

@-Devlet: Toplumların Yeni Umut Işığı Mı?

Mustafa SAĞSAN*

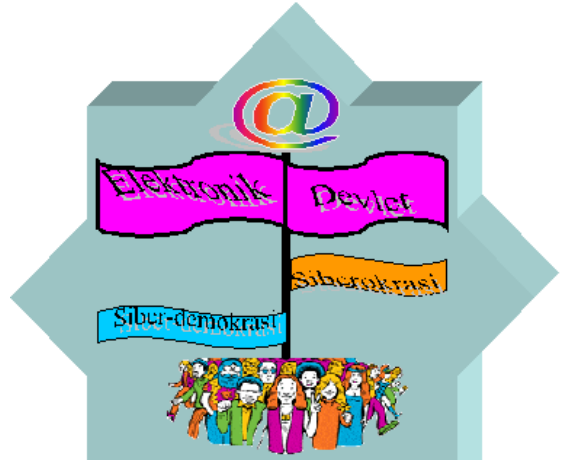
Makale, öncelikle, elektronik devlet kavramını açıklamakta sonra da bu kavramın uygulanabilmesi için kamu bilgi otoyolunun ve kamu bilgi altyapısının nasıl düzenlenmesi gerektiğinden söz etmektedir. E-devletle beraber siberokrazi ve siber-demokrasi gibi kavramların gündeme geldiğini ve e-devletin toplumlar için yeni bir umut olduğu üzerinde yorumlarda bulunmuştur. Ayrıca gelişmiş ülkelerdeki e-devlet uygulamalarının nasıl gerçekleştiğinden örnekler vererek Türkiye'nin e-devlet oluşturma konusundaki gayretlerini anlatmakta ve bu konuda Türkiye'nin atması gerekli adımların ne olduğu hususunda önerilerde bulunmaktadır.

In this article the author examines the concept of electronic government and puts forward how the public information superhighway or public information infrastructure should be constituted. With the emergence of e-government, the concepts of cyberocracy and cyberdemocracy have also come on to the agenda. By giving several examples of e-government applications in the developed countries he describes Turkey's e-government practises and gives suggestions what Turkey has to do about to prepare e-government.

Giriş

Gelişen enformasyon ve iletişim teknolojileri ile birlikte, toplumların devletle olan ilişkilerinde de yeni beklentiler meydana gelmiştir. Ekonomik ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir parçası olan internet teknolojileri, devletlerin giderek daha fazla ilgisini çekmeye başlamıştır. Böylece modern toplumsal yaşamın gereği haline gelen bilgi teknolojilerini, devletler de üst düzeyde kullanma kararı almışlardır.

* ASAM, Dokümantasyon ve Enformasyon Merkezi, Bilgi Uzmanı
E-posta: msagsan@avsam.org



Bu kararlar birlikte bireylerin devlete karşı olan beklentileri, bilgi ve iletişim teknolojileri doğrultusunda olmuştur. Bu doğrultuyla birlikte, e-devletin gerçekleştirilmesi kaçınılmaz hale gelmiştir. E-devletten bahsedebilmek için, önce o ülkeye ait ulusal bir bilgi altyapısının var olup olmadığına bakılmalıdır. Bu altyapı, aynı zamanda internet teknolojilerinin kullanımını, iletişim teknolojilerinin geliştirilmesini de desteklemektedir. Bu nedenle, **E-devleti açıklamak için ulusal bilgi ağının ve altyapısının neler olduğu üzerinde durmak gerekir.**

Bilgi Altyapısı ve Kamu Bilgi Otoyolu

İnternet teknolojilerini açıklamanın yolu küresel bilgi altyapısını tanımlamaktan geçmektedir. Çünkü internet dünyada küresel bilgi altyapısının omurgasını oluşturmaktadır. Küresel bilgi altyapısı “tüm insanların bağlantı kurmasını, haberleşmesini ve bilgiyi paylaşmasını sağlayacak, yeryüzündeki en büyük illerden en küçük yerleşim birimlerine kadar tüm dünyayı kapsayacak mesaj ve görüntüleri ışık hızıyla iletecek olan bilgi ağları” olarak tanımlanmaktadır. Bilgi altyapısı, yüksek hızlı veri iletişimine olanak sağlayan yüksek performanslı bilgisayar ağlarını; ses, veri, metin, görüntü ve video trafiğini taşıyan ATM temelli çoklu ortam ağlarını ve son olarak da akıllı televizyon setlerinden son kullanıcı birimi olarak yararlanılan etkileşimli televizyon ortamlarını

kapsamaktadır.¹ Bu açıdan bakıldığında, bilgi/bilişim teknolojilerinin de temel altyapısını oluşturmaktadır.

Bilgi/bilişim sektörlerinin kullanıcılar tarafından bilinen en önemli aracı ise internettir. Kısaca, küresel bilgi altyapısının ağlaşması olarak tanımlayabileceğimiz internet, bugün dünyanın teknolojik olarak gelişimine ve değişimine doğrudan doğruya katkıda bulunmaktadır. İnternet'in önemi böyle büyük olunca, tabii ki küresel bilgi altyapısı içerisindeki ulusal bilgi ağlarını oluşturan gelişmiş ülkelerdeki nüfusa göre internet kullanım oranlarını ve bununla doğrudan bağlantılı bilgisayar sayılarının bilinmesi gerekir. Ayrıca, hem kamu hem de özel sektör girişimcileri, müşteriye daha iyi hizmet vermelerinin gerekçesini, mevcut bilgisayar sayılarının ve internet aboneliğinin artmasına bağlamaktadırlar.² Durum böyle olunca, gelişmiş ülkelerin bilgisayar sayılarının verilmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle aşağıdaki tabloda³ bazı ülkelerdeki 2000 yılı sonu itibarıyla ve 2001 tahminleriyle mevcut ve olabilecek bilgisayar sayıları ile internet kullanıcı sayıları verilmektedir.

Sıra	Ülkeler	2000 Yılı Sonu Bilgisayar Sayısı / Milyon Kişi	2001Yılı Sonu Tahmini Bilgisayar Sayısı / Milyon Kişi	2000 İnternet Kullanıcı Sayısı / Milyon Kişi
1	ABD	168,64	182,24	134,6
2	Japonya	48	54,65	33,9
3	Almanya	31,59	35,84	19,9
4	İngiltere	25,91	29,33	16,8
5	Fransa	21,81	24,97	9,0

¹ Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 'Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu', Ankara, Devlet Planlama Teşkilatı, 2001, s. 21.

² India N. Young, 'E-Government Carries Hopes, Concerns for Public', *Federal Times*, 36 (36), 2000, s.2.

³ Bu bilgiler Computer Industry Almanac Inc.'deki iki tablonun gerekli verilerinin birleştirilerek analiz edilmesiyle oluşturulmuştur. <<http://www.c-i-a.com/>>

6	Çin	21,31	25,87	22,5
7	Kanada	17,2	19,1	15,4
8	İtalya	17,17	20,02	12,5
9	G. Kore	14,86	18,2	19,0
10	Avustralya	10,43	11,41	7,6
11	Rusya	9,33	11,15	7,5
12	İspanya	7,8	9,21	5,6
13	Tayvan	7,39	8,88	7,0
14	Hollanda	7,33	8,17	5,5

Tablo-I. Ülkelere Göre 2000 Yılı Sonu ve 2001 Tahmini Bilgisayar ve İnternet Kullanıcı Sayıları

Tablodan da anlaşılacağı üzere gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin internet kullanıcı sayılarındaki artışla bilgisayar sayılarının artışı birbirleri ile doğru orantılıdır. İşte bu noktadan bakıldığında, gelişmekte olan ülkeler hızla akıp giden teknolojiyi yakalamak için sadece bilgisayar sayılarını ve internet kullanıcı sayılarını arttırmakla kalmamalıdır. Bununla birlikte küresel bilgi ağına katılmak ve gelişen teknolojiden haberdar olmak için devlet tarafından oluşturulması gerekli kamusal bilgi altyapısının oluşturulmasını da gerçekleştirmektedir. E-devlet için bir ön koşul olan bu ağla, devlet tarafından yürütülen hizmetler ve verilen bilgiler eksiksiz, yeterli, güvenilir, tekrardan ve hızlı bir biçimde erişilebilir olma özelliğini kazanmıştır.

Kamusal bilgi altyapısının kurulmasının önceliği de kamu bilgi ağının/otoyolunun oluşturulmasından geçmektedir. Kamu bilgi otoyolu, kamu teşkilatının elinde bulundurduğu bilginin akışını⁴ belirleyen ve ona yön veren bilgi sistemleridir. Ulusal bilgi otoyolunun da bir parçası olan bu ağla, kamu elindeki mevcut bilgiyi bireylere ve özel kesimlere ulaştırma imkanı bulmaktadır. Tabii ki bu konuda da bazı önceliklerin dikkate alınması gerekir. Örneğin kamu, elindeki paylaşılabılır bilgiyi kullanıcı ve özel kesim düzeyinde alış-veriş imkanını gerçekleştirebilmesi için hizmet vereceği

⁴ N. Murat İnce, 'Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar', Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı, 2001, s.9.

bu kesimlerin de bu altyapıya uygun donanımı buldurmalıdır. Bu yaklaşım da kamu bilgi ağına daha geniş bir perspektiften bakma imkanını sağlamaktadır ki bu görüş de, kamu bilgi otoyolunun aynı zamanda birey ve özel sektör ağlarını da içermesi zorunluluğunu desteklemektedir.

@-Devlet (Elektronik) Kavramı

Toplumların teknolojik olarak gelişmeye başlamasıyla beraber ihtiyaçlarında da bir takım değişiklikler meydana gelmiştir. Bu değişikliklere farklı çözüm yollarının bulunmaya çalışılmasının imdadına yine hızla değişen bilgi ve iletişim teknolojileri cevap vermiştir. Devletler de bu durumdan faydalanmak istemiş ve devlet elinden gerçekleşen kamu hizmeti elektronikleşmeye başlamıştır. Bu elektronikleşme de e-devlet kavramını gündeme getirmiştir. **Kamu hizmetlerinin elektronikleşmeye başlamasıyla beraber, “devlet kapısı” terimi yerini “devlet portalı” terimine bırakmıştır.**

E-devlet kavramı, kendiliğinden ortaya çıkmış bir kavram değildir. Toplumlar, e-devlet eğiliminin oluşumunu, genel olarak 4 nedene bağlamaktadırlar.⁵ Bunlar:

- 1- Kamu sektörü ve özel sektör ortaklıklarının giderek artması,
- 2- Özel sektör şirketleri, resmi daireler, sivil dernekler, araştırma enstitülerinin birleşmelerinin gerçekleşmesi,
- 3- Şirketlerarası işbirliklerinin önem kazanması,
- 4- Son kullanıcıların giderek öneminin artması ve vatandaşın ihtiyaç duyduğu bilgiye aracısız olarak kendisinin erişmesi.

Bu nedenleri arttırmak mümkündür. Ancak bazı ilkeler vardır ki bunlar da

e-devlet oluşumuna doğrudan doğruya katkı sağlamaktadırlar. Kısaca e-devletin prensipleri⁶ olarak adlandırılan bu sebepler; kullanımının kolay olmasıyla federal, ulusal, bölgesel ve yerel hükümetlerle vatandaşın bağlantısının gerçekleşmesi; kamu bilgilerine herkesin evde, iş yerinde, okulda ve kütüphanelerde kolayca erişebilir olması; vatandaşa ait her türlü özel işlemlerin güvenle yapılması; teknolojiye en yeni imkanların yüksek hızda kullanılarak sonuçlarının hızlıca alınması; kamu, özel ve kar amacı gütmeyen sektörler arası işbirliğinin gerçekleşmesi; cost-effective olmasıyla stratejik yatırımcıların uzun dönemli birikimlerinin önemli derecede artmasının sağlanması ve son olarak teknolojiden yararlanılarak kişisel ve kurumsal liderliğin hükümet çalışmalarına dönüşmesidir.

Yeni teknolojik gelişmelerle beraber internet sayesinde devlet-yurttaş ilişkileri de yeni bir döneme girmiştir. “E”lerin giderek çoğalması (e-vatandaş, e-hükümet, e-ticaret, e-demokrasi...) ve çeşitli sektörlerle girmesi yurttaşları, hızla gelişen bu teknolojilerin giderek kamu sektörüne yansımaları beklentisine itmiştir. Böylelikle, dünyada çok geçmeden bu beklentiye e-devlet oluşumları cevap vermiştir. E-devlet, özünde halkla hükümet arasında olan bağlantıyı yeni bir biçime sokma amacını gütmektedir. Bu bağlamda, halkla devlet arasındaki ilişkileri ve insanların beklentilerine karşı duyarsız olan devletleri düzeltmeye ve yoluna sokmaya çalışmaktadır. Ayrıca, halkın, demokratik süreç içerisinde etkin olarak katılımını sağlamaktadır.

E-devlet aşında, e-yurttaş ve e-hükümet arasında olan ilişkilerin karşılıklı hizmet anlayışına dayalı olarak gerçekleştirildiği bir teknoloji

⁵ Murali Chidurala; Faculty Advisor David Darcy, E-Government Best Practices: An Implementation Manual, Maryland, University Of Maryland Robert H. Smith School Of Business, 2001, S. 11.

⁶ Conducted By Hart-Teeter, *E-Government: The Next American Revolution*, The Council Of Excellence In Government, Washington DC, 2001, s.5.

çalışmasıdır. Geleneksel devlet kavramından tek farkı, hizmetin elektronik araçlarla ve elektronik altyapının kullanılmasıyla gerçekleştirilmesi ve kalitesinin yükseltilmesidir.

E-devlet sayesinde sadece kamu kurumlarının internet altyapıları ve kurum- içi elektronik ağları değil; aynı zamanda oluşturulacak işbirliği ile kurumlararası bilgi akışı da sağlanmış olacaktır. Böylelikle geleneksel devlet sisteminden farklı olarak yurttaş için verilen ileri teknoloji hizmetleri ile her kurum bir diğer kamu kurumunun çalışmalarından haberdar olacaktır.

@-Devletle Birlikte Yeni Kavramların Oluşması

E-devlet kavramının gündeme gelmesiyle beraber, bazı yeni terimler de buna paralel olarak bilişim literatüründe yerini almıştır. Bunlardan ilki siber-bürokrasi (*siberokrasi*)dir. Siberokrasiyi anlamak için bürokrasi ile karşılıklı olarak değerlendirmek gerekir. “Bürokrasi, kamu ve özel sektör arasındaki geleneksel sınırları incelerken; siberokrasi, bu sınırların kaldırılmasını ve kamu ve özel sektör çıkarlarının birbiri içerisine girmesine izin verir”⁷ Bilgi çağındaki yeni teknolojiler kolaylıkla kavranırsa ve bu kavrayış devletle ilgili olan hizmetlere doğrudan doğruya yansırsa bürokrasiler, siberokrasilere dönüşecektir. Siberokrasiyi, içerisindeki gücün kaynağını, o siberokrasi içerisindeki bilginin büyüklüğü kanıtlamaktadır.

E-Devletin yarattığı bir diğer yeni kavram ise siber-demokrasidir. “Siber-demokrasi devletin yurttaşlarla karşılıklı iletişimde nihai aşama bunun bir demokratik süreç haline gelmesi”⁸ veya

gelişen bilgi toplumunda bilgiye daha iyi ulaşan insanların resmi kurumların karar alma sürecine de katılabilmesi anlamlarına gelmektedir.

Siber-demokrasinin gerçekleştirilmesi için öncelikle seçim sistemlerinin internet aracılığı ile gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bunun için ise şehirlerin elektronikleştirilmesi lazımdır. Yani aday her siyasetçinin ve her siyasal partinin bir web sitesinin bulunması siber-demokrasilerde kaçınılmazdır. Bu yüzden siber-demokrasilerde “kişisel bilgisayarlar ve yüksek görüntülü televizyon sistemleri ülkedeki bütün vatandaşların hizmetine eşit olarak açılmamaktadır.”⁹ Bu iddia da demokrasi ile siber-demokrasi arasındaki farkı açıkça ortaya koymaktadır.

Neden @-Devlet?

Bu kısımda toplumları yöneten devletlerin neden elektronikleşme gerekliliği açıklanmaya çalışılacaktır. Bu yüzden devletlerin neden e-devlet olma ihtiyacının duyulduğunun irdelenmesi gerekir. Bu soruya verilecek en genel cevap öncelikle ‘gelişen teknolojiye ayak uydurmak ve hızla ilerleyen gelişmiş toplumlarla aynı çağda eşit düzeyde yaşayabilmek için’ olabilir. Daha sonra devletin görevini eksiksiz bir şekilde yerine getirebilmesi için kamu alanında her türlü istatistiğin tutulabilmesi ve açık kamu bilgilerine kolayca erişimin sağlanabilmesi için e-devlet gereklidir.

Ayrıca, vatandaşın devletle olan ilişkisini müşteri bağlamında değerlendirmek e-devlet oluşumunu kaçınılmaz kılmaktadır. Bilindiği gibi özel sektörün hizmet kalitesinin yüksek olmasının nedeni hizmet ettiği kesimin reel birer müşteri olarak görülmesidir. İşte, **e-devlet sayesinde vatandaş da müşteri pozisyonunda yer alacak ve buna paralel**

⁷ David F. Ronfeldt, *Cyberocracy, Cyberspace and Cyberology: Political Effects of the Information Revolution*, Santa Monica ,CA, Rand, 1991, s.s.77-78.

⁸ Bahadır Kaleağası, *İnternet ve E-Devlet*, İstanbul, Radikal, 12 Mayıs 2001.

⁹ Norman Ornstein, Amy Schenkenberg, ‘The Promise and Perils of Cyberdemocracy’, *American Enterprise*, Cilt 7 (2), 1996, s. 2.

olarak da devletin hizmet kalitesi yükselecektir.

Bir diğer sebep ise, kamu hizmeti veren kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliğini gerçekleştirmektir. Bu sayede her kurumun amaç ve faaliyetleri bilinecek ve yurttaş devlet kurumlarının hangi görevleri üstlendiğini ve işlevlerinin ne olduğu konusunda bilinçlenecektir. E-devlet sayesinde kurulacak bu işbirliği omurgası ile, merkezi ve yerel idarelerin kendi aralarında ve birbirleri ile işbirliği gerçekleşmiş olacaktır.

Özel sektör e-devlet sayesinde kendi çalışmalarını ve faaliyetlerini yeniden gözden geçirme gereksinimi duyacak ve her iki sektörün verdiği hizmetler, rekabetçi bir ortamda topluma sunulacaktır. Bu rekabetçi ortam da yine yurttaşın faydası için oluşacak ve böylelikle bilgiye erişim maliyetinde düşme meydana gelecektir.

@-Devletin Amaçları

Belirli bir amaca hizmet etmeyen bir girişim, sonu belli olmayan bir yatırımın iflasa sürüklenmesini takip etmek gibidir. Bu nedenle, e-devlet kavramını oluştururken hangi amaçlara hizmet edeceğini belirlemek ve bu amaçlara uygun olarak tedbirler almak gerekir. Devletler neden e-devlet teşebbüsünde bulunmak isterler? Devletleri bu oluşuma sürükleyen etmenler nelerdir? E-devlet hangi unsurlara hitap etmelidir? Toplumlar için e-devlet neyi değiştirecektir?.. gibi sorular e-devletin amaçlarının kapsamı içerisine girmektedir.

E-devlet uygulamalarındaki amaç ülkelere göre farklılık gösterse de genel olarak ortak amaçların gerçekleşmesi hedeflenmiştir. Bu amaçlar Türkiye Sanayicileri ve İşadamları Derneği'nin Haziran 2001 Yılında hazırladığı 'Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve

eTürkiye'¹⁰ adlı raporda şu şekilde ifade edilmiştir.

Bir e-devlet oluşumu, öncelikle kamu hizmetlerinde gerçekleşen harcamalarda tasarruf sağlamalı ve kamu harcamalarını önemli oranda azaltma amacına hizmet etmelidir. Daha sonra geleneksel devletlerde yapılan kağıt harcamalarının fazla olması nedeni ile bu kağıt harcamalarını kontrol altına almayı amaç edinmiştir. Yine aynı amaçla Tekirdağ milletvekili Dr. B. Fırat Dayanıklı'nın e-devlet konusunda yaptığı açıklamada¹¹ olduğu gibi e-devlet geleneksel devletin şeffaflık misyonunu üstlenmelidir. E-devletin şeffaf olma konusunda devletteki yolsuzlukların önüne geçilebileceği iddiasında olan görüşler bulunmaktadır. Vatandaşların internet ortamında kamu bilgisine ulaşmaları kamu hizmetindeki insan faktörünü ve bununla beraber rüşveti azaltacağından yolsuzluklar da minimum seviyeye inecektir. E-devlet oluşumundaki bir diğer amaç da kamunun hizmetteki kalitesini yükseltmek ve özel sektörle rekabetçi bir ortam yaratmaktır. E-devletteki bir diğer amaç ise, hizmet süresinin 7 gün 24 saatle sınırlı olmasıdır. Böylelikle geleneksel devletlerde yaşanan, yurttaşın devlete karşı olan güven sorunu ortadan kalkacaktır. Devlete güvenin sağlanmasıyla birlikte, yurttaşın kamu hizmetine dahil olma süreci gittikçe yükselen bir iğime kazanacak ve devlete katılım artacaktır. Bu tür sosyal gurupların artması da toplumun anlayışında olumlu yönde farklılaşmalara olanak sağlayarak demokratik sürece katılım da etkinliğini arttıracaktır. Son olarak kamu hizmetlerinde kolay, hızlı ve rahat erişimin olanağı ile eşit hizmet verilecek ve devlet

¹⁰ TÜSİAD, 'Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye' Ankara, Türkiye Sanayicileri ve İşadamları Derneği, yayın no: TÜSİAD-T/2001-06/301, 2001, s.s.135-136.

¹¹ B. Fırat Dayanıklı, 'Elektronik Devlet' Dayanıklı Web Sitesi, 2000, s.1. Bu konu için ayr. bkz. <http://www.dayanikli.com/tbmm_calismalari/elektronikdevlet29112000.htm>

kapısı vatandaş için zor işlemlerin yapıldığı bir yer olmaktan çıkacaktır.

E-devletten bahsederken üzerinde durulması gerekli bir diğer önemli nokta da geleneksel devletin e-devlete dönüştürülmesi yönündeki çalışmaların başarılı olabilmesi için dikkat edilmesi gereken hususlardır.¹² Bu hususların ilki, devletin vatandaşı yurttaş olarak değil de bir müşteri olarak görmesidir. Bunun gerçekleştirilmesi için kamu çalışanlarına bu yaklaşımın öğretilmesi gerekmektedir. Ayrıca, e-devleti, geleneksel devletin ağır aksak yürüyen işlerinin kurtarıcısı değil; bilakis daha az harcama ile daha çok iş yapma mantığı üzerine kurulmuş olmasının benimsetilmesi gereğidir. Çünkü unutulmamalıdır ki “e-devlet geleneksel devlete rakip değil; bilakis geleneksel devlet modeli içerisinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin sunulmuş şeklini değiştiren bir altyapılar bütünüdür.”¹³

E-devlet olmaya karar vermiş bir ülkenin kat etmesi gerekli en önemli yollardan birisi de e-devlet sistemini kullanacak olan yurttaşların büyük bir çoğunluğuna ve bu hizmeti verecek kamu personeline gerekli eğitim programlarının düzenlenmesidir. Kullanıcılar için bilgisayar okuryazarlığının arttırılması, sisteme güven duymalarının sağlanması ve halkın bu konuda bilinçlendirilmesi için tıpkı Atatürk’ün Cumhuriyet Dönemi’nde yaptığı gibi temelden başlanarak halk eğitim merkezlerinde sürekli bir halk eğitiminin verilmesi gereklidir.

@-Devletle İlgili Gelişmiş Ülkelerin Son Durumları

Türkiye’de e-devlet çalışmalarını anlayabilmek ve analiz edebilmek için, kamu hizmetlerinin tek elden ve tek bir ekrandan verilen elektronik devlet hizmetlerinin gelişmiş ülkelerdeki

durumunu incelemek gerekir. Geleneksel devlet uygulamalarından farklı olarak e-devlet uygulamaları daha önce de belirttiğimiz gibi ülkenin iç siyasal yapısına göre farklılıklar göstermektedir. **E-devlet uygulamaları, ülkenin uluslararası siyasetten de bağımsız olmayacak ama iç siyasi yapısına da ters düşmeyecek ve özellikle geleneksel devlet uygulamalarının içeriğinde de fazla değişikliğe yol açmayacak şekilde olması gereklidir.** E-devlet uygulamalarının ilk örneğini ABD’de görmekteyiz.

ABD, e-devlet uygulaması için öncelikle hizmetlerin ekrana yansıyan görüntüsünün müşteri yanlısı (*user-friendly*) olması gerektiğini vurgulamaktadır. ABD’nin Kuzey Carolina Eyalet Vali Yardımcısı Dennis Wicker, yaptırdığı kamuoyu araştırmaları sonuçlarına göre kullanıcıların ekranda devletin kurumsal görüntüsü yerine kendi ihtiyaçları için hazırlanmış bir alış-veriş mekanı görmeyi tercih ettikleri belirtilmiştir.¹⁴ Bu sonuç da bizim daha önce belirttiğimiz *özel sektör-devlet-müşteri* üçgeni ilişkisinin rekabetçi bir ortam yarattığı hipotezini doğrulamaktadır. Yapılan açıklamalara göre, 2000 yılı sonunda toplam 40 milyon Amerikalının elektronik olarak devlet ile iletişim kurulduğu iddia edilmektedir. İnternet’te bağlanan kişi sayısının 134 milyon olduğuna göre bir yıl içerisinde 40 milyon kişinin böyle bir hizmetten faydalanmak istemesi verilen hizmetin gerekliliğini bir kez daha kanıtlamaktadır. ABD’nin federal e-devlet sitesi Başkan Clinton tarafından Haziran 2000 tarihli program sonunda 3 ay gibi bir zamanda hazırlanmıştır.¹⁵ Bu portal¹⁶, kullanıcılara 27 milyon doküman içerisinde saniyenin dörtte biri gibi çok

¹² N. Murat İnce, ‘Elektronik Devlet..’, s. 15.

¹³ N. Murat İnce, ‘Elektronik Devlet..’, s. 24.

¹⁴ Ciaran Ryan, ‘Blueprint for E-Government’, <<http://www.egov.govtech.net/reportspastreports/au/g99/blueprint.phtml>>

¹⁵ TÜSİAD, ‘Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye’, s.139.

¹⁶ <<http://www.firstgov.gov>>

kısa bir zamanda arama yapma olanağı vermektedir.¹⁷ Ayrıca, beş yüzün üzerinde kamu kurumunun formları internete aktarılmış ve vatandaşların devlet sitelerine ulaşmasını kolaylaştırmak amacıyla özel sektör üreticileri sırf bu amaçla özel web siteleri kurmuşlardır.¹⁸



Şekil-1. ABD E-Devlet Sitesi

Singapur da e-devlet uygulamasında ilk sıralarda yer alan ve ileri teknolojiyi kullanmayı bilen ülkeler arasındadır. Singapur'un e-devlet olma yolundaki amacı, kamu hizmetlerinde bürokrasiyi ortadan kaldırmaktır. Singapur'un e-devlet sitesinde¹⁹ göz çarpan ilk şey, bakanlık isimlerinin yerine yaşam evreleri sırasında kullanıcıların yaşam tecrübelerine göre yapılmış olan sağlık, iş adalet, güven, konut eğitim ve savunma alanlarındaki düzenlemelerdir.²⁰ Ülkede şu anda online hizmet veren kamu kuruluşu sayısının 137 olduğu ve 2002 yılında bunun ikiye katlanacağı söylenmekteyse de; Singapur Bilişim Geliştirme Kurumu (Infocomm Development Authority of Singapore-

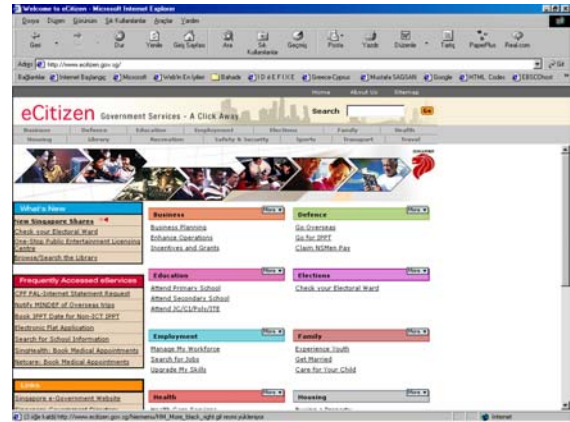
¹⁷ Brian Krebs, 'Impartiality of E-Government Portal Questioned', Newsbytes.com, 2 October 2000, s.1. Ayrıntılı bilgi için <<http://www.washtech.com/news/govtit/3937-1.html>>

¹⁸ Bu siteler için bkz. <www.ez.gov.com> ve <www.link2.gov.com>

¹⁹ Singapur e-devlet sitesi için bkz. <www.ecitizen.gov.sg>

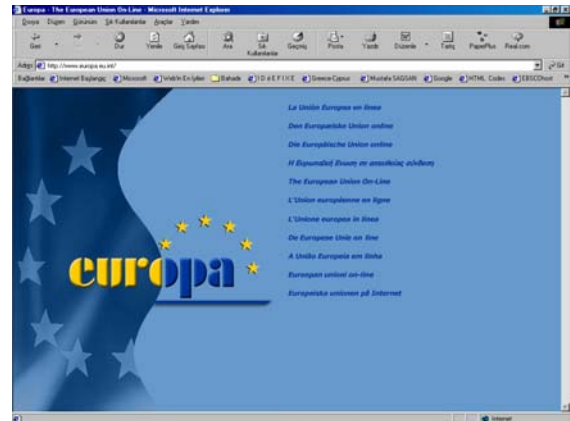
²⁰ TÜSİAD, 'Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye', s.137.

IDA)²¹ tarafından tasarlanan portal, site içerisinde arama yapmak önerilerde bulunmak ve her türlü kamu hizmeti yardımı almak için olanaklar sunmaktadır.



Şekil-2. Singapur E-Devlet Sitesi

Bu konuda ilk zamanlar e-devlet anlayışı çerçevesinde olmasa bile, bünyesine dahil olan kuruluşlar hakkında bilgi vermek amacıyla kurulan Avrupa Birliği'ne ait bir web sitesi bulunmaktadır. 1995 yılının Şubat ayında hizmete giren bu site²² şimdilerde "Europa" adını alan bir portalla dört başlıkta toplanan konu dizinine göre her gün güncellenmekte ve bir buçuk milyon dokümanı²³ ücretsiz olarak kullanıma açmaktadır.



Şekil-3. Avrupa Birliği E-Devlet Sitesi

²¹ N. Murat İnce, 'Elektronik Devlet...', s. 55.

²² Avrupa Birliği'nin e-devlet sitesi için Bkz. <www.europa.eu.int>

²³ TÜSİAD, 'Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye', s.140.

İngiltere²⁴ e-devlet konusunda 1994 yılının Ağustos ayında oluşturduğu ve otuz beş bin kullanıcıya ulaştığı ve haftada on dört bin kişiye hizmet verdiği sitesiyle²⁵ başlamıştır. Devletin elektronik ortamda halka verebileceği hizmetleri geliştirebilmesi ve işleyişte çıkabilecek sorunların ortadan kaldırılması amacıyla ülke, anayasadaki değişiklik sürecini 2000 yılı Mayıs ayında kabul edilen “Elektronik İletişim Kanunu” ile başlatmıştır.



Şekil-4. İngiltere E-Devlet Sitesi

Uzun süren tarihsel gelişimi ile kamu yönetimi alanında geleneksel bir bürokrasi dönemi geçiren Portekiz içinde bulunduğu bu sıkıntılı dönemi oluşturduğu e-devlet sitesi²⁶ ile atlatmıştır. Portekiz’in e-devlet sitesinden kamu yönetiminin her kademesindeki isim, adres ve telefonlara, Portekiz Parlamentosu’nun yasama bilgilerine, Bakanlar Kurulu’nun resmi belgelerine, yürürlükte olan tüm Portekiz Mevzuatına, yıllık bütçeye, vergiler, sosyal güvenlik, şirket kuruluşu, ve ülke coğrafyası ile ilişkin bilgilere²⁷ erişmek mümkündür.



Şekil-5. Portekiz E-Devlet Sitesi

Bu tür devletlerin e-devlet oluşumunda göze çarpan bir takım ortak özellikler bulunmaktadır. Bunlardan ilk bu devletlerin ekonomik yapılarının en az on bin ile en fazla otuz beş bin dolar arasında olmasıdır. Bir diğer ikinci ortak özellik ise, e-devlet oluşumunun toplumun talebine göre gerçekleşmesidir. Bu yüzden e-devletlerin oluşabilmesi için toplumun da bilgi toplumu olma yolunda ilerlemesi gerekmektedir. Daha önce de belirttiğimiz gibi vatandaş artık e-devlet sayesinde müşteri pozisyonunu almakta özel teşebbüslerden beklediği hizmetleri devletten beklemektedir.

Türkiye’nin @-Devlet Olma Gayretleri ve Gelinek Nokta

Makalenin başında da belirttiğim gibi bir ülkede e-devlet kurma çalışmaları o ülkenin kamusal bilgi ağının kurulması ile başlatılmalıdır. Bu açıdan bakıldığında, ülkemizde kamu bilgi otoyolunun kurulmasına ilişkin gelişmelerin verilmesi gerekir. Daha sonra kamu hizmetleri düzeyinde kurumsal olarak birbirlerinden bağımsız web sayfalarının oluşturulduğu göze çarpmaktadır. **Kamu kurumlarının web sayfalarının karşılıklı etkileşimli (interaktif) olmaması; vatandaşların ihtiyaçları doğrultusunda değil de; genelde online kamu hizmeti veren kurumları tanıtıcı yönde bilgiler vermesi; Türkiye’nin e-devlet oluşumunu gerçekleştirmesi yönünde**

²⁴ TÜSİAD, ‘Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve eTürkiye’, s.138.

²⁵ İngiltere’nin e-devlet sitesi için Bkz.

<www.open.gov.uk>

²⁶ Portekiz’in e-devlet sitesi için Bkz.

<www.infocid.pt>

²⁷ N. Murat İnce, ‘Elektronik Devlet...’, s. 53.

atacak adımının hayli fazla olduğunu açıkça göstermektedir.

Türkiye’de kamusal bilgi altyapısının ve kamu bilgi otoyolunun kurulmasına yönelik olarak alınan kararların başında Ulaştırma Bakanlığı’na bağlı Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’nun aldığı karar gelmektedir. Bu kararın sonuç raporu “Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı”²⁸ ismiyle Ekim 1999 yılında hazırlanmıştır. Raporun en önemli kısmı kamusal alanda yeni kurumsal yapılanmayla ilgili önerilerde bulunmasıdır. Bu öneriler 4 ana başlık altında toplanmış ve Türkiye için gerekli uygun model önerilerinde bulunulmuştur. Bu 4 ana başlık ise aşağıda sıralanmıştır.²⁹

“1-Enformasyon Alt Yapıları ve Bilgi Toplumu Yapılanmaları,
2-Telekomünikasyon Alanında Düzenleyici Yapılar
3-Kamu Yönetiminde Teknolojilerin Kullanımıyla İlgili Yapılanma ve
4-Enformatik Sanayi Politikalarıyla İlgili Yapılanmalar.”

Bu öneriler içerisinde e-devlet oluşumuna hepsinin dolaylı katkısı olmakla birlikte; kamu yönetimindeki teknolojilerin yapılandırılması doğrudan doğruya bir katkı sağlamaktadır. Bu maddenin özellikle üzerinde durduğu nokta, kamu kurumlarının enformasyon ve iletişim teknolojilerinin üst düzeyde kullanımını engelleyici bir bürokrasi ve mevzuat eksikliği olarak gösterilmektedir. **Türkiye’nin e-devlet olma gayretlerinde tespit edilen bir diğer eksiklik ise, kamu kurumlarının ellerindeki mevcut bilgiyi halen daha elektronik ortama girmemiş olmasıdır.**

²⁸ Ayrıntılı Bilgi için Bkz. T.C. Ulaştırma Bakanlığı, ‘Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı: Sonuç Raporu’, Ankara, TUENA, 1999.; ><http://www.tuena.tubitak.gov.tr/pdf/sonucrapor1.pdf>

²⁹ T.C. Ulaştırma Bakanlığı, ‘Türkiye Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planı: Sonuç Raporu’, Ankara, TUENA, 1999, s.s.41-54.

Bütün bu işlemlerin gerçekleştiğini düşünürsek göze çarpan bir diğer eksiklik ise, kamunun bilişim (e-devlet) hizmeti vermesini sağlayacak Türk Telekom’un kuracağı ulusal bilgi alt yapısının fiziksel omurgası üzerinden kamu birimlerinin her türlü gereksinimini sağlayacak bir kamu bilgi otoyolunun kurulması gereğidir. Türkiye’de internet servis sağlayıcılarına, kurumsal ve bireysel kullanıcılara internet erişimi sağlamak amacıyla kurulan TTNET (Türk Telekom NET), yüz kırk erişim noktası ile çekirdek düğüm noktaları olan Ankara, İstanbul, İzmir, Adana, Antalya, Samsun, Kayseri illeri 155 Mbps hızında diğer iller ise 34-2 Mbps(Megabit) arasında değişen hızlarla birbirine bağlanmıştır.³⁰ Gelişmiş ülkelerin ulusal bilgi alt yapıları ile karşılaştırıldığında küçümsenmeyecek bir hıza sahip Türkiye’nin, e-devleti gerçekleştirme konusunda geri kalmasının nedenleri arasında kamu birimlerinin işbirliği ve eşgüdümü gerçekleştirilmemesi sayılabilir.

Bir diğer kamusal e-devlet çalışması ise Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından 1997 yılında alınmış olan kararın raporudur.³¹ Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı (*Kamu-Net*) projesinin ilk kez bu raporda bahsedilmesi dikkat çekicidir. Kamunun enformatizasyonunun önemine değinilen bu rapordan sonra Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi’nin yardımıyla Mayıs 2000 yılında “Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması”na ilişkin bir takım öneriler verilmektedir.³²

³⁰ Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, ‘*Bilişim Teknolojileri...*’,s 24.

³¹<<http://www.tubitak.gov.tr/btpd/btspd/btyk/kararlar.html#karar1>>

³² T.C. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi, ‘Ulusal Bilgi Sistemi’, Ankara, 2000, s. 6.



Şekil-6. Kamu Yönetimi Yeniden Yapılandırılması³³

Şekil-6'da da gördüğümüz gibi, Kamu Yönetimi 'Yasal Yapılanmaların Gerçekleşmesi' ve 'Elektronik Yönetimin Oluşturulması' adları altında iki ana kısma ayrılmıştır. Birinci kısım, İdari, Mevzuat ve Personel Yapılandırılmasına; İkinci kısım ise Kamu-Net olarak adlandırılan Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi, Bakanlıklar ve İlgili Kuruluşlar Yönetim Bilişim Sistemi ve Hükümet Yönetim Bilişim Sistemi olarak ayrılmaktadır. Bununla birlikte, KAMU-NET çerçevesinde mevzuat Bilgi Bankasının kurulması, kamu kurumlarının yazışma ve dosyalama sisteminin oluşturulması, hükümet faaliyetlerinin internet ortamında izlenmesi, elektronik başvuru ve takibinin yapılması, kamu yazılım merkezinin kurulması, kamu kurumlarında 'vatandaş sayfası'nın oluşturulması, evrak sirkülasyonunun internet üzerinden yapılması gibi işlemlerin de yürütülebileceği söylenmektedir.

Tüm bu bilgilere ek olarak çeşitli bakanlıklar tarafından yatırım programlarında yer aldığı halde proje uygulamalarına ayrılan ödeneğin bilinmediği gerçeğini de göz ardı etmeden uygulanan bazı projeler bulunmaktadır. Bunlardan bazıları, Gümrük Müsteşarlığının GİBSO, Hazine Müsteşarlığının Hazine Veri Sistemler Projesi, İç İşleri Bakanlığı'nın Mernis

Projesi, Emniyet Genel Müdürlüğü'nün Bilgi İşlem projesidir.³⁴

Bütün bu gelişmeler dikkate alındığı zaman, Türkiye'nin e-devlet olma gayretleri kamu birimleri alanında eksikliği hissedilen işbirliğinin olmayışı nedeni ile arka planda kalmaktadır. Bir diğer önemli işbirliği eksikliği de kamu ile özel sektör arasında yaşanmaktadır. Halbuki, **Türkiye e-devlet sayesinde bilgi ve iletişim teknolojilerini de kullanarak özel sektör ile rekabetçi bir ortama girebilir ve kamu gelirlerini bu vesileyle arttırabilir** kanısındayım.

Dünyada bilgi teknolojisini doyusya yaşanan gelişmiş ülkeler olmasına rağmen; Türkiye'deki kamunun hizmet verdiği kesimi, müşteri değil de "vatandaş" olarak görmesi öncelikle Türkiye'nin konuyla ilgili bir bakış açısı probleminin olduğunu ortaya koymaktadır. Avrupa Birliği ile uyum sürecinde olduğumuz şu günlerde, halkın beklentileri doğrultusunda bir e-devlet oluşumu gerçekleştirmelidir. Çünkü e-devlet oluşumu, devletten değil halktan gelen istekler doğrultusunda gerçekleşmektedir.

Bir diğer üzerinde durulması gerekli nokta da, projelerin yaratıldığı gibi uygulanabilir ve sürdürülebilir olmasını ve bunlardan sonuç alınmasını sağlamaktır. Bu açıdan Türkiye'de projelerin yarım bırakılması gibi bir alışkanlığın bulunduğunu itiraf etmek durumundayız. Ayrıca, sonuçlanan projelerin de gelişen çağa ayak uydurmalarını sağlamalıyız.

E-devlet oluşumları, bütünleşik bir sistem sayesinde gerçekleşmektedir. Bunun için Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşları öncelikle ellerinde mevcut olan dokümanları elektronik ortama geçirmelidir. Daha sonra bunları her kurumun kendine ait bir web sayfası

³³ T.C. Başbakanlık ..., 'Ulusal Bilgi Sistemi', s. 6

³⁴ '2000 Yılı Yatırım Programı', Ankara, Devlet Planlama Teşkilatı, 2001.

bulunmalıdır. Web sayfaları da tasarlanırken, sadece kurumun amacı ve faaliyetlerini tanıtıcı ve vatandaş bilgilendirici yönde değil; müşteri durumunda olan yurttaşın işlerini de yine elektronik ortamda gerçekleştirmesini sağlayacak interaktif bir şekilde organize edilmelidir. Halkın elektronik veritabanlarını ve elektronik sistemleri kullanabilecek düzeyde eğitilmesi ve kolay kullanım özelliği olacak şekilde tasarlanması gerekli bu web sitelerinin tek bir portal üzerinden sunulması gereği Türkiye'nin e-devleti gerçekleştirmesi hususunda gözden kaçırmaması gerekli önemli bir noktadır. Tabii ki bu işlemleri gerçekleştirecek yetişmiş insangücünün de gerek maddi gerekse manevi açıdan tatmin edilmesi gerekmektedir.

Ülkemizde “bilgi toplumu” olma bilincini oluşturacak ve devletin her noktasındaki e-gelişmeleri başlatarak organize edecek bir Bakanlığın (adı ister Bilgi Toplumu Bakanlığı isterse Bilgi/Enformasyon Bakanlığı olsun) çok geçmeden kurulması gereği vardır. Bu bilinçle hareket eden toplumların kazanımları da nitekim buna paralel yönde bir gelişme göstermiştir. Aksi takdirde, her kamu kurum ve kuruluşu kendi menfaatleri ve amaçları doğrultusunda hareket edecek ve makalede önemle üzerinde durduğumuz işbirliği ve eşgüdüm çalışmaları askıda kalmış olacaktır.

Gelişmiş ülkelerin gerçekleştirdiği gibi, Türkiye Cumhuriyeti Devleti de e-devlet oluşturma konusunda belirli plan ve program dahilinde hedeflediği yollara ulaşmasını gerçekleştireceği bir ‘e-devlet oluşturma politikası’ gütmelidir.