şu sözlerle aktarıyor:

"Tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegre edilebilmesi gerekmektedir. Bilgi miktarı ve belge sayısı ise söz konusu hizmetlerin analizleri sonucunda çıkacak bir sonuç olmakla birlikte birçok verinin ortak veri havuzundan otomatik olarak formlara işlenmesi gerektiği düşünülmektedir."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK, tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumunun mümkün olduğunu buna karşın sisteme girilecek bilgi ve belge miktarının işleme göre değişiklik göstereceğini şu sözlerle ifade ediyor:

"Mümkün olup bilgi miktarı ve belge sayısı, bildiri/başvuru/hizmet bazında değişiklik gösterdiğinden ortalama kantitatif değer belirtmek mümkün değildir. Ancak, bir verinin, ulusal çapta bir yerde kayıtlı olması durumunda, bu verinin ilgili kaynaktan kullanımı esastır."

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumunun ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğunu şu sözlerle dile getiriyor:

"Tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegre edilebilmesi mümkündür. Söz konusu işlemlerde sisteme girilecek bilgi miktarı veya yüklenecek belge sayısı işlemlerin yapılabilmesine yetecek düzeyde olması gerekmektedir."

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ, başvuru niteliğindeki hizmetlere yönelik olarak BTK (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) ile iletişime geçilmesinin daha faydalı olacağını şu şekilde belirtiyor:

> "Tüzel kişiler için başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamda e-devlet üzerinden sunumu için BTK ile istişare yapılması uygun olacaktır."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumunun ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğu görülmektedir. Öte taraftan, bahse konu işlemlerin ulusal e-devlet portaline entegrasyonu hususunda iki temel sınırlılık bulunmaktadır. Birincisi, bilgi ve belge yoğun işlemlerde sisteme yapılacak yüklemeler için boyut kısıtı vardır. Bu nedenle de bilgi ve belge yoğun işlemlerin ya ayrıca tasarlanmış kurumsal portaller aracılığıyla sunumu ya da mevzuat değişikliğine gidilerek talep edilen bilgi ve belge yoğunluğunun düşürülmesi gerekecektir. İkinci olarak ise tüzel kişilerin kimlik doğrulama yöntemi hususunda ulusal çapta bir düzenleme bulunmadığı için kurumca üretilen kullanıcı adı ve veri havuzunun hangi portalde ne şekilde kullanılabileceği konusunda ilgili kurumlarla birlikte ayrıca bir çalışma yürütülmelidir.

4.10. E-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜN TAMAMLANMASI SONRASINDA ORTAYA ÇIKABİLECEK SORUNLARA DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki döneme ilişkin olarak sorulan "hizmet sunumunda karşılaşılabilecek farklı sorunların neler olduğu" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de konuya dair genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde ortaya çıkması

muhtemel sorunların, tasarım hatasından kaynaklı kimlik ve belge doğrulama hataları ile hizmet sunumunda güncelliğin ve devamlılığın sağlanamaması olabileceğini şu şekilde ifade ediyor:

> "Hizmet sunumu faydalanıcılarına ilişkin kimlik doğrulama ve hizmet sunumunda verilecek belgelerin doğrulabilir bir belge olması en kritik hususlardır. Bu hususların sistem tasarımında hatasız bir şekilde kurgulanması ve gerekli güvenlik önlemlerinin sisteme entegre edilmesi gerekmektedir. Böylelikle e-devlet hizmet faydalanıcısı gerçek kişi ve tüzel kişi yetkililerinin, sisteme giriş yapan kişiler olduğundan mutlak bir şekilde emin olunması gerekmektedir. Ayrıca, hizmet sunumuna ilişkin mevzuattaki bir değişikliğin, eş anlı bir şekilde elektronik hizmet uygulamasına yansıtılması da önem taşımaktadır. Zira, elektronik hizmet sunumu 7/24 hizmet verecek şekilde tasarlanmış olup, mevzuat hükümleri yürürlüğe girdiği andan itibaren faydalanıcılara bu şekilde hizmet verilmesi şarttır. Hizmetin 7/24 sunulma özelliğinin de e-devlet üzerinden sunumun hiçbir şekilde kesintiye uğramaması gerektiğidir. Bunun için kurumların sistemin idamesini sağlayacak önlemleri almaları ve oluşabilecek riskleri bertaraf edecek risk yönetim mekanizmalarını kurmaları ve bunları sürekli olarak güncellemeleri önemlidir."

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde hukuki ve teknolojik temelli sorunların yaşanabileceğini, fakat bu sorunların yapılacak analizler ve iyi uygulama örnekleri çerçevesinde asgari düzeye indirilebileceğini şu sözlerle aktarıyor:

> "Hizmetlerin elektronik ortamda sunulması aynı zamanda teknolojik ve hukuki bazı sorunlara yol açacaktır. Bu kapsamda analizlerin önemi daha da artmaktadır. Hem hukuki hem de teknolojik analizlerin derinlemesine yapılması bu sorunların minimize edilmesine imkân verecektir. Bu sorunların tespitinde iyi uygulama örnekleri incelenerek cevap bulunabilir."

Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli Veysel YILDIZ, UYAP özelinde e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde karşılaşılabilecek en temel sorunun sistem güvenliği olacağını şu sözlerle belirtiyor:

> "Kurumsal düzeyde e-devlet dönüşümü tamamlandığı zaman en büyük sorun güvenlik olacaktır. Çünkü sistem güvenliği UYAP için temel öncelikli bir mesele olarak yapılandırıldı. E-devlet dönüşümünde sadece UYAP'ı yöneten uzmanların değil, genel olarak E-devlet'e entegre olan tüm kurumların benzer güvenlik sistemlerini benimsemiş olması gerekir. Bu noktada, e-devlet kapısını yöneten sistem mühendisleri ile UYAP'ı yöneten uzmanların güvenlik konusunda yapacakları koordinasyon önem kazanmaktadır. Sistem bu açıdan gerek TÜRKSAT

> gerekse ilgili kurumlar ayağında uyumlu hale getirilmelidir. Her şeyden önce oluşması muhtemel kaosa karşı önlemler alınmalıdır."

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Takım Lideri Murat Fatih YALBURDAK, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde temel olarak vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma yetkinliklerine ve kamu kurumlarının tabi olduğu birtakım hukuki düzenlemelere ilişkin sorunlar yaşanabileceğini şu sözlerle ifade ediyor:

> "En büyük sorun, bilgi toplumu olma yolunda kat edilmesi gereken yollardır. Bu kapsamda, mobil hizmet merkezleri kurulmalı, bilgi sistemlerini kullanmaktan uzak vatandaşlar bu mobil hizmet merkezlerinden faydalanmalıdır. Ek olarak, genel mevzuat değişmeli, kamu sektörü üzerindeki ıslak imzalı dilekçe kabulü gibi birtakım zorunluluklar kaldırılmalıdır."

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde karşılaşılabilecek temel sorunun çeşitli nedenlerden ötürü vatandaşların işlemlerini daha zor yapabilir hale gelmeleri olabileceğini şu sözlerle dile getiriyor:

> "Kurumsal anlamda e-devlet dönüşümünün tamamlanması sonrasında hizmet sunumu hususunda karşılaşılabilecek farklı sorunlar vardır. Özellikle e-devlet portaline eklenen hizmetlerin vatandaş nezdinde nasıl bir karşılık bulduğunun incelenmesi ve sonuç olarak vatandaşın işlerini kolaylaştırmak amacıyla oluşturulan e-devlet hizmetlerinin, vatandaşın işlerini zorlaştırmaması gerekir."

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde sunucu kapasitesi hususunda sorunlar yaşanabileceğini şu şekilde belirtiyor:

> "E-devlet uygulamalarının server kapasitesi sebebiyle sağlıklı çalışmaması gibi sorunlar görülebilmektedir."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde ortaya çıkabilecek sorunların dört temel alana

yoğunlaştığı görülmektedir. İlk olarak; kamu kurumlarının elektronik ortamdan sunulan hizmetlerde devamlılığı ve güncelliği sağlayabilecek yapıları oluşturmaları gerekecektir. İkinci olarak, tasarım hatasından kaynaklı sorunların sürekli bir şekilde tespiti ve çözümlenmesi gerekecektir. Üçüncü olarak ise hukuki ve teknolojik altyapıya ilişkin sorunlar baş gösterebilecektir. Son olarak, elektronik ortamdaki hizmetlerden yararlanacak hedef kitlenin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma yetkinlikleri de kamu kurumları için sorun oluşturabilecektir.

4.11. ELEKTRONİK ORTAMIN YANI SIRA KLASİK YÖNTEMLERLE HİZMET SUNUMUNA DEVAM EDİLMESİNİN GEREKLİLİĞİNE DAİR GÖRÜŞLER

Bu bölümde, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki döneme ilişkin olarak sorulan "hizmet kanallarının çeşitlendirilmesi adına önceki yöntemlerle hizmet sunumuna devam edilmesinin gerekli olup olmadığı" hususundaki tartışmalara yer verilecek ve böylece de konuya dair genel bir görüş edinilmeye çalışılacaktır.

Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı KAYSİS Genel Koordinatörü Ömer CİHAN, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde hizmetten yararlananların kullandığı yöntemlerin oransal olarak karşılaştırılması ve akabinde hedeflenen düzeye ulaşıldığında klasik yöntemlerle hizmet sunumunun sonlandırılması gerektiğini şu şekilde ifade ediyor:

> "E-devlet portali ve manuel hizmet sunumundan faydalanıcıların kullanım oranı, internet kullanım oranının artması, e-devlet portalinden hizmet almadaki kolaylık ve tasarruflar nedeniyle zaman içerisinde e-devlet lehine artması beklenmelidir. Bu oran takip edilerek, manuel hizmetten faydalananların oranının belli bir oranın altına düşmesi durumunda, söz konusu hizmetin sadece e-devlet portali üzerinden verilmesine karar verilebilir. Bu durumda önceden manuel hizmet alan kullanıcılara, e-devlet üzerinden hizmet vermeye yönelik uygulamaların geliştirilmesi (tek durak hizmet sunum noktaları gibi) şarttır. Hizmetin sadece elektronik ortamdan sunulması durumunda, kurumların bünyesinde manuel hizmet sunumu için ayrılan personel ve buna bağlı giderlerden önemli oranda tasarruf imkânı sağlanacaktır."

Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Daire Başkan Vekili Atilla ÇAKIR, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde doğası gereği elektronik ortama aktarılamayan hizmetlerin mevcut yöntemlerle sunumuna devam edilebileceğini ve bahse konu hizmetler için de ayrıca çalışılarak en verimli yöntemlerin tespit edilmesi gerektiğini şu sözlerle aktarıyor:

> "Doğal olarak her hizmet elektronik ortama aktarılamayacaktır. Bu nedenle bazı hizmetlerin elektronik olmayan yöntemlerle sunulması doğaldır. Söz konusu hizmetlerin paydaşları ile yapılacak analizler sonucunda bu hizmetler zaman içinde elektronik ortama taşınabilir. Lakin bazı hizmetlerin elektronik ortama taşınamayacağı bir gerçektir. Bu hizmetlerin de en verimli yöntemle sunulması adına farklı çalışmalar yapılması gerektiği düşünülmektedir."

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında çalışan ve kimlik bilgilerinin açıklanmasını istemeyen katılımcı, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde de birtakım hizmetlerin niteliğine göre eski yöntemlerle sunumuna devam edilebileceğini şu sözlerle dile getiriyor:

> "Uygulamada, hizmetlerin bir kısmı e-devlet üzerinden bir kısmı ise normal yöntemlerle sunulmaya devam etmektedir. Özellikle bazı hizmetlerin örneğin Bakanlığımızın görevlerinden biri olan Evlat Edindirme işlemleri e-devlet üzerinden yapılamamaktadır. Ancak diğer bazı hizmetler e-devlet üzerinden sunulmaya uygundur. Bu nedenle kurumun hangi hizmetleri e-devletten sunulabileceği hangi hizmetlerin e-devletten sunulamayacağı hususu belirlenerek bu alanda çalışma yapılabilir."

Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğünde görevli Hüseyin Erkin SÜLEKLİ, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde uyum süreci tamamlanana kadar ikili bir sistemin uygulanması gerektiğini şu şekilde belirtiyor:

> "E-devlet sistemine geçiş sürecine alışılması için bir süre hem e-devlet uygulamasıyla hem de eski sistemdeki yöntemlerle hizmet sunulmaya devam edilmesi gerektiğini düşünüyorum."

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, e-devlet dönüşümü tamamlandıktan sonraki dönemde de klasik yöntemlerle hizmet sunumuna devam

edilmesi gereken iki önemli nokta bulunduğu görülüyor. Öncelikle, doğası gereği elektronik ortama aktarılamayan hizmetlerin geleneksel usullerle sunumuna devam edilecektir. Diğer taraftan, elektronik ortama başarılı bir şekilde aktarılmış olan hizmetlerin de elektronik ortamın yanı sıra geleneksel usullerde sunumuna, kullanıcıların yeni işlem tarzına uyum sağlayabildiği döneme kadar devam edilmesi ve mağduriyetin önlenmesi gerekmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmamızın bu bölümünde öncelikle tez çalışması neticesinde ulaşılan sonuçlara değinilecek olup akabinde bahse konu sonuçlara ilişkin olarak RTÜK'e dair önerilere yer verilecektir.

Sonuç

Kamu yönetimi kavramı, halkın idaresine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen faaliyetler bütününü ifade etmektedir. Bu yönüyle bahse konu kavramı, devletin halka bakan yüzü olarak tanımlamak da mümkündür. Zira vatandaşlar devleti, onun yönetsel faaliyetlerinin ve sunduğu hizmetlerin kendilerine yansıdığı şekliyle tanırlar ve tanımlarlar.

Kamu yönetimi alanında; günümüze kadar hakim olmuş görüşler geleneksel kamu yönetimi anlayışı ve yeni kamu yönetimi anlayışıdır. Geleneksel kamu yönetimi anlayışında devletçi ve merkeziyetçi bir yönetim görüşü hâkimdir. Dolayısıyla bu anlayışın temelinde hiyerarşi ve sınırları belli kurallar yatmaktadır. 20. yüzyılın son çeyreğine doğru yaklaşıldığında, devlet yönetimini daha etkin hale getirebilmek amacıyla özel sektörde kullanılan yönetim uygulamalarının kamu sektörüne aktarılmasını öngören yeni kamu yönetimi anlayışı ortaya çıkmıştır. Başka bir deyişle devlet yönetimi, hedef ve toplum odaklı bir yapıya bürünmüştür

Öte taraftan, aynı süreçte bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan köklü değişimler, yeni kamu yönetimi anlayışının ve hizmet sunumunda kullanılacak temel araçların yeniden tanımlanması ihtiyacını doğurmuştur. Bahse konu ihtiyaca binaen bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla; eşitlikçi, hesap verebilir, hızlı,

verimli ve şeffaf bir yönetim anlayışının devlete uygulanması hedeflenmiştir. Söz konusu hedefin kurumsallaştırılarak hayata geçirilmesiyle birlikte de e-devlet kavramı doğmuştur.

Temel olarak e-devlet kavramı, kamu kurumlarınca yürütülmekte olan her türlü hizmet ya da işlemde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ve ayrıca devletlerin iletişim tarzının teknoloji temelli olarak yeniden yapılandırılmasını ifade etmektedir.

Teoride, bir süreç olarak e-devlet dönüşümünün 4 aşaması bulunmaktadır. İlk aşama olan bilgi aşamasında, kamu kurumları sahip oldukları internet siteleri aracılığıyla kurumsal yapılarına ve yürüttükleri kamu hizmetlerine ilişkin olarak vatandaşlara yüzeysel bilgiler verirler ve çeşitli duyurular yaparlar. Dolayısıyla bu aşamada karşılıklı etkileşim ve iletişim söz konusu değildir. İkinci olarak etkileşim aşamasında ise vatandaşlar, internet sitelerinde herhangi bir veriyi tarayabilecek veya kamu hizmetlerine ilişkin çeşitli formları ya da dokümanları kendi bilgisayarlarına indirerek düzenleyebilecek yetkinliğe kavuşmuşlardır. Ayrıca bu aşamada, karşılıklı iletişim ve etkileşim eşzamansız bir yöntem olan e-posta ile sağlanmaktadır. Üçüncü olarak işlem aşamasında, belli başlı kamu hizmetlerinin uygulama bazında elektronik ortama aktarımı tamamlanmış olmasına karşın sistemde genel bir düzen bulunmamaktadır. Dördüncü ve son olarak dönüşüm aşamasında ise farklı kamu kurumlarınca elektronik ortamdan sunulmakta olan hizmetler tek bir çatı altına toplanmış olup daha bütüncül bir yapı oluşturulmuştur.

Teorik açıdan e-devlet dönüşümünün aşamalara ayrılması faydalı olmakla beraber uygulamada bu ayrım çok da işlevsel değildir. Diğer bir deyişle; ulusal veya kurumsal düzeyde topyekün bir aşamanın geçerliliğinden bahsedilememektedir. Zira, birçok ülkede elektronik ortamda tek çatı altına toplanmış hizmetler olduğu gibi kurumsal portaller aracılığıyla sunumuna devam edilen, bilgilendirme niteliğinde sunulan veya elektronik ortama aktarılamamış hizmetler de mevcuttur. Bu bağlamda; aşamaların her bir hizmet için ayrı ayrı geçerli olduğunu söylemek mümkündür. Öte

taraftan, kamu hizmetlerinin e-devlet ortamına aktarılması sürecinde bahse konu aşamaların sırayla takip edilmesi de zorunlu değildir. Basitçe örneklemek gerekirse; bir kamu hizmeti doğrudan kurumsal portal aracılığıyla sunulursa bu hizmet bilgi ve etkileşim aşamalarına dahil olmaksızın işlem aşamasında hayata geçirilmiş olacaktır.

Literatürde farklı sınıflandırmalar da bulunmasına karşın bir politika olarak e-devlet dönüşümünün temel hedefleri 10 ana başlık altında incelenebilmektedir. Bahse konu hedefler kısaca şu şekildedir:[124]

1. Kamu hizmetlerine ilişkin maliyetin düşürülmesi,
2. Kâğıt temelli işlemlerinin azaltılması,
3. Kamu hizmetlerinde şeffaflığın sağlanması,
4. Kaliteli ve tarafsız kamu hizmeti sunumu,
5. Kesintisiz kamu hizmeti sunumu,
6. Kamu hizmetlerinin talep ve sunum düzeylerinin artırılması,
7. Kamu hizmetlerine hızlı ve kolay yoldan erişimin sağlanması,
8. Ekonomik gelişmenin hızlandırılması,
9. Aktörler arası etkileşimin artırılması,
10. Tabandan tavana politikaların daha kolay üretilebilmesi.

Her ne kadar e-devlet dönüşüm sürecinde tüm çalışmalar benzer amaçlarla gerçekleştirilse de hayata geçirilen uygulamaların tamamı aynı başarı düzeyine erişememektedir. Bu bağlamda; e-devlet dönüşümünde ulaşılmak istenen hedefleri ya da bunların başarı düzeyini etkileyen 6 ana değişken bulunmaktadır.

Süreç üzerinde etkili olan ilk değişken ülkenin gelişmişlik düzeyidir. Söz konusu değişkenin devletleri ve vatandaşları etkilen iki yönü bulunmaktadır. Ekonomik anlamda gelişmiş olan devletler, başlangıç maliyetleri yüksek olan e-devlet yatırımlarını öz kaynakları ile gerçekleştirirken bu konuda dezavantajlı olan devletler ise ya söz konusu yatırımları yapmamakta ya da borçlanarak dönüşümün

[124] C. Çakır, 2015, s. 41-43.

maliyetini yükseltmektedir. Diğer taraftan gelişmiş ülkelerin vatandaşları, yüksek alım güçleri ile bilgi ve iletişim teknolojilerine kolayca erişebilmekte iken gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkelerin vatandaşları ise göreceli düşük alım güçleri nedeniyle bilgi ve iletişim teknolojilerine sınırlı bir şekilde erişebilmektedir. Söz konusu farklılıklar da e-devlet dönüşüm sürecinin başarısını doğrudan etkilemektedir.

İkinci değişken olarak ülkenin mevcut yönetim yapısı da çeşitli açılardan e-devlet dönüşümünün başarı düzeyini olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir. Konuya açıklık getirmek gerekirse; sosyal yaşam üzerinde baskıcı rol oynayan, kendisine duyulan güvenin düşük olduğu, devletçi niteliği ağır basan ve kamu hizmetlerinde şeffaflığın sağlanması hususunda samimiyetsiz olan yönetimler nezdinde gerçekleştirilen e-devlet dönüşüm projelerinin köklü bir şekilde başarıya ulaşmasını beklemek olası değildir.

Kamu kurumlarının mevcut yapısı ise e-devlet dönüşümünün başarısını etkileyen bir diğer değişkendir. Katı hiyerarşik yapının bulunduğu, yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı hususunda yeterli teşviki gerçekleştirmediği, elektronik ortamdan hizmet sunumuna elverişli hukuki dayanaktan yoksun olan ve ayrıca hizmetlerin fiilen görülmesi adına yeterli taşra birimi bulunmayan kamu kurumlarında yürütülecek e-devlet dönüşüm süreçlerinin başarı düzeyi düşük kalacaktır.

Dördüncü olarak; teknolojik altyapı e-devlet dönüşüm projelerinin başarısında hayati öneme sahiptir. Şöyle ki; bilgi ve iletişim teknolojilerinin yüksek maliyeti ile bunlara erişim imkânlarının kısıtlılığı ve ayrıca aktörler arasındaki uyumsuz teknoloji kullanımı süreci olumsuz yönde etkilemektedir.

Beşeri kaynakların niteliği de e-devlet dönüşüm sürecinin başarısını etkileyebilmektedir. Daha açık bir ifadeyle; e-devlet uygulamaları nihai olarak insanlar eliyle üretilecek, yönetilecek ve kullanılacaktır. Bu nedenle de, e-devlet uygulamalarını üretebilecek yazılımcıların, yönetebilecek kamu çalışanlarının ve

kullanabilecek vatandaşların bulunmadığı ülkelerde ya da coğrafyalarda uygulanacak projeler etkisiz kalacaktır.

E-devlet dönüşüm sürecinin başarısını etkileyen altıncı ve son değişken ise uygulamalarda kullanılan arayüzdür. Dönüşüm süreci sonucunda hayata geçirilen uygulamalar ne kadar kapsamlı olursa olsun, kullanıcıların kolayca kavrayamayacağı bir düzende tasarlanan e-devlet uygulamaları beklenen başarı düzeyini yakalayamayacaktır.

Her ne kadar hedeflere ulaşabilme düzeyi birçok değişkene bağlı olsa da faydaları ve gerekliliği yadsınamayacak olan e-devlet dönüşümüne birçok devlet kayıtsız kalamamıştır. Neticede, dünya genelinde birtakım başarılı dönüşüm ve uygulama örnekleri ortaya konulmuş olup çalışmamızda ABD, Rusya Federasyonu, Singapur ve İsveç örnekleri dönüşüm süreçleri ile öne çıkan hizmetleri bağlamında incelenmiştir.

Elektronik ortama ilişkin olarak, gerek donanım gerekse de yazılım üretimi açısından dünya pazarının önemli bir aktörü olan ABD'de, ilk e-devlet uygulamalarının ortaya çıkışı 1980'lerde gerçekleşmiştir. Bununla birlikte; 1993 yılında başlatılan "Access America" programı ile tüm hizmetlerin tek çatı altında toplanması hedeflenmiş olup 2001 yılında bu hedefe ulaşılmıştır. Takip eden süreçte ise daha çok mevcut uygulamaların güncelleştirilmesi ve işlevselliğinin artırılması üzerine çalışmalar yürütülmüştür. Köklü bir geçmişe dayanan e-devlet serüveninin sonucu olarak günümüz ABD'sinde, "usa.gov" portali ile birçok kamu hizmeti bir araya toplanmıştır. "fns.usda.gov" sitesi üzerinden ise ihtiyaç sahibi kişilere veya gruplara devletçe belirlenmiş olan gıdalar için satın alım gücü aktarılmaktadır. Dahası, 2005 yılında hayata geçirilen çevrimiçi sağlık kayıt sistemi ile de hastaların tedavi kayıtları ulusal düzeyde elektronik ortama aktarılarak ilgililerin erişimine açılmıştır.

Sovyetler Birliği'nin dağılması üzerine yaşanan bunalım süreci ve aşırı merkeziyetçi yönetim kültürü nedenleriyle, Rusya Federasyonu'ndaki e-devlet çalışmaları 2008 yılında başlayabilmiştir. Gecikmeli başlanan e-devlet dönüşümüne rağmen ulusal çapta başarılı uygulama örnekleri geliştirilmiştir. Örneğin, 2009 yılında hizmet vermeye başlayan "gosuslugi.ru" portali ile ulusal çapta farklı kamu kurumlarınca sunulmakta olan hizmetler tek çatı altına toplanmıştır. Öte taraftan, "rosreestr.ru" uygulaması ile kadastro ve haritalama hizmetleri çevrimiçi ortama aktarılmıştır. Buna ek olarak, 2012 yılında randevu alma, eve doktor çağırma ve sunulan tıbbi bakımlar hakkında bilgi edinme gibi bazı sağlık hizmetleri ulusal e-devlet portaline entegre edilmiştir.

Küçük yüz ölçümüne karşın yüksek gelir düzeyiyle dikkat çeken Singapur'da ise e-devlet çalışmaları 1980'li yıllarda başlamıştır. 40 yıla yaklaşan e-devlet dönüşüm tecrübesinin sonucunda Singapur, elektronik ortamdaki tüm kamu hizmetlerini bir araya toplamak yerine farklı portallerin kullanımını tercih etmiştir. Örneğin, Singapur devlet yönetiminin resmi portali olan "gov.sg" portalinde ülke çapındaki önemli haberler, gündemde yer alan çeşitli tartışmalara dair açıklamalar ve geleceğe ilişkin projeler halka duyurulmaktadır. "citizenconnectcentre.sg" portali aracılığıyla ise vatandaşlar, talep ettikleri hizmetleri sunan kamu kurumunun internet sitelerine yönlendirilmektedir. Diğer bir ifadeyle; nihai hizmet sunumu, kamu kurumlarının internet siteleri üzerinden yürütülmektedir. İlaveten, 2000 yılında hayata geçirilen "gebiz.gov.sg" portali ile kamu kurumları ile özel sektör arasındaki tedarik süreçleri elektronik ortama taşınmıştır. Bu portalin en dikkat çekici özelliği ise hem gerçek hem de tüzel kişiler için ayrı ayrı üretilmiş olan e-imzalar kullanılarak sisteme giriş yapılmasına imkân tanımasıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri gelişmişliği açısından AB ülkeleri arasında ön sıralarda yer alan İsveç ise "Avrupa'da Kamu Hizmetlerinin Sayısallaştırılması: Hedefleri Eyleme Dönüştürme - 9. Kıyaslama Ölçümü" belgesi doğrultusunda son yıllarda e-devlet çalışmalarına hız kazandırmıştır. Bununla birlikte, e-devlet dönüşüm sürecinde Singapur gibi İsveç'te de çeşitli kamu hizmetleri için farklı portallerin kullanımı tercih edilmiştir. Örneğin; mevcut devlet yönetimi, üretilen

politikalar ile ulaşılmak istenen hedefleri ve ülkenin ne şekilde yönetildiğini "government.se" portali üzerinden vatandaşlarla paylaşmaktadır. Ayrıca, "verksamt.se" portali ile girişimcilere ve işletmecilere hem danışmanlık hizmeti sunulmakta hem de bu kişiler faaliyet alanlarına ilişkin hizmetlere yönlendirilmektedir. Öte taraftan, "sweden.se" portali ile İsveç'e ilişkin çeşitli istatistiki bilgiler ve "openaid.se" portali ile de İsveç'in diğer ülkelere sunduğu yardımlar ilgililere duyurulmaktadır.

Dünya çapında etkili olan devlet yönetimi anlayışındaki değişiklikler ve e-devlet dönüşümü, ülkemizde de karşılığını bulmuştur. Detaylandırmak gerekirse, ülkemizin ilk e-devlet çalışması 1990'lı yılların sonunda gerçekleştirilmiş olup ilk başarılı uygulama örneği olan MERNİS ise 2003 yılında hizmete açılmıştır. Buna karşın, e-devlet dönüşümü 2005 yılında ulusal politika haline gelmiş ve 2008 yılında hayata geçirilen ulusal e-devlet portali ile bu politika vücut bulmuştur.

Ülkemizin e-devlet dönüşüm sürecinin en büyük meyvesi "turkiye.gov" portalidir. 2008 yılında toplam 22 kamu hizmeti sunulan portalde, günümüzde 3000'den fazla kamu hizmeti yer almaktadır. Gelir İdaresi Başkanlığınca vergi ve benzeri mali yükümlülüklerin elektronik ortamdan sorgulanması ve ödenmesi amacıyla oluşturulan "intvrg.gib.gov" portali da dikkat çeken bir uygulamadır. Bahse konu portal aracılığıyla, vergi hizmetlerine ilişkin olarak sorgulama, bildirim, ödeme ve başvuru niteliğindeki birçok işlem çevrimiçi ortama aktarılmıştır. Adalet hizmetlerinin elektronik ortama taşınması amacıyla üretilen ve bünyesinde 6 farklı portal barındıran UYAP ise başarılı bir proje ve uygulama örneğidir. UYAP aracılığıyla; dava dosyası safahat bilgisi görüntüleme, dava açma, harç ödeme, dosya inceleme, dosyaya belge ekleme ve dosyadan belge alabilme gibi birçok hizmet elektronik ortamdan ilgililere sunulmaktadır.

Ülkemizin e-devlet dönüşüm süreci, tüm kamu kurumları gibi RTÜK'ü de yakından ilgilendirmektedir. Bu bağlamda, 12.06.2018 tarihi itibarıyla, RTÜK nezdindeki hizmetlerden yalnızca 4 adedinin ulusal e-devlet portaline entegrasyonu

tamamlanmıştır. Bahse konu hizmetler ise şunlardır: "Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama", "İzleyici Temsilcisi İletişim Bilgileri Sorgulama", "Karasal Yayın Frekans/Kanal Sorgulama" ve "Şikâyet ve Beğeni Bildirimi". Özünde, söz konusu hizmetlerden ilk 3 adedi sorgulama ve kalan 1 adedi ise bildirim niteliğindedir. Buna karşın, 12.06.2018 tarihi itibarıyla RTÜK'ün resmi internet sitesinde ve KAYSİS'te yer alan hizmetler incelendiğinde, üçüncü kişilere yönelik olarak sunulan hizmetlerden 17 adedinin e-devlet portaline entegrasyonunun tamamlanmadığı veya elektronik ortamdan niteliğine uygun bir şekilde sunulmadığı görülmektedir.

Yukarıda bahsedilen teorik ve pratik değerlendirmeler ışığında bu tez çalışmasında, RTÜK'ün e-devlet dönüşüm sürecine ilişkin genel yol haritasının oluşturulması, işlem niteliği bazında elektronik ortama aktarılabilirliğin belirlenmesi ile süreç sonrasında karşılaşılabilecek olası problemlerin tespiti amaçlarıyla iyi uygulama örneğine sahip kamu kurumlarında e-devlet uygulamaları üzerine çalışma yürütmekte olan kişilerden seçilen 6 katılımcı ile derinlemesine mülakat yöntemi kullanılarak görüşülmüş, bu kişilerin konuya ilişkin fikirleri değerlendirmeye alınmıştır.

Yapılan mülakatlar neticesinde, RTÜK tarafından sunulmakta olan kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılarak ulusal e-devlet portaline entegre edilebilmesi konusundaki kritik hususlar 11 başlık altında toplanmıştır. Bu başlıklar, "e-devlet dönüşüm sürecinin başlangıç aşamasında yürütülmesi gereken çalışmalar", "kurumsal bazda ayrıca görevli bir birimin gerekliliği", "kurumsal düzeyde mevzuat değişikliğinin gerekliliği", "ulusal e-devlet portalinden ayrı kurum portallerinin gerekliliği", "elektronik ortamda tüzel kişi kimliklerinin doğrulanabilmesi", "sorgulama niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu", "ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulü", "bildirim beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulü", "başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu", "sürecin tamamlanması sonrasında ortaya çıkabilecek sorunlar" ve "klasik yöntemlerle hizmet sunumuna devam edilmesinin gerekliliği" şeklindedir.

Katılımcıların görüşleri bir arada değerlendirildiğinde; "e-devlet dönüşüm sürecinin başlangıç aşamasında yürütülecek çalışmalar" hususunda bir görüş birliği bulunmadığı buna karşın katılımcılarının görüşlerinin birbirini izleyen 3 adımda birleştirilebileceği görülmüştür.

Bu bağlamda; e-devlet dönüşüm sürecinin başlangıç aşamasında öncelikle durum analizi yapılarak hangi hizmetlerin elektronik ortama taşınmasına ihtiyaç duyulduğunun belirlenmesi gerekmektedir. Daha sonra ise güncel teknolojik ve yazılımsal altyapı çerçevesinde bahse konu hizmetlerin elektronik ortama aktarımının mümkün olup olmadığı hususunda uygulanabilirlik analizleri yapılmalıdır. Son olarak da uygulanabilirlik analizleri neticesinde elektronik ortama taşınabilir olduğuna karar verilen işlemlerin her biri için süreç haritaları üretilmesinin gerekli olduğu görülmüştür.

E-devlet dönüşüm sürecine ilişkin can alıcı hususlardan biri de "kurumsal bazda ayrıca görevli bir birimin gerekliliği" konusudur. Katılımcıların konuya ilişkin görüşleri bir arada ele alındığında, kurumsal bazda ayrıca görevli yeni bir birimin oluşturulmasının gereksiz maliyet ve bürokrasi unsuru olduğu görülmüştür. Buna karşın; yürütülen işlemlerin takibi, diğer kamu kurumlarıyla koordinasyonun sağlanması ve kullanıcı geri bildirimlerinin izlenebilmesi gibi çeşitli amaçlarla mevcut birimler bünyesinde görevlendirme yapılmasının gerekli olduğu kanaatine varılmıştır.

E-devlet dönüşüm sürecinin kritik başlıklarından bir diğeri ise "kurumsal düzeyde mevzuat değişikliğinin gerekliliği" üzerinedir. Bahse konu başlığa ilişkin olarak elde edilen bulgular kapsamında, özel bir usul öngörülen veya karmaşık nitelikli işlemler için mevzuat değişikliğinin gerekli olabileceği değerlendirilmektedir.

"Ulusal e-devlet portalinden ayrı kurum portallerinin gerekliliği" başlığına ilişkin katılımcı görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, elektronik ortamdan

sunulacak hizmetlere uyumun ve sistem güvenliğinin sağlanabilmesi amaçlarıyla kısa ve orta vadede kurum portallerinin gerekli olduğu görülmüştür. Öte taraftan, kurum portallerinin uzun vadede kullanımı ise hizmette verimliliği düşürecek ve dönüşüm politikasının temel amacına aykırı olacaktır.

Ülkemiz açısından, e-devlet dönüşümünde ayrıca ele alınması gereken bir konu da "elektronik ortamda tüzel kişi kimliklerinin doğrulanabilmesi" hususudur. Katılımcı görüşleri çerçevesinde, sorunun ulusal çapta yürütülecek bir proje ile kalıcı çözüme kavuşturulabileceği anlaşılmıştır. Bununla birlikte; bahse konu sorun köklü bir şekilde çözümlenene kadar farklı kamu kuruları nezdinde üretilmiş olan sicil bilgilerinin transferi veya ilgili kurum bünyesinde üretilen kullanıcı adı ve şifreler ile tüzel kişi kimliklerinin doğrulanabileceği değerlendirilmektedir.

Kurumsal bazda e-devlet dönüşümünün önemli başlıklarından birisi de "sorgulama niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu" ile alakalıdır. Yapılan derinlemesine mülakat görüşmeleri vasıtasıyla edinilen bulgular kapsamında, elektronik ortamdan sunumu ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonu en kolay işlem türünün basit sorgulama niteliğindeki kamu hizmetleri olduğu anlaşılmıştır. Buna karşın, role dayalı nitelikli sorgulama hizmetlerinin ise e-devlet sistemine entegrasyonunun mümkün olmadığı kanısına varılmıştır.

Bir diğer önemli başlık ise "ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulü" üzerinedir. Söz konusu başlığına ilişkin katılımcı görüşleri bir arada değerlendirildiğinde, ödeme niteliğindeki işlemlerin elektronik ortamdan sunumunun ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğunu görülmüştür. Bununla birlikte, hâlihazırda birçok kamu kurumunun ödeme niteliğindeki hizmetlerini kendi kurumsal portalleri aracılığıyla sundukları belirlenmiştir.

"Bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulü" tartışmasına yönelik olarak elde edilen bulgular çerçevesinde, bildirim ve

beyan niteliğindeki hizmetlerin de elektronik ortamdan sunumunun ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğu düşünülmektedir. Öte taraftan, yürütülecek işlemlerde talep edilecek bilgi ve belgelerin de diğer kamu kurumları nezdinde kayıtlı olmaması gerekmektedir. Ek olarak, mevcut ulusal e-devlet portaline yüklenebilecek dosya botunun sınırlılığı nedeniyle bilgi ve belge yoğun işlemlerde kamu kurumlarına ait portallerin kullanımı daha etkin ve verimli olabilecektir.

Kurumsal anlamda e-devlet dönüşüm sürecine ilişkin can alıcı başlıklardan birisi de "başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu" üzerinedir. Katılımcı görüşleri topluca incelendiğinde, başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumunun ve ulusal e-devlet portaline entegrasyonunun mümkün olduğu görülmüş olup bilgi ve belge talebinin de mümkün olduğunca azaltılmasının gerekli olduğu anlaşılmıştır.

E-devlet dönüşümünde kritik öneme sahip olan tartışma konularından bir diğeri "sürecin tamamlanması sonrasında ortaya çıkabilecek sorunlar" hakkındadır. Konuya ilişkin katılımcı görüşleri topluca ele alındığında, e-devlet dönüşüm süreci sonucunda karşılaşılması muhtemel sorunların şu dört temel alana ilişkin olduğu tespit edilmiştir.

1. Hizmetlerde devamlılığın ve güncelliğin sağlanması,
2. Tasarım hatalarının sürekli olarak tespit edilmesi ve çözümlenmesi,
3. Hukuki ve teknolojik altyapıya ilişkin aksaklıkların giderilmesi,
4. Hedef kitlenin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma yetkinliklerinin geliştirilmesi.

Kurumsal düzeyde e-devlet dönüşümüne ilişkin son tartışma konumuz ise "klasik yöntemlerle hizmet sunumuna devam edilmesinin gerekliliği" üzerinedir.

Elde edilen bulgular kapsamında, elektronik ortamdan sunulabilen hizmetlere kullanıcılar tarafından uyum sağlanana kadar klasik yöntemlerle hizmet sunumuna devam edilmesi gerektiği görülmüştür. Yanı sıra, doğası gereği elektronik ortama aktarılamayan hizmetlerin de klasik yöntemlerle sunumuna devam edilmesinin zorunlu olduğu değerlendirilmektedir.

Öneriler

Katılımcıların görüşleri çerçevesinde elde edilen sonuçlar ortak bir paydada toplandığı zaman; "kurumsal düzeyde e-devlet sürecine ilişkin genel yol haritasının oluşturulması", "işlem niteliği bazında elektronik ortama aktarılabilirliğin belirlenmesi" ve "süreç sonrasında karşılaşılabilecek olası problemlerin tespiti" olmak üzere 3 temel alana ilişkin öneriler belirlenmiştir.

"Kurumsal düzeyde e-devlet dönüşümüne ilişkin genel yol haritasının oluşturulması" başlığına ilişkin olarak elde edilen bulgular kapsamında, RTÜK özelinde ilk olarak durum analizi yapılması ve hangi hizmetlerin elektronik ortama aktarımına ihtiyaç duyulduğunun belirlenmesi gerekmektedir.

Durum analizi sonrasında, elektronik ortama taşınması hedeflenen hizmetlerin donanımsal, yazılımsal ve hukuki altyapı çerçevesinde uygulanabilirlik analizleri yapılması gerekmektedir.

Bu aşamada; RTÜK nezdinde elektronik ortamdan sunulacak hizmetlerde ulusal e-devlet portalinden ayrı kurum portalinin kullanımına ve kurumsal veri tabanı üzerinden tüzel kişi kimlik doğrulaması yapılmasına karar verilmesinin RTÜK adına oldukça faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca, söz konusu kararın da 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun mükerrer 257'nci maddesinin birinci fıkrasının (4) numaralı bendinde yer alan kapsayıcı hüküm örnek alınarak yapılacak bir kanun değişikliği ile hukuki temele dayandırılması gerekmektedir.

"Kurumsal düzeyde e-devlet dönüşümüne ilişkin genel yol haritasının oluşturulması" başlığına ilişkin olarak uygulanabilirlik analizleri sonrasında elektronik ortama taşınabilir olduğuna karar verilen işlemlerin her biri için süreç haritaları ve iş planlarının oluşturulmalıdır. Bu aşamada, kaynak kullanımında düşük verimlilik oranına sahip olan hizmetlerin elektronik ortama öncelikle taşınmasına karar verilmesinin ve yürütülen işlemlerin takibi, diğer kamu kurumlarıyla koordinasyonun sağlanması ya da kullanıcı geri bildirimlerinin izlenebilmesi amaçlarıyla RTÜK nezdinde sorumlu birimin ya da kişilerin belirlenmesinin kurum adına faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

"İşlem niteliği bazında elektronik ortama aktarılabilirliğin belirlenmesi" başlığına ilişkin olarak elde edilen bulgular kapsamında; sorgulama, ödeme, bildirim, beyan ve başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortama aktarılabilirliklerine ilişkin değerlendirmelere ve önerilere sırasıyla aşağıda yer verilmektedir.

Sorgulama niteliğindeki hizmetlerin herhangi bir kimlik doğrulaması ya da belge talebi olmaksızın RTÜK'ün resmi internet sitesinden sunulmakta olduğu göz önünde bulundurulduğunda, yürütülecek basit bir çalışma ile oluşturulacak kurumsal portale veya mevcut ulusal e-devlet portaline entegre edilmeleri gerekmektedir.

Ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin ise kurumsal internet sitesi veya portal aracılığıyla elektronik ortamdan sunumu gerçekleştirilmelidir. Bahse konu hizmetlerin ulusal e-devlet portaline entegrasyonu hususunda ise farklı kamu kurumlarınca hayata geçirilecek iyi uygulama örneklerinin gözetilmesi yararlı olacaktır.

Bildirim, beyan ve başvuru niteliğindeki hizmetlerin de genel olarak bilgi ve belge yoğun bir niteliğe sahip oldukları ve özellikle tüzel kişi kimlik doğrulaması da gerektirdikleri göz önünde bulundurulduğunda, daha etkin ve verimli bir şekilde sunum için oluşturulacak kurumsal portalin tercih edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

"Süreç sonrasında karşılaşılabilecek olası problemlerin tespiti" başlığına ilişkin olarak elde edilen bulgular kapsamında; RTÜK özelinde 5 farklı alana ilişkin olarak çeşitli sorunların ortaya çıkabileceği görülmüştür.

E-devlet dönüşümü sonrasında karşılaşılabilecek ilk üç sorun; hizmetlerde devamlılığın ve güncelliğin sağlanması, tasarım hatalarının sürekli olarak tespit edilerek çözümlenmesi ve hukuki ya da teknolojik altyapıya ilişkin aksaklıklar olarak karşımıza çıkmaktadır. E-devlet dönüşümü sonrasında, bahse konu sorunların çözümlenebilmesi adına RTÜK nezdinde yer alan birimlerde konuya dair görevli ve sorumlu kişiler belirlenmelidir.

Öte taraftan, e-devlet dönüşümü ile birlikte RTÜK'ün karşılaşılabileceği bir diğer sorun ise hedef kitlenin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma yetkinliğidir. Söz konusu sorunun çözümüne yönelik olarak ise elektronik ortamdaki hizmetlere ilişkin sistemlerin kullanımını öğreten materyaller üretilebilir ya da toplu eğitimler düzenlenebilir.

E-devlet dönüşüm süreci sonrasında RTÜK'ün karşı karşıya kalacağı son sorun ise geleneksel usullerle hizmet sunumuna ne kadar süre ile devam edileceğidir. Bu bağlamda, olumsuz etkilerin azaltılabilmesi adına kullanıcıların geleneksel usullerle hizmet sunumunun sonlandırılacağı tarih ya da sonlandırmaya ilişkin somut kriterler hakkında bilgilendirilmelerinin fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak; RTÜK'ün kurumsal düzeyde e-devlet dönüşümünün daha belirgin bir hale getirilebilmesi adına TÜRKSAT, medya hizmet sağlayıcı kuruluşlar ve çeşitli yazılım firmaları ile de görüşülerek ortak akıl mekanizmalarının hayata geçirilmesi önem arz etmektedir.

Bu çalışma, gelecekte yapılabilecek benzer çalışmalar için başlangıç niteliğinde ve ipucu olabilecek sonuçlar sağlamaktadır. Bahse konu sonuçlar

doğrultusunda, hukuki ve teknik kısıtlamalar ile işlem niteliği bazında elektronik ortama aktarılabilirlik hususları üzerine daha detaylı araştırmalar yapılabilir.

Bu çalışma hazırlanırken gerçekleştirilmiş olan derinlemesine mülakatlardaki görüşlerin, RTÜK'ün e-devlet dönüşüm sürecinde dikkate alınması neticesinde daha sağlıklı bir süreç ortaya konulması ve kaliteli sonuçlar elde edilmesi, bu çalışmanın önemini ve değerini gösterecektir.

KAYNAKÇA

Anderson, Dennis, Wu, Robert, Suh Cho, June, ve Schroeder, Katja (2015), *E-Government Strategy, ICT and Innovation for Citizen Engagement*, Springer, New York.

Arifoğlu, Ali, Körnes, Abdullah, ve Yazıcı, Ali (2002), *E-Devlet Yolunda Türkiye*, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Ankara.

Asomedya (2017), *Dijital Dönüşüm: Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları*, Ankara Sanayi Odası Dergisi, Eylül-Ekim 2017, İstanbul.

Ateş, Hamza (2002), "Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş", *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

Balcı, Asım (2003). "E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", (Ed.) Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk ve Bayram Coşkun, *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar,* Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Bensghir, Kaya Türksel (2000), "Devlet Vatandaş İlişkisinde E-Posta", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 33, Sayı: 4, s. 49-61.

Büyüköztürk, Şener, Çakmak, Ebru K., Akgün, Özcan E., Karadeniz, Şirin, ve Demirel, Funda (2013), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Pegem Akademi, 15. Baskı, Ankara.

Carter, Lemuria ve France, Bélanger (2005), "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors", *Information Systems Journal*, Volume: 15, s. 5-25.

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

Çevikbaş, Rafet (2012), "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye Uygulamaları", *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 2, s. 9-32.

Delibaş, Kayhan ve Akgül, Ali Erdem (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, s. 101-144.

Demirel, Demokaan (2006), "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", *Sayıştay Dergisi*, Sayı:61, Nisan-Haziran 2006, s. 83-118.

Demirel, Demokaan (2010), "Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim", *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 466, Mart-2010, s. 65-94.

Efendioğlu, Akın ve Sezgin, Emre (2007), "E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 2, s. 219-236.

Ergun, Turgay ve Polatoğlu, Aykut (1988), *Kamu Yönetimine Giriş*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, No: 222, Ankara.

Holden, Stephen H.(2005), "E-Devlet Uygulaması ve Ölçümü", *Emniyet Genel Müdürlügü 2. Polis Bilişim Sempozyumu*, 14-15 Nisan 2005, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Yayınları, Ankara.

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

Korkmaz, Adem, Aktürk, Cemal, Talan, Tarık, ve Gezer, Murat (2015), "Türkiye'de Elektronik Devlet (E-Devlet) ve Mobil Devlet (M-Devlet) Uygulamaları", *I. Uluslararası Dijital Yaşam Otamları Kongresi Bildiriler Kitabı*, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları, İstanbul.

Kösecik, Muhammet ve Karkın, Naci (2004), "E-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar", (Ed.) Abdullah Yılmaz ve Mustafa Ökmen, *"Kamu Yönetimi"*, Gazi Kitabevi, Ankara.

Merriam, Sharan B. (2015), *Nitel Araştırma: Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber*, (Çev. Selahattin Turan), Nobel Yayıncılık, Ankara.

Naralan, Abdullah (2008), "E-Devlet'e Etki Eden Faktörler", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 12, Sayı: 2, s. 457-468.

Nohutçu, Ahmet (2003), "Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri", *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

OECD (2012), *Strong Performers and Successful Reformers in Education: Lessons from PISA for Japan*, OECD Publishing, Paris.

Ömürgönülşen, Uğur (2003), "Kamu Sektörünün Yönetimi Sorununa Yeni Bir Yaklaşım: Yeni Kamu Yönetimi İşletmeciliği", (Ed.) Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür, *Çağdaş Kamu Yönetimi*, Nobel Yayınları, Ankara.

Özer, Mehmet Akif (2017), "Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyutu", *Hak-İş Ulusalararası Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt: 6, Yıl: 6, Sayı: 16, s. 457-479.

Özsağır, Arif ve Küllük, Metin (2003), "E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi", *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

Parent, Michael, Vandebeek Christine. A., ve Gemino, Andrew C. (2005), "Building Citizen Trust Through E-Government", *Government Information Quarterly*, Volume: 22, İssue: 4, s. 720-736.

Sağsan, Mustafa (2001), "E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı mı?", *Stratejik Analiz Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 19, s. 89-97.

Şahin, Ali (2008), *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitabevi, Birinci Basım, Konya.

Şeyhanlıoğlu, Hüseyin (2007), "Postmodern Kamu Yönetiminde E-Devlet", *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 456, s. 81-106.

Şişman, Aziz, Alkış, Zübeyde, ve Maraş, E. Erdem (2011), "E-Devlet ve M-Devlet'in Geliştirilmesinin Önündeki Engel: Sayısal Uçurum", *Harita Teknolojileri Elektronik Dergisi*, Cilt: 3, No: 1, s. 27-37.

Uçar, Berna (2007), *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılandırma: Türk Kamu Yönetiminde Performans Odaklı Yönetime Geçiş*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Uçkan, Özgür (2003), *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması İçin Strateji ve Politikalar-I*, Literatür Yayınları, Birinci Basım, İstanbul.

Weber, Max (2003), *Sosyoloji Yazıları*, (Çev. Taha Parla), İletişim Yayınları, İstanbul.

Wen, Gong, G. Li, Zhan, ve Stump, Rodney L. (2007), "Global Internet Use and Access: Cultural Considerations", *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Volume: 19, No: 1, s. 57-74.

Wilson, Woodrow (1887), "The Study of Administration", *Political Science Quarterly*, Volume: 2, No: 2, June-1887, s. 197-222.

Yıldırım, Ali ve Şimşek, Hasan (2005), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Yücetürk, E. Elif (2002), "Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği", *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.

ELEKTRONİK KAYNAKLAR

ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?action=display&doc_id=747 (04.06.2018)

http://economy.gov.ru/en/home/activity/sections/infOrientedSoc/ (01.06.2018)

http://mis.sadievrenseker.com/2014/09/max-weber-ve-burokrasi/ (05.03.2018)

http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/StantonKatrinaReport.pdf (01.06.2018)

http://www.cnews.ru/news/top/itsistema_minzdrava_za_29_mlrd_rublej (03.06.2018)

http://www.citizenconnectcentre.sg/ (03.06.2018)

http://www.citizenconnectcentre.sg/about (04.06.2018)

http://www.esri.com/news/arcnews/fall11articles/russia-introduces-e-government.html (03.06.2018)

http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf (17.04.2018)

http://www.pewglobal.org/files/pdf/257.pdf (20.03.2018)

http://www.uyap.gov.tr/ (09.06.2018)

http://www.uyap.gov.tr/Genel-Bilgi (09.06.2018)

https://intvrg.gib.gov.tr/index.jsp (09.06.2018)

https://openaid.se/about/ (06.06.2018)

https://openaid.se/aid/2017/# (06.06.2018)

https://rosreestr.ru/site/en/about/ (03.06.2018)

https://sweden.se/about-this-site/ (05.06.2018)

https://sweden.se/p1/ (05.06.2018)

https://themoscowtimes.com/articles/new-e-government-portal-starts-6854 (01.06.2018)

https://www.chip.com.tr/haber/gprs-edge-3g-4g-ve-lte_47351.html (20.04.2018)

https://www.deik.org.tr/uploads/singapur-ulke-bulteni-2014.pdf (06.06.2018)

https://www.dijitaldonusum.gov.tr/wp-content/uploads/2016/12/TUBITAK-BILGEM-YTE-TurkiyedeEDevletGenelGorunumRaporu2017.pdf (10.06.2018)

https://www.ecitizen.gov.sg/FAQs.html (03.06.2018)

https://www.fns.usda.gov/ebt/general-electronic-benefit-transfer-ebt-information (31.05.2018)

https://www.gebiz.gov.sg/ (04.06.2018)

https://www.gosuslugi.ru/category/health (03.06.2018)

https://www.gosuslugi.ru/foreign-citizen?lang=en (01.06.2018)

https://www.gov.sg/ (03.06.2018)

https://www.government.se/ (05.06.2018)

https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2012/MIS2012_without_Annex_4.pdf (04.06.2018)

https://www.kaysis.gov.tr/ (12.06.2018)

https://www.rtuk.gov.tr/ (12.06.2018)

https://www.turkiye.gov.tr/ (08.06.2018)

https://www.turkiye.gov.tr/radyo-ve-televizyon-ust-kurulu (12.06.2018)

https://www.usa.gov (23.05.2018)

https://www.usajobs.gov (23.05.2018)

https://www.verksamt.se/web/international/about-the-website (05.06.2018)

https://www.verksamt.se/en/web/international/home (05.06.2018)

EKLER

Derinlemesine Görüşme Soru ve Cevap Formu

E-DEVLET SİSTEMİNİN RADYO VE TELEVİZYON ÜST KURULU İŞLEMLERİNE UYGULANABİLİRLİĞİ

Radyo ve Televizyon Üst Kurulu Uzmanlık Tezi
(Üst Kurul Uzman Yardımcısı Müslüm Kerem SERTDEMİR)

Görüşmenin Yapıldığı Kişi:
Çalıştığı Kurum:
Unvanı / Görevi:
Görüşme Tarihi:

Soru 1: Kurumsal anlamda e-devlet dönüşümünde izlenmesi gereken genel yol haritası ne şekildedir? Diğer bir ifadeyle hazırlık, uygulama üretme ve hizmete sunma süreçlerinde genel olarak neler hangi sırayla yapılmalıdır?

Cevap 1:

Soru 2: Kurumsal anlamda e-devlet dönüşümünün gerçekleştirilebilmesi için bu konuda ayrıca görevli bir birim oluşturulması gerekli midir? Neden?

Cevap 2:

Soru 3: E-devlet dönüşümü öncesinde kurumsal düzeyde mevzuat değişiklikleri yapılması gerekli midir yoksa bu konuya ilişkin genel mevzuat yeterli midir? Neden?

Cevap 3:

Soru 4: Kurumsal anlamda e-devlet dönüşümünün gerçekleştirilmesi sürecinde ilgili kurum ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanmış ulusal e-devlet portalından ayrı kurum portallarının kullanımı gerekli midir? Neden?

Cevap 4:

Soru 5: Tüzel kişilere elektronik ortamdan sunulacak kamu hizmetlerinde kimlik doğrulaması hangi yöntemlerle gerçekleştirilebilir?

Cevap 5:

Soru 6: Sorgulama niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portalına entegre edilebilmesi mümkün müdür? Neden?

Cevap 6:

Soru 7: Ödeme niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan sunumu ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portalına entegre edilebilmesi mümkün müdür? Neden?

Cevap 7:

Soru 8: Tüzel kişilere ilişkin bildirim ve beyan niteliğindeki yükümlülüklerin elektronik ortamdan kabulü ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portalına entegre edilebilmesi mümkün müdür? Cevabınız evet ise söz konusu işlemlerde sisteme girilecek bilgi miktarı veya yüklenecek belge sayısı en fazla ne kadar olmalıdır?

Cevap 8:

Soru 9: Tüzel kişilere ilişkin başvuru niteliğindeki hizmetlerin elektronik ortamdan sunumu ve bu hizmetlerin ulusal e-devlet portalına entegre edilebilmesi mümkün müdür? Cevabınız evet ise söz konusu işlemlerde sisteme girilecek bilgi miktarı veya yüklenecek belge sayısı en fazla ne kadar olmalıdır?

Cevap 9:

Soru 10: Kurumsal anlamda e-devlet dönüşümünün tamamlanması sonrasında hizmet sunumu hususunda karşılaşılabilecek farklı sorunlar var mıdır? Cevabınız evet ise bahse konu sorunlar genel olarak nelerdir?

Cevap 10:

Soru 11: Çeşitli nitelikteki hizmetlerin elektronik ortamdan sunulmaya başlanması sonrasında hizmet kanallarının çeşitlendirilmesi adına önceki (elektronik olmayan) yöntemlerle hizmet sunumuna devam edilmeli midir? Cevabınız evet ise önceki yöntemlerle hizmet sunumuna belirli bir süre mi yoksa süresiz olarak mı devam edilmelidir?

Cevap 11:

ÖZET

İkinci Dünya Savaşı sonrasında yaşanan nüfus artışı ve teknolojik gelişmelerle birlikte, bireysel ve toplumsal iletişim yöntemleri değişmiş olup devletlerin görev alanları da günden güne çeşitlenmiştir. Bu durumun sonucu olarak, klasik kamu yönetimi anlayışıyla şekillendirilmiş olan devletler kamu hizmetlerinin görülmesi konusunda yetersiz kalmaya başlamışlardır. 1980'li yılların başında gelişen yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte devletler, sundukları hizmetleri daha verimli ve erişilebilir hale getirme çabası içine girmişlerdir.

Dünya genelinde, 1990'lı yılların başından itibaren çeşitli kamu hizmetleri çevrimiçi ortama taşınarak ilk e-devlet uygulamaları hayata geçirilmiştir. Bahse konu uygulamaların ilk örneklerini kurumsal internet siteleri aracılığıyla yapılan duyurular, bildirimlerin çevrimiçi ortamdan kabulü ve kurumsal veri tabanında yer alan birtakım bilgilerin sorgulanması gibi hizmetler oluşturmuştur. Bununla birlikte, gelişen teknoloji daha karmaşık işlemlerin ve süreçlerin de sanal ortama taşınmasına yönelik talepleri doğurmaktadır. Ülkemizde ise 1990'lı yılların sonlarında kurumsal düzeydeki projeler ile başlayan e-devlet dönüşümü, 2008 yılında ulusal politika haline gelmiştir. 2018 yılı itibarıyla, 3500'ün üzerinde hizmetin bulunduğu ulusal e-devlet portalinde, RTÜK'ün yalnızca 4 adet hizmeti bulunmakta olup bu sayının artırılması gerektiği değerlendirilmektedir.

RTÜK tarafından sunulmakta olan çeşitli kamu hizmetlerinin çevrimiçi ortama taşınması sürecine katkı sağlayacağı düşünülen bu tez çalışmasında, öncelikle e-devlet dönüşüm sürecinin teorik çerçevesi ile dünyada ve ülkemizde yer alan birtakım uygulama örnekleri incelenmektedir. Buna ek olarak, e-devlet çalışmaları konusunda iyi uygulama örneğine sahip kamu kurumlarında çalışan kişilerle yapılan derinlemesine mülakat görüşmeleri ışığında RTÜK'ün e-devlet dönüşüm sürecine ilişkin sorunlar belirlenmekte ve öneriler sunulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, e-hizmet, kurumsal portal, tüzel kişi, RTÜK.

ARŞİV Kayıt Bilgileri

Tezin Adı	E-Devlet Sisteminin Radyo ve Televizyon Üst Kurulu İşlemlerine Uygulanabilirliği
Tezin Yazarı	Müslüm Kerem SERTDEMİR
Tezin Danışmanı	Ali SARI
Tezin Konumu	Uzmanlık Tezi
Tezin Tarihi	Ocak 2019
Tezin Alanı	E-Devlet
Tezin Yeri	RTÜK – ANKARA
Anahtar Kelimeler	E-devlet, e-hizmet, kurumsal portal, tüzel kişi, RTÜK.

ABSTRACT

Along with population growth and technological developments after World War II, the methods of individual and societal communication have changed and also the duty areas of states have expanded from day by day. As a consequence of this situation, the states shaped by the classical public administration approach have become insufficient to fulfill the public services. With the new public administration approach that developed at the beginning of the 1980s, the states have tried to make their services more efficient and accessible.

Worldwide, various public services have been moved online environment and the first e-government applications have been established since the early 1990s. The first examples of the mentioned applications are composed from announcements made through institutional internet sites, accepting notifications from online environment and query some information in the institutional database. Nevertheless, the developing technology has created demands for more complex operations and processes to move into online environment. In our country, the e-government studies which started with the institutional projects in the late 1990s, became national policy in 2008. As of 2018, RTÜK has only 4 services in national e-government portal, which has over 3500 services, and this number is considered to be increased.

In this thesis study, which is supposed to contribute the process about transmission of public services being offered by RTÜK to online environment, the theoretical framework of the e-government transformation process with some examples of applications in the world and in our country was examined primarily. Then, problems related to e-government transformation process of RTÜK is identified and suggestions are presented in the light of in-depth interviews with people working in public institutions which has good practice examples in e-government studies.

Keywords: E-government, e-service, institutional portal, legal entity, RTÜK.

ÖZGEÇMİŞ

1990 yılında Çankırı'da doğan Müslüm Kerem SERTDEMİR, ilk ve orta öğrenimini Eldivan Yüzüncü Yıl İlköğretim Okulu'nda, lise öğrenimini ise Çankırı Nevzat Ayaz Anadolu Öğretmen Lisesi'nde tamamladı. 2008 yılında Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü'nde lisans eğitimine başladı. 2013 yılında bölüm birincisi olarak lisans eğitimini tamamladı ve ayrıca İhsan Doğramacı Üstün Başarı Ödülü'ne layık görüldü. 2013-2015 yılları arasında Türkiye Halk Bankası A.Ş.'de Müfettiş Yardımcısı unvanıyla görev yaptı. 2015 yılında Radyo ve Televizyon Üst Kurulu'nun açmış olduğu sınavda başarılı olarak Üst Kurul Uzman Yardımcısı unvanıyla göreve başladı.

2018 yılı itibarıyla, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimine devam eden Müslüm Kerem SERTDEMİR aynı zamanda Hacettepeliler Derneği'nde Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır. Bununla birlikte, evli olup iyi derecede İngilizce bilmektedir.