



E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ¹

Canan ÇAKIR²

ÖZET

21. Yüzyıl değişim çağı olarak görülmektedir. Söz konusu değişimin temel nedenlerinden biri bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerdir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişim, devlet kurumlarını da etkilemektedir. Bu gelişmelere paralel olarak, kamu yönetimleri daha hızlı, daha kolay ve daha az maliyetle çalışan yeni bir yapıya doğru yönelmiştir. Bu yeni yapı elektronik devlet adıyla anılan “e-devlet” yapısıdır. Değişim çağında, devletler geleneksel devlet anlayışlarını terk edip, e-devlet yapısına geçmektedir. Bu çalışmada e-devlet kavramı tanımlanmış ve e-devlet uygulamalarında yaşanan sorunlar ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Elektronik Devlet, Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar.

Jel Kodu: G18, O30, O38.

THE PROBLEMS ENCOUNTERED IN E-GOVERNMENT APPLICATION AND SOLUTION OFFERS

ABSTRACT

21. Century as the age of difference is seen. One of the main causes of such changes experienced in information and communication technology developments. The rapid development of information and communication technology, public institutions are also affected. In paralel with this development, public administration, faster, easier and less costly work has been directed toward a new structure. The new structure of electronic states known as “e-government” is the structure. In the age of change, the states switch to the structure of e-government leaving their traditional methods. In this study, the concept of e-state is defined and what is problems on practices of e-government are evaluated.

Keywords: E-government, Electronic Government, The Problems Encountered in Application.

Jel Code: G18, O30, O38.

1. GİRİŞ

Değişim çağının yaşandığı dünyamızda, ekonomiden siyasete, sosyal ve kültürel değerlerden bilim ve teknolojiye ve daha pek çok alanda değişimler yaşanmaktadır. Tüm bu değişimler kamu yönetimi alanını da etkilemekte ve kamu yönetimi sürekli kendini yenileme eğilimindedir. Özellikle küreselleşmenin etkisiyle; toplumların devletlerden beklentileri artmış, bu durum devletlerin kamu hizmetlerinin sunumunda farklı yollar ve hizmetlere başvurması sonucunu da beraberinde getirmiştir. Elbette bu değişim ve kendini yenileme de bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, bilgi ağlarının kurulması ve yaygınlaşması etkili olmuş ve devletler bilgiyi işleyen, üreten, dönüştüren ve halkın taleplerine daha hızlı karşılık veren bir role bürünmüştür. Bu süreç içerisinde ortaya çıkan e-devlet ile halkın bilgilere ulaşmasını sağlama ve aktif katılım ile halkın her konuda danışabileceği bir ortam sağlama amaçlanmıştır. Kamu kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişinde teknolojinin kullanımı ve bu sayede performans ve verimlilik artışının sağlanması olarak tanımlayabileceğimize-devlet, iyi bir kamu yönetimini sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak da ifade edilmektedir. E-devletin kamu kurum ve kuruluşlarında etkin bir şekilde kullanılması ve yaygınlaşması geleneksel devlet anlayışından kaynaklanan pek çok sorunu ortadan kaldıracaktır. Ancak e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde halen önemli aksaklıklar mevcuttur. Bu

¹ Bu çalışma “Hemşehrilerin E-Belediye Uygulamalarına Bakış Açısı ve Farkındalığı: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği” isimli yüksek lisans tezinden hazırlanarak üretilmiştir.

² Araştırma Görevlisi, Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, canancakir@sdu.edu.tr



sorunlar: güvenlik, hukuki alt yapı, alışkanlıklar ve erişim sorunu, e-devletin finansmanı, lider inisiyatifi, eğitim/yetenek geliştirme/adaptasyon ve sosyal bir sorun olan dijital uçurum olarak karşımıza çıkmaktadır.

2. E-DEVLET KAVRAMI

“E-devlet” kavramı, “elektronik devlet” kavramının kısaltılmışı olarak kullanılmaktadır. “Akıllı devlet”, “dijital devlet” olarak da isimlendirilen e-devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Demirel, 2006: 84). E-devlet kavramından anlaşılması gereken; devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (Saruç, 2007: 192-193).

Gartner Grubu, elektronik devlet kavramını “kamu hizmetlerinin sunumunun sürekli optimizasyonu, vatandaşların kamuya katılımı, teknoloji, internet ve yeni medya araçları aracılığıyla içsel ve dışsal ilişkilerin dönüşümünün sağlanarak yönetim olgusunun tesis edilmesi” olarak ifade etmektedir (Güngör, 2007: 127).

Means ve Schneider, e-devleti devlet kuruluşları ile bu kuruluşların bilgi ve hizmetlerinin üreticiler (diğer devlet kurumları, özel şirketler, vatandaşlar) ve tüketiciler (yine diğer devlet kurumları, özel şirketler vatandaşlar) arasında bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) aracılığıyla kurulan ve sürdürülen ilişkiler olarak adlandırmaktadır. Hernon ise e-devleti haftanın 7 günü ve 24 saati bilgi teknolojileri yoluyla kamusal hizmetleri vatandaşlarına ya da müşterilerine ulaştıran devlet olarak görmektedir (Yıldız, 2003a: 306).

Birleşmiş Milletler ve Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu elektronik devleti, kamunun gündelik işleyişini hızlandırmak için kullanılan faks makineleri başta olmak üzere kablosuz araçlara kadar tüm bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmak olarak değerlendirmektedir. Yaygın kullanılan bir diğer tanımda ise e-devlet, vatandaşın devletin sunduğu hizmetlere ve devletin sahip olduğu bilgilere ulaşmasını kolaylaştıran, vatandaşın devletin faaliyetlerine katılmasını ve bu faaliyetlerden memnuniyetini sağlayan yoğun biçimde internet odaklı faaliyetler bütünü olarak görülmektedir (Kösecik ve Karkin, 2004: 120).

Geleneksel devletin yerini alması düşünülen e-devlet ile geleneksel devlet anlayışının karşılaştırılması aşağıda Tablo 1’de verilmiştir. Geleneksel devlet ile e-devlet arasındaki en önemli farklılığı hizmeti sunan ile hizmetten yararlananların ilişkileri oluşturmaktadır. Ayrıca e-devlet modelinin hizmeti sunma ve hizmetten yararlanma maliyetinin düşük olması, hizmet kalitesinin yüksek olması, hizmetten faydalananların memnuniyet, güven ve katılım düzeylerinin fazla olması gibi açılardan önemli üstünlüklerin olduğu görülmektedir (Şataf vd., 2014: 1). Tablo 1’de ayrıca geleneksel devlette ve e-devlette vatandaş-kamu yönetimi ilişkisi gözlemlenmektedir.

Tablo 1. Geleneksel Devlette E-Devlette Vatandaş-Kamu Yönetimi İlişkisi

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

Kaynak: Parlak ve Sobacı, 2005: 229.



3. E-DEVLET KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

E-devlet kavramının ortaya çıkması 1960'lı yıllara kadar dayanmaktadır. Bu tarihlerde Amerikan Ordusu veri toplama amacıyla organizasyon içindeki bilgi ve öz kaynakların paylaşımına imkân veren intranet uygulamasını geliştirmiştir. Daha sonra bilgi alış verişi eyaletler arasında da kurulan sistemle ağ üzerinden sağlanmaya başlanmıştır (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 134).

Dünyadaki e-devlet uygulamaları ise ilk olarak yerel yönetimlerde uygulanmaya başlanmıştır. Genellikle batı toplumlarında var olan güven esasına dayalı devlet ve vatandaş arasındaki ilişki, e-devlet'e geçiş sürecini kolaylaştıran bir etken olmuştur. Kurulan güvenlik sistemi yalnızca bilgilerin yetkili olmayanlarca kullanılmaması üzerine ya da bozulmaları önlemek üzerine tasarlanmıştır (Arifoğlu vd., 2002: 37).

E-devlet girişimlerinin gelişimi bu olgunun kamu kurumları üzerindeki potansiyel rolü ile ilgilidir. E-devletin kamu örgütlerinin hizmete dönük yapılanması üzerindeki potansiyel rolünün farkına varılmasının en erken örnekleri, elektronik devleti daha iyi ve daha az maliyetli hizmet üreten bir kamu yönetimi yöntemi olarak tanımlayan 1993 Gore Raporu ve İngiltere'de 1996 yılında yayınlanan Kamu Hizmetlerinin Elektronik Sunumu İçin Yeşil Kitap adlı çalışmalardır (Güngör, 2007: 129).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler ve internet uygulamalarının yaygınlık kazanması e-devlet uygulamalarının çabuk yayılmasında etkili olmuştur. E-devlet uygulamalarının gelişimini sağlayan başlıca etken ise, özellikle, kamu harcamaları içinde cari harcamaların, cari harcamaların içinde de personel harcamalarının giderek daha yüksek paya sahip olması ve buna bağlı olarak kamu idaresinin yeniden yapılandırılması çabalarıdır. Bununla birlikte bireylerin kamu hizmetlerini daha fazla talep etmeleri, devletin her alanda ileri teknoloji ve bilgisayar imkânlarının kullanması sonucunu doğurmuştur (Enes, 2006: 7).

4. E-DEVLETİN TEMEL UNSURLARI

Geleneksel devlet anlayışındaki unsurlar e-devlet anlayışında da yerini korumaktadır. Ancak bilgi çağının gereği olarak bu unsurların tamamı farklı bir içerik ve boyutta ele alınmaktadır. E-devlet ağ üzerinde yapılandırıldığından e-devleti oluşturan unsurlar da ağ mantığıyla çalışmakta ve devletin her unsuru birbirine bağlı olarak çalışarak çeşitli kurum ve kuruluşlar arasında eşgüdüm kolaylaşmaktadır. Vatandaş-devlet ilişkilerinde büyük ölçüde zaman ve maliyet tasarrufu sağlanarak, işlemlerin tekrarı ortadan kalkmakta, hizmetler etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmektedir. E-devletin unsurları aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır (Kırçova, 2003: 17).

4.1. Kamu Kurum ve Kuruluşları

Geleneksel devlet, kamu kurum ve kuruluşlarının tüm hizmetlerini ağa taşınmaları ile e-devlet konumuna geçmekte, ağ yardımıyla kamunun etkinlik ve verimliliği artırılmaktadır (Özbek, 2007: 19).

4.2. Kamu Çalışanları

Kamu çalışanları e-hizmetlerin sunulmasında kilit konumdadır. Hizmetlerin ağ ortamına geçmesiyle kamudaki istihdam sayısı azalacaktır. Buna rağmen kamu hizmetlerinin üretilip sunulmasında insan faktörünün önemi yadsınamaz (Özbek, 2007: 19-20). Çünkü her zaman bilgi teknolojilerine hâkim, ağ teknolojisi üzerinde çalışma yeteneğine sahip, nitelikli kadrolara olan gereksinim olacaktır.

4.3. Vatandaş

Vatandaşların ağ sistemlerinden faydalanan olmaları, e-devlet sisteminin etkili çalışabilmesinin ön şartlarından biridir. Bu durumda ağ'a bağlı her vatandaş elektronik ortamda sunulan her türlü hizmete erişebilecektir (Kırçova, 2003: 18).



4.4. Firmalar

Özel sektörde faaliyet gösteren firmalar kamu kurum ve kuruluşlarına göre yenilikleri daha çabuk benimseyerek uygulamaya geçmektedirler. Hatta e-ticaretin bugünkü durumuna gelmesinde firmaların ağ ortamına geçişi etkili olmuştur. Bugün itibarıyla Türkiye’de de birçok firma ağ ekonomisinin sunduğu olanaklardan hızla yararlanmaya başlamış ve ekonomide itici güç konumuna gelmişlerdir (Özbek, 2007: 20). Şirketlerin yarattığı olumlu etki ağın diğer unsurlarına göre daha önemlidir. Dünyadaki web sitesi ve internet kullanıcı sayısının yüksek olması, büyük ölçüde internetin ticari amaçla kullanılmasıyla gerçekleşmiştir. Ayrıca yoğun rekabet nedeniyle şirketler birbirlerine üstünlük sağlayabilmek amacıyla internet ve ağ teknolojilerinden yararlanmaktadırlar (Kırçova, 2003: 20).

5. E-DEVLET MODELİNİN OLGUNLAŞMA AŞAMALARI

E-devlet modelinin olgunlaşma aşamaları şunlardır:

5.1. Bilgi Aşaması

Bilgi aşamasında kurumlar bir web sayfasına sahiptir ve bu web sayfasında kurum ve hizmetleriyle ilgili geniş bilgiler yer almaktadır. Başka bir deyişle, bu bilgiler kurumun amaçları, stratejileri, iletişim bilgileri ve çalışma saatleri hakkındadır. Kullanıcılara sadece okuma ve erişim olanağı verilmektedir. Ayrıca web sayfasındaki bilgiler işlemsel olmayıp basit, sade, daha çok broşür ve kitapçık formatında olup vatandaşları bilgilendirmek amaçlıdır. Bilgiler tek yönlüdür. Bu yüzden herhangi bir etkileşim imkânı söz konusu değildir (Şahin, 2008: 50).

5.2. Etkileşim Aşaması

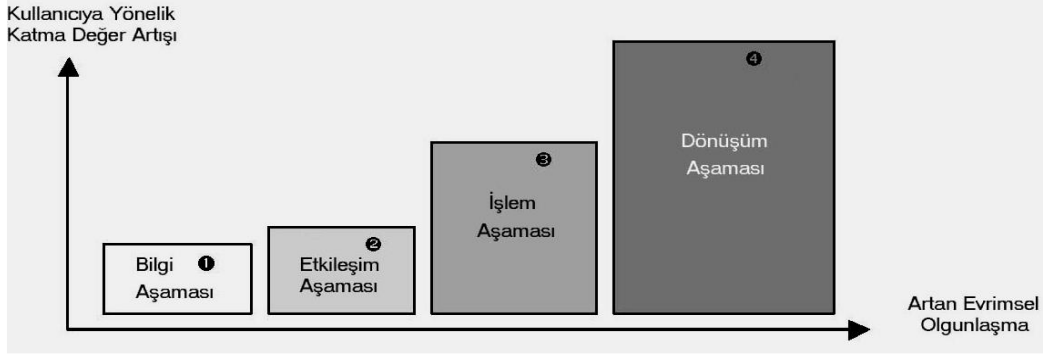
Kullanıcıyla etkileşimli bir ilişki söz konusudur. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, site içi arama motorlarında istedikleri kişisel ya da genel bilgiyi sorgulayabilir (vergi borcu, nüfus kayıtları, ihale bilgileri vb) resmi işlemler için kullanılan çeşitli form ve belgeleri indirebilirler. Gerekliğinde uzman yardımı alabilmektedirler (Uçkan, 2003: 49).

5.3. İşlem Aşaması

Bu aşamada kamu yönetim biriminin web sitesinin etkileşim düzeyi artmıştır ve daha bütünsel bir işlevsellik kazanmıştır. Bu aşamada, kullanıcılar çeşitli resmi işlemleri (vergi ödeme, ehliyet başvurusu ve yenilemeleri, uçak bileti rezervasyonları ve ödemeleri, sosyal yardımlar, kamu alımı ihalelerine katılım vb.) çevrimiçi (online) olarak yapabilmektedirler (Uçkan, 2003: 49).

5.4. Dönüşüm Aşaması

Son aşamada ise elektronik kamu yönetimi yerel, bölgesel, ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, tek bir noktaya yönlendiği, genel bir kamu ağ yörüngesi üzerinden birbirine bağlandığı, bütünsel ve kesintisiz hizmet sunabilen, tek duraklı bir yapıdır. Vatandaşlar ya da kuruluşlar tek bir adresten istedikleri tüm hizmetlere ulaşabilmektedirler. Dönüşüm aşaması, hizmet sunmada etkinliğin yanı sıra, geliştirilmiş katılım platformuyla vatandaşların izleme ve denetim imkânlarını arttıracak, kamu yönetimini daha katılımcı bir temele konumlandıracaktır (Uçkan, 2003: 49). Aşağıda Şekil 1’de elektronik devlet uygulama aşamaları gösterilmektedir.

**Şekil 1. Elektronik Devlet Uygulama Aşamaları**

Kaynak: Uçkan, 2003: 50.

6. E-DEVLET OLUŞUMUNUN AMAÇLARI VE BEKLENEN YARARLARI

E-devlet uygulamasının başlıca amaçları ve yararları şunlardır:

6.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması

Devlet bütçesinde yük olan harcamalar e-devlet sisteminin faaliyete geçmesiyle büyük oranda düşürülebilecektir (Şeyhanlıoğlu, 2007: 91). Özellikle personel ihtiyacının azalmasıyla birlikte kamu kurumlarında istihdam edilen çalışan sayısında azalmalar olacak dolayısıyla bu durum cari harcamaları düşürecektir (Özbek, 2007: 22). Örneğin; Amerika Birleşik devletlerinde eyalet hizmetlerinin on-line sunulması maliyetlerde %70 tasarruf yapılmasını sağlamıştır. Arizona eyaletinde ruhsat, ehliyet vb. işlemlerin geleneksel olarak sunulmasının maliyeti 7 dolar iken, bu işlemlerin on-line yenilenmesinin maliyeti işlem başına 2 dolara düşmüştür (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 137).

6.2. Kâğıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması

E-devlet uygulamaları ile birlikte, belgelere dayalı ve kişiler arası etkileşim yerini elektronik ortam üzerinden uzaktan etkileşime bırakacaktır. E-devlet ile beraber, kâğıt üzerinde yapılan (oy verme, sağlık, vergi, nüfus, gümrük ve belediye hizmetleri vb.) her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve bu bilgiler üzerinde çeşitli analizler yapılabilecektir (Demirel, 2006: 87).

6.3. Şeffaflık

E-devlet uygulamalarının en temel amaçlarından olan şeffaflık, devlet vatandaş ilişkilerini farklı boyuta taşıyarak “halk için var olan devlet” kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, kamu kurumlarının yaptığı işlemlerle ve sunduğu hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirebilmektedir. Ayrıca, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırmaktadır (Şeyhanlıoğlu, 2007: 92).

6.4. Devlet Hizmetlerinin Kalitesi ve İyileştirilmesi

Geleneksel devlet modelinde, vatandaş ile kamu kurumu arasındaki etkileşim resmi daire ortamında gerçekleşmektedir. E-devlet uygulamaları ile yeni ortaya çıkan bilgi ve iletişim teknolojileri, hizmet merkezlerinin vatandaşın ayağına kadar gitmesini sağlamaktadır. Bunlar; başlarında devlet memuru bulunmayan kiosks'lar (kamu bilgi işlem noktası, KABİN³), vatandaşın evinde ya da iş yerinde kullanabileceği

³ Yabancı bir kelime olan “kiosk” kelimesine karşılık gelmek üzere K.A.B.İ.N (Kamu Bilgi-İşlem Noktası) kelimesi kullanılmaktadır.



bilgisayarlar ve internete bağlanılabilen cep telefonları olabilir. Bu sayede belirli standart ve kalitede hizmet, internet ortamında isteyen herkese eşit olarak sunulacaktır. Böylece, vatandaşın işlemlerini hızlandırmak için rüşvetle iş yaptırma devri sona erecektir. Bu durum ise kamu kurumlarındaki rüşvet sorununu ortadan kaldıracığı gibi kırtasiyeciliği de önemli ölçüde azaltacaktır (Altınok, 2003a: 513).

6.5. 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti

Devlet sistemlerinde en çok eleştirilen bürokrasi ve kırtasiyecilik e-devlet uygulamalarıyla önemli ölçüde azalacaktır (Kırçova, 2003: 25). Böylece, hizmet kalitesinin artması sağlanacaktır. Ayrıca devlet, zaman ve mekân kavramını da ortadan kaldırarak vatandaşlara 7 gün 24 saat hizmet verecektir. Bu durum kamu hizmetlerindeki işleyişten memnun olmayanlar için, radikal bir değişim olacak ve devletin vatandaşları ile her an iç içe olmasını sağlayacaktır (Demirel, 2006: 88).

6.6. Vatandaşın Katılımının Artırılması

Ağ teknolojileri kullanıcıların birbirleriyle, kurumlarla, devlet kuruluşlarıyla hızlı ve kolay bir şekilde iletişim kurabilmelerini sağlamaktadır. Ayrıca iletişimin hızlı ve düşük maliyetli olması ağ teknolojilerinin getirdiği en önemli faydalardan biridir (Kırçova, 2003: 28). İletişimin hızlı ve özellikle de düşük maliyetli olması, devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısının artmasına yol açacaktır.

6.7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanığı

Kamu hizmetlerinin sunumunda internet teknolojilerinin kullanılmaya başlanmasıyla birlikte “devlet kapısı” bir “devlet portalı”na dönüşecektir. Böylece daha fazla insan kamu hizmetlerinden kolay, ucuz ve az zaman harcayarak yararlanabilecektir. Sadece yurt içindeki vatandaşlar değil, yurtdışındaki vatandaşlar da kamu hizmetlerinden, kolay, hızlı ve rahat erişim imkânına sahip olacaklardır. E-devletin sunduğu teknoloji destekli olanaklar, “hizmet ve vatandaş odaklı” bir anlayışla desteklendiğinde ise hizmet kalitesinin artırılması fırsatını sunacaktır (Çoban, 2006: 14).

6.8. Ekonomik Gelişmeye Katkı

E-devlet hizmetleri ekonomik gelişim sürecini hızlandırmaktadır. Ayrıca e-devlete büyük miktarda kaynak aktarılması ve özellikle anahtar konumdaki projelerin hayata geçirilmesi ülke yararına olacaktır. E-devlete yapılan yatırımlar özellikle kamu hizmetlerinde büyük bir verimlilik artışı ve kamu harcamalarında önemli bir düşüş sağlayacaktır. Benzer bir verimlilik artışı, vatandaş ve şirketlerin bürokratik işlemlerini azaltacak ve bu zaman tasarrufu tüm ülkeye yansımaya olacaktır. Devletin bilişim teknolojilerine yatırım yapması ekonomiyi olumlu yönde etkileyecektir. Böylelikle ekonomik büyüme, verimlilik artışı, işsizliğin azalması ve enflasyonun düşmesi gerçekleşecektir. Bütün bunlara ek olarak, yabancı sermaye yatırımlarında da artış olacak ve böylece ihracatla ithalatta önemli ilerlemeler sağlanacaktır (Özsağır ve Küllük, 2003: 570).

E-devlet uygulamaları, devlet harcamalarının azalması sonucunu doğurmada aynı zamanda vatandaş daha az vergi ödemektedir. Bu sayede hem devlet hem vatandaş karşılıklı yarar sağlamaktadır. Örneğin, ABD’de Gelirler Kurumu (IRS) vergiyi elektronik ortamda sunulan formlarla toplayarak tasarruf sağlamaktadır. Bu yolla daha önce geleneksel yönetimde 1040 doküman için 3,17 dolar harcama yaparken bu rakam aynı sayıda dokümanın elektronik ortamda işlenmesiyle, 1.76 dolara düşmüş ve yaklaşık 1,5 dolarlık tasarruf sağlanmıştır (Bensghir, 2000: 51).

Geleneksel devletten, e-devlet uygulamalarına geçilmesi durumunda kayıt dışı ekonomi kayıt altına alınacak, bu durumda vergi kaçığı önlenecek, kayıt dışı istihdam kayıt altına alınacak ve kaçak işçi istihdamının önüne geçilecektir. Ekonominin kayıt altına alınmasıyla devletin geliri artacaktır (Özsağır ve Küllük, 2003: 574).

⁴ Portal; Elektronik ortamda bilgiye kolayca ve hızlıca ulaşmak için tablolar, dizinler ve arama motoru olanaklarıyla desteklenmiş bir başlangıç sayfası veya giriş noktası gibi işlem yapan kapsamlı web siteleridir.

**6.9. Vatandaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması**

Geleneksel devlet yapısında devlet organizasyonu tek yönlü olarak düzenlenmekte ve yukarıdan aşağıya hiyerarşik bir yapı arz etmektedir. Bu durumda vatandaşların yönetim süreçlerine katılımı ve ortaya çıkan bilginin paylaşımı konusunda sorunlar yaşanmaktadır. E-devlet anlayışının yerleşmesiyle, geleneksel devlet anlayışında var olan vatandaş-devlet etkileşimi yaratılmasında karşılaşılan güçlükler ortadan kalkabilecektir.

E-devlet ile vatandaşlar, kamu kurum ve kuruluşlarına yakınlaşabileceklerdir. Vatandaş ile devlet arasındaki iletişim ağ ortamında çift yönlü bir etkileşim ortaya çıkarmaktadır. Bu etkileşimle geleneksel devlet organizasyonuna göre, kamu hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi, geliştirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması karşılaştırılmayacak biçimde hızlı ve kolay sağlanabilmektedir (Kırçova, 2003: 29).

Vatandaşlar e-devlet uygulamalarıyla kamu hizmetlerinin yeni olanakları ile (bilgisayar ekranları, konuşan makineler, bilgi veren kiokslar ve telefonla yönlendiren servisler) karşı karşıya kalmaktadır. Örneğin ABD'nin Arizona eyaletinde hukuksal sorunları olan vatandaşlar, bir avukata gitmek yerine üç değişik şehre yerleştirilen kiosklara başvurarak en çok karşılaşılan sorunlar hakkında bilgi sahibi olabilmekte, mahkemeye başvuruda kullanılabilecek dilekçeleri yazdırabilmekte ve iflas konusunda tavsiyeler alabilmektedirler. Diğer bir eyalet olan California'da ise iş imkânlarının düzenli olarak sunulduğu, doğum sertifikalarının temin edilebildiği, eyalet kamu hizmetleri hakkında bilgi alınabildiği başka bir kioks sistemi hizmet sunmaktadır. Massachusetts'de ise vergi mükellefleri beyannamelerini ev telefonlarının tuşlarını kullanarak doldurabilmektedirler (Balcı, 2008: 321)

E-devlet hizmetleri, vatandaşların, her türlü talepleri, düşünce, öneri, istek ve beklentilerini kamu kurum veya kuruluşlarına iletebilmeleri, hizmetlerin kişiselleştirilmesi, özelleştirilmesi gibi üstünlüklerin de yaratılmasını sağlamaktadır. Vatandaş-devlet etkileşiminin artması aynı zamanda devlete olan güveni artırarak, vatandaş-devlet ilişkilerini geliştirmektedir (Kırçova, 2003: 29).

6.10. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi

Devletin tüm kurum ve kuruluşuna zaman, mekân farkı gözetmeden ulaşabilen, isteklerini ifade eden, kendisine sunulan hizmetlere erişebilen vatandaşlar politika oluşturma süreci içinde daha fazla yer almaktadır (Demirel, 2006: 94).

Geleneksel devlet yönetiminde önemli sorunlardan birisi, politika oluşturma süreçlerine vatandaş katılımının sağlanmasıdır. Ağ ortamında ise, vatandaş, baskı grupları ve kamu kurumlarının katkısı ile yaratılan tartışma grupları, haber grupları, çevrimiçi sohbet (chat) odaları, çevrimiçi anketler gibi çalışmalar geleneksel politika oluşturma süreçlerini tamamen sona erdirmiştir. Vatandaşın söz hakkı, katılıma dayalı yeni politika sürecinde, daha fazladır. Türkiye'de de bazı yerel yönetimler bu tür uygulamalara yer vermektedir. Örneğin; belediye başkanları ile yapılan canlı sohbetler, görüş bildirme platformları gibi çalışmalar yürüten belediyelerin, elde ettikleri sonuçlar geleceğe yönelik politikalar oluşturulmasında kullanılmaktadır (Kırçova, 2003: 30).

Şu ana kadar e-devletin amaçlarına ve genel yararlarına değinilmiştir. Tablo 2' de ise e-devletin, vatandaş ve kamu personeli için yararları özet halinde sunulmaktadır.

Tablo 2. E-Devletin Vatandaş ve Kamu Personeli İçin Yararları

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



Tablo 2. E-Devletin Vatandaş ve Kamu Personeli İçin Yararları (Devamı)

Zaman ve mekân bağımsızlığı: İstenilen yer ve zamanda bilgiye erişim	İç işlemlerdeki gelişme: İş yapma biçimlerinde değişim
---	---

Kaynak: (Şahin, 2008, 62).

7. E-DEVLET UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

E-Devlet uygulamasının başlıca sorunlar ve bu sorunların çözümüne ilişkin öneriler şunlardır:

7.1. Güvenlik

Devlet-vatandaş ilişkisinde tarafların birbirlerine güvenmesi ilişkileri kolaylaştıran ve zenginleştiren bir unsurdur. Vatandaşın devlete güvenmediği bir ortamda sanal bilgi ve hizmetlerin geliştirilemeyeceği kolayca öngörülebilir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 26). Çünkü bilginin kurumlar arasında güvenli bir şekilde paylaşılması, işlemlerin elektronik ortamda güvenle yapılabilmesi ve yaygınlaşabilmesi son derece önemlidir. Kurumların bilgi sistemleri, internete bağlı olmanın gerektirdiği güvenlik risklerine karşı koruma sağlayacak şekilde tasarlanmalı ve yapılandırılmalıdır. Bu sayede bireyler, kamu kurumları ve iş çevreleri arasında güvenli bir iletişim sağlamış olacaklardır (Kızılyel, 2007: 69-70).

E-devletin temelini oluşturacak bilgi iletişim ağı, yeterli önlem alınmaması durumunda gizliliğin ortadan kalkmasına yol açacaktır. Bu durumda elektronik bilgi iletişim ağı üzerinden gönderilen bilgiler, üçüncü kişilerin çıkarlarına göre değiştirilebilecektir. İletişimin bu tür tehlikelere maruz kalması, kullanıcıların sisteme olan güveninin sarsılmasına yol açacaktır (İnce, 2001: 35).

E-devlet uygulamalarında vatandaşların özlük bilgilerinin korunması ve yapılan işlemlerin güvenli olması en önemli unsurdur. İyi bir güvenlik, sistemi sağlam ve denenmiş bir güvenlik politikasının oluşturulması ile başlamalıdır. Oluşturulan e-devlet uygulamalarındaki her nesne veya sayfa bu güvenlik çemberi ile korunmalıdır. İyi bir güvenlik politikasının taşınması gereken üç özellik şunlardır (Arifoğlu vd., 2002: 25):

- ✓ **Koruma:** Kullanıcılar tarafından toplanan bilgilerin, kullanılma şekillerinin ve yapılan tüm işlemlerin gizli kalması ve dışarı sızdırılmaması.
- ✓ **Yeterlilik:** Kullanıcının yapmak istediği işlemle ilgili olarak yalnızca gerekli bilgileri sisteme girmesi, o anki işlemle ilgisi olmayan kişisel bilgileri girmek zorunda bırakılmaması.
- ✓ **Güvenlik:** E-devlet uygulamaları üzerinden yapılan tüm işlemlerin güvenliğinin sağlanması ve dışarıdan oluşabilecek tüm ataklara karşı güvenlik duvarının oluşturulması.

İnternet veya intranetler aracılığı ile birden çok kişinin kullanımına açılan verilerde en önemli ve oluşturulması zor, pahalı olan konu güvenlidir. Ancak bu yapılamaz veya uygulanamaz değildir. Birçok ülke tarafından kullanılan teknolojiler donanım ve yazılım bazlı birçok sistem güvenliğini en iyi şekilde sağlamaktadır. Güvenlik açısından dikkate alınması gereken husus, güvenlik alanlarının çok iyi tespit edilmesi ve verinin özelliğine göre en uygun önlemlerin alınmasıdır (Türkiye Bilişim Şurası, 2002: 36).

7.2. Hukuki Alt Yapı

E-devletin oluşturulması için hukuki altyapının oluşturulması da son derece önemlidir. Bilişim teknolojilerinin yoğun olarak kullanımı, ekonomik ve sosyal hayatın her alanında yenilikler, kolaylıklar yaratmakla birlikte farklı birçok sorunu da doğurmuştur. Bu sorunların en büyük ve ciddi olanlarından biri de hukuksal sorunlardır (Yıldırım, 2007: 252). E-devlet uygulamaları ile elektronik ortamda bilgi alış-verişi gerçekleştirileceği için mutlak anlamda bilgi güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Bilgi güvenliği konusunda en yaygın uygulama ise elektronik imza uygulamasıdır. Elektronik imza aynı zamanda e-devletin hukuki altyapısını oluşturmaktadır. Bu nedenle, uygulama altyapılarının ve uygulama sonucunda ortaya çıkacak ürünlerin yasal olarak geçerliliğini sağlayacak hukuksal altyapının hazır olması gerekmektedir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 29).

Daha öncede değinildiği gibi, bilgi güvenliği konusunda en yaygın uygulama elektronik imza konusunda görülmektedir (Arifoğlu vd., 2002: 23). Başta elektronik satın alma işlemleri olmak üzere, belge hazırlama,



onaylama gibi işlemlerin birçoğunda kullanılacak olan elektronik imza bir anlamda elektronik noter oluşumunun da temelini oluşturmaktadır (Arifoğlu vd., 2002: 24).

7.3. Alışkanlıklar ve Erişim Sorunu

E-devletin temel amaçlarından biri, vatandaşın almak istediği hizmet için ilgili kamu kuruluşuna elektronik ortamda başvurmasıdır. Vatandaşın bu uygulamalara alışması, gerekli altyapının sağlanması kadar önemli bir diğer unsurdur. Devlet işlemlerinde, başvurma, sıraya girme, harç vs. gibi işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilebilmesi için öncelikle vatandaşa gerekli donanımın ve eğitimin verilmesi gereklidir. Bunun için e-devlet hizmetlerinden faydalanmak isteyen her vatandaş bilgisayar ve internet gibi teknolojileri kullanabilmelidir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 24).

E-devlet karşısındaki bir diğer sorun ise e-devlet hizmetlerine olan erişim sorunudur. Gelişmekte olan ülkeler gibi Türkiye de, genellikle teknolojiyi ithal etmektedir. Bu nedenle e-devlete erişimde en çok kullanılacak olan internet teknolojisi 1993'te ülkemize gelmesine rağmen toplum genelinde henüz pek yaygın değildir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 25).

Alışkanlıklar ve erişim sorununun çözümü için; belediyelerin ve sivil toplum kuruluşlarının internet evleri kurarak, ücretsiz veya sembolik ücretle bilgisayar kursları vererek, halkı e-devlet konusunda bilinçlendirmesi gerekmektedir. Ayrıca gerekli yasal düzenlemeleri yapmak suretiyle, internet evlerini bir kamu politikası aracı olarak kullanma yoluyla internete erişimi teşvik etmeleri gerekmektedir (Yıldız, 2003b: 244).

7.4. E-Devletin Finansmanı

E-devlete geçişte ve sonrasında bilgi işlem harcamalarının süreklilik arz etmesi gerekir. Yeni teknolojik gelişmeleri projeye uyarlayabilmek, projenin ayakta kalabilmesi için gereklidir. Günümüzde artık bilişim teknolojisinde değişim sıklığı 3 ay gibi kısa bir süreye inmiştir. Bilgisayar teknolojilerinin ekonomik ömrü 3 yıla, teknolojik ömrü 1 yıla inmiştir. Bu yüzden e-devlette sürekli ve anında yatırım yapılabilmesi için finansal kaynaklara ihtiyaç vardır. Finansman sorununu çözmek için klasik bütçeleme yöntemleri ile birlikte yeni yöntemler de oluşturulmalıdır. Bu modellerin bazıları şunlardır (Özsağır ve Küllük, 2003: 569):

- ✓ **Reklamlar;** E-devlet servislerinin sunulduğu ortamlarda alınacak ticari reklamlarla gelir elde edilebilir.
- ✓ **Üyelik Ücreti;** Servisleri kullanmak isteyen kullanıcılar üyelik sistemiyle belirli bir ücret öderler ve bunun karşılığında çeşitli konularda kişiye/kuruma özel katma değerli hizmetler alabilirler.
- ✓ **Kullanım Ücreti;** Kamu hizmetlerini on-line alanlardan işlem başına belirli bir ücret talep edilir. Kullanıcılar on-line işlem yapmanın kolaylığını yaşarken, devlet buradan gelir elde edebilir.
- ✓ **Yap-İşlet Modeli;** Bu modelde yazılım, danışmanlık ve diğer servis hizmetleri üzerinden ücret elde ederek yapılan yatırımın geri dönüşümü sağlanır. Bu sayede diğer birimlere hizmet verilebilir.

E-devlet yatırımlarının tümünü sadece devletin kaynaklarıyla yapmaya çalışmak gerçekçi olmaktan çok uzaktır. Kamunun faydası gözetilerek özel sektörün de yatırım yapmasını sağlayacak modeller mutlaka uygulanmalıdır. Ayrıca (yurtdışı krediler) Dünya Bankasının bu yöndeki kredilerinden yararlanmak mümkündür. Diğer taraftan Avrupa Birliği'nin bu konulardaki fonları kullanılabilir (Özsağır ve Küllük, 2003: 569).

7.5. Lider İnisiyatifi

Lider inisiyatifinin bir sorun odağı olarak tanımlanması tesadüfi değildir. Çünkü liderlik unsuru, ideal bir idari sistemde, pek çok gelişmenin sağlanabilmesi açısından gerekli koşulların başında gelmektedir. Kamu yönetiminin işleyişini geleneksel usullerden çıkartarak, çağın gereklerine uygun bir sisteme kavuşturmak için öncelikle liderlerin e-devlet fikrini kabullenmesi gerekmektedir. Bu konuda ilerlemiş birçok ülkede, elektronik devlet uygulamalarına geçiş lider inisiyatifi ile başlamış ve sürdürülmüştür (İnce, 2001: 30).

Lider olarak sadece kamu yönetiminin üst sıralarındaki yöneticiler düşünülmemeli, orta ve alt kademe yöneticileri de aynı derecede önemli görülmelidir. Geliştirilecek politika ve stratejilerinin seçimi, uygulama plan ve programları ve uygulamanın yürütülmesinde her kademenin ayrıca sorumluluğu olacaktır (İnce, 2001: 30).



Elektronik devletin gelişiminde ortaya çıkan liderlik sorunu, çoğunlukla liderlik pozisyonunda olanların alışılmış düzeninin dışına çıkmakta gösterdikleri isteksizlikle belirgin hale gelmektedir. Lider de yeni atılımları yapabilme, belirgin bir dinamizm ve risk alabilme özelliğinin bulunmasını gerektirmektedir. Ayrıca planlama, organizasyon, koordinasyon gibi genel yöneticilik özelliklerinin bulunması da ön koşuldur. Bu bakımdan, lider inisiyatifinin en üst kademedeki başlamaya üzere, yönetimin daha alt kademelerine doğru yaygınlaşması ve lider pozisyonunda bulunanların ikna olmaları ve ilgilileri teşvik etmesi gerekmektedir (İnce, 2001: 31).

Gerek politik liderlik ve gerekse üst düzey bürokrasi kararlı bir biçimde e-devlet politika ve projelerine sahip çıkmalıdır. Çünkü politik liderler, e-devlet vizyonunun yayılmasına hizmet ederek, ona toplumsal düzeyde artı değer vermektedir. Her alanda olduğu gibi e-dönüşüm projesinin de siyasi destek sağlanmadan başarıya ulaşması son derece zordur. Bu duruma örnek olarak Türkiye'deki Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) projesi verilebilir. 30 yıldır siyasi destek bulamadığı için geliştirilemeyen bu projenin uygulanmasına ancak son yıllarda geçilebilmiştir (Şahin, 2008: 120).

7.6. Eğitim/Yetenek Geliştirme/Adaptasyon

Geleneksel devlette olduğu gibi elektronik devlette de her şey insan içindir. E-devlet sisteminin iki tarafında da insan unsuru bulunmaktadır ve gelişim iki yönlü olmalıdır. Dolayısıyla, hem kamu hizmeti sunan kamu çalışanlarının, hem de bu hizmete erişmek isteyenlerin eğitime, yeteneklerini geliştirmeye ve yeni sisteme adapte olmak için zamana ihtiyaçları vardır. Eğitim; bilgilendirme ve bilinçlendirmeyi de içine alan uzun bir süreçtir. E-devlet açısından ise eğitim, aynı zamanda kullanıcılar ve uygulayıcılar için yeni sisteme uyum süreci olup, zaman ve finansman boyutlarını da içeren bir unsurdur (İnce, 2001: 31-32).

Kamu birimlerinin teknik ve bilgi olarak hazır olmaları sistemin başarıyla işleyebilmesi için yetmeyecektir. Özellikle geleneksel bürokrasinin yöntemleri ve araçları ile çalışmaya alışmış bir kitlenin, yeni sisteme kısa sürede tümüyle uyum sağlaması beklenemez. Bu bakımdan, eğitimin sürekliliği sağlanmalı, uygulayıcıların eğitim ihtiyacı yoğun ve sistemli hizmet içi programlarla giderilmelidir (İnce, 2001: 32).

Vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma yeteneklerinin geliştirilmesi daha uzun bir süreçtir. Çünkü eğitilecek kitle uyum yeteneği bakımından daha heterojendir. Bilgisayar okur-yazarlığı-devletin işleyişine katılım ve bunun sağlayacağı hizmet kolaylıklarından daha fazla yararlanmakla birlikte bilgi çağının bir gereğidir. Her vatandaş, kamu çalışanı olsun ya da olmasın, aynı zamanda e-devletin kullanıcısı, yani e-devlet hizmetini talep eden kişidir. Eğitilebilir yaşta olan vatandaşların eğitim süreçleri ile sistematik eğitim yaşının üzerinde olan vatandaşların eğitim süreçleri farklı olacaktır. E-devletin sağladığı kolaylıklar fark edilmeye başlandıkça, kullanıcıların eğitim süreci de hızlanacaktır (İnce, 2001: 32).

7.7. Sosyal Bir Sorun: Dijital Uçurum

İnternet imkânlarından yüksek düzeyde faydalanan varlıklı kesim ile internet imkânlarına sahip olmayan yoksul kesim arasında bir uçurum vardır. Literatürde bu uçuruma dijital uçurum denmektedir. Bu problem çözülmez veya önlemleri düşünülmezse sosyo-ekonomik yönü fakir olan pek çok kırsal topluluk ve bireyler bu teknolojik açılımın gerisinde kalacaktır (Altınok, 2003b: 33).

Bazı insanlar oldukça hızlı erişim imkânına sahipken bazıları da oldukça yavaş erişim imkânına sahiptirler. Hatta bu imkânı hiç sahip olmayan insanlar da bulunmaktadır. Bu durum ekonomik, eğitim, adalet gibi alanlarda insanlar arasındaki eşitliği bozmaktadır. Ayrıca bilgiye erişim sorunu sadece ekonomik imkânların yetersizliğinden değil, insanların teknolojik araçları kullanma yeteneklerinin az olmasından kaynaklanabilir. Teknolojiyi kullanamayan veya teknolojiden faydalanamayan insanlar günümüzdeki okuma yazma bilmeyen insanların yaşadığı zorlukları, hatta onlardan daha fazlasını yaşayacaktır (Yıldırım vd., 2003: 41). Bu durumda vatandaşların bilgisayar kullanmaya yatkınlığını artıracak, eğitimin çalışmalarının yapılması gerekliliği anlaşılmaktadır.

8. SONUÇ

Dünyada, bilgi ve teknolojiye yaşanan hızlı değişim ve gelişim, ülkelerin yönetim anlayışlarını, ekonomik, sosyal ve kültürel hayatını etkilemektedir. Bu gelişmeler, günümüzde "e-devlet" olarak adlandırılan yeni bir yönetim olgusunun geliştirilmesine neden olmuştur. E-devlet ile kamusal hizmetlerin daha etkin, hızlı ve



Bahar-2015

Cilt: 4 Sayı: 7 (37-48)

Spring-2015

Volume: 4 Issue: 7 (37-48)

kaliteli sunulabilmesi olanağı elde edilirken, merkezi ve yerel yönetimler düzeyinde tercih edilen bir uygulama halini almıştır. E-devlet, kamunun görev ve faaliyetlerini tüm yönleriyle elektronik işlem ve iletişim ortamında ele alan kapsamlı bir yaklaşım olarak gelişme göstermektedir. 1990'lı yıllardan itibaren küreselleşmenin etkisiyle bilgi toplumuna geçiş süreci başlamış ve devletlerde e-devlet uygulamaları yaygınlaşmaya başlamıştır. E-devletin kamu sektöründe yaygınlaşması devletin vatandaşlarına daha etkin bir şekilde hizmet götürmesini sağlamış ve devletin hızını ve iş yükünü azaltmıştır.

E-devlet dünyada bu şekilde giderek yaygınlaşmakta ancak; e-devlet uygulamalarında bilginin elektronik ortamda paylaşılmasından kaynaklanan güvenlik, devletlerin hukuki altyapılarının yetersizliği, geleneksel devlet anlayışı anlayışının vatandaşa kazandırdığı alışkanlıklar, ağ problemlerinden ve kaynaklanan e-devlet uygulamalarına erişim sorunu, e-devlet uygulamalarını ve projelerini gerçekleştirmek; dolayısıyla yeniden yapılanmayı sağlamak için finansman ihtiyacı, geleneksel devlet anlayışının etkilerinden uzaklaşamayan liderler, e-devlet hizmetlerine erişmek isteyenlerin eğitime, yeteneklerini geliştirmeye ve yeni sisteme adapte olabilmeleri ihtiyacı ve toplumda sosyo-ekonomik yönü fakir ve zengin insanlar arasındaki dijital uçurum e-devletin mevcut sorunları olarak karşımıza çıkmaktadır.

E-devlet uygulamalarında görülen bu sorunların ortadan kaldırılması durumunda; kamu hizmetlerinin büyük çoğunluğunda e-devletin kullanılmasının yaygınlaşması ve kamu hizmetlerinin sunumunda etkinliğin artması, kamu yönetiminde devlet-birey etkileşiminin sağlanması, kamu hizmetlerinin yaygınlaşması, kamu kuruluşlarının çalışmalarında verimliliğin artması, devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, kamu hizmetlerinin kalitesinin artması, vatandaşların saat ve gün sınırlaması olmaksızın kamu hizmetlerine ulaşımının sağlanması, mali tasarrufun ve ekonomik gelişimin sağlanması, kamu yönetiminde ve kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde hata oranının azalması, dünyadaki gelişmelere özellikle de teknolojik gelişmelere daha hızlı adaptasyon sağlanması ve kamu yönetiminde denetimin artması, şeffaf ve güvenli bir ortam oluşmasının sağlanması gibi avantajlar ortaya çıkacaktır.

KAYNAKÇA

- ALTINOK, A. Ramazan (2003a), "Kaliteli Hizmet Sunumunun Bir Aracı Olarak E-Devlet", **Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi**, İçinde, Todaie Yayın No: 319, Ankara.
- ALTINOK, A. Ramazan (2003b), **Bilgi Çağında Yeni Yönetim Vizyonu Belediyelerde Hizmet Etkinliğinin Artırıcı Bir Araç Olarak: Elektronik Devlet**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Kamu Yönetimi Lisans Üstü Uzmanlık Programı, Ankara.
- ARİFOĞLU, Ali; Abdullah KÖRNES; Ali YAZICI; Kemal AKGÜL; Ahmet AYVALI (Der), (2002), **E-Devlet Yolunda Türkiye**, Türkiye Bilişim Derneği (TBD) Yayınları/Kamu-BİB.
- BALCI, Asım (2008), "E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar", Asım Balcı; Ahmet Nohutçu; Namık Kemal Öztürk; Bayram Coşkun (Ed), **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, İçinde, Ankara: Seçkin Yayınları, 317- 336.
- ÇARIKÇI, Oğuzhan (2009), **Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- ÇOBAN, Gökhan (2006), **E-Devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- DEMİREL, Demokan (2006), "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", **Sayıştay Dergisi**, Sayı: 61, Nisan-Haziran, 83-117.
- ENES, M. Olgun (2006), **Yönetim Açısından E-Devlet Uygulamaları ve İstanbul İlçe Belediyesi Üzerine Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- FİSTİKÇIOĞLU, Reşit (2007), **E-Devlet Uygulamaları ve E-belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- GÜNGÖR, Servet (2007), "Kamu Hizmetlerinin Sunumu Yeni Bir Olgu: E-Devlet", **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 457, Aralık, 125-140.
- İNCE, N. Murat (2001), **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, DPT Yayını.



Bahar-2015

Spring-2015

Cilt: 4 Sayı: 7 (37-48)

Volume: 4 Issue: 7 (37-48)

KAYA, Bensghir Türksel (2000), “Devlet Vatandaş İlişkisinde E-Posta”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 33, Sayı: 4, Aralık, 49-61.

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

KIZILYEL, Serkan (2007), “E-Devlet Güvenliğinin Sağlanmasında İdari Sorumluluk ve Yetki Paylaşımı”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 456, Eylül, 55-79.

KÖSECİK, Muhammet ve Naci KARKIN (2007), “Belediye Yöneticilerinin ve Meclis Üyelerinin E-Devlete Bakışı Denizli Belediyesi Örneği”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı: 456, Eylül, 119-139.

KURAN, N. Hüseyin (2005), **Devlet Baba’dan E-Devlet’e Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analizi ve Model Önerisi**, Birinci Basım, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayını.

ÖZBEK, Mahmut (2007), **E-Devlet ve Türkiye’de Uygulamaları Kapsamında “VEDOP” Projesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.

ÖZSAĞIR, Arif ve Metin KÜLLÜK (2003), **E-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi**, II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, İzmit, 17-18 Mayıs.

PARLAK, Bekir ve Zahid SOBACI (2005), **Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler**, Bursa: Alfa Aktüel Yayıncılık.

SARUÇ, Tolga Naci (2007), “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik Bir Çalışma”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi**, C.IX, Sayı: 1.

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

ŞATAF, Ceyda; Hüseyin Güçlü ÇİÇEK ve Süleyman DİKMEN (2014), “Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, **Bilgi ve Ekonomisi ve Yönetim Dergisi**, Cilt: IX, Sayı: II.

ŞEYHANLIOĞLU, Hüseyin (2007), “Postmodern Kamu Yönetiminde E-Devlet”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı:456, Eylül, 81-106.

TÜRKİYE BİLİŞİM ŞURASI (2002), **e-Devlet**, Çalışma Grubu Raporu, 10-11 Mayıs, Ankara.

ULUSOY, Ahmet ve Birol KARAKURT (2002), **Türkiye’nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu**, I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi Tebliğleri Bildiriler Kitabı, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F Yayını, İzmit, 10-11 Mayıs.

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

YILDIRIM, Şükrü (2007), **Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Artırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS)**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

YILDIRIM, Hakan; Volkan KAPLAN; Tuncay ÇAKMAK ve C. Cihangir ÜSTÜN (2003), **Her Şeyi E-Leştirdik**, Ankara: Başkent Klşe Matbaacılık

YILDIZ, Mete (2003a), “Elektronik (E)- Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”, M. Acar; H. Özgür (Ed), **Çağdaş Kamu Yönetimi-I**, İçinde, Ankara: Nobel Yayıncılık.

YILDIZ, Mete (2003b), “Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet”, Bekir Parlak; Hüseyin Özgür (Ed), **Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Türkiye’de Yerel Yönetimler**, İçinde, İstanbul: Alfa Yayınları.