

E-DEVLET ve DÜNYA ÖRNEKLERİ

Demokaan DEMİREL *

1. E-Devlet

İnsanlık, günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi büyük bir değişim, değişimin ötesinde bir dönüşüm sürecindedir. Yeni toplum, bilgi etrafında örgütlenmiş durumdadır.

Sanayi toplumunda ön planda olan “maddi ürünlerin üretimi” yerine, bilgi toplumunda bilgi teknolojileri kullanımı sonucunda “bilgi üretimi” önem kazanmaktadır (Öğüt, 2003: 39).

Klasik devlet anlayışında hükümet tarafından verilen çeşitli hizmetlerde, vatandaşlar çok fazla bürokrasi işlemleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Basit prosedürler, çalışanlar için uygulanması karmaşık yapılar haline gelmekte ve bunun bir sonucu olarak, işlerin yürütülebilmesi için çok fazla sayıda personel ve memur işe alınmaktadır. Ayrıca basit işlemler için sayısız formlar ve imzalar gerekebilmekte, işlemler aylarca sürebilmektedir (Yıldırım ve Karakurt, 2004).

İçinde bulunduğumuz çağda ise bilgi teknolojileri, örgütlerin yapısını, işleyişini, performans ve değişimini etkileyen temel faktör olup, özel sektör ve kamu sektörü bilgi teknolojilerinden derin bir şekilde etkilenmektedir (Isaac-Henry, 1993: 15). Çalışanlar artık kağıt parçaları yerine byte’larla çalışmakta veri tabanı dosya dolaplarının yerini almaktadır. (Bennet: 1998: 92). Devletler de bu süreçte “e-devlet”e dönüşerek hizmet kalitesini iyileştirip performanslarını arttırmaya çalışmakta ve klasik devlet anlayışından uzaklaşmaktadır.

Bu değişimi aşağıdaki tablodan görmek mümkündür:

* Sakarya Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümü Doktora Öğrencisi.

Tablo 1: Sanayi Çağı Devleti İle İnternet Üzerindeki Devletin Karşılaştırılması

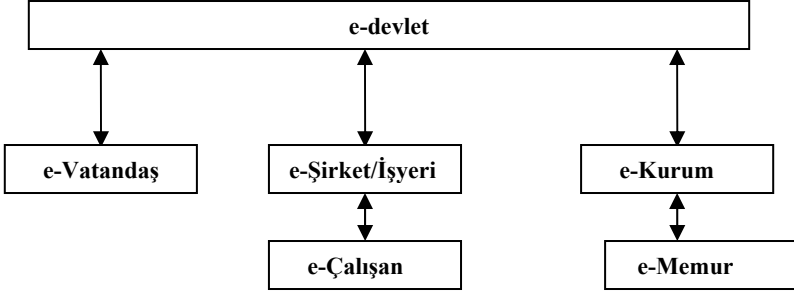
SANAYİ ÇAĞI DEVLET ANLAYIŞI	İNTERNET ÜZERİNDEKİ DEVLET ANLAYIŞI
Bürokratik kontroller	Bireye hizmet ve toplumun güçlendirilmesi
İzole edilmiş idari fonksiyonlar	Entegre kaynak hizmetleri, açık ve şeffaf devlet
Kağıt işi ve dosyalama	Elektronik hizmet teslimatı
Zaman tüketen süreçler	Hızlı seri iş süreçleri
Elle düzenlenen finansal sözleşmeler	Elektronik form transferi (EFT)
Garip raporlama sistemleri	Bilgiye esnek erişim
Bağılantısız, birbirinden kopuk bilgi teknolojileri	Bütünleşmiş ağ çözümü
Her dönem idareci seçimi	Gerçek, katılımcı ve sürekli demokrasi
Devlet-vatandaş anlayışı	Devlet-müşteri anlayışı

Kaynak: members.tripod.com,10.10.2004.

1.1. E-Devletin Tanımı ve Tarihçesi

“Akıllı devlet” Smart government, “Dijital devlet” olarak da isimlendirilen (Yanık, Değişimin Rotası ve e-Türkiye, 2002) e- devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Özçivelek, 2004). E-devletten kavram olarak anlaşılması gereken; devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (www.taek.gov.tr). Özellikle yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlayan, e-devlet kavramı, bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi ifade eden bir kavramdır (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 103). Diğer bir deyişle e-devlet, e-yurttaş, ve e-hükümet arasında olan ilişkilerin karşılıklı hizmet anlayışına dayalı olarak gerçekleştirildiği bir teknoloji çalışmasıdır (Sağsan; 2001: 91).

Şekil 1. E-Devlet Yapısı



Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu, 04-Mayıs 2002.

Devletin temel unsurları olan vatandaş ve kuruluşlar (özel ya da kamu) e-devlette, e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum biçiminde kendini göstermektedir. Ancak e-devleti oluştururken söz konusu unsurlara öncelikler atamak ve birini tümüyle gerçekleştirmeden (örneğin e-işyerlerini oluşturmadan) e-devletten olmaz türü yaklaşımlarda bulunmak e-devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Her bir unsur, kendi içerisinde “e” olgusuna gerçekleştirmeye çalışacak, birbirinden etkilenecek ve zamanla e-devlet oluşacaktır (www.e-sosder.com, 20.11.2004).

Model olarak e-devlet; teknik anlamda yurttaşların “müşteri”, kamu yönetimi faaliyetlerinin de “hizmet” olarak görüldüğü “kalite/fiyat performansı” ölçütlerinin uyguladığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen verimlilik yönetim sistemidir. Bu bağlamda e-devlet modeli, düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve “toplam kalite yönetimi” ile “müşteri memnuniyeti” ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik yönetimi sistemiyle ve somut ifadesini elektronik ticarete bulan e-iş modelleriyle ilişkilendirilmekte ve merkezîyetçi olmayan bir yatay koordinasyon yapısı sunmaktadır (Uçkan, 2003: 44-47). Dolayısıyla elektronik devlet yapısına geçiş, kamu yönetimi sisteminde ve vatandaşa bakış açısında belirgin bir anlayış farkını zorunlu kılmaktadır.

Aşağıdaki tabloda geleneksel devletle e-devlette vatandaş-kamu yönetimi ilişkisi gözlemlenmektedir :

Tablo 2: Geleneksel Devletle E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi

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

Kaynak: Özgür Uçkan, E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I, Literatür Yayıncılık, 2003, s. 47.

E-Devlete giden yolda kaydedilen aşamaları şu şekilde sınıflandırmak mümkündür (Leigh, Atkinson, 2001: 6-7):

Aşama 1: İnternet'in Bilgi Paylaşımı Amacıyla Kullanılması (1993-1998)

Kamu kurumlarına ait web siteleri, İnternet'in ilk ortaya çıkışından 1990'lı yılların sonuna kadar tamamen kullanıcılara bilgi sunulması amacına

hizmet etmiştir. Bu aşamada interaktif bir hizmet sunulması söz konusu değildir.

Aşama 2: Online (Çevrim içi) Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulması

Kamu web siteleri 1990'lı yılların sonundan itibaren bilgi sağlayıcı modelden işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Devletler, artan bir şekilde vatandaşların on-line olarak tamamlayacakları bir sisteme doğru yol almaktadırlar.

Aşama 3: Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001-?)

Müşteri odaklı ve e-devlet, kamu kurumları itibariyle ayrı ayrı tasarlanmış web siteleri ve bilgisayar sistemlerinden vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanmış tek bir siteye geçişi gerektirir. Bunu gerçekleştirmek ise, devletin sadece aynı hukuki statüye sahip organları arasında değil, aynı zamanda devletin değişik katmanları (merkezi-mahalli) arasında ve bunlarla da özel sektör arasında işbirliği yapılmasını gerektirir.

Bu şekilde, tamamen bütünleştirilmiş kamu web sayfalarının oluşturulabilmesi için yetkililerin, devletin mevcut klâsik örgüt yapısının mevcut olmadığını varsaymaları gerekir.

1.2. E-Devletin Amaçları

E-Devlet uygulamasının başlıca amaçları şunlardır (Evren, 2004):

1– Harcamalarda Tasarruf Sağlanması: Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.

2– Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması: E-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kağıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkân tanıyacaktır.

3– Şeffaflık: Her türlü bilgiye Internet ortamından ulaşılması “**şeffaf devlet**” anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak “**halk için var olan devlet**” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işlemlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırır (Köseçik ve Karkın, 2004: 99).

4- Hizmet Kalitesi: İnternet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır.

5- 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti: Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet vatandaşlara “bir tık” kadar yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır.

6- Katılımın Artırılması: Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

7- Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanakları: İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte “devlet kapısı” bir “devlet portalı”na dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup ülkede eşit kalitede servisi yaygınlaştıracaktır.

E-devlette çalışma yöntemlerinin optimizasyonu, hata oranının en aza indirilmesi, dijital demokrasiye geçişin hızlandırılması, ekonomik arz ve talebin sağlanması (Milli Emlak Genel Müdürlüğü, 2002) karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması (Tübitak-Mam, 2004: 9) katma değerinin yüksek üretimlere zemin oluşturulması, güvenli, üreten, devletiyle barışık mutlu bir toplum yaratması (E-Devlet, 2003) gibi amaçlarda güdülmektedir.

1.3. E-Devletin Özellikleri

1.3.1. Elektronik Devlet Bir Bilgi Devletidir

E-Devletin özünü oluşturan bilim bazlı dünya görüşü, yeni bilgi ve teknoloji üretmeye açık bir sistem oluşturmakta ve bu açık sistem bir yandan mekan içinde, diğer yandan geleceğe doğru genişleyip evrilirken uygarlık kalıbının gelişim yolunu da belirlemektedir (Erkan, 2000: 114).

Sanayi çağı devletinden bilgi çağının ağ devletine geçiş sürecinde bilgi sistemlerinin oynadığı rol yadsınmaz (Tapscott, 1996: 166, aktaran: Ögüt; 2003: 38).

¹ Portal, ağ ortamında bilgi ve uygulama kaynaklarına kolay ve hızlı şekilde erişmek üzere dizinler ve arama motoru olanaklarıyla donatılmış bir başlangıç sayfası veya giriş noktası gibi işgören kapsamlı ve iyi yönetimli web siteleridir (Cebeci, 2003: 1, cebeciz, cu.edu.tr., 29.10.2004).

Bilgi toplumunda bireylerin artık müşteri/vatandaşlar olarak kamudan beklentileri sadece kamusal bilgilerin sunulması değil, aynı zamanda sağlanan bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır. Özel sektör işletme organizasyonlarının da bilgi teknolojileri ve sistemlerinden optimal düzeyde yararlanabilmeleri için, merkezi yönetimin özendirici ve teknolojik altyapı hazırlayıcı rollerinin gereklerini yerine getirmesi zorunludur (Öğüt, 2003: 44).

Elektronik devlet yapısı yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir.

Elektronik devlet yapısı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile birebir karşı karşıya gelmesi söz konusu olmamaktadır. Bunun yerine kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi iletişim omurgası üzerinden kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir (İnce, 2001: 23-24). Böylece dev bir bilgi ambarı olması ve doğrudan katılım fırsatı tanınması nedeniyle İnternet önceden masraflı ve zor olan bilgi edinme işlevini siyasal birimler açısından oldukça kolaylaştırmakta ve ucuzlaştırmaktadır (Alkan ve Şimşek, 1998: 178).

Elektronik devlette bilgi sistemi kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleştirilmiştir. Kamu kurumu, vatandaşın bilgi talebini öngörme gayreti içinde olmakta, sunulacak hizmeti vatandaşın talepleri yönlendirmektedir.

Kamu kurumları arasındaki iletişimin artması ve kurumsal bilgi sistemlerinin bütünleşmesinin sağlanması sayesinde tekrarlar, aşırı bürokratik süreçler, zaman kayıpları, kağıda dayalı işlemler önemli ölçüde azalmıştır.

Vatandaşa gerekli olan bilgilerin büyük bir kısmı bilgi sisteminden güncellenmiş şekilde hazırdır. Dolayısıyla elektronik devlet bütünlüklü, organize ve eşgüdüm içinde çalışan bir kamu yönetimi yapısı sunmaktadır (İnce, 2001: 25-26).

1.3.2. Elektronik Devlet Teknik Bir Devlettir

Çağımızda bilgi teknolojileri, organizasyonların yapısını, kurum içi ilişkileri değiştirmekte ve yeni kamu yönetimi anlayışının öngördüğü tasarruf, etkinlik, sorumluluk ve kalitenin sağlanmasına yardımcı olmaktadır (Al, 2002: 256-257). Bilgisayarlar, vatandaşların istek ve taleplerine daha uygun, kolay ve hızlı bilgiler sunmakta, işlemleri kolaylaştırmakta, çoğu durumda personeli

devreden çıkarmakta ve dolayısıyla kırtasiyeciliği ve zaman kayıplarını önlemektedir (Eryılmaz, 2002: 240).

Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine ilaveten konusuna, ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre elektronik ortamda evveliyat arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 79).

E-devlet uygulamasında, teknolojiyle birlikte daha etkin çalışma araçları sağlanacaktır. İletişim araçları, daha resmî iletişim yöntemleriyle mümkün olmayan bağlar ve ilişkilerin desteklenmesinde ve beslenmesinde etkili rol oynayarak, çalışan iletişimini güçlendirecektir. Ayrıca veri görselleştirmesi, bilgi çıkarımı, veri entegrasyonu ve sayısal kütüphane gibi bilgi yönetimi araçları, bilginin kullanımı ve yaygınlaşmasına olumlu katkılarda bulunacaktır (Banger, 2003).

Yeni teknolojiler, üst yöneticilerden beklentileri de artırmakta ve kamu yönetiminin faaliyetlerini bir sır olmaktan ve devleti de kutsallıktan çıkarmakta, kamu yönetimindeki bilinmezlikten kaynaklanan büyü bozulmaktadır (Ateş, 2002: 967). Aynı zamanda bilgi teknolojileri ve özellikle İnternet yurttaşlığın tanımını değiştirmekte ve nettaşlık olarak ifade edilen kavramla e-demokrasiye farklı bir bakış açısı kazandırmaktadır (Uğur ve Bilici, 1998: 494). Fakat, e-devletin teknik bir devlet olması sadece teknoloji yoğun olması ile açıklanamaz. E-devlet tasarımı belirgin teknik temeller üzerine inşa edilecektir (İnce, 2001: 26).

1.4. E-Devletin Kullanım Alanları

Elektronik olarak sunulan kamu hizmetlerine bakıldığında, e-devletin kullanım alanları günlük yaşam, uzaktan yönetim ve politik katılım olarak üç başlık altında sınıflandırmak mümkündür:

Tablo 3 : Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları

Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	<ul style="list-style-type: none"> • İş hayatı • Konut • Eğitim • Sağlık • Kültür • Ulaşım • Çevre vs. hakkında bilgiler 	<ul style="list-style-type: none"> • Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık • İş ya da konut ilanları • E-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilet rezervasyonu • Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu hizmetleri rehberi • İdari süreçler için kılavuz • Kamu kayıtları ve veri tabanları 	<ul style="list-style-type: none"> • Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	<ul style="list-style-type: none"> • Yasal düzenlemeler • Meclis kayıtları • Siyasi programlar • Görüş belgeleri • Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler 	<ul style="list-style-type: none"> • Siyasi konulara ilişkin tartışmalar • Politikacılarla e-posta iletişimi 	<ul style="list-style-type: none"> • Referandum • Seçimler • Anketler

Kaynak : İnce (2001: 9-10) Tablo şu eserden alınmıştır : Public Sector Information : A Key Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, (Com, 1998: 585), Avrupa Komisyonu.

Tablodaki bilgi verme hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşlarının tek taraflı bilgi vermesine yönelik hizmetleri ifade etmektedir. İletişim hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşları ile tek yönlü bir iletişim sağlayabileceği gibi (matbu formların doldurulması, e-dilekçe, başvuru formları vs.), çift yönlü iletişime de imkan verecek hizmetleri (kurum ve kuruluşlarla bağlantı kurup ilgili konularda görüşmek, on-line soru sorup cevap alabilmek vs.) kapsamaktadır. On-line hizmetler ise, aynı anda, aynı yerde olması gereken işlemlerin elektronik sistemler yardımıyla aynı anda ancak farklı yerlerde bulunan insanların, kurumların ve kuruluşların aynı şeyi bir şekilde paylaşmalarını (Kamu ihalelerine katılım, ücretlerin ve fiyatların, cezaların ödenmesi vs.) anlatmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004: 111).

1.5. E-Devletin Yararları ve E-Devlet Modelleri

Başarılı bir e-devlet modelinin ülkenin ekonomik kalkınmasından sosyo-kültürel gelişmesine, yaşam kalitesinin artmasından, katılımcı demokrasinin güçlenmesine kadar sayısız yararları vardır. Bunlardan başlıcaları şunlardır (Kırçova, 2003: 23):

1.5.1. E-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı

Lokal, yerel ve uluslararası ağ sistemleri sayesinde ortaya çıkan iş modelleri ekonominin mikro bilimleri olan şirketlerin kârlılık, verimlilik ve etkinlik sorunlarını büyük ölçüde çözmüştür. Ağ teknolojilerinin iş dünyasına uyarlanmasıyla ortaya çıkan yeni durumda şirketler yeni pazarlara ulaşmış, yeni müşteriler bulmuş ve ülkelerine daha fazla döviz kazandırmaya başlamışlardır.

Gerek mevzuat açısından ticari sistemin devlet hizmetlerine olan ihtiyacı, gerekse de devletin ticari hayatta düzenleyici ve denetleyici rolünün gerektirdiği çalışmaların ağ ortamından daha kolay ve rahat yapılabilmesi ekonomik gelişmeye ivme kazandırıcı bir etki yaratmaktadır.

E-devlet sayesinde devletin işlevlerini devam ettirerek küçülmesi yani masraflarını kısması büyük kazançlar getirebilecek, bürokrasinin yavaşlattığı ve hantallaştırdığı devlet yapısı, özel sektörün önünü açacak esnek yapıya kavuşarak, üretim ve yatırımlara daha hızlı uyum sağlayabilecek ve destek verebilecektir (Cantekinler, 2002: 12). Sonuçta devlete olan güvenin artması vergi toplamayı kolaylaştıracak, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasını sağlayacaktır (Özsağır ve Küllük, 2002: 574).

1.5.2. Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi

E-devletin sunduğu imkânlarla kamusal mal ve hizmetler daha ucuz ve çabuk sağlanır. Elektronik devletten beklenen yarar, faydası maliyetini aşacak bir yenilenmedir (Bilen ve Şanver, 2002: 111).

E-devlette sonuçların kısa sürede alınması ve hizmetlerin kısa sürede verilme olasılığının varlığı, daha önce işleri hızlandırmak için vatandaşlar tarafından işlevselleştirilen “patronaj sistemi”, kartvizitle ve rüşvetle işlem yaptırmayı en aza indirecektir (Şentürk, 2002: 51).

Hızlı ve kısa sürede sonuç veren e-devlet, tüm bürokratik zorlamalar yüzünden vatandaşlar tarafından ulaşılamayan evrakların olduğu, yavaş işleyen bir kurum olarak nitelendirilen devleti, hızlı ve verimli sonuçların alındığı bir

kuruma dönüştürerek ona artı bir saygınlık kazandırır (www.cisco.com/tr/e devlet, 4.10.2004).

Bilginin dış çevreyle paylaşılması interaktif hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, yurttaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, değişik fikirlerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına yurttaş katılımını artırma kamu hizmetlerinde e-devletin güzel örnekleridir (Moon, 2002, aktaran: Nohutçu, 2002: 7).

1.5.3. Devletin Etkinliğinin Artması

E-devlet diğer iş modellerinde olduğu gibi zaman, mekan ve maliyet unsurlarını optimal bir şekilde birleştirerek devlet etkinliğini artırmaktadır. Böylece baskıcı, kompleksli, kendini ispatlama adına trajediye dönüşen memur davranışları disipline edilebilmekte (Ulusoy, 2004), vatandaşın kendi işlemini kendi yapması fazla istihdamı önlemektedir (Akın, 2004).

E-devletin özel sektör idare metotları ve becerilerinden faydalanmasının kamuda düşük verimlilik ve idareden kaynaklanan etkisizliği azaltmada etkili olduğu da bilinmektedir (Sağsan, 2001: 97).

1.5.4. Vatandaş Katılımının Sağlanması

E-devlet, vatandaşlarını büyük bir sosyal grubun bir parçası olarak değil, ayrı bütünlükler olarak görmeyi esas kabul eden bir organizasyondur. Bu anlamda, yeni bir toplum anlayışının ve vatandaş gücünün de sembolüdür (Menteş, 2004). Devletin içinden ve dışından bilgilerin düzenli olarak akışını sağlayarak toplumun demokratikleşmesinde önemli bir rol üstlenmiş olan (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 138), e-devletin her düzeyde vatandaşın yönetime katılımını sağlaması beklenmektedir.

E-devlette devlet girişimlerine ve yatırımlarına halkın katılımı için “elektronik duyurular”, “elektronik mail grupları” oluşturabilir ve önemli meselelerde sanal düşünce kuruluşları aracılığıyla “elektronik beyin fırtınası” da denenebilir.

Elektronik oylar aracılığı ile halkın belirli konularda görüşü alınır, “sanal çıkar grupları”, “sanal lobiler” oluşturularak düşünceler ve projeler geliştirilir hatta bunlar sosyal gelişim ve kalkınmaya katkı sağlayacak hale getirebilir (Altıntaş, 2002: 23). Sonuçta, İnternet tabanlı devlet sayesinde birey bilgisayar aracılığıyla yönetime katılım olgusunun aktif bir ögesi durumuna gelecektir (Altınok, 2001: 150).

1.5.5. Vatandaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması

E-devletin kamu kesimi yönetimine müşteri ilişkileri, müşteri odaklılık, rekabet kavramlarını getirerek yönetimi dönüştürmesi yönetimin bürokratik yapısını da e-bürokrasi adı verilen yeni bir forma sokmaktadır (Sağsan, 2001: 99). E-devlet devletle halkın bütünleşmesini sağlar.

İyi yönetimlerde devlet ve halk güveni temeldir. Bilgi sistemleri topluma politika oluşturma aşamasında, görüş sorulmasında, açık ve hesap verebilir devlet oluşturmada yardımcı olur. E-devlet halkın sesini duyarak ve katılımını sağlayarak politikalarını ona göre şekillendirir (Kaya, 2004).

1.5.6. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi

Devletin her kurum ve kuruluşuna zaman ve mekan farkı gözetmeden ulaşabilen, taleplerini ifade eden, kendisine sunulan hizmetlere erişebilen vatandaşlar daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadır (Kırçova, 2003: 20). Aşağıdaki tabloda e-devletin vatandaş ve kamu personeli için yararları özet halinde sunulmaktadır:

Tablo 4 : E-Devletin Yararları

VATANDAŞ İÇİN	KAMU PERSONELİ İÇİN
Self Servis: Kendi kendine bilgiye erişim	Self Servis: Dış görevler ve iletişimde azalma
Daha İyi Erişim: Bilgiyi bulma ve kullanmada kolaylık	Daha İyi Erişim: Klasik yöntemlerle bilgi temininde azalma
Derhal Servis: Hızlı çözümler ve sonuç	Derhal Servis: Gecikmelerin azalması
Artan İyi Niyet: Vatandaş devlete pozitif bakacak	Artan Vatandaş Memnuniyeti: Daha iyi hizmet sunumunun sonucu
Artan Hesap Sorabilirlik: Vatandaşın yönetime aktif katılım	İletişimdeki Gelişme: Yönetici ve dış kurumlarla daha etkin ve hızlı gelişme
Zaman ve Mekan Bağımsızlığı: İstenilen yer ve zamanda bilgiye erişim	İç İşlemlerdeki Gelişme: İş yapma biçimlerinde değişim

Kaynak : www.uni-yaz.com

E-devlet modellerine baktığımızda ise devletten vatandaşa, devletten ticari kurumlara, devlet ve tedarikçiler, devlet ve kamu kuruluşları olmak üzere dört farklı model görülmektedir. Bu modeller ve modellerin avantajları şöyle gösterilebilir :

Tablo 5 : Devlette Etkileşim Alanları ve E-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar

Etkileşim Yönü	Etkileşim Alanları	Avantajlar
Devletten Vatandaşa	Bilgilendirme Vergi Sağlık Eğitim Kültür	Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler Açıklık Düşük işlem maliyetleri
Devletten Ticari Kurumlara	Destek programları Tavsiye ve yol gösterme Düzenlemeler Vergi	Hızlı ve etkin etkileşim Daha az bürokrasi Düşük işlem maliyetleri
Devlet ve Tedarikçiler	E-satın alma	Verimlilikte artış Düşük işlem maliyetleri
Kamu Kuruluşları	Kamu kurumları arası iletişim Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim	Verimlilikte artış Etkin bilgi paylaşımı Esnek çalışma ortamı

Kaynak : Cevdet A. Kayalı, Ayşe N. Yereli “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, 2002.

Tablodan anlaşılacağı üzere; elektronik devlet uygulamasında devlet ile vatandaşlar, devlet ile ticari kurumlar, devlet ile tedarikçiler ve nihayet devlet yönetimi içinde hizmet sunan kurum ve kuruluşların kendi arasında bir etkileşim söz konusudur (Aktan, 2004). E-devlette vatandaş kuyrukları uzun beklemler, pahalı çözümler yoktur ve küçük alımlarla başladığı gözlemlenen devletin ticari kurum ve tedarikçilerden çevrim içi satın alma sistemleri giderek yaygınlaşmakta, kamu kuruluşları arasındaki ilişkilerin bütünüyle elektronik ortamda gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir (Arifoğlu vd., 2002: 19-21).

1.6. E-Devletin Etkinliğini Belirleyen Faktörler

E-devlet uygulamasının yaygınlaşmasına yol açan faktörleri telekomünikasyon altyapısı, yasal düzenleyici ortam, malî kaynaklar ve kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile olan bağlılığı olmak üzere dört temel başlıkta toplamak mümkündür (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 139-140):

1.6.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı

Gelişmekte olan bir ülkede en önemli etmenlerden biridir. Bir ülkede dijital Networksler (ağlar) olmadan e-devlete girmek mümkün değildir. Ülkenin fiziksel durumu ve telekomünikasyon altyapısını anlama, uygun amaç ve parametreleri doğru olarak belirlemede önemlidir.

1.6.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre (Ortam)

Özellikle özel yatırımları ve rekabeti geliştiren bir faktördür. Telekomünikasyon altyapısındaki genişleme ya da yükselme oldukça büyük yatırımlar gerektirir. Oysa birçok gelişmekte olan ülke hükümeti bu açıdan uygun durumda değildir. Özel yatırımları teşvik etmek için yerel telekomünikasyon ve Internet servis sağlayıcıları arasındaki rekabet yükseltilebilir.

1.6.3. Malî Kaynaklar

Eğer kamu kurumları kamusal hizmetleri on-line sağlarsa, kendilerini güvende hissetmeleri için hazine tarafından desteklenmeleri gerekir. E-hizmet teslimi tamamen fonlanmaz ise, kamu kurumları hizmetleri sunmak için fiyat talep edecekler ya da hizmet teslimi özel sektör tarafından yerine getirilecektir. Özel ve kamusal düzenlemeler ya da ücret yapısı, e-devletin pozitif etkilerinin devam etmesi için güçlendirilmelidir.

1.6.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri İle İlişkisi

E-devletin etkinliğini anlama organizasyonun bilgi teknolojileriyle olan ilişkisine bağlıdır. Kamusal organizasyonların etkinliği ise, organizasyonel yönetim kalitesi ve organizasyon üyelerinin performansına bağlıdır.

Aykin (2004), e-devletin etkinliği için işe küçük ve başarılı uygulama örnekleri ile başlamayı, herkesin kamu hizmetlerinden on-line olarak yararlanmasının mümkün olmadığını unutulmamasını, mahremiyet ve güvenlik konuları üzerinde hassasiyetle durulmasını, kamunun özel sektöre sunduğu hizmetlere öncelik verilmesini, vatandaşların hizmetlerden on-line olarak yararlanmasının teşvik edilmesini, liderlik ve politik taahhüt sağlanmasını ve özel sektörle ortak çalışma alanlarının araştırılmasını önermektedir.

Özdemir (2004) ise; elektronik hizmetlerin başarılı olabilmesi için bütün vatandaşları kapsayacak şekilde tasarlanması gerekliliğini belirterek başarılı e-devlet sitelerinin Internet verilerini analiz ettiğini vurgulamaktadır.

1.7. E-Devlet Modelinin Olgunlaşma Aşamaları

E-devlet modelinin olgunlaşma aşamaları şunlardır (Uçkan, 2003: 41):

1.7.1. Bilgi Aşaması

Bu ilk aşama, genellikle bilgi yüklü bir web sitesine sahip olmaktan, yani Internet mevcudiyetinden ibarettir.

1.7.2. Etkileşim Aşaması

Kullanıcıyla daha etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgiyi sorgulayabilir, resmî işlemler için çeşitli form ve belgeleri indirebilirler veya uzman yardımı alabilirler.

1.7.3. İşlem Aşaması

Kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim düzeyi artmış ve daha bütünsel bir işlevsellğe dönüşmüştür.

1.7.4. Dönüşüm Aşaması

Elektronik kamu yönetimi, tek duraklı bir yapıdır ve yurttaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten (genelde “portal” olarak adlandırılan kapsamlı bir Internet sitesi üzerinden) diledikleri tüm hizmetlere ulaşabilirler.

Dönüşüm aşaması, hizmet sağlama etkinliğinin yanı sıra, geliştirilmiş katılım platformlarıyla yurttaşların izleme ve denetim imkanlarını artıracak, kamu yönetimi daha katılımcı bir temelde konumlandıracak bir aşama olarak görülmektedir.

1.8. E-Devlet Altyapı Gereksinimleri

E-Devlet geleneksel devlet yönetiminde dönüşüm sayılabilecek olumlu katkılarının yanı sıra e-devlete geçiş sürecindeki birtakım altyapı eksikliklerinden dolayı olumsuz sorunları da beraberinde getirmektedir.

E-devletin kamu yönetimine olumlu ve olumsuz etkileri aşağıdaki tabloda gösterilmektedir:

Tablo 6 : E-Devletin Kamu Yönetimine Etkileri

OLUMLU NİTELİKLER/KATKILAR	OLUMSUZLAR/SORUNLAR
<ul style="list-style-type: none">• Kamu hizmetlerinde iç verimliliği artırma• Yeni hizmetler yaratma• Bilgiye kolay erişim• Küresel enformasyon ağlarında yer alma• Maliyet tasarrufu• Kurumlar arası bilgi paylaşımı• Kamu hizmetlerine on-line erişim• Bireysel etkinlik• Yüksek performanslı ekip çalışması• Şeffaf devlet	<ul style="list-style-type: none">• Fiziki engelliler için erişim güçlüğü• Aşırı enformasyon yükü• Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma konularında belirsizlik• Bilgiye erişimde eşitsizliğin doğuracağı uçurumlar

Kaynak: Türksel Kaya Bengşir, “Devlet-Vatandaş İletişiminde E-Posta”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 33, Sayı: 4, Ankara, Aralık 2000, s.55.

E-devletin olumsuzluklarını en aza indirgeyecek altyapı gereksinimleri sunlardır (Murat Rifat Özgören, 2004):

1.8.1. Bilgi Güvenliği

E-devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve önceliği çok yüksek uygulamalardan biridir. Bilgi güvenliği konusunda en belirgin ve yaygın uygulama elektronik imza ve sayısal imza konularındadır.

1.8.1.1. Elektronik İmza

E-devlet oluşumunu en önemli ayaklarından birisi elektronik imzadır. Elektronik imza bir anlamda elektronik noter oluşumunun da temelini oluşturmaktadır.

1.8.1.2. Sayısal İmza

Elektronik imzanın özel bir çeşidi olup bir anahtar çifti (açık ve kapalı anahtarlar) ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkar edilemezler.

1.8.1.3. E-Devlet Uygulamalarında Güvenlik

Devlet-vatandaş ilişkisinde tarafların birbirine güvenmesi ilişkileri kolaylaştıran ve zenginleştiren olmazsa olmaz bir öğedir. Bu bağlamda, vatandaşın devlete güvenmediği bir ortamda sanal bilgi ve hizmetlerin kök salamayacağı kolayca öngörülebilir (Yıldız, 2003: 315). Devletin vatandaşların kişisel bilgilerini toplama amacı dışında kullanmaması ve bu bilgilerin gizliliğini korumaya dikkat etmesi de gereklidir ki insanlar e-devlete kuşkuyla bakmasın (Bartın, 2002: 2). Bu nedenle e-devlet uygulamalarında vatandaşların özlük bilgilerinden ve yapılan işlemlerin güvenli olmasından daha önemli bir unsur düşünülemez.

İyi bir güvenlik, bu alanda oluşturulmuş sağlam ve denenmiş bir güvenlik politikasının oluşturulması ile başlamalıdır. Oluşturulan e-devlet uygulamalarındaki her nesne veya sayfa bu güvenlik çemberi ile korunmalıdır.

Güvenlik için en önemli anahtar güvenliği anlamaktır. Güvenlik alanında mevcut seçenekleri ve önlemleri belirlemekse sonraki adımdır.

1.8.2. Mevzuat

Günümüz devletleri, kendi vatandaşının ve toplumlarının en üst düzeyde “değer ve yenilik yaratma” yeteneklerinin ortaya çıkarılmasında ve geliştirilmesinde “aktif rol ve görev” üstlenmektedir. Bu durum; “hak ve özgürlükler” ile “ödev ve sorumlulukların” yeniden net bir şekilde tanımlanmasını, karşılıklı doğru algılanmasını ve uygulanmasını gerektirmektedir.

Bu noktada e-devlet yönetimi ve politikalarının “evrensel hukuk ve etik” temelinde oluşum ve işleyişi öncelikle dikkate alınmalıdır. Aksi takdirde elektronik iletişim ve bilgi araçlarının kullanımında “yönetimsel güç” tekeli, hak ve özgürlüklerin kullanımında “daralmaya” yol açabilir ve yeni “buyrukçu ve dayatmacı” devlet veya güçler düzeninin oluşumuna neden olabilir.

1.8.2.1. Yasal Düzenlemeler

E-devlet yapılanmasını gerçekleştirmek için yeni yasal düzenlemelere gereksinim duyulmaktadır (Özellikle kişisel bilgilerin korunması, elektronik imza ve onay kurumlarına ilişkin). Bu düzenlemelerin eksikliği e-devletin önündeki en büyük engeller arasındadır.

Öncelikle, İnternet hizmetlerinin herkes tarafından erişilebilir düzeye getirilmesi, ardından iletişim piyasasının serbestleştirmeye doğru yeniden düzenlenmesi gereklidir. Bu yapılmadıkça, katılım gerçek anlamda oluşturulamaz (Alptürk, 2004).

1.8.2.2. Onay Kurumu

Elektronik ortamda gönderici ve alıcıların kimliklerinin belirlenmesi için üçüncü kişi veya kurumlarca “sayısal sertifika” düzenlenmesi gereklidir. Bu sertifikaları düzenleyen kurumlar “Onay Kurumu” olarak adlandırılır.

1.8.2.3. E-Noter

E-Noter, e-devlette onay kurumlarının yanı sıra geleneksel noter sistemine benzer şekilde belge ve yetki devri istemlerini onaylayan, işleme zaman boyutunda geçerlilik kazandıran kurumdur. E-Noter, e-devlet oluşumunun temel dayanağı olarak görülmektedir.

1.8.2.4. Sayısal Kimlik Kartı

Sayısal Kimlik Kartı bir akıllı kart uygulamasıdır. Bu akıllı kart; Kişisel Kimlik Bilgilerini, Vergi Kimlik Bilgileri ve Elektronik İmzayı içermektedir.

1.8.3. İletişim Altyapısı

E-Devlet oluşumunda, bilgisayar donanımları ve yazılımlarının etkin kullanımının yanı sıra bilgi üretimi ve paylaşımı da çok önemlidir. Bu amaca uygun olarak kurulan kurumsal İnternetler² (İntranet) e-devletin oluşumunun temel adımıdır. Bu bağlamda elektronik ortamda sunulacak kamu hizmetleri müşteri tercihlerini dikkate alarak belirlenmeli, farklı erişim seçenekleri

² İntranet; İnternet’in lokal yeni şirket içi dahili olanıdır. İntranet’te uygulama yönü ağır basan işlevsel sayfalar İnternet’e göre çoğunluktadır (www.burolink.com, 29.10.2004).

sunabilmeli, Internet kullanımını özendirici çalışmalar yapılmalı ve vatandaşların kamu yönetimine güvenleri artıracak yönde uygulamalara gidilmelidir.

İletişim altyapısı oluşturulurken ülkenin değişik kuruluşları bir araya getirilerek kurumlar arası koordinasyon mutlak surette sağlanmalı, ortak hedef ve amaçlar net olarak ortaya konulmalı, projelerdeki çok başlılık önlenmelidir (Yanık, 2002).

1.9. E-Devlete Geçerken Öncelikli Adımlar

E-devlet altyapısının hazırlanmasındaki öncelikli adımlar şunlardır (Arifoğlu ve diğerleri, 2002: 39-30):

1.9.1. Hukuksal Altyapı

Çevrimiçi hizmetlere geçerken, gerekli hukuksal düzenlemeler gerçekleştirilmelidir. Bu çerçevede öncelikle elektronik imza ve elektronik dokümanlara hukuki geçerlilik sağlayacak yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

1.9.2. Teknolojik Altyapı

Çevrimiçi hizmetlere geçerken, teknolojik altyapı tasarımları gerçekleştirilmeli ve hızla uygulama planı hazırlanmalıdır.

1.9.3. İnsan

Toplumun öngörülen sistemlere adaptasyonu için gerekli eğitimler sağlanmalı, değişim yönetimi gerçekleştirilmelidir.

1.9.4. E-Devlet Finansmanı

E-Devlet çok ciddi finans kaynaklarının yatırıma dönüştürülmesini gerektirdiği için klasik bütçe hazırlama usulleri dışında yeni modeller oluşturulmaktadır. E-devlet yatırımları bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de ilgilendiren bir yaklaşım gerektirir.

Finansman sorununu çözücü yaklaşımların başında, e-devlet servislerinin sunulduğu ortamlara alınacak ticarî reklamlar, servisleri kullanmak isteyen kullanıcıların üyelik sistemiyle belli bir ücret ödemesi veya kamu hizmetlerini on-line talep edenlerden işlem başına belirli bir ücret talep edilmesi gelmektedir (Milli Emlak Genel Müdürlüğü, 2002).

1.9.5 Hizmet Altyapısını Oluşturmak

Kullanıcıların en verimli şekilde hizmet alabileceği teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır.

1.9.6. Hizmet Mekanizmasını Oluşturmak

Servis mekanizmasını oluşturmak, sistem bileşenlerinin bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirir. Bilgiye ulaşma, saklama, paylaşma prensipleri servis mekanizması tarafından belirlenir. E-Devlette tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalı ve içerik meydana getirilmelidir.

1.9.7. Güvenlik ve Gizlilik

İnternet aracılığıyla sunulan bilgi hizmetlerin gizlilik ve güvenliği konusu iki çerçevede incelenebilir (Yıldız, 2003: 318): İlk olarak, yönetim birimlerinin vatandaşlara ve kurumlara hizmet sunarken kullandığı gizli bilgilerin kötü niyetli üçüncü şahısların eline geçmesinin engellenmesi sorunu vardır. Gizlilik ve güvenlik konusunun diğer yönü ise, kamusal bilgilerin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilme ihtimalidir. Bu ve benzeri nedenlerle e-devlet hizmetleri kullanıcıların bilgilerini güvenli bir ortamda saklamalı ve kullanıcılar gizlilik prensiplerinin uygulandığından emin olmalıdırlar.

1.9.8. Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi

E-Devlet'e geçişte performans değerlendirmesi yapabilmek için kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi gerekmektedir.

2. Dünyada E-Devlet Uygulamaları

Dünyada e-devlet yaklaşımları öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır (Arifoğlu ve diğerleri, 2002: 37). Gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerde de e-devlet uygulamalarına büyük önem verilmektedir (Balcı, 2003: 271). Fakat gelişmekte olan ülkelerle gelişmiş ülkelerin e-devlet uygulamaları arasında amaç farklılıkları vardır. Örneğin, bir Afrika ülkesinde başlatılan e-devlet girişiminde amaç yolsuzluğu önleme iken, batılı ülkeler ise devletler/eyaletler arası rekabette öne çıkmak, devletin halkına high-tech³ bir imaj verme isteği amaçlarıyla e-devlet girişimlerini yönlendirmektedir (Ateş, 2003: 489).

Dünya genelinde Brown Üniversitesi'nce 198 ülkedeki ulus-altı birimler, yerel hükümet, bölgesel birimler, kentlere ait kamu web siteleri dışındaki 1935 web sitesinde belirlenen 28 on-line hizmete göre 2004 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada e-devlet performansı açısından Kuzey Amerika başta gelmekte, bu bölgeyi Asya, Batı Avrupa, Pasifik Okyanusu Adaları, Orta Doğu, Doğu Avrupa, Rusya ve Merkezi Asya, Güney Amerika, Merkezi Amerika ve son olarak Afrika izlemektedir (West, 2004).

³ Yüksek teknolojiye sahip olma.

Çalışmada Küresel E-Devlet raporunda en iyi performansı sergileyen ülkelere öncelikli olarak yer verilmiştir, her kıtadan bir ülke incelenerek çalışma içeriği zenginleştirilmiştir.

2.1. Amerika Kıtası'nda E-Devlet Uygulamaları

2.1.1. A.B.D

A.B.D bilişim ve iletişim sektörlerinde öncü bir ülke olduğu kadar⁴ e-devlet uygulamalarında da önde gelen ülkeler arasındadır. 1993'te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulması hedefini güden “Access America” e-devlet programı⁵ kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlandırılmıştır. Program kapsamında “firstgov” adlı Internet portalı⁶ tasarlanmış ve 2001 yılında hizmete girmiştir (Uçkan, 2003: 75).

A.B.D İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003'de Başkan tarafından onaylanan “E-Devlet Stratejileri Raporu” da devletin vatandaşlara hizmet verme ve/veya onlarla birlikte çalışma yöntemlerini e-Devlet stratejilerini geliştirmek yoluyla iyileştirmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır. ABD'nin e-devlet stratejileri üç temel üzerine kuruludur (Kırçova, 2003: 126-128):

- 1- Bürokrasi merkezli değil, vatandaş odaklı devlet
- 2- Sonuç odaklı devlet
- 3- Yenilikleri destekleyen pazar odaklı devlet

Bu stratejileri gerçekleştirmeye yönelik e-devlet uygulamaları beş ana başlık altında ele alınmıştır. Bunlar (www.turkiye.gov.tr, 13.02.2004):

1. Devletten Şirketlere(G2B) Uygulamalar
2. Devletten Devlete (G2G) Uygulamalar
3. Devletin İç Etkinlik ve Verimliliğini (IEE) Sağlamaya Yönelik Uygulamalar
4. E-devletin başarısına engel olan konulara yönelik projeler (E-onay sistemi, Merkezi yapı, Mimari) şeklinde sıralanmaktadır.
5. E-Yetkilendirme (Authentication)

⁴ 2001 yılında tüm dünya üretiminin %30'unu tek başına karşılamıştır. En büyük 50 bilişim firmasının 26'sı ABD kökenlidir (Özçivelek, 2003: 4, www.bilten.metu.edu.tr).

⁵ <http://www.accessamerica.gov>.

⁶ <http://www.fisrtgov.gov>.

2001 yılında Senato'ya sunulan ve 15 Kasım 2002 tarihinde Başkan George W. Bush tarafından imzalanarak yürürlüğe giren “E-Devlet Yasası” bilişim ve iletişim teknolojilerinin daha etkin kullanımıyla federal hükümetin yurttaşlarla ilişkisine daha çok etkileşim getirmeyi amaçlamaktadır. Yasa kapsamında Beyaz Saray'ın Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde bir e-devlet ofisi kurulması öngörülmektedir (Uçkan, 2003: 76).

Başkan Bush üç yıl içinde devletin “vatandaş odaklı” bir hale getirmeye yönelik planın bir parçası olarak e-devlet fonu kurulması için 100 milyon dolar harcamayı taahhüt etmiştir (www.turk.internet.com, 01.03.2001).

Federal düzeyin yanı sıra eyaletler bazında da pek çok çevrim içi hizmet verilmektedir. Örneğin; California eyalet portalı trafik vergisi, lisans yenileme gibi pek çok hizmetin sunulduğu kişiselleştirilebilir bir portaldır (Bilgen; e-devlet.tripod.com, 20.11.2004). Indiana eyaleti kamusal bilgilere abonelik ücreti karşılığında erişim sağlamaktadır (İnce, 2001: 64).

Minnesota eyaletinde bilgi teknolojileri aracılığıyla “daha etkili ve hesap verilebilir” bir eyalet yönetimini tesis etmek amacıyla “Mükemmellik Girişimini Sürdürmek” adlı bir proje başlatılmıştır (www.govtech.net., 22 Kasım 2004).

Illinois eyaletinde e-devlet uygulamalarının diğer eyaletlerle bilgi alışverişini kolaylaştırdığı, vatandaşların seçilmiş ve atanmış bürokratlarla olan iletişimini artırdığı tespit edilmiştir (Bernick, Bunch, Byrnes, 2003, Cspl.uis.edu.).

E-devlet uygulamalarını başarılı kılan diğer husus kayıtların elektronik yollarla tutulmasını mümkün kılan e-imza yasası olarak bilinen Küresel ve Ulusal Ticarete Elektronik İmza Kanunudur (Demirel, 2003: 5).

2.2. Avrupa Kıtası'nda E-Devlet Uygulamaları

Bu kısımda AB'nin ABD ve Japonya karşısında küresel rekabette geri kalmamak amacıyla belirlediği E-devlet vizyonu, bazı AB ülkelerindeki e-devlet uygulamaları ele alınmıştır.

2.2.1. AB'nin E-Devlet Vizyonu ve Bazı AB Ülkelerinde E-Devlet

2.2.1.1. E-Avrupa 2000 – 2002 Programı

23-24 Mart 2000'de Lizbon'da toplanan Avrupa Konseyi zirvesinde Avrupa Konseyi Aralık 1999'da Avrupa Komisyonu tarafından benimsenen e-Avrupa girişimini geliştirerek desteklemeye karar verdi ve Avrupa'yı gelecek

on yılda **“Dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisini yapmak”** gibi çok iddialı bir hedef belirledi (www.tbv.org, Mart 2004). Daha sonra, Avrupa’daki her vatandaşın, her okulun, her şirketin, her hükümetin ve yönetimin en kısa zamanda Internet’e bağlanabilmelerinin gerekliliğine işaret eden e-Avrupa girişiminin hayata geçirilmesine yönelik olarak Haziran 2000’deki Feira AB Konseyinde **“e-Avrupa 2002 Eylem Planı”** kabul edildi.

E-Avrupa 2002 eylem planı üç temel amaca yöneliktir (Uçkan, 2003: 29):

1. Ucuz, hızlı ve güvenli Internet
 - a) Ucuz ve hızlı Internet erişimi
 - b) Öğrenciler ve araştırmacılar için hızlı Internet
 - c) Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
2. İnsanlara ve becerilere yatırım
 - a) Avrupa gençliğini dijital çağa taşımak
 - b) Bilgi tabanlı ekonomi içinde çalışmak
 - c) Bilgi ekonomisine herkesin katılımı
3. Internet kullanımını özendirme
 - a) Elektronik ticareti hızlandırmak
 - b) E-devlet: Kamu hizmetlerine elektronik erişim
 - c) Elektronik sağlık
 - d) Küresel ağlar için Avrupa dijital içeriğini yaratmak
 - e) Akıllı ulaşım ve taşıma sistemleri

2.2.1.2. E-Avrupa 2005 Eylem Planı

Haziran 2002’deki Sevilla toplantısında Birliğin **“Herkes İçin Bilişim Toplumu”** vizyonuna ulaşmak hedefi ile 2005 yılına kadar sürecek yol haritası belirlenmiştir. Bu yol haritasında ulaşılmak istenen hedefler şunlardır (İnce, 2003):

1. E-Devlet, e-egitim ve e-sağlık başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunumu
2. Dinamik e-iş ortamının yaratılması
3. Rekabetçi fiyatlarla yaygın geniş bant erişimi
4. Güvenli bilgi altyapısının sağlanması

Ayrıca 2004 yılı sonu itibarıyla, tüm üye devletler, temel kamu hizmetlerini elektronik olarak erişilebilir hale getirilecektir. Söz konusu elektronik hizmetler gerektiğinde interaktif olacaktır. Kişisel Internet

bağlantısı olmayan bireylerin kamuya açık Internet erişim noktalarından da yararlanmaları hedeflenmektedir (Çayhan, 2002: 537). Vatandaşlara hizmet, şirketlere hizmet ve devlet içi hizmet gibi üç farklı boyutu olan (Kaleağası, 16.10.2003), projenin AB'ye 68 milyar Euro gelir sağlaması ve dört milyon yeni istihdam imkanı açması beklenmektedir (www.turk.internet.com, 19.02.2003).

2.2.1.3. E-Avrupa+ Programı (2003)

11-12 Mayıs 2000 tarihlerinde Varşova'da düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı'nda "AB-Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi"ne, bu ülkeler için e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturulması görevi verilmiştir.

24 Ekim 2000 tarihinde yapılan 5. Üst Düzey Karma Komitesi Toplantısı'nda, AB'ye adaylık sürecinde bulunan Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi'nin de e-Avrupa+ çalışmalarına davet edilmesi kararlaştırılmış, e-Avrupa+ 2003 girişimi ve eylem planı 23-24 Mart 2001 tarihinde Stockholm'de yapılan liderler zirvesinde görüşülüp onaylanmıştır (Yürütücü, 2002, inet.tr.org.).

E-Avrupa+ 2003 eylem planı e-Avrupa 2002 programındaki üç ana amacı içermekle beraber aday ülkeler **"Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması"** ve **"Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama"** alt başlıklarını içeren **"Bilgi toplumunun temel yapı taşlarının oluşturulması"** başlıklı yeni bir amaç da konumlanmışlardır. Aday ülkeler e-Avrupa+ girişiminin koyduğu hedeflere ulaşmak için ortak bir tarih (2003) üzerinde uzlaşmış durumdadır (Büke, 2004).

2.2.1.4. Finlandiya

Finlandiya e-devletin gereği olan rekabetçi bir toplumu yaratma amacını gerçekleştirirde başarı sağlamış bir ülkedir. Bu başarı ulusal karakteristiklere dayandırılmaktadır (global.finland.fi, 05.02.2004). İyi gelişmiş bilgi altyapısı, yüksek nitelikli iş gücü, etkin politika uygulamaları, uzmanlaşmış BİT uygulamalarının kullanılmasına imkan vermektedir. "Tretotupa" (Bilgi Merkezleri) gibi bölgesel programlarla Internet ve diğer teknolojilere erişim yaygınlaştırılmaya çalışılmaktadır. Tüm okullarda Internet erişimi vardır. (Özgüler, 2004). E-devlete yönelik altyapı arzu edildiği gibi gelişmektedir.

2005 için konulan bir milyon geniş bant hedefine daha 2004 Nisan'ında 700.000 geniş bant bağlantısının kurulmasıyla büyük ölçüde

varılmıştır. Ayrıca Finlandiya’da web siteleri arasında Başbakan’ın düzenlediği Kasım’daki en iyi örnekler ödül galasında en yüksek derecenin verileceği, ulusal işbirliğinin, yüksek kaliteli hizmetlerinin geliştirilmesi ve küresel ihrac piyasasında Finlandiya’nın kendini kanıtlaması amaçlı “En iyi Internet hizmeti” yarışması (17 Mayıs 2004) başlatılmıştır (www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi, 15.11.2004).

Maliye Bakanlığı da kamu yönetimindeki Internet hizmetleri konusunda niteliği önemseyen bir başka yarışmayı yürütmektedir. Bu yarışmanın amacı ise vatandaşların bakış açısına göre işlevsel ve yararlı olan kaliteli çözümleri ve Internet hizmetlerini belirlemektir (www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi, 14.09.2004).

Finlandiya 19 Şubat 2003 tarihli Dünya Ekonomik Formu’nun 82 ülkeyi kapsayan Küresel Bilgi Teknoloji Raporu’na (2002-2003) göre; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım ve gelişimine sağladığı pazar ortamı ile politik/düzenleyici ortam açısından zirvede yer almıştır (www.kablenet.com, 19 Şubat 2003). Bilgi teknolojilerinin vatandaşlar ve işletmelerce kullanımında ileri bir ülke olan Finlandiya “Komünikasyon Süper Gücü” olarak nitelendirilmektedir (www.e.finland.fi, 16.12.2003).

2.3. Asya Kıtası’nda E-Devlet Uygulamaları

2.3.1. Singapur

Singapur’un e-devlet yolculuğu Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CSCP) 1980’lerin başlarında başlamıştı. Ardından 1990’ların sonunda Bilgi Teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramları arasındaki yakınlaşma kamu hizmetlerinde bir paradigma değişimini gerekli kıldı ve ilk e-devlet eylem planı 2000’de uygulamaya kondu. Bu plan kamu hizmetlerinin sunumunda müşteri merkezli bir yaklaşımı benimseyerek e-devlet planı II’nin de (EGAP II) temelini oluşturdu.

Singapur’daki e-devlete yönelik hazırlanan planlara ilişkin açıklamalar aşağıda daha ayrıntılı olarak verilmiştir (E-Government Plans, europa.eu.int., 16.11 2004) :

1- Ulusal Bilgisayarlaştırma Planı (1980-1985): Bu plan, geleneksel iş fonksiyonlarını otomatikleştirmeye, kağıda dayalı çalışmayı azaltmaya, kamu hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını artırmaya odaklandı.

2- Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı (1986-1991): Bilgi teknolojilerine ilişkin stratejilerin gelişmesiyle tek duraklı kesintisiz hizmet verilmesine doğru

bir yönelim olmuş bu plan doğrultusunda Okul linkleri, Ticaret Ağı, Hukuk Ağı, Tıp Ağı, Bütünsel Arazi Kullanım Sistemi, Tek Duraklı Adres Değişim Bildirim Sistemi gibi projeler hayata geçirilmiştir.

3- Bilgi Teknolojileri 2000 (1999-1992): Singapur'da yaşam kalitesini geliştirici hizmetlere (Ekonomiyi geliştirme, Singapurluların teknolojik hizmetlere olan ilgi ve potansiyelini artırma, Toplulukları yerel ve global olarak Internet'e bağlama vb.) odaklanmıştır.

Özellikle hızlı ve güvenli geniş bant teknolojisini kullanan, bilgi, alışveriş, kültür-sanat vb. işlevleri entegre eden "Singapore One" geniş bant girişimi⁷ interaktif multimedya uygulamaları ve hizmetlerini Singapur'daki tüm ev, işletme ve okullara yaygınlaştırmıştır.

4- Infocomm 21 (2000-2003): Bilgi teknolojileri ve Telekomünikasyon kavramlarının birbiriyle bütünleşmesi Singapur'da başarılı bir e-devlet ve e-toplum geliştirmeyi amaçlayan Infocomm 21 master planının 2000 yılında başlatılmasını sağlamıştır.

5- Bağlı Singapur (2003-): Şu an yürürlükte bulunan bu plan Infocomm'u yeni değerler üretmekte ve yaşamı zenginleştirmek hususunda yeni fikirleri gündeme getiren bir araç olarak görmektedir. E-devlet ikinci eylem planı (2003-2006) da Infocomm'u müşterilerin ve Internet'e bağlı vatandaşların memnuniyetini sağlayan bir plan olarak geliştirmek istemektedir.

Singapur'da kamusal alanda en dikkat çekici proje e-citizen'dir.⁸ Projenin amacı, çeşitli idari hizmetleri sağlayan tek bir portal yaratmaktır. E-citizen portalı kamu hizmetlerinin vitrinidir (Minges, İsmail and Press: 2001). Site vatandaşların on-line işlerini tamamlamalarını kolaylaştıran kullanıcı dostu ve iyi organize edilmiş bir görünüme sahiptir (West, 2004). Sitedeki hizmetler daha çok yaşam olaylarına göre (Eğitim, iskân, sağlık, iş, iş bulma, ulaşım, vb.) organize edilmiştir. Site 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir (www.icişleri.org.tr, 04.11.2004).

E-citizen'in başarısının arkasında e-hizmetlerin çabuk ve etkili yayılımına imkan veren Kamusal Hizmet Yapısı büyük bir rol üstlenmiştir (www.egov.sg, 16.11.2004).

Kamu hizmetleriyle ilgili bilgilere e-vatandaş sitesinden ulaşmak mümkün olduğu gibi vatandaşların güncel kamu yönetimi konularında full

⁷ Singapore One <http://s-one.net.sg>.

⁸ E-Citizen Center <http://www.ecitizen.gov.sg>.

text (tam metin) bilgilenebildiği resmî Internet sitesinden de⁹ ulaşmak mümkündür (kamubib.tbd.org.tr., 04.11.2004).

Dikkate değer bir uygulama olan İdari e-iş (GeBIZ)¹⁰ portalı Haziran 2000'de başlatılmıştır. Portal, kamusal işletmeler ve ticari işletmeler arasındaki tedarik süreçleriyle ilgili işlemleri içermektedir.

GeBIZ sayesinde ticari işletmeler devletle ilişkilerini daha etkili, şeffaf ve güvenli bir çerçevede sürdürme imkanı bulur (www.egov.sg, 16.11.2004).

Bunun yanı sıra e-ticaret uygulamalarının hız kazanması için programlar hazırlanmaktadır (www.ntv.com, 20.11. 2004).

Bütün işlemlerin elektronik ortama aktarılması yabancıların bulunduğu ülkeden Singapur'da iş kurabilmelerine de imkan tanımaktadır (Tozkoparan, turk.internet.com., 07.09.2004).

2.4 Afrika Kıtası'nda E-Devlet Uygulamaları

2.4.1 Somali

İlk Afrika ülkesi Gana'dan sonra Somali'de vatandaşlarına web erişimini sağlamıştır. Üç Somali iletişim şirketinin – Barakat, Astel ve Nationlink – ortak yatırımı olan Somali Internet Company Somali'nin ilk Internet servis sağlayıcısı olmuştur. Fakat Internet'e yerel telefon bağlantısıyla erişilebilmesine karşın Başkent Mogadishu'da yalnızca 25.000 sabit telefon abonesi vardır ve Internet hizmeti 2.000 aboneyi kaldırabilecek durumdadır. Internet'e erişim maliyetleri de (Aylık 20\$, Saatlik 6\$) oldukça yüksektir (Rose, 2000). Ülkenin bu yetersiz altyapısı e-devletin gelişimine sekte vurmaktadır.

2.5. Avustralya Kıtası'nda E-Devlet Uygulamaları

2.5.1. Avustralya

Avustralya e-devlet hizmetlerinin gelişimine öncelik eden ve yıllardır bu konuda diğer ülkelerce örnek alınan bir ülkedir (Grebe, 27 Haziran 2002). Federal Hükümet 2001'de tüm hizmetleri on-line sunma hedefine ulaşmak için kapsamlı e-devlet siyasaları oluşturmuştur. Internet kullanımının nispeten düşük maliyeti ve etkin pazarlamanın bir sonucu olarak e-devlet hizmetleri kamusal alanda hızla artmaktadır.

Ülke vergi, istihdam, işletmelere hizmet sunma konularında en iyi örneklerden biridir. Ayrıca çoğu eyalet ve bölge yönetimi de birçok on-line

⁹ Singapur e-devlet portalı <http://www.gov.sg>.

¹⁰ <http://www.gebiz.gov.sg>.

hizmet sunmaktadır (Hickman, 2003). Viktorya Eyaleti elektronik ihale yöntemini uygulayarak Kasım 1998’de hizmet sunumuna başladığından beri 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf sağlamıştır (Panzardi ve diğerleri, 2002: 2-3).

E-devlet vizyonu Kasım 2002’de İletişim, Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı tarafından başlatılmıştır. Bu vizyon bilgi teknolojilerinin nimetlerinden faydalanarak kamusal alandaki hizmet sunumunda ve kamusal bilgilere erişimde kapsamlı ve bütünlüklü bir yapı kurmayı hedeflemektedir (Australian Government, Department of Foreign Affairs and Trade, Government Online, 2004).

Avustralya’daki web siteleri interaktif olmakla beraber, şeffaf olma özelliğine daha çok sahiptir (Apan, 2004).

3. Ülke Deneyimlerinin Değerlendirilmesi

Aşağıdaki Tabloda ülkelerin e-devlet yolculuklarında ulaşmak istedikleri hedefler ve kamu yönetiminde e-devletin sağladığı etkinlik ve yararlar gözlemlenmektedir:

Tablo 7: Ülkelerin E-Devlet Vizyonları ve Etkin Devlet – E – Devlet İlişkisi ¹¹

Ülke	E-Devlet Vizyonu	Etkin Devlet E-Devlet İlişkisi
ABD	2003 yılına kadar halkın formlara elektronik erişimi	E-devletle hesap verilebilirlik ve tasarruflarda artış
SİNGAPUR	On-line hizmetlerle yaşamı kolaylaştırma	Müşteri odaklı bir e-devletle etkili, şeffaf güvenli bir devletin oluşması
FİNLANDİYA	2005’de 1 milyon geniş banda ulaşma	E-devlet yatırımlarıyla dünyanın “en şeffaf” devleti oldu
AVUSTRALYA	2001’ de tüm hizmetleri on-line sunma	E-ihale yöntemi ile 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf etti.

¹¹ Somali hakkında elimizde somut veriler bulunmadığından bu ülke hariç tutulmuştur.

Sonuç

Devlet kavramı ekonomik ve toplumsal gelişmelere paralel olarak farklı anlamlar kazanmakta, insanlığın gelişimiyle değişik biçim ve renklere bürünmektedir. Toplumsal yapıda meydana gelen her değişim, kamu yönetimindeki geçerli rasyonalite anlayışıyla kamu yönetiminin içselleştirdiği topluma hizmet sunma şeklini değiştirmekte, yeni bir örgüt kültürü paralelinde yeni davranış kalıpları oluşturulmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Tarım toplumunda en önemli uğraş alanı olan tarım, devlete ekonomik anlamda güç veren tek olgudur. Bu olgu sanayi toplumuyla beraber yerini daha fazla mal ve hizmet üretmek ve ihraç etmeye bırakmıştır. Sanayi toplumunda kamu yönetimi de Weber'in kendisine atfettiği hukukî rasyonel anlayış kapsamında geleneksel anlamını kazanmış sadece siyasi liderlere hesap verme sorumluluğu altında mal ve hizmet sunumuna yönelmiştir.

Sanayi toplumu içinde devletin ve kamu yönetiminin toplumsal, siyasal ve ekonomik yaşamda ağırlıklı bir rol oynadığı böylece sorumluluklarının ve yetki alanının genişlediği görülmektedir. Sorumlulukları artırılmış, yaşamın her alanında etki ve varlık gösteren "Refah Devleti" olarak isimlendirilen bu devlet yapılanması toplumsal yapıda her şeyi devletten bekleme yönünde bir bağımlılık kültürü oluşturmuştur. Devletin yaptığı geniş kamusal harcamalar, kamusal alanda yaşanan malî bunalım ve krizler devlet mekanizmasının sorgulanması hakkında Keynesgil politikaların iflâs ettiği yönündeki kanıları güçlendirmiştir.

Keynesgil politikaların yerini neo-liberal politikalara bırakması sonucunda devletin küçültülmesi, regüle edici, ultra-minimal, gece bekçisi bir devlet haline dönüştürülmesi yönünde politikalar izlemeyi amaçlayan yeni sağ görüş kamu yönetimi alanında giderek kendini daha fazla hissettirir olmuştur. Yeni sağ iktidarların kamu hizmetlerini özelleştirme, ihale etme, özel sektörle ortaklaşa yürütmesi yönündeki politikaları hem devleti küçültüp daha etkin kılmaya hem de vatandaşların kamu hizmetlerinin düşük kalitesinden ya da verimsizliğinden kaynaklandığı genel memnuniyetsizliği gidermeyi amaçlamaktadır.

1980'lerden sonra devletin özel kesimdeki bir işletme mantığıyla yönetilmesi, devlet yönetiminde kalitenin sağlanması, devletin hizmet sunumunda özel sektör ve sivil toplum örgütlerini de dikkate almasının gerekliliği, kamu yönetiminde verimli işletilemeyen ve kamusal vergi yükünün artırılmasına, devletin daha çok kamusal harcama yapmasına neden olan

işletmelerin özel kesime satılması yönündeki özelleştirme politikaları geleneksel anlamda kamu yönetiminin artık yeni çağda kendine yer edinmeyeceği, yeni bir kamu yönetimi anlayışıyla beraber devleti daha etkin ve etkili kılmanın gerekliliğine işaret etmektedir.

1990'dan itibaren küreselleşme akımının etkisiyle oluşan tek kutuplu dünya düzeninde devletlerin etkinliğini sağlayan üretim faktörü de değişmiş, bilgi temelli bilgiyi işleyen, üreten, dönüştüren, kamusal taleplere daha hızlı cevap verme yeteneğiyle donatılmış bir devlet yapılanmasına ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. Bu yeni devlet yapısı bilgi toplumu üzerinde inşa edilen, bilişim ve enformasyon teknikleriyle güçlendirilmiş ve elektronik uygulamalarla hızlandırılmış e-devlet şeklinde karşımıza çıkmaktadır.

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

E-devletin kamu sektöründe uygulanması, devletin kamu hizmetlerinde haftanın 7 günü ve günün 24 saatinde aralıksız vatandaşına hizmet götürmesini sağlayacak, bürokrasiden kaynaklanan aşırı kırtasiyecilik ve bürokratik işlem maliyetlerini azaltacak, devletin hızını artıracak, aynı zamanda kamu yönetiminde şeffaf uygulamalarla yeni kamu yönetiminin anlamlandırdığı hesap verme sorumluluğunun hayata geçmesi ile her şey halkın gözünün önünde cereyan edeceğinden hizmetlerde eşitlik ve standart sağlayarak, vatandaşın siyasal hayata katılımını artıracaktır. Tüm bu etkenler devlet yönetiminde top yekûn bir etkinliğin oluşumuna zemin hazırlayacaktır. E-devlet bilgi toplumu temelinde bir devlet yapılanması olduğundan devlet yönetiminde etkinliği sağlaması da her şeyden önce birtakım koşullara bağlıdır. Bu koşullardan ilki, ülkenin telekomünikasyon altyapısıdır. Telekomünikasyon altyapısını geniş banda dayalı hale getirmeyen, geliştiremeyen bir devlet e-devlet olamaz. Yasal ve düzenleyici bir ortamın olması e-devletle ilgili siber yasaların (E-imza, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Siber Suçlar gibi) çıkarılması, e-hizmet sunumunun devlet tarafından fonlanması, kamusal organizasyonların son model bilgi teknolojileri ile donatılması gereklidir.

E-devlet modeli bilişim okuryazarlığının gelişmesi ve herkese ucuz Internet erişiminin sağlanmasını da gerektirmektedir. Açıkça görüldüğü gibi Bilgi Toplumunun devleti olan e-devlet bu aşamaya henüz geçmemiş veya

geçmekte olan ülkelerde uygulansa dahi devleti tam manasıyla dönüştürememekte, etkin kılamamaktadır. Örneğin; çalışma içinde yer verilen Somali'deki e-devlet uygulamasında devletin etkinleştirilmesine çalışıldığı fakat Internet erişim maliyetlerinin yüksekliği ve telekomünikasyon altyapısının elverişsizliği nedeniyle bunun imkansız olduğu görülmüştür.

E-devletin oluşumunda devlet mekanizmasının müşterileri olan vatandaşların görüş ve önerileriyle tercihlerini dikkate alan, vatandaşlarına farklı erişim seçenekleri sunabilen Internet kullanımını özendirici çalışmalar yaparak vatandaşlarının kamu yönetimine güvenini artırma amaçlı pozitif yönde uygulamalara girişen devletler daha başarılı olmaktadır. E-devlet anlayışının e-yönetişim kapsamında bütüncül bir bakış açısıyla ele alınmasında büyük fayda vardır. E-yönetişim anlayışını pilot projelerle hayata geçiren, pilot projelerle yerel halkın katılımını ön plana çıkartıp, halkının görüşleri doğrultusunda hareket ederek ortaklaşa bir yönetim kavramı etrafında çok partnerli bir yelpazede gerçekçi bir strateji ve vizyon yaratan devletler bilişim dünyasında öncü bir rol üstlenmektedirler.

Bugün için devletler arasında yaşanan rekabet, “bilgi toplumunda elde ettiğim bilgiyi ne şekilde işleyerek ve topluma mal ederek bunu en yüksek değerle diğer toplumlara satabilirim?” noktasında düğümlenmekte, bilişim pazarında üstün bir konumda bulunan devletler sadece kendi içinde değil, uluslararası alanda da etkinleşerek dünya haritasının geleceğine yön verir bir konuma taşınmakta, bunu başaramayan devletlerse hem ekonomik krizlerle kendi içinde vatandaşlarına siyasal sistemin meşruiyeti noktasında güven bunalımı yaşatmakta, hem de dünyaya söz geçiren devlet ya da devletlerin birer uydusu haline dönüşerek pasifize olmakta, bir anlamda devlet olma kişiliğini giderek yitirmektedir. Kısacası e-devletleşme devleti sadece içerde değil, dış sahada, dünya genelinde de ön plana taşıyabilen unsurlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sonuç olarak, e-devletin bir toplumda devletin etkinlik düzeyinde işlevsel bir rol üstlenerek kamusal performansını artırma yönünde pozitif etkilerde bulunabilmesi bilişim ve iletişim teknolojilerine ülke otoritelerince verilen önem derecesi ve bunların toplum içindeki kullanım sahasının genişliğiyle yakından ilintilidir. E-devletleşme ancak bu suretle devletin toplumsal taleplere cevap verebilme performansını hızlandıracak, toplumu ve kamu yönetimini sağlıklı bir biçimde işleyebilme yönünde ilerleterek, sosyo-ekonomik bağlamda daha güçlü bir devlet ve daha mutlu bir toplum olma hedefine varılmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- ATEŞ, Hamza (2002), “Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
- (2003), “E-Devletin Kurumsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım”, **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi**, TODAİE, Ankara.
- ARİFOĞLU ve Diğerleri (2002), **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Türkiye Bilişim Derneği, Ankara.
- ALTINOK, Ramazan (2001), “Internet, Demokrasi ve Devlet” **Türk İdare Dergisi**, Yıl: 73, Sayı: 433, Aralık.
- ALKAN, Haluk ve Zeki Şimşek (2001), “Internet ve Yönetime Katılım: Potansiyel ve Olasılıklara İlişkin Bir Değerlendirme”, **TİD**, Sayı: 413.
- ALTINTAŞ, Hakan (2002), “Sanal Bürokrasiden E-Devlete Teorik Yaklaşımlar”, **I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- AKIN, Tekin, “E-Devlet”, www.caginpolsi.com, Erişim Tarihi: 15.11.2004.
- APAN, Ahmet, “Internet Çağında Demokrasi ve Bürokrasi”, www.icisleri.gov.tr, Erişim Tarihi: 15.10.2004.
- AYKIN, Hasan, “Yeni Ekonomide Devletin Yönü: E-Devlet”, www.maliye.gov.tr, Erişim Tarihi: 28.11.2004.
- AKTAN, Can Coşkun, “Neden e-devlet”, www.canaktan.org, Erişim Tarihi: 10.11.2004
- AL, Hamza (2002), **Bilgi Toplum ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Bilim Adamı Yayınları, Ankara.
- ALPTÜRK, Ercan, “Internet ve Etkin Devlet”, www.ceterisparibus.net, Erişim Tarihi: 16.11.2004.
- Achievement of first e-Government Action in Government to Citizens (G2C), www.egov.gov.sg/Awardsand/Achievements/ActievemensinG2C, Erişim Tarihi: 16.11.2004.
- Australian Government, Department of Foreign Affairs and Trade, Government Online, www.dfat.gov/au/facts/govonline.html, ET: 04.12.2004
- AB'nin gündeminde e-devlet önemini koruyor, www.turk.internet.com, 19.02.2003.

- Avrupa Komisyonu, “Public Sector Information: A Key Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society (COM(1998)585)”
- BARTIN, Mustafa, “E-Devlet Technologies” www.edevlet.net/eTurkiye/edevlet/.pdf, Erişim Tarihi: 20.10.2004.
- BENGSHİR, Kaya Türksel (2000), “Devlet – Vatandaş İletişiminde E-Posta” **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 33, Sayı: 4, Ankara, Aralık.
- BALCI, Asım (2003), “E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, İçinde **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- BİLGİN, Handan, “Dünyada Durum”, [edevlet.tripod.com.](http://edevlet.tripod.com), Erişim Tarihi: 20.11.2004.
- BERNICK, M. Ethan, Beverly Bunch, Patricia Byrnes (2003), University of Illinois at Springfield, Center for State Policy and Leadership, Institute for Legislative, Administrative and Policy Studies Illinois E-Government Factbook, cspl.uis.edu.
- Bürokrasi Elektronik Yenik Düşü, www.ntv.com, E. Tarihi: 20.11.2004.
- Bush’tan İnternet Harcamalarına 100 Milyon Dolar, 01.03.2001 www.turk.internet.com.
- BENNET, T. JAMES (1998), “Yeni Bilgi Teknolojisi ve Refah Değişen İş Dünyası” **Liberal Düşünce**, (Çev. Cahit Güran), Sayı: 9.
- BİLEN, Mahmut ve Cahit Şanver (2002), “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniv. İİBF Yayını, İzmit.
- BÜKE, Ahmet, “Bilişim Çağında E-Devlet ve E-Türkiye”, www.izto.org. 06.11.2004.
- BANGER, Gürol, “E-Türkiye”, **T.C Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı**, www.bybs.gov.tr 06.02.2003.
- CEBECİ, Zeynel (2003), “Web Portalları”, cebeciz.cu.edu.tr.
- CANTEKİNLER, Kasım M. (2002), “Tekel Sonrası Telekomünikasyon Hizmetleri Pazarı:” PSTN Şebekesinin Rekabete Açılması Üzerine Analizler, Telekomünikasyon Kurumu, www.telkoder.org.
- ÇUKURÇAYIR Akif M., Hülya Eşki (2001), “Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler” **S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Yıl: 1, Sayı:1-2, Nisan-Ekim.

- ÇAYHAN, Esra (2002), “Avrupa Birliği'nde E-Devlet”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Bildiriler Kitabı, 10-11 Mayıs, Hereke-Kocaeli, www.ceterisparibus.net.
- DEMİREL, İnci, Hukuk, “Elektronik Yaşam ve Ticaretin Hizmetinde veya Siber Uzayda Hukukun Yükselişi”, www.dtm.gov.tr, 27.06.2003.
- Dünyadaki Uygulamalar, “Singapur”, kamubib.tbd.org.tr, ET: 04.11.2004.
- E-devlet, www.taek.gov.tr, Erişim Tarihi: 20.11.2004.
- E-Devlet, www.spss.com.tr, 27 Ocak 2003.
- eGov-My Government (ABD), www.turkiye.gov.tr, 13.02.2004.
- E-Government Plans, europa.eu.int, Erişim Tarihi: 16.11.2004.
- ERKAN, Hüsnü (2000), **Bilgi Uygarlığı İçin Yeniden Yapılanma**, 1. Baskı, Ankara.
- EVREN, Aslı, “E-Devletin Amaçları”, www.bthaber.com, 28.11.2004.
- E-Devletin Yararları, www.uni-yaz.com, Erişim Tarihi: 20.11.2004.
- ERYILMAZ, Bilâl (2001), **Bürokrasi ve Siyaset**, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime, Alfa Yayınları, İstanbul.
- E-devlet, www.cisco.com/tr/e devlet, Erişim Tarihi: 04.10.2004.
- Finland- A Communication Superpower, Helsinki, e.finland.fi, 16 12.2003.
- GREBE, Sasha, “Australia continues to lead the way in e-government”, www.dcita.org, 27 June 2002.
- HICKMAN, David (2003), “The business of e-government, E-Security Policy”, APEC TEL 27, Kuala Lumpur, March, www.apectelwg.org.
- ISAAC-Henry, Kester (1993), “Development and Change in the Public Sector”, **Management in the Public Sector Challenge and Change**, (Edit. Kester Isaac-Henry, Chris Painter, Chris Barnes), Chapman&Hall, London, pp.1-20.
- İNCE, Murat N. (2001), “Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar”, ekutup.dpt.gov.tr.
- (2003), “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Bilgi Toplumu ve Türkiye Etkinliği”, www.la21turkey.net.
- İntranet Nedir?, www.bürolink.com, Erişim Tarihi: 29.10 2004.
- Kable’s Electronic Government International, “Finland has it all”, www.kablenet.com, 19 Şubat 2003.
- Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği, “Dünyadaki Uygulamalar”, kamubib.tbd.org.tr, Erişim Tarihi: 4.11.2004.

- KIRÇOVA, İbrahim (2003), **E-devlet uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İTO Yayınları, İstanbul.
- KÖSECİK, Muhammet ve Naci Karkın (2004), “E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar”, **Kamu Yönetimi** (Ed: Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen), Gazi Kitabevi, Ankara.
- KALEAĞASI, Bahadır, “Avrupa Birliği’nde e-devlet seferberliği”, www.turk.internet.com, 16.10.2003.
- KAYA, Muammer, “Bürokrasiden Kurtulmanın Yolu E-Devletin Önünün Açılmasıdır”, www.estekam.sitemynet.com, Erişim Tarihi: 15.10.2004.
- KAYALI, Cevdet A. Ayşe N. Yereli (2002), “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yararılması ve E-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- LEIGH, Andrew, Robert D. Atkinson (2001), “Breaking Down Bureaucratic Barriers: The Next Phase of Digital Government, Progressive Institute, Technology and New Economy Project”, November, www.ppionline.org/documents/digigov_Nov01.pdf.
- MOON, Jae M. (2002), “The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?”, **Public Administration Review**, 62(4): 423-433.
- Milli Emlak Genel Müdürlüğü, “E-devlet”, www.milliemlak.gov.tr, 2002.
- MINGES, Michael, Magda İsmail and Larry Pres (2001), “The E-City: Singapore Internet Case Study”, **International Telecommunication Union**, April, www.itu.int.
- MENTEŞ, Ali Erinç, “Devletin Evrim Sürecinde Yeni Bir Aşama: E-Devlet”, dergi.emo.org.tr., Erişim Tarihi: 15.10.2004.
- NOHUTÇU, Ahmet (2002), “Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri”, **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Ün. İİBF Yayını, İzmit.
- News Story, “Minnesota Initiative to Make State Government More Accountable”, 22 Kasım 2004, www.govtech.net.
- ÖĞÜT, Adem (2003), **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Basımevi, Ankara.
- ÖZCİVELEK, Herkmen Rukiye, “Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama”, www.eksenotomasyon.com, Erişim Tarihi: 18.11.2004.

- ÖZGÜLER, Canbey Verda, “AB Ülkelerinde Bilgi Toplumu Olma Yolunda Ulusal E-stratejiler”, www.isguc.org, Erişim Tarihi: 16.11.2004.
- ÖZSAĞIR, Arif ve Metin Küllük (2002), “E-devlet yatırımlarının geri dönüşümü ve ekonomik büyümeye etkisi”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Ün. İİBF Yayını, İzmit.
- ÖZGÖREN, Rifat Murat, “E-devlet”, www.angelfire.com, Erişim Tarihi: 15.10.2004.
- ÖZDEMİR, Güzel Tülin, “E-devlette Başarıya Giden Yol: Verimli Bilgi Paylaşımı”, www.spss.com, Erişim Tarihi: 16.10.2004.
- PANZARDİ, Roberto, Carlos Calcopietro, Enrigue Fanta Ivanavic (2002), “The World Bank New Economy Sector Study Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina”, Argentina Paper on government Washington DC, July. www1.worldbank.org.
- ROSE, Rob, “Son Afrika ülkesi Somali’de İnternet’te”, www.turk.internet.com. 31.08.2000.
- SAYGILIOĞLU, Nevzat ve Selçuk Arı (2003), **Etkin Devlet**, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- SAĞSAN, Mustafa (2001), “E-Devlet Topluların Yeni Umut Işığı mı?” **Stratejik Analiz Dergisi**, ASAM Yayınları, Cilt: 2, Sayı: 19, Kasım.
- Sanayi Çağı Devletiyle İnternet Üzerindeki Devletin Karşılaştırılması, members.tripod.com., Erişim Tarihi: 10.10.2004.
- ŞENTÜRK, Ünal (2002), “Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Ün. İİBF Yayını, İzmit.
- TOZKOPARAN, Gülden, “Oturduğun Yerden Singapur’da İş Kur”, www.turk.internet.com, 07.09.2001.
- Türkiye’de Bilgi Ekonomisine ve Bilgi Toplumuna Geçiş İçin Strateji ve Politikaları (2004), **İzmir İktisat Kongresi 22. Çalışma Grubu Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş Raporu**, TBV Versiyonu, Mart, www.tbv.org.
- Türkiye Bilişim Şurası, “E-devlet yapısı”, **e-devlet Çalışma Grubu Raporu**, www.bilisimsurasi.org.tr, 04 Mayıs 2002.
- TAPSCOTT, Don (1996), **Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence** McGraw Hill, Inc, New York.

- Türkiye’de e-devlet dönüşümü ve bu dönüşüm yolunda yerini alan e-bildirge projesi, www.e-sosder.com, Erişim Tarihi: 20.11.2004.
- TÜBİTAK-MAM, “Bilgi ve İletişimin Sürdürülebilir Kalkınmadaki Yeri”, www.mam.gov.tr, Erişim Tarihi: 17.10.2004.
- UÇKAN, Özgür (2003), **E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- UĞUR, Aydın, Mücahit Bilici (1998), “Bilgi Toplumu, İnternet ve Demokrasi: Dijital Alemin Gençleşen Kamusal Alanı”, **Yeni Türkiye**, 21. Yüzyıl Özel Sayısı I, Y: 4, S: 19.
- ULUSOY, Ahmet ve Birol Karakurt (2002), “Türkiye’nin E-Devlet’e Geçiş Zorunluluğu”, **I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Kocaeli Üniv, İİBF Yayını, İzmit.
- ULUSOY Ahmet, “E-Devlet (in) Bürokrasi (out)”, www.liberal-dt.org, Erişim Tarihi: 4.10.2004.
- VANHANEN, Matti, “Together Towards the Best Finnish in Formation Society in the World”, www.teitoyteiskuntaohjelma.fi/ajankohtaista/Articles/en_GB/prime_ministrs/ ET: 15.11.2004.
- Widespread interest in the imformation society- Prime Minister’s Best Practices Award attracts plenty of entries, www.tietoyhteikuntaohjelma/ajankohtaista/news/en_GB/senaattori/ Erişim Tarihi: 14.09.2004.
- WEST, M. Darrell (2004), “Global E-Government 2004”, Brown University, Center of Public Policy, www.insidepolitics.org.
- YILDIRIR, Halil ve Elif Karakuş, “E-Devlet ve Uygulamaları”, www.isguc.org.tr, Erişim Tarihi: 14.11.2004.
- YÜRÜTÜCÜ, Aslı (2002), “E-Devlet, E-yönetim ve Türkiye’deki Durum Analizi” **İNET 2002 Konferansı Bildirisi**, inet-tr.org.
- YANIK Levent, “Değişimin Rotası e-Türkiye”, www.edevlet.net, 20.05.2002.
- YILDIZ, Mete (2003), “Elektronik (E) Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, **Çağdaş Kamu Yönetimi I** (Edt: Muhittin Acar-Hüseyin Özgür), Nobel Basımevi, Ankara.