



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş: 12.03.2017 ✓Accepted/Kabul: 17.01.2018

DOI: 10.30794/pausbed.424384

Araştırma Makalesi/ Research Article

Ekinci, T.A. (2018). "Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış", Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 32, Denizli, s..333-351.

TÜRKİYE'NİN E-DEVLET GÖRÜNÜMÜNE ULUSLARARASI GÖSTERGELERDEN BİR BAKIŞ

Tarık Anıl EKİNCİ*

Özet

Bilişim teknolojilerinin gelişmesi, kamu hizmetlerinin sunumunda bir felsefe değişimi ortaya çıkarmıştır. Küresel ölçekte uzun yıllardır varlığını sürdüren ve gelişim halinde olan e-devlet uygulamaları çeşitli uluslararası kurullarca gözlenmeye değer bulunmuştur. Evrensel bir e-devlet standardının bulunmaması uluslararası alanda bir inceleme gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu amaçlarla BM, AB ve Waseda Üniversitesi & IAC gibi yapılar, e-devlet alanında çalışmalar yapmaya ve belirli aralıklarla raporlar yayınlamaya başlamışlardır. Türkiye de bu çalışmalara konu olmaktadır. Bu makalede; kamu yönetiminde köklü değişiklikler meydana getiren e-devlet kavramı açıklanmış, Türkiye'nin e-devlete geçiş süreci ve sunduğu hizmetler ile günümüzdeki durumu irdelenmiş, son olarak sözü edilen kuruluşların yayınladığı raporlar detaylı olarak incelenmiştir. Bu raporlara göre Türkiye, dalgalanmalar yaşansa da her üç endekste de gelişmişlik puanını artırma eğilimindedir. Endekslerde yer alan diğer ülkelerin de gelişmeler gösterdiği düşünüldüğünde, Türkiye'nin e-devlet gelişmişlik puanları yükselmesine karşın sıralamalarda hem yükseliş hem de düşüşler gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Özetle Türkiye, sıralamalarda sıçrama gerçekleştirmediği de gelişimini istikrarlı biçimde sürdüren bir ülkedir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Birleşmiş milletler, Gelişmişlik endeksi, Waseda üniversitesi, Avrupa birliği.

A LOOKING AT TURKEY'S E-GOVERNMENT PROFILE BY INTERNATIONAL INDICATORS

Abstract

With the development of information technology, the philosophy of providing of public services started to change. Living for many years and developing on a global scale, e-government has been researched by various international organization. Because of the absence of a universal e-government standard, a research is required on global scale. For these purposes, structures such as the UN, EU and Waseda University & IAC have started to work in the field of e-government and to publish reports periodically. Turkey is also the subject of these studies. In this article; the concept of e-government which introduced radical changes in public administration was explained, Turkey's transition process to the e-government, the services it provides and the current situation have been examined and finally, the reports issued by the mentioned organizations have been examined in detail. According to these reports, Turkey tends to increase its development score in all three indices even though there are fluctuations. Other countries in the indices are also improving. Although Turkey has improved its e-government development scores, there is both a rise and a fall in the rankings. As a result, Turkey is a country that continues its development stably even if it does not make a leap in order.

Keywords: E-government, United nations, Development index, Waseda university, European union.

*Doktora Öğrencisi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, MUĞLA.
e-posta: tarikanilekinci@hotmail.com (orcid.org/0000-0002-2435-9590)

1.GİRİŞ

Kamu hizmetlerinin geleneksel yöntemlerle halka sunulmasında yaşanan birtakım sorunlar, yeni yöntem arayışlarının ortaya çıkmasını beraberinde getirmiştir. 1980'lerle birlikte tüm dünyada yayılmaya başlayan yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde hızlı, etkin ve toplam kaliteye dayalı bir kamu hizmeti sunma amacı güdülmüş, buna bağlı olarak da 20. yüzyılın sonu ile 21. yüzyılın başı itibariyle kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı artmıştır. Bunun tabii bir sonucu olarak e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Elektronik devlet anlamına gelen e-devlet kavramı gerek dünya gerekse Türkiye açısından 21. yüzyılın en önemli kamu yönetimi reformlarından biridir.

2000'li yılların başından itibaren pek çok kamu yönetimi reformunu hayata geçiren Türkiye, e-devlet alanında da atımlar gerçekleştirmiştir. E-devlet konusunda öncü ülkelerden olmasa da Türkiye; gerekli teknoloji, insan kaynakları, teşkilatlanma ve yasal altyapı konularında sürekli bir gelişim sürecindedir. Özellikle 2010'ların ortalarından itibaren uluslararası kıyaslamalarda Türkiye'nin önemli yükseliş eğiliminde olduğu göze çarpmaktadır. Bu dinamik yönüyle Türkiye, e-devlet bağlamında incelenmesi gereken ülkedir.

Bu makalede Türkiye'nin mevcut e-devlet görünümüne ilişkin bilgiler veren uluslararası bazı kuruluşların yayınlamakta olduğu raporlar incelenmiş ve ülkemizin e-devlet konusundaki gelişmişlik düzeyi, bu konuda üst düzey gelişmişlik gösteren ülkelerle birlikte aktarılmıştır. Makalenin amacı, Türkiye'de e-devlet kavram ve uygulamalarının gelişimine odaklanmaktan ziyade e-devlet ile ilgili yapılan tüm çalışmaların uluslararası düzeyde hangi seviyede görüldüğünü irdelemektir. Bu makaleyi şekillendiren araştırma soruları şunlardır?

- a. Türkiye'nin internet ve teknoloji altyapısı hangi seviyededir?
- b. Türkiye'de e-devlet yoluyla sunulan hizmetlerin boyutu hangi seviyededir?
- c. Türkiye'de sunulan e-devlet uygulamalarının gelişim düzeyi nedir?
- d. Uluslararası düzeyde e-devlet karşılaştırmaları yapan kuruluşlar var mıdır?
- e. Türkiye, bulunduğu coğrafya başta olmak üzere, diğer ülkelerde kıyaslandığında e-devlet konusunda ne kadar gelişmiştir?

Türkiye'de yapılan çalışmaların, hayata geçirilen uygulamaların, uzmanlaşmanın, teknik altyapı ve erişilebilirliğin seviyesini anlamak, duruma uluslararası perspektiften bakmakla mümkün olacaktır. Bu perspektif de e-devlet gelişmişlik düzeyinin karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesidir. Böylesi bir incelemenin gerekliliği bu sayede ortaya çıkmıştır. Literatüre bakıldığında; e-devlet gelişmişlik düzeyine ilişkin yeterince kaynak bulunmadığı ve Türkiye'nin de yer aldığı ülke bazlı karşılaştırmalı incelemelerin yeterince yapılmadığı görülmektedir. Uluslararası düzeyde ise kapsamlı sayılabilecek belli başlı çalışmalar öne çıkmaktadır. Ayrıca farklı ölçeklerde çalışmalar bulunmasına rağmen amaç, Türkiye'nin e-devlet konusunda geçmiş ve mevcut durumunu gösteren ve gelecekteki durumuna ilişkin tahminlerde bulunabileceğimiz ve olabildiğince çok ülkenin dahil edildiği karşılaştırmalı periyodik raporlara yönelmektir.

Yapılan taramalarda Türkiye'de e-devlet gelişmişlik düzeyinin ölçülmesine yönelik karşılaştırma yapan ve uluslararası periyodik raporları değerlendiren kısıtlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Temur'un makalesi (2013) ve TBD Kamu-BİB Raporu (2013) bu alanda ulaşılabilen öncü çalışmalardır. Literatürde yer alan bu iki kaynak incelendiğinde, yapılan karşılaştırmalarda 2003-2012 yıllar arasındaki yayımlanan raporlardan faydalandığı görülmektedir. Dolayısıyla bu alanda daha sonra yayımlanmış raporlardan elde edilen güncel verilerin de aktarılması ve değerlendirilmesi yerinde olacaktır. Bu çalışmayla birlikte, e-devlet literatüründe oldukça geri planda kalmış ve az sayıda bilimsel veri bulunan gelişmişlik ölçümü konusunda güncel saptamalar yapılması amaçlanmaktadır. Böylece ilerleyen zamanlarda yapılacak benzer çalışmaların süreklilik içeren endeksleri inceleme kolaylığı sağlanacaktır.

1.1.E-Devlet Kavramı

E-devlet kavramı, elektronik devletin kısaltmasıdır. Bu bağlamda e-devleti, "kamu hizmetlerinin hazırlanması ve vatandaşa sunulması sırasında bilgi ve iletişim teknolojisi (ICTs) kullanılması" biçiminde tanımlanabilir (Balci, 2013: 320). E-devlet; zaman, emek ve parasal tasarruf sağlamayı güden; devlet, vatandaş, özel sektör ve bürokrasi arasında elektronik olarak bağlantı sağlanmasını ifade eden bir yapıdır (Erdem, 2014: 734). E-devlet; kamu

yönetiminin yeniden yapılandırılmasıyla gündem olmaya başlamıştır ve bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojinin etkileşimini anlatmaktadır (Demirel, 2006: 84).

E-devletin en önemli gerekçelerinden biri bürokrasidir. Sanayi Devrimi sonrasında hızlı şekilde büyüme eğilimine giren ve giderek etki alanını genişleten devlet ve bürokrasi, kamu hizmetlerinin sunumunu zorlaştırmış ve çok çeşitli sorunlara neden olmuştur. E-devlet olgusu, esasında tam da devletin ve bürokrasinin bu denli büyümesinden ve kontrolünün zorlaşmasından kaynaklanan hizmet sunumu sorunlarının giderilmesine yönelik bir adımdır. Bu bağlamda e-devlet, geleneksel devletin devamını öngörmeyen aksine devletin yapısal ve zihinsel bir dönüşümünü gerekli kılan bir yapıdır (Delibaş ve Akgül, 2010: 106).

İşte e-devlet anlayışı, bu gerekliliklerden kaynaklanan reformlardan biridir. Devlet ile vatandaş arasındaki iletişimde yer alan ara elamanlar (bürokratlar), ara aşamalar, kırtasiyecilik yani evrak işleri, zaman kısıtlılığı nedeniyle bekletme gibi temel bürokratik sorunlardan uzaklaşmak ve olabildiğince hızlı ve iş yükünü azaltıcı bir iş görme yaklaşımını hedef almak esastır (Törenli, 2005: 196). E-devlet ile birlikte kamu yönetimine yeni bir soluk getirildiği ve bürokratik işleyişin iyileştirildiği söylenebilir. E-devlet öncesinde vatandaşların bilgiye kamu görevlileri aracılığıyla ulaşabiliyor olmaları yani bürokrasiye duyulan mahkûmiyet e-devlet ile birlikte iyileşme göstermiştir. Böylelikle vatandaşlar bir kamu hizmeti için ilgili kuruma doğrudan bağımlı olmaktan kurtulmuştur (İnce, 2001: 24).

E-devletin bir diğer önemli gerekçesi vatandaş talebidir. Özel yönetimlerin sürekli, kesintisiz, hızlı, kaliteye dayalı ve müşteri odaklı hizmet sunumunun olumlu etkisi, vatandaşların benzer nitelikte bir kamu hizmet sunumunu beklemesine sebep olmaktadır (Uğur ve Çütcü, 2009: 3). Yeni Kamu Yönetimi anlayışıyla birlikte dönüşüm sürecine giren kamu yönetimi, özel yönetim kaynaklı ilke ve uygulamaların uyarlanmasıyla yeniden şekillenmeye başlamıştır. Dolayısıyla vatandaşın özel yönetim temelli kalite beklentisinin, Yeni Kamu Yönetimi anlayışıyla e-devlet bağlamında örtüşmekte olduğu söylenebilir.

E-devletin bir kamu yönetimi dönüşümü yani reformu olduğu ve geleneksel devlet anlayışını değiştirdiği söylenebilir. Geleneksel devlet anlayışını köklü değişikliklere uğratmıştır. E-devlet kavramının temel tanımlarının yanı sıra, bu kavramla anlatılmak istenen derin anlamı da ifade etmek gerekmektedir. E-devletin asıl amacının kamu yönetiminde örgütsel bir değişim yaratmak, halka sunulan hizmetleri geliştirmek ve kamu politikasını güçlendirmeye destek vermek ve demokratik süreçler yaratmak olduğu söylenebilir (Better, 2006 aktaran Altın, 2008: 281). E-devletin değişiklik yaptığı ilk alan devletin kendisidir (Karagülmez, 2010: 469). Geleneksel devletin katı ve sorgulanamaz otoritesinin aksine e-devlet, vatandaşın yönetime de katılmasına imkân vererek onu aktif bir konuma koyup, yönetişim olgusunun öne çıkarır. Ayrıca verimlilik ve işlem maliyetlerindeki hesaplılık da e-devletin geleneksel devlet anlayışı karşısında öne çıkan yönleridir (Uçkan, 2003:47).

E-devlet ayrıca kamu çalışanları için de önem teşkil etmektedir. İş yükünün azalması, kişisel gelişim fırsatının artması, kamu hizmetlerinin zamanında yerine getirilebilmesi, vatandaş ile daha etkili bir iletişim kurma gibi önemli faydalar da beraberinde getirmektedir (Demirel, 2006: 94). E-devletin tüm kamu hizmetlerini sunamayacağı düşünüldüğünde, kamu personeline her zaman ihtiyaç olacaktır. Dolayısıyla e-devlet, kamu çalışanlarının misyonunu bütünüyle üstlenme gibi bir amaç ifade etmemektedir. E-devleti sadece, kamu hizmetlerinin bilgisayar ve internet teknolojisi yoluyla verilmesi olarak tanımlanamayacağı bu sayede ortaya çıkmaktadır. E-devlet yeni bir yönetim anlayışıdır. Dolayısıyla sadece hizmet sunumunu değil, komple geleneksel devlet anlayışını değiştirmekte ve modern bir karakter ortaya koymaktadır. Yani e-devlet bir felsefe değişimidir (Balci, 2013: 321).

E-devlet anlayışının başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi ve geliştirilmesinde önemli noktalar bulunmaktadır. E-devlette hizmet sunulan vatandaşların teknolojiye ulaşabilme düzeyleri önem arz eden hususlardan biridir. Bilgisayar bilgisi ve internete erişim gibi iki önemli hususun vatandaşlarca sağlanıyor olması, e-devlet modelinin başarılı yürütülmesinde ve yaygınlık kazanmasında oldukça kritiktir (Tataroğlu ve Coşkun, 2005: 167).

Bir diğer husus güvendir. Yıldırım'a (2010: 10) göre, güçlü bir kamu yönetiminin en önemli şartlarından biri devlet ile vatandaş arasında kurulan güvendir. Vatandaşlar, kamu çalışanlarının hizmet yürütürken dürüst davranmalarına, kamu yararını esas almalarına ve kamu kaynaklarını doğru ve verimli kullanmalarına önem verirler. Bu bağlamda e-devlet, bu iki unsur arasındaki güvenin sağlanmasında kritik rol oynamaktadır.

Son olarak bilgi güvenliği, vatandaş ile kamu yönetimi arasında önemli bir noktadır. E-devlet yoluyla kamu hizmeti sunulması, vatandaşların çeşitli bilgilerinin kullanılmasıyla mümkün olmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, kişisel şifreler, kimlik ve ikamet vb. bilgilerinin kullanımı, üçüncü kişilerin bilgilere ulaşma ve

bilgileri ele geçirme çabaları ve olasılıkları olduğu düşünüldüğünde vatandaş bilgilerinin güvenliği hayli önemli bir duruma gelmektedir. E-devletin başarılı bir yöntem olabilmesi, vatandaşların bilgi güvenliklerinden endişe etmemeleriyle de doğrudan ilgidir (Tataroğlu, 2009: 96-97).

1.2.Türkiye’de E-Devlet

Türkiye Cumhuriyeti e-devlet konusunda 2000’li yılların başına dayanan bir geçmişe sahiptir. 1990’ların başında internet teknolojisiyle tanışan Türkiye’nin, e-devlet ile tanışması yaklaşık 10 yıllık bir süreçle gerçekleşmiştir (Fadhil vd., 2014: 24).

Türkiye’de e-devlete ilişkin ilk girişim 2001 yılında gerçekleştirilmiştir. eAvrupa+ girişiminin ülkemize uyarlanması eTürkiye biçiminde olmuştur. 09.10.2001 tarihli 352 sayılı genelge ile eTürkiye girişimi başlatılmıştır. Dönemin koşulları nedeniyle hayata tam anlamıyla geçirilemeyen girişim 2003 tarihli E-Dönüşüm Projesi ile birlikte somutlaşmaya başlamıştır. Bu bağlamda Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı¹ bünyesinde ‘Bilgi Toplumu Dairesi’ kurulmuştur. Bununla amaç, eAvrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanmasını sağlamaktır (Erdem, 2014: 738).

E-devletin gelişimine ilişkin devlet nezdinde 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı ve 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır. 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı taslağına göre dört stratejik amaç ve hedef bulunmaktadır (e-Devlet Portalı, 2016):

- E-devlet Ekosisteminin Etkinliğinin ve Sürdürülebilirliğinin Sağlanması,
- Altyapı ve İdari Hizmetlere Yönelik Ortak Sistemlerin Hayata Geçirilmesi,
- Kamu Hizmetlerinde e-Dönüşümün Sağlanması,
- Kullanım, Katılım ve Şeffaflığın Artırılması.

Ayrıca 2014 yılı itibarıyla yayınlanan Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018), e-devlete ilişkin hedefler içermektedir. Bu hedefler, *“Etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimine katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dahil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, çeşitli platformlardan, kullanıcı odaklı, birlikte işler, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması temel amaçtır”* biçiminde ifade edilmiştir (Onuncu Kalkınma Planı, 2013: 54).

E-Türkiye kapsamında yerine getirilmesi gereken kriterler belirlenmiş ve Türkiye bu kriterleri uygulamaya başlamıştır. Bu bağlamda hizmetlerin sunumuna ilişkin tek bir kapı, teknik ve hukuki altyapının oluşturulması ve standartlara uygun bir yapının inşa edilmesi konuları ele alınmıştır (Alır vd., 2007: 159-160). Bu kapsamda 18 Aralık 2008 tarihinde ‘Devletin Kısayolu’ sloganıyla hizmete giren E-Devlet Kapısı, 2017 itibarıyla oldukça geniş bir hizmet ağına sahip olmuştur. Ulaştırma Bakanlığı’nca koordinasyonu sağlanan E-Devlet Kapısı, Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir (turkiye.gov.tr, 2017a).

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlık numarası ve kişisel şifre ile giriş yapılabilen e-devlet portalında; bilgilendirme hizmetleri, entegre elektronik hizmetler, ödeme işlemleri, kurum ve kuruluşlara kısa yollar ile kurumlararası bilgi ve belge paylaşımı gibi işlemler yapılabilmektedir (turkiye.gov.tr, 2017b). E-devlet portalında 2017 itibarıyla 73 kamu kurum ve kuruluşu, 58 ilde 196 belediye ile 9 yerel hizmet belediye kurumu ve 11 özel şirket hizmet vermektedir (turkiye.gov.tr, 2017c).

3 Eylül 2016 tarihi itibarıyla; Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Türkiye’nin e-devlet hizmetlerine ilişkin yeni bir yönetmelik yayınlanmıştır. Yönetmeliğe göre e-devlet hizmetlerinin kullanıcı odaklı ve sürekli olarak yürütülmesi esas alınacağı ifade edilmiştir. Yönetmeliğin sekizinci maddesinde tüm kullanıcıların, özellikle dezavantajlı konumda olan engellilerin de e-devlet portalına erişimlerinin kolaylaştırılması ve kamu hizmetlerinden yararlanmalarına yönelik gerekliliklerin sağlanması öngörülmüştür. Ayrıca beşinci maddeye göre ödeme gerektiren kamu hizmetlerinin tahsilatının elektronik ortamdan yapılabilmesinin önü açılmaktadır (E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2016).

TÜİK’in araştırmasına göre 2016 itibarıyla Türkiye’de her 10 haneden sekizi internet erişim imkanına sahiptir. Buna bağlı olarak internet kullanan bireylerin oranı %61,2 seviyesindedir. Ayrıca internet kullanan bireylerin yaklaşık %62’si e-devlet hizmetlerinden yararlanmaktadır (TÜİK, 2016). Ülkemizde e-devlete erişim artma 1 3/6/2011 tarihli 641 numaralı Kanun Hükmünde Kararname ile Kalkınma Bakanlığı’na dönüştürülmüştür.

eğilimindedir. Ayrıca vatandaşların e-devlet hizmetlerine duyduğu memnuniyet de yüksektir, memnuniyet oranı %88,7 olarak karşımıza çıkmaktadır. Yine TÜİK'in araştırmasına göre özel sektörde e-devlet kullanım oranı %81,4 ile oldukça yüksektir (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2015: 6-7).

1.3.E-Devlet Gelişmişlik Düzeyinin Ölçülmesi

E-devlet olgusunun dünya ölçeğine yayılması, hemen her ülkenin e-devlet çalışmaları yürütüyor olması ve evrensel bir e-devlet standardının bulunmaması gibi nedenler e-devlet gelişmişlik düzeyiyle ilgili değişken ve standartların belirlenmesi gerekliliğini doğurmuştur. E-devlet konusunda dünya genelinde bir standart sağlanabilmesi, eğilimlerin takip edilebilmesi ve e-devlet hususunda kendini geliştirmek isteyen ülkelere evrensel normlar oluşturulabilmesi amacıyla uluslararası ölçekte değerlendirmeler ve sıralamalar yapılması gerekliliği söz konusudur. E-devlet gelişmişliği konusunda ileri seviyede ülkeler olduğu kadar, gelişim gösterme istek ve çabasına sahip ülkeler de bulunmaktadır. Dolayısıyla ölçüm, küresel düzeyde bir gereklilik haline gelmiştir.

Diğer yandan Türkiye'nin uluslararası e-devlet endekslerine önem verdiği saptaması yapılabilir. Türkiye'nin 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı'nda Türkiye'nin uluslararası e-devlet endekslerindeki konumunda yükselme hedeflenmektedir (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2015). Türkiye'nin bu konuya stratejik anlamda önem veriyor olması, uluslararası düzeydeki e-devlet gelişmişlik endekslerinin Türkiye bağlamında incelenmeye değer olmasını sağlamaktadır.

Yapılan taramalara göre e-devlet gelişmişlik düzeyinin ölçülmesi konusunda uluslararası nitelikte bazı önemli periyodik endeksler bulunmaktadır. Bunlar; AB, Asya Kalkınma Bankası, BM, Dünya Ekonomik Forumu, OECD, Brown Üniversitesi ve Waseda Üniversitesi & IAC gibi kuruluşlarca hazırlanan çalışmalardır (TBD Kamu-BİB, 2013: 3). Bunların yanında *Economist Intelligence Unit* adlı birim de bu alanda çalışmalar yapmaktadır (Temur, 2013: 34). Bu makalede sıralanan kuruluşlardan üçü seçilmiş ve yayımladıkları raporlar değerlendirilmiştir.

Endekslerden ilki Birleşmiş Milletler tarafından iki yılda bir yayımlanan ve değişen sayılarda ülkenin performansına ilişkin detaylar barındıran E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'dir. Bu makalede, bu endeks hakkında bilgi verildikten ve hesaplama ölçütlerine ilişkin açıklamalar yapıldıktan sonra, 2008 yılından itibaren iki yılda bir düzenli olarak yayınlanmış olan raporlar incelenmiş ve Türkiye'nin yıllara göre e-devlet performansı aktarılmıştır.

Birleşmiş Milletler'in yanı sıra Avrupa Birliği de e-devlet performansının ölçülmesine ilişkin çalışmalar yapmaktadır. İki yılda bir açıklanan raporlarla Avrupa Birliği üye ülkelerinin yanında aday ülkelerin de dâhil edildiği bir çalışma yapılmaktadır. Avrupa Birliği gelişmiş ülkelerden kurulu bir bölgesel organizasyondur. E-devlet alanında da pek çok gelişmiş üyeye ve Türkiye gibi gelişim süreci devam eden aday ülkeleri bünyesinde barındırmaktadır. Dolayısıyla Türkiye'nin Avrupa Birliği ülkeleriyle karşılaştırmasını incelemek önemlidir. Bu makalede 2013, 2015 ve 2017 raporları incelenmiştir.

Son olarak Japonya'da 1882 yılından beri varlığını sürdüren ve e-devlet konusunda çalışmalar yapan Waseda Üniversitesi'nin IAC ile birlikte her yıl düzenli olarak yayımladığı 'Uluslararası E-Devlet Sıralaması' raporları incelenmiştir. E-devlet konusunda çalışmak kurulan üzere bir araştırma merkezinin uzmanlığına sahip olması, çok sayıda ülkeyi incelemeye dahil etmesi, düzenli periyotlarla hazırlanması ve Türkiye'nin gelişimine de yer vermesi gibi nedenlerle bu endeks önemlidir. Ayrıca endeksin incelediği ülkelerin sayısı giderek artmaktadır. Özellikle Türkiye gibi e-devlet konusunda gelişmekte olan ülkelere yer vermesi de Türkiye'nin gelişiminin benzer, özellikle de Avrupa Birliği dışında kalan çevre ülkelerin gelişimlerini izlemeye ve karşılaştırma yapmaya imkân sağlamaktadır. Bu makalede 2012-2017 yılları arasında yayımlanan raporlar değerlendirilmiştir.

Bu üç endeksin seçilmesinde bölgesel bakış açısı gözetilmiş ve Türkiye'yi coğrafi bakımdan ilgilendiren Asya ve Avrupa merkezli çalışmalardan birer tanesi seçilmiştir. Avrupa Birliği tam üyelik sürecinde olan Türkiye'nin Avrupa Birliğince hazırlanan raporlardaki konumu ve seyri önem teşkil etmektedir. Ayrıca Türkiye'nin özellikle coğrafi yakınlığı bulunan Orta Doğu, Kuzey Afrika ve Batı Asya ile Asya'nın geri kalan bölgelerinde yer alan ülkelerle birlikte incelenmesi de önemlidir. Dünyanın pek çok ülkesini değerlendiren Waseda Üniversitesi & IAC raporu bu bağlamda Asya bakış açısı yönüyle incelenmiştir. Son olarak her bölgeden toplam 193 ülkeyi bünyesinde bulunduran Birleşmiş Milletlerce hazırlanan periyodik raporlar da küresel perspektifi yansıtmaya yönüyle çalışmaya dahil edilmiştir. Ayrıca daha az ölçekli olan AB ve Waseda Üniversitesi & IAC raporlarının yanında BM raporları, diğer iki endeksin verilerinin ne derece ayrıştığı veya örtüştüğüne ilişkin fikir sağlamaktadır.

E-devlet gelişmişlik düzeyinin ölçülmesi, bu alanda gelişimi sürdüren ülkemiz açısından oldukça önemlidir. Bölgesel ve küresel ölçekte incelemeler yapan bu üç organizasyon, Türkiye'nin ilerleyen dönemlerdeki gelişimine ışık tutmaktadır. Bu raporlar titiz bir şekilde incelendiğinde, e-devlet konusunda oldukça ileri seviye bulunan ülkelerin güttüğü politikalar ve izlediği yöntemler analiz edilebilir. Bu sayede Türkiye, gelişimde gereklilik arz eden hususların transferini veya kendi içinde üretimi sağlayabilecektir.

2. BİRLEŞMİŞ MİLLETLER E-DEVLET GELİŞMİŞLİK ENDEKSİ

Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Ağı (UNPAN - United Nations Public Administration Network) tarafından iki yılda bir yayımlanmaktadır (TÜİK, 2014). 2016 yılı itibarıyla 193 ülke endeks kapsamındadır.

2.1. Endeksin Hazırlanması

E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, 0 ile 1 aralığında hesaplanan değerlerle hazırlanmaktadır. Değer 1'e ne kadar yakınsa e-devlet gelişmişlik düzeyi o kadar üst seviyededir. Endeksin hesaplanmasında üç farklı değişken kullanılmaktadır. Bu değişkenler aşağıdaki gibidir (Akgül, 2012):

- Çevrimiçi hizmetlerin kapsamı ve kalitesi,
- Telekomünikasyon altyapısının gelişme durumu,
- İnsan kaynakları.

Endeksin ilk değişkeni olan çevrimiçi hizmet endeksi "BM uzmanları tarafından ülkenin ulusal web sitesini, ulusal merkezi portalı, e-hizmet ve e-katılım portallarını, ayrıca eğitim, istihdam, sosyal hizmetler, sağlık, maliye ve çevreyle ilgili bakanlıkların web sitelerinin değerlendirilmesi" yolu ile oluşturulur. Telekomünikasyon endeksi "100 kişi başına düşen tahmini internet kullanıcısı sayısı, sabit telefon hattı sayısı, mobil abonelik sayısı, kablosuz geniş bant abone sayısı, sabit internet aboneliği sayısı, sabit geniş bant internet erişim imkânı sayısından" elde edilmektedir. İnsan sermaye endeksi ise "2012 Raporuna kadar iki göstergenin ağırlıklı ortalamasından oluşmakta iken; yetişkin okur-yazar oranı ve ilk, orta ve yüksekokul brüt okullaşma (okula kayıt olma) oranı; 2014 Raporunda, beklenen okullaşma yılı ve ortalama okullaşma yılı bileşenleri de eklenerek" oluşturulmaktadır (TÜİK, 2014; Akgül, 2012).

Endeksin veri kaynakları ise aşağıdaki gibidir (TÜİK, 2014):

- Online hizmetler endeksi (Bu endeksin verileri, BM uzmanlarınca ülke web siteleri değerlendirilmesi ve puanlanmasıyla belirlenir.)
- Telekomünikasyon altyapı endeksi (Bu endeksin verileri Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'nden sağlanmaktadır.)
- İnsan sermaye endeksi (Bu endeksin verileri UNESCO'dan sağlanmaktadır.)

Endeksin hesaplanması bir formüle dayanmaktadır. Bu formül aşağıdaki gibidir: (TBD Kamu-BİB, 2013: 17-18):

Tablo 1: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nin hesaplanmasında kullanılan formül

E-Devlet Gelişmişlik Endeksi =
($\frac{1}{3}$ * Online Hizmetler Endeksi) +
($\frac{1}{3}$ * Telekomünikasyon Altyapı Endeksi) +
($\frac{1}{3}$ * İnsan Sermaye Endeksi)

Kaynak: TBD Kamu-BİB, 2013: 17-18

Bu üç alt endeksin 0 ile 1 arasında bir değere indirilmesi ve aritmetik ortalamalarının alınmasıyla E-Devlet Gelişmişlik Endeksi hazırlanmaktadır. 1'e yakın değerler daha gelişmiş olarak kabul edilmektedir (TÜİK, 2014). Türkiye'de E-Devlet Kapısı'nın 2008 yılı itibarıyla hayata geçirilmesi nedeniyle bu çalışmada Türkiye'nin durumunu 2008-2016 arası yayımlanan raporlarla incelemek yerinde olacaktır.

2.2. 2008 Endeksi

Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi 2008 raporuna baktığımızda, 192 ülkenin sıralamaya dâhil edildiği karşımıza çıkmaktadır. 2008 Endeksine göre e-devlet konusunda en gelişmiş üç ülke İsveç, Danimarka ve Norveç'tir. İlk üçte yer alan ülkelerin Kuzeybatı Avrupa ülkeleri olması dikkat çekmektedir. Türkiye endekste 76. sırada yer almıştır. Türkiye'de E-Devlet Kapısı'nın yeni yeni kullanılmaya başlandığı ve vatandaşların henüz benimsemediği düşünüldüğünde Türkiye için bu sonucu olumsuz olarak nitelendirmek yerinde olmayacaktır. Endeksin son sırasında Afrika ülkesi Zimbabve yer almıştır. Son sıralarda Afrika ülkelerinin varlığı dikkat çekmektedir (United Nations, 2008). 2008 raporuna ilişkin özet aşağıdaki gibidir:

Tablo 2: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2008)

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	İsveç	0,9157
2	Danimarka	0,9134
3	Norveç	0,8921
76	Türkiye Cumhuriyeti	0,4834
192	Zimbabve	0,3000

Kaynak: United Nations, 2008

2.2. 2010 Endeksi

183 ülkenin dâhil edilmesiyle hazırlanan ve 2010 yılında yayımlanan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, 2008 raporuna göre birtakım değişiklikler içermektedir. Bu değişikliklerden en göze çarpanı, Güney Kore Cumhuriyeti'nin iki yılda altıncılıktan birinciliğe çıkmasıdır. Ayrıca ülkemizi ilgilendiren olumlu bir gelişme de endekse yansımıştır. Bu endekste Türkiye, bir önceki endeks puanını düşürmesine rağmen 76. sıradan 69. sıraya yükselmiştir. Bu endekste ilk üçte bulunan ülkelerin de endeks puanlarını düşürdükleri dikkat çekmektedir (United Nations, 2010). E-Devlet Gelişmişlik Endeksi 2010 raporunun özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 3: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2010)

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Güney Kore Cumhuriyeti	0,8785
2	Amerika Birleşik Devletleri	0,8510
3	Kanada	0,8448
69	Türkiye Cumhuriyeti	0,4780
183	Nijer	0,1098

Kaynak: United Nations, 2010

2.3.2012 Endeksi

190 ülkenin dâhil edilmesiyle hazırlanan 2012 endeksi, önceki raporlara göre bazı farklılıklar içermektedir. Bunların en göze çarpanları; Asya ülkelerinin ilk 10'daki sayılarının artması özellikle de Singapur'un ilk 10'a girmesi, Hollanda ve Fransa'nın ilk 10'da daha üst sıralara tırmanması ve Türkiye'nin endeks puanını yükseltmesine rağmen 80. sıraya gerilemesidir. Ayrıca ilk 10'da İskandinav ülkelerinin tamamının yer aldığı görülmektedir (United Nations, 2012). Endekste ilk üç ülke, son sıradaki ülke ve Türkiye'nin sıralamasına ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir:

Tablo 4: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2012)

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Güney Kore Cumhuriyeti	0,9283
2	Hollanda	0,9125
3	Birleşik Krallık ve Kuzey İrlanda	0,8960
80	Türkiye Cumhuriyeti	0,5281
190	Somali	0,0640

Kaynak: United Nations, 2012

2.5. 2014 Endeksi

193 ülkenin dâhil edilmesiyle hazırlanan 2014 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nde göze çarpan en önemli detay; Asya ve Avusturalya kıtası ülkelerinin ilk 10'da çoğunluğu ele geçirmeleridir. Japonya ve Yeni Zelanda ilk 10'da yer almıştır. Güney Kore Cumhuriyeti önceki iki raporda olduğu gibi yine birinci sırada yer almıştır. Türkiye de 2014'te hem endeks puanını yükseltmiş hem de daha üst sıralarda, dokuz basamak yükselerek 71. sırada kendine yer bulmuştur. Son sırada ise 2012 yılında olduğu gibi Somali yer almıştır (United Nations, 2014). Endekste yer alan ilk üç ülke, son sıradaki ülke ve Türkiye'nin durumuna ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir:

Tablo 5: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2014)

Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Güney Kore Cumhuriyeti	0,9462
2	Avustralya	0,9103
3	Singapur	0,9076
71	Türkiye Cumhuriyeti	0,5443
193	Somali	0,0139

Kaynak: United Nations, 2014

2.6. 2016 Endeksi

193 ülkenin dâhil edilmesiyle hazırlanan ve en güncel durumdaki rapor olan 2016 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Türkiye'nin yükselişinin devam ettiğini göstermektedir. Türkiye bir önceki döneme göre hem endeks puanını yükseltmiş hem de daha yüksek bir sıralamaya sahip olmuştur. 68. sırada yer alan Türkiye endeks puanını 0,6 seviyesine yaklaştırmıştır. Türkiye 2012 Raporuyla başlayan istikrarlı yükselişini sürdürmüştür. 2010 Raporundan itibaren zirvede bulunan Güney Kore Cumhuriyeti, üçüncü sırada yer alarak ilk kez düşüş yaşamıştır. Zirvede ise daha önceki raporlarda genellikle ilk 10'da bulunan Birleşik Krallık yer almaktadır. Rapora göre endeks puanı en düşük ülke, 2012 ve 2014'te olduğu gibi Afrika ülkesi Somali'dir. Afrika ülkelerinin e-devlet konusunda fazla gelişim gösteremedikleri açıktır (United Nations, 2016). İlk üç ülke, Türkiye ve son sıradaki ülkeye ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir:

Tablo 6: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2016)

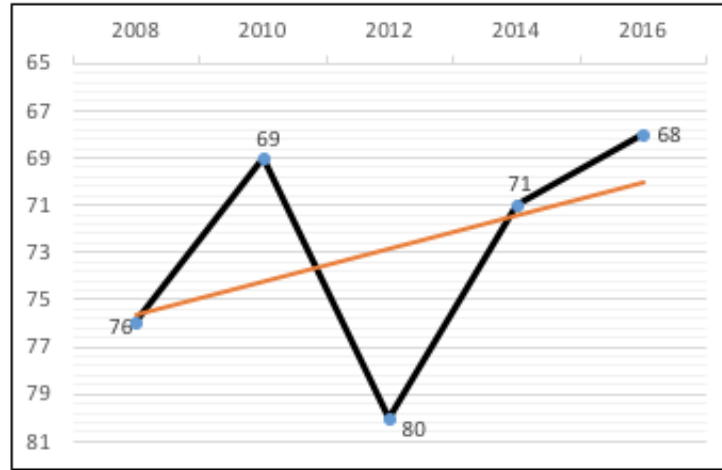
Sıra	Ülke	Endeks Puanı
1	Birleşik Krallık	0,9193
2	Avustralya	0,9143
3	Güney Kore Cumhuriyeti	0,8915
68	Türkiye Cumhuriyeti	0,5900
193	Somali	0,0270

Kaynak: United Nations, 2016

2.7. Türkiye'nin Genel Görünümü

Birleşmiş Milletlerce yayımlanan son beş rapora ilişkin aktarılan bilgiler ışığında Türkiye'nin e-devlet gelişmişliğinin dalgalanmalar gösterse de yükseliş eğiliminde olduğu söylenebilir. Özellikle 2012 sonrası gelişim göze çarpmaktadır. 2016 raporunda ise 2010 yılındaki zirve noktası tekrar yakalanmış hatta aşılmıştır. Yayımlanacak 2018 raporundaki konum ve puan Türkiye'nin bu eğiliminin seyrini daha sağlıklı bir şekilde gösterecektir. Aşağıdaki grafikte Türkiye'nin yıllara göre durumu gösterilmiştir:

Grafik 1: Türkiye'nin yıllara göre sıralaması ve eğilim doğrusu (Birleşmiş Milletler)



Kaynak: Birleşmiş Milletler verilerinden derlenmiştir.

3. AVRUPA BİRLİĞİ E-DEVLET ARAŞTIRMASI

Avrupa Birliği E-Devlet Araştırması, Avrupa Komisyonu tarafından iki yıllık aralıklarla yayımlanmaktadır. 2000 yılından itibaren yayımlanan raporlar Avrupa Komisyonu adına *Capgemini* tarafından hazırlanmaktadır (Temur, 2013: 41). Araştırmaya Avrupa Birliği'ne üye 28 ülke ile aday durumunda bulunan ve Türkiye'nin aralarında bulunduğu beş ülke dâhil edilmektedir. Dolayısıyla araştırma 33 ülkenin incelenmesiyle şekillenmektedir. Araştırmada dört önemli kategori yer almaktadır. Bunlar; kullanıcı odaklılık, şeffaflık, sınır ötesi hareketlilik ve kolaylaştırıcılar (e-Devlet Portalı, 2017). Bu dört kategori kendi içinde çeşitli değişkenlerden oluşmaktadır. Söz konusu dört değerlendirme kategorisi ve alt değişkenlere ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir:

Tablo 7: AB E-Devlet Araştırması değişkenleri

Kullanıcı Odaklılık <ul style="list-style-type: none"> • Çevrimiçi Erişilebilirlik • Kullanışlılık • Kullanım Kolaylığı • Kullanım Hızı 	Şeffaflık <ul style="list-style-type: none"> • Hizmet Sunumu • Kamu Kurumları • Kişisel Veriler
Sınır Ötesi Hareketlilik <ul style="list-style-type: none"> • Çevrimiçi Erişilebilirlik • Kullanışlılık • Kullanım Kolaylığı • Kullanım Hızı 	Kolaylaştırıcılar <ul style="list-style-type: none"> • Elektronik Kimlik • Elektronik Belgeler • Güvenilir Kaynakları • Elektronik Güvenlik • Tek Oturma Çoklu Erişim

Kaynak: European Commission, 2016

Yukarıdaki değişkenlere göre yapılan ülke değerlendirmeleri sonucunda her bir ülke 0 ile 100 aralığında bir puan almaktadır. Raporlar ise AB üyeleri ile aday ülkelerinden oluşan 33 ülkenin ortalamasının alınması sonrasında ülke puanlarının ortalamayla karşılaştırılmasıyla oluşturulmaktadır. Ülkelerin elde ettiği puanlar ayrıca dört ayrı kategoriye ayrılmaktadır. Puanı 0 ile 25 arası olan ülkeler *yetersiz*, 25 ile 50 arası olan ülkeler *düzenlenebilir*, 50 ile

75 arası olan ülkeler *makul* ve 75 ila 100 arası olan ülkeler ise *iyi* olarak nitelenmektedir (European Commission, 2016).

Avrupa Birliği E-Devlet Araştırması'nın 2013, 2015 ve 2017 yıllarında yayımlanan raporlarında Türkiye'nin durumu, AB ortalamalarıyla karşılaştırılarak incelenmiştir.

3.1. 2013 Araştırması

AB E-Devlet Araştırması 2013 Raporunda Türkiye, kullanıcı odaklılıkta tüm alt değişkenler dâhil olmak üzere AB üye ve aday ülkeleri ortalamasının üzerinde bir puan elde etmiştir. Dolayısıyla 2013 raporuna göre Türkiye'de e-devlet kullanıcı odaklılık yönüyle üst düzeydedir. Türkiye, diğer kategoriler içerisinde en yüksek puanı kolaylaştırıcılar bölümünden elde etmiştir. AB üye ve aday ülkeleri ortalamasından daha yüksek bir puan elde etmiştir. Türkiye alt değişkenlerde genelde AB ortalamasından çok daha yüksek seyretmesine karşın elektronik güvenlik değişkenine ilişkin veri bulunmadığından genel puanı düşmüştür. Buna rağmen AB ortalamasından beş puan yukarıda makul seviyededir. Üçüncü yüksek puana sahip kategori şeffaflıktır. Türkiye AB üye ve aday ülkeleri ortalamasının üç puan üzerindedir. Türkiye tüm alt değişkenlerde AB ortalamasının üzerinde yer almıştır. 2013 raporuna göre Türkiye'nin en zayıf olduğu kategori sınır ötesi hareketliliktir. AB üye ve aday ülkelerinin vatandaşlarının AB sınırları içerisindeki dolaşımı sırasında e-devlet hizmetlerine erişim düzeylerini ifade eden bu kategoride Türkiye, AB üye ve aday ülke ortalamasının oldukça altında kalmıştır. Ayrıca AB ortalamasının da bu konuda çok parlak olmadığı göze çarpmaktadır. Türkiye kullanıcı odaklılık bakımından *iyi*, şeffaflık bakımından *makul*, sınır ötesi hareketlilik bakımından *yetersiz* ve kolaylaştırıcılar bakımından *makul* görülmektedir (European Commission, 2014). Kategorilerin AB ortalamaları ve Türkiye bakımından özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 8: AB E-Devlet Araştırması özeti (2013)

Kullanıcı Odaklılık	AB Ortalaması	70	İyi
	Türkiye	82	İyi
Şeffaflık	AB Ortalaması	48	Düzenlenebilir
	Türkiye	51	Makul
Sınır Ötesi Hareketlilik	AB Ortalaması	44	Düzenlenebilir
	Türkiye	12	Yetersiz
Kolaylaştırıcılar	AB Ortalaması	49	Düzenlenebilir
	Türkiye	54	Makul

Kaynak: European Commission, 2014

3.2. 2015 Araştırması

AB E-Devlet Araştırması 2015 Raporunda Türkiye, kolaylaştırıcılar dışındaki diğer üç kategoride de bir önceki döneme göre puanını yükseltmiştir. Türkiye kullanıcı odaklılık kategorisinde neredeyse tüm alt değişkenlerde kendini geliştirmiştir. Yalnızca kullanım hızı değişkeni, AB ortalamasıyla aynı olmuştur. Dolayısıyla Türkiye e-devlette kullanıcı odaklılık bakımından Avrupa'nın önde gelen ülkelerinden biri haline gelmiştir. Türkiye rapora göre ikinci en yüksek puanını şeffaflık kategorisinden almıştır. Bir önceki raporda 51 olan puanı 56 seviyesine yükseltmiştir. Ayrıca Türkiye şeffaflık konusunda AB üye ve aday ülkeleri ortalamasının üzerinde bir puana sahip olarak bu kategoride de yükselme eğilimine girmiştir. Sınır ötesi hareketlilik bakımından ise Türkiye bir önceki raporda oldukça düşük bir puan almasına rağmen 2015 raporunda puanını yaklaşık üç kat artırmıştır. Bu artış tüm alt değişkenlerde meydana gelmiştir. AB üye ve aday ülke ortalamasının altında olmasına rağmen iki yıllık gelişmesiyle Türkiye bu konuda da yükseliş eğilimine girmiştir denebilir. Son olarak Türkiye tek düşüşünü kolaylaştırıcılar kategorisinde yaşamıştır. Bu kategoride AB ortalaması bir önceki rapora göre yükselirken Türkiye'nin puanı ise düşmüştür. Alt değişkenlerde yer alan tek oturum açma, AB ortalamasının altında kalmıştır. Ayrıca bir önceki raporda olduğu gibi elektronik güvenlik değişkeni Türkiye için hesaplanmadığından Türkiye'nin kolaylaştırıcılar kategorisi puanı diğer alt değişkenlere rağmen düşük olmaktadır. Bu göstergelerle Türkiye kullanıcı odaklılık bakımından *iyi*, şeffaflık bakımından *makul*, sınır ötesi hareketlilik bakımından *düzenlenebilir* ve kolaylaştırıcılar bakımından *düzenlenebilir* görülmektedir (European Commission, 2016). Kategorilerin AB ortalamaları ve Türkiye bakımından özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 9: AB E-Devlet Araştırması özeti (2015)

Kullanıcı Odaklılık	AB Ortalaması	77	İyi
	Türkiye	86	İyi
Şeffaflık	AB Ortalaması	55	Makul
	Türkiye	56	Makul
Sınır Ötesi Hareketlilik	AB Ortalaması	55	Makul
	Türkiye	35	Düzenlenebilir
Kolaylaştırıcılar	AB Ortalaması	54	Makul
	Türkiye	49	Düzenlenebilir

Kaynak: European Commission, 2016

3.3.2017 Araştırması

AB E-Devlet Araştırması 2017 Raporunda, 2013 ve 2015 raporlarından farklı olarak sınır ötesi hareketlilik kategorisi iki farklı yönden incelenmiştir. Bu raporda AB vatandaşlarının çevrimiçi servisleri kullanabilmesinin yanında servislerin iş yönünden hareketlilikleri de değerlendirilmiştir. Bunun sonucunda Türkiye sınır ötesi hareketlilikte vatandaş yönünden bakıldığında AB ortalamasının oldukça üzerinde *makul* seviyededir. Özellikle çevrimiçi erişilebilirlik ve kullanılabilirlik alt değişkenlerinde Türkiye sırasıyla 88'e karşılık 74 ve 100'e karşılık 76 puanlarla AB ortalamasının çok üstünde değerlere sahip olmuştur. AB ortalaması da önceki raporlara göre yükselmiştir. İş yönünden bakıldığında ise Türkiye, çevrimiçi erişilebilirlik dışında kalan diğer üç alt değişkene ilişkin veri bulunmaması nedeniyle AB ortalamasının oldukça altında kalarak *yetersiz* seviyede görülmektedir. 2013 ve 2015 raporlarında sırasıyla *yetersiz* ve *düzenlenebilir* seviyede olan sınır ötesi hareketlilik kategorisinin, 2017 raporunda vatandaş yönünden bakıldığında oldukça iyi seviyeye geldiği söylenebilir. Kullanıcı odaklılık kategorisinde Türkiye 2013 ve 2015 raporlarındaki seviyesinin altında bir puan almasına karşın *iyi* seviyesinde olduğu görülmektedir. AB ortalaması önceki iki raporda olduğu gibi yükselmiştir. Türkiye şeffaflık kategorisinde benzer şekilde 2013 ve 2015 raporlarına göre daha az bir puan almıştır. Böylece *makul* seviyede *düzenlenebilir* seviyeye inmiştir. Bu kategoride AB ortalaması önceki raporlarda olduğu gibi yükselmiştir. Son olarak Türkiye kolaylaştırıcılar kategorisinde de önceki raporlara göre puan anlamında bir düşüş yaşamıştır. Ancak 2015'te olduğu gibi yine *düzenlenebilir* seviyede olmaya devam etmiştir. AB ortalaması ise bir önceki rapora göre düşük kalmıştır. AB ortalamasının bu kategoride belli bir eğilim sürdüremediği, yükseliş ve düşüşler yaşadığı da ayrıca söylenebilir (European Commission, 2017). Kategorilerin AB ortalamaları ve Türkiye bakımından özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 10: AB E-Devlet Araştırması özeti (2017)

Kullanıcı Odaklılık	AB Ortalaması	80	İyi
	Türkiye	77	İyi
Şeffaflık	AB Ortalaması	59	Makul
	Türkiye	44	Düzenlenebilir
Sınır Ötesi Hareketlilik (Vatandaş)	AB Ortalaması	61	Makul
	Türkiye	69	Makul
Sınır Ötesi Hareketlilik (İş)	AB Ortalaması	65	Makul
	Türkiye	8	Yetersiz
Kolaylaştırıcılar	AB Ortalaması	52	Makul
	Türkiye	36	Düzenlenebilir

Kaynak: European Commission, 2017

3.4. Türkiye'nin Genel Görünümü

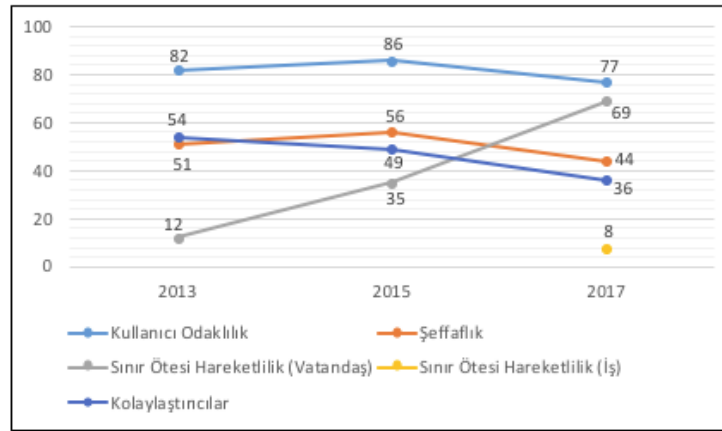
Bu çalışmada Türkiye'nin Avrupa Birliği E-Devlet Sıralamasındaki konumu 2013, 2015 ve 2017 dönemi raporlarından faydalanılarak incelenmiştir. 2013 ve 2015 dönemlerinde yer almayan "sınır ötesi hareketlilik (iş)" kategorisi bakımından bir değerlendirme yapmak, yeterli veri bulunmadığı düşünüldüğünde pek mümkün değildir. Dolayısıyla bu kategorideki puanlama ileride yayımlanacak olan raporların da incelenmesiyle sağlıklı bir şekilde değerlendirilebilecektir. Buna karşılık sınır ötesi hareketlilik vatandaş yönünden değerlendirildiğinde

Türkiye 2013 ve 2015 raporlarında konumundan oldukça ileri bir aşamaya ulaşmıştır. Öyle ki 2015 raporuna kıyasla puanda neredeyse iki kat artış meydana gelmiştir. Diğer kategoriler incelendiğinde Türkiye'nin en büyük gelişimi bu kategoride gösterdiği söylenebilir.

Kullanıcı odaklılık kategorisinde genel olarak başarılı bir konumda olan Türkiye, istikrarlı bir şekilde puanını da yüksek tutmaktadır. Bu bağlamda Türkiye, kullanıcı odaklılıkta AB standartlarında bir ülkedir. Şeffaflık kategorisi ise Türkiye'nin *makul* ile *düzenlenebilir* seviyelerde bulunduğu ve her ne kadar 2017 raporunda düşüş yaşamış olsa da gelişim seyrinin olumlu seviyede olduğu söylenebilir. Son olarak geriye kalan kolaylaştırıcılar, Türkiye'nin düzenli gerileme yaşadığı tek kategoridir. 2013 raporunda makul seviyede yer alan bu kategori daha sonraki raporlarda düzenlenebilir seviyeye inmiştir. Bu kategorinin seyrini ilerleyen raporlarla değerlendirmek yerinde olacaktır.

Genel olarak bakıldığında Türkiye, AB araştırmasına göre belli alanlarda oldukça gelişim gösterip AB standartlarını aşarken bazı alanlarda da henüz yeterli seviyede görülmemektedir. Sonuç olarak Türkiye'nin e-devlet konusunda gelişim gösterdiği açıktır.

Grafik 2: Türkiye'nin yıllara göre puanları



Kaynak: Avrupa Komisyonu verilerinden derlenmiştir.

4. WASEDA ÜNİVERSİTESİ & IAC E-DEVLET SIRALAMASI

Waseda Üniversitesi, Japonya'nın Tokyo şehrinde bulunan köklü bir üniversitedir. E-devlet konusunda çalışmalar yapmak üzere bünyesinde bir araştırma merkezi bulunduran Waseda Üniversitesi, Japonya'da bulunan uluslararası kuruluş IAC ile birlikte sayıları her geçen gün artan ülkelerin e-devlet gelişmişlik düzeylerini incelemekte ve her yıl düzenli olarak bir rapor yayınlamaktadır. Bu raporda çeşitli değişkenlerle incelediği ülkelerin e-devlet gelişmişlik düzeylerini 0-100 puan aralığında değerlendirerek bir sıralama yapmaktadır. Türkiye de Waseda Üniversitesi'nin incelediği ülkeler arasındadır (TBD Kamu-BİB, 2013: 20).

Waseda Üniversitesi ve IAC ülkeleri değerlendirirken çeşitli değişkenlerden yararlanmaktadır. Bu değişkenlerin oluşturulmasında çalıştay, forum ve toplantılardan elde edilen veriler, Japonya içinde ve özellikle bilgi geçerliliğinin sağlanması amacıyla Japonya dışında bulunan çeşitli örgütlerden (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü - OECD, Asya Pasifik Ekonomik İşbirliği Örgütü - APEC, Uluslararası Telekomünikasyon Birliği - ITU, Dünya Bankası - WB) elde edilen veriler, e-devlet konusunda çalışmalar yürüten düşünce ve sivil toplum kuruluşlarından elde edilen veriler kullanılmaktadır (Waseda Üniversitesi ve IAC, 2016b). Bu bağlamda Waseda Üniversitesi'nin hazırladığı raporda yer alan sıralamanın, tıpkı BM raporlarında olduğu gibi çok çeşitli veri kaynaklarının bir arada kullanılmasıyla oluşturulduğu söylenebilir. Ayrıca Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'nin Birleşmiş Milletler ile Waseda Üniversitesi'nin ortak veri kaynağı olduğu gözle çarpılmaktadır.

Waseda Üniversitesi ve IAC'nin raporlarını hazırlamada kullandığı 10 değişken bulunmaktadır. Bu değişkenler; ağ altyapısı, yönetimin etkinliği, çevrimiçi hizmetler, e-devlet kapısı, bilişim yöneticiliği, e-devlet teşviki, e-katılım, bilgi edinme düzeyi, siber güvenlik ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimidir. Her bir değişken puanı ayrı ayrı

hesaplanmakta daha sonra ilgili puanların ağırlıklarıyla genel puan elde edilmektedir. Ülkeler 0 ila 100 aralığında değişen bu puanlamaya göre sıralanmaktadır (Waseda Üniversitesi ve IAC, 2016b: 268-270). Bu makalede 2012-2017 yılları dâhilinde yayınlanan sıralamalar incelenmiştir.

4.1.2012 Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC'nin 2012 yılında yayınlanan e-devlet sıralamasına göre Türkiye 61 puanla 30. sırada yer almıştır. BM raporlarındakine benzer şekilde Singapur, ABD, Güney Kore Cumhuriyeti, İsveç, Finlandiya, Avusturalya, Kanada, Danimarka ve Japonya gibi ülkeler ilk 10'da yer almıştır. 55 ülkenin yer aldığı listede sonuncu sırada Gürcistan bulunmaktadır. Söz konusu 55 ülke arasında özellikle Afrika'dan az sayıda ülkenin yer aldığı göze çarpmaktadır (Waseda Üniversitesi ve IAC, 2012). 2012 Raporuna ilişkin özet aşağıdaki gibidir:

Tablo 11: Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması (2012)

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	93,8
2	Amerika Birleşik Devletleri	93,8
3	Güney Kore Cumhuriyeti	91,5
30	Türkiye Cumhuriyeti	61,0
55	Gürcistan	36,8

Kaynak: Waseda Üniversitesi ve IAC, 2012

4.2.2013 Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC'nin bir önceki raporda olduğu gibi 55 ülkeyi dahil ederek hazırladığı 2013 raporundaki sıralamasında Türkiye hem puan hem basamak olarak gelişim göstermiş ve daha üst sıralarda yer bulmuştur. Türkiye 67,10 puanla 23. sıraya yükselmiştir. Yine beklendiği gibi Singapur, ABD, Güney Kore Cumhuriyeti, Avusturalya, Kanada, Danimarka ve Japonya gibi ülkeler ile İskandinav Ülkeleri sıralamada ilk 10'da yer almışlardır. Bir önceki sıralamada son sırada yer alan Gürcistan, puanı daha da düşmesine rağmen 50. sıraya yükselmiştir. Sıralamanın son basamağında ise 30,35 puanla Özbekistan yer almıştır (Waseda Üniversitesi ve IAC, 2013). 2013 Raporu sıralamasının özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 12: Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması (2013)

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	94,0
2	Finlandiya	93,18
3	Amerika Birleşik Devletleri	93,12
23	Türkiye Cumhuriyeti	67,10
55	Özbekistan	30,35

Kaynak: Waseda Üniversitesi ve IAC, 2013

4.3.2014 Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC'nin 2014 raporu, altı yeni ülkenin daha kapsam dâhiline alınmasıyla birlikte 61 ülke üzerinden değerlendirilerek yayımlanmıştır. 2014 Raporunda Türkiye 62,65 puanla 28. sırada yer almıştır. Önceki raporlarla kıyaslandığında, Türkiye adına hem puan hem de sıralama bakımından olumsuz değişimler meydana geldiği görülmektedir. Singapur ve ABD'nin ilk üçteki varlığı yine devam etmiştir. BM raporlarında genellikle en başarılı ülkelerin başında gelen Güney Kore Cumhuriyeti de kendine üçüncü sırada yer bulmuştur. Önceki sıralamalardan farklı olarak Birleşik Krallık ve Estonya ilk 10'da yer almıştır. Listenin son sırasında ise önceki iki sıralamada sonlarda yer alan ve düşüş eğilimi gösteren İran yer almıştır (Waseda Üniversitesi ve IAC, 2014). 2014 Raporu sıralama özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 13: Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması (2014)

Sıra	Ülke	Puan
1	Amerika Birleşik Devletleri	94,00
2	Singapur	93,77
3	Güney Kore Cumhuriyeti	92,39
28	Türkiye Cumhuriyeti	62,65
61	İran	29,02

Kaynak: Waseda Üniversitesi ve IAC, 2014

4.4.2015 Sıralaması

Waseda Üniversitesi ve IAC'nin 2015 sıralaması 63 ülkenin incelenmesiyle oluşturulmuştur. Türkiye bu sıralamada 51,31 puanla 42. sırada yer almıştır. BM raporlarındaki olumlu seyre tezat bir şekilde Türkiye, Waseda Üniversitesi 2015 sıralamasında keskin bir düşüş yaşamıştır. Sıralamanın son sırasında, sıralamaya 2014 yılı itibariyle dâhil edilen Kenya yer almıştır. Kenya, bir önceki sıralamada da 61 ülke içerisinde 58. sırada yer almıştır. Sıralamanın zirvesinde Singapur ve ABD varlığı devam etmiştir. Danimarka ise yükseliş eğilimini üçüncü sıraya çıkarak sürdürmüştür (Waseda Üniversitesi ve IAC, 2015). 2015 Raporu sıralama özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 14: Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması (2015)

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	93,80
2	Amerika Birleşik Devletleri	93,58
3	Danimarka	91,25
42	Türkiye Cumhuriyeti	51,31
63	Kenya	32,91

Kaynak: Waseda Üniversitesi ve IAC, 2015

4.5.2016 Sıralaması

65 ülkenin incelendiği 2016 sıralamasında, tıpkı 2015'te olduğu gibi Singapur, ABD ve Danimarka'nın ilk üç sıradaki varlığı devam etmektedir. Önceki sıralamalardan farklı olarak ilk 10'da Yeni Zelanda da yer almıştır. Türkiye 2016 sıralamasında puanını 52,3'e yükseltmiş ancak bir önceki sıralamada olduğu gibi 42. basamakta yer almıştır. İlk üçte yer alan ülkelerin dahi puanlarının düştüğü ele alındığında Türkiye'nin puanını artırma eğilimine girmesi önemlidir. Sıralamanın son sırasında, genellikle son sıralarda seyreden Nijerya yer almaktadır. Bir önceki sıralamada son sırada yer alan Kenya puanını yaklaşık sekiz puan artırarak nispeten daha iyi bir sıralama elde etmiştir (Waseda Üniversitesi ve IAC, 2016b). 2016 Raporu sıralama özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 15: Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması (2016)

Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	91,0
2	Amerika Birleşik Devletleri	90,2
3	Danimarka	88,8
42	Türkiye Cumhuriyeti	52,3
65	Nijerya	35,0

Kaynak: Waseda Üniversitesi ve IAC, 2016a

4.6.2017 Sıralaması

65 ülkenin dahil edildiği 2017 sıralamasında zirvede, 2016 raporunda da ilk üçte yer alan Singapur, Danimarka ve Amerika Birleşik Devletleri yer almıştır. Singapur 91 puanla birinci, Danimarka 88,7 puanla ikinci ve ABD 87,1 puanla üçüncü sırada bulunmaktadır. Türkiye özelinde ise gelişimin devam ettiği tablosu karşımıza çıkmaktadır.

2017 raporuna göre Türkiye hem endeks puanını hem de sıralamasını yükselterek 55,5 puanla 39. sırada yer almıştır. Bu sonuçla birlikte Türkiye'nin 2015 itibariyle yükseliş eğilimine girdiği söylenebilir. Sıralamanın son sırasında ise 33,8 puanla Fiji yer almıştır. 2016 raporunda son sırada yer alan Nijerya puanını 37,4'e yükselterek 63. sıraya yükselmiştir. Sıralamanın zirvesindeki ile son sırada yer alan ülkenin puanları arasındaki fark bir önceki rapora göre artmıştır. Bu aralığın arttığı dönemde Türkiye'nin hem puanını artırması hem de daha üst sıralarda yer bulması önemlidir (Waseda Üniversitesi ve IAC, 2017). 2017 Raporu sıralama özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 16: Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması (2017)

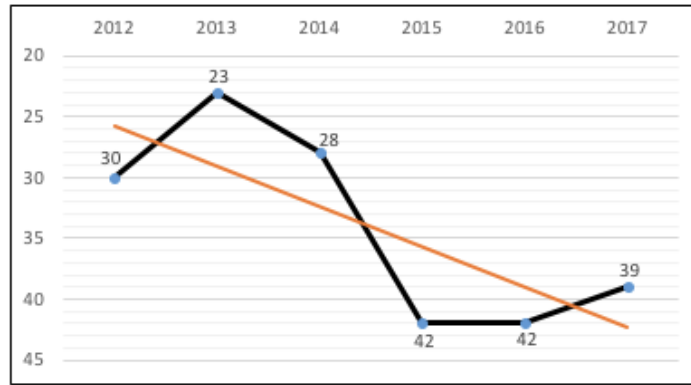
Sıra	Ülke	Puan
1	Singapur	91,0
2	Danimarka	88,7
3	Amerika Birleşik Devletleri	87,1
39	Türkiye Cumhuriyeti	55,5
65	Fiji	33,8

Kaynak: Waseda Üniversitesi ve IAC, 2017

4.7. Türkiye'nin Genel Görünümü

Waseda Üniversitesi ve IAC'nin 2012-2017 yılları arasında yayınlanan altı raporunun ilk üçünde Türkiye sıralamalarda oldukça iyi yerlerde bulunuyorken daha sonraki üç raporda hem puan hem de sıralama bakımından daha alt sıralarda yer almıştır. Ancak 2015 yılı itibariyle tekrar bir yükseliş eğilimine girdiği de gözlenmektedir. Genel eğilim olumsuz görünse de ilerleyen dönemlerde bu seyrin olumlu yöne çevrilmesi olasıdır. Dalgalanmalara iki önemli değişkenin sebep olduğu öne sürülebilir. Bunlardan ilki örnekleme dahil edilen ülke sayısının giderek artmasıdır. Dolayısıyla sıralama yapılırken rekabet daha da ön plandadır. İkinci değişken ise kuruluşların kullandıkları verilerin kaynağıyla ilgilidir. Süreç içerisinde verilerin daha tutarlı ve sağlıklı sonuçlar vermesi beklenebilir. Bu dalgalanmaların düzeyini saptamak için ileride yayımlanacak raporları da incelemek yerinde olacaktır. Türkiye'nin söz konusu yıllarda yayımlanan raporlardaki sıralamalarına ilişkin genel görünümü Grafik 2'de gösterilmiştir:

Grafik 3: Türkiye'nin yıllara göre sıralaması ve eğilim doğrusu (Waseda Üniversitesi ve IAC)



Kaynak: Waseda Üniversitesi ve IAC verilerinden derlenmiştir.

5. SONUÇ

Kamu yönetiminde reform, günümüzün önemli hususlarından biridir. Bu bağlamda bu reform çalışmalarına ilişkin en önemli adımlardan biri de e-devlettir. Kamu hizmetlerinin şeffaf, hızlı ve sürekli bir şekilde, bilgisayar ve internet teknolojisi yoluyla verilmesini ifade eden e-devlet esasında kamu yönetiminin işleyişini değiştiren bir felsefi boyuta da sahiptir. Bu denli bir öneme sahip olan e-devlet modeli hemen her ülkede uygulama alanı bulmuş, ülkemizde de 2000'lerin başından itibaren hayata geçirilmeye başlanmıştır.

Türkiye, 2000'lerin ortalarından itibaren Avrupa Birliği ile uyum politikaları çerçevesinde yapılanmalarına hız vermiş ve 2008 itibarıyla E-Devlet Kapısı'nı hayata geçirmiştir. Yaklaşık dokuz yıllık bir tecrübenin sonunda Türkiye; iletişim ve telekomünikasyon altyapısını, insan kaynağını ve çevrimiçi hizmet sunma çeşitliliğini artırarak büyük aşama kat etmiştir. 2017 itibarıyla 200'ü aşan bir hizmet çeşitliliği sunan E-Devlet Portalı, e-katılım çerçevesinde kendini geliştirmeye devam etmektedir. Hatta yeni hizmet sunumlarının belirlenmesinde, sayıları 40 milyona yaklaşan kullanıcılarının yer yer fikirlerini alma yoluna da gitmektedir.

Türkiye'de ve diğer ülkelerin çoğunda e-devlet adına somut gelişmeler yaşanması, bu konudaki standartların belirlenmesine ve ülkelerin küresel ölçekteki seviyelerine karşılaştırmalı olarak bakılmaya başlanmıştır. Bu bağlamda başta Birleşmiş Milletler olmak üzere pek çok uluslararası kuruluş e-devlet gelişme düzeyine ilişkin endeks yayınlamaktadır. Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporlarına bakıldığında, Türkiye'nin istikrarlı bir gelişim gösterdiği görülmektedir. Endeks puanının giderek arttığı görülen Türkiye'nin, sıralamada yeri her seferinde değişmektedir. Türkiye'nin yanı sıra hemen her ülke, iki yılda bir yayınlanan endekslerde farklı sıralamalara sahip olmaktadır. Burada önemli olan sıralamadan ziyade endeks puanıdır. 1'e yakınsayan puanlara sahip ülkelerin bu bağlamda gelişmiş oldukları düşünüldüğünde, Türkiye'nin de temel amacının telekomünikasyon ve iletişim altyapısını geliştirmek, çevrimiçi hizmet sunum çeşitliliğini yükseltmek ve insan kaynağını artırmak olmalıdır. Özellikle Asya ve Kuzeybatı Avrupa ülkelerinin bu konudaki başarılarına bakıldığında, gelişme aşamasında örnek alınacak ülkelerin varlığından söz edilebilmektedir.

Türkiye'nin endeks puanını yükseltiyor olması, diğer ülkelerle farkı kapattığı anlamına gelmemektedir. Ülkemizin puanı arttığı ölçüde diğer ülkelerinde olumlu gelişme eğiliminde olduğu göze çarpmaktadır. Dolayısıyla ülkemizin bu alanda daha çok atılım gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu da ülkemizin kalkınma planlarına ve raporlarına yansımaktadır. Özellikle bu konuda gelişmiş ülkelerin izlediği yol ve politikalar incelenip uyarlanabilir. Hedefler hayata geçirildiği ölçüde başarıya ulaşılacaktır.

E-devlet performansına ilişkin bir başka değerlendirme otoritesi AB'dir. Birleşmiş Milletler gibi iki yılda bir yayınlanan raporlara AB üye ve aday ülkelerinin dâhil edilmekte ve elde edilen verilerle ülke görünümü oluşturulmaktadır. Türkiye bu raporlarda da incelenmektedir. 2013 ve 2015'te dört, 2017'de ise beş farklı kategoride değerlendirilen Türkiye, hemen her değişkende kendini geliştirme eğilimi göstermektedir ve giderek daha iyi göstergelere sahip olmaktadır. Özellikle kullanıcı odaklılık ve sınır ötesi hareketlilik (vatandaş) bakımından AB standartlarının çok üstünde bir puana sahiptir. Geri kalan kategorilerde istenilen sıçrama gerçekleşme de Türkiye'nin e-devlet gelişim sürecinin devam ettiği net bir şekilde görülmektedir.

Son olarak Japonya Tokyo'da bulunan Waseda Üniversitesi de IAC ile birlikte dünya ölçeğinde bir e-devlet çalışması yürütmektedir. Hemen her kıtadan ülkelerin yer aldığı bir e-devlet gelişmişlik sıralaması yayınlayan üniversite, yıllık raporlarla e-devlet alanyazınına katkı sağlamaktadır. İncelediği ülke sayısı, dünya ölçeğiyle kıyaslandığında düşük sayıda kalıyor olsa da her geçen yıl incelenen ülke sayısı artmaktadır. Türkiye de Waseda Üniversitesi ve IAC'nin incelemesi dâhilinde olan bir ülkedir. Türkiye BM ve AB raporlarında sürekli gelişim gösteren bir görünüme sahipken Waseda Üniversitesi sıralamalarında istikrarlı bir gelişim göstermemektedir. Yani raporlardaki sıralamalarda dalgalanmalar görülmektedir. Yine de 2015 raporu ve onu izleyen 2016 ve 2017 raporlarında Türkiye'nin hem puan hem de sıralama olarak bir yükseliş eğilimine girdiği göze çarpmaktadır.

Söz konusu üç değerlendirme otoritesi, veri elde etme açısından ortak kaynakları kullanabildikleri gibi alternatif veri kaynakları da kullanmaktadır. Dolayısıyla üç kuruluşun yayınladığı sıralamalar ve gelişim istatistiklerinin seyri bütünüyle benzer veya farklı değildir. Türkiye'nin e-devlet performansını sağlıklı bir şekilde takip edebilmek için tüm kuruluşların raporlarını karşılaştırmalı olarak incelemek yerinde olacaktır.

Bu raporlar ışığında genel bir değerlendirme yapılacak olursa; Türkiye'nin e-devlet görünümünün gelişime açık olduğu, dinamik bir karakter taşıdığı, ufak kırılmalar yaşanıyor olsa da sonraki izleyen dönemlere toparlanıp gelişim eğilimine geri döndüğü ve e-devlet konusunda üst seviye ulaşmış ülkelere emin adımlarla yaklaştığı söylenebilir. Henüz 10 yılını doldurmamış bir E-Devlet Kapısı, özellikle kullanıcı yani vatandaş odaklı düşünüldüğünde standartların çok ötesindedir. Teknik altyapı ve insan kaynağı konusunda pek çok gelişmiş ülkeyle başa baş konumdadır. Uluslararası ölçüm raporlarında üst sıralarda yer alan ülkelerin daha çok incelenmesi, özellikle bu ülkeleri öne çıkaran ve istikrarlı bir biçimde üst sıralarda yer almalarını sağlayan unsurlar tespit edilmeli ve

uyarlama sağlanmalıdır. Türkiye'nin 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı da bu konulara dikkat çekmektedir. Söz konusu eylem planında Türkiye'nin uluslararası e-devlet endekslerindeki konumunun üzerinde özellikle durulmuştur. Bu endekslerin değerlendirilmesi fayda sağlayacaktır. Yine aynı eylem planında Türkiye; Güney Kore, Avustralya, Singapur, Fransa, Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere'nin de aralarında bulunduğu e-devlet konusunda üst seviye sayılan sekiz ülkenin detaylıca incelendiği belirtilmiştir. Bu da daha önce belirtildiği üzere Türkiye için önemli bir stratejidir.

Ayrıca Türkiye, e-devlet yoluyla sunulan kamu hizmetlerinin çeşitlendirilmesine yönelik sürekli bir uğraş halindedir. Temur (2013: 55) 2003-2010 yılları arası dönemi incelediği çalışmasında Türkiye'nin iyileştirmesi gereken hususlardan birinin e-devlet yoluyla sunulan hizmet sayısı ve kalitesinin artırılması olduğunu ifade etmiştir. E-Devlet Kapısı, her geçen gün eklenen hizmetlerle genişlemektedir. Dolayısıyla Türkiye'nin bu konuda her geçen gün gelişim gösterdiği söylenebilir. Kamu hizmetlerinin E-Devlet Kapısı'na aktarılıyor olması kullanıcı sayısına da yansımaktadır. E-Devlet Kapısı'na erişimde engelli vatandaşların da düşünülüyor olması etkin bir kamu yararının sağlanması bakımından önemlidir. Sonuç olarak Türkiye dinamik yapısıyla e-devlet konusunda da sürekli gelişim gösteren bir ülkedir. Hemen her ülkenin gelişim gösterdiği düşünüldüğünde, uluslararası endekslerdeki sıralamalar değişebilmektedir. Ancak puanlarda yaşanacak kayda değer artışlar önemlidir. E-devlet stratejileri uygulandığı sürece Türkiye'nin uluslararası endekslerde olumsuz anlamda keskin değişimler yaşamayacağı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Akgül, M. (2012). BM e-devlet Raporunda 80.inciyiz, (20.12.2016) <http://blog.akgul.web.tr/?p=265>.
- Alır, G., Soydal, İ. ve Öztürk, Ö. (2007). "Türkiye'de E-devlet Uygulamaları Kapsamında Kamu Kurumlarına Ait Web Sayfalarının Değerlendirilmesi", **Hacettepe Üniversitesi**, Ankara.
- Altın, E. (2008). "Türkiye'de Elektronik İmza ve Elektronik Devlet Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi Açısından Bir Değerlendirme Denemesi", **Türk Kütüphaneciliği**, 22/3, 279-295.
- Balcı, A. (2013). "e-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, (Ed: A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk ve B. Coşkun), Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Coşkun, B. (2013). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Üzerine Bir Değerlendirme", **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, (Ed: A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk ve B. Coşkun), Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Delibaş, K. ve Akgül, A. (2010). "Dünyada ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi", **Sosyoloji Araştırmaları Dergisi**, 13/1, 100-144.
- Demirel, D. (2006), "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", **Sayıştay Dergisi**, 61, 83-118.
- E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2016), *T.C. Resmi Gazete*, 29820, 3 Eylül 2016.
- e-Devlet Portalı (2016). Stratejik Amaçlar ve Hedefler, (10.01.2017) <http://www.edevlet.gov.tr/strateji-eylem-plan/stratejik-amaclar-ve-hedefler/>.
- e-Devlet Portalı (2017). Avrupa Komisyonu e-Devlet Kıyaslama (eGovernment Benchmark) Raporu Çalışmaları, (01.12.2017) <http://www.edevlet.gov.tr/2017/09/21/avrupa-komisyonu-e-devlet-kiyaslama-egovernment-benchmark-raporu-calismalari/>.
- Erdem, E. (2014). "E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi", **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 7/33, 734-746.
- European Commission (2014). EU eGovernment Report 2014-Country Factsheets, (19.01.2017) http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5573.
- European Commission (2016). Country Factsheets-eGovernment Benchmark Report 2016, (19.01.2017) http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=17894.
- European Commission (2017). New Study on eGovernment Services | Europe is Improving in Cross-Border Availability of Services, (03.12.2017) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>.
- Fadhil, W. M., Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2014). "Geleneksel Devlet Anlayışından E-devlete: Türkiye ve Irak E-devlet Algısı Karşılaştırması", **Bilişim Teknolojileri Dergisi**, 7/3, 21-32.
- İnce, N. M. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, (16.01.2017) http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf.
- Karagülmez, A. (2010). "Elektronik Devlet Kavramı", **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD)**, 2, 449-476.
- Onuncu Kalkınma Planı (2013). 2014-2018, (25.12.2017) https://pbk.tbmm.gov.tr/dokumanlar/10-kalkinma_plani.pdf.
- T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2015). 2016-2019 Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (Taslak), (15.12.2017) <http://www.edevlet.gov.tr/2016-2019-ulusal-edevletstratejisi-ve-eylemplanitaslasi.pdf>.
- Tataroğlu, M. (2009). "E-Devlet'te Kullanılan Gözetim ve Kayıt Teknolojilerinin Mahremiyet Üzerinde Etkileri", **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 1/18, 95-120.
- Tataroğlu, M. ve Coşkun, B. (2005). "Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açısından İrdelenmesi", **Siyaset ve Yönetimde Etik Sempozyumu**, 165-183.
- TBD Kamu-BİB (2013). e-Devlet Hizmetlerinin İnternet Vasıtasıyla Sunumunun Değerlendirilmesi, (08.01.2017) http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/raporlarPDF/RP3B-2013.pdf.
- Temur, N. (2013). "Kamuda E-Dönüşüm Araştırmaları ve Türkiye İçin Sonuçlar", **Polis Bilimleri Dergisi**, 15(1), 31-62.
- Törenli, N. (2005). "E-Devlet'in Ekonomi-Politiğine Giriş: Kullanıcı Dostu Ortamlarda "Sanallaşan" Kamu Hizmetleri", **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 1/60, 191-224.

- turkiye.gov.tr (2017a). Hakkımızda, (05.01.2017) <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>.
- turkiye.gov.tr (2017b). Sık Sorulan Sorular, (05.01.2017) <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar>.
- turkiye.gov.tr (2017c). Tüm Hizmetler, (03.01.2017) <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler>.
- TÜİK (2014). E-Devlet Kalkınma Endeksi (EGDI), (05.01.2017) www.tuik.gov.tr/PrelstatistikMeta.do;jsessionid...?istab_id=9014.
- TÜİK (2016). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2016, (05.01.2017) www.tuik.gov.tr/PdfGetir.do?id=21779.
- Uçkan, Ö. (2003). **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Uğur, A. A. ve Çütcü, İ. (2009). "E-Devlet ve Tasarruf Etkisi kapsamında Vedop Projesi", **Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi**, 1/2, 1-20.
- United Nations (2008). **UN E-Government Survey 2008 From E-Government to Connected Governance**, United Nations, New York.
- United Nations (2010). **United Nations E-Government Survey 2010 Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis**, United Nations, New York.
- United Nations (2012). **United Nations E-Government Survey 2012 E-Government for the People**, United Nations, New York.
- United Nations (2014). **United Nations E-Government Survey 2014 E-Government For The Future We Want**, United Nations, New York.
- United Nations (2016). **United Nations E-Government Survey 2016 E-Government For The Future We Want**, United Nations, New York.
- Waseda Üniversitesi (2016). Country Reports, (27.01.2017) http://e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2016_Country_Report.pdf.
- Waseda Üniversitesi ve IAC (2012). The 2012 Waseda University International e-Government Ranking Released, (05.01.2017) <http://www.cio-iac.org/Portals/3/Press%20Released%20on%20e-Gov%20ranking%202012.pdf>.
- Waseda Üniversitesi ve IAC (2013). The 2013 Waseda University International e-Government Ranking Released, (05.01.2017) http://www.cio-iac.org/Portals/3/publication/Waseda_e-Gov_ranking_2013.pdf.
- Waseda Üniversitesi ve IAC (2014). The 2014 Waseda - IAC International E-Government Ranking, (10.01.2017) <http://e-gov.waseda.ac.jp/ranking2014.htm>.
- Waseda Üniversitesi ve IAC (2015). The 2015 Waseda - IAC International E-Government Ranking, (18.01.2017) <http://e-gov.waseda.ac.jp/ranking2015.htm>.
- Waseda Üniversitesi ve IAC (2016a). The 2016 Waseda - IAC International E-Government Ranking, (20.01.2017) <http://e-gov.waseda.ac.jp/ranking2016.htm>.
- Waseda Üniversitesi ve IAC (2016b). The 12th Waseda - IAC International e-Government Rankings Survey 2016 Report, (27.01.2017) http://e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2016_e-Government_Ranking_Press_Release.pdf.
- Waseda Üniversitesi ve IAC (2017). Waseda - IAC International Digital Government Ranking 2017, (29.11.2017) <http://www.e-gov.waseda.ac.jp/ranking2017.htm>.
- Yıldırım, M. (2010). "Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme", **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11/1, 1-19.