

## BÖLÜM-I

### ELEKTRONİK DEVLET ve TEMEL YAPITAŞLARI

Doç. Dr. Murat ERDAL

#### 1.1. Elektronik Devlet Kavramı

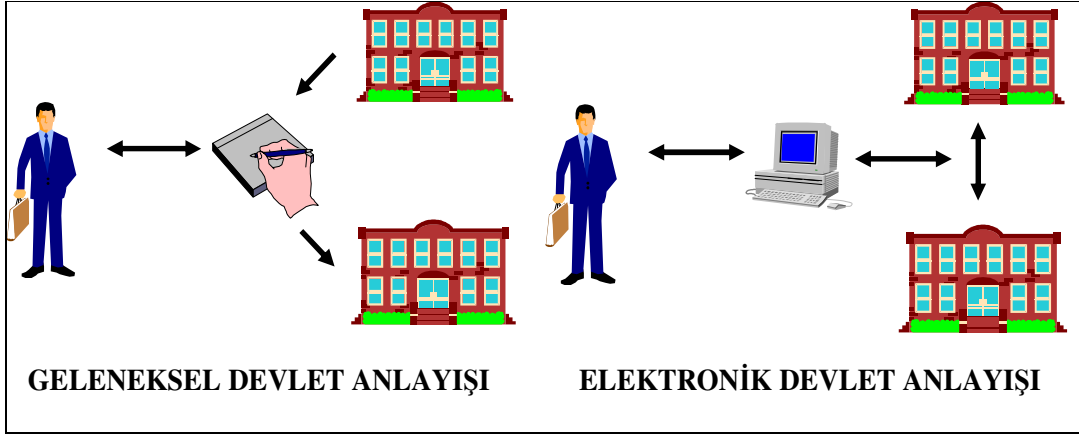
Günümüz toplumu bilgi toplumu günümüz devleti ise bilgi devletidir. Bilgi çağı içerisinde yerini almak isteyen devletler, bugünün ve geleceğin idari yönetiminin “**elektronik devlet**” anlayış ve uygulamalarından geçtiğini vurgulamaktadırlar. Bu bakış açısından yola çıkılarak, kamu yönetiminin yeniden yapılanması, yerel yönetimlerin etkin ve verimli çalışması, bürokrasinin azalması, devlet yönetiminin şeffaflaşması, işlemlerin hızlı ve standart halde yapılması vb. konularda “e-devlet” oluşumunun büyük katkısı olduğu belirtilmekte ve “e-devlet” alanında sürekli yatırım yapılmaktadır.

E-devlet; elektronik kamu hizmetlerinden sayısal güvenliğe, çevrimiçi (online) ticari işlemlerden e-kültüre, bilişim suçları ve ahlaki (etik) sorunlardan sayısal uçuruma, internet'te siyasetten siber kampanyalara kadar uzanan birçok konu ve kavramla yakından ilgilidir.

Bilgi çağında kamu yönetimi anlayışında radikal değişimler yaşanmaktadır. Bu köklü değişimlerin başında kamu ünitelerinde bilişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ve devletin yeniden yapılandırılması gelmektedir.

E-Devlet, kamu yönetiminde her türlü faaliyetin vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerinin elektronik ortam üzerine taşınması, birebir ve aracsız olarak kullanılabilir hale gelmesidir.

2000’li yıllarla birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi beraberinde birey (vatandaş) ve örgütlerin (kâr amacı güden veya gütmeyen bütün kuruluşlar) kamu ile etkileşim türünü değiştirmektedir. E-Devlet iş süreçlerinde vatandaş ve işletmelerin, etkileşim gösterdiği tüm alanlardaki süreçler yeniden yapılandırılmakta, “**coğrafi uzaklık**”, “**zaman**” ve “**aracsızlık**” gibi faktörler önem kazanmaktadır (Şekil-1).



Şekil-1 Geleneksel Devlet Anlayışından Elektronik Devlet Anlayışına Geçiş.

Geleneksel kamu hayatında iş süreçleri, vatandaş veya kurumların, ilgili birimlerle yüz yüze görüşerek talepte bulunmalarına dayanmaktadır. Bu anlayış içerisinde devletin, ihtiyaç sahibinden talep ettiği dilekçe yazma, form doldurma, belge (evrak) hazırlama gibi faaliyetlerin önemli bir bölümü, e-devlet olgusu içerisinde şekil değiştirmekte ya da tamamen ortadan kalkmaktadır. Vatandaşların, ihtiyaç duydukları hizmetin gerçekleştirilmesi için devlet dairesine gidip uzun kuyruklarda vakit kaybetme, darboğazlar yaşama dönemi geride kalmaktadır.

Vatandaş veya örgütler, devletle olan etkileşimlerinde, kamu kurum ve kuruluşlarının internet adreslerinden kendilerine gerekli tüm bilgileri toplamakta, hazırlıklarını gerçekleştirmekte ve çevrim içi başvurularını yapabilmektedirler. Bu işlemlerin gerçekleştirilmesinde zaman ve mekân faydası büyük öneme sahiptir. İnternet, devleti kişi ve örgütlerin çok yakınına getirmekte; standartlaşma, saydamlık ve uzmanlaşmaya, aracısızlık boyutu ile büyük katkı sağlamaktadır. Mesai saatleri içinde ilgili birimlerde hazır bulunma, uzun iş süreçleri, zaman kayıpları ve ek maliyetler (trafik ve park yeri sorunları) , rüşvet ve yolsuzluk gibi arzu edilmeyen durumların bertaraf edilmesinde, e-devlet kavramı iyi bir yol haritası olmaktadır.

### **Elektronik Devlet Tanımları**

Kamu yönetiminde bilgisayar ve internet uygulamalarının gelişmesiyle birlikte devlet (kamu)-vatandaş-işletme ve çalışanlar arasındaki ilişkiler yeni bir boyut kazanmış ve elektronik devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Bu aşamada e-devlet tanımlarının verilmesi yerinde olacaktır :

E-Devlet, devlet işlerinde gerek vatandaş gerekse işletmeler bazında hizmetlerin üretilmesi amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanmasıdır <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Mark Howard, "E-Government Across the Globe: How Will 'e' Change Government ?", **Government Finance Review**, August 2001, <http://www.gfoa.org/services/gfr/archives/2001/08/gfr0801.pdf>, Erişim Tarihi: 14.2.2002, s:6.

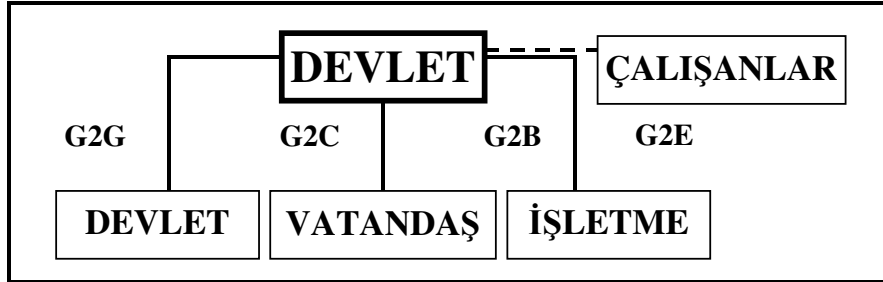
E-Devlet, devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıdır <sup>2</sup>.

E-Devlet, kamu idari ünitelerinin enformasyon teknolojileri (örneğin geniş alan ağları, internet, mobil iletişim vb.)ni kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir <sup>3</sup>.

## 1.2. Elektronik Devlet Temel Etkileşim Alanları

Yeni teknolojiler kamu yönetiminde geleneksel vatandaş, işletme, çalışanlar ve diğer devlet birimleriyle olan etkileşimleri daha da artırmaktadır (Şekil-2). Elektronik ortamdaki bu yeni etkileşimler ;

- Devlet ve vatandaş arası (**Government-to Citizen: G2C**) ilişkiler,
- Devlet ve işletme arası ( **Government-to Business: G2B**) ilişkiler,
- Kamu birimleri arasındaki ilişkiler ( **Government-to Government: G2G**) ve
- Devlet ve çalışanlar arasındaki ilişkiler ( **Government-to Employee: G2E**) olmak üzere dört temel E-Devlet etkileşim alanına dayanmaktadır.



Şekil-2 Elektronik Ortamda Devlet (Kamu) ve Etkileşim Alanları.

### 1.2.1. Elektronik Ortamda Devlet ve Vatandaş Arası (G2C) İlişkiler

Devlet, yaşantımızın her aşamasında ilişki kurduğumuz ve hizmet aldığımız en büyük organizasyondur. Vatandaşın, geleneksel devlet anlayışı içerisinde kamu kurum ve kuruluşlarıyla etkileşimi doğumdan önce başlamakta ve ölümden sonra devam etmektedir.

<sup>2</sup> Subhash Bhatnagar, **E-Governance: E-Government For Empowering Rural Communities**, <http://www.worldbank.org/html/fpd/infrastructure/infraforum/presentations/e-government.ppt.>, Erişim Tarihi: 5.3.2002, s:2.

<sup>3</sup> Worldbank, **A Definition of E\*Government**, <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>, Erişim Tarihi:5.3.2002, s:1.

Doğum öncesi süreçte, “Nasıl çocuk sahibi olunur ? Sağlıklı hamilelik için uygun koşullar nelerdir ? Gebelik döneminde nelere dikkat edilir ? Nasıl evlat edinilir ?” gibi temel sorulara ilgili bakanlık ve kurumlar (Sağlık Bakanlığı, üniversite hastaneleri vb.) resmi ve yarı resmi kurumların internet sayfaları ile özel kurum ve doktor web sitelerinden yanıt bulunabilir. Doğumla birlikte başlayan süreçte; nüfus kimlik kartının çıkartılması, pasaport, vergi ödemeleri, elektrik, su, doğal gaz harcamalarının internetten takibi, ehliyet, trafik bilgi ve cezaları, çeşitli izin ve belgelerin çıkartılması, resmi kurumlara başvurular ve iş takipleri, evlilik, boşanma, askerlik, emlak alımı, emeklilik, sosyal güvenlik, sigorta, eğitim, sağlık, adalet, e-seçim, e-sayım, e-demokrasi, iletişim, yerel yönetimlerle etkileşimler, hava durumu ve meteoroloji bilgileri, döviz kurları, resmi gazete, istatistiksel bilgilere ulaşma gibi tüm alanlarda etkileşim sağlanmaktadır. Ölüm sonrası süreçte, cenaze işlemleri, ölüm ilan ve kayıtları, veraset, miras, tapu gibi hukuki süreçler ile tamamlanmaktadır.

### **1.2.2. Elektronik Ortamda Devlet ve İşletme Arası (G2B) İlişkiler**

İşletme açısından bir değerlendirme yapıldığında şu durum ortaya çıkmaktadır: Devlet İstatistik Enstitüsü, Devlet Planlama Teşkilatı, Ticaret ve Sanayi Odaları, İlgili Bakanlıklar ve diğer kamu kurum ve kuruluşları işletmelerin ön yatırım evrelerinde ve fizibilite çalışmalarında sıklıkla başvurdukları temel bilgi bankalarıdır. Bankacılık-finans yapısı, ithalat-ihracat mevzuatları, enflasyon, faizler, rekabet durumu, faaliyette bulunan işletme sayısı, demografik bilgiler, doğum ölüm oranları, ulaştırma-lojistik bilgileri, gümrük süreçleri vb. bilgilerin toplanmasında devletin ilgili kurumlarının yayınlamış olduğu düzenli istatistiksel veriler büyük önem taşımaktadır.

Kuruluş aşamasındaki işletmeler, Vergi Dairesi, Ticaret Odası vb. kurumların; ticaret siciline kayıt, gerekli izin ve onayların alınması, formların tedariki ve başvuruların yapılması gibi işlem ve süreçlerine internet üzerinden erişim sağlanabilmektedir. İşletme, günlük faaliyetlerini sürdürürken, yükümlü olduğu çeşitli vergilerin ödenmesi, elektrik- su- doğal gaz harcamalarının takibi, bankacılık ve finans işlemleri, ithalat- ihracat- gümrük düzenlemeleri, iş ve ticaret hukukundan kaynaklanan sorumlulukların yerine getirilmesi ve çalışma ve sosyal güvenlikle ilgili mevzuata uygun hareket edilmesi kapsamında e-devlet kavramıyla iç içe bulunmaktadır. Bir işletmenin kapanış, yani varlığını sonlandırmasında karşı karşıya kaldığı ve tamamlamakla yükümlü olduğu çeşitli süreçler bulunmaktadır. Kapanma, iflas, devir veya birleşme gibi çeşitli yeni durum ve statüler için devletin ortaya koymuş olduğu hukuksal ve ticari olarak adlandırabileceğimiz tüm zorunluluklar bu kapsam içerisinde değerlendirilmelidir. Kuruluş ve varlığını sürdürme aşamalarında olduğu gibi bu aşamada da ilgili kurumlardan form ve dilekçelerin doldurulması, gerekli izin ve onayların alınması, ilanların çıkartılması elektronik ortam üzerinden sağlanabilmektedir.

### **1.2.3. Elektronik Ortamda Kamu Kurumları Arasındaki (G2G) İlişkiler**

Devletin, şeffaf devlet vizyonuna ulaşabilmesi ve daha verimli çalışmasının yanı sıra, kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması ve bu şekilde de her türlü

kötüye kullanımın önüne geçilmesi, e-devlet'in uygulanmasıyla mümkün olabilmektedir. Vatandaş, işletme ve kamu birimlerinin ihtiyaçlarına odaklı hizmet ve çözümlerin yürürlüğe sokulmasında ilgili tarafların talepkâr, gayretli ve takipçi rollerde bulunmaları e-devlet anlayışının yaygınlaştırılmasında hayati unsurlardır. Bu bakımdan devletin tüm faaliyetleriyle operasyonel olarak e-devlet anlayışına geçebilmesi, uzun dönemli çalışma ve planlamalarla mümkün olmaktadır.

Örnek olarak, belediye hizmetlerinde, Beşiktaş Belediyesi'nin Şair Nedim Caddesi'nde başlatmak üzere olduğu altyapı çalışmalarına ait, yer altı ve yerüstü; su (İSKİ), telefon (Türk Telekom), elektrik (TEK), doğal gaz (İGDAŞ), trafik vb. tesisat ve projelerine bilgisayar ortamında erişim, güncel cadde ve sokak krokileri, geçmiş proje çalışmalarının kapsamı ile kentin mimarisi, kültürel yapısı vb. bilgilerin tek bir platformda buluşturulması, kurumlar arası koordinasyon ve verimlilik sağladığı gibi zaman-maliyet gibi alanlarda da büyük faydalar yaratacaktır.

Emniyet hizmetlerinde örneğin Bakırköy İlçe Emniyeti'nin dolandırıcılık ve cinayetten aradığı bir zanlı hakkında derinlemesine araştırma yaparken, söz konusu kişiyle ilgili olarak sabıka kaydı, askerlik, nüfus ve ikâmet, ticaret kayıtları, vergi ödemeleri vb. bilgiler ile diğer emniyet kurumları, sınır kapılarını olaydan haberdar edilmesi ve işbirliği konusunda yardım talebinde bulunulması, gerçeklerin ortaya çıkarılması ve gerekiyorsa hızlı bir şekilde mahkemeye sevk edilmesi açısından büyük kolaylıklar getirecektir.

Kamu kurum ve kuruluşları, 21. Yüzyılın bir gereği olarak, elektronik ortamda ağırlıklı olarak internet üzerinden gelen istek ve ihtiyaçlar karşısında, kendilerini hızla yeniden yapılandırmakta, ön ve arka ofislerini bu duruma adapte etmektedirler.

#### **1.2.4. Elektronik Ortamda Devlet ve Çalışanlar Arasındaki (G2E) İlişkiler**

Kamu kurum ve kuruluşları hizmet kalitesini yükseltmek ve maliyet tasarrufu sağlamak amacıyla modern teknolojiyi en iyi şekilde kullanmak istemektedirler. Günümüzde kamuda içsel yapı içerisinde etkinlik ve verimlilik projesinin (IEE: Internal Efficiency and Effectiveness) temel dayanak noktası bilgisayar ve iletişim teknolojileridir.

İşlemlerin basitleştirilmesi ve hızlandırılmasını hedefleyen e-devlet uygulamaları kamu çalışanlarına vatandaşlara veya işletmelere ait bilgilerin elle kayıt tutulmasını ortadan kaldırmaktadır. Böylelikle monoton ve rutin işlemler ortadan kaldırılırken işlerini kısa sürede tamamlama fırsatı elden kamu çalışanlarına yaratıcılık, yönetime katılma, iş geliştirme ve kişisel gelişim açısından daha fazla zaman kalmaktadır.

Kamu çalışanlarının her çıkan kanun, yönetmelik ve düzenlemelerden hızlı bir şekilde haberdar edilmesi, birimler arasında koordinasyonun sağlanması ve sorunların hızlı bir şekilde çözümünde teknoloji kullanımının ağırlığı hissedilmektedir. Ayrıca kamu çalışma koşulları hakkında detaylı bilgilendirme, maaşlar, izinler, emeklilik planları, sağlık kayıtları gibi kişiye özgü kayıtlar ve kamu personel rejimi ile sorulara internet kanalıyla cevap bulunabilmektedir. Tüm bu yeni uygulamaların yanında elektronik devlet, çalışanlarına e-egitim, kişisel gelişim araçları, kariyer yönetimi vb. alanlarda bugüne kadar hiç olmadığı kadar yenilikler getirmektedir.

### 1.3. Elektronik Devlet Yapısının İşleyişi

E-Devlet, bilişim teknolojileri, internet, yeni iletişim sistemleri ve medya ortamı üzerinden iç ve dış ilişkilerin e-dönüşümüyle yönetim fonksiyonu ve hizmet kalitesinin sürekli olarak optimizasyonu yani iyileştirilmesidir<sup>4</sup>. İç ve dış ilişkilere ait ağlar göz önünde bulundurularak üzerinde çok yönlü düşünülmesi gereken bir alandır. Bu nedenle E-Devlet alanında sağlam planlara olan ihtiyaç büyüktür ve yapılması düşünülen çalışmaların dikkatli bir şekilde ele alınması gerekmektedir. E-Devlet kamu yönetiminin modernizasyonunda anahtar unsur olarak görülmektedir.

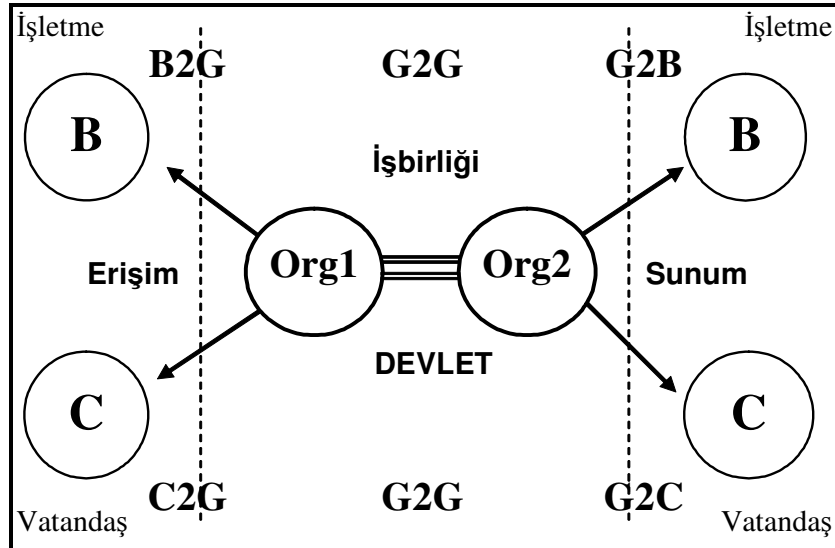
E-Devlet yapısının işleyişi, genel olarak iç ve dış ilişkiler ağı olmak üzere iki ana başlık şeklinde düşünülmektedir (Şekil-3) :

1- İç İlişkiler :

- Kamu idari birimleri arasındaki ilişkiler
- Kamu ve çalışanları arasındaki ilişkiler

2 - Dış İlişkiler :

- Devlet vatandaş arası ilişkiler
- Devlet işletme arası ilişkiler
  - o Kamu hizmetleri kullanıcıları
  - o Hizmet tedarikçileri

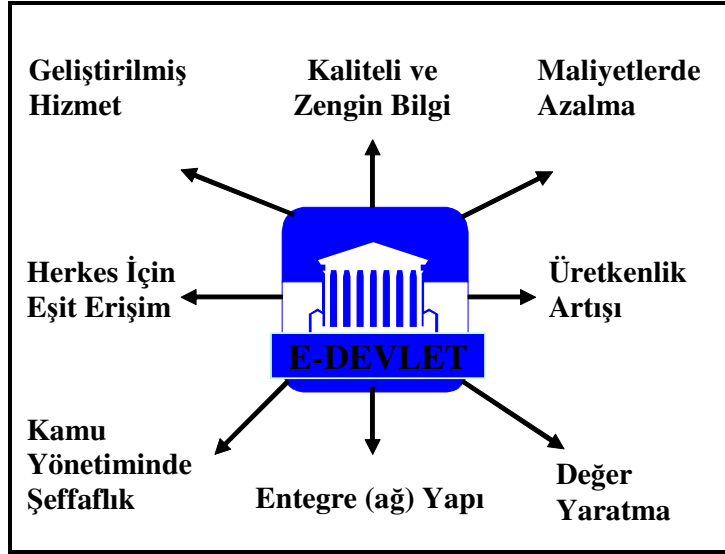


Şekil-3 Elektronik Devlet Modelinde Devlet-Vatandaş-İşletme Arakesiti.

**Kaynak:** E-Governance: Interfacing Citizens With Government, E-Governance, <http://www.adb.org/Documents>, 7.9.2001, Erişim Tarihi : 5.3.2002.

<sup>4</sup> Frank Robben, **Back Office Integration For Better E-Government Services**, [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/annex\\_2\\_benchmarking\\_robber\\_presentation\\_30-11-2001.ppt](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/documents/ppt/annex_2_benchmarking_robber_presentation_30-11-2001.ppt), Erişim Tarihi: 5.3.2002, s:6.

E-Devlet, Şekil-4'den de görüleceği üzere kamu yönetiminde etkinlik ve verimliliğin sağlanması, bilgi düzeyi daha yüksek vatandaşlar oluşturması, herkes için eşit erişim, entegre ağ yapı, kaliteli zengin bilişim, geliştirilmiş hizmet kolaylığı, işletme-endüstri-devlet etkileşiminin geliştirilmesi, maliyet tasarrufu, üretkenlik ve gelir artışı, devlet kademelerinde rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, daha fazla şeffaflık ve kamu birimlerine ulaşmada kolaylık ve rahatlık gibi birçok fayda yaratmaktadır<sup>5</sup>.



Şekil-4 Elektronik Devletin Faydaları.

**Kaynak :** John Tyreman, Peter Hocking, "Benefits of Modernising Government", **Addressing The Challenges of E-Government**, <http://www.masoncom.com>, Erişim Tarihi: 5.3.2002, s:5.

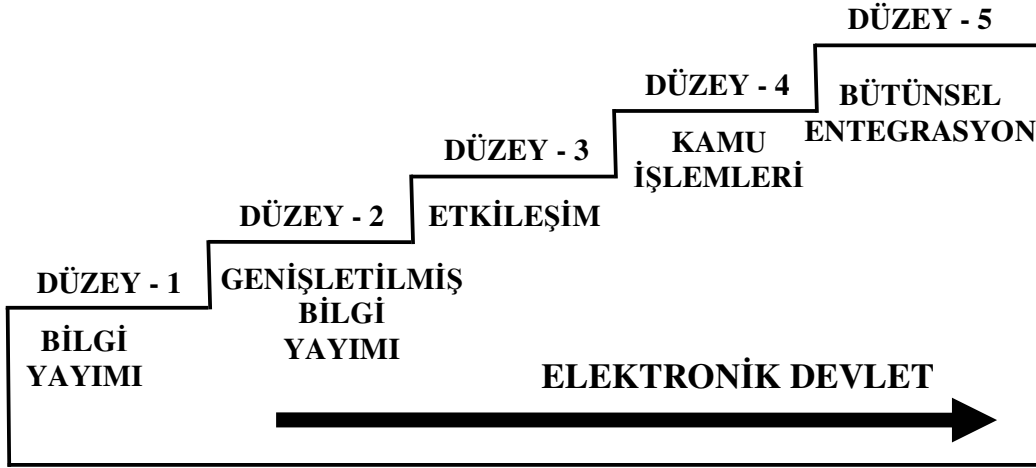
Bu faydaların gerçekleştirilebilmesi ise devlet işlerinde ve iş süreçlerinde;

- Basitleştirme
- Standartlaştırma
- Erişim Kolaylığı
- İletişim
- Hız
- Gizlilik
- Güven
- Etkinlik
- Kaynak Temini
- Ağ Yapı vb. bir dizi faktörün oluşturulabilmesiyle mümkün olabilmektedir.

<sup>5</sup> John Tyreman, Peter Hocking, "Benefits of Modernising Government", **Addressing The Challenges of E-Government**, <http://www.masoncom.com>, Erişim Tarihi: 5.3.2002, s:5.

## 1.4. E-Devlet Gelişim Aşamaları

Kamu yönetiminde iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve elektronik dönüşüm uzun dönemli çalışmalarla mümkün olmaktadır. E-Devlet anlayış ve uygulamalarına bir dizi aşamadan geçilmektedir. Bu evreleri aşağıdaki gibi görmek mümkündür (Şekil-5)<sup>6</sup>:



Şekil-5 E-Devlet Gelişim Aşamaları.

**Kaynak:** The Five Stages of E-Government, <http://www.aspanet.org/egovernment/stages.htm>, Erişim Tarihi:18.4.2001, s:1.

**Düzyey-1: Bilgi Yayımı.** Devlet birimlerinin internet ortamında yalnızca bilgilendirme amacıyla enformasyon yayınladığı sınırlı sayıda resmi web siteleridir. Yayımlanan enformasyonun çeşidi iletişim adresi, telefon numarası, çalışma gün ve saatleri vb.dir. Bazı durumlarda web sitesinde “sık sorulan sorular listesi” gibi yardımcı bir modül de bulunabilmektedir.

**Düzyey-2: Genişletilmiş Bilgi Yayımı.** Vatandaşlar tarafından erişim sağlanan dinamik ve spesifik bilgileri içeren web siteleridir. Devlete ait bu sitelerin sayısı fazla olup sürekli ve düzenli bir şekilde güncelleştirilirler. Kullanıcılar ziyaret ettikleri web sitelerinden gerektiğinde ilgili diğer sitelere de linklerle yönlendirilebilmektedirler. Site içerisinde arama modülleri, e-posta seçenekleri gibi özellikler yer almaktadır.

**Düzyey-3: Etkileşim.** Vatandaşlar istek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğrudan enformasyona erişim sağlayabilmekte ve ilgili kurumlarla etkileşimlerde bulunabilmektedir.

<sup>6</sup> The Five Stages of E-Government, <http://www.aspanet.org/egovernment/stages.htm>, Erişim Tarihi:18.4.2001, s:1.

Kullanıcılar, özel veri tabanlarını araştırabilmekte, resmi formları edinebilmekte, kayıt olabilmekte, randevu alabilmekte, internet üzerinden idari kurumlara başvurabilmekte, iş süreçlerini başlatabilmektedirler.

**Düzyey-4: Kamu İşlemleri.** Bu işlemler; vergi ödeme, vize alma, pasaport işlemleri, doğum ve ölüm kayıtları, lisanslar, izinler vb. özel, güvenlik ve gizlilik gerektiren kamu hizmetleridir. Web sitelerinin kapsamı genişlemiş ve portal (ana çıkış kapısı) niteliği kazanmıştır. Böylece kullanıcılar devlet sitesi aracılığıyla çok geniş bilgi ağına ulaşmaktadırlar. Kamu ile olan etkileşimlerde elektronik imzanın, yasallaştığı takdirde birçok alanda uygulama bulması beklenmektedir.

**Düzyey-5: Bütünsel Entegrasyon.** Kamu idari birimleri arasındaki enformasyon ve işlemler ortak bir bünyede erişilebilir konumdadır. Arka planda kullanıcılar tarafından fark edilmeyen hizmet/uygulamaların entegrasyonu ile iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve tek bir kamu hizmet portalı üzerinde toplanması söz konusudur.

## 1.5. E-Devlet Portalı Kavramı

Portal bir web sitesi olup internet üzerinde faaliyet gösteren birçok web sitesine yönlenebilmeyi sağlayan ana çıkış kapılarını ifade etmektedir. Kullanıcılar bu sayede aradıklarını kolayca bulabilmekte ve zaman kaybına uğramamaktadır.

Tablo-1 E-Devlet Portalı ve Web Sitesi Arasındaki Farklılıklar.

WEB SİTESİ	E-DEVLET PORTALI
Temel bir ana sayfa	Devlet tarafından organize edilmiş çok sayıda kamu kurum ve kuruluşlarına ait internet sayfalarının bir araya getirildiği “şemsiye sayfa” veya “ana çıkış kapısı”
Birimlerin listesi	Anahtar hizmetlerin listesi
Durağan bilgiye dayalı	Bilgi ve etkileşimler çok fazla, dinamik
İşlem düzeyi düşük	İşlem hacmi ve düzeyi yüksek
Tek bir birim tarafından organize edilmiş	Kamu kurumlarının yetkisi dahilinde kullanım ihtiyacına bağlı olarak organize edilmiş
Bilişim teknolojisinden ayrı	Bilişim teknoloji ve sistemleri ile entegre
Zayıf kullanıcı desteği	Tam kullanıcı desteği

**Kaynak:** Mark Howard, “e-Government Across the Globe: How Will ‘e’ Change Government?”, **Government Finance Review**, August 2001, www.gfoa.org/services/gfr/archives/2001/08/gfr0801.pdf, Erişim Tarihi: 2.6.2002, s:7’deki tablodan uyarlanmıştır.

Ülkelere ait resmi devlet portallarına örnek olarak aşağıdaki web site alan adresleri verilebilir.

Tablo-2 Çeşitli Ülkelere Ait Devlet Portalları.

Türkiye	<a href="http://www.turkiye.gov.tr">www.turkiye.gov.tr</a>
ABD	<a href="http://www.firstgov.gov">www.firstgov.gov</a>
Almanya	<a href="http://www.bundesregierung.de">www.bundesregierung.de</a>
Avustralya	<a href="http://www.fed.gov.au">www.fed.gov.au</a>
Brezilya	<a href="http://www.redegoverno.gov.br">www.redegoverno.gov.br</a>
Finlandiya	<a href="http://www.eduskunta.fi">www.eduskunta.fi</a>
Fransa	<a href="http://www.service-public.fr">www.service-public.fr</a>
İngiltere	<a href="http://www.ukonline.gov.uk">www.ukonline.gov.uk</a>
İrlanda	<a href="http://www.irlgov.ie">www.irlgov.ie</a>
İspanya	<a href="http://www.la-moncloa.es">www.la-moncloa.es</a>
Kanada	<a href="http://www.canada.gc.ca">www.canada.gc.ca</a>
Kore Cum.	<a href="http://www.kois.go.kr">www.kois.go.kr</a>
Meksika	<a href="http://www.precisa.gob.mx">www.precisa.gob.mx</a>
Norveç	<a href="http://www.norge.no">www.norge.no</a>
Singapur	<a href="http://www.gov.sg">www.gov.sg</a>
Yeni Zelanda	<a href="http://www.govt.nz">www.govt.nz</a>

### **İngiltere Resmi Devlet Web Sitesi**

**Web Adresi: [www.ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk)**

İngiltere'nin resmi devlet sitesi yani devlet portalı [www.ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk) internet adresinde hizmet vermekte olup, çevrimiçi hizmetlerin kapsamı ve anlaşılır dili ile büyük kolaylıklar içermektedir.

### **Ana Sayfa Düzeni:**

Ana sayfa içerisinde kullanıcıların karşısında hemen sol tarafta bulunan menülerde;

- A'dan Z'ye Devlet,
- A'dan Z'ye Yerel Otoriteler,
- Tarım, Çevre ve Doğal Kaynaklar
- Sanat, Dinlenme, Eğlence ve Seyahat
- İş, Sanayi ve Ticaret,
- Suç, Hukuk, Adalet ve Haklar
- Eğitim, Kariyer ve İş
- Devlet, Siyaset ve Kamu Yönetimi
- Sağlık, Beslenme ve Bakım
- Bilgi ve İletişim
- Uluslar arası İlişkiler ve Savunma
- İnsan, Topluluklar ve Yaşam
- Bilim, Teknoloji ve Yenilik

bir bağlantı (link) çıkmaktadır.

İngiltere resmi devlet web (<http://www.ukonline.gov.uk>) sitesinde üst tarafta sayfanın ortasında beş tane ana bölüm bulunmaktadır. Bu bölümler;

- Vatandaşa Ait Bölüm (citizenspace),
- Sizin Hayatınız (your life),
- Çevrim İçi İşlemlerin Yapılması (do it online),
- Haber Odası (newsroom) ve
- Hızlı Arama (quick find).

“**Vatandaş alanı**” menüsünde devletin vatandaşa ilişkin önceliklerini ve temel politikalarını görmek mümkündür. Bu bölümde yer alan dikkat çekici başlıklar ise vatandaş doğrudan ilgilendiren yasal düzenlemeler, kanunlar, yönetmelikler vb., Avrupa Birliği ile ilgili görüşler ve hükümet politikaları, parlamento, uluslararası organizasyonlara ait bilgiler, medeni kanun ve ‘hemcins’ evliliğinin hukuksal boyutlarına ilişkin bilgilerdir.

“**Sizin hayatınız**” bölümünde yer alan temel konular ise;

- iş hayatına giriş,
- bebek sahibi olma,
- yeni bir okula başlama,
- 16 yaşından sonra tercihler,
- taşınma,
- seyahat rehberi
- emeklilik ve
- suçlarla başa çıkma

gibi konularda toplanmaktadır. Bu alanlarda yönlendirici bilgiler verilmekte tavsiyelerde bulunmaktadır.

“**Çevrim içi işlemler**” menüsünde vatandaşlara kamu ve diğer alanlarda olası etkileşimlerde kolaylık sağlanması bireylerin gereksiz bürokrasiden uzaklaştırılmasına yönelik çabalar ağırlık kazanmaktadır.

-pasaport başvurusu. Vatandaşlar [ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk) sitesine girdiklerinde pasaport başvurusunu nasıl yapabileceklerine dair bilgileri alabilmekte ve pasaport için ilk adımları internet yoluyla atabiliyorlar.

- seçmen listesine kayıt olma.
- ehliyet başvurusu ve sürücülükle ilgili bilgi alma.
- ticaret standartları.
- ufak suçları bildirme.
- TV lisansı alma.

-iş bulma. İş bulma konusunda bireylere yardımcı olunmakta ve başvurulabilecek yerler gösterilmektedir.

- vergiler.

“**Haber odası**” adlı bölümde vatandaşlar, işletmeler olduğu kadar yerli ve yabancı basını da bilgilendirmeye yönelik bilgiler sağlanmaktadır.

- Kraliçe Elizabeth, başbakan ve önemli kişilerin zaman zaman konuşması, ses ve metin biçiminde sitede yer almaktadır.
- bütçe raporları, kamu maliyesi, bankacılık ve finans konularında bilgi ve belgeler bulunmaktadır.

“**Hızlı Arama**” menüsünde A’dan Z’ye kamu kurum ve kuruluşları, yerel otoriteler, halka yönelik hizmetler, istatistikler, kaynak bulma, kamu ve özel sektör iş imkanları gibi konular ön plana çıkmaktadır.

Ana sayfanın hemen sağında ise yardım amaçlı kullanılan fonksiyonlar dört başlık

- Kolay erişim
- Yardım
- Site haritası
- Bizimle bağlantı kurun
- Hakkımızda

altında toplanmaktadır.

### **Amerika Birleşik Devletleri Resmi Devlet Web Sitesi** **Web Adresi: <http://www.firstgov.gov/>**

Amerika Birleşik Devletleri’nin resmi devlet sitesi yani devlet portalı [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov) internet adresinden hizmet vermektedir.

Amerika Birleşik Devletleri’nin devlet portalı her türlü bilgiye kolaylıkla erişilebilen, içerik olarak çok zengin, aranılan bilgiye ulaşılmada zorluk çekilmeyen, internet üzerinden işlemlerin yapılabilirdiği, oldukça geliştirilmiş ve günlük hayatta vatandaş, özel sektör ve kamunu işlerini çok kolaylaştırıcı bir rol üstlenmektedir.

### VATANDAŞLAR İÇİN ÇEVİRİM İÇİ HİZMETLER (Ana Sayfa) :

- Devletin vatandaşlar için sağladığı yardımlar,
- Bakım evleri hakkında bilgi,
- Adres değişikliği,
- Hayır işleri,
- Alışveriş, mezar, açık arttırma,
- Devlette iş bulma,
- Sosyal güvenlik,
- Öğrenci kredilerine başvuru,
- Okullar ve kütüphaneler,
- Zip kodu tarama,

- Pasaport başvurusu,
- Dinlenme ve seyahat,
- Doğum ve evlilik sertifikası için başvuru,
- Ehliyet başvurusu, vb.

### **Vatandaş Çevrim İçi Hizmetinin Alt Birimleri (Alt Sayfa):**

#### Çevrim İçi Hizmetler

- Pul almak,
- Dinlenme ve istirahat yerleri,
- Adres değişikliği,
- İş bulma,
- Şans oyunlar sonuçları,
- Pasaport başvuruları.

#### Devletin Vatandaşa Sağladığı Faydalar

- Sosyal güvenlik,
- İşsizlik sigortası,
- Yakıt yardımları,
- Çocuk sağlık sigortası,
- Emeklilere yardım.

#### Yerel Hizmetler

- Yerel okul, kolej ve kütüphaneler,
- Size en yakın postane,
- Size en yakın sosyal güvenlik ofisi,
- Size en yakın çiftlik malzemeleri satan mağazalar.

#### Etrafımızdaki Olay ve Durumlar

- Hava durumu,
- Yerel işsizlik maaşları,
- Kapalı trafik ve yollar,
- Yerel yaşlılar evleri.

#### Sağlık ve Güvenliği Geliştirme

- Sağlık için faydalı bilgiler,
- Beslenme bilgileri.

#### Diğer Bilgiler

- Tarım ve zirai / çevre,

- Hayır işleri / bağışlar / burslar,
- Savunma / global olaylar,
- Eğitim, iş, hayır işleri,
- Haberler.

#### İŞ HAYATI İÇİN ÇEVİRİM İÇİ HİZMETLER (Ana Sayfa) :

- İş fırsatları,
- İşle ilgili kanun ve düzenlemeler,
- Kamu ihaleleri ve satışlar,
- Vergi beyannamesi doldurma ve E-Dosya,
- İşveren ID numarası alma,
- İşçi karneleri, rapor ve ücretlerle ilgili konular,
- Küçük işletme kayıt işlemleri,
- Sözleşmeler
- Tedarikçi Fırsatları
- Patent dosyası ve marka başvurusu, vb.

#### **İş Hayatı İçin Çevrim İçİ Hizmetler (Alt Sayfa) :**

- Elektronik vergi beyannamesi doldurma,
- İşverenler için sosyal güvenlik hizmetleri
- Vergi ve ücretler,
- Küçük işletme tedarik ağları
- Patent ve marka başvuruları,
- Federal varlık satışları,
- Federal iş fırsatları,
- Çevrim içi iş danışmanlığı,
- Hubzone sertifikası,
- Devlet iş lisansı,
- Bölgesel ve yerel iş çevresi/kaynaklar
- İş araştırma.

#### **İş Geliştirme**

- İşe başlama/ şirket kurma ve sürdürülmesi,
- İş eğitimi ve danışmanlık,
- İş geliştirme,
- Devletten satın alma,
- Federal iş imkanları,
- Maliye bakanlığı ilişkileri ve fatura işlemleri.

#### Devletten Satın Alma ve Devlette Satış

- Bölgesel ve yerel varlıklar
- Hazine bonusu, hazine kağıtları ve yatırım seçenekleri
- Federal tedarik hizmeti,
- İş sahibi kadınlara fırsatlar,
- İş sahibi azınlıklara iş fırsatları.

#### İşletme Finansmanı ve Vergiler

- Destek hizmetleri
- Vergi ve ücret raporları,
- Krediler,
- İhracat çalışmaları.

#### Kanunlar ve Hukuki Düzenlemeler

- Ticaret/iş avukatı bulma.
- Bölgesel ve yerel iş kanunları,
- Yerel ve federal düzenlemeler,
- Teklif mektubu kuralları.

#### Uluslararası Ticaret

- İhracat,
- Ticari araştırmalar ve pazar analizleri,
- Ticari kılavuz,
- Ticari kaynaklar,
- Gümrükler,
- E-ticaret vb.

#### Çalışma Yeri Rehberi

- İşyeri ve çalışma koşulları ile ilgili düzenlemeler,
- İşe uygunluk ve sağlık kuralları,
- Tecrübeli iş gücü bulunması.

#### Sıkça Sorulan Sorular

- İhracat ve ticaret,
- Küçük işletmeleri geliştirme,
- İş vergileri, vb.

#### Size En Yakın Hizmetlere Ulaşım

- Yerel ihracat destek büroları,
- Küçük işletme ofislerinin adresleri,
- Meslek güvenliği ve sağlık ofisleri, vb.

**DEVLET İÇİN ÇEVİRİM İÇİ HİZMETLER (Ana Sayfa) :**

- Ödenek ve kaynaklar,
- Coğrafi bilgiler,
- Kamu insan kaynakları yerleştirme,
- Federal personel bordro işlemleri,
- Bağışlar,
- Devlette iş olanakları,
- Satın alma,
- Açık arttırma ve satışlar, vb.

**Devlet İçin Çevrim İçi Hizmetler (Alt Sayfa) :**

- Bölgesel ve yerel kaynakları araştırma,
- Devlet işlerine başvuru,
- Afetler ve tehlikeler,
- Felaket ve acil durum eylem planları,
- Bilgi teknolojisi ve yenilik,
- Teknolojik buluşlarla ilgili bilgiler,
- Haber ağları,
- Tazminatlar, işten ayrılma ve ödemeler,
- Personelle ilgili konular,
- Kanuni ve yasal olanaklar,
- Çevre,
- Eğitim ve ekonomik kalkınma,
- İskan kullanımı vb.

**Ana Sayfa Düzeni:**

Ana sayfa içerisinde kullanıcıların karşısına solda yer alan “Sorularınızı Cevaplandırıyoruz” menüsü ve tam ortada temel e-devlet felsefesinin özünü teşkil eden dört menü bulunmaktadır. Bunlar;

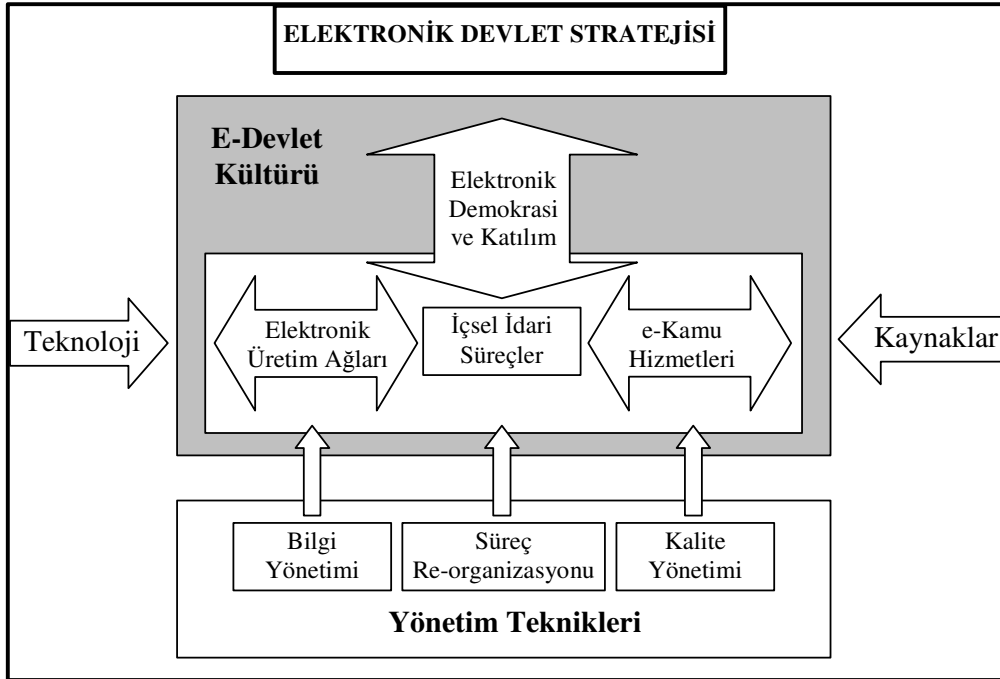
<b>Vatandaşlar (G2C)</b>	<b>İşletmeler ve Kâr Amacı Gütmeyen Kurumlar (G2B)</b>	<b>Kamu Çalışanları (G2E)</b>	<b>Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşimler (G2G)</b>
Kamu Faydaları Kamu Alış-Veriş Web Siteleri Parklar ve Dinlenme Alanları  Kamu İşleri İçin Başvuru Adres Değişiklikleri Sosyal Güvenlik Bilgileri Pasaport Başvurusu Ehliyet Yenileme Göçmenlik Durum Kontrolü Tüketici Koruma Sağlık, Güvenlik, Aile, Ev ve Topluluk vb. .....	Kamu İle İş Yapma  Kamu İhaleleri, Sözleşme ve Anlaşmalar Vergi Dosyaları Ücret Raporları İhracat Lisansları Çevrim İçi Eğitimler Veri ve İstatistikler Devletten Satınalma Devlete Satış Ticaret Lisans ve İzinleri Finansal Yardım  Uluslararası Ticaret .....	Ürün Ve Hizmet Satınalma  Emeklilik Planları ve Hesaplamalar Eğitim İmkânları Sağlık Planlarının Karşılaştırılması Çalışma Fırsatları Kişisel Bilgilerin Güncelleştirilmesi Kariyer Geliştirme Çalışma Koşulları Kurumlar Arası İşbirliği Kamu Personel Politikaları Yönetici Araçları Yönetim Teknikleri .....	Kurumlar Arası İlişkiler ve İletişim  Harita Üzerinden Kamu Kurumlarını Bulma Sistemi İdari Süreç ve İşlemler Felaket Yönetimi Federal ve Yerel Çalışma ve İşlemler Kamu Güvenliği Ekonomik Kalkınma Sağlık ve Aile Eğitim ve Çalışma Uluslararası İşbirliği Ağlar ve Topluluklar Yayınlar ve Araştırma .....

Ayrıca web sitesi içerisinde Arama motoru, İspanyolca ve diğer dillerde de hizmet verilmektedir.

## 1.6. E-Devlet Modeli ve Temel Yapıtaşları

Devletin kendi bünyesi içerisindeki iş süreçlerine ilişkin olarak bilgisayar ve iletişim teknolojilerini kullanması çok boyutlu karmaşık bir yapıdır. E-devlet yapısı içerisinde “vatandaş”, “işletme” ve “kamu kurum”larına yönelik e-hizmetlerin üretilmesi birincil önem taşır. Devlet, yeni teknolojilerin desteğiyle birlikte bu üç faktöre yönelik olarak içsel süreç ve mekanizmalarını yeniden gözden geçirmekte ve şekillendirmektedir (Şekil-6).

Elektronik Devlet Modeli içinde yönetim basamağı; “bilgi yönetimi”, “süreç re-organizasyonu” ve “kalite yönetimi” kavramlarının bütünlüğünden oluşmaktadır. Bu kavramlar modern kamu yönetimi anlayış ve uygulamalarına geçişin “olmazsa olmaz” unsurlarıdır. Şiddetli küresel rekabet ortamı, devlet anlayışının da rekabetçi olmasını talep etmektedir. Hantal ve koordinasyon bozukluğu taşıyan yapıdan uzak, daha çevik ve hızlı hizmet üreten kamu yönetim yapısına geçiş elzemdir.



Şekil-6 Elektronik Devlet Modeli.

**Kaynak:** E-Government Model, **Center of Excellence for Electronic Government**, www.idt.unisg.ch, Erişim Tarihi: 20.3.2002.

**Bilgi yönetimi**, kamu yaşamında üzerinde en fazla durulması gereken alanların başında gelmektedir. Geleneksel kamu anlayışında hakim olan görüş sadece verilerin toplanması ve depolanması değildir. Gerekli olduğu durumlarda bu veriler üzerinde, birtakım işlemlerin yapılması, elleçlenmesi, özetle kullanıcılar için değerli bilgiler haline dönüştürülmesi gerekmektedir. Öyleyse bilgilerin standart bir biçimde toplanması, uygun ve

güvenli bir biçimde korunması, bütün kurumlardaki operasyonlara elverişliliği ile farklı bilgi sistem teknolojileri/platformlara aktarımı ve sorunsuz çalışabilme özelliklerinin kazandırılması şarttır.

**Süreç re-organizasyonu** kavramı etkinlik ve verimlilik çalışmalarının odak noktasıdır. Bu alandaki temel hedef, iş süreçleri arasındaki akışların sağlanması ve “tedarikçi-müşteri” kavramlarının oturtulmasıdır. “Kim hangi işlem ve faaliyeti neden yapıyor ? Ne kadar kaynak kullanılıyor ? Bu işlem hangi sürelerde gerçekleştiriyor ? Yapılan faaliyetin çıktısını kim kullanıyor ?” gibi sorular ayrıntılı bir biçimde cevaplandırılarak, yararsız süreçler ortadan kaldırılmakta, işlemler basit ve hızlı hale dönüştürülmektedir.

**Kalite yönetimi**, bilgi yönetimi ve süreç re-organizasyonunun tamamlayıcısı konumundadır. Kıt kaynakların optimal kullanımı açısından faydalanılması gereken temel adres kalite yönetimidir. Kamu faaliyetlerinde israf ve hataların ortadan kaldırılması, doğru kaynak kullanımı için elzemdir. Kalite yönetiminin özünü, yapılan işlerin bir defada ve doğru bir şekilde gerçekleştirilmesi, iş süreçlerine odaklanma, vizyon ve misyonların belirlenmesi, örgüt için açıklık ve güven politikasının oturtulması, tespit edilen hedeflere ne şekilde ulaşılabileceği ve ölçümler dolayısıyla istatistikten yararlanma unsurları oluşturmaktadır.

E-devlet modelinde, yönetim anlayışındaki köklü değişikliklerle birlikte eş zamanlı olarak ele alınması gereken bir başka konu, e-kültürün kamu hayatının tüm dinamiklerine entegre edilmesi ve daha da önemlisi toplumla bütünleştirilmesine yönelik politikaların oluşturulması, yasalarda eksiklikler varsa bu açığın hızla kapatılmasıdır.

## 1.7. Kamu Yönetiminde E-Kültür

Bilgi ve iletişim teknolojileri yaşamımızı ve özellikle de iş süreçlerini derinden etkilemektedir. Günümüz yeni teknolojileri devletlere, vatandaş, iş çevreleri ve diğer kamu kurumları ile etkileşim içerisinde özel toplum hizmeti sunma fırsatını vermektedir. Kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojileri platform ve uygulamalarının giderek artan bir şekilde elektronik ortama taşınması kamu otoritelerini “e-devlet” yönünde değişime sürüklemektedir.

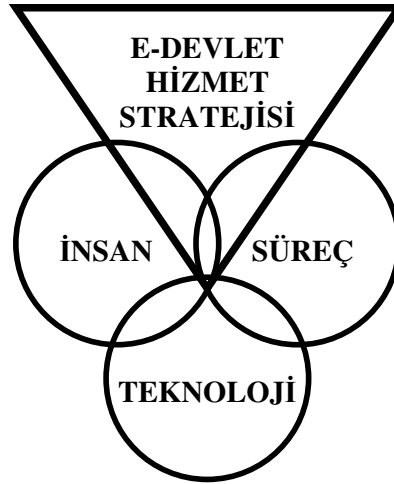
E-devlet etkinlik ve verimliliğinin artırılması ile uyumlandırılmış bir çevre yaratılmasında belli bir takım koşulların yerine getirilmesi gerekmektedir. Beraberinde bir dizi yeni değer, kültür ve örgütsel yapılanmayı getiren e-toplum kavramı kapsamında, vatandaş ve iş çevreleri daha iyi ve hedeflenmiş hizmet beklemektedir. Bilgi teknolojileri ve e-hizmetler organizasyonel birimlere, süreçlerin yenilenmesi, çalışma ortamının yeniden şekillendirilmesi ve radikal etkinlik artırımı faydalarını sağlamaktadır. Bu nedenle devlet birimleri içerisinde e-kültür geliştirilmeli ve yaygınlaştırılmalıdır.

E-kültür anlayışını benimseyen bir e-devlet, kendi organizasyon birimleri ve toplum arasında koordinasyonun iyileştirilmesi ve bilgi teknolojilerinin üretkenlik ve verimliliğin

arttırılması yönünde kullanılması amaçlarına ulaşacaktır. Devletin kendi içinde değişime göstereceği direnç, bilgi teknolojilerinden arzu edilen verimin sağlanması karşısındaki en büyük engeldir. E-kültür programlarının yürürlüğe konulması bu engellerin aşılması ve bilgi-iletişim teknolojileri uygulamalarının arttırılmasında yardımcı olacaktır.

E-devlet dönüşümünün sağlanması ve kamu hayatında e-kültürün yaygınlaştırılmasında üç temel sac ayağı bulunmaktadır. Bunlar;

- insan,
- süreç ve
- teknolojik altyapıdır (Şekil-7). Her üç unsur hızla değişirken bu unsurların kendi aralarındaki uyumun sağlanması son derece güçtür.

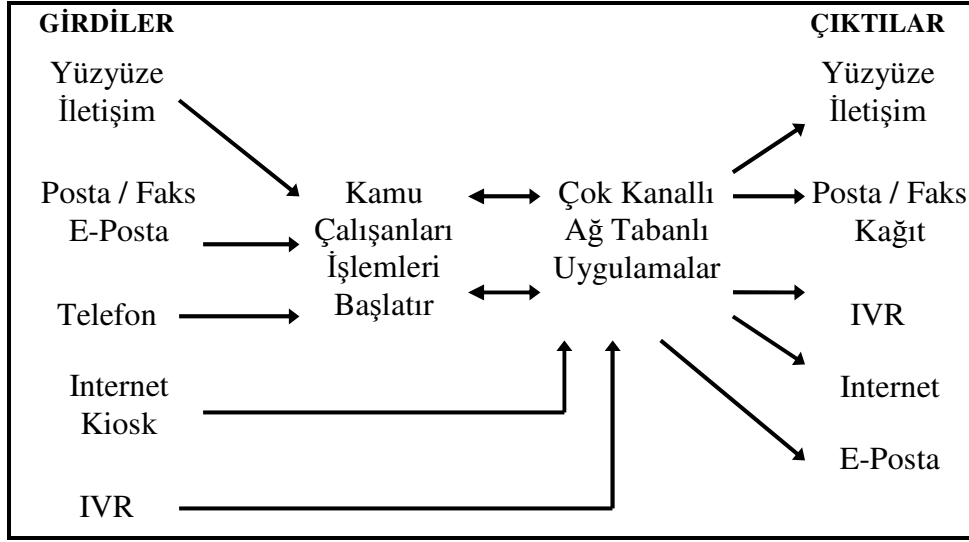


Şekil-7 E-Devlet Hizmet Stratejisi ve Temel Bileşenleri.

**Kaynak:** Department of Enterprise, Trade and Employment, ePublic Services Strategy, <http://www.entemp.ie/estratmast.pdf>, Erişim Tarihi: 20.10.2002, s:10.

Devletin ilgili birimlerinin elektronik ortamla bütünleştirilmesi ve **e-kuruma dönüşüm projeleri** sadece teknolojik araç ve gerecin satın alınmasıyla mümkün olamamaktadır. Bilgisayar, telefon, faks, internet, mobil iletişim, kiosk, etkileşimli otomatik sesli cevaplama hizmetleri ( IVR: Interactive Voice Response Services ) vb. yüksek teknoloji ürünlerine sahip olmak e-kuruma geçişte kuşkusuz önemli bir yer teşkil etmektedir (Şekil-8). Fakat teknolojik ürünlerin, insan kaynakları ve iş süreçleriyle uyumlandırılmaması e-kurum'a dönüş projesinin başarısını olumsuz etkileyen konuların başında yer almaktadır.

[www.meslekiyetlilik.com](http://www.meslekiyetlilik.com)®



Şekil-8 E-Kamu Hizmetleri İletişim Modeli.

**Kaynak:** Department of Enterprise, Trade and Employment, ePublic Services Strategy, <http://www.entemp.ie/estratmast.pdf>, Erişim Tarihi: 20.10.2002, s:6.

Kamu yönetiminde mevcut insan kaynaklarının yeni teknolojilerle uyumlu çalışabilmesi, bilgi ve yeteneklerinin artırılması, sahip oldukları tutumların olumlu yönde değiştirilmesinde, eğitim programları, sağlıklı örgüt iklimi, saydam bir yapı, etkin iletişim, doğru koordinasyon ve güçlü liderlik özelliklerine sahip yöneticiler büyük rol oynamaktadır. Bu bakımdan e-devlet vizyonu oluşturulurken “teknoloji”, “insan” ve “iş süreçleri” bir arada düşünülmeli ve toplumun her kesimini kucaklayacak e-kültür ve e-yaşam eylem planları geliştirilmelidir.

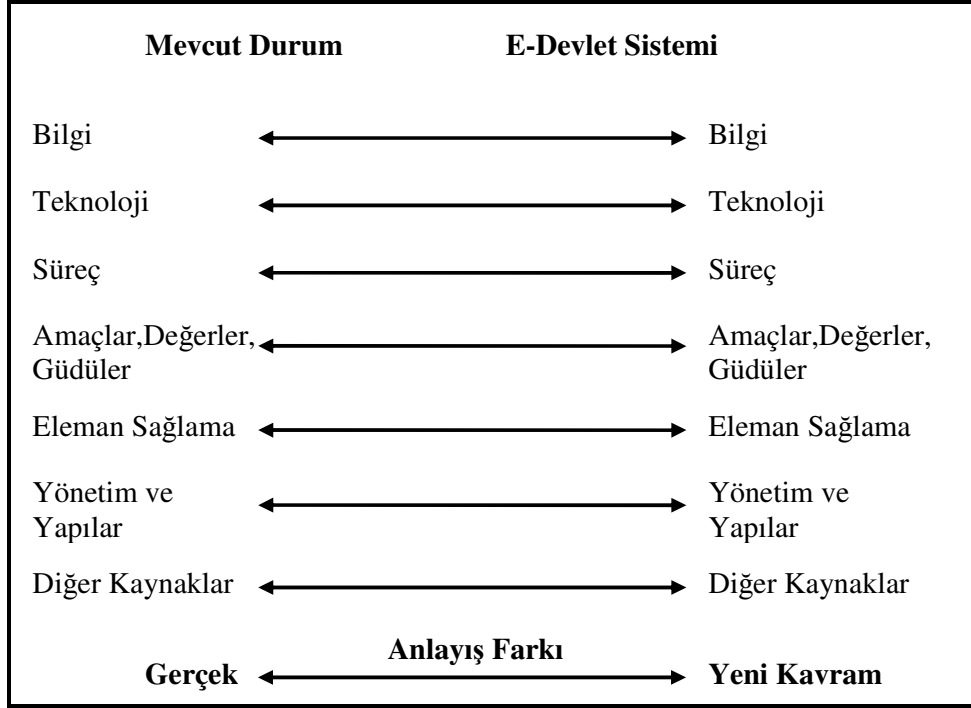
Örgüt kültürü içerisinde elektronik işlemlerin artmasıyla beraber açıklık, dürüstlük, güven, yenilik, yaratıcılık, şeffaflık ve bilginin paylaşımı gibi temel değerler yeni boyutlar kazanmaktadır. Teknolojik araç ve gerecin örgüt ortamında ağırlığını artırmasıyla birlikte çalışanların bilgi düzeyleri, yetenekleri, tutum ve inançlarının ne derece etkileneceği üzerinde dikkatle durulmalıdır (Şekil-9).

Çalışanların bilgi, yetenek ve tutumlarının şekillendirilmesinde örgüt kültürünün önemi büyüktür. Her düzeyde çalışan bireylerin, fikir paylaşımında katkılarının sağlanması ve yönetimin bilgi paylaşımını desteklemesi gerekmektedir. Kişisel ve örgütsel öğrenme üzerinde daha proaktif roller alan çalışanlar, neyi istediklerini, neyi bilmeye ihtiyaç duyduklarını ve bunu nasıl öğreneceklerini tanımlamalıdır. “Bilgi güçtür” anlayışı yerini “bilgi paylaşımı güçtür” anlayışına bırakmıştır<sup>7</sup>.

Devlet kademelerinde e-kültür ortamının oluşturulabilmesi çok taraflı işbirliğini gerektirmektedir. Teknoloji ve hizmet ilişkisinin anlatılması aşamasında kamu çalışanlarına

<sup>7</sup> Moonja Kim, “Organizational Readiness for Knowledge Management”, **Knowledge Management; The Catalyst for Electronic Government**, Ed.: Ramon C. Barquin, Alex Bennet, Shereen G. Remez, Management Concepts, Virginia, 2001, s:140.

önderlik etmek, ülkeyi yöneten siyasi liderlerden başlayarak, kurumların başında bulunan tepe yönetimlere ve daha sonrasında orta kademe yöneticilere kadar uzanmaktadır. Liderlerin bu konuda örnek olmasının, yani bilgisayar, internet gibi teknolojik araç ve gereçleri kullanma becerilerini toplum önünde sergileme, onları yardımcı ve kolaylaştırıcı enstrümanlar olarak göstermenin büyük etkisi bulunmaktadır. Çağı yakalama arzusunu tetikleme, iş yapış biçimlerinin değiştirilmesi gereğini anlatma ve teknoloji fobilerinin yok edilmesinde sayısız katkı sağlamaktadır.



Şekil-9 E-Devlet Sistemi ve Değişim Yönetimi.

**Kaynak:** Richard Heeks, **Reinventing Government in the Information Age: Explaining Success and Failure**, <http://www.ctg.albany.edu/research/workshop/4-heeks-reinventing.pdf>, Erişim Tarihi: 12.5.2002, s:3.

Kamu kurum ve kuruluşlarında e-kültür ortamının sağlanmasında, teknolojik araç-gereç temininden daha önemli bir problem insan kaynaklarının uyumudur. Yüksek teknoloji ürün ve sistemlerinin birçok çalışanın yaptığı işi daha süratli ve hatasız yaptığı bir gerçektir. Dolayısıyla kamu çalışanları da diğer tüm çalışanlar gibi her yeni teknoloji ile birlikte istihdam konusunda tedirginlik yaşamaktadır.

Yeni teknolojilerin adaptasyonu “**kamu personel rejimi**”ninde gözden geçirilmesini zorunlu kılmaktadır. Kamuda performans ölçümü, ücret politikası, işe alma ve emeklilik, disiplin yönetmeliği, yükseltme kriterlerinin belirlenmesi, rüşvet ve yolsuzluklarla mücadele stratejileri, e-iş yapış biçimleri vb. konularda çağın gerektirdiği yasal altyapı hızla sağlanmalıdır.

Devletin, kamu kurum ve kuruluşları arasında, bilgi bütünlüğü ve koordinasyonu sağlaması, şeffaf yönetim vizyonu anlayışı ile daha etkin ve verimli çalışmalar gerçekleştirmesi, e-devlet projelerinin hızla hayata geçirilmesiyle hız kazanmaktadır.

E-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasındaki en önemli unsurlar; “vatandaş”, “işletme” ve “kamu birim”lerinin ihtiyaçlarına odaklı, e-hizmet ve e-çözümlerin yürürlüğe sokulmasının yanı sıra, konu ile ilgili tüm tarafların gayretli, talepkâr ve takipçi rol üstlenmeleridir.

Devletin, tüm faaliyetleriyle e-devlet anlayışına geçebilmesi, uzun dönemli çalışma ve planlamalarla birlikte, eğitim ile bilgisayar ve iletişim teknolojilerine yatırım sonucunda mümkün olmaktadır.

Tablo-3 Bilgi Çağında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü.

	<b>Bürokratik Anlayış</b>	<b>E-Devlet Anlayışı</b>
<b>Yönlendirme</b>	Maliyet verimliliğine dayalı üretim	Kullanıcı tatmini ve kontrol, esneklik
<b>Süreç Organizasyonu</b>	Fonksiyonel rasyonellik Bölümleştirilme Dikey kontrol hiyerarşisi	Yatay hiyerarşi Ağ organizasyonu Bilgi paylaşımı
<b>Yönetim Prensipleri</b>	Kural ve emir tabanlı yönetim	Esnek yönetim Merkezden koordineli Bölümler arası takım çalışması
<b>Liderlik Tarzı</b>	Emir – komuta ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon Yenilikçi girişimcilik
<b>İçsel İletişim</b>	Yukarıdan aşağıya hiyerarşik	Doğrudan iletişim Merkezden koordineli ve çok yönetimli ağ
<b>Dışsal İletişim</b>	Merkezden, biçimsel ve sınırlı kanallar	Resmi ve resmi olmayan, Doğrudan ve hızlı geribildirim Çok seçenekli kanallar
<b>Hizmet Teslimatının Türü</b>	Belgelere dayalı Kişiler arası etkileşim	Elektronik ortam üzerinden Uzaktan etkileşim
<b>Hizmet Teslimatının İlkeleri</b>	Standartlaştırma Tarafsızlık Eşitlik	Kişiselleştirme ve özgünleştirme (kişiye uygun çözüm yaratma)

**Kaynak :** Alfred Tat-Kei Ho, “Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative”, **Public Administration Review**, 2002, Iowa State University, Department of Political Science, [http://www.public.iastate.edu/~alfredho/ITR/EGovtLocal\\_PARfinal.pdf](http://www.public.iastate.edu/~alfredho/ITR/EGovtLocal_PARfinal.pdf)., Erişim Tarihi:3.5.2003, s:27.

E-devlet yapılandırılmasında; elzem olan ve eşzamanlı değerlendirilmesi gereken bileşke kuvvetler,

- teknolojik ve hukuksal altyapıdaki eksikliklerin giderilmesi,
- iş süreçlerinin daha basit, standart ve şeffaf hale getirilmesi,
- modern kamu yönetimi anlayışının oturtulması,

- performansa dayalı insan kaynakları yönetimi uygulamalarının başlatılması ve
- “e-kültür” anlayışının yaygınlaştırılmasıdır.

E-Kültür ve e-yaşam kavramları hayatın her alanında karşımıza çıkmaktadır. E-kültür bir entegrasyon bir birliktelik gerektirir. E-kültürün bir toplumda yaygınlaşabilmesi o ülkenin ekonomisi, sosyal, siyasal, kültürel ve teknolojik gelişmişlik düzeyine bağımlı olarak gelişen bir kavramdır. “E-kültür” ve buna bağlantılı olarak gelişen ve hayatın her alanının yüksek teknoloji ürünleri ile çevrenmesi olarak tanımlanan “e-yaşam” kavramları, e-devletin başarısında büyük pay sahibidir.

## 1.8. Bilgi Çağı Gelişim Göstergeleri ve Sayısal Uçurum Kavramı

E-devlet modeli içinde e-kültürün yaygınlaştırılabilmesi konusu uzun soluklu çalışmaları gündeme taşımaktadır. Olası sorunlar belirlenerek hızlı ve dev adımların atılması gerekmektedir. Bu yapılanmanın olmaması veya gecikmesi durumunda gelişmiş ülkeler ve gelişmekteki ülkeler arasındaki farkın açıldığı kuşku götürmez bir gerçek olarak görünmektedir.

Tablo-4 Bilgi Çağı Gelişim Göstergeleri.

ÜLKE	Bilgi ve İletişim Teknolojisi Harcamaları		İnternet Kullanıcı Sayısı	Kişisel Bilgisayar ( PC )	Eğitimde Kullanılan Bilgisayar Sayısı
	2000 Yılı Kişi Başına	2000 Yılı GSYİH %	X 1.000	1000 Kişiye Düşen	2000 Toplam
İsviçre	3.482	10,3	2.134	499,7	154.413
Japonya	3.118	8,3	47.080	315,2	1.918.000
ABD	2.926	8,1	95.354	585,2	13.426.248
Danimarka	2.778	9,2	1.950	431,5	145.118
İsveç	2.674	10,4	4.048	506,7	484.398
Norveç	2.445	6,9	2.200	490,5	144.078
Hollanda	2.198	9,4	3.900	394,1	624.592
İngiltere	2.187	9,1	18.000	337,8	1.613.403
Singapur	2.104	9,7	1.200	483,1	120.000
Hong Kong	2.085	8,8	2.601	350,6	127.491
Avustralya	1.922	9,7	6.600	464,6	610.745
Fransa	1.916	8,7	8.500	304,3	759.726
Kanada	1.911	8,4	12.700	390,2	893.745
Finlandiya	1.835	7,8	1.927	396,1	181.259
Almanya	1.798	7,9	24.000	336,0	961.501
Avusturya	1.697	7,2	2.100	276,5	128.606
İrlanda	1.676	6,7	784	359,1	45.138
İtalya	1.068	5,7	13.200	179,8	720.911
İspanya	731	5,1	5.388	142,9	271.837
Yunanistan	659	6,1	1.000	70,5	68.329
Kore	641	6,6	19.040	237,9	405.492
Çek Cum.	453	9,3	1.000	122,0	96.359
Brezilya	289	8,4	5.000	44,1	690.196
Malezya	259	6,8	3.700	103,1	100.706
Meksika	189	3,2	2.712	50,6	395.813
Türkiye	149	4,8	2.000	38,1	107.991
Rusya Fed.	63	3,7	3.100	42,9	424.284
Çin	46	5,4	22.500	15,9	1.539.843
Hindistan	18	3,8	5.000	4,5	161.014
İsrail	..	7,4	1.270	253,6	..
Uganda	..	..	40	2,7	..
Gana	..	..	30	3	..
Kamerun	..	..	40	3,3	..
El Salvador	..	..	50	19,1	..
Azerbaycan	..	..	12	..	..
Kırgızistan	..	..	52	..	..

**Kaynak:** Dünya Bankası, 2002 Dünya Gelişim Göstergeleri, Bölüm : 5.10 Bilgi Çağı, Nisan 2002, Worldbank ,Washington, s:316-319.

E-devlet modeli içinde e-kültürün yaygınlaştırılabilmesi konusu ise temelde bir kaynak sorunudur. Dünya Bankası'nın 2002 yılı Bilgi Çağı Gelişim Göstergeleri'ne göre bu alandaki başlıca veriler, ülkelerin bilgi ve iletişim teknolojilerine yapmış oldukları

yatırımların büyüklükleridir. Bilgi çağı göstergeleri Tablo-4'den de görüleceği üzere, özellikle toplumun bütününde bilgisayar-internet kullanım yaygınlığı, bilgisayar okur-yazarlığı, elektronik işlemlere hazır olma gibi ipuçlarını barındırmaktadır. İsviçre, Japonya ve ABD'nin, kişi başına 3.000 Dolar civarında yatırım yapmaları, ekonomik gelişme hızı ve e-devlet açısından önemli bir rakamdır. Yüksek teknoloji endüstrilerinin gelecekte varsayılan konumları dikkate alındığında, özellikle ABD'nin yaptığı yatırımın büyüklüğü bir bakıma temel önceliğini de göstermektedir. Bu ülkeleri Avrupa Birliği ve onun içerisinde yer alan kuzey ülkeleri takip etmektedir.

Modern devlet anlayışının temel unsurları olan “**e-devlet**”, “**e-demokrasi**”, “**e-siyaset**”, “**e-vatandaş**” ve “**e-kültür**” gibi yeni kavram ve uygulamalar dünyada ABD, Avrupa Birliği (AB) ve Asya'daki birkaç gelişmiş ülke dışında yeterince yaygın değildir (Tablo-4). Bilgi çağı göstergeleri kendi içinde birçok rakamla birlikte üzerinde dikkatle durulması gereken çarpıcı sorunları da gündeme taşımaktadır. Bu sorunların başında dünyanın büyük bir bölümünün yeni kamu yönetimi anlayışı ve özel sektörü ilgilendiren, kalkınma ve gelişmenin katalizörü olan konulara, özellikle yüksek teknoloji alanlarına “**bilişim teknolojileri, ilaç ve tıp, uzay ve havacılık**” vb. endüstrilerine aktaracak kaynak bulamamaları gelmektedir.

Gelişmiş ülkeler ve diğer düzeylerde bulunan ülkeler (gelişmekte olan ve gelişmemiş) arasında teknolojik açıdan farkın açılması “**sayısal eşitsizlik**” ve “**sayısal uçurum**” kavramları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi çağı gelişim göstergeleri ve bunun gibi birçok tablo ve grafik şu gerçeğin altını açıkça çizmektedir. Teknoloji geliştikçe ve rekabet arttıkça ülkeler arası gelişmişlik farkı büyümektedir. Dünyadaki birçok ülkeden istatistiksel bilgiler toplanamamaktadır. Veri toplama ve değerlendirme konularında çok çeşitli güçlükler bulunmaktadır. Kişi başına düşen internet, bilgisayar ve iletişim teknolojisi harcamaları, telefon, televizyon, radyo, faks vb. cihazlarının oranları hala ne yazık ki bilinmemektedir.

Yerkürenin birçok bölgesi büyük kriz ve problemlerle karşı karşıyadır. Ekonomik sıkıntılar, ödemeler dengesindeki güçlükler, doğal afet ve felaketler, açlık, kuraklık, savaşlar, gelir adaletsizliği, düşük sağlık ve eğitim harcamaları gibi derin sorunlar ön plandayken yeni teknoloji unsurlarının ve onların bir taban sağladığı yeni anlayışların hayata geçirilmesi birincil öncelik taşımamaktadır. Ne yazık ki, gelişmiş ülkeler ve az gelişmiş ya da yoksul ülkeler arasındaki fark giderek derinleşmektedir<sup>8</sup>.

Ülkemizde internet kullanımının yaygın olduğunu söylemek pek mümkün değildir. İnternet, toplumun küçük bir yüzdesi tarafından kullanılabilir. Hane başına düşen bilgisayar ve internet erişim oranları gelişmiş ülke ortalamalarından son derece uzaktır. Büyük kentlerde, gençler arasında, gelir seviyesi yüksek ve eğitilmiş ailelerde bu oran yükselebilmektedir. İnternetin ve bilgisayarın daha fazla kullanıcı ile bütünleşebilmesi halkın refah seviyesi ile ilişkili olduğu kadar devletin yapmış olduğu düzenlemelerle de doğrudan bağlantılıdır. Devlet interneti ucuzlaştırma ve yaygınlaştırmaya yönelik stratejiler geliştirmelidir.

---

<sup>8</sup> Murat Erdal, “İnternette Politika ve Web Site Stratejileri”, **8. Türkiye’de İnternet Konferansı**, 19-21 Aralık 2002, <http://www.inet-tr.org.tr/inetconf8>, Siyaset Oturumu, Harbiye Askeri Müze ve Kültür Sitesi, İstanbul, 19 Aralık 2002, s:2.