

**T.C.  
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İKTİSATANABİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE BİLGİ EKONOMİSİ KAVRAMI VE E- DEVLET  
UYGULAMALARI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan  
Hayal ÖZÇİM**

**Tez Danışmanı  
Prof. Dr. Mustafa ACAR**

**Kırıkkale - 2014**

**T.C.  
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İKTİSAT ANA BİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE BİLGİ EKONOMİSİ KAVRAMI VE E- DEVLET  
UYGULAMALARI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan  
Hayal ÖZÇİM**

**Tez Danışmanı  
Prof. Dr. Mustafa ACAR**

**Kırıkkale - 2014**

## ONAY

Hayal ÖZÇİM tarafından hazırlanan “Türkiye’de Bilgi Ekonomisi Kavramı ve E- Devlet Uygulamaları” başlıklı bu çalışma, [..../..../2014] tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İktisat Anabilim dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Mustafa ACAR (Başkan)

.....

Prof. Dr. Güven DELİCE

.....

Prof. Dr. Nihat IŞIK

.....

## Kişisel Kabul Sayfası

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Türkiye’de Bilgi Ekonomisi Kavramı ve E- Devlet Uygulamaları” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve faydalandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak faydalanılmış olduğunu belirtir ve bunu şeref ve haysiyetimle doğrularım.

Tarih: .....

Adı Soyadı: Hayal ÖZÇİM

İmza:.....

## ÖNSÖZ

Bu çalışmada, dünyada ve Türkiye’de bilgi-iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin ışığında bilgi ekonomisi ve e-devlet konuları incelenmiştir. Çalışma genel olarak, bilgi ekonomisi ve e-devlet kavramlarının teorik altyapısı ile bu alandaki gelişmelerin ekonomi literatürüne katkılarına odaklanmıştır. Çalışmada yer alan “*e- devlet*” ile ilgili kavramlar; vatandaşlar, çalışanlar, kamu ve özel sektördeki etkileri gibi çeşitli açılardan sorgulanmıştır. Ayrıca bu sistemin Türkiye’deki gelişimi aşama aşama incelenmeye çalışılmıştır.

E-devlet ile ilgili çalışmalar incelenirken Türkiye’nin, dünya ülkeleri ile kıyaslanması önemli bir husustur. Bu amaçla öteki ülkelerde e-devlet ile ilgili gelişmelere bakılmıştır. Tez hazırlanırken verilerin güncel tutulması önemlidir. Bu nedenle en güncel verilerin bulunması ve derlenmesi bağlamında bazı sorunlarla karşılaşmıştır. Tezin iki önemli unsuru olan bilgi ekonomisi ve e-devlet konusunun hem dünyada, hem de Türkiye’de oldukça yeni olgular olması dolayısıyla kaynak bulma konusunda kimi zorluklar yaşanmıştır.

Tezin hazırlanmasında katkıda bulunan başta tez danışmanım Mustafa Acar olmak üzere, değerli hocam Prof. Dr. Nihat Işık’a, annem Elif Özçim’e babam Bünyamin Özçim’e, Burak Taşkesen’e, Selma Yapıcı’ya, Sinem Kara’ya, Raziye Ersan’a, Banu Önder’e, Serhat Emre Akın’a, Dilek Büyüközer’e, Müge Ertuğrul’a, Savaş Özçim’e, Ceren Mutluer’e, Asiye Koçyiğit’e, Ayça Aydın’a, Yasemin Saygılı’ya, Ramazan Altınok ve Mustafa Afyonluoğlu olmak üzere TC. Başbakanlık E-devlet Çalışma Grubu Ofisi çalışanlarına, Ankara Milli Kütüphanesi çalışanlarına, Bilkent Üniversitesi Merkez Kütüphanesi çalışanlarına, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü çalışanlarına sonsuz teşekkür ederim.

## ÖZET

Bilgi ve iletişim teknolojileri konusundaki hızlı gelişmeler “bilgi” kavramının yeniden tanımlanmasına yol açmış ve daha önce literatürde var olmayan “bilgi ekonomisi” kavramını doğurmuştur. Bu kavramların literatüre girmesiyle yeni araştırma alanları ortaya çıkmıştır. Sözü edilen alanlardan biri de *e-devlet*’tir. Yapılan çalışmada bu kavramlar ışığında Türkiye’nin e-devlet süreci ile bu kavramların kamu yönetimine ve ekonomiye, dolayısıyla topluma yansıma süreci incelenmektedir.

Çalışmanın amacı, 21. yüzyılda ekonomik ve sosyal parametreleri değiştiren teknolojik ilerlemelerin literatürdeki yansımalarını ve ekonomik, sosyal dinamiklerin e-devlet kavramı ile nasıl etkileştiğini ortaya koymaktır. Önce bilgi, bilgi ekonomisi ve e-devlet kavramları tartışılmış, daha sonra e-devlet sisteminin Türkiye’deki ve dünyadaki gelişimi istatistiksel veriler ışığında incelenmiştir.

e-Devlet, esas itibariyle kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesidir. e-Devletin gelişimi toplumsal hayatı pek çok yönden olumlu etkilemektedir. e-Devlet sayesinde kamu hizmetlerine erişim kolaylaşmakta, “bugün git yarın gel” deyiminde ifadesini bulan, vatandaşın devlet kapısında gereksiz yere oyalanması devri bitmekte, devlet vatandaşın ayağına gelmekte, bürokrasi azalmakta, vatandaş aynı hizmeti almak için daha az zaman ve kaynak harcamaktadır. “Buyurgan devlet”ten, “hizmetkâr devlet”e geçiş süreci, e-devlet uygulamaları sayesinde ivme kazanmaktadır.

*Anahtar sözcükler: ekonomi, bilgi ekonomisi, e-devlet, bilgi teknolojileri.*

## ABSTRACT

Rapid developments on knowledge and information technologies led to redefine the concept of “knowledge” and resulted in the introduction of a new concept “economy of knowledge” which did not exist in the literature before. With the introduction of these terms in the literature, new fields of research came into the picture. One of these new area of research is *e-government*. In light of these notions, this study investigates Turkey’s e-government process and its effects on the public administration, economics, and naturally on society.

The purpose of the study is to present how technological improvements that altered economic and social parameters of 21th century are getting reflected in the literature and how these economic and social dynamics are interacted with the notion of e-government. We first discussed the terms “economy of knowledge” and “e-government,” and then investigated the advancement of e-government system at both domestic (Turkey) and global level with the help of statistical data.

In essence, e-government means to provide public services in an electronic medium. Evolvement of e-government has been affecting public life positively in many respects. Thanks to e-government, access to public services becomes easier, the era in which the term “go today, come back tomorrow” is commonly used -which meant citizens having to spend too much time at the doors of government- is coming to an end, government is now providing services to the people at their home, bureaucracy is lessened, citizens spend lesser time and resources to get the same services. The process of turning into “servant government” from “peremptory government” has been accelerating thanks to the implementations of e-government.

*Key words: economy, economy of knowledge, e-government, information technologies.*

## KİŞİSEL KABUL / AÇIKLAMA

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırladığım “*Türkiye’de Bilgi Ekonomisi ve e-Devlet Uygulamaları*” adlı çalışmamı, ilmi ahlâk ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazdığımı ve faydalandığım eserlerin bibliyografyada gösterdiklerimden ibaret olduğunu, bunlara atıf yaparak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu şeref ve haysiyetimle doğrularım.

..../..../2014

Hayal ÖZÇİM



# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	I
ÖZET.....	II
ABSTRACT.....	III
KİŞİSEL KABUL / AÇIKLAMA.....	IV
İÇİNDEKİLER .....	V
KISALTMALAR .....	VIII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	IX
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	X
GRAFİKLER LİSTESİ.....	XI
GİRİŞ .....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
BİLGİ VE BİLGİ EKONOMİSİ KAVRAMI.....	3
1.1. Bilgi ve Bilgi Ekonomisi Kavramı .....	3
1.2. Bilgi Ekonomisinin Temel Özellikleri .....	5
1.3. Bilgi Ekonomisinin Makroekonomik Analizi .....	12
1.3.1. Bilgi Değişkeninin Üretim Fonksiyonu .....	12
1.3.1.1. Bilgi Ekonomisinde Kısa ve Uzun Dönem Üretim Fonksiyonunun Analizi .....	14
1.3.2. Bilgi Ekonomisinin Üretim Üzerindeki Etkileri .....	16
1.3.3. Bilgi Ekonomisinin Tüketim Üzerindeki Etkileri .....	17
1.3.4. Bilgi Ekonomisinin Piyasalar Üzerindeki Etkileri .....	18
1.3.4.1. Bilgi Ekonomisinin Tam Rekabet Koşullarındaki Kısa Dönem Firma Dengesi .....	18
1.3.4.2. Bilgi Ekonomisinde Eksik Rekabet Koşullarında Kısa Dönem Firma Dengesi .....	19
1.3.5. Bilgi Ekonomisinde Firma Yapısı ve Optimal Üretim Ölçeği .....	21
1.3.5.1. Bilgi Ekonomisinde Firma Ölçeği .....	21
1.3.5.2. Optimal Üretim Tesis Ölçeği .....	22
1.3.6. Bilgi Ekonomisinde Dışsallık.....	23
1.3.7. Bilgi Ekonomisinde Ekonomik Büyüme.....	23

<b>İKİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>29</b>
<b>DEVLET VE EKONOMİ İLİŞKİSİ</b> .....	<b>29</b>
<b>2.1. Bilgi Ekonomisi ve Devletin Gelişen Rollerini</b> .....	<b>30</b>
2.1.1. e-Devlet Kavramı .....	32
2.1.1.1. E- Devletin Temel Unsurları .....	35
2.1.1.2. e-Devletin Yararları .....	39
2.1.1.2.1. e-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı .....	39
2.1.1.2.2. Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi .....	42
2.1.1.2.3. Devletin Etkinliğinin Artması .....	43
2.1.1.2.4. Vatandaşın Katılımının Sağlanması.....	43
2.1.1.2.5. Vatandaş-Devlet Etkileşiminin Sağlanması.....	45
2.1.1.2.6. Bilgi ve Belge Erişiminin Hızlanması .....	45
2.1.1.2.7. Bürokrasinin, Rüşvetin ve Yolsuzlukların Önlenmesi.....	46
2.1.1.2.8. Kamu Kurumları Arasındaki Eşgüdümün Sağlanması .....	47
2.1.1.3. e-Devletin Etkileşim Alanları .....	47
2.1.1.3.1. Elektronik Alanda Vatandaş-Devlet Etkileşimi.....	47
2.1.1.3.2. Firma-Devlet Etkileşimi.....	48
2.1.1.3.3. Elektronik Ortamda Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşim .....	48
2.1.1.3.4. Elektronik Ortamda Devlet ve Çalışanları Arasındaki İlişkiler .....	48
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	<b>50</b>
<b>DÜNYADA e- DEVLET</b> .....	<b>50</b>
<b>3.1. Dünyada e-Devlet Uygulamaları</b> .....	<b>50</b>
<b>3.1.1. Kıtalar Göre e-Devlet Gelişmişliği Verileri</b> .....	<b>52</b>
3.1.1.1. Afrika Kıtası .....	52
3.1.1.2. Amerika Kıtası .....	53
3.1.1.3. Asya Kıtası .....	54
3.1.1.5. Okyanusya Kıtası .....	57
<b>3.2. Ülkelere Göre e-Devlet Çalışmaları</b> .....	<b>57</b>
3.2.3. Singapur'da e-Devlet Çalışmaları .....	61
3.2.4. Malezya'da e-Devlet Çalışmaları .....	63
3.2.5. AB Ülkelerinde e-Devlet Çalışmaları .....	64
3.2.5.1. İngiltere'de e-Devlet Çalışmaları .....	64
3.2.5.2. Bulgaristan'da e-Devlet Çalışmaları.....	66

3.2.6. Hindistan’da e-Devlet Çalışmaları .....	67
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>68</b>
<b>4.1. TÜRKİYE’DE e-DEVLET ÇALIŞMALARI.....</b>	<b>68</b>
4.1.1. Türkiye’nin e-Devlet Vizyonu .....	69
<b>4.2. Türkiye’de e-Devlet Süreci.....</b>	<b>71</b>
4.2.1. Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu .....	72
4.2.2. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Sonuç Raporu .....	73
4.2.2.1. Raporun İlk Aşama Sonuçları.....	74
4.2.3. e- Devlet Geçiş Sürecinde Kamu Net Çalışmaları .....	74
4.2.4.KamuNet Vizyonu.....	74
4.2.5.Lizbon Zirvesi .....	75
4.2.5.1. Lizbon Zirvesinin Stratejik Hedefleri .....	75
4.2.5.2.Türkiye’nin Lizbon Stratejisi.....	76
4.2.7. E-Türkiye Girişimi Eylem Planı İçerisinde e- Devlet Unsuru .....	78
4.2.8. E-Türkiye Girişimi I. Ara Raporunda e-Devlet Vizyonu .....	79
4.2.8.1. E-Türkiye Girişimi I. Ara Raporunda e-Devlet Çalışmaları .....	80
4.2.8.2. e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin Amaçları ve Yapılan Çalışmalar.....	80
4.2.8.3. 2003 Yılı Kısa Dönem Eylem Planı .....	81
4.2.8.5. e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı .....	82
4.2.8.6. Bilgi Toplumu Stratejileri - 2010 .....	82
4.3.1. Uluslararası Karşılaştırmalar .....	87
<b>EK-1.....</b>	<b>95</b>
<b>1.1. 4.2.8.4. Kısa Dönem Eylem Planında e- Devlet İle İlgili Eylemler.....</b>	<b>95</b>
<b>1.2.e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı.....</b>	<b>108</b>
<b>1.3. Bilgi Toplumu Stratejileri - 2010 .....</b>	<b>120</b>

## KISALTMALAR

<b>AB</b>	: Avrupa Birliği
<b>Ar-Ge</b>	: Araştırma ve Geliştirme
<b>ARIP</b>	: Tarım Reformu Uygulama Projesi
<b>ASBİS</b>	: Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemleri
<b>BGYS</b>	:Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
<b>CBS</b>	: Coğrafi Bilgi Sistemi
<b>CEBİT</b>	: Uluslararası Bilgi ve İletişim Teknolojileri
<b>CERT</b>	: Bilgisayar Olaylarına Acil Müdahale Merkezi
<b>DİE</b>	: Devlet İstatistik Enstitüsü
<b>EKAP</b>	: Elektronik Kamu Alımları Platformu
<b>GSYH</b>	: Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla
<b>İKİS</b>	: İl Koordinasyon İzleme Sistemi
<b>İLEMOD</b>	: İl Envanteri Sistemi
<b>KDEP</b>	: Kısa Dönem Eylem Planı
<b>KPS</b>	: Kimlik Paylaşım Sistemi
<b>PER-NET</b>	: Kamu Personeli Bilgi Sistemi
<b>POL-NET</b>	: Polis Bilgi Sistemi
<b>SOYBİS</b>	: Sosyal Yardım Bilgi Sistemi
<b>TAKBİS</b>	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
<b>TODAİE</b>	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
<b>TÜCBS</b>	: Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi
<b>TÜİK</b>	: Türkiye İstatistik Kurumu
<b>TÜRKSAT</b>	: Türkiye'nin Yörüngedeki Uydularının Genel Adı
<b>UYAP</b>	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
<b>VEDOP</b>	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
<b>VİS</b>	: Veteriner Bilgi Sistemi
<b>VUK</b>	: Vergi Usul Kanunu
<b>YOİK</b>	: Yatırım Ortamını İyileştirme Komisyonu

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Bilginin Artan Verimliliği .....	15
Şekil 2: Bilgi Ekonomisinde Tam Rekabet Piyasası Koşullarında Kısa Dönem Firma Dengesi .....	19
Şekil 3: Bilgi Ekonomisinde Eksik Rekabet Piyasası Koşullarında Kısa Dönem Firma Dengesi .....	20
Şekil 4: Bilgi Ekonomisinde Büyüme Süreci .....	25

## ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1: Dünyada e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler 2012 .....	51
Çizelge 2: Afrika Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler .....	53
Çizelge 3: Amerika Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler .....	54
Çizelge 4: Asya Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler.....	55
Çizelge 5: Avrupa Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler.....	56
Çizelge 6: Okyanusya Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler.	57
Çizelge 7: 1997 Yılında Türkiye'de Bilgi İletişim Teknolojilerine Erişim .....	73
Çizelge 8: TÜSİAD-SÜ Rekabet Forumu, 2005.....	76
Çizelge 9: Ortak Kurumsal Hizmetler.....	122
Çizelge 10: Kamu İnternet Siteleri Sayısı.....	86
Çizelge 11: Türkiye'nin Kendi Bölgesindeki e-Devlet Gelişmişlik Sıralaması .....	87

## GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1: Türkiye'nin Bilgi-iletişimi Faktörlerini Kullanım Oranı.....	36
Grafik 2: Girişimlerin Gerçekleştirdiği Otomatik Veri Alışverişinin Amaçları .....	38
Grafik 3: Yerel Yönetimlerde Katılımcılığı Arttırıcı Uygulamalar .....	44
Grafik 4: Bilgi ve Haberleşme Teknolojileri Harcamalarının GSYH' ya oranı .....	76
Grafik 5: Kamu BİT Yatırım Ödenekleri.....	83
Grafik 6: e-Devlet Kapısında Sunulan Hizmet Sayısı.....	84
Grafik 7: Kamu Kurumları e-Devlet Hizmeti Sunumu.....	84
Grafik 8: e-Devlet Kapısı Ziyaretçi Sayısı.....	85
Grafik 9: Bireyler ve Girişimlerin Kamuyla İşlemlerinde İnterneti Kullanma Oranları.....	86
Grafik 10: AB-27+ Ülkelerinde Elektronik Ortamda Hizmet Sunum Düzeyi,2010.....	88
Grafik 11: Bilgi -İletişim Alanında AB-27 Türkiye Karşılaştırması-2014,.....	91
Grafik 12: Ar-Ge Harcamalarında Özel Sektörün GSYH İçindeki Payı, Türkiye- AB-27 Karşılaştırması .....	92

## GİRİŞ

Günümüzde bilgi-iletişim teknolojilerinde hızlı gelişmeler yaşanmaktadır. Özellikle de internet sayesinde bilgi üretimi hızlanmış, bilgiye erişim kolaylaşmıştır. Bu çalışmada büyük ölçüde, bilgi-iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin sonucu olarak ortaya çıkmış bir olgu olan e-devlet konusu incelenmiştir.

Bilgi-iletişim teknolojilerindeki bu hızlı değişim, devlet yönetiminde de bir anlayışı değiştirmektedir. Merkezi planlama ve bürokratik hizmet anlayışı ile kamu hizmetleri verilirken tek muhatap olan bireyi ikinci planda değerlendiren, hizmet kalitesi ve hızını önemsemeyen bir sistem ortaya çıkmıştır. Ancak bilgi-iletişim teknolojilerindeki gelişme ve e-devlet sonucu kamu hizmetlerinde yapılan yenilikler sayesinde, bugün bireyi ön plana çıkaran ve bireyin istekleri doğrultusunda hizmet veren bir anlayış hâkim olmuştur. Ayrıca bürokrasinin hantal yapısının değiştirilerek yerine kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin önemsenmesi, şeffaf yönetim anlayışının teknoloji ile birleştirilmesi sayesinde sağlanmıştır.

Tüm bu gelişmeler, değişen kamu yönetimi düzeninde aslında demokratik yapıyı perçinleyen bir rol oynamıştır. Çalışmada, Türkiye’de e-devlet başlığı altında tüm bu gelişmeler ve yaşanmakta olan dönüşüm sürecinin kritik bir incelemesi yapılmıştır.

Gerek Türkçe, gerek yabancı dillerdeki kaynaklardan konuyla ilgili gelişmeler, geniş bir bakış açısıyla değerlendirilmeye gayret edilmiştir. Kavramlar konusunda, özellikle kavramı ilk tanımlayan kaynaklara ulaşılmaya çalışılmıştır. Süreç bakımından inceleme yapılırken konunun muhatabı olan kaynaklardan doğrudan bilgi almaya özen gösterilmiştir. Ayrıca, diğer ülkelere kıyasla Türkiye’nin konumunu daha iyi anlamak bakımından, e-devlet konusunda dünyadaki çalışmalara da bakılmıştır. Uluslararası karşılaştırmalarda birincil kaynaklar sayılabilecek bilgilere ve konuyla ilgili internet sitelerine ulaşılmıştır. Ülkeler bazında yapılan incelemelerde ise ilgili ülkelerin her birinin kendi resmi kaynaklarında faydalanılmıştır. Çalışmanın bundan sonraki kısmı şu şekilde oluşturulmuştur:

Çalışmanın birinci bölümünde, bilgi ve bilgi ekonomisi kavramları incelenmiştir. Sanayi ekonomisinden bilgi ekonomisine geçişte yaşanan değişim, ortaya



ıkan farklılıklar, yeni kavramlar ve bu kavramları ortaya çıkaran faktörler ve nihayet ekonomi literatürüne söz konusu kavramların entegrasyonu üzerinde durulmuştur.

İkinci bölümde, devlet ve ekonomi ilişkilerinden doğan bir kavram olan ve kamu hizmetlerinin yeni bir anlayışla elektronik ortamda sunulması anlamına gelen e-devlet kavramı bütün boyutlarıyla ele alınmıştır. Bu kapsamda, e-devletin tanımı, temel unsurları, toplumsal gelişmeye katkısı ve e-devletin vatandaş, firma ve birey ilişkisindeki rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Bürokrasinin azaltılmasındaki etkin rolü tüm aşamalarda incelenmiştir.

Üçüncü bölümde, dünyada e-devlet konusundaki gelişmeler gözden geçirilmiştir. Bu konuda gelişmiş ülke örnekleri ve Türkiye'ye referans olacak ülkelerin e-devlet profilleri incelenmiştir. Ayrıca, e-devlet ile ilgili kıtalar bazında da bir değerlendirme yapılmıştır.

Dördüncü bölümde, Türkiye'de e-devlet çalışmaları, tarihi bir perspektifte incelenmeye çalışılmıştır. Türkiye'de e-devlet altyapısının oluşturulması ve geliştirilmesi konusunda sorumluluk taşıyan kuruluşlar, bu kuruluşların yaptıkları çalışmalar ve izledikleri yol haritaları sayesinde, Türkiye'de gelişen demokratik yönetim anlayışı ve devlet-vatandaş ilişkilerinin seyri irdelenmiştir.

Tezin hazırlanmasındaki amaç; Türkiye'de ve dünyada bilgi iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler ışığında yeni kavramlar olan bilgi, bilgi ekonomisi ve e-devlet kavramlarını ortaya koymak ve bu kavramlar ışığında Türkiye'deki e-devlet sürecini incelemektir.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## BİLGİ VE BİLGİ EKONOMİSİ KAVRAMI

### 1.1. Bilgi ve Bilgi Ekonomisi Kavramı

Bilgi, kullanıldığı alanlara göre farklı kaynaklarda çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Genel bir tanımla bilgi, öğrenme, araştırma ve gözlem yoluyla elde edilen her türlü gerçeklerin ve kavrayışların tümüdür (Kevük, 2006: 141). Bilgi, her çağda önemini hissettiren bir olgu olmuştur. İlkçağda bilgi, toplumun ancak varlıklı kesimleri tarafından erişilebilen ve sahiplenilen bir unsurdur. O dönemde, daha çok ekonomik kaygıları olmayan varlıklı bireyler, bilgi arayışına girmişlerdir. Ortaçağ'da (Avrupa'da) Hıristiyanlık öğretisi ile iç içe giren bilgi unsuru, kilisenin kontrolü ve yönlendirmesi altında ilerlemiştir. Yine o dönemde mevcut bilgi stokunun niteliği gereği, teknoloji ile bağlantılı bir şekilde kullanılmasının çok sınırlı olduğu da görülmektedir (Karahana, 2005: 95).

Yeniçağ'da bilimle ilgili gelişmeler, dünya tarihi açısından önemli kilometre taşları olmuştur. Bu çağda bilginin, teknoloji ile olan ilişkisi artmıştır. Bu ilişkinin artmasıyla “*Sanayi Devrimi*” olarak ortaya çıkan ekonomik ve toplumsal bir dönüşüm yaşanmıştır. Bilgi, bu çağda daha sistemli bir şekilde ilerlemesini sürdürmüştür.

Sosyolog Saint Simon' a göre, sanayi çağında yaşayan toplumun dört önemli özelliği vardır. Bunlardan birincisi, sanayi toplumunun üretimiyle ilgilidir. İkincisi, sanayi toplumunun izlediği metodun düzenli, kesin, açık ve net olmasıdır. Üçüncüsü, sanayi toplumunun örgütleyici unsurları “*yeni insanlar*”dır. Kastedilen yeni insanlar ise mühendisler, sanayiciler ve planlamacılarıdır. Dördüncüsü ise sanayi toplumunun “*bilgi*” kavramı üzerine inşa edilmiştir (Atik ve Dura, 2002: 29). Günümüzde ise bilginin niteliğinde önemli gelişmeler ve değişimler olmuştur. Bilginin teknoloji ile olan ilişkisi hızlanırken bilgiye erişim kolaylaşmıştır. Bu durum, bilginin gündelik yaşamdaki ve iş hayatındaki etkinliğini her geçen gün arttırmıştır.

Bilginin niteliği, üretimi, depolanması ve paylaşımı konusunda günümüzde yaşanan gelişmeler, “*bilgi ekonomisi*” adı altında yeni bir alanın gelişmesine öncülük etmiştir. “*Bilgi ekonomisi, bilginin ekonomik ve insani kalkınma için etkili bir biçimde kullanıldığı ekonomik yapı olarak tanımlanabilir*” (Özsağır, 2007: 30).

Bilgi ekonomisini diğer ekonomilerden ayıran fark, bilginin, ekonomik üretim faktörleri içinde birincil önceliğe sahip olması ve bilişim sistemleri yardımıyla bilginin üretimdeki ve kullanımındaki artışıdır (Sarıhan, t.y: 48). Bu yönüyle bilgi ekonomisi kavramı, bilginin beşeri, fiziksel ve bilgi sermayesini güçlü bir şekilde birleştiren bir nitelik kazanmasına sebep olmaktadır (Berberoğlu, 2010:14). Bilgi ekonomisinin oluşumunda küreselleşme de önemli ölçüde etkilidir.

Bilgi ekonomileri, hem ulusal, hem de uluslararası seviyede siyasal, sosyal ve ekonomik ilişkilerin karşılıklı etkileşimi ile oluşan değerler bütünü üzerinde yükselmektedir. Bu alanda, günümüzde bilgi ekonomilerinin gittikçe güçlendiği bilinmektedir. Hiyerarşik ve aşırı kurallarla düzenlenmiş, dışa kapalı toplumsal sistemler, bilgi ekonomilerinin üzerinde yükseleceği koşulları sağlamamaktadır (Karahan, 2004:4). Küreselleşen ekonomide, ülkelerin kendilerine ekonomik ortak olarak seçtikleri diğer ülkelerin teknolojisi, bilişim sistemlerindeki gelişmişlik düzeyi, icatlardaki başarısı önemli hale gelmiştir. Aslında bir ekonomi diğer ekonomiden ne kadar farklı ise, tercih edilirligi de o kadar artmaktadır. Bu gelişmeler, bilgi ekonomisinin öneminin artmasına ortam hazırlamıştır. Bilgi ekonomilerinin kullanılması, günümüzde bir ülkenin diğer ülkeler tarafından ticari ortak olarak tercih edilebilmesi için ön şart haline gelmiştir.

Ekonomiler gelişen ve değişen dünyada birbirleri ile rekabet halindedir. Bu durumda bilgi ekonomilerinin önemi artmaktadır. Bilgi ekonomisi, rekabet gücünün temel unsuru haline gelme yolunda ilerlemektedir. Çünkü küreselleşen ekonomilerde sermaye ve emek unsurlarına kolay erişim sağlanabilmektedir. O halde bir ekonomiyi diğerinden ayıran en önemli özellik, bilgiyi kullanma yetisi olmaktadır. Bilgiyi kullanma yetisi ise rekabeti arttıran bir faktördür. Bilgi ekonomisinde öne çıkan bilgi türünün, diğer ekonomilerdeki faktörlerle karıştırılmaması önemli bir unsurdur. Çünkü bilgi, ekonomik bir mal gibi değerlendirilmemelidir. Bilgi ekonomisi, araştırma

ekonomisiyle de karıştırılmamalıdır. Çünkü araştırma ekonomisinin temel odak noktasını teknolojik bilgi üretimi oluşturmamaktadır. Bilgi ekonomisi, yenilik ekonomisiyle de karıştırılmamalıdır. Yenilik ekonomisinin temelindeki teknolojik ve örgütsel değişimlerin odak noktasını, teknolojik bilgi üretimi oluşturmaktadır. Bilgi ekonomisi ise, bilgi malının özelliklerini, bilgi üretiminin yönetimini, ekonomide bilginin dağılımı, işlenmesi ve gelişmesi süreçlerini, üretimini ve kurumsal koşullarını incelemektedir. Kurumsal koşullardan kastedilen, patent hakları ve bilgi teknolojileridir (Ekizceleroğlu, 2011: 13).

## **1.2. Bilgi Ekonomisinin Temel Özellikleri**

Sanayi ekonomisinden bilgi ekonomisine geçiş aşamasında küreselleşen ulusal ekonomilerde birtakım özellikler ortaya çıkmıştır. Bu özellikler, bilgi ekonomisinin temelini oluştururken yeni bir kavram olması sebebiyle bu ekonomi dalını tanımak ve anlamak oldukça önemlidir. Bilgi ekonomisinde zaman zaman yaşanan kavram kargaşasının nedeni, yirminci yüzyılda ortaya çıkması, bilgi-iletişim teknolojileriyle iç içe olması, diğer ekonomilerin aksine sanal ve hızlı iletişim sağlayan bir yapının olması denilebilir. Bilgi ekonomisi, çağın sağladığı tüm avantajları içermektedir. Bilgi ekonomisinin küreselleşmeyle olan sıkı ilişkisine dayanarak, bu ekonominin temel özelliklerinin küreselleşme kavramından etkilendiği söylenebilir. Bu kavramı, fiziksel kaynaklardan çok eğitim ve yeni fikirler, işyerinde edinilen tecrübeler ile nispeten entelektüel fikirler oluşturur. Bu anlamda, bilgi ekonomisinin yukarıdaki tanımlamalarında belirtilen özellikleri dışında, Stoiner (1983) ve Topscatt (1998) gibi araştırmacıların çalışmalarında bilgi ekonomisine ilişkin öne çıkan özellikler Özsağır' ı takiben şu şekilde sıralanabilir.

*1-) Bilgi Ekonomisi Hizmet Üretiminin Öne Çıktığı Bir Ekonomidir.* Hizmet üretimi maddi bir üretim değildir. Yani, temel ve somut olan birtakım ihtiyaçlarımız karşılanmıştır. Seri üretimle beraber maddi ihtiyaçlara yönelik talepler üretilmiştir. Bu ihtiyaçlar karşılandıktan sonra, maddi olmayan hizmet ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bu aşamada, bilgi ekonomisi, bireylerin bu hizmet ihtiyaçlarını karşılamak için geliştirilmiştir.

Hizmetler ile mallar arasındaki temel fark, bu iki ekonomi arasındaki temel farkları da oluşturmuştur. Hizmetler, mallar gibi stoklanamaz ve başka birine devredilemez. Bu bakımdan, bireye özgü bir üretimin yapılması esastır. Bilgi ekonomisinde hizmetlere olan talep arttıkça temel sektör, hizmetler sektörü olmuştur. Oysa sanayi ekonomisinde temel ihtiyaçların mallar olması sonucunda temel sektör, sanayi sektörü olmuştur. Bilginin önemi arttıkça bu sektörün hızlı gelişmesinde, hizmetler sektörünün artık daha etkin ve işlevsel olacağı söylenebilir. Hizmetler sektöründeki bu gelişme, bu alanda çalışacak işçilerin entelektüel birikim açısından gelişmelerini sağlar. Sanayi ekonomisinde, önemli ölçüde mallar üzerinde oluşan rekabetin, bilgi ekonomisinde “*Bilgi İşçileri*” üzerinde oluşması öngörülmektedir.

2-) *Bilgi Ekonomisi Krediye Dayalı Bir Ekonomidir.* Gelişen ekonomilerde, satın alınan mal ve hizmetler için nakit para ödemeye alternatif olarak kredi kartı, çek, senet ve internet üzerindeki elektronik paralar ile ödeme yapılmaktadır. Bunlar arasında en çok tercih edilen ödeme aracının ise kredi kartları olduğu söylenebilir. Üzerinde yüklü bulunan değer kadar alışveriş gücü olduğundan, kredi kartlarında her türlü ödeme işlemleri yapılabilmektedir. Bu açıdan iki farklı paradan bahsedilmektedir. Birisi akıllı kart (smartcard), diğeri elektronik cüzdandır (electronic wallet). Akıllı kartlara, barındırdıkları küçük bir elektronik altyapı sayesinde parasal değerler yüklenebilmekte ve gerektiğinde tekrar yükleme yapılabilmektedir. Elektronik cüzdan ise, tümüyle yazılım yoluyla geliştirilmiş olup kişinin kendi bilgisayarına şifreleme yoluyla elde tutulan para türü olarak karşımıza çıkmaktadır (Özsağır, 2007: 36). Bu şekilde sanal para kullanımı, bilgi ekonomisinin sanal bir yapı üzerine kurulması, zaman faktörünün önemi ve elektronik ağların kullanımı dikkate alındığında, böyle bir sistemin, bilgi ekonomisi modelinde kullanılması iki alanda da yapılan yeniliklerin birbiri ile örtüşüğünü göstermektedir. Dolayısıyla, daha önceki dönemlerde kullanılan nakit paranın hem zaman, hem de güvenilirlik açısından nispi olarak kullanımının daha zor olması nedeniyle elektronik paraya geçme konusundaki gelişmelerin son dönemde hızlanacağı söylenebilir.

3-) *Bilgi Ekonomisi Küresel (Uluslararası) Bir Ekonomidir.* Küresel ekonomiler, şirketlerin, kendi ürettikleri malları, kendi ülkeleri dışında, sınır ötesinde iştirak yoluyla ya da direkt satış yoluyla ülke dışında yaymalarıdır. Özellikle küresel ekonomiler, her

ülkede üretilmesi mümkün olan mallardan ziyade, farklı teknolojik yeniliklere sahip mal ve hizmetlerin tercih edilmesine ya da büyük ve karmaşık sistemli teknolojik malların birden fazla ülkede üretiminin gerçekleşmesine sebep olmaktadır (Friedman, 2008: 76). Herhangi bir malın farklı parçalarının, farklı ülkelerde üretilmesi, karşılaştırmalı üstünlüklerine göre, firmaların teknolojik üstünlüğü, işgücü ve hammadde ucuzluğundan kaynaklanmaktadır. Bir bilgisayarın farklı parçalarının, farklı ülkelerde üretilmesi bu duruma örnek olabilir. Üretimin uluslararası nitelik kazanmasında ulaşım ve iletişim sistemlerinin hem ucuz hem de hızlı olması da etkindir. Bu durum, firmaların, üretimlerini, girdileri ucuz olan yerlere kaydırmalarına neden olmuştur (Atik ve Dura, 2002: 40).

Küreselleşmenin iki kaynağı vardır: Birincisi teknolojik, diğeri siyasal kaynaktır. Küreselleşmenin teknoloji kaynağında iki farklı yenilik etkilidir. İlki iletişim teknolojisi yeniliği (telefon), ikincisi ise bilişim teknolojisi yeniliğidir (Kocacık, 2003:3). Bahsedilen iletişim ve bilişim yenilikleri ile bu alanda gelişecek teknolojinin üretimi, dağıtımı, işletmesi sürecinde oluşacak ekonominin de bilgi ekonomisi olduğu söylenebilir.

4-) *Bilgi Ekonomisi Kurumsal Ekonomidir.* Gelişmiş ülkelerde, serbest piyasa ekonomisi kurumsal bir ekonomiye dönüşmüştür. Ekonomide devlet, büyük firmalar ve ticaret birlikleri olmak üzere üç temel kurum vardır. Bu kurumların ekonomi üzerindeki etkisi, bireylerin, ev halklarının ve küçük firmaların ekonomi üzerindeki etkilerinden daha fazladır.

Sözü edilen üç ana kurumun birbiriyle olan ilişkisi şu şekilde kurulabilir: Büyük firmalar, ürün fiyatlarını sabitlemek amacıyla karar alıcılar üzerinde baskı grubu oluştururlar. Hükümetler, bazen işveren, bazen de büyük işletmeler ve işçiler arasındaki ilişkiye göre sermayedar niteliği taşır. Ticaret birlikleri ise sendikalarla ücretlerin belirlenmesi ve ticaretin nasıl yapılması gerektiği konusunda projeler hazırlamaktadır. Sendikalarda önemli bir güç olup, ücretlerin işçi lehine olması amacıyla hükümete baskı yapmaktadır. Bilgi ekonomisinde ise bu üç kurumsal faktöre ek olarak tüketicilerde gittikçe organize olmaktadır. Bu konuda, hukuki olarak tüketici haklarının korunmasına yönelik politikalar oluşturulmaktadır. Tüketici hakları konusunda toplumun bilinçli hale

gelmesi için, medya unsurlarıyla da işbirliğine gidilip bu hakların tanımlanması sağlanmaktadır.

5-) *Bilgi Teknolojileri Ekonomiyi, Bilgi Ekonomisi'ne Dönüştürmektedir.*

Bilginin üretilmesi ve iletilmesi süreci, sorunların başlıca çözüm yoludur. Bu öyle bir süreçtir ki başlangıcında okul vardır, ortasında bilim bulunur, sonunda ise iletişim teknolojileri yer alır. Eğer insanlığın temel sorunlarının bilgisizlikten kaynaklandığını kabul edilirse, bilgiyi dört bir yana yayan iletişim teknolojilerinin, bilgi(enformasyon iletişim) devrimi olduğunu kabul etmeliyiz. Bilgi ekonomisi ile sermaye değerleri de değişmektedir. Günümüzde var olan Facebook veya Microsoft'un piyasa değeri, sanayi ekonomisindeki sermaye değeri açısından üstünlük sağlamış olan General Motors' un değerinden fazladır. Bu durumda, General Motors' un sermayesini maddi varlıklar oluştururken, bilgi ekonomisinde etkin olan firmaların sermayelerini insan kaynakları ya da yeni tabiriyle bilgi işçileri oluşturmaktadır. Bu işçilerin fiziki donanımından ziyade bilgi olarak donanımı ön plandadır. Bu dönüşüm sağlanırken bilgi ekonomisinin finansmanını sağlamak önemli bir husustur. Bilgi ekonomisinde “bilgi” faktörünün finansmanı önemli bir husustur. E. Karayılmazlar, “Bilgi” faktörüne ne kadar yatırım yapıldığını tespit etmek için üç harcama kaleminin önemli olduğunu belirtmiştir. Bu üç kalem ise, Ar-Ge harcamaları, yükseköğretim harcamaları ve yazılıma yönelik harcamalardır. Türkiye ve OECD ülkelerinde bu faktörlere göre analiz yapan araştırmacı, Türkiye'nin OECD ülkelerine göre bilgi toplumuna bağlı bilgi ekonomisinin finansmanında oldukça geri olduğunu belirtmiştir. Bulgulara göre Türkiye'de Ar-Ge harcamalarının GSYH içindeki payı %1'in altındadır. Bu oran OECD ülkelerinde ortalama %2,5 civarındadır. Yükseköğretime ayrılan kaynaklar bakımından Türkiye'de GSYH' nın %1'lik kısmı ayrılırken, OECD ülkelerinde ortalama GSYH' nın %3,5'idir. Yazılıma ilişkin Türkiye'de oluşturulmuş bir veri olmadığından bu kalem hakkında bir oran verilmemektedir. Fakat Ar-Ge çalışmalarının bu kaleme bir ışık tuttuğu da bilinmektedir ( Kargı, 2005: 67).

6-) *Bilgi Ekonomisi Dijital Bir Ekonomidir.* Teknolojinin gelişmekte olduğu bir dönemde tanımlanan bilgi ekonomisi, kaynağını da doğal olarak bilgiden alacaktır. Bilgi ekonomisinin altyapılarını oluşturan kaynaklar ise dijital ortamlarda sağlanan dijital kodlardır. Daha önceki dönemlerde raporlama, telefon görüşmesi vs. gibi analog iletişimden faydalanılırken günümüzde bu yöntemler yerini dijital kodlama yöntemine

bırakmıştır. Bu kodlamalar, bilgisayar kullanımındaki yenilikler artıkça daha da gelişmektedir. Dijital kodlar ve yeni yazılım gibi farklı yöntemler kullanılmaktadır. Bu konuda yazarlar ve araştırmacılar birçok veri ortaya koymuşlardır.

Bazı yazarlar gelişmekte olan yeni yöntemlerden biri olan “*Sanal alan deneyi*” ni kendi çalışmalarına katmışlardır. Bu yöntem sayesinde bilgi ekonomisi değişkenlerinin birbirleriyle olan çoklu ilişkilerinin daha net bir şekilde ele alınabileceğini göstermişlerdir. Deneysel kontrolün geçerliliklerinin tahmin güçlüğü olduğunu da belirtmişlerdir (Yeloğlu, 2009: 248). Örneğin, yapılan bu yeniliklerle bilgi ekonomisinde yer alan kurumlararası iletişim daha hızlı ve güvenilir olmuştur. Üstelik tüm verileri arşivleme ve arşive erişimde büyük kolaylık sağlamaktadır. Bu sayede dünyanın herhangi bir yerinde bulunan bir kütüphaneye çok hızlı erişim sağlanabilmektedir.

7-) *Bilginin Dijitale Kaymasıyla Dijital Ağlar İçinde Sanal Ekonomi ve Sanal Piyasalar Ortaya Çıkmaktadır.* Dijital teknolojinin artması ile ticarete önemli gelişmeler olmuştur. Sanal ekonomiler sadece alım satım işleri değil, aynı zamanda müşteri hizmetleri, siparişlerin alınması ve teslim edilmesine yönelik onlarca hizmeti sunmaktadır. Sanal ekonominin öne çıkmasının sebebi daha az yorulmak, daha az maliyetle daha çok işler yapmak gibi nedenlerdir. Böylece sanal alışveriş merkezleri kurulmuştur. Sanal alışveriş ortamlarının kendi aralarında sınıflandırılmaları da söz konusudur. B2C (Business to Consumer, firmadan tüketiciye) adı verilen kurum ile tüketici arasında yapılan ticarete mağazacılık ve alışveriş merkezi yapısı hâkimdir. B2B (Business to Business, firmadan firmaya) modelinde ise bir satıcı, birçok alıcı veya birçok satıcı, bir alıcı kombinasyonları vardır (Baloğlu, 2006: 197). Dijital ekonomi, internet, intranet, exranet gibi dijital iletişim araçlarının olduğu bir ekonomidir. Bu ekonomide ürünler artık web tabanlı olarak satılmaktadır. Satın alınmak istenen bir ürün dijital platformlar üzerinden satın alınmaktadır. Dijital ekonomideki gelişmeler kurumlar arasında rekabeti de arttırmış, bu konuda hem firmalara, hem de tüketicilere avantajlı bir ortam sağlamıştır.

8-) *Bilgi Ekonomisi Üretici ve Tüketiciler Arasındaki Aracı Nitelikteki Fonksiyonların Ortadan Kalktığı Bir Ekonomidir.* Yeni ekonomik sistemle beraber, eski



iletişim araçları “*dijital şebekeler*” yoluyla ortadan kalkmaktadır. Eski sistemin ağır işleminin sebebi, kamu ve özel sektörde işlevsel araçların bulunmamasıdır. Dijital sistemde ise sistemin müşterilerinin kendi bilgisayarından işlerini yapması söz konusudur. Böylece herhangi bir havayolu şirketinin ofisine gidip bilet almak yerine, bunu internet aracılığıyla bireyler kendileri yapabilmektedir. Bankalar içinde aynı şeyler geçerlidir. Bireyler artık bankadaki hesaplarına internetten elektronik şifrelerle girip işlemlerini yapabilmektedir. Devlet ve birey arasındaki ilişkileri düzenleyen e-devlet projesi de bu kapsamda değerlendirilebilir. Bu konu, ilerleyen bölümlerde ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

9-) *Bilgisayar, Medya ve Kişisel Hizmet Teknolojileri Birbirini Bütünleyerek Bilgi Ekonomisini Yönlendirici Sektör Konumuna Getirmektedir.* Bu konuda medyanın bilgi ekonomisiyle yakın ilişkisi gözardı edilmemelidir. Son yıllarda medyanın elektronik ortama taşınmasıyla iletişimin kolaylaştığı, internet üzerinde medyacılık faaliyetlerinin artması ile medyada reklam maliyetlerinin düştüğü söylenebilir. Bugün itibarıyla Facebook’ ta firma adına açılan sayfanın maliyeti yok denilecek kadar az olmasının yanısıra, firmanın bu sayede birçok müşteriye ulaştığını düşünürsek, bilgi ekonomisinde, medyanın önemi daha iyi kavranabilir. İnternet üzerinde açılan siteler sayesinde reklam maliyetinin düşmesi, broşür masraflarının azalması gibi etmenler, bu yeni sistemin getirdiği avantajlar arasında sayılabilir.

10-) *Bilgi Ekonomisi, Bilgi Üreten, Bu Bilgiyi Ürüne Dönüştüren ve Sürekli Yenilikler Getiren Bir Ekonomidir.* Bu yenilikler, doğada duran ama daha önce görülmeyen (keşfedilmeyen) bir süreci yaşama geçirmek şeklinde olabilir. Sürekli yenilik ortamı, sürdürülebilir örgütsel öğrenmeyle ve yenilikçi anlayışa sahip bireylerle mümkündür. Bu bireyler sıradan bireyler değildir. Bunların temel özelliği, üretken beyne(evrende var olan, ama normal bir insanın göremediği ya da keşfedemediği ilişkileri ortaya çıkaran beyne)sahip olmalarıdır (Özsağır, 2007: 39).

11-) *Bilgi Ekonomisi, Eskinin Kitleli Üretimini, Müşteriye Özel Üretime Dönüştürmektedir.* Üretici, tüketicinin ihtiyaçlarına ve zevklerine göre üretim yapma eğilimine girmiştir. Sanayi ekonomisinin en karakteristik özelliği olan seri üretim, yani birbirine benzeyen milyonlarca ürün var iken, bilgi ekonomisinde müşterilerin

isteklerine göre üretim yapılan bir süreç vardır. Müşterilere göre tasarımlar söz konusudur. Bu durum, başka bir olguyu da beraberinde getirmektedir. Bu yolla, üretici ve tüketici arasında güçlü bağlar oluşmaktadır. Bilgi ekonomisinde bu olguya “*Bilgi Otoyolu*” denilmektedir. Bu kavramla beraber, üretici ve tüketici arasındaki mesafenin ortadan kalkmasının yanında, bir iletişim zinciri de oluşmaktadır. Tüketici bu sayede, kendisi için tasarlanan ürünün üretim sürecine dâhil olmaktadır. Bilgi ekonomisi, piyasa anlayışının değişmesine, günümüz teknolojisiyle beraber soyut piyasaların doğmasına sebep olmuştur. Bu piyasalar, önceki dönemde üretici ve tüketici arasındaki kurumları ortadan kaldırarak doğrudan iletişim sağlamaktadır. Bu amaçla, küreselleşen piyasalarda bu tür üretici ve tüketiciyi birleştiren sanal iletişim ağları oluşmaktadır.

12-) *Bilgi Ekonomisi, Hızın Önemli Olduğu Bir Ekonomidir.* Küreselleşen piyasalarda dünyanın farklı ve uzak iki bölgesinde ticaret yapılması için hız oldukça önemlidir. Böylece hız kavramı, rekabeti hızlandıran bir unsur olmaktadır. Ekonomik kazanç ve rekabette üstünlük açısından hız, gün geçtikçe anahtar role sahip olacaktır.

13-) *Bilgi Ekonomisi, Araştırma-Geliştirme Harcamalarına Dayalı Bir Ekonomidir.* Rekabetin öncü olduğu bilgi ekonomisinde yeniliğin, dolayısıyla Ar-Ge faaliyetlerinin bu ekonomiye etkisi çok fazladır. Yeni olanı yakalamak ve sürekli farklı olmak için Ar-Ge faaliyetlerinin çok gelişmiş olması gerekmektedir. Bilgi ekonomisine dönüşüm sürecinde, Ar-Ge ye yatırımın çok fazla olmasının altında yatan sebep ise, yeni bilgilerin ürünlere yansımalarıdır. Ar-Ge çalışmaları arttıkça firmaların keşif ve icat yapma isteği de artmaktadır. Böylece, sanayi ekonomisindeki çalışanlardan farklı bir çalışan profili ortaya çıkmaktadır. Bilgi ekonomisinde, bu amaçla çalışan personelin yenilikçi olması önemli koşul olmaktadır. Bu personellerin, alanlarında uzmanlaşması ve rakip firmalar tarafından ortaya konulacak yeni fikirleri ve ürünleri takip etmesi önemli bir gereklilik olmaktadır, fakat küreselleşen dünyada rakip firmalar her zaman ulusal sınırlar içinde olamayabilirler. Dünyanın başka yerlerindeki rakipleri takip etmek için üstün bir hız kabiliyeti ve dijital araçlar kullanımında da uzman olmak önemlidir.

### **1.3. Bilgi Ekonomisinin Makroekonomik Analizi**

Bilginin ekonomik değeri ikiye ayrılır: kullanım değeri ve piyasa değeri. Bilginin ekonomik değer kazanmasında en büyük faktör, bilişim sistemidir. Yani, bilgi ekonomisine konu olan verinin işlendikten sonra değer kazanması, bilişim teknolojilerinin, bilginin değer kazanmasındaki önemini gösterir. Bilginin bir üretim faktörü haline dönüştürülmesi üç şekilde gerçekleşebilir (Adaçay, 2009: 9)

- Klasik eğitim süreçlerinin, mal ya da hizmetlerinin sürekli olarak iyileştirilmesi,
- Var olan bilginin sürekli olarak işlenmesi yoluyla, yeni ve farklı üretim süreçlerinin tamamlanması ile mal ve hizmetlerin elde edilmesi,
- Önceden var olmayan yeni bilginin geliştirilmesi suretiyle yeni ihtiyaçların ortaya konulması, kısaca gerçek yeniliğin oluşturulması

#### **1.3.1. Bilgi Değişkeninin Üretim Fonksiyonu**

Üretim, insanların yaşamlarını sürdürmek için ihtiyaç duyduğu mal ve hizmet miktarını ya da faydasını arttırmaya yönelik her türlü faaliyet olarak tanımlanmaktadır. Yeni ekonomilerin en temel özelliklerinden biri, bilginin nicelikte çok büyük bir gelişme göstermesidir. Bu durumda bilginin üretim sürecinde sahip olduğu fonksiyon göz önüne alınırsa, yeni ekonomilerin büyük bir refah artışı sağlayacağı kolayca anlaşılabilir. Buna göre, üretim sürecinin en önemli faktörü olan bilgi, yeni ekonominin koşullarında büyük bir hızla gelişmektedir. Bu durumda, üretim süreçlerinin gittikçe daha verimli çalışması sağlanacaktır.

Temel iktisat analizi, mevcut ekonomik kaynakların maksimum refahı sağlayacak şekilde kullanılmasında çeşitli yöntemlerin bulunması amacıyla kurulmuştur, Ancak yeni ekonomilerde bilgi olgusu, önemli bir üretim faktörü olarak ele alındığında, üretici kaynaklarının kısıtlı olduğu varsayımını temel alan klasik yaklaşım geçerliliğini yitirmektedir. Çünkü bilgi, günümüz koşullarında niceliksel

olarak sürekli artarak, klasik üretim faktörlerinin aksine, gittikçe bol bulunan bir ekonomik kaynak haline gelmiştir (Karahana, 2004: 99).

Bilgi ekonomisiyle beraber üretim fonksiyonunda da değişim söz konusudur. Yeni üretim fonksiyonuna, emek ve sermayeye ek olarak, bilgi değişkeninin eklenmesi gerekir. Bu bağlamda, kaynakların kısıtlı olduğu varsayımını temel alan klasik üretim fonksiyonu, girdiden elde edilecek belli bir miktar çıktının gösterildiği bir fonksiyondur. Klasik bir üretim fonksiyonunda, üretim faktörleri olarak sermaye ve emek temel alınır.

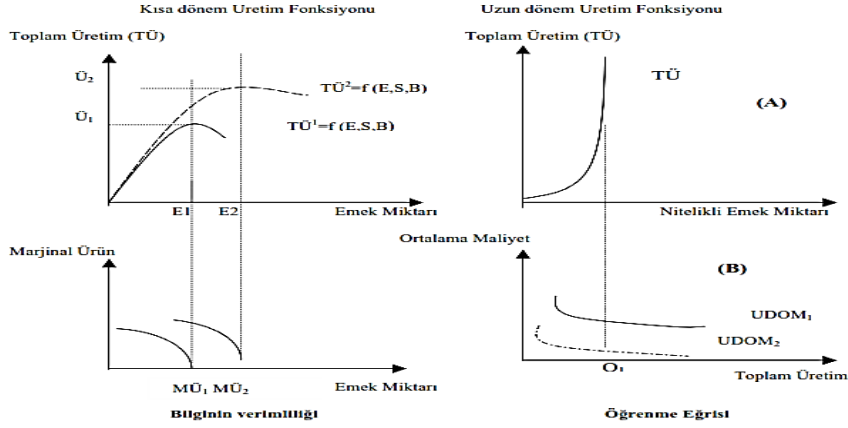
Bilgi ekonomisinde bir üretim faktörü oluşturulduğunda ise, bu formüle bilginin dâhil edilmesiyle beraber üretim fonksiyonu emek (E), sermaye (S) ve bilgi (B) faktörlerinden oluşan yeni bir biçim kazanmıştır. Yeni haliyle üretim fonksiyonu,  $Ü=f(E, S, B)$  şeklinde gösterilebilir. Üretim fonksiyonu veri iken, kısa ve uzun dönem arasındaki fark şudur: Kısa dönemde teknoloji sabit, yani veri iken uzun dönemde teknolojinin değişmesi söz konusudur. Kısa dönemli bir üretim sürecinde firma, teknolojik yöntemlerden en etkin olanını seçerek üretimi gerçekleştirir. Daha fazla çıktı almak istenirse, girdi fiyatlarının değişmediği varsayımı altında, girdilerin bileşim oranını değiştirmeden daha fazla girdi kullanılacak ve daha üstteki bir üretim çizgisindeki eş-ürün eğrisine geçilecektir. Firma, uzun dönemde daha büyük üretim ölçeklerine geçerken, yeni tesis ölçeği, yeni teknoloji ile birlikte kurulacaktır. Yeni teknolojilerden kastedilen, daha gelişmiş teknolojilerdir. Daha gelişmiş teknoloji girdileri, marjinal ve ortalama ürünleri yükseltecektir. Teknolojik gelişmenin faktör verimliliğini yükseltmesi sayesinde firma, aynı miktarda girdi bileşimi ile daha büyük çıktı seviyesine ulaşacaktır. Başka bir ifadeyle aynı çıktı miktarını daha az girdi kullanarak üretecektir. Bu sayede gelişmiş teknoloji ile girdilerinden tasarruf sağlayacaktır.

Bilgi faktörünün yeni bir faktör olarak üretim fonksiyonuna dâhil olması da bazı zorlukları beraberinde getirmiştir. Yeni durumda, mikroekonomik analiz yapmak daha karmaşık bir hal almıştır. Bu zorlukların başında, bilginin üretim faktörü olarak üretim fonksiyonundaki etkisinin somut olarak ortaya konulamaması, yani bilginin nicelleştirilememesi gelmektedir. Bu konuda yapılan bazı çalışmalar olmasına rağmen, bu çalışmaların bilginin nicelleştirilmesinden çok verimliliğinin ya da kalitesinin

ölçülmesine yönelik olduğu savunulmaktadır. Bilginin analizinde çıkan bir diğer zorluk ise, emek ve sermaye gibi öteki üretim faktörlerinin aksine, bilginin kullanıldıkça ve yayıldıkça verimliliğinin artmasıdır. Bu durum, diğer üretim faktörlerinin tabi olduğu “*azalan verimler kanunu*” ile paralel gitmeyen bir olgudur. Dolayısıyla, bilgi ekonomisinin mikroekonomik analizinin yapılmasında farklı yöntemlerin izlenmesi söz konusudur. Bilginin diğer üretim faktörlerinden ayrıldığı başka bir nokta ise şudur: Bilgi pozitif dışsallığa sebep olduğu için hangi sektörde olursa olsun farklı sektörlerden alınıp kullanılabilmekte ve farklı süreçlerde işlenerek verim artışı oluşmaktadır. Bu olguların varlığı sebebiyle bilginin üretim fonksiyonunun temelinde bazı farklılıklar içermesi kaçınılmaz bir durumdur.

#### **1.3.1.1. Bilgi Ekonomisinde Kısa ve Uzun Dönem Üretim Fonksiyonunun Analizi**

Bilgi ekonomisinin kısa dönem analizlerinde, toplam üretim fonksiyonunun statik olarak belirli bir sabit sermaye ve bilgi seviyesi için geçerli olduğu varsayılmaktadır. Toplam ürün fonksiyonunun kısa dönemde verimlilik artışı sebebiyle bilginin üretimde artan verimler koşulunu sağlaması durumundaki değişim Şekil 1’de gösterilmiştir. Eğer sermaye miktarı sabit kabul edilerek emeğin bilgi seviyesinde bir artış meydana gelirse,  $E_1$  miktarında kullanılan emek faktörünün toplam üretime katkısı sayesinde, toplam üretim eğrisi tümüyle yer değiştirerek  $TÜ^1$ ’den  $TÜ^2$ ’ye yükselmektedir. Başka bir ifadeyle, üretimde emeğin verimliliği artmıştır. Böylesi bir artış, bilginin verimliliği olarak adlandırılabilir (Dinler, 1999: 183).



Şekil 1: Bilginin Artan Verimliliği

Kaynak: Adaçay, 2009: 12

Şeklin uzun dönemi ifade eden ikinci kısmında (B panelinde) ise üretimde artan verimliliğinin geçerli olması durumunda, üretim faktörlerinin değişkenliği söz konusudur. Toplam ürün miktarı, artan şekilde gerçekleşmiştir. Üretimde artan verimler söz konusu olduğundan, birinci ve ikinci türevleri pozitif değer alacaktır. Diğer bir ifadeyle, marjinal ürün değeri pozitif, artan değerler alacak ve sıfır olmayacaktır (Uzgören ve Kara, 2004:7). Firmaların bir maldan ürettiği miktar arttıkça, söz konusu malın üretiminde tecrübe sahibi olunmasından kaynaklanan bu maliyet düşüşünü gösteren eğriye *tecrübe eğrisi (experience curve)* ya da aynı anlamda olan *öğrenme eğrisi (learning curve)* denilmektedir. Tecrübe ile birlikte sağlanan maliyet düşüşü, zamanla daha da yaygınlaşmıştır. Daha önceleri emeğin verimliliğinin artması alanında gözlemlenen tecrübe avantajı, üretimin emek dışı alanlarda fark edilmeye başladığını göstermiştir. Üretimin ikiye katlanması sonucunda maliyetteki düşüşün açıklanmasında yatay ekseninde kümülatif çıktılar arttıkça, üretimin toplam maliyetinde tecrübe unsurundan kaynaklanan bir azalış yaşanmaktadır.

Bilgi ekonomisinin mikro ekonomik analizlerini yapan F.Rana Adaçay' a göre, Dijital materyallerin ilk kopyasını üretmek için yüksek maliyetlere katlanılmak zorunda olunan ama bir sonraki kopyanın üretiminin çok ucuz olduğu mal grupları vardır. Bu durum geleneksel ekonomik ekollerden farklı bir rekabet unsuru ortaya koymaktadır. Bilgi ekonomisinde bahsi geçen rekabetçi unsurlar fiyatı sürekli düşürme yönünde baskı oluşturmaktadır. Kısa dönemde ekonomik karların teşvikiyle piyasaya giren yeni firmalar üretimi arttırarak fiyat rekabeti yaratacaktır. Satılan “sayısal” malın homojen olması durumunda tüketiciler daha düşük fiyatlı ürünleri almak isteyeceklerdir. Pazarını

kaybeden firmalar bu fiyat rekabetinde maliyetini karşılayacak fiyatı belirleme sorunu ile başa çıkmak zorundadırlar. Daha sonra bu firmalar piyasada “normal kar” veya “kapanma noktasına” zorlanacaktır. Ancak bu tür malların doğası gereği aşırı ucuzlayan ürün fiyatı bir süre sonra firma maliyetlerini karşılayamayacağı için firma kapanacaktır. Sonuçta piyasada az sayıda firma ya da tek bir firma kalana kadar süreç işleyecektir. Genel olarak; rekabetçi nitelikte işleyen piyasaların bir süre sonra oligopolist hatta monopolist yapıya dönüşebilecektir (Adaçay, 2009: 22).

### **1.3.2. Bilgi Ekonomisinin Üretim Üzerindeki Etkileri**

Literatürde bilgi ekonomisinin yer alması ile geleneksel üretim faktörlerine bilgi faktörünün nasıl uyum sağlayacağı tartışma konusu olmuştur. Bu durumda geleneksel üretim sürecinde bilgi ve teknolojik gelişmenin üretim fonksiyonuna dönüştürülerek tanımlanması gerekmektedir. Bu bağlamda bilgi ekonomisinin girdi ve çıktı değişkenlerini incelemek lazımdır. Özetle bilgi ekonomisinin girdi değişkenleri şu şekilde sıralanabilir (Oktay ve Kaynak,2007: 427):

- Bilgi, iletişim ve teknoloji harcamaları,
- Kamu Ar-Ge harcamaları,
- İşletmelerin Ar-Ge araştırmaları,
- Fen ve mühendislik bölümü mezun sayısı,
- Kamu eğitim harcamalarının GSYH içindeki payı,
- İnsani gelişme endeksi.

Bilgi ekonomisinin çıktı değişkenleri ise şöyle sıralanabilir:

- İleri teknoloji ürünlerinin ihracat içerisindeki payı,
- Patent enstitüsüne kayıtlı patent sayısı,
- Bilgi yoğun hizmetlerde çalışanların toplam istihdama oranı,
- Cep telefonu aboneliği sayısı,
- İnternet erişimli işletmelerin yüzdesi,

- İnternet kullananların sayısı.

Bilgi ekonomisinin var olmasıyla dijital mallar denilen teknoloji yoğun malların üretimi de artmaktadır. Bu malların üretiminin artması ile ortalama maliyette azalma ve artan getiri durumu oluşur. Dijital malların üretiminde, üretim miktarının artması marjinal ve ortalama maliyetin azalması ve böylece artan getiri eğiliminin olduğu görülmektedir. Bu malların başlangıçta maliyetlerinin fazla olmasına karşın, daha sonra kopyalama ve çeşitli çoğaltma yolları ile piyasada bulunmasının maliyeti düşük olduğu için marjinal maliyeti de çok düşük hatta sıfıra yakın olabilir.

### **1.3.3.Bilgi Ekonomisinin Tüketim Üzerindeki Etkileri**

Bilgi ekonomisinde geleneksel ekonomideki gibi ekonomik davranış sergileyen (homo-economicus) bireyler vardır. Bu bireylerin en faydalı ve en ucuz mal bileşenlerini kullanarak optimum faydaya ulaşmak istedikleri varsayılmaktadır. Bilgi ekonomisinin gelişimi ile birlikte geleneksel tüketici davranışları da farklılık göstermektedir. Yeni ekonomi anlayışının henüz yerleşmediği dönemlerde tüketiciler malları dokunmak, koklamak, denemek suretiyle satın almaktaydı. Yeni ekonomi ekolünde mallar sanal ortamda sergilendiğinden bu tür geleneksel davranış modelleri değişime uğramaktadır. Tüketiciler için artık muhalif hava koşullarında dükkânları gezmek yerine aranan özel ürünler çok kısa sürede bulunarak eve birkaç gün sonra teslim edilebilmektedir. Ödemelerin güvenli olarak yapılabilmesi, ürün ve ödeme iadesi, daha uygun fiyatların seçilmesi, satış sonrası destek ve zaman tasarrufu gibi konular da yeni ekonomilerin getirdiği yeniliklerdir.

Bilgi ekonomisinde, ürünlerin yenilenme süresi gibi konularda da gelişmeler yaşanmaktadır. Örneğin herhangi bir teknolojik ürünün bir üst versiyonu veya yeni sürümü üretilmekte ve buna uygun yüksek kapasiteli makine ve teçhizat üretimi gerçekleştirilmektedir. Örneğin, Windows XP işletim sistemi Intell 386,486 ve Pentium PII model bilgisayarlar tarafından çalıştırılmaktadır. Üç boyutlu ve grafik animasyonlarına sahip bir tasarım programı 8MB'lik ekran kartıyla çalıştığı için daha düşük ekran kartı olan bilgisayarlar tarafından çalışmamaktadır(Uzgören ve Kara,2004:



14). Dolayısıyla bilgi ekonomisi ile malların fiziki durumu tüketicilere yeni davranış şekillerini zorunlu hale getirmektedir.

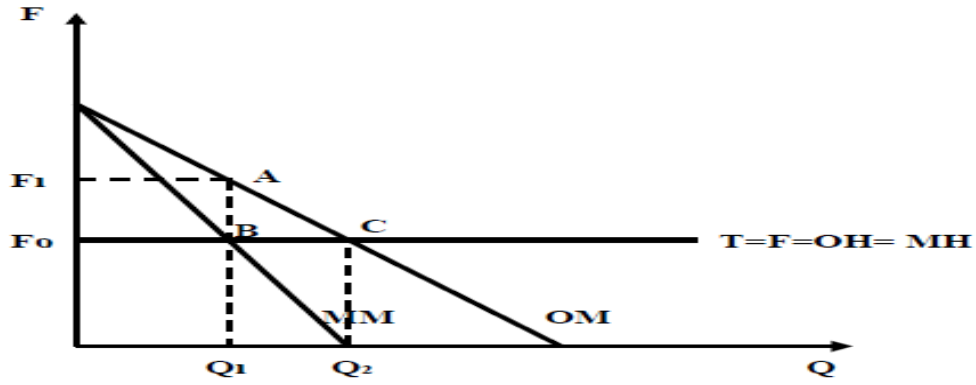
### **1.3.4. Bilgi Ekonomisinin Piyasalar Üzerindeki Etkileri**

Bilgi ekonomisi kavramı piyasalar üzerinde de etkileri olmuştur. Bu etkiler yeni ekollere göre tekrar düzenlenerek, incelenmiştir.

#### **1.3.4.1. Bilgi Ekonomisinin Tam Rekabet Koşullarındaki Kısa Dönem Firma Dengesi**

İktisatta kısa dönem, üreticinin üretim miktarını değiştirebilmek için tüm faktörleri değiştirecek kadar bir zamana sahip olmaması, buna karşın sadece bazı faktörleri değiştirerek üretimini arttırıp azaltabileceği bir dönemi ifade etmektedir. Tam rekabet piyasasında fiyat firmalar için veri olduğundan firmaların piyasada oluşan fiyat üzerinde hiçbir kontrolü ve etkisi söz konusu değildir. Bu anlamda firma etkileyemeyeceği fiyatı temel alarak “*kâr maksimizasyonunu*” sağlamaya çalışır. Bilindiği gibi toplam kâr, toplam hâsılat ve toplam maliyet arasındaki pozitif farktır. Toplam kâr fonksiyonu hem toplam hâsılat, hem de toplam maliyet üretim seviyesinin bir fonksiyonudur.

Bilgi ekonomisinde kısa dönem dengesi için, üretimin ilk aşamasında büyük yatırımlar söz konusu olacağından üretim maliyeti yüksektir. Ancak bilgi ekonomisine konu olan dijital malların kopyalanması ve çoğaltılması maliyetinin düşük olması sebebiyle ortalama ve toplam maliyet düşme eğilimindedir. Bu sonuçlardan yola çıkarak, klasik ekonomi modelindeki azalan verimler yasası yerine bilgi ekonomisinde artan verimler yasasının olduğu söylenebilir.



Şekil 2: Bilgi Ekonomisinde Tam Rekabet Piyasa Koşullarında Kısa Dönem Firma Dengesi  
Kaynak: Uzgören ve Kara, 2004: 20

Geleneksel fiyat teorisine göre, piyasa dengesi marjinal maliyetin fiyatla kesiştiği noktada, yani B noktasında oluşacaktır. Fakat bilgi ekonomisinin fiyat teorisine göre firmanın B' de dengeye gelmesi mümkün olmayacaktır. Firma  $Q_1$  üretim düzeyinde  $F_0BAF_1$  kadar zarar etmektedir ( $OM > OH$ ). Öyleyse üretim miktarı  $Q_2$ 'ye çıktığında marjinal maliyet sıfırlanır ( $MM=0$ ). Firmanın elindeki faktör miktarları tüketildiği için ortalama maliyet, ortalama hâsılataya eşit olurken ( $OM = OH$ ), toplam maliyet de toplam hâsılataya eşit olacaktır ( $TH=TM$ ). Firma son durumda C noktasında yani  $Q_2$  üretim miktarı ve  $F_0$  fiyatında normal kâr elde edecektir.

#### 1.3.4.2. Bilgi Ekonomisinde Eksik Rekabet Koşullarında Kısa Dönem Firma Dengesi

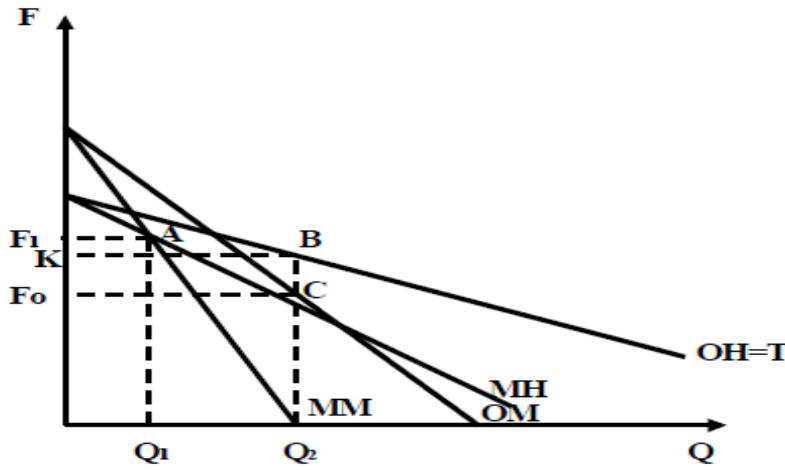
Eksik rekabet gerçek dünyada çok sık rastlanan bir olgudur. Eksik rekabet ekonomiye dıştan gelen müdahalelerin sonucudur. Yani eksik rekabeti tekeller, patent koruma önlemleri, mevzuat gibi teknik ve yönetsel araçlarla yaratmak mümkündür.

Bilgi ekonomisi, eksik rekabet ekonomisinin kendi yapısında var olan bir olguymuş gibi gözükmektedir. Bilginin ilk uygulanmasından ve bilgiden ilk yararlanılmasından kazanılan avantajlar kalıcı ve geri dönülmez olmaktadır. (Odyakmaz, 2000: 6).

Bir sektörde artan verimler durumuna göre çalışan bir firmanın mevcudiyeti iki nedenle tam rekabet piyasasının işleyişini bozup etkinliğini kaybetmesine neden olur.

Birinci neden böyle bir firmanın mevcut olduğu sektörde kısa dönemde “rekabet” ortadan kalkar ve bir monopol durumu doğar. Çünkü artan verimler nedeniyle büyük firmaların çok düşük maliyetlerle üretimde bulunmaları, küçük firmaların sektörü terk etmesine neden olmaktadır. Böylesi bir gelişme ise sektörde tek bir firmanın kalması sonucunu yaratacaktır. Monopol durumlarda ise fiyatlar, marjinal maliyete eşit olacak şekilde belirlenmediğinden etkinlik koşulu gerçekleşmez, bazı üretim faktörleri, monopole dönüşen bu sektörde olması gerekenden daha fazla gelir elde ederler (Adaçay, 2009: 17).

Eksik rekabet piyasasında fiyatların değişkenliği söz konusudur. Firmanın daha çok satış yapabilmesi için gerekli koşul, fiyatları düşürmektir. Bu durum ise talep fonksiyonunun negatif eğimli olmasına sebep olmaktadır.



Şekil 3: Bilgi Ekonomisinde Eksik Rekabet Koşullarında Kısa Dönem Dengesi  
Kaynak: Uzgören ve Kara, 2004: 21

Monopolcü firma dengesi  $MM=MH$  koşulunda yani A noktasında  $Q_1$  üretim miktarında gerçekleşir. Ancak bu nokta o firmanın denge noktası olmayacaktır. Çünkü A noktasından veya  $Q_1$  üretim miktarından sonra  $MH>MM$  olacaktır ki, bu durum firmayı üretimini arttırmaya teşvik edecektir. O halde üretim artışının duracağı denge noktasında toplam kâr  $F_0CBK$  dikdörtgeninin alanı kadar olacaktır. Talep eğrisinin şekli aşırı kâr, normal kâr veya zararın belirleyicisi olacaktır (Uzgören ve Kara 2004: 21).

### 1.3.5. Bilgi Ekonomisinde Firma Yapısı ve Optimal Üretim Ölçeği

Sanayi devrimi ile başlayan süreçte makineleşme hızlanmış ve teknolojik gelişmelerin sonucunda otomatik makinelerle üretim yapılmaya başlanmıştır. Böylece firmalar büyük ölçekli üretim yapmaya başlamıştır. Bu durum büyük işletmeleri ve kitlesel çalışmayı beraberinde getirmiştir. Bu gelişme ölçek ekonomilerinin literatürde karşılık bulmasına neden olmuştur. Bu durumda firmalar maliyetlerini azaltmış, ölçek ekonomilerinden yararlanarak seri üretim tarzına geçmişlerdir.

#### 1.3.5.1. Bilgi Ekonomisinde Firma Ölçeği

Ölçek ekonomileri ile büyüyen ekonomiler birim başına ortalama maliyetlerini azaltarak “ölçeğe göre artan getiri”den yararlanmışlardır. Bu sonuç, firmaları sürekli büyümeye teşvik etmiştir. Böylece sanayi sektöründe büyüyen dev firmalar ortaya çıkmıştır. İkinci Dünya Savaşı sonucunda yıkılan Avrupa Ülkeleri bu ekonomik olgudan yararlanarak tekrar kurulmuştur. Fakat 1970’lerde patlak veren petrol krizi büyük ölçekli işletmelerin büyüme hızını kesmiştir. Bu işletmeler kriz ortamında büyümenin değil, ayakta kalmanın yollarını aramışlardır. Ekonominin bu konjonktüründe ise küçük ve orta ölçekli işletmelerin piyasa koşullarına uyum sağladığı görülmüştür. Böylece klasik ölçek ekonomisi anlayışı yavaş yavaş kendini esnek üretim anlayışına bırakmıştır.

Bu yeni ekonomik model, geleneksel ekonomik tarzın hantal, katı, durağan yapısına karşılık esnek, dinamik, değişken koşullara ayak uyduran, yenilikçi bir tarz olmuştur. Bu tarihi süreç bilgi ekonomisinin değişim sürecinde meydana geldiğini göstermektedir. Bu konuda Drucker, Humble, Parter ve Naisbitt’i n görüşlerine değinmekte yarar vardır.

Drucker’ e göre iş dünyasında büyüklük avantaj olmaktan çıkmıştır. Avantaj daha yalın ve orta büyüklükte, istihbarat ve bilgiye dayanan firmalara geçmiştir. Yarının firmalarının büyük çoğunluğu, büyük firmalar değil küçük ve orta ölçekli firmalar olacaktır. Humble’a göre küçük ve orta çaplı firmalar giderek ekonominin motoru haline gelmektedir çünkü firmaların çoğu artık yaşlanmış ve yavaşlamaya başlamıştır.

Parter çoğu endüstride modern, esnek, bilişim(bilgi- işlem) teknolojisi, üretken imalat süreçleri ve dış tedarikçilerden daha çok yararlanma eğilimi sonucu firmaların boyutlarının küçüldüğüne dikkat çekmektedir. Büyük firmaları rekabette devre dışı bırakan rakip, büyük firmalar değil, daha dinamik ve daha yenilikçi olan, hızla değişebilen küçük firmalardır. Nitekim IBM'i yenilgiye uğratan firmaların her ikisi de küçük firmalardır (Compaq ve Sun Microsystems). Naisbitt'e göre çarpıcı bir şekilde değişen dünyamızda pek çok paradoks vardır. Dünya ekonomisi büyüdükçe, en küçük oyuncuların (girişimcilerin) gücü artmaktadır. Küresel ekonominin oluşumunda girişimci her zaman en güçlü oyuncu konumuna gelmektedir. Bu nedenle büyük şirketler merkeziyetçilikten uzaklaşıp kendilerini girişimci ağları olarak yeniden kurmaktadır. Böylece dünya ekonomisi büyüyüp açıldıkça küçük ve orta ölçekli firmalar iş dünyasına hâkim olacaktır. Post-endüstriyel dönüşüm (sanayi ekonomisinden bilgi ekonomisine geçiş) sırasında *“ölçek ekonomisinden, ölçek ekonomisizliğine”* geçilmektedir. Daha büyük daha iyi iken, daha büyük; etkisiz, yüksek maliyetli, gereksiz bürokrasisi olan, esneklikten uzak ve hantal yapıya ulaşmıştır. Buradaki paradoks bu durumun küresel bir çerçeve oluşturmasındandır. Daha geniş bir anlamda, daha küçük ve daha hızlı oyuncular başarılı olacaktır (Özsağır, 2007: 74).

### **1.3.5.2. Optimal Üretim Tesis Ölçeği**

Ölçek ekonomileri, firmanın tesis ölçeğini büyütmesi halinde maliyetinin düşmesine ya da artmasına neden olan avantaj ve dezavantajlardır. Ölçek ekonomileri sanayi ekonomisinin etkin hale gelmesinde önemli bir yere sahiptir. Dönemin en önemli üretim tarzı olan Fordist üretim tarzı yani seri üretim ölçek ekonomileri ile optimal üretim tesislerini aşırı şekilde büyütmüşlerdir. Fakat şimdiki süreçte optimal üretim tesislerinin küçülmesi, ihtiyaç duyulduğu ölçüde üretim yapılması ve bilgi teknolojilerinin üretimde uygulanması avantaj sağlamaktadır. Böylelikle firmalar optimal üretim tesis ölçeklerini küçültmektedirler.

### 1.3.6. Bilgi Ekonomisinde Dışsallık

Bir endüstri gelişip büyüdükçe, başka bir ifadeyle, endüstride faaliyette bulunan firma sayısı arttıkça, o firmaların maliyetlerinin azalmasına neden olacak kimi avantajlar ortaya çıkacaktır. Bu avantajlara “*Dışsal Ekonomiler*” denir. Firmanın ekonomik faaliyetleri sonucunda başka kişi veya firmalara olumlu veya olumsuz etkileri olur. Bu etkilere göre dışsallıklar, pozitif veya negatif olarak ikiye ayrılır. Eğer üçüncü kişileri olumlu etkilerse, pozitif dışsallık söz konusudur. Örneğin otomobil, bilgisayar vs. gibi ürünlerin üretimi karmaşık bir yapıya sahiptir. Bu ürünlerin bazı parçalarını üretmektense, daha düşük maliyetle başka bir sektörden transfer etmek firmaya fayda sağlamaktadır. Bir diğer örnek ise, yine karmaşık üretim gücüne sahip ürünlerin üretilmesinde uzmanlaşmış işgücü önemli bir faktördür. Söz konusu olan uzmanlaşmış işgücü yetiştirmek yerine başka bir sektörden transfer etmek firmaya fayda sağlamaktadır. Bu gibi örnekler bilgi ekonomisinde katledilen teknolojik gelişmeler ve yenilikler firmaları pozitif yönde etkilemektedir.

Negatif dışsallık ise şu şekilde izah edilebilir: Bir sektörde faaliyet gösteren firma sayısı arttıkça, o sektördeki firmaların kullandığı üretim faktörü talebi artacaktır. Söz konusu faktörün fiyatı ya da üretiminin artması, firma maliyetlerini de arttıracaktır. Negatif dışsal ekonomilere örnek olarak, bilgi işçilerinin sayısının az olması ve bu nitelikli işçilere talebin fazla olmasıyla birlikte bilgi işçilerini elde tutmanın, işçilik maliyetlerini arttırması olabilir. Diğer yandan aynı nitelikte bilgi işçisi bulmak zaman ve üretim kayıplarına sebep olabilir. Firmalar bilgi ürünü olan mal ve hizmetleri kullanırken onu nasıl kullanacakları konusunda doğru bilgilendirilmez ya da hiç bilgilendirilmezse, ilgili ürünü kullanırken zarar görülebilir. Bilgi ekonomisi ile gelen ve adına “hacker” denilen şifre kırıcı, siber teröristlerin şifre kırıcı davranışlarıyla firmalara zarar vermeleri yine negatif dışsallığa örnek gösterilebilir.

### 1.3.7. Bilgi Ekonomisinde Ekonomik Büyüme

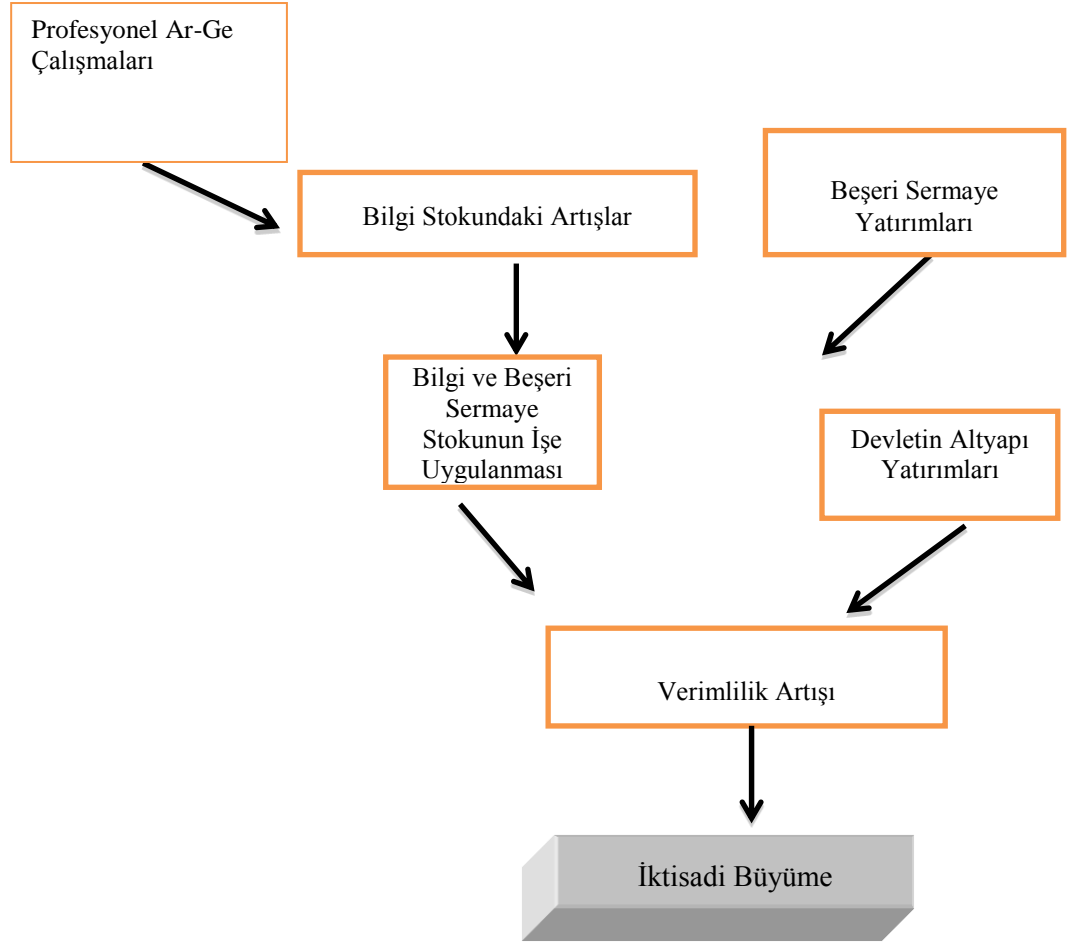
Yeni nesil büyüme modelleri (endojen-içsel modeller) bilginin ekonomiye olan katkısını iki temel kavramla açıklamaktadırlar. Bu kavramlardan birincisi bilginin ve teknolojinin yarattığı pozitif dışsallıklardır. Yaratılan bilgi ne düzeyde olursa olsun

farklı sektörlerce alınıp kullanılabilen, farklı süreçlerde işlenerek verim sağlanabilmektedir. Bilgiyi bir duvarın yükselmesi aşamasında yatay ve dikey olarak konulan yapı taşlarına benzetebiliriz. Sürekli yükselen ve genişleyen birikim zinciri olduğu varsayılabilir. İkinci temel kavram ise bilginin ölçüye göre artan oranda getiri sağlamasıdır (increas in greturn stoscale). Bu kavram sayesinde, bilginin kullanıldıkça ve yayıldıkça veriminin artacağına dair savunulan varsayımın doğruluğu kanıtlanabilmektedir. Bu kavram bir cümle ile özetlenecek olursa, bilgi diğer üretim faktörlerinin aksine, paylaşıldıkça artmaktadır (Odyakmaz, 2000: 6).

Büyüme modellerinde dışsal bir etken olarak ele alınan faktör teknik ilerleme (T)'dir. Bu durumda üretim fonksiyonu  $Y=f(K,L,T)$  şeklinde oluşmuştur. Bu fonksiyonda teknik ilerlemenin etkileri iki şekilde ortaya çıkmıştır.

1. Doğrudan verimliliği arttırmak
2. Sermayenin getirisini arttırmak

Böylece teknik ilerleme ilave yatırım ve gelir artışına yol açmaktadır. Dolayısıyla teknik ilerleme sermaye birikimini ortaya çıkaran bir faktör olarak değerlendirilerek içselleşmektedir. Böylece yeni büyüme modelleri büyüme kaynakları arasında birinci olarak, teknolojik yenilikleri ele almaktadır. Teknolojik yenilikler ise Ar-Ge faaliyetlerine ayrılan kaynakların miktarı ve diğer bilgi üreten faaliyetlere bağlıdır (Özsağır, 2007: 62).



Şekil 4: Bilgi Ekonomisinde Büyüme Süreci  
Kaynak: Özsağır,2007: 63

Şekil 4’te görüldüğü gibi yeni büyüme sürecinin temelinde beşeri sermaye yatırımları ve Ar-Ge çalışmaları yer almaktadır. Bu iki faktörün birleşimine önemli bir unsur olan devletin teknik ve altyapı yatırımları eklenince verimlilik artışı ve ardından iktisadi büyümenin gerçekleştirilmiş olduğu görülmektedir. Son olarak bilgi ekonomisinin iktisadi etkileri konusunda yapılmış ampirik çalışmalarda, teknolojik yatırımların ekonomik performans üzerindeki etkileri konusunda ortak bir kanı oluşmamıştır. Ancak bilgi ekonomisinin açıklanması ile ilgili görüşler sınırlı olmakla beraber, yapılan tüm çalışmalar sonucunda genel anlamda bilginin ekonomik büyüme için itici bir güce sahip olduğu kabul edilir (Kaynak ve Yaylalı, 2009: 54). Bilgi ekonomisinin üretim ve istihdamdaki payını belirleme çalışmaları ilk kez F. Machlup tarafından yapılmıştır. Daha sonra Machlup’u, M.R. Rubin ve M.T. Huber izlemiştir. Bilgi ekonomisi alanında ilk analizler ABD’de yapılmıştır. Bu analizleri, 1981 yılında OECD ülkelerindeki gelişmeleri içeren analizler izlemiştir.



F.Machlup, bilgi faktörünün ABD ekonomisindeki payını incelemiştir. Machlup'a göre; ABD'de 1900-1970 yılları arasında bilgi üreten işgücünün payı %10.7'den, %39.7'ye yükselmiştir. Buna karşılık, bilgi üretmeyen işgücünün istihdamdaki payı %89.3'ten %60.3'e gerilemiştir (Atik ve Dura,2002: 195).

### **1.3.8. Bilgi Ekonomisinde İşgücü**

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçilen bu kuşağın temsilcisi olarak nitelikli insanlar önemsenmektedir. Küreselleşme felsefesi, işletmeleri küresel pazarda rakiplerine karşı, küresel bilgiye dayalı, esnek, kaliteli, çok kültürlü temel yeteneklerle bütünleşen ve mümkün olduğu kadar yalınlaştırılmış yeni küresel stratejiler geliştirmeye zorlamaktadır. Bu yapı içerisinde küresel düşünebilme ve küresel yeterlilik, işletmelerin başarısı ve devamlılığı için büyük bir öneme sahiptir. Küresel yeterlilik için sadece yapısal sermayenin (teknik ve ekonomik yapının) güçlü olması yeterli değildir. İşgücü ister yönetim kadrosunda olsun ister alt kademelerde olsun, bu felsefenin gerektirdiği bilgi donanımına ve yetkinliklere sahip olmalıdır (Suloğlu, 2002: 170).

Bilgi ekonomisi, post-fordist ekonomi, post-modern ekonomi gibi farklı isimlerle de anılan son 30-40 yılda ekonomideki gözlemlenen dönüşümler, çalışma biçimleri, sektörlerdeki meslek algısı, organizasyon yapıları ve iş hayatında da genel anlamda bazı değişimleri beraberinde getirmiştir. Özellikle esnekliğe ve bilgiye dayalı olarak yeni meslekler ortaya çıkmış ve hâlihazırdaki mesleklerde bilginin daha yoğun kullanıldığı yeni formlar bulmuştur. Bu yeni eğilimlerin farklı ülkelerde ve sektörlerde farklı yansımaları olmakla birlikte bilgi ve esneklik son yıllardaki dönüşümü anlama açısından kilit kavramlar olmuşlardır (Yüksel, 2010: 98).

Bilgi ekonomisi ile üreticinin emeğinde dönüşümler yaşanmaktadır. Sanayi ekonomisinin üretiminde kitlemel fabrika işçilerinin maddi emeğinin var olduğu bilinmektedir. Günümüz ekonomi anlayışında ise emeğin ürettiği ürün, maddi emekten,

maddi olmayan emeğe doğru kaymaktadır. Günümüz çalışanları artık daha fazla entellektüel, bilgi temelli ve maddi olmayan emeği ortaya koymaktadır. Örneğin günümüz çalışanın, çalışma alanı olan bilgisayar başındaki emeğinin, karşılığında somut bir ürün elde edilmemektedir (Kelleci, 2003: 33).

Maddi olmayan emek üç başlık altında toplanmaktadır. Birincisi enformatikleşmiş ve üretim sürecini dönüştürecek bir şekilde iletişim teknolojilerini bünyesine katmış bir endüstri üretimiyle ilgilidir. İmalat bir hizmet sayılır. Dayanıklı malların üretimindeki emek, maddi olmayan emek halini almaya başlar. İkincisi yaratıcı zekâ ürünü analitik ve simgesel işlerdeki maddi olmayan emektir. Son olarak maddi olmayan emeğin üçüncü türü olan duyguların üretimi ile ilgilidir (aktüel ya da virtüel), İnsani ilişki gerektirir. Bedensel emek tarzıdır. Küresel ekonomide başı çeken artık bu üç emek türüdür (Yüksel, 2010:103).

Emeği icra eden günümüzün nitelikli işçileri olan bilgi işçilerinin ise nasıl vasıflara sahip olması gerektiği konusu tartışılmaktadır. Bilgi işçisini “*altın yakalı işçi*” olarak tanımlayanlar, altın yakalı işçilerin problem çözme kabiliyeti, yaratıcılık ve zekâ gibi niteliklere sahip (olduklarını) olması gerektiğini vurgulamaktadır. Bilgi işçisi için “*altın yakalı*” tabirinin kullanılmasının sebebi bu işçilerin bilgiyi –organizasyon açısından- değere dönüştürme kabiliyet ve potansiyeline sahip olmalarıdır. Buna göre bilgi işçisi bir yandan enformasyon teknolojilerini etkili biçimde kullanmayı bilmeli diğer yandan da yaratıcı ve yenilikçi olmalıdır. Bilgi işçilerinin organizasyonlarına daha fazla ilave değer katabilmeleri için kendi uzmanlıklarının yanı sıra organizasyonun yönetimi ve işleyişini de bilmeleri, dolayısıyla idari birtakım bilgi ve becerilere sahip olmaları istenmektedir. Son olarak bilgi işçileri kendi kendini kontrol edebilmeli (otokontrol) ve kendi kendini geliştirmeyi bilmelidir (Zaim ve Koçak, 2010: 986).

E. Barutçu bilgi toplumunda insan kaynakları konusunda yaptığı araştırmanın sonuçlarına göre, bilgilerin sürekli değişmesi ve yenilenmesi, insan kaynaklarının örgütü için taşıdığı anlam ve öneminin artması; aynı zamanda iş görenlerinde kendilerini sürekli yenilemeleri gereğini ortaya koymuştur. Söz konusu gelişmeler aynı zamanda insan kaynaklarının tanımı, anlamı ve içeriğinde de önemli değişikliklere yol açmıştır. Yeni anlayışa göre insan kaynakları yönetimi, işletme için gerekli nitelikte ve

sayıda insanın çalıştırılması ve çalışma koşullarını daha kaliteli hale getirerek çalışanların da iş yaşamı içerisinde mutlu olmasını sağlamaya yönelik çabalar içerir. Bu noktada insan kaynağının işletmeye alınmasında öncelikle işin gerektirdiği yetenek ve becerilere sahip olunmasına dikkat edilmesi gerekir. Bunu başarılı bir şekilde yapabilmenin en iyi yolu ise örgütlerin, insan kaynakları fonksiyonunda yetkinlik uygulamasından ve yetkinlik modellerinden yararlanmayı temel yönetim anlayışı haline getirmektir.

Bu bağlamda yetkinlik uygulamaları ve modelleri, bir kişinin işiyle ilgili gerekli yeteneklere sahip olup olmadığını ortaya koyarak, işin yerine getirilmesi gereken nitelikleri yerine getirilip getirilmediğinin araştırılmasını ve böylece kişinin eksik olan yetenek ve becerilerini tamamlamaya yönelik eğitim ve geliştirme yoluyla tedbirlerin alınmasını sağlar. Böylece iş görenlerin işle uyumlaştırılmaları kolaylaşmakta, iş görenler motive edilerek yetkinliklerin kazandırılması için eğitim ve geliştirme programlarıyla kişisel gelişimlerine de imkân tanınarak motivasyonları arttırılmalıdır. Dolayısıyla eğitilmiş, motive olmuş, kişisel gelişimleri ve yaratıcılıkları için uygun ortamlar sağlanmış olan iş gücünün performansı, etkinliği ve verimliliği de artacaktır. Örgütsel verimliliğin büyük ölçüde insan kaynağının verimliliğine bağlı olduğu düşünülürse insan kaynağının etkin yönetiminin ne derece önemli olduğu görülebilir (Barutçu, 2006:162).

## İKİNCİ BÖLÜM

### DEVLET VE EKONOMİ İLİŞKİSİ

Tarih boyunca bütün insan topluluklarında bireylerin yaşamını düzenleyen bir teşkilat ve bir otoritenin varlığı görülmektedir. İlk zamanlarda, bu otorite bireye dayalı bir otoriteydi. Zaman içinde bireysel otoritenin sakıncaları ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu sakıncaları gidermek için siyasal iktidarın, gerçek kişilerin dışında, hakları ve yükümlülükleri olan bir otoriteye devretme gereği ortaya çıkmıştır. Bu otoriteye ise devlet adı verilmektedir (Steger, 2007: 93). Devletin kurucu iradesi olan vatandaşlara karşı sorumlulukları olduğu bilinmektedir. Devlet ise vatandaşlarına karşı vereceği hizmet ve yapacağı görevler için gerekli harcamaları, vatandaşlardan topladığı vergilerle elde etmektedir.

Ekonomi açısından devlete bakıldığında ise, ekonominin bir alt dalı olan makroekonomide, devlet bir karar verici olarak görülmektedir. Ekonomideki karar vericiler, hanehalkları yani ekonomide tüketim kararlarını veren birimlerdir. Aynı zamanda kendilerinde bulunan üretim faktörlerini (emek, toprak, sermaye) firmalara ve devlete kiralamak koşuluyla üretime girdi sağlarlar. Bu girdilerden gelir elde ederler. Bu gelirleri tüketirler ya da tasarruf etmekte kullanırlar. Firmalar ise ekonomiye konu olan mal ve hizmetleri üreten ve piyasa aracılığıyla üretilen bu malları hanehalklarına ve devlete satan bir organizasyondur.

Devlet ise piyasada üretilmesi mümkün olmayan mal ve hizmetleri üreten otoriter bir organizasyondur. Devletin vatandaşına sunacağı hizmetler, kamusal hizmet olarak adlandırılır. Devletin ekonomideki diğer tüm birimler ile hem elde ettiği gelirler, hem de yaptığı harcamalar açısından ilişkileri vardır. Devlet, kamu hizmetlerini yapmak için işgücü istihdam eder, karşılığında ücret öder. Hanehalklarının ücret olarak elde ettiği bu gelirlerin, firmalardan elde ettiği gelirlerden farkı yoktur. Devletin başka bir ilişkisi de, firmalardan mal ve hizmet satın almasıdır. Bu mal ve hizmetlerin bedelini

firmalara öder. Bunun yanında devletin sübvansiyonlar ve transfer ödemeleri şeklinde karşılıksız harcamaları da vardır (Kaymakçı, 2006: 94).

Devlet, tüm bu iktisadi faaliyetleri yapmak için finansman kaynağı olarak vergiyi kullanır. Kullanılan bu vergi, hanehalklarından alınan gelir vergisi yani dolaysız vergidir. Mal ve hizmet satışından alınan katma değer vergisine de dolaylı vergi denir.

Devletin hem hanehalkları hem de firmalarla hizmet bakımından ilişkisi vardır. Devlet, hanehalklarından gelir vergisi alırken, ücretli çalışanlardan sigorta primi almaktadır. Hanehalkları devlete gelir sağlayacak üretim faktörleri için ödeme yaparken, devlet bazı kesimlere transfer ödemeleri yapar. Örneğin öğrenci bursları, emekli maaşları vs. Ayrıca devlet, şirketler üzerinden kurumlar vergisi alırken, şirketler çalıştırdığı her işçi için devlete sigorta primi ödemektedirler. Devletin firmalarla olan ilişkilerinde son olarak, devletin firmalardan aldığı mal ve hizmetlerin karşılığını ödediği gibi, bazen de ekonominin gidişatına göre firmalara sübvansiyonlar verilebilir.

Gelişmiş ekonomilere bakıldığında 1970'lerden sonra hantal ve devasa devletçi ekonomiden vazgeçilmek için, özelleştirme başta olmak üzere, çeşitli projeler uygulamaya konularak devlet tekrar klasik görevine dönmüştür. Bu yapılanma sürecinde devletin hizmet kapasitesinin artırılması için devlet hizmetlerinde vatandaşlar ve firmalarla olan ilişkiler elektronik ağlara taşınmıştır. Bu yapıya kısaca “*e-devlet*” (elektronik devlet) denilmektedir. Elektronik devletin ana amacı, kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve daha az maliyetle sunulmasıdır. Bu süreçte en önemli araçlar ise elektronik sektörü ve ona bağlı olarak gelişen bilişim teknolojilerinin sunduğu imkânlardır (Aktan, 2003: 18).

## **2.1. Bilgi Ekonomisi ve Devletin Gelişen Roller**

Yirmi birinci yüzyılın sanayi ekonomilerinde ülkeler arasındaki gelişmişlik farkının temel nedeni olarak sermaye açığı gösterilmektedir. Bu nedenle ekonomik anlamda az gelişmişlik çemberini kırmak isteyen ülkeler, bütün güçleriyle sermaye birikimi sağlamak ve bunu fiziki yatırıma dönüştürmek için çalışmışlardır.

Kalkınma araçlarından söz edildiğinde[eskiden] genellikle yatırım sermayesi düşünülürdü. O dönemde sermaye yatırımlarında verimliliği yüksek ülkelerin kalkınması için bu ülkeler sanayileşme sürecine çekilmiştir. Yirmi birinci yüzyıla gelindiğinde ise ülkeler arası ekonomik gelişmişlik farkının sermaye açığı değil, bilgi faktöründeki açıktan kaynaklandığı anlaşılmıştır. Bu açığı kapatmak ve ekonomik büyümeyi gerçekleştirmek için OECD ülkelerinin birçoğu bilim, teknoloji ve yenilikten yararlanma yollarına yönelmiştir. Bu anlamda ülkeler, daha fazla bilgi tabanlı ekonomik yapılanma içine girmişlerdir (Ömürgönülşen, 2011:199).

Ülkelerin artan küresel rekabette başarılı olma isteği, verimliliği arttırmaya ve fikri değerlerin yanı sıra bilimsel ve teknolojik bilgilerin yaratılmasına bağlı hale gelmiştir. Yani yenilik (inovasyon) verimliliği arttıran bir unsur olarak kabul edilmektedir. İnovasyon hem bir süreci (yenilenmeyi), hem de bir sonucu (yenilik) ifade eder. AB kaynakları inovasyonu “*Bir fikri, pazarlanabilir bir ürün ya da bir hizmete dönüştürme*” olarak tarif ederken, OECD kaynakları inovasyonu, “*Teknolojik ürün ve süreç*” olarak kabul etmektedir. Teknolojik ürün anlamında inovasyon daha önce var olan ürünün geliştirilmesi şeklinde olabilir. Süreç anlamında inovasyon ise, üretim süreci(yöntemi) ve dağılım süreci (yönelimi)’dir. Bu süreç yeni bir üretim ya da dağılım süreci olabildiği gibi yenilenmiş, geliştirilmiş bir süreç de olabilir. Bu tür inovasyon, örgütün yapısını önemli ölçüde değiştirmesi, ileri yönetim tekniklerinin uygulanması, yeni ya da yenilenmiş stratejilerin uygulanması şeklinde olabilir. Küresel rekabet inovasyona, inovasyon ise bilim ve teknoloji alanında ortaya konulan fikirlere ve yeni bilgilere bağlıdır. Bu yüzden inovasyon süreci giderek bilim ve teknoloji ile daha alâkalı hale gelmiştir (TÜSİAD, 2003: 23).

Devletin bilgi ekonomisindeki rolü ile ilgili olarak bilgi üretme, kullanma ve yayma konusunda entegre bir yaklaşımın benimsenmesi, sistemin başarısı açısından önemlidir. Bilgi ekonomisinin yerleşmesinde devletin rolü, ekonomik gelişimi ve zenginliği oluşturmak değil, o gelişme imkânını sağlayacak bilgiye, kurumsal enformasyona, fırsat eşitliğine ve yaratıcılığa dayalı kurumsal politikaların hayata geçirilmesi noktasında belirginleşmektedir. Bilgi ekonomisinde devletin, bilişim alt yapısına, dünya standartlarında eğitim ve öğretimine, bilgi işlem teknolojilerine, devlet hizmetlerinin dönüşümüne yatırım yapmasının önemi artmaktadır. Devlete düşen görev,

ekonomik gelişmenin ivmesinin artırılması ve sürdürülmesi için gerekli ortamı yaratmak ve gerekli olan altyapıyı kurmaktır. Bu bağlamda devletin rolü yeniden tanımlanmakta ve ilkesel anlamda ekonomik gelişim, zenginliği oluşturmak değil, o gelişmelerin imkânını sağlayacak politikaları hayata geçirmek şeklinde formüle edilmektedir (Yaşa ve Çolak, 2011:17). A. Naralan Türkiye’de e-devlet sisteminin yerleşmesinde yaşanan sorunlara yönelik yaptığı çalışmada bu sorunlar hakkında bilgi vermektedir. Naralana’a göre Türkiye’de e-devlet hizmeti veren sitelerin ayrı ayrı olması kullanıcılar açısından bir dezavantaj olduğunu bilinmektedir. e-Devlet hizmetlerinin alınabildiği ortak bir portalın olması e-devletin gelişmesi için oldukça önemlidir. E-devlet ile ilgili başka bir sorun olan “yetişmiş eleman” eksikliğidir. Bu nitelikli personellerin kurum dışından temin edilmesi, bilgilerin gizliliği ve güvenlik ile ilgili konularda risk taşımaktadır. Bu nedenle kurum içinde eleman yetiştirilmeli veya yetişmiş eleman istihdam edilmelidir. Büyük e-devlet yatırımları için genel bütçe içerisinde kaynak ayrılması doğru bir yaklaşım olarak görülmektedir. Ancak yatırımlar için kurumların iç ve dış kredi kullanımına yönlendirilmesi, projenin kurum tarafından ciddiye alınmamasını, iyi yönetilmesi ile başarısızlık durumunda kredi maliyetlerine katlanılacağından azami dikkat ve gayret gösterilmesini sağlayacaktır (Naralan, 2008: 40).

### **2.1.1. e-Devlet Kavramı**

Geleneksel devlet yapısı neredeyse her devlet sisteminde çeşitli eleştirilere konu olmaktadır. Devletten hizmet bekleyen vatandaşların, kurumların ve organizasyonların, sunulan ürün ve hizmetlerin çeşitliliği ve farklılığı nedeniyle memnun edilmesi güç olmaktadır. Bu nedenle her sistemde devlet verimsiz ve etkinsiz olmakla suçlanmıştır. Alınan her türlü önleme rağmen geleneksel devlet organizasyonlarında tarafların tümünün devlet hizmetlerinden aynı düzeyde memnun olduğu bir çözüm oluşturulamamıştır. Bunun nedenleri arasında hizmet alanların sayısının fazlalığı, kurumların hepsinden aynı düzeyde hizmet bekleniyor olması ve sunulan ürün ile hizmetlerin sabitleşmesi konusunda zorluk yaşanması sayılabilir(Başar ve Bölükbaş, 2010: 159).

Devletin etkinliği ve verimliliğinin arttırılmasına yönelik farklı zamanlarda çeşitli öneriler geliştirilmekle birlikte uygulamada farklı düzeylerde, farklı sorunlarla karşılaşılmıştır.

Bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla ilgili gelişmeler, devlet yapılanmasında önemli değişmelere sebep olmaktadır. “*Değişim*” kavramıyla kastedilen yeni süreçlerin devlet kurum ve kuruluşlarına uyarlanması sonucunda devletin etkinliği, sunduğu ürün ve hizmetlerin kalitesi artmakta ve hizmetler daha kolay, daha hızlı ve daha verimli bir Şekilde yerine gelebilmektedir. e-Devlet, pasif vatandaş kavramından aktif vatandaş kavramına geçişi sağlayan bir sistem olmuştur (Başar ve Bölükbaş, 2010: 159).

Kamu hizmetlerinin sunulması, web tabanlı internet uygulamalarını kullanmaya dayanmaktadır. e-Devlet sürecini etkin kılan en önemli iki faktör, küreselleşme ve internet teknolojisidir. Küreselleşme günlük hayatımızı etkileyen çok boyutlu bir olgudur. Özellikle ekonomik, siyasal ve sosyo-kültürel olmak üzere üç önemli boyutu olan küreselleşmenin her bir boyutu dikkate alınarak birbirinden kısmen farklı tanımları yapılabilir (Acar ve Kumaş, 2008: 2).

21. yüzyılda gerek ekonomi, gerek yönetim gerek sosyoloji alanında farklılıklar oluşturan küreselleşme süreci ile beraber bilgi-iletişim alanlarında yenilikler gelmiştir. Bilim dallarında eski kuramlar bu yüzyılda geçerliliği yitirmiştir.

Bilgi teknolojilerinde son on yılda meydana gelen hızlı değişmeler sonucunda öncelikle özel sektör Őirketleri, geleneksel iş süreçlerinden farklı bir Şekilde çalışmaya başlamıştır. Tedarik, retim, pazarlama satış sonrası hizmetlerin, bilgi teknolojisi araçlarıyla bütünleşmesi sonucunda verimlilik ve etkinlik artışında önemli aşamalar kaydedilmiştir.

Bilgi teknolojilerinin iş süreçlerine uyarlanmasının sağladığı yararlar sadece etkinlik ve verimlilikle sınırlı değildir. Bilgi teknolojileri hem bireylerin hem de kurumların yaşam biçimlerinde önemli değişiklikler yaratmıştır. Buna göre geleneksel yapıda fiziksel ve zamansal bağımlılık büyük ölçüde azalmıştır. Özellikle hizmet üreten ve dağıtan organizasyonlarda, üretim ve tüketim sürekliliği zaman kavramı açısından farklı uygulamaların ortaya çıkmasına neden olmuştur. İnternet, mobil iletişim ve uydu teknolojileri de mekn açısından erişebilirlik sorununa değişik çözümler üretmiştir.



Meydana gelen bu değişikliklerin ekonomi alanında yarattığı farklılıkların etkisi çok büyük olmuştur. Dünyanın bütün pazarları üretici, yatırımcı ve pazarlamacılara açılmıştır. Bütün şirketler farklı coğrafyalarda hizmet verebilir hale gelmiştir. Buna bağlı olarak iş tanımları eskiye oranla büyük ölçüde değişmiştir.

Bu gelişmelerin temelinde “ağ” (network) teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler bulunmaktadır. Basit bir şekilde birbirine bağlanan bilgisayarlardan oluşan ağlar önceleri şirket ve kurum uygulamalarında kullanılmaya başlamıştır. Bu yolla iletişim belge ve bilgi paylaşımı, denetim gibi işlemler daha hızlı, daha kolay ve daha ucuz maliyetlerle yapılmaya başlamıştır. İtranet ve extranet olarak adlandırılan kapalı ağ sistemleri kurumiçi ve kurumlararası uygulamalarda büyük ölçüde etkinlik ve verimlilik artışı sağlamaktadır.

İnternet ise birbirine bağlı milyonlarca bilgisayardan oluşan bir ağ sistemi olarak, hem bireysel hem de kurumsal anlamda bütün uygulamalara yeni anlamlar katmıştır. Kişilerin ve kurumların birbirleri ile ucuz ve kolay yoldan bağlanması iletişimi arttırmıştır. İletişimin artması bilgi üretimini ve paylaşımını kolaylaştırmıştır. Bu yolla ortaya çıkan yeni yapılar, organizasyon yapısına yansımıştır. Organizasyon yapılarında meydana gelen değişimler çalışma saatlerinden, denetime, tedarik üretimine kadar uzanan bir yelpazede büyük farklılıklara yol açmıştır. Zaman içinde internete bağlı kişi ve kurumların sayılarında meydana gelen artış ticari olmayan alanlarda da bilgi teknolojilerinin yaygın kullanımına yol açmıştır.

Tüm bu gelişmeler geleneksel toplum düzeninin dışında yeni bir toplum düzeni oluşturmuştur. Günümüzde birçok insana ait bilgi ve kayıtların saklanması ile gerektiğinde bir birimden diğerine transferi, geleneksel bürokrasi ve iş görme yöntemlerinin yetersiz kalmasına sebep olmuştur. Bu yetersizlikler ise özellikle bilgi ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeleri hızlandırmıştır. Böylece kamu hizmetlerinin ihtiyaç duyduğu bilginin, elektronik ortamda işlenmesi, iletilmesi ve elektronik veri tabanında saklanması önemli hale gelmiştir (Baştan ve Gökbnar, 2004: 75).

Devletler ise bilgi ve iletişim teknolojileri tarafından imkân verilen politika hedeflerini gerçekleştirmek için yeni yollar bulmak amacıyla, mevcut süreç ve

hizmetleri yeniden yapılandırma yoluna gitmişlerdir. Yeni bir süreç olan “*yeniden yapılanma*” mevcut organizasyonlara, geleneksel yapılarının ve hizmet sağlama yöntemlerinin yerine geçmiştir. Ayrıca bilgi-iletişim teknolojilerinin sağladığı olanaklarla yapılacak organizasyon değişiklikleri devlet yapısı ile sınırlı kalmayıp, özel sektöre ve sivil toplum örgütlerine de yayılacaktır. Kamuda yapılacak organizasyon değişiklikleri, devletin var olan bürokratik taleplerini azaltarak, vatandaş ve iş dünyası üzerindeki yükün hafiflemesine yardımcı olacaktır. Son aşamanın başarı ölçütleri, kamu değeri yaratılması, bürokrasinin azaltılması, kapsam ve verimlilik üzerine olacaktır (Acar ve Kumaş, 2009: 10).

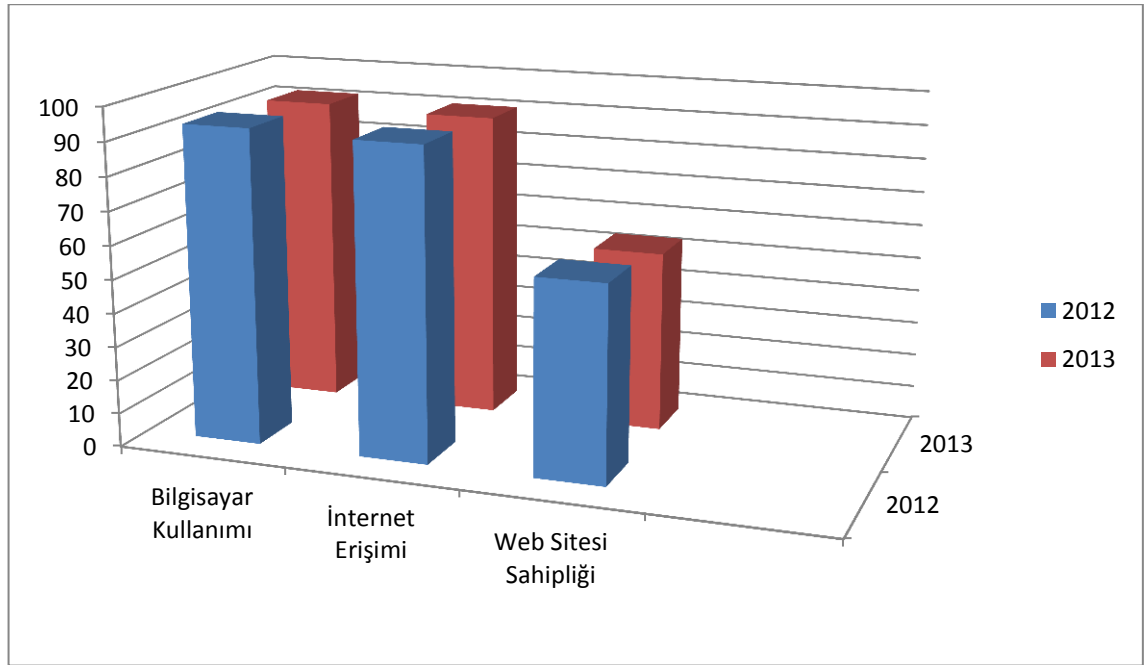
Böylece işletme yerine e-işletme, ekonomi yerine e-ekonomi, devlet yerine e-devlet kavramları kullanılır hale gelmiştir. Dolayısıyla yeni ekonomi, geleneksel ekonomik yapının ikamesi olarak görülmektedir. Askeri amaçlı bir organizasyon olarak oluşturulan internet ve ağ teknolojilerinin önce akademik dünyaya daha sonra da tüm ticari uygulamalara açılmasıyla kapsamı genişlemiştir. Son olarak yerel ve merkezi yönetim birimlerinin de katılmasıyla ortaya çıkan “*e-devlet*” adı verilen bir organizasyon meydana gelmiştir (Kırçova, 2003: 16).

#### **2.1.1.1. E- Devletin Temel Unsurları**

*Devlet:* Kurumlar ve vatandaşlarla ilişkileri sağlayan ve onlara en fazla girdiyi sağlayan yapılanmadır. Devlet organizasyonunun kâr gütmeye amacı olmadığı gibi bilgi-teknoloji alanında da pek çok imkân sunmaktadır. Devlet teknolojik alanda yapılan yeniliklerin, kimi zaman en büyük alıcısı, kimi zamanda en büyük satıcısı konumundadır. Üstelik devlete vatandaşlık bağı ile bağlanan bireylerin devletle olan farklı ilişkileri mevcuttur. Bu ilişkilerin kolay ve etkin bir şekilde devam ettirilmesinde devletin işlevsel olması önemli bir husustur.

*Vatandaş:* e-Devlet ancak vatandaşlar ağ ortamına bağlı oldukları takdirde bir anlamı vardır. Bu sayede vatandaşın e-devlet ortamında sunulan hizmetlerden etkin bir şekilde yararlanması söz konusu olabilir. Vatandaşların veya hanehalklarının internete erişim sayıları ülkelere göre farklılık göstermektedir. Gelişmiş ülkelerde bu oran yüksekken, gelişmekte olan ve gelişmemiş ülkelerde nispeten daha düşüktür. e-Devlet

sistemini kullanan ülkelerde 2002’de yapılan anketler, e-devletle ilgili sitelerin kullanımının 20-24 yaş aralığındaki bireylerde daha fazla olduğunu göstermektedir (Dalkıran, 2004: 63). e-Devlet, internet aracılığıyla kullanılan bir yapı olduğundan incelemelere internet kullanım oranlarından başlamak gerekir. Bu sebeple Grafik 1 Türkiye’de bilgisayar kullanımı, internet erişimi ve web sitesi sahipliği konusunda veriler ile e-devlet sistemi için önemli olan bu unsurlar bakılabilir.



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Bilgisayar Kullanımı</b>	88,7	90,6	90,7	92,3	94,0	93,5	92,0
<b>İnternet Erişimi</b>	85,4	89,2	88,8	90,9	92,4	92,5	90,8
<b>Web Sitesi Sahipliği</b>	63,1	62,4	58,7	52,5	55,4	58,0	53,8

Grafik 1:Türkiye’nin Bilgi-iletişimi Faktörlerini Kullanım Oranı

Kaynak: TÜİK, Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması, Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması (16-74 yaş arası bireyler)

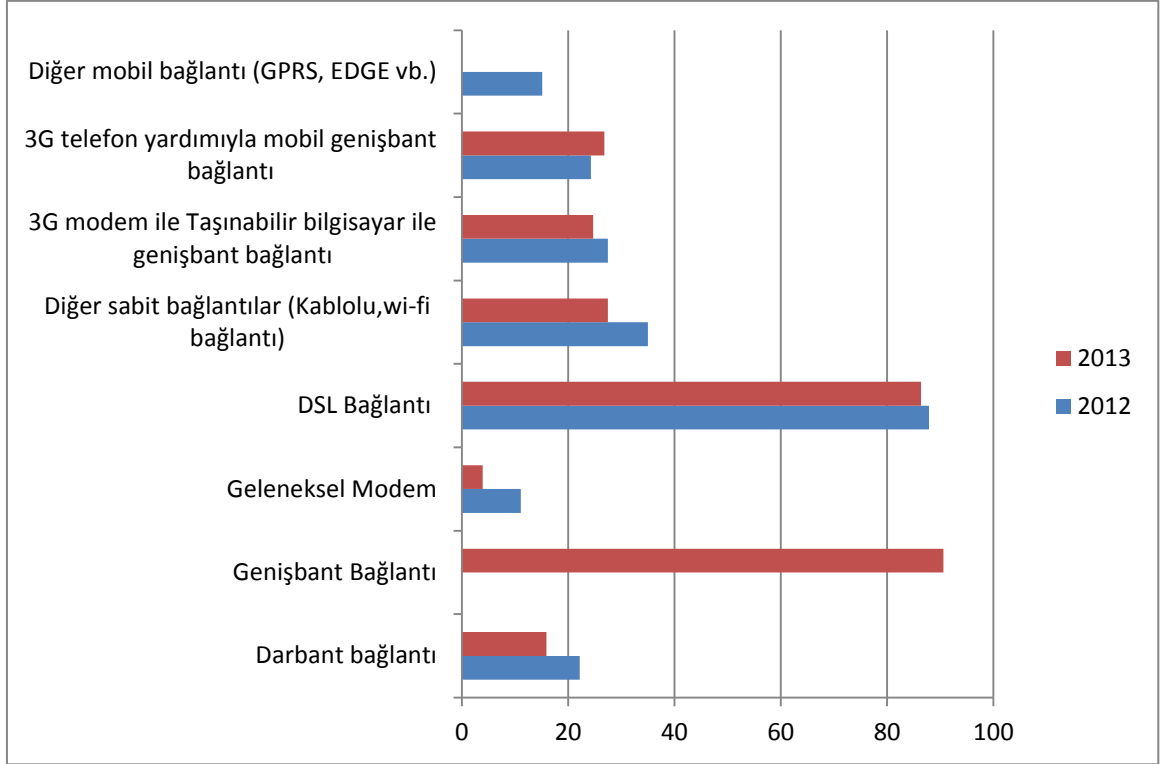
Türkiye’de internete erişimin hızlı bir şekilde artmasının nedeni, internet servis sağlayıcılarının maliyetlerinin düşmesi ve internet erişimi ile birlikte promosyon olarak

verilen bilgisayarlardır. Ayrıca ülke nüfusunun teknolojik ürünlere aşırı ilgi duyan genç nüfusu da, internet erişiminin hızla büyümesinde etkili olmuştur.

*Firmalar:* Şirketler bir ekonomik yapılanma içinde en önemli unsurlardan biridir. Şirketlerin varlığı ekonomiye dinamizm katmaktadır. Şirketlerin ekonomideki hareketlerini hızlandıran ve etkin hale getiren en önemli unsur “ağ teknolojileri” olmuştur. Bu amaçla hem dünyada, hem de Türkiye’de önemli gelişmeler, bilgisayar kullanımı artışıyla doğru orantılı olarak gelişmiştir. Uluslararası ticaretin maliyeti de ağ teknolojilerinin gelişmesiyle azalmaktadır.

Türkiye’de e-devlet sisteminin sanayi sektörüne uygulanması “Sanayi.Net” uygulaması ile olmuştur. Bu uygulama Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından yapılmıştır. Böylece sunulan çevrimiçi hizmetlerin altyapısında kullanılmak üzere, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı bünyesinde bulunan Türkiye’de kurulu tüm ticari şirketler, esnaf ve sanatkârlar, esnaf ve sanatkârlar odaları, esnaf ve sanatkârlar birlikleri, kooperatifler, organize sanayi bölgeleri, küçük sanayi siteleri, endüstri bölgelerinin tamamı bu uygulama ile birleştirilmiştir (Demirkurt, 2007:124). Ayrıca şirketler için müşteriye ulaşma ve müşteri memnuniyeti de önemli bir faktördür. Ağ teknolojileri ile müşterilerin, şirketlere internet sitesinden ulaşım sipariş vermesi de ticaretin ivme kazanmasında önemli bir faktör olarak görülmektedir. Firmalar ağ teknolojilerini farklı amaçlarla kullanmaktadırlar. Bu amaçlarla ilgili TÜİK’in anketin sonuçları Grafik 2’de gösterilmiştir.

Yıllar	Darband bağlantı	Genişband Bağlantı	Geleneksel Modem	DSL Bağlantı	Diğer sabit bağlantılar (Kablolu, wi-fi bağlantı)	3G modem ile taşınabilir bilgisayar ile genişband bağlantı	3G telefon yardımıyla mobil genişband bağlantı	Diğer mobil bağlantı (GPRS, EDGE vb.)
2010		90,9	18,0	87,3	15,5	12,9	11,0	11,1
2011	22,0	91,5	11,5	89,0	17,7	22,2	20,4	13,2
2012	22,2	92,1	11,1	87,9	35,0	27,5	24,3	15,1
2013	15,9	90,6	3,9	86,4	27,5	24,7	26,8	



**Grafik 2:** Girişimlerin Gerçekleştirdiği Otomatik Veri Alışverişinin Amaçları  
Kaynak: TÜİK Girişimlerin Bağlantı Tipleri Oranı

Buna göre, 2010 yılından 2013 yılına kadar girişimlerde internete bağlanma şekilleri hem gelişmiştir, hem de artmıştır. Bu oranların artışında 3G bağlantısının önemli büyük olduğu bilinmektedir.

*Kurumlar:* Şirketlerin ve vatandaşların yer aldığı bir ağ ortamında kurumlarda önemli bir aktör olmuştur. Belediyeler, dernekler, vakıflar, sivil toplum örgütleri, üniversiteler gibi kurumlar, e-devlet organizasyonunun vazgeçilmez unsurları olarak görülmektedir. Bu kurumlara farklı sebeplerle şirket ve vatandaşların başvurduğu düşünüldüğünde, e-devlet organizasyonunun yapılanmasında kurumlara öncelik tanınması önemli bir husustur. Kurumların ağ teknolojileri ile işlemesi sivil toplum örgütlerinin etkinliğini de arttırması beklenen bir durumdur.

*Kamu çalışanları:* e-Devlet modeli oluşumunda bu hizmetlerin vatandaşlara iletilmesinde en önemli görev kamu çalışanlarına düşmektedir. Bu hizmetlerin sunumunda insan unsurunun daha az kullanımına yol açtığı düşünülse bile insan faktörü olmadan bu sistemin işlemesi düşünülemez.

Devlet hizmetlerinin vatandaşa, şirketlere ve diğer kurumlara etkin ve verimli bir şekilde iletilmesi ile ilgili olarak, üzerinde en fazla durulan konulardan birisi kamuda çalışan kişi sayısıdır. 2013 istatistiklerine göre kamuda çalışan sayısı 2.559.873 kişidir. Toplam nüfus 76.481.847 milyon olduğundan, bir kamu çalışanı ortalama 52 vatandaşa hizmet vermek durumundadır. Gelişmiş Batı ülkeleri standartlarına göre bu rakam oldukça fazla görülmektedir. Örneğin 58,6 milyon nüfusa sahip İngiltere’de 1984 yılında yapılan kamu reformu sonucunda toplam kamu çalışanı sayısı 600 bin civarlarına düşürülmüştür. Kamu çalışanlarının sayısının fazla olmasının, devlet hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulmasına katkısı yoktur. Bu noktada bilgi teknolojilerine hâkim, ağ teknolojisi üzerinde çalışma yeteneğine sahip, nitelikli kadrolara gereksinim vardır (Kırçova,2003: 23).

#### **2.1.1.2. e-Devletin Yararları**

Devlet kurumları, e-devlet sistemine geçerken bu sistemin faydalarını göz önüne almışlardır. Bu kısımda e-devlet sisteminin yararları üzerinde durulacaktır.

##### **2.1.1.2.1. e-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı**

Bilgi-iletişim teknolojilerinde (BİT) son yıllarda önemli gelişmeler yaşanmıştır. Üstelik bu gelişmelerin hiçbiri birbirinden bağımsız değildir. Kümülatif artan bu gelişmeler, birçok alanda etkinlik kazanmıştır. Bu alanlardan biri de ekonomi ve ticaret alanındaki gelişmelerdir. Bu alanda yaşanan rekabet, sürecin hızlanmasında en önemli faktördür. Bilgi-iletişim teknolojilerinin iş dünyasında yeni pazarlar veya pazar içerisindeki faaliyetlerin hızlanmasındaki etkileri son yıllarda kendini göstermektedir. Örneğin firmalar için taşımacılık faaliyetleri artık geniş bir ağ sistemi içerisinde gerçekleşmekte, bu durum ise firmaların küresel düzeyde var olmalarını sağlamaktadır.

Bilgi-iletişim teknolojilerinin sağladığı bu fayda ekonomide ‘*yeni ekonomi*’ kavramıyla ifade edilmektedir. Yeni ekonomide firmalarla ilgili mikro düzeydeki bu gelişmeler sektör ve piyasa bazında da kendini göstermektedir. Piyasa bazında şirketler geleneksel yöntemleri terk ederek ağ ortamına geçmişlerdir. Tedarik, satış, üretim

aşamalarında yeni bir piyasa yöntemi gelişmiştir. Bu yöntemde firmalar hızlı ve etkin üretim yaparak, müşteri ile bire-bir iletişime geçebilmektedir.

Bu sistem zamana ve mekâna bağlı kalmamakla beraber, sermaye ve emek gibi faktörlerde farklılıklara sebep olmuştur. İstihdam şekilleri gelişmiştir. Esnek üretim tarzıyla beraber geleneksel üretim dönemindeki uzun vardiyalı çalışma dönemi sonlanarak, firmalar adına işler bilgisayar ortamında yapıldığı için, işçiler için mekâna bağlılık çoğu zaman söz konusu olmamaktadır. Bilgisayar ortamında sağlanan başka bir avantaj ise yapılan işlerde zamansal olarak bir sınırlandırılmaya gidilmemesidir.

Amerika'da daha çok gelişen bu sistem 2000 yılında e-işletmeler, “dot.com” firmaları ve bilgi tabanlı ekonominin diğer sanal katılımcıları, web üzerinden 400 milyar dolarlık işlem yapmıştır. 2003 yılında küresel işletme-işletme arasındaki işlemler 6 trilyon dolara ulaşmıştır. New York, Londra, Frankfurt ve Tokyo'daki hisse senedi borsalarını birbirine bağlayacak girişimler, ileri bir planlama aşamasına ulaşmıştır. Siber uzayda böyle bir finansal ‘*süper market*’in milyarlarca işlemi hızlı bir şekilde, bir yerden başka bir yere gönderen sayısız yatırım ağları dünyanın tamamına yayılmıştır (Steger, 2007: 70).

Bu noktada ortaya çıkan yeni ticari mekanizmaların e-devlet sistemine eklenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Hem mevzuat açısından, ticari sistemin devlet hizmetlerine olan ihtiyacı, hem de devletin ticari hayatı düzenleyici ve denetleyici rolünün gerektirdiği çalışmaların, ağ ortamından daha rahat ve kolay bir şekilde yapılabilmesi ekonomik gelişmeye ivme kazandırıcı etki yaratmaktadır.

Dış ticarete gümrük, banka, lojistik, ödeme, kontrol ve onaylama işlemlerini tamamen ağ ortamına taşıyan Singapur uygulaması, bu konudaki önemli örneklerden biridir. Singapur örneğinde bütün dış ticaret işlemleri ağ ortamında yapılmakta ve işlemler elektronik dosyalarda yürütülmektedir. Kâğıt kullanımının tamamen ortadan kalktığı bu uygulamada zaman tasarrufu azami ölçülere ulaşmakta ve gereksiz bekleme ve duraklamalar söz konusu olmamaktadır. İhracatın ülke ekonomisi açısından önemini kavrayan Singapur Devleti bu yolla ihracatın önündeki bütün ekonomik engelleri kaldırmaktadır.

e-Devlet tüm mikro ve makro düzeydeki ekonomik yapılarda kuşkusuz önemli faydalar sağlamaktadır. Bu yönüyle e-devletin hem müşteri hem de firmalar açısından olumlu etkileri vardır. Gerek vatandaş gerekse firmaların yararına olan bu işlemler “kazan-kazan” politikasının sanal âlemde hayata geçmesi anlamına gelmektedir. Kendini sürekli yenileyen ve her aşamada daha çok gelişen e-devletin, ekonomik açıdan tüm paydaşlarına yıllar geçtikçe daha çok fayda sağlayacağını öngörmek mümkündür.

e-Devlet organizasyonunun ekonomik tasarruf sağlanmasındaki bazı faydaları şu şekilde sıralanabilir (Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2011: 89):

Adalet Bakanlığı tarafından yapılan bir çalışmaya göre *Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)*'nin 23 ayrı uygulaması ile projenin başlangıcından Nisan 2011'e kadar yaklaşık 1,6 milyar TL tasarruf elde edilmiştir. Bu tasarrufun yaklaşık 705 milyon TL'lik kısmı sistemin MERNİS projesi ile entegrasyonu sayesinde gerçekleşmiştir. Türkiye'de merkezi kamu kurumlarının BİT yatırımları için 2002-2011 döneminde ayırdığı toplam ödenek 9,6 milyar TL'dir.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen *Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS)* çerçevesinde Şartlı Eğitim ve Şartlı Sağlık Yardımına İlişkin sadece 3 belgenin elektronik ortamda takibi ile kırtasiye ve ulaşım giderlerinden 2010 yılında 11,8 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.

Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından uygulamaya konulan *Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemleri (ASBİS)* Projesi ile ikinci el araçların alım satımının noterlerde elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle, sadece bazı formların işleminden kaldırılması sayesinde bir yılda vatandaşların ödemesi gereken 21,9 milyon TL'nin tasarruf edildiği bilinmektedir.

Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından uygulamaya konan *e-beyanname* hizmeti ile 38 farklı beyanname ya da bildirim elektronik ortamda alınması ile 2010 yılında yaklaşık 1,27 milyar basılı kâğıttan tasarruf sağlanarak yaklaşık 20 bin ağaç kesiminin önüne geçilmiştir. 2008-2010 döneminde uygulanan *Elektronik Fatura Kayıt Sistemi* ve 2010 yılı Kasım ayında uygulamaya konan *e-fatura* uygulaması ile 2008 yılından 2011



yılı Mayıs ayına kadar 1,28 milyar adet fatura elektronik ortamda kaydedilmiş, toplam 218,5 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.

#### **2.1.1.2.2. Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi**

Devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi herkes için önemli bir faktördür. Devlet ile ilgili işlerin hem çok fazla hem de birbirinden farklı olması bu sistemi karmaşık hale getirmektedir. Bu sebeple devlet işlerinin tam ve kusursuz olması çok zor bir durumdur. Devlet ile ilgili işlerde zaman faktörü, hizmet alan vatandaşların yaş, cinsiyet vs. gibi faktörlerinin farklı olması, talep edilen hizmetin çeşitlenmesi bu işlemlerin zorluklarının oluşmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla devlet ile ilgili işlerde belirli bir standardın yakalanması da önemli bir sorun haline gelmiştir.

Devletin tüm bu sorunlar karşısında vereceği hizmette optimal bir sistem kurması gerekmektedir. Bu sistemde her vatandaşın şahsına yönelik veriler sağlanması ve istenilen zamanda bu hizmetlerin karşılanması gerekmektedir. Ayrıca tüm bu istenilen hizmetlerin kısıtlı bir kamu bütçesiyle elde edilmesi gerekmektedir.

Geleneksel devlet anlayışında bu türden hızlı, kişiye özel, kaliteli hizmetler sunumu az rastlanır bir durumdur. Neredeyse her ülkede, bu konuda sorunlar yaşanmıştır. Çünkü devlet bu hizmetleri vatandaşa sunarken mekânsal ve zamansal faktörler olumsuz etkilenmektedir. Örneğin nüfus müdürlüklerindeki kimlik çıkarma işleminin yapılması için kütüğün bulunduğu yer ve kimliğin çıkarıldığı yer arasında farklılık, yazışmalardan doğan zaman kaybı ve kırtasiyecilik devlet işlerinin maksimum düzeyde fayda sağlamasına her dönemde engel olmuştur. Bu işlemler vatandaş için kayıp olduğu kadar devlet için de toplamda büyük kayıplara sebep olmaktadır. Öte

yandan yapılan bu işlemlerde çıkan sorunlar sadece zamansal ve mekânsal sorunlar dışında bu işlemlerin güvenliğinin sağlanması ya da istenilen boyutta güvenli olması da yaşanan sorunlar arasında sayılabilir.

e-Devlet sisteminin işlerlik kazanmasıyla birlikte bürokratik engellerin kalkmasının, vatandaş için faydalı olacağı kuşkusuz doğru bir saptamadır. e-Devlet sistemi ile yapılan bir iş, vatandaşa zamansal ve mekânsal olarak fayda sağlamaktadır.

e-Devlete geçilmeden önceki geleneksel devlet anlayışında vatandaşın 3-4 günde yapılan işi, e-devlet sisteminde bir günde yapılabilmektedir. Üstelik vatandaş bu işlemi devlet dairesine gitmeden, evinde bilgisayar başında yapmaktadır. Ayrıca bürokratik işlemler internet üzerinden yapıldığı için bu işlemlerin geleneksel devlette yapılan işlemlere nispeten daha güvenilir olduğu söylenebilir.

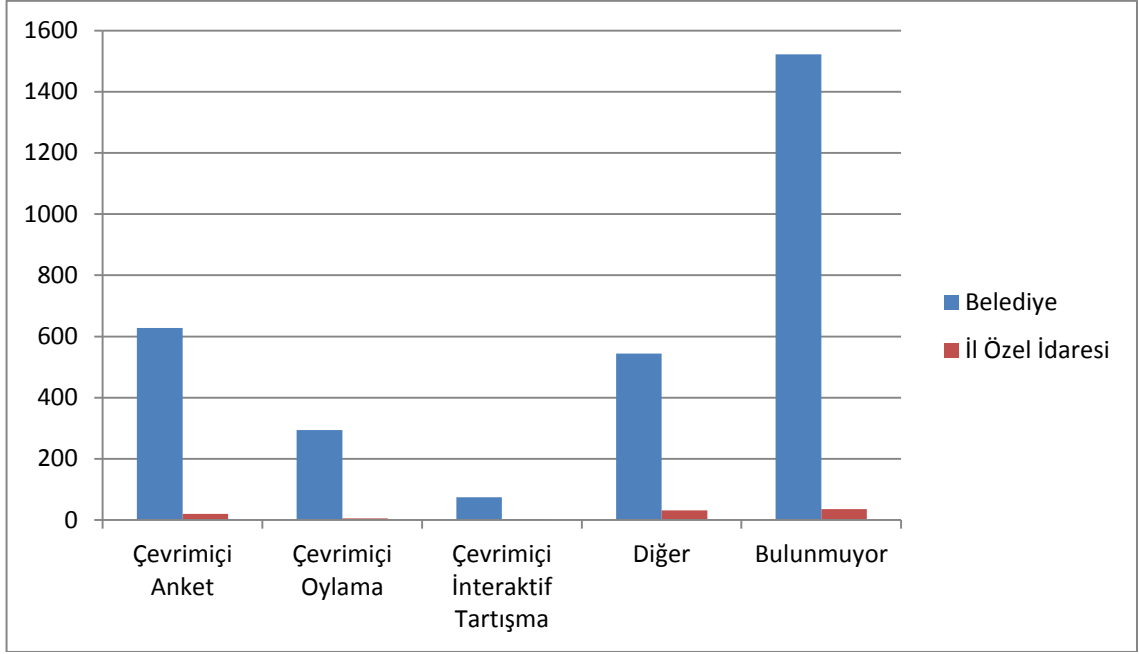
#### **2.1.1.2.3. Devletin Etkinliğinin Artması**

e-Devlet ile diğer ekonomik modellerde olduğu gibi, maliyetlerin en az ama hizmetin en fazla olması, böylece optimal bir şekilde devlet etkinliğinin artması hedeflenmektedir. Bu hizmetle sağlanacak fayda, aynı zaman diliminde daha fazla hizmeti, en iyi şekilde vatandaşlara ulaştırmaktır. Geleneksel devlet yönetiminde devlet hizmetlerinin bürokrasi ve kırtasiye maliyetlerinden dolayı etkin bir devlet anlayışı mümkün değildi. Bu durum vatandaş memnuniyetini olumsuz etkilemekteydi.

Herhangi bir devlet hizmetini eş zamanlı olarak talep eden vatandaşların aynı anda aynı kalitede hizmet bulmaları çoğu zaman mümkün değildir. Herhangi bir bankanın web sitesinden, aynı anda ortalama yüz binlerce kullanıcı yararlanabilmektedir. Bu, yüzbinlerce kişinin aynı anda ve aynı kalitede hizmeti aynı maliyetle alması anlamına gelmektedir. Geleneksel bir organizasyon yapısına sahip herhangi bir kurumdan bu türden bir hizmet alımı kesinlikle mümkün değildir. Bu türden uygulamalar ile kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması ve dolayısıyla devletin etkinliğinin artmasını sağlanmaktadır.

#### **2.1.1.2.4. Vatandaşın Katılımının Sağlanması**

Bilgi-iletişim teknolojileri, bireylerin işlerinin kolaylaştırılmasının yanısıra bireylerin bu hizmetlere çevrimiçi katılmalarını da hedefleyen bir olgudur. Hizmetlerin değerlendirilmesi, ölçülmesi ve bilgi-iletişim teknolojilerinden sağlanan faydaların, bireylerin tepkilerinin ölçülmesi açısından çok önemli bir gelişmedir. Bu amaçla belediye ve il özel idarelerinin vatandaş katılımını sağlamak için bir takım uygulamalar kullanmaktadır. Bu uygulamaları kullanımı ile ilgili veriler Grafik 3'te gösterilmektedir.



**Grafik 3:** Yerel Yönetimlerde Katılımcılığı Artırıcı Uygulamalar  
Kaynak: Bilgi Toplumu Kitapçığı, 2011: 90

Türkiye’de mahalli idarelerin BİT kullanımı ve e-devlet hizmet sunumunda, yerel yönetimlerin taleplerini tespit etmek amacıyla İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından 2011 yılında 43 sorundan oluşan bir anket geliştirilmiştir. Ankete mevcut 2950 belediyeden 2666’sı ve 81 il özel idaresi geri bildirimde bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre, ankete katılan 2666 belediyeden 1981’inde internet sitesinin olduğu, 698 belediyede internet sitelerinin olmadığı, 81 il özel idaresinin tamamında ise internet sisteminin bulunduğu anlaşılmaktadır. İnternet sitesi bulunan yerel yönetimlerin oranı, nüfus bazında değerlendirildiğinde %97’dir. Anket sonuçlarına göre belediyeler nüfus bazında değerlendirildiğinde %87’lik bir kesimin yaşadığı bölgelerde çevrimiçi anket, oylama, interaktif tartışma vb. katılımı artırıcı işlemlerin belediyelerin internet sitesinde sunulduğu gözlemlenmiştir (Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2011: 92).

Bu istatistiksel verilerde de görüldüğü gibi, e-devlet sistemi içerisindeki interaktif hizmet sağlayıcılar, yerel yönetimler bazında Türkiye’de zamanla gelişmektedir.

#### **2.1.1.2.5. Vatandaş-Devlet Etkileşiminin Sağlanması**

Geleneksel devlet organizasyonlarının temel sorunlarından birisi de vatandaş-devlet etkileşiminin yaratılmasında karşılaşılan güçlüklerdir. Devlet organizasyonu genelde tek yönlü olarak düzenlenmekte ve yukarıdan aşağı bir hiyerarşik yapıda sunulmaktadır. Bu durumda vatandaşların yönetime ve yönetim süreçlerine katılımı ve ortaya çıkan bilginin paylaşımı konusunda sorunlar ortaya çıkmaktadır. Oysa ağ ortamında iletişim iki yönlü olduğundan hemen her konuda devlet-vatandaş ve devlet-kurum işbirliği tesis etmek son derece kolay olmaktadır. Bu etkileşimle kamu hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi, geliştirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması geleneksel devlet organizasyonuna göre karşılaştırılmayacak biçimde hızlı ve kolay bir biçimde sağlanabilmektedir.

Vatandaşların ve kurumların hemen her düzeyde ve her türlü hizmet talebinde devlet organizasyonuna ulaşabilmeleri, düşünce, öneri, istek ve beklentilerini iletebilmeleri hizmetlerin kişiselleştirilmesi, özelleştirilmesi gibi üstünlüklerin de yaratılmasını sağlamaktadır. Vatandaş-devlet etkileşiminin artması aynı zamanda devlete olan güveni arttırmakta, vatandaş-devlet ilişkilerini geliştirmektedir.

#### **2.1.1.2.6. Bilgi ve Belge Erişiminin Hızlanması**

Bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve e-devlet sisteminin yaygınlaşması ile sağlanacak yararlarından biri de, bilgi ve belgeye erişimin hızlanmasıdır. Bu konuda sağlanan faydalar ile hizmet alışverişinde zaman tasarrufunun ortaya çıkması hem vatandaş, hem firmalar ve hem de memurlar açısından kolaylık sağlayacaktır. Zamanın tasarruflu kullanılması ve bürokratik işlemlerin hızlanması açısından bilgi ve belge erişiminin hızlanması son derece önemlidir.

Özellikle bu konuda sağlanan kolaylığın iş dünyasına faydası olacaktır. Firmalar, özellikle iş yapabilmek için birtakım bürokratik bilgi ve belgelerden dolayı kamu kuruluşlarıyla periyodik olarak ilişki kurmak zorundadır. Bu işlerin her biri için fiili olarak ilgili kurum ve kuruluşlara gidilmesine alternatif olarak, sağlanan e-devlet hizmeti ile firmaların bilgisayar üzerinden vergi, gümrük ve birtakım izin alma işlemleri

yapabilmeleri işlerini son derece kolaylaştırmıştır. Bu durum ise firmalar için kaynak tasarrufu sağlayan, hizmette kaliteyi arttıran ve rekabeti geliştiren bir gelişme olarak düşünülmektedir.

#### **2.1.1.2.7. Bürokrasinin, Rüşvetin ve Yolsuzlukların Önlenmesi**

Bürokratik devlet anlayışına göre yolsuzluğun nedenlerinden biri de, kamu kesimi ekonomik faaliyetlerinin geniş olması ve çoğunlukla hükümetlerin kontrolünde olmasıdır. Bu durum yasal sistemlerin genellikle çok fazla bürokrasiyi içermesine ve yolsuzluğa sebep olmaktadır. Örneğin, gelişmekte olan ülkelerde ihale sistemi birçok formaliteyi içermektedir. Bu formaliteler arasında, gazete ilanları, ihale, satın alma dokümanları, teklifler, teklifin değerlendirilmesi, karşılaştırılması ve verilmesi sayılabilir. Yine tüm ihale aşamalarında kontrol ve denetim zordur. Bu nedenle yolsuzluk her aşamada oluşabilmektedir (Giray, 2010: 157).

Yolsuzlukla mücadelede e-devletin saydamlık sağlayarak yolsuzluğu düşürmesi, şu şekillerde olmaktadır (Özsağır, 2007:111):

- İşlemlerin online olarak yapılması ve prosedürlerin yayınlanması saydamlığı artırır ve idari işlemlerin daha kolay izlenmesini ve kamuya açık olmasını sağlar.
- Otomatik prosedür devlet memurlarının takdir gücünü sınırladığı için kamuda seçim yapma ve atama güçleri azalabilir.
- Aracılara olan ihtiyacı azaltabilir. Kamu hizmetlerinin sunumunun online sistemle gerçekleştirilmesi, bölgeler arasında kural ve prosedürlerin standart hale getirilmesini gerektirir. Bu ise arbitraj fırsatlarını azaltabilir.
- e-Devlet sayesinde sağlanan saydamlık ve kuralların basitleşmesi, bireylerin ve işletmelerin makul olmayan kuralların ve prosedürlerin sorgulamasını sağlayabilir.
- e-Devlet maliyetleri düşürerek, devlet hizmetlerinde daha yüksek kalite getirebilir. e-Devlette kontrol maliyetleri nispeten düşüktür. Çünkü ekstra sorgulamaya nadiren ihtiyaç duyulur.

- Artan yönetim kabiliyeti ve karar alma süreci geliştirilebilir.
- Dijitalleşmiş veriler, yolsuzlukların daha kolay bir şekilde ortaya çıkmasına yardımcı olabilir.
- e-Devlet sistemiyle kamu idarelerinde dışsal olarak vatandaşlarla ilişkileri geliştirerek ve içsel olarak daha etkili bir kontrol ve çalışanların davranışlarını denetleyerek yolsuzluklar düşürülebilir. İlk olarak e-devlet yoluyla vatandaşlar web sayfaları üzerinden bilgi edinebilir ve karar alma sürecine daha kolay katılabilirler. İkinci olarak e-devlet, çalışanların hizmet sunum süreçlerini denetleyerek, arbitraj gibi beşeri müdahaleleri düşürebilir.

#### **2.1.1.2.8. Kamu Kurumları Arasındaki Eşgüdümün Sağlanması**

Kamu kurum ve kuruluşlarının farklı kişiler tarafından yönetilmesi, farklı yönetim anlayışlarının ve yönetimde farklı yorumların doğmasına neden olmaktadır. Bu durum ise kamu işlerinin farklılaşmasına yol açmaktadır. e-Devlet uygulamalarının giderek yaygınlaşmasıyla birlikte, mevcut kurumsal yaklaşımlar yerine, e-devlet hizmetleriyle tüm kamu hizmetlerinin bir çatıda sunulması planlanmaktadır.

#### **2.1.1.3. e-Devletin Etkileşim Alanları**

Devletin temel etkileşim alanları derken, kendisi dışındaki birimler ve kendi birimleri ile olan ilişkileri kastedilmiştir. e-Devletin vatandaşla, firmalarla ve devlet bünyesinde çalışan memurlar ve devlet organizasyonunun içinde yer alan kurum ve kuruluşlarla olan ilişkileri bu kapsamda görülmektedir.

##### **2.1.1.3.1. Elektronik Alanda Vatandaş-Devlet Etkileşimi**

Devlet-vatandaş ilişkisinde e-devlet sistemi çok faydalı olmuştur. Devlet organizasyonunun oluşmasındaki temel amacın vatandaşa hizmet olduğu kabul edildiğinde, devletin birincil aktörü yani vatandaş faktörü karşımıza çıkmaktadır. Vatandaş devletle ilgili yapacağı işlemleri e-devlet vasıtasıyla basit ve bir o kadar da

hızlı bir şekilde gerçekleştirecektir. Bu işlemlerin gerçekleşmesi ile devlet kurum ve kuruluşlarındaki kâğıt üzerindeki işlerde azalma görülecektir.

#### **2.1.1.3.2. Firma-Devlet Etkileşimi**

İşletmeler, ticari faaliyetlerini yürütürken, ülke ekonomisi ile ilgili ihtiyaç duyduğu ihracat-ithalat mevzuatları, lojistik bilgileri, kendi sektörleri ve diğer sektörlerle ilgili bilgilere elektronik ortamda kolayca ulaşacaktır. Ayrıca işletmeler yükümlü olduğu çeşitli vergilerin ödenmesi, elektrik, su, doğalgaz harcamalarının takibi, bankacılık ve finans işlemleri, iş ve ticaret hukukundan kaynaklanan görevleri yerine getirirken e-devlet uygulamalarından faydalanacaktır. Bu konuda, firmalara zaman ve hız kazandıracaktır.

#### **2.1.1.3.3. Elektronik Ortamda Kamu Kurumları Arasındaki Etkileşim**

Devlet yönetiminde etkinliğin sağlanması için çok iyi organize edilmiş bir *ağ sistemi* olmalıdır. Çünkü devlet işleri birbirinden bağımsız değildir. Örneğin, yurtdışına çıkmak isteyen birinin konsolosluk, emniyet genel müdürlüğü vs. devlet kurumları ile bire-bir ilişkiye girmesi, devlet açısından vatandaşların takibi ve olası bir güvenlik sorununa karşı devlet kurumlarının birbiri ile koordinasyonu önem arz etmektedir. e-Devlet sistemiyle bu koordinasyon daha etkin ve güvenilir olmaktadır. Örneğin bu sistem, vergi mükelleflerinin ödenecek vergilerinin takibinde oldukça fayda sağlanmaktadır.

#### **2.1.1.3.4. Elektronik Ortamda Devlet ve Çalışanları Arasındaki İlişkiler**

Devlet, kendine verilen görevleri yerine getirebilmek için personel istihdam eder. İstihdam edilen personellerin maaşları, izinleri, emeklilikleri, sağlık kayıtları gibi kişiye özgü bilgileri kayıt edilirken elle tutulan kayıtlar hem kâğıt israfına sebep olmakta, hem de zaman almaktadır.

e-Devlet uygulamasına geçilmesiyle tüm kayıtlar, elektronik ortamda tutulacak ve personel istediği zaman bu bilgilere kolayca ulaşacaktır. Bu işlemler elektronik ortamda takip edileceği için kâğıttan, zamandan ve emekten tasarruf sağlanacaktır. Örneğin emekliliği gelen bir memur, emeklilik başvurusu yaptıktan sonra emeklilik ile ilgili tüm aşamaları SGK genel müdürlüğünün web sitesinden takip edebilecektir. Diğer taraftan kamu çalışanlarına işlerin kısa sürede ve basitçe yapabilme imkânı verdiği için bu sistem onları monoton ve rutin işlerden uzaklaştırarak yönetime katılma, iş geliştirme ve verimlilik gibi dinamik olanaklara kavuşturmaktadır (Naralan, 2008:39).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### DÜNYADA e- DEVLET

#### 3.1. Dünyada e-Devlet Uygulamaları

Küreselleşme, dijital ekonomilerin yaygınlaşması ve internete erişimin kolaylaşmasıyla birlikte ülkelerdeki kamu yönetimi alanında önemli dönüşümler olmuştur. İnternetin yaygınlaşmasıyla orantılı olarak birçok ülkenin, e-devlet uygulamasına geçtiği görülmektedir. Yüksek e-devletleşme oranına sahip olan ülkeler sanayileşmiş ülkeler olup, düşük e-devletleşme oranına sahip ülkeler ise sanayileşmesini tamamlamamış ülkelerdir.

Dünyada e-devlet yaklaşımları, öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. Gelişmiş ülkelerin yanı sıra gelişmekte olan ülkelerde de e-devlet uygulamalarına önem verilmiştir. e-Devlet uygulaması gelişmemişve gelişmekte olan ülkelerde yolsuzluğu önlemek, kamu yönetimini daha şeffaflaştırmak için kullanılırken, gelişmiş ülkelerde devletler/eyaletler arasında rekabeti ortaya çıkarmak ve devletin halkına bilgi ve teknoloji alanında hizmet sağlamak için kullanılmaktadır (Akgül ve Delibaş, 2009: 114).

Birleşmiş Milletler' in 2012 yılında hazırladığı e-devlet ile ilgili raporda gelişmiş ülkelerin, teknoloji konusundaki ilerleyişlerini tamamlayan ülkeler olduğu görülmüştür. e-Devletle beraber çevrimiçi hizmetler ortaya çıkmış ve bu hizmetlerin oluşmasına devletin yanısıra özel sektöründe katkısı olmuştur.

e-Devlet sisteminin oluşmasındaki temel yaklaşım, etkili devlet yaklaşımı olmuştur. Bunun yanı sıra hizmetlerin teknolojiye dayalı olması da e-devlet sisteminin gelişmesini tetiklemiştir. e-Devlet sistemindeki hızlı gelişmeler, sistemi kullanan bireyler üzerinde de etkili olmuş, bu sayede ilgili bireylerin günlük yaşamlarında kamudan daha hızlı ve daha etkili bir şekilde hizmet almaları sağlanmıştır.

Bilgi ve teknoloji alanındaki bu yenilikler ekonomiye de önemli katkılar sağlamaktadır. Yazılım konusundaki gelişmeler ve yenilikler GSYH’ da büyümeyi olumlu etkileyen gelişmelerdir. e-Devlet sistemi içinde e-sağlık, e-tarım, e-ticaret gibi birçok alanı barındırması nedeniyle devlet bütçesinde önceki yıllarda yaşanan mali külfetleri ortadan kaldıracaktır (E-government Survey 2012, 2012: 10).

Raporda, birçok ülkede, devlet içi hizmetlerin bir portal halinde sunulduğu gözlenmektedir. Bu portalların ülke içinde etkin bir şekilde çalıştığı söylenebilir.

Raporda, e-devlet alanındaki gelişmeler birçok kriter göz önüne alınarak değerlendirilmiştir. e-Devlet gelişmişlik endeksindeki ilk yirmi ülke Çizelge 1’de gösterilmiştir.

Çizelge 1: Dünyada e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler 2012

Sıra No	ÜLKELER	e-DEVLET GELİŞMİŞLİK İNDEKSİ
1	Güney Kore	0.9283
2	Hollanda	0.9125
3	İngiltere	0.8960
4	Danimarka	0.8889
5	ABD	0.8687
6	Fransa	0.8635
7	İsveç	0.8599
8	Norveç	0.8593
9	Finlandiya	0.8505
10	Singapur	0.8474
11	Kanada	0.8430
12	Avustralya	0.8390
13	Yeni Zelanda	0.8381
14	Liechtenstein	0.8264
15	İsviçre	0.8134
16	İsrail	0.8100
17	Almanya	0.8079
18	Japonya	0.8019
19	Lüksemburg	0.8014
20	Estonya	0.7987

Kaynak: E-government Survey 2012, 2012: 11

Çizelge 1’de özellikle 2012 verilerinin geçmiş yıllardaki verilere göre farklılığının nedeni şöyle izah edilebilir: Devletler bu tarihte daha önceki entegre hizmet anlayışından, entegre portal anlayışına dönmüşlerdir. Özellikle ABD, Güney Kore, İsrail, Avustralya, Norveç, Danimarka, Yeni Zelanda gibi ülkeler, bir portal üzerinde birçok hizmet, bilgi ve katılımcı vatandaşlık hizmeti sunmaktadır. Verilerden Avrupa Birliği Ülkeleri’nin e-devlet konusundaki nispi gelişmişlikleri fark edilmektedir. Avrupa Birliği ülkelerinin kendi içinde bir gelişmişlik düzeyi olduğu görülmektedir. Avrupa Ülkelerinde genelde “one-stop shop” dedikleri tek bir kanaldan verilen birçok hizmet anlayışına yönelik olarak, 20 temel hizmet verilmektedir (E-government Survey 2012, 2012: 13).

### **3.1.Kıtalara Göre e-Devlet Gelişmişliği Verileri**

e-Devlet konusunda son yıllarda yaşanan gelişmeler, bu sistemin daha fazla araştırma konusu haline gelmesine sebep olmuştur. Bu nedenle birçok uluslararası kuruluş e-devlet ile ilgili araştırma yapıp sık aralıklarla istatistikler sunmaktadır.

Birleşmiş Milletler ise e-devlet konusundaki araştırmalarını çok boyutlu hale getirmiştir. BM 2012 yılında çıkardığı raporda e-devlet konusunda ülke analizlerini, kıtalara bölerek oluşturmuştur.

#### **3.1.1. Afrika Kıtası**

BM raporuna göre, Afrika Kıtası’nda bulunan ülkelerin, ekonomik ve sosyal gelişmişlik düzeylerinin düşük olduğu göz önünde bulundurularak, e-devlet ile ilgili gelişmeler konusunda dünya sıralamasında çok aşağılarda yer aldıklarını söylemek mümkündür. Afrika kıtasının kendi içindeki gelişmişlik düzeyi ise Çizelge 2’de gösterilmektedir.

Çizelge 2:Afrika Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler

Sıra	Ülke	e-Devlet Gelişmişlik Endeksi		Dünyada e-Devlet Gelişmişlik Sırası	
		2012	2010	2012	2010
1	Sejšeller	0.5192	0.4179	84	104
2	Mauritius Adası	0.5066	0.4645	93	77
3	Güney Afrika	0.4869	0.4306	101	97
4	Tunus	0.4833	0.4826	103	66
5	Mısır	0.4611	0.4518	107	86
6	Yeşil Burun Adası	0.4297	0.4054	118	108
7	Kenya	0.4212	0.3338	119	124
8	Fas	0.4209	0.3287	120	126
9	Botsvana	0.4186	0.3637	121	117
10	Namibya	0.3937	0.3314	123	125
Bölge Ort.		0.2780	0.2733		
Dünya Ort.		0.4882	0.4406		

Kaynak: E-government Survey 2012, 2012: 15.

Afrika'da e-devlet çalışmalarına bakıldığında, son dönemlerde cep telefonu, bilgisayar gibi teknolojik araçların kullanımının yaygınlık göstermesinin, dijital devrimle beraber hız kazandığı söylenebilir. Bu gelişmeler dünya ortalamasına göre hala yeterli değildir.

2010-2012yılları arasında e-devlet çalışmaları bakımından Sejšeller, Kenya, Fas ve Namibya'nın gelişmişlik düzeyleri dünya sıralamasında yükselmiştir.

### 3.1.2. Amerika Kıtası

Amerika kıtası ülkeleri, vatandaş hizmetleri konusunda entegre bir devlet portalı oluşturma konusunda teknolojik ilerleme kaydedilen ülkeler olma özelliği göstermişlerdir. e-Devlet stratejileri konusunda kullanıcıların isteklerine uygun çözümler oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu konuda devletlerin eylem planları ve sistemleri mevcuttur. e-Devlet çalışmaları açısından Amerika Kıtasındaki ülkelerin gelişmişlik düzeyi Çizelge3'te gösterilmiştir.

**Çizelge 3:** Amerika Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler

Sıra	Ülke	e-Devlet Gelişmişlik Endeksi		Dünyada e-Devlet Gelişmişlik Sırası	
		2012	2010	2012	2010
1	ABD	0.8687	0.8510	5	2
2	Kanada	0.8430	0.8448	11	3
3	Şili	0.6769	0.6014	39	34
4	Kolombiya	0.6572	0.6125	43	31
5	Barbados	0.6566	0.5714	44	40
6	Antigua ve Barbuda	0.6345	0.5154	49	55
7	Uruguay	0.6315	0.5848	50	36
8	Meksika	0.6240	0.5150	55	56
9	Arjantin	0.6228	0.5467	56	48
10	Brezilya	0.6167	0.5006	59	61
Bölge Ort.		0.5403	0.4790		
Dünya Ort.		0.4882	0.4406		

Kaynak: E-government Survey 2012, 2012: 19.

2010-2012 yılları arasında ABD dünya sıralamasında 2. sıradan 5. sıraya gerilemiştir. Kanada ise 3. sıradan 11. sıraya gerilemiştir. Bu iki ülkenin e-devlet alanındaki gerileyişi Amerika Kıtası'ndaki e-devletleşme oranının düşmesine sebep olmuştur. Ayrıca bu düşüşün sebebi olarak Asya'daki ülkelerin bu süreçte BİT alanında hızlı yükseliş içinde olması gösterilebilir. Diğer ülkelerde ise bu iki yıllık süreçte ortalama düşüş ve yükselişler olmuştur (E-government Survey 2012, 2012: 19).

### 3.1.3. Asya Kıtası

Asya Kıtası'nda son yıllarda, ekonomik ve sosyal alanlarda birçok gelişme yaşanmıştır. Kıta çapında, birçok alanda uluslararası örgütler oluşturulmuştur. Bu örgütler sayesinde Asya Kıtası'ndaki ülkelerin neredeyse her alanda gelişmişlik seviyeleri artmıştır. Özellikle bu ülkelerin teknoloji konusundaki ilerlemeleri gelişmişliklerine hız katmıştır. Asya Kıtasındaki ülkelerin e-devlet çalışmaları bakımından gelişmişlikleri Çizelge 4'te gösterilmiştir.

**Çizelge 4:** Asya Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler

Sıra	Ülke	e-Devlet Gelişmişlik Endeksi		Dünyada e-Devlet Gelişmişlik Sırası	
		2012	2010	2012	2010
1	Güney Kore	0.9283	0.8785	1	1
2	Singapur	0.8474	0.7476	10	11
3	İsrail	0.8100	0.6552	16	26
4	Japonya	0.8019	0.7152	18	17
5	BAE	0.7344	0.5349	28	49
6	Bahreyn	0.6946	0.7363	36	13
7	Kazakistan	0.6844	0.5578	38	46
8	Malezya	0.6703	0.6101	40	32
9	Suudi Arabistan	0.6658	0.5142	41	58
10	Kıbrıs	0.6508	0.5705	45	42
Bölge Ort.		0.4992	0.4424		
Dünya Ort.		0.4882	0.4406		

Kaynak: E-government Survey 2012, 2012: 23

Asya Kıtası'nda e-devlet ile ilgili gelişmeler Birleşmiş Milletler e- Devlet 2012 raporuna göre şu şekilde yorumlanmaktadır. Birleşik Arap Emirlikleri, dünya sıralamasında 21 sıra ilerleyerek Asya'da 5., dünyada 28. sıraya gelmiştir. Ayrıca nüfusu iki katına çıkararak ve kişi başına düşen milli geliri  $\frac{3}{4}$  oranında arttırarak Birleşik Arap Emirlikleri, online servis alanında 8. sırada bulunan küresel lider ülke olan Norveç'le aynı seviyeye ulaşmıştır.

Küresel süreçle uyumlu olarak bütün Orta Asya Ülkeleri, bölgesel ortalamayı %17 arttırarak servis kalitelerini geliştirmişlerdir. Kendi bölgesinde lider olan Kazakistan ise 2012'de 8 basamak ilerleme kaydetmiştir. Kazakistan son yıllarda, teknoloji odaklı idari sistemi de içeren değişikliklerle devlet sistemini modernize etmiştir. Buna paralel bir çaba da bilgi-iletişim teknolojisi kullanımına konsantre olma konusunda olmuştur (E-government Survey 2012, 2012: 23).

### 3.1.4. Avrupa Kıtası

Bilgi ve teknoloji alanında dünyadaki öncü kıtanın Avrupa Kıtası olduğu bilinmektedir. e-Devlet hizmeti konusunda da ileri teknolojisi ve altyapı sistemi diğer kıtalara göre daha ileri düzeydedir. Avrupa Kıtası teknolojik ilerlemeler, insani gelişim ve ekonomik süreklilik konusunda öncü bir kıtadır. e-Devlet konusunda da Avrupa ülkeleri diğer ülkeleri teşvik edecek ilerlemeler göstermişlerdir. Avrupa ülkelerinde e-devletle beraber kamu kurum ve kuruluşlarında daha geniş bir hizmet ağı ve şeffaflık sağlanmıştır. Avrupa Kıtasındaki ülkelerin e-devlet çalışmaları bakımından gelişmişlikleri Çizelge 5’te gösterilmiştir.

**Çizelge 5:** Avrupa Kıtası’nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler

Sıra	Ülke	E-Devlet Gelişmişlik Endeksi		Dünya’da e-Devlet Gelişmişlik Sırası	
		2012	2010	2012	2010
1	Hollanda	0.9125	0.8097	2	5
2	İngiltere	0.8960	0.8147	3	4
3	Danimarka	0.8889	0.7872	4	7
4	Fransa	0.8635	0.7510	6	10
5	İsveç	0.8599	0.7474	7	12
6	Norveç	0.8593	0.8020	8	6
7	Finlandiya	0.8505	0.6967	9	19
8	Liechtenstein	0.8264	0.6694	14	23
9	İsviçre	0.8134	0.7136	15	18
10	Almanya	0.8079	0.7309	17	15
Bölge Ort.		0.7188	0.6227		
Dünya Ort.		0.4882	0.4406		

Kaynak: E-government Survey 2012, 2012: 29

Çizelge 5’teki verilerden, 2010-2012 yılları arasında Avrupa ülkelerinin e-devlet konusundaki performansının dünya ortalamasının çok üstünde olduğu görülmektedir. Almanya ve İsviçre hariç diğer ülkeler dünyadaki e-devlet gelişmişlik sıralamasında üst sıralarda yer almaktadır. Dünya sıralamasında ilk on ülke içerisindeki yedi ülkenin Avrupa kıtasında olduğu anlaşılmaktadır.

### 3.1.5. Okyanusya Kıtası

Okyanusya Kıtası'nın bilgi-iletişim alanında en gelişmiş iki ülkesi olan Avusturya ve Yeni Zelanda, e-devlet konusundaki gelişmiş ülkeler sıralamasında ilk 20 ülke arasında yer almaktadır. Bu iki ülke dışındaki ülkelerde ise e-devlet gelişmişlik oranı oldukça düşüktür. Bu ülkelerin dünya sıralamasındaki yerleri 113-155 arasında değişmektedir. Okyanusya Kıtasındaki ülkelerin e-devlet çalışmaları bakımından gelişmişlikleri Çizelge 6'te gösterilmiştir.

**Çizelge 6:** Okyanusya Kıtası'nda e-Devlet Alanında Gelişme Gösteren Lider Ülkeler

Sıra	Ülke	e-Devlet Gelişmişlik Endeksi		Dünyada e-Devlet Gelişmişlik Sırası	
		2012	2010	2012	2010
1	Avustralya	0.8390	0.7863	12	8
2	Yeni Zelanda	0.8381	0.7311	13	14
3	Fiji Adaları	0.4672	0.3925	105	113
4	Tonga	0.4405	0.3697	111	116
5	Palau Cumhuriyeti	0.4359	0.4189	113	103
6	Samoa Adaları	0.4358	0.3742	114	115
7	Mikronezya Federal Devletleri	0.3812	-	127	-
8	Tavalu	0.3539	-	134	-
9	Vanuatu Cumhuriyeti	0.3512	0.2521	135	155
10	Nauru Cumhuriyeti	0.3242	-	141	-
Bölge Ort.		0.4240	0.4193		
Dünya Ort.		0.4882	0.4406		

Kaynak: E-government Survey 2012, 2012: 33.

### 3.2. Ülkelere Göre e-Devlet Çalışmaları

Ülkeler kalkınma politikalarına e-devlet modelini hızlı bir şekilde yerleştirmedikleri takdirde bilginin ekonomideki etkisinin eksikliği yaşanacaktır. Bu döngüyü kırmak için bazı ülkeler, güçlü bir siyasi irade gösterip e-devletleşme hedefini kalkınma politikalarının en başına koyabilmişlerdir (Kuran, 2005: 33).



Bu kısımda ülkelerin e- devlet sistemi ile ilgili gelişimlerine bakılacaktır. E- devlet sistemi konusunda en gelişmiş ülke olan Güney Kore, bu incelemede ilk sırada yer almaktadır. ABD ise bilgi-teknolojilerinin ve küresel ekonominin en fazla işlevsellik gösterdiği ülke olması ve e-devlet uygulamasının da bu gelişmişlik düzeyine paralel olması sebebiyle incelenmiştir. Singapur e-devlet vizyonunu en erken yerleştiren ülke olma özelliğine sahiptir. AB ülkeleri ise Türkiye'nin vizyonunun oluşmasında adeta bir çığta olma özelliği göstermesi nedeniyle önemlidir. Malezya'nın "2020 vizyonu" Türkiye'deki "2023 vizyonu" ile benzerlik göstermektedir. Bu nedenle Malezya bu çalışmada incelenen ülkeler arasına dâhil edilmiştir. Bulgaristan ise AB'ye üyelik sürecinde Türkiye ile benzerlik taşıdığı için önemlidir.

### **3.2.1. Güney Kore'de e-Devlet Çalışmaları**

Dünyada e-devlet çalışmalarının en çok gelişme gösterdiği ülke olan Güney Kore'de, bilgi-teknolojisi alanındaki çalışmalar 1980 yılında başlamıştır. Bilgisayar kullanımının yaygınlaşması ve küreselleşmenin artması, bu alandaki gelişmeleri hızlandırmıştır.

Güney Kore'de BİT alanındaki gelişmelere süreç olarak bakıldığında 1987-1996 yılları arasında Temel Bilgi Sistemi Projesi uygulanmıştır. Bu projenin yıllara göre gelişimi şöyledir.

1986-1992 arasında BİT alanında hızlı bir büyümenin yaşandığı Güney Kore'de bu dönemde kaydedilen yıllık ortalama büyüme oranı % 14 olmuştur.

1995-2005 yılları arası "*Yüksek Genişbant Ağı Projesi*" ile bu dönemde BİT alanındaki gelişmelerin 1986'da yasallaşmasının ardından bilgi-teknoloji ağının yönetimi konusunda yol gösterici olması adına devletin vatandaşları bilgilendireceği bir sürece girilmiştir. Ayrıca kişisel bilgisayarlar ile hem bireysel, hem de tüzel olarak bilgisayar ağı sistemi oluşturulmuştur.

1996-2000 yılları arasında BİT alanında yapılan planlamalar daha sistematik hale gelmiştir. Özellikle bu süreçteki gelişmeler, internet ağı teknolojilerinin hızlı

büyümesinin tüm ülkeye yayılması ile geniş kullanıcı kitlesine sahip bir sistem oluşturmuştur (Hee, 2006: 18).

2001-2007 yılları arasında nihayet e-devlet sistemi ile ilgili gelişmeler olmuştur. Bu gelişmeler üç aşamada gerçekleşmiştir. İlk aşamada e-devlet sisteminin kurulumu gerçekleşmiştir. Bu aşamada uzun vadeli kullanılacak bir eylem planı oluşturulması kararlaştırılmıştır. Böylece belirlenecek politika ile e-devlet konusunda toplumsal bir bilinçlendirme sağlanacaktır.

İkinci aşamada ise sosyal devlet anlayışına göre e-devlet konusunda gerekli olan bir yapı oluşturulması tasarlanmaktadır. e-Devlet ile ilgili vizyon ile stratejik hedefler ortaya konulmuş ve yol haritaları oluşturulmuştur. Stratejik hedeflerin aşamaları için devlet kurum ve kuruluşlarındaki yenilikler ve e-devlet için gerekli olan materyallerin arz-talep dengelerinin analizi yapılmıştır. İleride kullanılacak modellerin araştırması yapılarak en uygun modeller belirlenmiştir.

Üçüncü aşama olarak e-devlet projesi için gerekli analizler yapılmıştır. Yapılan çalışmaların risk analizleri oluşturulmuştur. e-Devlet projesini yönetecek kurumların araştırılması yapılmıştır. Son olarak e-devlet hizmetinin kullanıcılara tanıtımı yapılarak diğer ülke örnekleri de incelenmiştir (Hee, 2007: 64).

Birleşmiş Milletlerin 2012 verilerine göre Güney Kore'de e-devlet sistemi dünyadaki en gelişmiş sistem olarak bilinmektedir. Güney Kore'de yaşayan vatandaşların tek bir siteden tüm kurum ve kuruluşlara ulaşabileceği bir sistem geliştirilmiştir. İçinde hizmet alınabilecek tüm kurumları ve yerel yönetimleri barındıran, en güncel haberleri sunan bir site oluşturulmuştur. Güney Kore'de e- devlet konusundaki gelişmelerinin bu kadar hızlı olması tüm uygulamaların dinamik ve güncellenmelerinin hızlı olmasından kaynaklanmaktadır. e-Devlet uygulamaları iPhone ve Android uygulamalarını da içermektedir (E-government Survey, 2012: 40).

### 3.2.1. Amerika Birleşik Devletleri'nde e-Devlet Uygulamaları

Amerika Birleşik Devletleri internet kullanıcıları bakımından dünyanın en gelişmiş ülkeleri arasındadır. Nüfusu 313 milyon olan ABD'de internet kullanıcılarının %60'ı devletin internet sitelerini kullanmaktadır (Kırçova, 2003: 125).

ABD internet teknolojileri ile 1970'lerde tanışan bir ülkedir. e-Devlet konusundaki duruşu ise bürokrasi merkezli değil, vatandaş odaklı ve sonuç odaklı devlet ve yenilikleri destekleyen pazar odaklı bir devlettir (Akgül ve Delibaş, 2009: 115).

ABD'de e-devlet süreci şu şekilde gelişmiştir. 2001 yılında Senato'ya sunulan ve 15 Kasım 2002 tarihinde Başkan George Bush tarafından imzalanarak yürürlüğe giren “*e-Devlet Yasası*” bilişim ve iletişim teknolojilerinin daha etkin kullanımıyla federal hükümetin, yurttaşlarla ilişkisine daha çok etkileşim getirmeyi amaçlamaktadır.

Bu yasaya göre Amerika Birleşik Devletleri İdare ve Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan raporda “*e-Devlet Geliştirme*” girişimi kapsamında şu hedefler ortaya konmuştur (Uçkan, 2003: 77):

- Vatandaşların hizmet almaları ve federal devletle etkileşimlerini kolaylaştırmak,
- Devletin verimliliğini ve etkinliğini arttırmak,
- Devletin vatandaşlara karşı sorumluluklarını geliştirmek

Ayrıca 11 Eylül 2001 terörist saldırıları sonrasında “*güvenlik*” gerekçesi ile “*Bilgi Özgürlüğü Yasası*” ve korunan kamu bilgilerine erişim özgürlüğü e-devlet uygulamalarını sekteye uğratmıştır.

1993'te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrimiçi sunulmasını hedefleyen “*Access America*” e-devlet programı kapsamında 2003 yılına kadar bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde birleştirilmesi amaçlanmıştır. Program kapsamında “*first.gov*” adlı internet portalı tasarlanmış ve 2005 yılında hizmete girmiştir.

2012 yılı itibarıyla, Devlet Başkanı Barack Obama tarafından e-devlet konusunda “*21. Yüzyıl Amerika Vatandaşlarına Daha İyi Hizmet*” başlığı altında bir rapor hazırlanmıştır. Bu raporda e-devlet konusunda dört ana strateji ortaya konmuştur. Bu stratejiler:

- **Merkezi Bilgi Edinme Yaklaşımı:** Bu stratejiye göre idari yapıda merkezi dokümanların her birini bu bilgilere ihtiyacı olan vatandaşlara en yararlı olacak şekilde açık ve güvenilir bir biçimde sunmak gerekmektedir.
- **Bilgilerin Paylaşımı Platformu Yaklaşımı:** Maliyetleri azaltmak için kurumiçi veya kurumlar arasında tutarlı bir bilgi ağı oluşturulması hedeflenmektedir.
- **Vatandaş Odaklı Olma Yaklaşımı:** Merkezi idare yapısının vatandaşlarına başkanlıkla ilgili bilgiler, sanal başvuru imkânı sağlama vb. hizmetlerin sunulması konusunda çalışmalar yapılmaktadır.
- **Güvenlik ve Gizlilik Yaklaşımı:** Teknoloji güvenliğinin yeterli olması çok önemli bir husustur. Bu nedenle dijital gelişmeleri ve yenilik hizmetlerini korumak adına çalışmalar yapılmaktadır (Digital Government Report, 2012).

### **3.2.3. Singapur’da e-Devlet Çalışmaları**

Singapur, ABD’den sonra e-devlet vizyonunu en erken geliştiren ülkelerden biridir. Beş aşamalı olarak e-devlet vizyonunu oluşturan Singapur’da ilk aşama, 1981-1999 yılları arasını kapsayan Kamu Hizmetlerini Bilgisayarlaştırma Programıdır (Civil Service Computerisation Programme).

Programda beş yıllık bir plan yapılarak ülkenin her kesiminin bilgisayar kullanması sağlanmıştır. Bilgisayar kullanımının artması, bilgi teknolojileri sektörünü geliştirmiştir(Çiçek vd., t.y: 7).

Ayrıca devlet işlerinin geleneksel iş fonksiyonlarında kâğıda dayalı çalışmayı azaltmaya, kamu hizmetlerinde ise bilgi teknolojilerinin kullanımını arttırmaya odaklanılmıştır (Demirel, 2006: 24).

İkinci aşama olarak, dijital ekonominin devlet içinde yer alması konusu gündeme gelmiştir. Bu aşamada hazırlanan plan 2000-2003yıllarını kapsamaktadır. Devlet tarafından kullanılan dijital ekonomik faaliyetler vatandaşlarda ve ticaret yapılarında değişiklik yapılmasına sebep olmuştur (e-Government Action Plan- I, 2000).

Üçüncü aşamada, 2003-2006 yılları arası e-devlet ile ilgili olarak vatandaşların devletle olan ilişkilerini daha kolay hale getirmek amacıyla tüm devlet birimlerini bir portalda toplama çalışmaları yapılmıştır. Ekim 2004'te www.gov.sg adresli bir site kurularak devlet ile ilgili işler e-hizmet kapsamına alınmıştır(e- Government Action Plan –II, 2003).

Dördüncü aşama olarak yapılan tüm çalışmaları, vatandaş merkezli hale getirmek amaçlanmaktadır. 2006 yılında 1,600 devlet hizmeti dijitalleşmiştir. 2006 yılında vatandaşların %86'sı e-devlet sisteminden faydalanmıştır. Daha fazla vatandaş odaklı çalışma için SMS numarası verilmiştir. Böylece vatandaş odaklı bir sistem olma yolunda önemli bir adım atılmıştır (From Integrating Services to Integrating Government 2010 Masterplan, 2006).

Beşinci aşama 2011-2015 yılları arasını kapsayan bir süreçtir. Singapur Devleti'nin bu aşamadaki vizyonu devlet ve birey işbirliğine gidilmesi yönündedir. Devlet, özel sektör ve halkın dijital teknolojileri kullanarak sorunsuz bir interaktiflik sağlaması amaçlanmaktadır (e-Gov 2015 Masterplan, 2011).

Sonuç olarak Singapur, bilgi ve teknolojilerinin önemini iyi anlaşılması ve planlı bir çalışma yapılması sayesinde bugün e-devlet uygulamalarında dünyanın sayılı ülkeleri arasında yer almaktadır. Singapur başlattığı bilişimde ilerleme programı sayesinde sanayileşmiş birçok ülkeyi geride bırakmıştır. Son olarak Singapur başarılı e-devlet uygulamalarının, bir ülkede güçlü siyasi iradeye, insan kaynaklarına ve sağlam bir telekom altyapısına bağlı olduğunu göstermektedir (Kuran, 2005: 34).

### 3.2.4. Malezya’da e-Devlet Çalışmaları

Malezya, e-devlet çalışmalarına temel olması adına “*Vizyon 2020*” projesi ile bilgi toplumu olma yolunda ilk adımı atmıştır. Vizyon 2020 belgesi, ekonomik kalkınmayı sağlayarak Malezya’yı gelişmiş ülkeler statüsüne yükseltmenin temel bir devlet politikası olarak belirlendiği ve bunun uzun soluklu bir süreç içinde uygulamaya konmasının hedeflendiği ulusal bir politika belgesidir.

Malezya’nın Vizyon 2020 hedefine ulaşabilmesi için bilgi-teknolojisi alanında konulan hedefler şunlardır (Malaysia factbook 2020, 2010):

- Bilime yönelmiş ve ilerleyen bir toplum oluşturulması,
- Modern haberleşme altyapısı tesis edilmesi,
- AR-GE için GSMH’ dan % 1,5 pay ayrılması,
- 21. yüzyıla girerken bilgi tabanlı ekonominin geliştirilmesini destekleyecek bilgi toplumuna geçiş için eğitime gerekli kaynak ayrılması,
- Toplumun bilgisinin sürekli yenilenmesine ve tecrübelerin genç kuşaklara aktarılmasına kolaylık sağlamak için eğitime kaynak aktarılması

Yerel yönetimler düzeyinde sağlanacak olan yatay koordinasyon ile dijital bölünmenin önüne geçilebileceği gibi, yerel yönetimlerden gelen bilgi akışını düzenleyen birimler aracılığıyla ilk elden bilginin çevrimiçi olarak toplanması planlanmaktadır (Uçkan, 2003: 92).

Yönetişim anlayışı olarak, dijital altyapıya önem veren Malezya 20 milyar dolarlık ve 20 yıllık bir projeyle “*multimedia süper koridoru*” yaratmayı hedeflemektedir. Fiberoptik ve ileri teknoloji altyapısını temel alan bu proje yeni araştırma imkânları ile dijital ekonomiye yeni bir iş alanı yaratmak istemektedir. Bütün bu harcamaların ve emeğin tek nedeni dünya üzerindeki yüksek teknolojili firmaları Malezya’ya çekecek bir yapı yaratmak isteğidir (Çakıroğlu, 2005: 92).

### 3.2.5. AB Ülkelerinde e-Devlet Çalışmaları

Mart 2010'de Lizbon Zirvesinde AB üyesi ülkeler tarafından 2010 yılı için bilgi ekonomisine yönelik hedefler ortaya konmuştur. Bu hedefler doğrultusunda e-Avrupa anlayışı ve Avrupa vatandaşlığının standartlarının yükselmesi ile e-devlet konusunda gelişmeler yaşanmaktadır. Avrupa Birliği'nde e-devlet uygulamalarının geleceği ile ilgili e-Avrupa 2005 Eylem Planında e-devlet hedefleri anlatılmaktadır.

e-Avrupa 2005 Eylem Planı kapsamında Haziran 2002'de toplanan birliğin hedefleri şu şekilde sıralanmıştır:

- e-Devlet, e-egitim ve e-sağlık başta olmak üzere modern çevrimiçi hizmetlerin sunulması,
- Dinamik e-iş ortamının yaratılması,
- Rekabetçi fiyatlarla yaygın genişbant erişimi,
- Güvenli bilgi altyapısının sağlanması(Demirel, t.y: 23).

e-Avrupa 2005 ile katılımcılığın geliştirilmesi(e-Inclusion) ve fırsat eşitliğinin sağlanması hedeflenmiştir. e-Avrupa 2005'te dijitalleşmenin ekonomik aktivitelere dönüşümü yapılmaya çalışılmıştır. Bu nedenle katma değer yaratabilecek kamu politikaları ve iş dünyası için uygun ortam yaratılmasına önem verilmektedir (Çakıroğlu, 2005: 29).

#### 3.2.5.1. İngiltere'de e-Devlet Çalışmaları

İngiltere'nin e-devlet konusundaki ilk çalışmalarından biri 1998 yılının Aralık ayında Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından yayınlanan "*Rekabetçi geleceğimiz- Bilgi Yönelimli Ekonomiyi Kurmak*" adlı rapordur. Rapora göre İngiltere'nin 2002 yılında dünyadaki en rekabetçi ve yenilikçi pazara sahip olmasının yolunun, bilgi teknolojilerinin özel sektör ve devlet uygulamalarında aktif olarak kullanılmasından geçtiği ortaya konulmuştur.

İngiltere’de gerek yerel yönetimler düzeyinde gerekse mevcut kamu yönetimi mekanizmasında e-devlet ile ilgili kapsamlı bir dönüşüm yaşanmaktadır. Kurumsal olarak muhafazakâr bir yapıya sahip olan devlet kademeleri ve yerel yönetim birimleri, yaşanan dönüşüme geleneksel anlamda karşı olmalarına rağmen, kamu yönetiminde e-dönüşümün gerekliliği konusunda kamuoyunun desteği alınmıştır (Uçkan, 2003: 84).

İngiliz hükümeti “*UK Government Gateway*” projesini yürütmektedir. Projenin ilk aşaması XML tabanlı portalın kurulması çalışmaları ile devam etmektedir. Bu portal, 1000’i aşkın devlet sitesine bağlantı sağlamaktadır. 15 hafta süren ilk aşamada altyapı oluşturulmuş ve ilk uygulamalar başlatılmıştır. Hedef ise 60 milyon vatandaş ve 3 milyon işyeri için 200 merkezi ve 482 yerel yönetim “*one stop shop*”(tek durak işyeri) oluşturulmak üzere birleştirilmiştir (Özgören, 2004:3).

Kasım 2012’de yayımlanan “*Government Digital Strategy*” ile e-devletin ülkedeki geleceği ile ilgili bir rapor hazırlanmıştır. Bu raporda “*Civil Service Reform Plan*” adında sivil kamu hizmetinde reform planı oluşturulmuştur.

Planda bilgilerin erişimi ve hizmetlerin kullanımı konusunda kullanıcılara kullanışlı ve basit erişimli bir dijital ortam sağlanmaktadır.

e-Devlet konusundaki çalışmaların daha etkin ve maliyeti düşük bir şekilde hizmete konması hedeflenmektedir (Government Digital Strategy, 2012).

Son olarak İngiltere’deki e-devlet çalışmalarını diğer ülke örneklerinden ayıran en önemli uygulama, e-devletin oluşturulmasında demokrasinin toplumun tüm kesimlerince kullanımının gözetilmesidir. İngiltere hükümeti e-devlet çalışmalarını yürütürken, elektronik iletişim ve işlemlerde demokrasinin en iyi nasıl uygulanabileceğini de toplumun bütün kesimleri ile tartışmıştır.



### 3.2.5.2. Bulgaristan’da e-Devlet Çalışmaları

1997 yılından itibaren bilgi toplumu yolunda önemli adımlar atan Bulgaristan, hem Avrupa Birliği ile hem de piyasa ekonomisiyle bütünleşme amaçları ile dönüşümler yapmıştır.

Bu süreçte 2001 yılına kadar e-Bulgaristan hedefini hayata geçirecek strateji ve belgeler kamuoyu ile paylaşılmıştır. Bu strateji belgeleri şunlardır (Uçkan, 2003: 97):

- Bilgi toplumunun gelişimi için strateji belgesi,
- İleri teknoloji aktivitelerinin gelişimi için strateji belgesi,
- Elektronik ticaret için ulusal strateji belgesi,
- Bulgaristan’da bilgi toplumunun gelişimi için ulusal program,
- Küçük ve orta ölçekli işletmelerin gelişimini desteklemek için ulusal program,
- Kamudaki idari işler ve eğitim alanında bilişim ve iletişim teknolojileri uygulamaları için sektör programları gibi belgeler.

Sanal devlete geçişi kolaylaştırmak amacıyla merkeze bağlı 28 yerel yönetimi ve merkezdeki tüm yönetim birimlerini fiberoptik kablo teknolojisi ile birbirine bağlamak üzere ülkenin çeşitli yerlerinden başkent Sofya’ya fiberoptik kablo döşenmiştir.

Bulgaristan teknik altyapıyı tamamlayarak özellikle Avrupa Birliği’ne uyum sürecinde önemli adımlar atmıştır. Vatandaşlarına kolaylık sağlamak amacıyla e-devlete geçişi hızlandırmıştır.

Bulgaristan’daki Temmuz 2011’e kadar e-devlet ile ilgili gelişmeler şu şekilde özetlenebilir: Kamu kurum ve kuruluşları ile ilgili işlerde vatandaşların bu sistemi kullanması için “*Identity Manegement System (IDM)*” adındaki sistem Ulaştırma Bakanlığı tarafından hizmete sunulmuştur. Sistemde genel olarak elektronik kimlik oluşturulmuştur. Sistem her eğitim seviyesinden kullanıcıların rahatça kullanması için basit bir şekilde oluşturulmuştur (e-Government in Bulgaria, 2011).

### 3.2.6. Hindistan’da e-Devlet Çalışmaları

Hindistan’da yaşanan e-yönetişim süreci, kırsal kalkınmanın sağlanması ve yerel yönetim hizmetlerinin yurttaşlara faydalı olacak ve topluluk ilişkilerini güçlendirecek şekilde planlanmıştır. Proje daha çok ihtiyacı olan kesimlere yöneliktir. Ayrıca projeler katılımcı kalkınma stratejilerinin derinlemesine deneyim sahibi olabileceği ve kolay iletişime dönüştürebileceği verimli bir zemin sunmaktadır.

Hindistan’da devlet anlayışının değişmesi, geleneksel devletin bir gereği olan bürokrasinin azaltılması ve elektronik kullanıcılarının artması hedeflenmektedir (Manga, 2008: 53).

Şubat 2012 itibarıyla ise Hindistan’da “*Common Service Centers (CSC)*” sistemi tüm kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılmaya başlanmıştır. Sistemde yaklaşık 97,159 farklı erişim noktası oluşturulmuştur (e- Government in India, 2012).

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### 4.1. TÜRKİYE’DE e-DEVLET ÇALIŞMALARI

Türkiye’nin dışa açılma ve dünyaya ayak uydurma sürecinde son derece önemli rolü olan dönüşüm projelerinden biri de e-dönüşüm projesidir. Siyasi karar mercileri ve ilgili bürokrasi konunun önemini farkındadır. Bu kapsamda son yıllarda e-dönüşüm konusunda çok boyutlu olarak birtakım çalışmalar projelendirilmiştir. Böylece bilgi ekonomisinin sistematığı stratejik planlara bağlanmıştır. Söz konusu stratejiler “*e-Dönüşüm Türkiye Projesi*” kapsamında vatandaşlar, işletmeler ve kamu kesimi ile beraber toplumun bilgi toplumuna dönüşümünü amaçlamaktadır.

2002 yılında DPT( Devlet Planlama Teşkilatı\_2011 yılı itibarıyla Kalkınma Bakanlığı’na bağlanan kurum metinde DPT ismiyle geçecektir.) tarafından yapılan çalışmada e-dönüşüm Türkiye Projesi ile bilgi-iletişim teknolojileri politikalarının ve mevzuatlarının, öncelikle Avrupa Birliği Müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi gerektiği belirtilmektedir. Buna göre e-Europe kapsamında, aday ülkeler için öngörülen eylem planlarının ülkemize uyarlanması vatandaşların, bilgi-iletişim teknolojileri yardımı ile kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımı sağlanmalıdır. Kamu idaresinin şeffaf ve hesap verilebilir hale getirilmesine katkıda bulunulmalıdır. Kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi-iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması gerekmektedir. Hizmetlerin yapımında ise özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi amaçlanmaktadır (DPT, 2002: 1)

DPT’nin araştırmalarına göre, elektronik ortamda devletin işlevselliğini geliştirmek için e-dönüşüm planı içinde e-devlet stratejileri oluşturulmalıdır. Türkiye’nin e-devlet konusunda kapsamlı bir devlet politikası izlemesi gerekmektedir. e-Devlet vatandaş ve devlet arasındaki bağı geliştirmeyi hedefler. Bu bağlamda son dönemde hem hükümet politikalarının hem de özel sektörün -küresel etkileşimin-

katkısıyla konuya oldukça önem verildiği ve bilgi toplumunun gerektirdiği donanımlara sahip olmak için önemli çabaların harcandığı gözlenmektedir.

Türksat, DPT ve Başbakanlık' ta konuyla ilgili önemli çalışmaların yapılması, üniversitelerin ve bazı sivil toplum kuruluşlarının konuyla yakından ilgilenmesi önem taşımaktadır. Türkiye'nin e- devlet ile ilgili açıklarının bu sayede hızlı biçimde kapanacağını ve gelişmiş ülkelerdeki e-devlet sistemleriyle arasındaki mesafeyi kolaylıkla asgari düzeye indirebileceği belirtilebilir. Bu konuda önemli bir çalışma 28-29 Mayıs 2009 tarihinde Ankara' da *Ulusal Mobil Devlet* konferansında yapılmıştır (Çukurçayır ve Çelebi, 2009, 77-78).

Bu konferansa katılan kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör ile sivil toplum kuruluşları gerek e-devlet gerekse mobil devlet olanaklarının farkında olduklarını, bu olanaklardan yararlanmak ve iş birliklerini pekiştirmek amacıyla olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu nedenle Türkiye'de e-devlet ve bilgi toplum stratejileri hakkında iyimser olmayı gerektirecek birçok gelişmenin olduğunu belirtmek gerekir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009, 77).

#### **4.1.1. Türkiye'nin e-Devlet Vizyonu**

Yirminci yüzyılda sanayi ekonomisinin hâkim olduğu ekonomik yapılardan, yirmi birinci yüzyılda bilgi-teknoloji faktörünün hâkim olduğu ekonomik yapılara geçilmiştir. Bu ekonomilerin yaygın olduğu bilgi toplumları, klasik ekonomik ekolün dışında kullanılan emek ve sermaye faktörlerini oluşturmuşlardır. Artık bu faktörlerin belirlenmesinde bilgi ve teknoloji politikaları ile araştırma ve geliştirme faaliyetleri önem kazanmaktadır.

Sanayi ekonomisinden, bilgi-teknoloji yoğunluğu olan ekonomilere geçişte yaşanan bu değişim birtakım engellemelere neden olmuştur. Bu engellerin aşılması için gelişmiş ülkeler "*toplumsal dönüşüm stratejilerini*" uygulamaya koymuşlardır. Aşamalı tasfiye olarak nitelendirdiğimiz bu süreçte, sanayi devriminden sonra ekonomik birimler küreselleşmenin etkisinde kalmıştır. Bu durum ise yabancı sermayeyi teşvik ederek uygun hukuksal ve ticari ortamı yaratan bir sistem oluşturmuştur. Sanayi devriminin bu

belirgin yapılarının, gelişmekte olan ülkelere kaydırılması ile gelişmiş ülkelerin bilgi tabanlı ekonomilerinde katma değer yaratamayacak birimlerini kendi ekonomisinden tasfiye etmesine yol açmıştır.

Aşamalı tasfiye sürecinin iki önemli sonucu vardır. Bunlardan birincisi bilgi toplumuna özgü oluşturulan niteliklerin çoğalması ve toplumsal yapı içinde bilgi toplumunun daha etkin bir rol oynamasıdır. Bilgi toplumuna ait yapıların, toplumsal yaşamdaki ağırlıklarını arttırmaları ile bu yapıların getirdikleri kültürel, yönetsel ve ekonomik anlayış farklılıklarının toplumsal düzeyde içselleştirilmelidir. Bu durum ise bilgi toplumuna doğru gelişen bir evrimleşme sürecinin başlangıcı olmalıdır. Aşamalı tasfiye sürecinin ikinci önemli sonucu ise klasik sanayi kurumlarının gelişmiş ülkelerin ekonomi politikaları içindeki ağırlığının giderek azalmasıdır (Büke, 2002: 57).

Gelişmiş ülkelerin, klasik sanayi kurumlarını aktardıkları ülkeler, öncelikle serbest piyasa ekonomisi ile işleyen, nitelikli insan, ham madde ve alt yapıya sahip olan ülkelerdir. Bu kurumların genel ekonomi içindeki paylarının artması ve ekonomik anlamda odak olmaya başlamaları, aktardıkları yeni coğrafyalardaki siyasi iradeye karşı pazarlık güçlerini arttırmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde bulunan klasik sanayi kurumlarının modernizasyonunu teknoloji ve bilgi transferi ile yürüten şirketlerin, varlığını sürdürmek için gelişmiş ülkelerin pazarlık gücüyle de ürettikleri teknolojik ürünler için yeni pazarlar yaratmaktadır (Birgören ve Kumaş, 2010:29).

Bu bağlamda ülkemiz açısından bilgi-teknoloji ağırlıklı ekonomilerin etkisini yansıtmak adına yeniliklerin ve düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Söz konusu olan yenilikler hem gelişmiş ülkelerdeki kadar yerleşmiş olmalı, hem de bunların ülkemize özgü toplumsal yapıya uymasına dikkat edilmelidir.

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm vizyonu, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, daha fazla üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olma şeklinde belirlenmiştir (DPT, 2002: 1-2).

## 4.2. Türkiye’de e-Devlet Süreci

Türkiye’de e-devlet süreci 4 Ekim 1983’te “*Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)*”nın kurulmasıyla başlamıştır. Bu kurum Başbakanlığa bağlıdır. BTYK 1989’da ilk toplantısını yapmıştır. Bu toplantıda teknoparklar kurulması, TÜBİTAK’ın yeniden yapılandırılması gündeme gelmiştir. BTYK’ nin 2. toplantısı 1993 yılında yapılmıştır. Bu toplantıda 1983-2003 vizyonu tartışılmıştır. “*e-Türkiye Projesi*” 1993 yılında BTYK’ nin kararı ile ulusal bir proje olmuştur. 2. toplantıda bu gelişmelere ek olarak BTYK’ de, Dünya Bankası’nın yayımladığı “*Türkiye’de Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon*” raporu ışığında, dört temel strateji oluşturulmuştur. Bu stratejiler şunlardır (Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu, 1993).

*Özel sektör gelişimi:* Bilişim teknolojileri ürünleri ve hizmetlerinin (özellikle iletişim alanında) sağlanmasında uluslararası rekabetin teşvik edilmesi,

*İnsan kaynağı oluşumu:* Bilişim temelli ekonominin gereksinimlerine uygun bir biçimde insan kaynağı stratejilerinin ve eğitim mekanizmalarının geliştirilmesi,

*Kamu sektörü yönetimi:* Bilişim teknolojilerinin daha etkin kullanılması yoluyla kamu sektöründe yenilik teknolojilerinin ve verimliliğin yükseltilmesi,

*Bilişim alanında düzenlemeler:* Sivil özgürlüklerin ve tüketici haklarının, bilişim teknolojilerinin yarattığı risklerden korunması (Uçkan, 2003: 188).

BTYK’ nin 3. toplantısında kabul edilen “*Bilim ve Teknolojide Atılım Projesi*” ile önerilen yasal ve kurumsal politikalar ve düzenlemeler “*e-Türkiye Girişimi*” ile gerçekleştirilmek istenen yapısal düzenlemelerle paralellik içindedir.

Bu politika ve düzenleme konularının e-Türkiye girişimi ile bağlantılı olanları şunlardır:

- Devlet satın alma politikası,
- Beyin gücü ve finansman kaynaklarının yönetimine ilişkin politikalar,
- Ar-Ge’ nin özendirilmesine ilişkin politikalar,

- Bilgi bankalarının arşivlenmesi ve kütüphanelerinin oluşumunda verilecek hizmette bilgiye erişim olanaklarının yaygınlaştırılmasına, bilgiye erişim ve bilgi edinme hakkının genişletilerek tanımlanmasına ilişkin politikalar,
- Yabancı yatırımların ve yabancı yatırım ortaklarının Türkiye'deki faaliyetlerinin Ar-Ge faaliyetlerini de kapsar hale gelmesini ve bu tür yeni yatırımların Ar-Ge birimlerini de içerecek biçimde yapılmasını sağlamaya yönelik düzenleyici politikalar,
- Teknoloji geliştirme bilgilerine ilişkin politikalar,
- Küçük ve orta ölçekli işletmelerin teknoloji yeteneğinin yükseltilmesine yönelik politikalar.

#### **4.2.1. Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu**

Türkiye ile Dünya Bankası işbirliğinde hazırlanan ve 1993 yılında yayınlanan raporda Türkiye'de bilgi toplumuna yönelik bilgisayar kullanımı, yazılım pazarı, bilgi ekonomisinde insan kaynağı, iletişim ağları ve yasal altyapı alanında tespitlere yer verilerek bir eylem planı önerisi getirilmiştir.

Türkiye'de 1980'e kadar teknoloji yatırımları, hem merkezi planlamalar, hem de politik sebepler nedeniyle engellenmiştir. 1981 yılında yapılmaya başlanan politik reformlarla, devletin özel sektöre önem vermeye başlaması ile bilgi teknolojilerindeki engeller yavaş yavaş kalkmaya başlamıştır.

İlk olarak özel sektör yatırım stratejileri değişmiştir. İkinci olarak zayıf olan iletişim altyapısına kaynak tahsis edilmiştir. Üçüncü olarak reel sektörün örgütsel yapısı ve insan sermayesinde önemli değişimler olmuştur. 1985'ten sonra daha çok yatırımlar yapılmaya başlanmıştır. Bu anlamda iletişim altyapısı ile ilgili devlet yatırımlarına pay ayrılmıştır. Bu alanda PTT'nin "*Sürekli Yatırım Programı*" başlatması, GSMH' nin yaklaşık %1'inin bu alanda kullanılması önemli bir gelişme olmuştur. Bu yapılan hizmetin daha kolay bir şekilde yapılmasını sağlamak amacıyla bilgisayar sistemleri geliştirilmeye çalışılmıştır.

Bilişim alanında da yapılan yatırımlar yoğunlaşmıştır. Bu yatırımlar merkezi devlet yönetimi alanında, finansal sektör alanında, üniversitelerde ve birçok alanda etkinliği günden güne arttırmıştır. Ancak bu konuda OECD ülkelerinin yaşadığı sorunlara benzer kimi sorunlar da yaşanmıştır. Bilişim alanında yapılan yenilikler ve bu yeniliklerin topluma ve devlet organizasyonuna olan entegrasyonu bu dönemin en ciddi sorunu olmuştur (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu, 1999).

#### 4.2.2. Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Sonuç Raporu

Bu raporda, Türkiye’de bilişim sektöründeki mevcut gelişmeler ve bilgi toplumu yolundaki gelişmeler ele alınmıştır. Rapora göre çevrenin gözlenmesi amaçlı ODTÜ Sosyoloji Bölümünün kolaylaştırıcılığı ile Ekim-Kasım 1997 tarihinde saha çalışması yapılmıştır. Türkiye nüfusunun %65’ini oluşturan 20 binin üzerinde nüfusa sahip yerleşim birimlerinde yaşayan bireyler ile hanehalklarını temsil eden örneklem üzerinde yapılan saha araştırmasının sonuçlarına göre 1997 yılında Türkiye’de bilgi-iletişim teknolojilerine erişim düzeyi Çizelge 7’de verilmiştir.

Çizelge 7: 1997 Yılında Türkiye’de Bilgi İletişim Teknolojilerine Erişim

İletişim Araçları	Evlerde Sahiplik Oranı (%)
Tele- sekreter	5,8
Faks	1,5
Telefon	81,8
Bilgisayar	6,5
Modem	1,3
İnternet Bağlantısı	1,2

Kaynak: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Sonuç Raporu, 1999, 41

Bu araştırmaya göre bilgisayar, modem ve internet bağlantısının günümüze oranla çok düşük olduğu görülmektedir(Günümüzdeki modem ve internet ile ilgili veriler ilerleyen bölümlerde açıklanmıştır).



#### **4.2.2.1. Raporun İlk Aşama Sonuçları**

Dünya’da enformasyon teknolojilerinde ve bu teknolojilerin tüm yaşamsal süreçlerde yarattığı değişim hızla devam ederken, Türkiye henüz bu değişim sürecinin başlangıcındadır. Küresel bilgi toplumu ekonomisi, tüm ülkelerde enformasyon ağlarının kurulmasını kaçınılmaz kılarken, Türkiye’nin de gelecekte yüksek kapasiteli bir ulusal enformasyon altyapısı gereksinimi duyduğu ortaya çıkmıştır (Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Sonuç Raporu, 1999: 21).

Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından 25 Ağustos 1997 tarihinde Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu (ETKK) kurulmuştur. Daha sonra faaliyetlerini 1998 yılında kurulan e-Ticaret Kurumuna (ETTK) devretmiştir (Özcan, 2006: 62).

#### **4.2.3. e- Devlet Geçiş Sürecinde Kamu Net Çalışmaları**

1998 yılında Başbakanlık Genelgesiyle oluşturulan KamuNet Teknik Kurulu gerek e-Avrupa+ , gerekse e- Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-devlete geçiş vizyonu oluşturularak, 28 Şubat 2002 tarihinde yeni organizasyon yapısıyla göreve başlamıştır. Çalışmalar doğrultusunda devletin etkin, şeffaf, güvenli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunacak e-kurumlarının oluşmasını sağlamak, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkileri elektronik ortama taşımak için devlet e-kapısı (portali) oluşturulması yönünde karar alınmıştır (e-Devlet’e Geçiş Sürecinde KamuNet Çalışmaları, 2002: 1).

#### **4.2.4.KamuNet Vizyonu**

Ülkemizin kamu hizmetlerinde etkinliğini ve verimliliğini arttırmak amacıyla bilişim teknolojilerinin gerektiği gibi kullanılması ve bunun yanısıra birbirleri ile güvenli ve gerçek zamanlı bilgi paylaşımını da yapan elektronik kurumların oluşturulmasına yönelik çalışmalar yapmak, elektronik devlet yapılanmasında rol üstlenmek gerekmektedir.

Bilişim toplumu olma sürecinde kurumsal değişim ve dönüşümlerin gerçekleşmesinde öneriler hazırlamak, bilgi üretimini ve bilgi paylaşımını toplumun tüm katmanlarına yayarak toplumsal hareketlenmeyi sağlamak, vatandaşların sorumluluklarını iyi bilen bireyler halinde toplum yaşamında daha etkin görevler yapılmasını sağlamaktır (e-Devlet'e Geçiş Sürecinde KamuNet Çalışmaları, 2002:2).

#### **4.2.5.Lizbon Zirvesi**

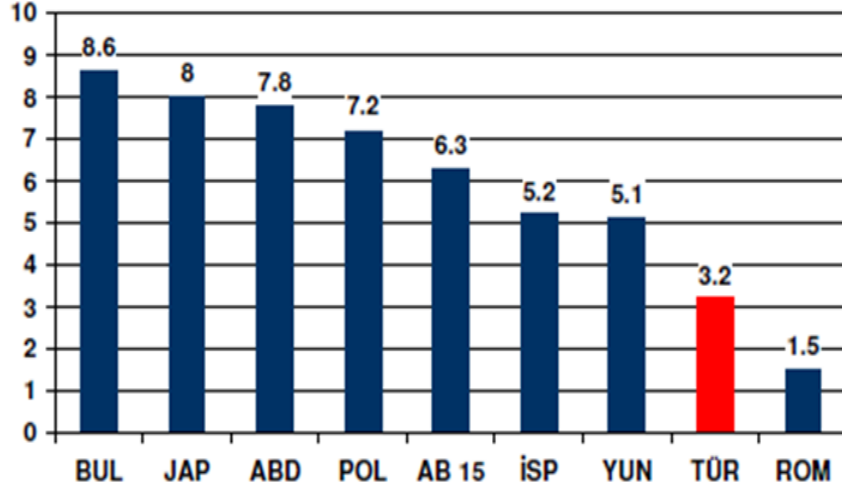
Avrupa Konseyi 23-24 Mart 2000 tarihinde Lizbon'da bir olağanüstü zirve yapmıştır. Bu zirvenin amacı bilgiye dayalı ekonominin bir parçası olarak istihdam, ekonomik reform ve sosyal bütünleşmeyi kuvvetlendirmek için stratejik hedefler saptamaktır. Zirve'de önce AB'nin karşılaştığı sorunlar saptanmış ve daha sonra küreselleşme ve bilgi ekonomisinin sunduğu yeni bakış açısından AB'nin geleceği için değerlendirmeler yapılmıştır (TÜSİAD-SÜ Rekabet Forumu, 2005).

2000 yılına gelindiğinde Avrupa Birliği'nin makroekonomik göstergeler bakımından iyi olduğu, istikrarlı para politikası, disiplinli maliye politikası olduğu ve bütçe açıklarının az olduğu görülmektedir, fakat istihdam seviyesi düşüktür. O dönem itibarıyla 15 milyon kişiden daha fazla işsiz vardır. Bilişim sektöründe ise beceri açığı yani doldurulamayan pozisyonlar da vardır. Bu mevcut durum yeni stratejik planın belirlenmesinde önemli bir rol oynamıştır (Şener, 2006: 65).

##### **4.2.5.1. Lizbon Zirvesinin Stratejik Hedefleri**

Zirve'de saptanan stratejik hedef, AB ekonomisinin dünyadaki en rekabetçi ve en dinamik bilgiye dayalı ekonomi haline getirilmesi olarak belirlenmiştir. Bu hedefe ulaşmak için saptanan strateji ise bilgiye dayalı ekonomiye geçişi hızlandırmaktır. Ayrıca bilgi toplumu ve Ar- Ge için yeni politikalar oluşturmak, rekabetçi ve yenilik için yapısal reformları hızlandırmak, iç pazarı tamamlamak, insan kaynaklarına yatırım yapmak, sosyal dışlanma ile savaşmak ve uygun makroekonomik politikalar uygulayarak ekonomideki sağlıklı görünümü ve olumlu büyüme beklentilerini muhafaza etmektir.

Lizbon stratejilerinin bilgi, haberleşme, teknoloji harcamalarının ülkeler bakımından karşılaştırılması ve Türkiye'nin bu ülkeler arasındaki yeri Grafik 4'te görülmektedir.



**Grafik 4:** Bilgi ve Haberleşme Teknolojileri Harcamalarının GSYH' ya oranı

Kaynak: TÜSİAD-SÜ Rekabet Forumu, 2005

Lizbon stratejisi bakımından AB ülkeleri ve Türkiye karşılaştırılması, Türkiye'nin Lizbon Hedefleri'nin oluşturulmasında önemli rol oynamaktadır. Örnek olması bakımından Lizbon yapısal göstergeleri kullanılarak AB ve Türkiye'nin mevcut durumu karşılaştırılmıştır.

**Çizelge 8:** Lizbon Yapısal Göstergeleri

YENİLİK ve ARAŞTIRMA	AB 15 ORTALAMASI	Türkiye
Bilgi Teknolojisi Harcamaları, GSYH' ya Oranı, 2004	3	0.8
Haberleşme Teknolojisi Harcamaları, GSYH' ya Oranı, 2004	3.3	2.4
Brüt Ar-Ge Harcamaları, GSYH Oran, 2002	1.99	0.66
Devletin Eğitim Harcamaları, GSYH' ya Oranı, 2002	5.22	3.56

Kaynak: TÜSİAD-SÜ Rekabet Forumu, 2005

#### 4.2.5.2. Türkiye'nin Lizbon Stratejisi

Türk sanayisinin iç ve dış piyasalar ile yabancı işletmelere karşı rekabet gücünün artması için öncü ve ileri teknolojilere yatırım yapması zorunludur. Bununla birlikte,

bilimsel çalışmaların ancak işletmelerin faaliyeti sonucu pazarlanabilir ürünler haline getirebilmesi, başka bir ifadeyle araştırma aşamasından sonra yenilik aşamasının da tamamlanması gerekmektedir. Bu çerçevede AB'nin ortaya koymuş olduğu Lizbon Stratejisi, Türkiye için büyük önem taşımaktadır (Öztürk, 2008: 15).

- Bu kapsamda, Türkiye'nin rekabet gücünü arttırmasına yönelik Ar-Ge kapsamında atılması gereken adımlar, TİSK tarafından yayınlanan “*Türkiye'nin Bilgi Ekonomisi Yarışındaki Yeri*” adlı çalışmasında kapsamlı olarak ele alınmıştır. Bu anlamda öncelikler şunlardır(Şener, 2004: 8):
- Firmaların uluslararası rekabette güçlenmesini sağlayacak politika, yönlendirme ve mekanizmalar oluşturulmalı,
- Bilgisayar ve internet kullanımı maliyetleri düşürülerek, internet kullanımı güçlenmeli,
- Hükümet, özel sektör ve üniversiteler arası koordinasyon sağlanmalı,
- Türkiye'nin öncelikli teknoloji alanları ile Ar-Ge faaliyetlerini yoğunlaştıracağı teknolojiler belirlenmeli,
- Ar-Ge faaliyetlerine GSYH' dan ayrılan pay arttırılmalıdır

#### **4.2.6. e-Türkiye Girişim Eylem Planı**

Avrupa Birliğine üye ülkelerin hükümet ve devlet başkanları tarafından, 2000 yılı Mart ayında Lizbon'da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında AB'nin gelecek 10 yılda dünyadaki en rekabetçi ve en dinamik bilgi tabanlı ekonomi haline gelme hedefi konulmuştur. Bu hedefleri de e-Avrupa Eylem Planına dönüştürülmüştür. Aday ülkelerin de bu stratejiyi benimseyerek “*e-Avrupa +*” adıyla eylem planının bir parçası olması öngörülmüştür. Avrupa Birliği çerçevesinde başlatılan e-Avrupa+ girişimine Haziran 2001'de yapılan Göteborg Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesinde, Avrupa Birliğine aday ülkelerin dâhil edilmesi kararlaştırılmış ve ülkemizin bu girişime katılacağı resmen bildirilmiştir (e-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2002:3).

e- Türkiye uygulamasına giden yolda en önemli unsurlardan bir tanesi de kamu kurum ve kuruluşlarının geliştirdiği projelerde standartlara uygunluğun sağlanmasıdır. Kamu uygulamalarında bilgilerin varlığı, formatı, kullanım sıklığı, kullanılan veri tabanı

uygulamalarının ve ara yüzlerin envanteri gibi verilerin tespiti oldukça önemlidir. Bilişim teknolojileri alanında standardizasyonun oluşturulması, insan gücü kaynaklarının efektif kullanımını da beraberinde getirecektir(e-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2002: 31).

Kamu kurum ve kuruluşlarında standartlara uygun yazılım geliştirilmesi, e-Türkiye oluşumu sürecinin en önemli yapı taşlarından biridir. Bilgi teknolojileri, yazılım kalite güvencesi, veri güvenliği, akıllı kartlar ve açık sistem standartları konularında uluslararası düzeyde kabul görmüş ve uygulanmakta birçok standart bulunmaktadır. E-Türkiye çalışmaları çerçevesinde öncelikle Türk Standartları olarak uyarlanması ve bir an önce uygulamaya konulması gereken standart konuları ise akıllı kartlar, güvenli ağlar, bilgi değişimi, yazılım ve yazılım kalite güvencesi, haberleşme ve güvenlidir (e-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2002: 5).

#### **4.2.7. E-Türkiye Girişimi Eylem Planı İçerisinde e- Devlet Unsuru**

Günümüzde büyük bir ivme kazanan teknolojik gelişmeler, ekonomilerin küreselleşmesine ve piyasa ekonomisinin yaygınlaşmasına ekonomik ve sosyal değişimlere neden olmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları da bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği olanaklardan yararlanarak devletin etkin, şeffaf, güvenli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunması ve vatandaşa sunulan hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmiştir. Bu gelişim ve değişim kamunun yeniden yapılanma ihtiyacını doğurmuştur. E-Türkiye projesinin kapsamı ise Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, üniversiteler, özel sektör, Türkiye'deki ve yurt dışındaki vatandaşlardır. e-Devlet için yapılacak işlemler şu şekilde sıralanmaktadır(e-Türkiye Girişimi Eylem Planı, 2002: 31):

- Kamunun sunduğu hizmetlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini sağlamak,
- Kamu kurum ve kuruluşlarının çevrimiçi hizmet sunmalarına yönelik bilişim altyapısı oluşturmak,

- e-Devlet hizmetlerinin tanıtılması ve uygulanması için vatandaşı bilgilendirmek,
- Kamuda bilgi güvenliği sağlamak,
- Kamu kurum ve kuruluşlarında bilişim sistemleri birimlerini oluşturmak,
- Vatandaşların kamu ile ilişkilerinin elektronik ortama taşınması için e-devlet kapısını kullanıma açmak.

#### **4.2.8. E-Türkiye Girişimi I. Ara Raporunda e-Devlet Vizyonu**

Avrupa’da bilgi toplumunun oluşturulması için ortak girişim eylem planına göre bilgi-iletişim teknolojilerinin kullanımdaki artış hem devlet hem de bireyler nezdinde ciddi değişimlere sebep olmuştur (E-Türkiye Girişimi I. Ara Raporu, 2002: 16).

11-12 Mayıs 2000 tarihinde Varşova’da yapılan Avrupa Bakanlar konferansında Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri, 15 AB ülkesi tarafından Lizbon’da ortaya konulan stratejik hedefleri benimsemişlerdir. 15 AB ülkesinin e-Avrupa ile ortaya konan girişimin bir parçası olması konusunda uzlaşmıştır. Belirtilen iddialı hedeflere ulaşmayı denemek amacıyla, aday ülkeler olarak kendileri için e-Avrupa benzeri bir eylem planı hazırlamaya karar vermişlerdir. Avrupa Komisyonu Şubat 2001’de Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye’ye bu ortak eylem planının oluşturulmasında diğer aday ülkelere katılması için davette bulunmuştur (E-Türkiye Girişimi I. Ara raporu, 2002: 16).

Avrupa Bakanlar Konferansındaki bu kararlar e-Türkiye Girişimi’nde e-devlet sisteminin vizyonunu oluşturmuştur.

#### **4.2.8.1. E-Türkiye Girişimi I. Ara Raporunda e-Devlet Çalışmaları**

1998 yılında Başbakanlık Genelgesi ile KamuNet Teknik Kurulu 28 Şubat 2002 tarihinde çalışmalara başlamıştır. İlk olarak “*e-Devlet’e Geçiş Eylem Planı*” oluşturulmuştur. KamuNet çalışmaları ile teknik olarak devlet birimlerinde e-Kurumsallaşmayı oluşturmak için “*Türkiye e-Kapısı (Portali)*” çalışmalarına devam edilmiştir. Başbakanlık aracılığıyla her kurumda e-devletten sorumlu bir grubun oluşması için genelgeler hazırlanmıştır. Böylece kurumlar bazında çalışma gruplarının oluşması sağlanacaktır. KamuNet Teknik Kurulu tarafından hazırlanacak olan kılavuzlar ile bu alanda çalışacak elemanların eğitimi TODAİE tarafından yapılması kararı alınmıştır. e-Devlet çalışmasının vatandaşlar açısından bilinirliği ve anlaşılmasına yönelik anketler yapılacaktır (e-Türkiye Girişimi I. Ara Raporu,2002: 18).

e-Devlet yapılanmasına ivme kazandırmak ve daha etkin bir çalışma sistemi kurmak amacıyla 58. hükümet döneminde bilgi toplumuna dönüşüm stratejisinde yeniden yapılanmaya gidilmiştir. 2002/55 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Acil Eylem Planı Hazırlanmış ve bu planda, e-Türkiye Projesi oluşturulmuştur. Söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) müsteşarlığı görevlendirilmiştir (Özcan, 2006: 64).

#### **4.2.8.2. e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin Amaçları ve Yapılan Çalışmalar**

2003/12 sayılı Başbakanlık genelgesinde belirtildiği üzere, e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin başlıca hedefi vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla katılımcı, şeffaf ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşullar hazırlamaktır(e-Dönüşüm Türkiye, 2003: 3).

Proje kapsamında durum analizleri yapılacaktır. e-Türkiye başta olmak üzere yapılan çalışmalar değerlendirilecektir. Daha sonra da katılımcılarla hem projeyi tanıtıcı toplantılar hem de yapılan çalışmalarda gelinen son nokta değerlendirilecektir. Son olarak ise ulaşılan nokta ile hedefler arasında sapma ve sorun alanlarını gözleme imkânı sağlanacaktır (e-Dönüşüm Türkiye, 2003: 3).

#### 4.2.8.3. 2003 Yılı Kısa Dönem Eylem Planı

4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı* içerisinde 73 adet eylem vardır(bkz. Ek 1). Bu planda 30. eylemden 52. eyleme kadar e-devlet uygulamalarıyla ilgili eylemler yer almıştır.

Kısa dönem eylem planı (KDEP) adında dört adet rapor sunulmuştur. Bu raporların birincisi Nisan 2004, ikincisi Temmuz 2004, üçüncüsü Ekim 2004, dördüncüsü Ocak 2005 ve sonuç raporu ise Mayıs 2005'te yayınlanmıştır. Bu raporlarda e- Dönüşüm Projesi'nde bulunan 73 eylem içerisinden 23 tane eylemin planı e-devlet planı ile ilgilidir. 23 eylem planının içerisinden ise 10'u doğrudan doğruya herhangi bir kamu kuruluşunun faaliyet alanına ait olmayıp, yatay düzenleme gerektirmektedir. Dolayısıyla söz konusu eylemlerin uygulanması, aynı zamanda KDEP' in genel koordinatörü olan DPT'nin sorumluluğuna verilmiştir(KDEP Sonuç Raporu, 2004).

KDEP hazırlık sürecinde, e-devlet'e ilişkin eylemler belirlenirken aşağıdaki ihtiyaçlardan hareket edilmiştir.

- 1) Kamu kurumlarının veri paylaşarak, birlikte çalışabilmelerini sağlayacak altyapı oluşturulmalı,
- 2) Hizmetlerin çevrimiçi sunumunda ortak standart ve normlar oluşturulmalı,
- 3) Gerçekleşen hizmetlerin verimi doğru tespit edilmeli,
- 4) Hizmetlere erişim yaygınlaşmalı,
- 5) Tüm çevrimiçi hizmetlerin ortak bir platformda (e-devlet portalında) sunumu sağlanmalıdır.

Eylemlerin yukarıda sayılan ihtiyaçlar doğrultusunda yapılması ve kamu yönetimi reformu hazırlıkları açısından uyumluluğu önemlidir. Bu bakımdan eylemlerin belirlenmesinde açık, şeffaf, katılımcı, kullanıcının ihtiyaçlarını gözetilen etkin kamu yönetimi anlayışı gözetilmiştir.



#### **4.2.8.5. e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı**

e-Devlet ile ilgili teknik altyapı, idari mekanizmaya uygun yasal zemin hazırlanması, kısa dönem eylem planında olduğu gibi 2005 Eylem Planında önemli bir yere sahiptir. e-Devlet hizmetinin etkin bir şekilde kullanılması için toplumun çeşitli kesimlerinin, en genel sınıflandırmayla vatandaş ve şirketlerin e-devlet uygulamaları ile sunulan hizmetleri kullanma konusunda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

KDEP uygulamasıyla genel olarak altyapı çalışmalarının kurulması ve temel çalışmaların yürütülmesi için bir zemin oluşturulmaya çalışılmıştır. 2005 Eylem Planında ise eylemler kurulan altyapı ve temeller ile ilgili olarak hazırlanmıştır.

Eylemlerin seçiminde ülke kaynakları ve imkânları gözetilerek vatandaşların ve iş dünyasının yoğun olarak kullanmakta olduğu ve ihtiyaç duyduğu kamu hizmetlerine öncelik verilmiştir. Eylemlerden bir kısmı KDEP döneminde veya daha önce başlatılmış olan çalışmalarla ilgilidir. Eylem planında yer verilen eylemlerin seçiminde, planın uygulama süresinin sadece bir yıl olduğu vurgulanmış ve hazırlanmakta olan Bilgi Toplumu Stratejilerinde kapsanacak konularla paralel olmasına önem verilmiştir.

2005 Eylem Planında 21. ve 39. eylemler arası e-devletle ilgili gelişmelere yer verilmiştir (bkz. Ek 1).

#### **4.2.8.6. Bilgi Toplumu Stratejileri - 2010**

2006-2010 yıllarını kapsayan dönemde hazırlanan Bilgi Toplumu Stratejileri Eylem Planları içerisinde yer alan temel konular şu şekilde sıralanabilir (Bilgi Toplumu Stratejisi,2010):

- Sosyal Dönüşüm,
- Bilgi ve Teknolojilerin iş dünyasına nüfuzu,
- Vatandaş odaklı hizmet dönüşümü,
- Kamu hizmeti modernizasyonu,
- Küresel rekabetçi bilgi teknolojileri sektörü,

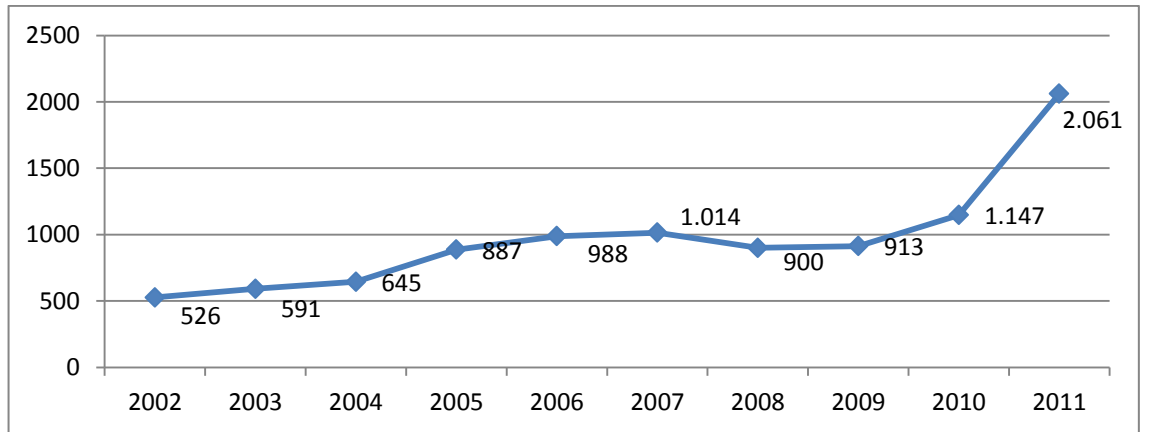
- AR-GE yenilikçiliğın geliştirilmesi.

Daha önce hazırlanan gerek Kısa Dönem Eylem Planı gerekse 2005 yılı Eylem Planına göre çok daha kapsamlı bir strateji planı olan Bilgi Toplumu Strateji Planı içerisinde toplumsal dönüşüm, kamu yönetimine yönelik dönüşüm, ve teknolojik dönüşümün eş zamanlı olarak yapılması planlanmıştır. Bilgi Toplumu Stratejileri hazırlanırken dünyadaki gelişmelerle eş zamanlı olarak hazırlanmasına dikkat edilmiştir. Bu çalışmada esas konu olan Kamu Hizmeti Modernizasyonunun sağlanmasında ise 21 temel eylem planı oluşturulmuştur (bkz. Ek 1). Bu eylem planlarına yönelik gelişmeler incelenmiştir. Eylem planlarında öncelikle ele alınan konular 5 raporun özeti olarak incelenecektir.

### 4.3. Türkiye’de e-Devlet Sistemine İlişkin Temel Göstergeler

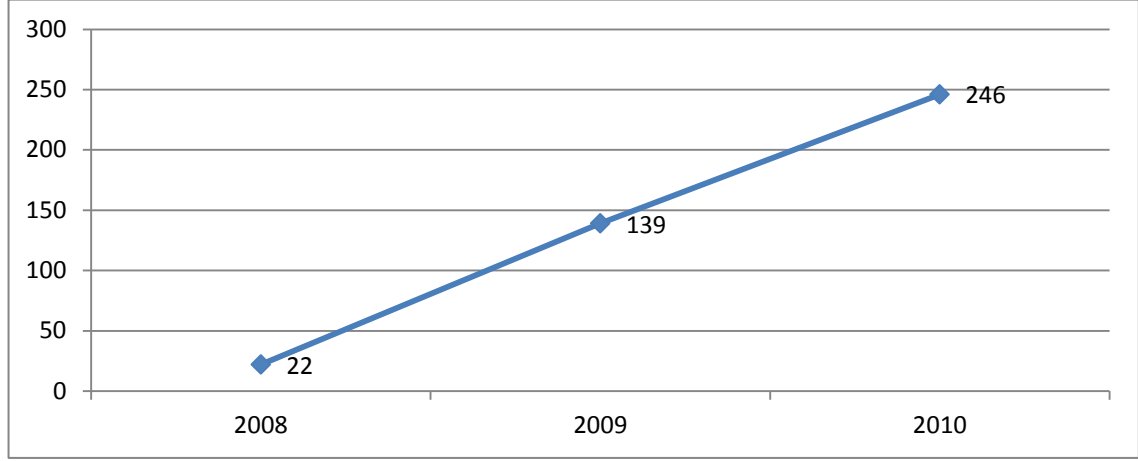
Kamu hizmetlerinin sunumunda BİT kullanımının bir göstergesi olan e-devlet uygulamaları, kamu faaliyetlerinin elektronik ortamda daha şeffaf ve hesap verilebilir bir şekilde tüm kurum ve kuruluşlarıyla bütünleşmiş bir yapı olması dolayısıyla kamu yönetiminin en önemli aracı olmuştur.

Kamu yönetimindeki bu pozitif değişiklik BİT alanında da daha önceki dönemlere göre daha fazla yatırım yapılmasını sağlamıştır. 2002-2011 yılları arasında 526 milyon TL olan BİT yatırım ödeneği 2011 yılında 2 milyar TL olmuştur. Ayrıca 2008 yılı hariç diğer yıllarda, bir önceki yıla göre artış gözlenmektedir (Grafik 5).



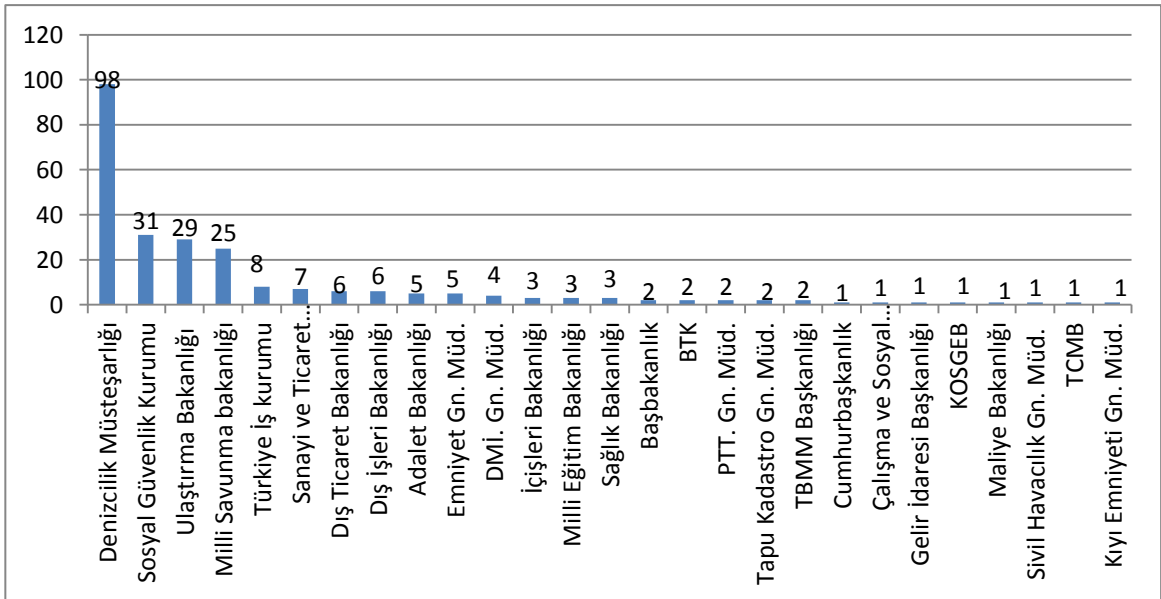
Grafik 5: Kamu BİT Yatırım Ödenekleri  
Kaynak: Bilgi Toplumu İstatistikleri,2011:74

2011 yılında diğer yıllara göre daha fazla artış yaşanmasının sebebi,2011 yatırım projesinde yer alan 210 projenin eğitim sektörüne harcanması ve bu alanda yapılan toplam harcamalarının tutarının 4,9 milyar TL olmasıdır (Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2011: 74).



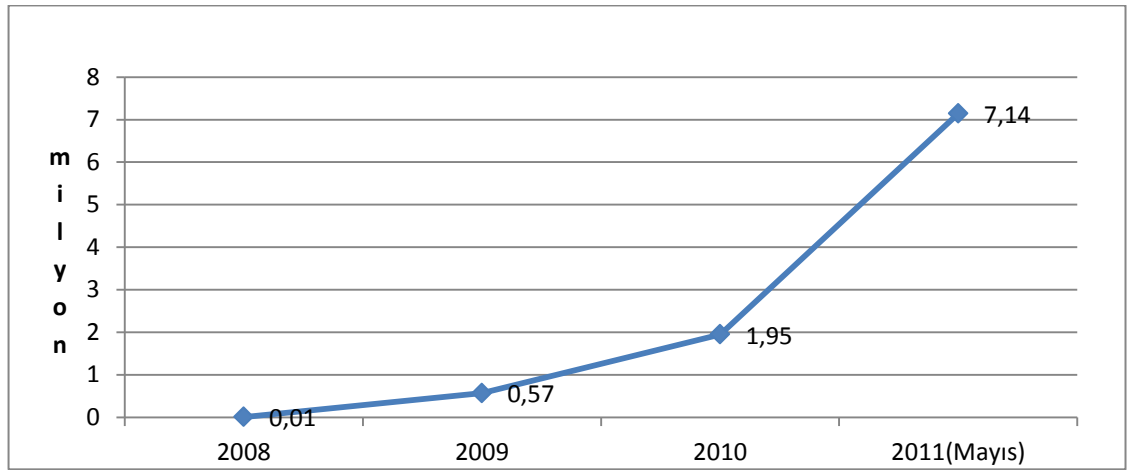
**Grafik 6:** e-Devlet Kapısında Sunulan Hizmet Sayısı  
Kaynak:Türksat (aktaran) Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2011:76

Kullanıcıların tek portal üzerinden birçok kurum ve kuruluşa ulaşmalarını hedefleyen e-Devlet Kapısı,18 Aralık 2008 tarihinde faaliyete geçmiştir. İlk başlarda 22 adet hizmet veren bu site, 2010 yılı sonunda 246 hizmet vermeye başlamıştır(Grafik 6). Böylece vatandaşların e- Devlet Kapısını da fazla tercih ettikleri görülmektedir.



**Grafik 7:** Kamu Kurumları e-Devlet Hizmeti Sunumu  
Kaynak: Türksat (aktaran) Bilgi Toplumu İstatistikleri,2011: 77.

e-Devlet hizmetlerinin kamu kurum ve kuruluşlarında kullanım oranlarına bakıldığında, %98’lik kullanım oranıyla en fazla e-devlet hizmeti kullanan kurum Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına bağlı Denizcilik Müsteşarlığı’dır. 2010 itibarıyla kullanıcı sayısını yirmi kat arttıran Sosyal Güvenlik Kurumu, Sosyal Sigorta İşleri, Tapu bilgisi sorgulama vb. hizmetler için hazırladığı sistemle e-Devlet Kapısını en fazla kullanan ikinci kurum olmaktadır. Her bakanlık içinde müsteşarlık birimlerinin kendilerine özgü e-devlet sistemleri olduğu gibi, tüm bu sistemler tek portal halinde toplanmıştır.



**Grafik 8:** e-Devlet Kapısı Ziyaretçi Sayısı  
Kaynak: Bilgi Toplumu İstatistikleri,2011: 78

Kullanıcı sayılarına bakıldığında zaman içinde önemli artışlar gerçekleştiği görülmektedir. 2010 yılı sonunda 1,95 milyon kayıtlı kullanıcı sayısı olan e- Devlet kapısı, 2011 yılı Mayıs ayı başında 7.14 milyon kayıtlı kullanıcı sayısına ulaşmıştır(Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2011: 78). Yıllara göre artış olmasının sebebi kamu kurum ve kuruluşların zamanla sisteme entegrasyonunun sağlanması olarak açıklanabilir.

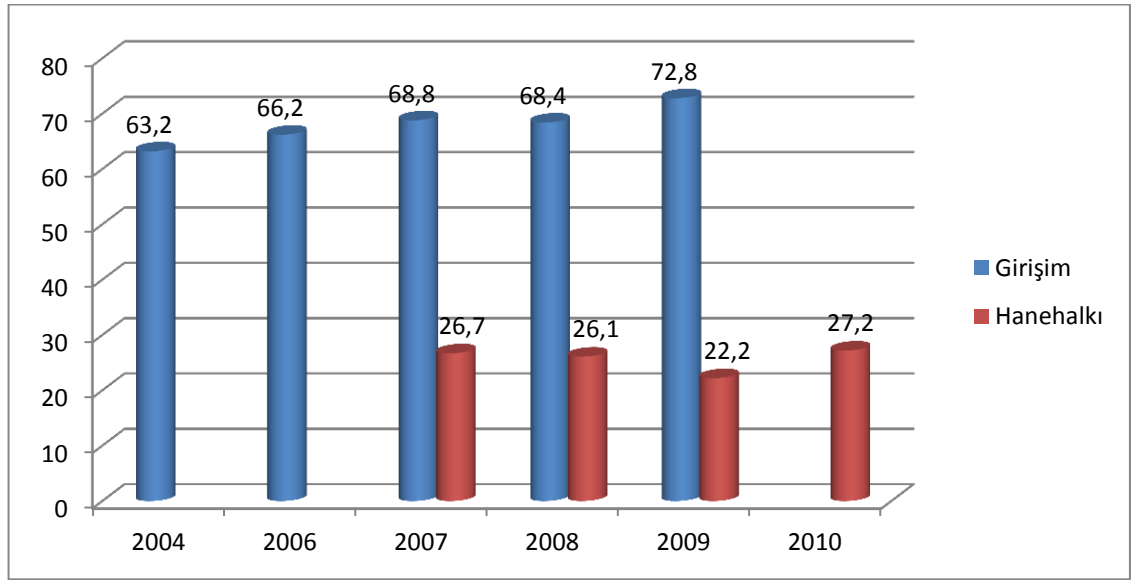
Kamu kurumlarının internet siteleri oluşturma konusundaki girişimleri yıllara göre artış göstermektedir. Bu artış gov.tr uzantılı veya diğer kamu kurumlarının farklı uzantılı( bel.tr, edu.tr vb.) olarak iki grupta incelenmiştir.

**Çizelge 9:**Kamu İnternet Siteleri Sayısı

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
gov.tr	1.647	2.315	3.310	5.595	6.992	7.918	8.766	9.737	10.107
Diğer Kamu	1.138	2.483	4.805	12.137	12.216	12.028	12.475	13.488	13.728
Toplam	2.785	4.798	8.115	17.732	19.208	19.946	21.241	23.225	23.835

Not: Diğer kamu; bel.tr, k12.tr, edu.tr, pol.tr, mil.tr, tsk.tr alan adları kapsamaktadır. Değerler, 2003-2010 için yıl sonu, 2011 için ise 12 Nisan 2011 tarihi itibarıyladır.

Kaynak: Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2011: 78



**Grafik 9:** Bireyler ve Girişimlerin Kamuyla İşlemlerinde İnterneti Kullanma Oranları

Kaynak: TÜİK Hanehalkı ve Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Anketi

TÜİK tarafından yapılan hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım anketi ile “Girişimlerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı” anketi sonuçları vatandaşların ve işletmelerin kamu hizmetine elektronik ortamda erişimleri ve bu hizmetlerin kullanımına dair bilgi vermektedir. Bu verilere göre, bireylerin ve girişimlerin kamuyla ilgili işlemlerinde interneti kullanma oranlarının yıllar itibarıyla sınırlı düzeyde artış gösterdiği görülmektedir. Öte yandan, girişimlerin bireylere nazaran, elektronik ortamda daha fazla bu sistemi kullandıkları anlaşılmaktadır. İnternet kullanan girişimlerin kamu kurumlarıyla iletişimde interneti kullanma oranı, 2009 yılında %72,8’dir. Bu oran tüm girişimlerin %66,1’ine karşılık gelmektedir. Söz konusu kullanma oranında “finans ve zorunlu güvenlik ve emeklilik fonları hariç, sigorta ile ilgili faaliyetler” (%89,8) ve

“bilgisayarın ve iletişim araç ve gereçlerinin onarımı” (%88,3) faaliyetleri en yüksek oranla ilk iki sırada bulunmaktadır.

#### 4.3.1. Uluslararası Karşılaştırmalar

Türkiye e-devlet alanında Birleşmiş Milletlerinin 2012 yılındaki verilerine göre, kendi bölgesi olan Batı Asya içerisindeki sıralamada 10. sıradadır. Aynı raporda Türkiye 2012 yılında dünya sıralamasında 80. sırada yer almaktadır. E-devlet kapısı konusundaki çalışmalarını yakından takip eden bir uzman olarak Erhan Kumaş, “Birleşmiş Milletler raporlama sisteminde e- devlet çalışmalarının ölçütü olarak bakanlık düzeyindeki e-devlet entegrasyonuna bakılarak bilgiler alınmıştır. Fakat Türkiye’de e-devlet çalışması bakanlıkların yanı sıra müsteşarlık, müdürlük düzeyinde de gerçekleşmiştir. Bu yüzden dünyadaki e-devlet uygulaması sıralamasında Türkiye 80. sırada yer almaktadır; gerçekte sıralamadaki yerimizin daha iyi olması muhtemeldir” demektedir. <sup>1</sup>E-Devlet gelişmişlik sıralamasında Türkiye'nin yeri Çizelge 11’de gösterilmiştir.

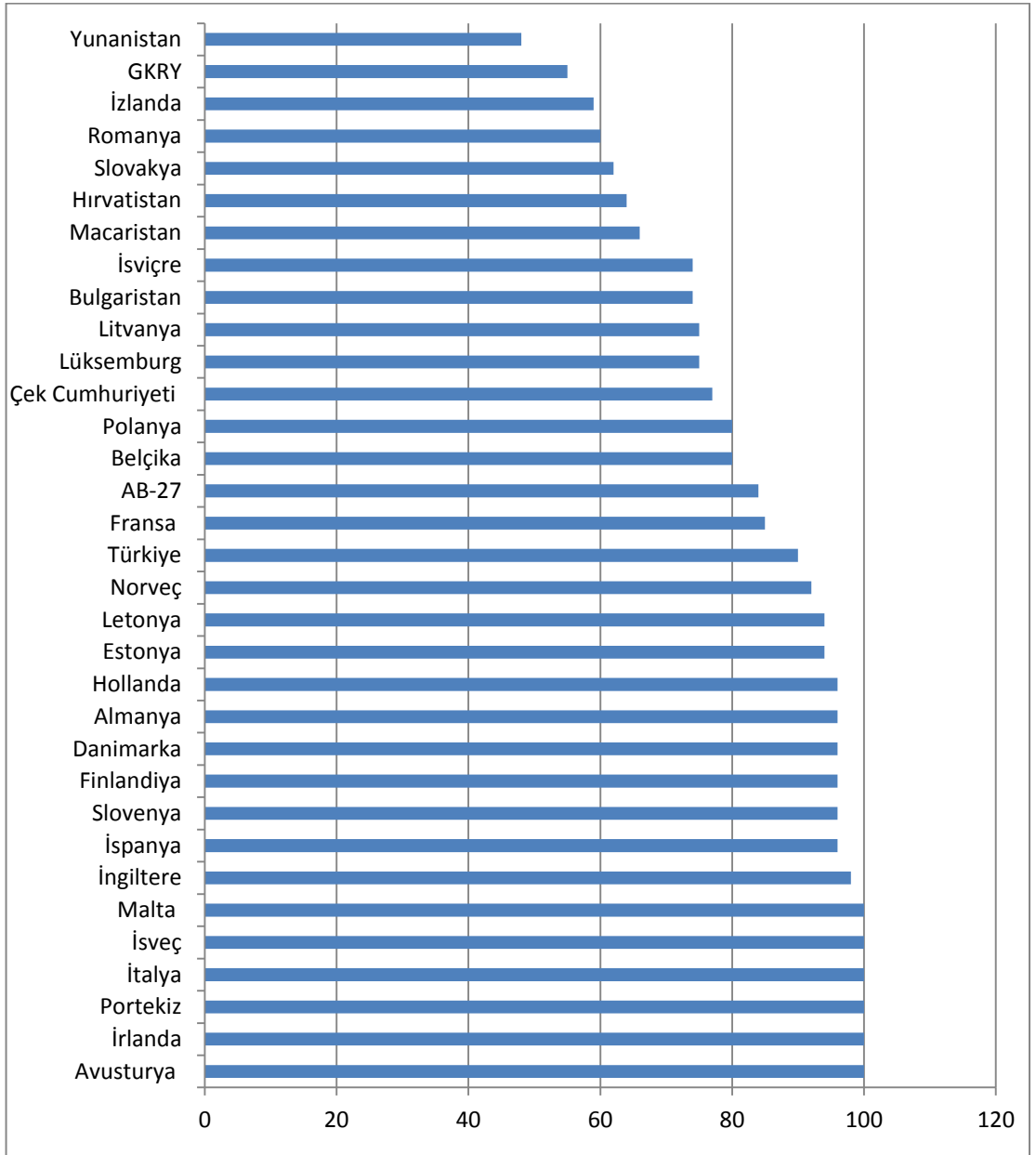
**Çizelge 10:** Türkiye’nin Kendi Bölgesindeki e-Devlet Gelişmişlik Sıralaması

Sıra	Ülke	e-Devlet Gelişmişlik Endeksi		Dünyada e-Devlet Gelişmişlik Sırası	
		2012	2010	2012	2010
1	İsrail	0.8100	0.6552	16	26
2	BAE	0.7344	0.5349	28	49
3	Bahreyn	0.6946	0.7363	36	13
4	Suudi Arabistan	0.6658	0.5142	41	58
5	Güney Kıbrıs	0.6508	0.5705	45	42
6	Katar	0.6405	0.4928	48	62
7	Kuveyt	0.5960	0.5290	63	50
8	Umman	0.5944	0.4576	64	82
9	Gürcistan	0.5563	0.4248	72	100
<b>10</b>	<b>Türkiye</b>	<b>0.5281</b>	<b>0.4780</b>	<b>80</b>	<b>69</b>
	Bölge Ort.	0.5547	0.4732		
	Dünya Ort.	0.4882	0.4406		

Kaynak: E-government Survey 2012, 2012: 44.

<sup>1</sup> Erhan Kumaş, kendisiyle yapılan “Birleşmiş Milletler 2012 yılı e-devlet endeksinde Türkiye’nin sıralamadaki yeri” konulu yüzyüze görüşme, 18 Mart 2013

Avrupa Birliği 2001 yılından bu yana düzenli olarak gerçekleştirdiği e-Devlet lme ve Kıyaslama çalışmasının dokuzuncusunu tamamlayarak AB 9. *e-Devlet Kıyaslama alışması Raporunu* 21 şubat 2011 tarihinde yayımlamıştır. Çalışma 27 AB üyesi ülke ile Türkiye, Hırvatistan, İzlanda, Norveç ve İsviçre'nin yer aldığı 32 ülkeyi (AB27+) kapsamaktadır. Buna göre Türkiye AB27 ortalamasından daha iyi bir performansa sahiptir (Grafik 10).



**Grafik 10:** AB-27+ lkelerinde Elektronik Ortamda Hizmet Sunum Düzeyi,2010.

Kaynak: Bilgi Toplumu İstatistikleri,2011: 93.

1. Rapor temel olarak 5 alanda e-devlet ölçümü ve kıyaslamasını içermektedir(Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2011: 93).
2. 20 temel kamu hizmetinin *elektronik ortama taşınma ve elektronik sunumda olgunluk düzeyi*,
3. Vatandaş ve işletmelere yönelik hizmetlerin süreç analizleri ve tüm süreçlerin elektronik ortamda sunum düzeyi,
4. Ortak altyapı ve hizmetlere yönelik arka ofis uygulamalarının elektronik ortamda sunumu,
5. Elektronik ihale uygulaması,
- 6.Elektronik hizmetlerde kullanıcı deneyimleri

#### *1- 20 temel kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu ve olgunluk seviyesi*

%89'luk performansıya, yukarıda da belirtildiği gibi Türkiye hizmetlerin elektronik ortama taşınmasında %82 olan AB27+ ortalamasının üzerinde yer almaktadır (Grafik10).Hizmetlerin olgunluk seviyesinde de Türkiye %91'lik performansıya AB27+ ortalamasının (%90) üzerinde bir seviyede bulunmaktadır. Bu hizmetlerden işletmelere yönelik 8 hizmet %100 olgunluk seviyesinde sunulurken (AB27+ortalaması yüzde 94), vatandaşlara yönelik 12 hizmet ise %85 seviyesinde (AB27+ortalaması yüzde 87) sunulmaktadır(BT Dünyası, 2011).

#### *2-Vatandaş ve işletmelere yönelik hizmetlerin süreç analizleri ve tüm süreçlerin elektronik ortamda sunum düzeyinin tespiti*

Bu alanda iki hizmet örnek olarak seçilmiş, bu çerçevede iş dünyası için *işletme kurma*, vatandaşlar için de *iş bulma* hizmetleri üzerinde çalışma yapılmıştır. Çalışmada işletme kurmaya ilişkin 21 aşama, iş bulmaya ilişkin 27 aşama araştırılmıştır.

İşletme kurma süreçlerinden 13'ü ülkemizde geçerli olup, bu süreçlerden 1'i otomatik olarak yapılmakta, 5'i tek bir portaldan, elektronik ortamda yapılabilmektedir.



6'sı hakkında elektronik ortamda bilgi alınabilmekte iken, 1'inde işlemlerin hiçbir aşaması elektronik ortama taşınmamıştır.

İş bulma ve iş kaybı durumunda gerekli işlemleri gerçekleştirme açısından 25 süreç Türkiye'de geçerlidir. Bunlardan 2'si otomatik olarak yapılmakta, 11'i tek bir portaldan elektronik olarak gerçekleştirilebilmekte, 4'ü hakkında internet üzerinden bilgi alınabilmekte iken, 8'inde işlemlerin hiçbir aşaması elektronik ortama taşınmamıştır (Bilgi Toplumu İstatistikleri,2011: 96).

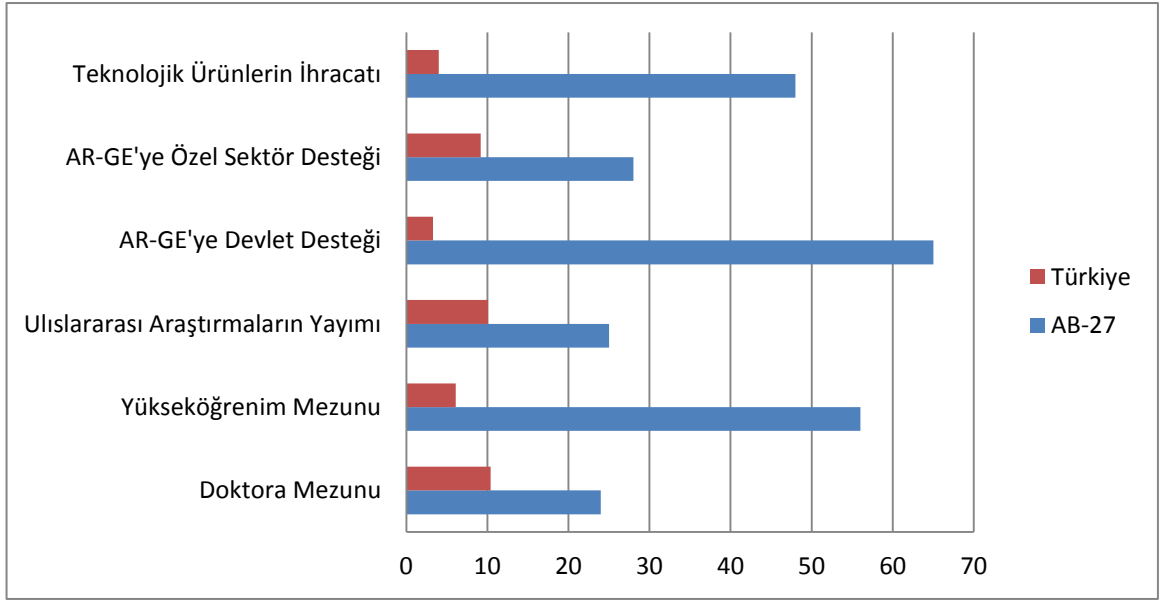
### *3- Ortak altyapı ve hizmetlere yönelik arka ofis uygulamalarının elektronik ortamda sunumu*

Bu alandaki çalışma dokuz ayrı unsuru içerecek şekilde yürütülmüştür. Bunlar temel ortak kullanımlı veritabanları, elektronik kimlik, elektronik ödeme, açık spesifikasyonlar, tek şifreyle erişim, mimari kılavuzları, yatay altyapı ve hizmet katalogları, güvenli elektronik belge paylaşımı ve elektronik belge veritabanıdır. Bunlardan 6'sı ülkemizde elektronik ortamda bulunmakta ve hizmet vermektedir. Bu hizmetler ise temel ortak kullanımlı veritabanları, elektronik ödeme, açık spesifikasyonlar, tek şifreyle erişim, güvenli elektronik belge paylaşımı ve elektronik belge veritabanıdır (BT Dünyası,2011).

### *4-Elektronik İhale Uygulaması*

Elektronik ihaleye ilişkin ölçme ve kıyaslama çalışması ihtiyaç analizinden sözleşme yönetimine kadar bütün süreçleri içerecek şekilde yürütülmüştür. Türkiye elektronik ihale uygulamaları açısından değerlendirmeye tabi tutulan 32 ülke arasında son sırada yer almıştır. Bununla birlikte raporda Türkiye'nin uygulamaya koyduğu aşamalar itibarıyla elektronik ihale uygulamaları ile süreçlerdeki hataların büyük oranda ortadan kaldırıldığına ve şeffaflığın artırıldığına yönelik tespitlere yer verilmiştir (Bilgi Toplumu İstatistikleri, 2011: 96).

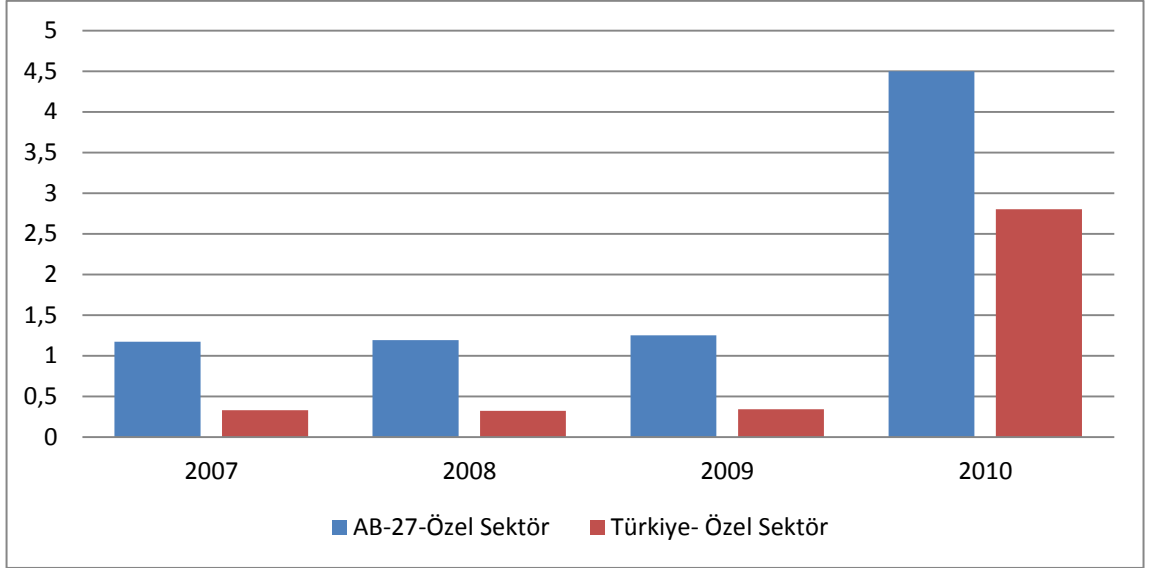
## 5-Kullanıcı deneyim



**Grafik 11:**Bilgi -İletişim Alanında AB-27 Türkiye Karşılaştırması-2014,  
Kaynak: European Innovation Scoreboard.

Hizmet sunumunun şeffaflığı, çoklu kanallardan hizmet sunumu, mahremiyetin korunması, kullanım kolaylığı ve kullanıcı memnuniyetinden oluşan kullanıcı deneyimi ölçümlerinde de ülkemiz %83 ile % 80 olan AB 27+ ortalamasının üzerinde bir değer elde etmiştir (BT Dünyası, 2011).

Türkiye’de Ar-Ge harcamaları içinde kamu sektörünün payı her geçen yıl artmaktadır. Bununla beraber AB’de Ar-Ge harcamaları içinde kamunun payı, Türkiye’den daha yüksektir.



**Grafik 12:** Ar-Ge Harcamalarında Özel Sektörün GSYH İçindeki Payı, Türkiye-AB-27 Karşılaştırması  
Kaynak: European Innovation Scoreboard

Türkiye ve AB-27'nin Ar-Ge harcamalarının kıyaslanması durumunda ilk dikkati çeken husus, Türkiye'de toplam Ar-Ge harcamalarının %40'ı özel sektör tarafından yapılırken, bu oranın AB-27'de belirgin ölçüde daha yüksek (%62,5) olduğudur. Bu durum AB-27'de, Türkiye'nin aksine, Ar-Ge harcamalarının çoğunlukla özel sektör tarafından yapıldığını göstermektedir.

Bilgi ekonomisi ve bilgi toplumu göstergeleri eşliğinde AB ülkeleri ve Türkiye karşılaştırmaları için analiz yapan B. Berberoğlu, İstatistiksel yöntem olarak Çok Boyutlu Örneklem yöntemini kullanmıştır. Bu yönetime göre Türkiye ve 25 AB üyesi ülke, 15 değişkende değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmelerde Türkiye'ye en yakın ülkenin 2,3 uzaklık değerine sahip olan Yunanistan, en uzak ülkenin 9,7 uzaklık değerine sahip olan Finlandiya olduğu görülmüştür. Berberoğlu araştırma sonuçlarına dayanarak Türkiye'de Lizbon Hedefleri çerçevesine yapılması gerekenleri araştırmasına ekledi (Berberoğlu, 2010:128). Bilgi ekonomisi ve bilgi toplumu göstergeleri eşliğinde AB ülkeleri ve Türkiye karşılaştırmaları için analiz yapan B. Berberoğlu, İstatistiksel yöntem olarak Çok Boyutlu Örneklem yöntemini kullanmıştır. Bu yönetime göre Türkiye ve 25 AB üyesi ülke, 15 değişkende değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmelerde Türkiye'ye en yakın ülkenin 2,3 uzaklık değerine sahip olan Yunanistan, en uzak ülkenin 9,7 uzaklık değerine sahip olan Finlandiya olduğu görülmüştür. Berberoğlu araştırma sonuçlarına dayanarak Türkiye'de Lizbon Hedefleri çerçevesine yapılması gerekenleri araştırmasına ekledi ( Berberoğlu, 2010:128).

## SONUÇ

Bu çalışmada bilgi kavramı, bilgi ekonomisi ve e-devlet kavramı ile e-devlet sisteminin dünyadaki ve Türkiye'deki gelişimi ele alınmıştır. Bu bağlamda bilgi, bilgi ekonomisi ve e-devlet ile ilgili kavramlar tartışılmış, e-devlet sisteminin Türkiye'de şekillenme süreci incelenmiştir. 21. yüzyılda birçok alanda, bilgi toplumunun getirdiği yöntem, teknoloji ve davranış biçimlerinin yaygınlaştığı söylenebilir. Kuşkusuz ki bu değişimden en çok etkilenen alanlardan biri de ekonomidir. Bu süreçte sanayi ekonomisinin etkisi görece olarak azalırken, onun yerini bilgi ekonomisi almaktadır.

Bilgi ekonomisi sayesinde, herhangi bir yerde üretilen değerler, başka bir yere kolaylıkla aktarılmaktadır. Her alanda küresel bir etkileşim söz konusudur. Sanayi ekonomisinin parametreleri; ulusal düzeyde kitlesel pazar ekonomileri, sınırlı uzmanlık alanına bağlı iş bölümleri, standart ve büyük iş kalıpları sebebiyle de hiyerarşik yapılardır. Buna karşın bilgi ekonomisinde, üreticiyi ve tüketiciyi kolaylıkla bir araya getiren bilgi tabanlı hizmetlerin sunulduğu yapılar, küçük girişimcilerin daha fazla aktif olduğu örgütlenmeler dikkat çekmektedir. Sanayi ekonomisindeki istihdam yapısına bakıldığında mavi yakalı çalışanlar, bilgi ekonomisinde ise beyaz yakalı çalışanlar vardır. Sermaye yapısına baktığımızda, sanayi ekonomisinde daha çok maddi sermaye kullanılırken, bilgi ekonomisinde asıl girdi beşeri sermayedir. Tüm bu gelişmeler, ekonomi bilimindeki mikroekonomik ve makroekonomik çözümleri değiştirmiştir.

E-devlet sistemi ise, bilgi ekonomisiyle iç içe geçmiş bir kavram olduğundan, sistemi oluşturan tüm parçalar incelenmiştir. Söz konusu parçalar; entegre bilgisayar ağları, toplumun bilgi-iletişim ağlarından faydalanması, bürokratik devlet anlayışından hizmet odaklı etkin devlet anlayışına geçiş vb. konulardır. E-devlet sistemiyle, devletin hantal yapısını bilgi teknolojileri aracılığıyla yeniden yapılandıracağı bir yenilik sağlanmaktadır. Günümüzde bilgi teknolojilerinin çok hızlı gelişmesi ve yayılması, ağır işleyen geleneksel bürokratik devlet yapısının değişerek daha hızlı ve daha esnek hale dönüşmesine yardımcı olmuştur.

Çalışmada, Türkiye’de e-devlet alanında meydana gelen gelişmeler de ele alınmıştır. Bu bağlamda küreselleşme sürecinin önemli bir ayağı olan, 1980’lerde “*Kamu Yönetiminde Modernizasyon*” başlığı altında yapılan toplantılar ve bu toplantılarda alınan kararlar hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca, e-devlet alanında üç önemli süreç olan *Kısa Dönem Eylem Planları, 2005 Yılı Eylem Planları ve Bilgi Toplumu Stratejileri* ile e-devlet alanında yürütülen planlar incelenmiştir. Türkiye’de e-devlet alanındaki gelişmeler bakımından önemli olan bu süreç, daha sonraları bu alanda yapılacaklar hakkında fikir vermesi açısından önemlidir.

E-devlet alanındaki gelişmeler, hem vatandaşlara hem de memurlara zaman ve maliyet tasarrufu sağlamaktadır. Bilgi teknolojileri sayesinde kamu yönetiminde meydana gelen yeniden yapılanma ile, vatandaş-devlet-özel sektör ekseninde etkili, verimli ve vatandaş merkezli bir sistem oluşturulmak istenmektedir. Bu kapsamda, bazı gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler ile Türkiye’deki e-devlet süreci incelenmiştir. Çalışmada incelenen ülkelerin tercih edilmesinde bu ülkelerin bir kısmının, Türkiye’nin e-devlet vizyonu için örnek aldığı dünyanın en gelişmiş ülkeleri olmaları; bir kısmının ise ekonomik ve sosyal gelişmişlik düzeyi bakımından Türkiye ile aynı özelliklere sahip olmaları rol oynamıştır.

2012 itibarıyla Türkiye’deki e-devlet sistemi ve dünyadaki yerine bakıldığında görülen tablo şu şekilde özetlenebilir: Birleşmiş Milletler örgütünün 2012 yılında yayımladığı verilerde, Türkiye’nin e-devlet açısından dünya sıralamasında 80.sırada olduğu görülmektedir. Sunulan tüm veriler ve istatistikler kapsamında, Türkiye’nin e-devlet alanında dünya ortalamasının biraz gerisinde olduğu söylenebilir. Bilgi-teknoloji alanındaki ilerlemeler, küreselleşme ile gelişmiş ülkelerin teknolojilerine eskiye göre daha kolay erişim sağlanması, kamu yönetimindeki düzenlemeler, şeffaf ve etkin devlet anlayışının yerleşmesi ile birlikte, zamanla Türkiye’nin e-devlet gelişmişlik düzeyini, dünya ortalamasının üst sıralarında görmek mümkün olabilir. Türkiye e-devlet altyapısını iyileştirdikçe, kamu hizmetlerine erişim kolaylaşacak, hizmet kalitesi yükselecek, vatandaş memnuniyeti artacaktır.

#### 1.1.4.2.8.4. Kısa Dönem Eylem Planında e- Devlet İle İlgili Eylemler

**Eylem 30:**“*Kamu Kurum ve Kuruluşlarında e-Devlete Geçiş Çalışmalarından Sorumlu Ekiplerin Oluşturulması.*” Bu konudaki sorumlu kuruluş DPT’dir. İşbirliği yapılacak kuruluşlar Başbakanlık ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıdır.

Bu eyleme ait düzenlemeler yapılamamıştır. Tüm kamu kurum ve kuruluşları bakımından bilgi ve dokümanların oluşturulması zordur. Bu nedenle hem kurumlar bazında hem de bu konudaki ana yönetici konumunda olan DPT’nin veri tabanı oluşturmasında koordinasyon eksikliğinden kaynaklanan bir durağanlık yaşanmıştır.

**Eylem 31:**“*Kamu Kurumlarının Web Sayfalarında Asgari Ölçüde Sunulması Gereken Bilginin ve Sunum Esaslarının Tespit Edilmesi ve Uygulamanın Sağlanması*” Bu eylemin yürütülmesinde sorumlu kuruluş DPT’dir. İşbirliği yapılan kuruluşlar ise ilgili kamu kurum ve kuruluşları, Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Başbakanlık e-Devlet Çalışma Grubu, Sivil Toplum Kuruluşlarıdır.

Bu eyleme ilişkin 16 Mart 2004 tarihinde kamu kurum ve kuruluş ve sivil toplum temsilcileri ile bir toplantı yapılmış, bu konuda diğer ülkelerin çalışmalarının özellikle İngiltere’nin çalışmalarının incelenmesi kararlaştırılmıştır. Ayrıca eylemlerin uygulanmasında katılımcılığın arttırılmasına yönelik olarak katılımcıların iletişim bilgilerini, katılımcılara ait belgeleri barındıran bir web sayfası hazırlanmıştır (KDEP Birinci Raporu, 2004).

İkinci raporda belirtildiğine göre İngiltere, Yeni Zelanda ve Avustralya’ya ait kamu web kılavuzları incelenmeye devam edilmiştir. *Bilgi Edinme Hakkı Kanununun* uygulanmasına yönelik çalışmalar değerlendirilip taslak bir kılavuz oluşturulmasına yönelik kararlar alınmıştır (KDEP İkinci Raporu, 2004).

Üçüncü raporda Bilgi Edinme Hakkı Kanununun değerlendirilip taslak kılavuzun Aralık 2004’te çıkarılması kararı alınmıştır (KDEP Üçüncü Raporu, 2004).

Dördüncü raporda ise tasarı halinde olan kılavuzun güncelliği ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla 2005 yılında eylem planı kapsamına alınmıştır. Sorumlu kuruluş olarak TÜBİTAK belirlenmiştir (KDEP Dördüncü Raporu). Sonuç raporunda dördüncü rapor da tekrarlanmıştır.

**Eylem 32:** “*E-Devlet Uygulamaları ve BİT Envanterinin Belirlenmesi*” Sorumlu kuruluş DPT’dir, işbirliği yapılacak kuruluşlar DİE, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ve ilgili sivil toplum kuruluşlarıdır.

Birinci raporda belirtildiğine göre, kurum ve kuruluşların web siteleri incelenerek rapor hazırlanmıştır. Bu çerçevede BİT envanteri ile ilgili olarak kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları ile iki toplantı yapılmıştır. Toplantılarda BİT envanteri hakkında bilgi alışverişi yapıp, ikinci toplantıda 2004 yılı yatırım programı hazırlama esasları belirlenmiştir. Ayrıca İLEMOD projesinden yararlanılması kararlaştırılmıştır. Veri toplama işleminin daha sistematik yürütülmesi için genelge çıkarılması uygun görülmüştür.

İkinci raporda belirtildiğine göre, taslak envanter için konuyla ilgili teknik donanımlı kurumlar olan TÜBİTAK, TSE, DİE, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile Milli Savunma Bakanlığı’nın görüşleri alınmıştır. İLEMOD ile veri tabanı genişletilmiştir.

Üçüncü raporda belirtildiğine göre envanter bileşenleri birleştirilip ilerideki dönemlerde İLEMOD sisteminde bilgi girişi yapılması planlanmıştır. Dördüncü raporda ve sonuç raporunda ise aynı gelişmeler aktarılmıştır.

**Eylem 33:** “*e-Devlet Uygulamaları İçin Finansman Modelinin Belirlenmesi.*” Sorumlu kuruluş DPT’dir. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise, Maliye Bakanlığı ve Hazine Müsteşarlığı’dır. Bu eylemle ilgili olarak birinci raporda belirtildiğine göre, katılımcılar talep edilmiş fakat çalışma başlatılamamıştır. İkinci raporda, ilgili kuruluşların katılımı ve rapor çalışmalarına başlandığı belirtilmiş, üçüncü ve dördüncü raporlarda, nihai rapor çalışmalarının devam ettiği vurgulanmıştır.

Sonuç raporunda ise, eyleme ilişkin çalışma sonuçlandırılmamıştır. Konunun daha detaylı ve somut çalışmalarının hazırlanacak Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında yürütülmesi öngörülmüştür.

**Eylem 34:** “*Birlikte Çalışabilirlik Esaslarının Belirlenmesi ve Bu Konuda Rehber Yayınlanması.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş DPT’dir. İşbirliği yapılacak kuruluşlar Başbakanlık, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ve ilgili sivil toplum kuruluşlarıdır.

Birinci raporda belirtildiğine göre, bu eylemle ilgili iki ayrı çalışma grubunun oluşturulması kararlaştırılmıştır. İlk grup bilgi-iletişim teknolojileri yatırımlarından sorumlu kişilerce oluşturulan “*Politika Grubu*”, diğeri ise teknik esasların kapsamı ve içeriği konusunda çalışma yapan ve politik gruba yaptığı çalışmaları sunacak olan “*Teknik Grup*”tur. Bu eylemde iki temel sorunun varlığına dikkat edilmiştir. Bu sorunlardan birincisi bu konuda ilk defa bir çalışma grubu oluşturulmasıdır. İkinci sorun ise teknik standartların belirlenmesi için uzman katkısının sağlanmasının bu aşamadaki önemi vurgulanmasıdır. Çözüm önerisi olarak teknik konuda özel sektörün, konuyla ilgili sivil toplum kuruluşlarının ve akademisyenlerin görüşlerinin alınması gerektiği vurgulanmıştır.

İkinci raporda belirtilenler, birinci raporun devamı niteliğindedir.

Üçüncü raporda ise, çekirdek gruplardan gelen dokümanlar birleştirilmiştir. Ardından rehber taslağı oluşturulmuştur. Bu taslak Genelkurmay Başkanlığı’nda veri entegrasyonu, güvenlik vb. konularda çalışan uzmanların değerlendirmesi için gönderilmiştir. Rehber taslağında uzmanlardan gelecek görüşler çerçevesinde oluşturulan çekirdek gruplarca tekrar ele alınacağı ve bu çalışmalar sonuçlandıktan sonra görüş almak üzere kamuoyu ile paylaşılacağı kararlaştırılmıştır. Uygulamada çıkan sorun ise şöyle belirtilmektedir. Hazırlanması öngörülen raporun çok geniş kapsamlı olmasından dolayı farklı konulardaki uzmanlara ihtiyaç duyulmuştur. Söz konusu uzmanların kamu kurumlarından temin edilmesinde ve çalışanların etkin katılımında yaşanan sıkıntılar mevcuttur.



Dördüncü raporda, rehber taslak uzman görüşlerine bırakılmış, bunun Ocak 2005'te kamuoyu ile paylaşılacağı açıklanmıştır.

Sonuç raporunda belirtilenler ise, taslak rehber hazırlanmış 14 Şubat 2005 tarihinde ilgili tüm kesimlerin değerlendirilmesine sunulmuştur. Gelen değerlendirmeler doğrultusunda taslak üzerindeki çalışmalar görüşünü bildiren kuruluşlar ve birlikte çalışabilirlik çalışma grubunun katkılarını almak suretiyle devam etmiştir. Rehberde 28 kurum ve kuruluş görüşlerini bildirmiştir. Ayrıca rehberin resmi olarak yayımlanmadan bile kamu ve özel kesimlerde büyük bir kabul gördüğü çeşitli oturumlarda dile getirilmiştir. Rehberin gelişen teknolojilerle uyumluluğunun sağlanması için güncelleme çalışmalarının 2005 eylem planı 35 numaralı "*Birlikte Çalışabilirlik İçin Veri Paylaşımı*" eylemi içinde sürdürülmesi öngörülmüştür. Ayrıca sonuç raporunda önceki raporlarda sorun teşkil eden uzman eksikliğinin ise uzman alımlarıyla aşılabacağı belirtilmiştir.

**Eylem 35:** "*Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırım Projeleri Hazırlama ve Değerlendirme Kılavuzlarının Hazırlanması ve Bu Projelerin İzlenmesine İlişkin Usul ve Esasların Belirlenmesi.*" Bu eylemin yürütülmesinde sorumlu kuruluş DPT'dir. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise Başbakanlık, ilgili kamu kurum ve kuruluşlar ve ilgili sivil toplum kuruluşlarıdır.

Yapılan çalışmalarda, birinci raporda DPT bünyesindeki Proje Yatırımları Değerlendirme ve Analiz Dairesi'nde çalışmalar yapılmıştır. Bu çerçevede bilgi ve iletişim teknoloji projelerinin hazırlanması, değerlendirilmesi ve izlenmesine dair kamu kurum ve kuruluşlarınca uyulması gereken hususlar belirlenerek raporlamaya yönelik formlar hazırlanacağı bildirilmiştir.

İkinci raporda bu gelişmelere ek olarak yapılan yatırım programını hazırlama esaslarının [www.bilgitoplumu.gov.tr](http://www.bilgitoplumu.gov.tr) internet sitesinde yayımlanma kararı alınmıştır. Üçüncü raporda belirtilenler bilgi-iletişim teknolojisi projeleri hazırlama kılavuzu DPT bünyesindeki proje yatırımları değerlendirme ve analiz dairesi koordinasyonunda hazırlanmasıdır.

Dördüncü rapor ve sonuç raporunda ise aynı çalışmaların devam ettiği bildirilmiştir.

**Eylem 36:** “*Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projelerinin İhale Şartnameleri ve Sözleşmelerine İlişkin İlke ve Esasların Belirlenmesi.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş Kamu İhale Kurumudur. İşbirliği yapılacak kuruluşlar Başbakanlık, DPT, İlgili kamu kurum ve kuruluşları, ilgili sivil toplum kuruluşlarıdır.

Konuyla ilgili raporların hepsinde ortak düzenlemelerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin ihale ve şartname sözleşmelerine ilişkin hususları kapsadığı belirtilmiştir. Konu 2005 yılı eylem planına alınmıştır. Ancak birlikte işlerlik kılavuzu vb. kılavuzların uygulamada etkinliğinin ve kullanımının sağlanması amacıyla kurum nezdinde girişimde bulunulacağı belirtilmiştir.

**Eylem 37:** “*Bilgi Toplumu Ölçütlerinin Belirlenmesi ve İlgili İstatistiklerin Üretilmesi.*” Bu eylemin yürütülmesinde sorumlu kuruluş Devlet İstatistik Enstitüsüdür. İşbirliği yapılacak kuruluşlar DPT ve ilgili sivil toplum kuruluşlarıdır.

Birinci raporda eyleme ilişkin belirtilenler şöyledir. Devlet İstatistik Enstitüsü tarafından bilgi toplumu ölçütlerinin belirlenmesi ve ilgili istatistiklerin ortaya konmasına yönelik Avrupa İstatistik Ofisi(EUROSTAT) tarafından hazırlanan soru kâğıtları Türkçeye çevrilmiştir. Bu soruların Türk toplumuna uyarlanmasıyla ilgili olarak 3 toplantı yapılmıştır. 2004 yılı içinde anket çalışmasına başlanması ve sonuçların rapor edilmesi kararı verilmiştir. Bu uygulamada ortaya çıkan sorun ise güncel bir adres belirlenmesi için 2002 yılında yapılan genel sanayi ve işyerleri sayımının sonuçlanmasının beklenmesi gerektiğidir.

İkinci raporda Avrupa İstatistik Ofisi'nin bilgi ve iletişim teknolojilerini ölçmeye yönelik model soru kalıplarının ülke şartlarına uygun hale getirildiği belirtilmiştir.

Üçüncü raporda belirtilenler ise şöyledir: DİE, Avrupa İstatistik Ofisi ve ilgili kuruluşlar ile istatistiklerin oluşturulmasına yönelik çalışmalarını tamamlamıştır. Bu kapsamda 2004 yılı “Hanehalkları Bilişim Teknolojileri Kullanım Anketi” çalışması

14.06.2004- 30.06.2004 tarihleri arasında gerekleŒmiŒtir. Anket alıŒması 9.620 hane ve 24.675 bireye ulaŒmıŒtır. Anket bilgilerinin kayıt(veri giriŒi) iŒlemi tamamlanmıŒ olup elde edilen ham verilerin analiz alıŒmaları tamamlanmıŒtır. alıŒmaların sonuçları tüm AB yesi ülkeler ve aday ülkeler ile eŒ zamanlı olarak 15.10.2004 tarihinde haber bülteni Œeklinde yayımlanmıŒtır.

Dördüncü raporda ise yapılan bu ankete ulaŒmak ve diğer ülkelerle mukayese edilmesi için belirlenen internet sitelerinin adreslerinin oluŒturulduđu belirtilmiŒtir.

**Eylem 38:** “*Kamu İnternet EriŒim Noktalarının Pilot Uygulamaları Seçilmesi.*”

Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluŒ İiŒleri Bakanlığı, valilikler ve yerel yönetimlerdir. Eyleme iliŒkin birinci ve ikinci rapordaki bilgilere göre bu alıŒmada seçilen pilot vilayetlerle ilgili ADSL- geniŒbant- bağlantısı dikkate alınarak gerekli yatırım maliyetlerinin belirlenmesine yönelik alıŒmalar yapılmıŒtır.

nc raporda eylemle ilgili proje hazırlanarak ADSL bağlantısı yapılacak yerlerin belirlendiği ifade edilmektedir. Ardından konuyla ilgili gerekli yazıŒmalar yapılmıŒtır. Kiosk biliŒim merkezi kurulması kararı alınmıŒtır. Yedi ilde alıŒmaların %90 oranında tamamlanmıŒ olduğu, diğer illerde de alıŒmaların devam ettiği belirtilmektedir. Dördüncü ve sonuç raporunda da bu geliŒmeler anlatılmıŒtır.

**Eylem 39:** “*e- Devlet En İyi Hizmet Sunumu rneklerinin YaygınlaŒması.*”

Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluŒ DPT’dir. Birinci raporda belirtilenlere göre, e-devlet ile ilgili alıŒmaların raporlanması ve ilgili tüm kurum ve kuruluŒların en iyi hizmet verenlerinin belirlendiği bir raporun hazırlanması tasarlanmıŒtır. Bu raporların hazırlanmasından sorumlu olan kuruluŒ ODTÜ’dr. Seçilen kurum ve kuruluŒların eylem kapsamında alıŒmaları devam etmiŒtir. İkinici raporda ise seçilen tüm kamusal kurum ve kuruluŒlar internet adreslerinden üçer aylık periyotlarda güncellemeler gerekleŒtirildiđi belirtilmiŒtir. Bu eylem 31 numaralı “*Kamu kurumlarının web sayfalarında asgari lde sunulması gereken bilginin ve sunum esaslarının tespit edilmesi, uygulamanın sağlanması*” eylemine entegre edilmiŒtir. nc, dördüncü ve sonuç raporlarında da bu bilgiler yer almaktadır.

**Eylem 40:** “*Kamu Hizmetlerinin Ortak Platformda (Portal) Sunumu ve Sunulacak Hizmetlerin Genişletilmesine Yönelik Stratejilerin Belirlenmesi.*” Bu eylemin yürütülmesinde sorumlu olan kuruluş DPT’dir. Bu eylemde katılımcılara yönelik bir yol haritası gösterilmiştir. Eylemin oluşmasında karşılaşılabilecek sorunlar ise yararlanılacak kaynakların yabancı dilde olması ve bu kaynaklardan istenilen ölçüde yararlanılamamasıdır. Bu Türkiye’de e-Devlet Sistemine İlişkin Temel Göstergeler

sorunun çözümü ikinci raporda 41 numaralı eylemde anlatılan “*Bilgi Ekonomisi ve İnovasyon Projesi*” içerisinde ele alınmıştır. Bu problemlerinin aşılması için çalışmalar yapılması gerektiği belirtilmiştir.

Üçüncü raporda “*e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun*” 9 Eylül 2004 tarihli sekizinci toplantısında e-devlet ana kapısına ilişkin eylemin, Türk Telekomünikasyon AŞ. tarafından yürütülmesi ve çalışmaların DPT ile işbirliği ile başlatılması kararı alınmıştır. Bununla beraber e- devlet portalının hayata geçirilmesinden önce tek kapıdan hizmete sunulmasına ilişkin stratejinin belirlenmesi gerektiği belirtilmiştir.

Dördüncü ve sonuç raporlarında da aynı konular üzerinde durulmuştur.

**Eylem 41:** “*Kamu Hizmetlerinin Geliştirilmesi ve Ortak Platformda Sunumu İçin Proje Oluşturulması.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş DPT’dir. Birinci raporda bu eylemin 40. eylemin ardılı konumunda olduğu belirtilmiştir. Bu eylemde kamu hizmetlerinin ortak platformda sunulmasına yönelik stratejinin hazırlanmasından sonra başlanacağı belirtilmektedir. Bu kapsamda 40. eyleme ait çalışmalara da katılım sağlanmıştır.

İkinci raporda ise, proje için Dünya Bankası ile ülkelere yardım stratejisi kapsamında 100 milyon dolar finansman sağlanacak olan “*Bilgi Ekonomisi ve İnovasyon*” projesi kapsamında yürütüldüğü belirtilmiştir. Üçüncü raporda Bilgi Ekonomisi ve İnovasyon projesinin 9 Eylül 2004 yılında gerçekleşen icra kurulu toplantısında e- devlet ile ilgili hazırlık çalışmalarının Türk Telekom AŞ. tarafından yapılmasına karar verildiği bildirilmiştir. Dördüncü ve sonuç raporunda ise 9 Eylül 2004 tarihinde gerçekleşen icra kurulu toplantısında alınan karar ile “*e-Devlet Ana Kapısını*” hayata geçirme görevi Türk Telekom AŞ.’ye verildiği bildirilmiştir.

**Eylem 42:** “*Vergi, Vatandaşlık ve Sosyal Güvenlik vb. Numaralarının Birleştirilmesi.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş İçişleri Bakanlığıdır. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise Maliye Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve ilgili kuruluşlardır. Birinci raporda bu eyleme yönelik çalışmalar şöyledir: Gerekli altyapı çalışmalarının yürütülmesi amacıyla bilgisayar sistemi ve bu iş için özel kullanılacak veri tabanı kurulmuştur. Bu kapsamda kişi kaydının alınmasında yapılacak eşleştirme kriterleri belirlenmiştir. Bu yapılan çalışmalarda karşılaşılan sorunlar kimlik bilgilerinin elektronik ortamda işlenmesinden doğan sorunlardır. Çözüm önerisi olarak, her kurumun her kişi için ayrı kimlik numaraları vermesi yerine Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasının acil eylem planında belirtildiği gibi süratle uygulamaya konulması gerekmektedir. Bu konudaki tedbirlerin alınması ile ilgili veriler üçüncü ve dördüncü raporda yer almıştır.

Sonuç raporunda belirtildiğine göre, Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi Aralık 2004 itibarıyla kullanılmaya açılmıştır. Bu tarihten itibaren tek kimlik numarası kullanımında uygulayıcı kurumlar olan Maliye Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına bağlı genel müdürlükler ve 14 kamu kuruluşu sisteme bağlanarak işlemlerini TC kimlik numarası üzerinden yapmaya başlamışlardır.

**Eylem 43:** “*Türkiye’de Yerleşik Yabancılara Tek Kimlik Numarası Verilmesi.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş İçişleri Bakanlığıdır.

Birinci raporda bu eyleme yönelik çalışmalar Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü Yabancılar Hudut İltica Dairesi Başkanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı ve DPT yetkililerinin katılımlarıyla iki toplantı gerçekleştirilmiştir. Birinci raporda belirtilenlere göre, bu uygulamalarda yaşanan sorunlar ikamet tezkeresi almış her yabancıya bilgisayar ortamında bir tezkere numarası verilmesi kararlaştırılmıştır. MERNİS kapsamında da bu kişilere tekil bir kimlik numarası verilmektedir. Ancak yabancılarla ilgili kayıtların MERNİS içerisinde tutulması yasal değişiklikler gerektirmektedir.

Kayıtlar hali hazırda Emniyet Genel Müdürlüğünde tutulmaktadır. Bu konudaki çözüm önerisi ikamet tezkeresi almış her yabancı uyruklu vatandaşlara tahsis edilmesi

ve KPS sistemi ile bunun MERNİS'e entegrasyonu sağlanması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca yabancılarla ilgili kimlik bilgilerinin MERNİS içinde tutulması da mümkündür. Ancak bunun için nüfus ve vatandaşlık ile ilgili mevzuatta değişiklik yapılması öngörülmüştür.

İkinci raporda belirtilenler, DPT'nin yayımladığı 16.06.2004 tarihli ve 2276 sayılı yazıda tek kimlik numarası verilme işleminin MERNİS kapsamında değerlendirilmesinin uygun olacağı belirtilmiştir. Bu görüş doğrultusunda bilgilerin değerlendirilmesi için Emniyet Genel Müdürlüğü ile temasa geçilmiştir. Ayrıca Emniyet Genel Müdürlüğünde hazırlanan Nüfus Hizmetleri Konulu Tasarıda konu ile ilgili olarak 60. madde: "Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası, Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşlarının ve Türkiye'de kaydı tutulan yabancıların nüfus kayıtlarındaki mevcut bilgiler arasında bağ kurmak için kullanılmaktadır. Bu numara ile kişi kaydına ulaşmak ve kamu kuruluşlarında tutulan kayıtlar arasında ilişki sağlamak amacı da güdülmektedir" hükmüne yer verilmiştir.

Üçüncü, dördüncü ve sonuç raporlarında ise bu eylem planı ile ilgili kimlik bilgilerinde yanlışlıkların olduğuna ve vatandaşların birbirlerinin kimlikleri ile işlem yaptıklarına dikkat çekilmektedir.

Dördüncü ve sonuç raporunda da aynı gelişmeler anlatılmaktadır.

**Eylem 44:** "Tüzel Kişilerin Tek Numara Sisteminde Birleştirilmesi." Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş Sanayi ve Ticaret Bakanlığıdır. Yardımcı kuruluş olarak Başbakanlık, İçişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, DPT, DİE, Vakıflar Genel Müdürlüğü, TOBB olarak belirlenmiştir. Birinci raporda belirtildiğine göre DPT tarafından bu kuruluşlarla birlikte bir koordinasyon toplantısı yapılmıştır. Toplantı sonucunda:

- Tüzel kişilerin tek numara sisteminde birleştirilmesinde vergi kimlik numarasının esas alınması,
- Bu amaçla Maliye Bakanlığının vergi kimlik numarasının diğer kurumlarla paylaşılması amacıyla hukuksal ve teknik gereksinimleri araştırarak

uygulamaya konacağı tarih konusunda Sanayi ve Ticaret Bakanlığının bilgilendirilmesi,<sup>2</sup>

- Yatırım ortamını iyileştirme komisyonu (YOİK) tarafından hazırlanan formun gözden geçirilmesi ve gerekiyorsa tüzel kişiler için tutulması gereken asgari bilgileri içerecek şekilde yeniden düzenlenmesi,
- Maliye Bakanlığı tarafından verilen yeni vergi numarasıyla Sanayi Ticaret Bakanlığı, TOBB, SSK'nın eski bilgi sistemindeki verilerin birbiri ile uyarlanması veya güncellenmesi hakkında karar alınmıştır.

Üçüncü, dördüncü ve sonuç raporlarındaki bilgiler ise 68. eylem planında yer alan “Şirket Sicil Kayıt Sisteminin Oluşturulması” kapsamında geliştirilen proje ile tüzel kişilerin tek numara sisteminde birleştirilmesi de planlanmıştır.

**Eylem 45:** “*Mernis Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) ile Vatandaş Bilgilerinin Paylaşımı.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş İçişleri Bakanlığı (Nüfus ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğü)'dür. Birinci raporda MERNİS Projesinde oluşturulan merkezi veri tabanının kamu kurum ve kuruluşlarıyla olan paylaşımının sağlanması gerektiği bildirilmiştir. KPS sisteminin yazılım ve donanım ihtiyaçlarının tespiti için bir komisyon kurulmuştur.

İkinci raporda, bu sistemi kullanacak kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak ve 2004 yılı itibarıyla proje uygulamaya geçeceği belirtilmiştir.

Üçüncü raporda, 2004'ten itibaren sistem analizi ve tasarımı çalışmalarının tamamlanmış olduğu ve sistem gereksinimleri tasarım raporu hazırlanarak yazılım kodlanması sürecine devam edildiği belirtilmiştir.

Dördüncü rapora göre KPS sistemi çalışır duruma gelmiştir. Bu sistemi kullanacak kurumlarla toplantılar düzenlenmiştir. Sonuç raporuna göre KPS sistemi uygulamaya geçmiştir. Bu sisteme bağlı 12 kurum bulunmaktadır.

---

<sup>2</sup> Hükümetin daha sonraki dönemde yaptığı düzenlemelerle bu bakanlığın adı Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı olarak değiştirilmiştir.

**Eylem 46:** “*Adres Kayıt Sistemine Entegrasyonun Sağlanması.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü)’dür. İşbirliği yapılacak kuruluşlar DİE, Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, Yerel Yönetimler, TODAİE’ dir. Birinci Raporda 46 no’ lu eylemin TAKBİS Projesi kapsamında ele alınması yönünde karar alınmıştır. Eylemin yürütülmesinden sorumlu ve yardımcı kuruluşlarla yapılan toplantılarda ülkemizdeki adres kayıt işlerinin Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nde tek bir veri tabanında elektronik ortamda tutulmasının büyük kolaylık sağlayacağı vurgulanmıştır. Yeni hazırlanan Nüfus Hizmetleri Kanunu Tasarısı’nda adreslerin tutulmasına ilişkin şekil ve şartlar belirlenmiştir. Diğer raporlarda da aynı gelişmeler izlenmiştir.

**Eylem 47:** “*Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sisteminin Oluşturulabilmesi İçin Bir Ön Çalışma Yapılması.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü. İşbirliği yapılacak kuruluşlar DPT, TSE, Harita Genel Komutanlığı ve diğer kamu kurum ve kuruluşları. Birinci raporda belirtilenlere göre, bakanlıklar arası Harita İşlerini Koordinasyon ve Planlama Kurulu yaptığı toplantıda “*Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Coğrafi Bilgi Sistemi Politika ve Stratejileri- 2004 semineri*” düzenlenmiştir. Ayrıca Türkiye’deki kurumsal alanda yürütülen “*CBS(Coğrafi Bilgi Sistemi) faaliyetlerinde mevcut durum analizi*” anketi hazırlanarak ilgili kurum ve kuruluşlara gönderilmiştir.

İkinci raporda yapılan anketin sonucu değerlendirilmiştir. Beraber çalışan kurum ve kuruluşlardan birer temsilci istenerek bir grup oluşturulmuştur. Bu grubun yaptığı toplantının çıktısını rapor haline getirileceği belirtilmiştir. Konu hakkında Eylül 2004 tarihinde uluslararası bir toplantı yapılması ve toplantıda yurtdışından gelen uzmanlarla birlikte diğer ülkelerdeki gelişmelere bakılması kararlaştırılmıştır.

Üçüncü raporda Türkiye’de Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi’nin (TUCBS) oluşturulma çalışmaları yapılmıştır. Bilgi ve bilgi değişim standartlarının belirlenmesine yönelik anket çalışması yapılmıştır. Dördüncü raporda anket çalışmaları tamamlanmış ve 2005 eylem planının devamlılığının sağlanacağı bildirilmiştir. Sonuç raporu ise dördüncü raporun devamı niteliğindedir.



**Eylem 48:** “*Kamu Personeli Kayıt Sisteminin İlgili Kuruluşlara Açılması*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş Devlet Personel Başkanlığıdır. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü) ile Maliye Bakanlığı (Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü, Muhasebat Genel Müdürlüğü)’dür.

Birinci Raporda belirtildiğine göre, ilgili kuruluşların yardımı ile yapılan toplantılarda kamu kurum ve kuruluşların çalışan personellerin unvan kodlarına ilişkin işlerin sürdürülmesi için Devlet Personel Başkanlığı tarafından bir çalışma grubu oluşturulmuştur.

İkinci raporda belirtilere göre, Kamu Personeli Kayıt Sisteminde, kamu personelinin işe alımından emekliliğe kadar geçen süredeki hizmetlerin takip edileceği bir yapı ve çevrimiçi olarak hizmetlerin sağlanacağı bir altyapı kurulması öngörülmüştür. Bu yapılacak hizmetin fizibilite çalışmalarının da yapılması hedeflenmiştir.

Üçüncü raporda Kamu Personeli Kayıt Sistemi Projesinin, Devlet Personel Başkanlığı’nın (DPB) 2004 yılında bütçe imkânlarının sınırlı olması nedeniyle, yıllara yayılarak yapılmasına karar verilmiştir. Bu sebeple projenin ilk aşamasında kurumlara ait önbilgiler istenmiştir. Bu bilgiler ise DPB’ nin internet sayfasındaki “*Kamu Personeli Bilgi Sistemi (PER-NET)*” seçeneğinin altına konarak projenin ilk aşama hedefleri tutturulmaya çalışılmıştır.

Dördüncü rapor ve sonuç raporunda ise ilk üç rapordaki gelişmeler aynen aktarılmıştır.

**Eylem 49:** “*Tarım Bilgi Sisteminin Oluşturulması.*” Bu eylemin gerçekleşmesinde sorumlu kuruluş Tarım ve Köyişleri Bakanlığıdır.<sup>3</sup> İşbirliği yapılacak kuruluşlar DPT, DİE’dir.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Hükümetin daha sonraki dönemde yaptığı düzenlemelerle bu bakanlığın adı Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı olarak değiştirilmiştir

<sup>4</sup> Yeni adları sırasıyla Kalkınma Bakanlığı Müsteşarlığı ve Türkiye İstatistik Kurumu’dur (TÜİK).

Birinci raporda aktarılanlar şöyledir: *Çiftçi Kayıt Sistemi* için hazırlanan bilgisayar altyapısına ilişkin ihale şartnamesi geliştirilmiştir. GAP'tan dolayı Şanlıurfa'da büyük ölçüde toplulaştırma yapıldığından, Manisa da Tarım Bilgi Sistemi açısından önemli bilgilere sahip olduğundan Manisa, Şanlıurfa ve Ankara Tarım Bilgi Sisteminin ilk adımı olarak şartnameye ilave edilmiştir. Bu eylemin yürütülmesinde karşılaşılması muhtemel sorun bilgi paylaşımının sınırlı olması olarak tahmin edilmiştir.

İkinci raporda belirtilenlere göre, *Çiftçi Kayıt Sistemi* için hazırlanan bilgisayar altyapısına ilişkin ihale şartnamesinin Dünya Bankası tarafından reddedilmesi üzerine ikinci ihale şartnamesinin hazırlanmasına devam edildiği belirtilmektedir. Uygulamada çıkan sorun ise çiftçilere sağlanan desteklerde kadrosuzluk ve kadastrsuzluktan dolayı *Çiftçi Kayıt Sisteminde* istismar yaşanmasıdır. Üçüncü raporda *Çiftçi Kayıt Sisteminde* ait hazırlanan Bilgisayar altyapısının yapımı ile ilgili ihale Dünya Bankası tarafından kabul görmüştür.

Dördüncü rapor ve sonuç raporunda da aynı gelişmeler aktarılmıştır.

**Eylem 50:** *“e-Dönüşüm Türkiye Projesi Bilgilendirme ve Bilinçlendirme Çalışmalarının Yürütülmesi.”* Eylemin yürütülmesinde sorumlu olan kuruluş DPT'dir. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise ilgili sivil toplum kuruluşlarıdır.

Birinci raporda şu gelişmelere yer verilmiştir: e-dönüşümle ilgili tüm gelişmeler [www.bilgitoplumu.gov.tr](http://www.bilgitoplumu.gov.tr) web adresinde yayımlanacağı belirtilmiştir. Sivil toplum kuruluşları tarafından e-devlet ve bilgi toplumuna ilişkin birçok etkinlik düzenlenmektedir. Bu bağlamda CEBİT 2003, 2004 fuarları, Bilişim Zirvesi'04 ve Türkiye Bilişim Kurultayına katılım sağlanmıştır.

İkinci raporda gelişmeler şöyle aktarılmıştır: Sivil toplum kuruluşları tarafından e-devlet ve bilgi toplumuna ilişkin etkinliklerin devam ettiği belirtilmiştir. Bu kapsamda Türkiye İktisat Kongresi çerçevesinde 5-9 Mayıs 2004 tarihinde bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi konulu etkinlikler ve e- devlet konulu bir sergi düzenlenmiştir.

Üçüncü raporda e-Dönüşüm Türkiye Projesi ve e- Devlet yaklaşımına ilişkin bilgilendirme vb. etkinliklerin düzenleneceği belirtilmiştir.

Dördüncü ve sonuç raporunda ise aynı gelişmeler aktarılmıştır.

**Eylem51:** “*Vergi Beyanı, Tahakkuku ve Ödemelerinin Elektronik Ortamda Yapılmasının Sağlanması.*”Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş Maliye Bakanlığı (Gelirler Genel Müdürlüğü), işbirliği yapılacak kuruluşlar Başbakanlık ve DPT’dir. Birinci rapor döneminde eylem planı ile ilgili hukuki düzenlemeler yapılarak VUK’ un ilgili maddelerinde değişiklikler gerçekleştirilmiştir. Bu eylemin VEDOP Projesi ile beraber yürütülmesine karar verilmiştir. İlgili tüm raporlarda gelişmeler bu şekliyle kalmıştır.

**Eylem 52:** “*Tarihi Arşivdeki Tasnifi Tamamlanan Belgelere Ait Katalog Bilgileri ve Görüntülerinin Elektronik Ortamda Hizmete Sunulması.*”Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüdür. İşbirliği yapılacak kuruluş Başbakanlık Bilgi İşlem Başkanlığıdır.

Birinci rapora göre, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’nden Osmanlı ve Cumhuriyet Dönemi’ne ait arşiv malzemelerinin bilgisayar ortamında tasnifi, kataloglarının hazırlanması hedeflenmiştir. Cumhuriyet Arşivi yazılımındaki gecikmenin dışında, çalışmalar planlandığı şekilde yürütülmüştür.

İkinci, üçüncü ve dördüncü ve sonuç raporda da aynı gelişmeler aktarılmaktadır.

### **1.2.e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı**

2005 Eylem Planında 21. ve 39. eylemler arası e-devletle ilgili gelişmelere yer verilmiştir.

**Eylem 21:** “*e-Devlet Ana Kapısı.*”Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Türk Telekomünikasyon AŞ.’dir. İşbirliği yapılan kuruluşlar ise DPT ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıdır.

Birinci raporda, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunda alınan karara göre 2004’te e-Devlet Ana Kapısı sisteminin oluşmasında Türk Telekomünikasyon AŞ’nin

görevlendirildiği belirtilmiştir. Bu kapsamda Türk Telekomünikasyon AŞ. 2005 yılı Şubat ayı içerisinde ihaleye çıkmıştır. 2005 yılı Eylül ayı itibariyle ihalenin neticesi beklenmektedir. İhalenin bitmesiyle e-Devlet Ana Kapısı pilot uygulaması belirli kamu hizmetleri açısından başlatılmış olacaktır. Pilot uygulama olarak hizmete sunulması beklenen 19 tane kamu hizmeti bulunmaktadır. Bunların bir kısmı hizmete girmiştir. Diğerleri ise e-devlet kapısına entegre edilmeye çalışılmıştır. (2005 Eylem Planı Birinci Raporu).

İkinci değerlendirme döneminde, Türk Telekomünikasyon AŞ. tarafından ve Ekim 2005'te OYTEK AŞ. –Crimson Logic Konsersiyumu- ile sözleşme imzalanmıştır. e- Devlet Kapısı pilot uygulamasının 2006 yılı Ekim ayında 19 pilot hizmeti kapsayacak şekilde başlatılması tasarlanmıştır (2005 Eylem Planı İkinci Raporu).

Sonuç raporunda şu gelişmelere yer verilmiştir: Türk Telekomünikasyon AŞ. hisselerinin yüzde 55'inin devri ile 14.11.2005 tarihinde özelleştirilmiştir. Böylece e-Devlet Kapısının kurulması ve yönetilmesi görev ve sorumluluğunun Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı tarafından üstlenilmesinin uygun olacağı kararlaştırılmıştır. Bu doğrultuda Ulaştırma Bakanlığının e-Devlet Kapısı teknik altyapısının kurulumu ve işletilmesi ile ilgili görev ve sorumlulukların TÜRKSAT Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme AŞ. aracılığıyla yürütülmesine ilişkin karar yürürlüğe girmiştir (2005 Eylem Planı Sonuç Raporu).

**Eylem 22:** “ *Kamu e-Satınalma Platformu.*” Bu eylemin yürütülmesinde sorumlu kuruluş Kamu İhale Kurumudur. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ilgili kamu kurum ve kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarıdır.

Birinci raporda belirtilenlere göre, kamu satın alımları platformu oluşturulması kapsamında:

- Yaklaşık 38 bin kamu satınalma birimine ilişkin profil bilgileri,
- 2003 yılından itibaren kamu ihalelerine katılan yaklaşık 87 bin istekli firmaya ilişkin profil bilgileri,
- 2004 yılından itibaren yapılan yaklaşık 300 bin kamu ihalesine ilişkin kritik bilgiler veritabanı ortamında derlenmiştir.

13.06.2005 tarihinde işbirliği yapılacak kurumlardan ve diğer sivil toplum örgütlerinden yaklaşık 200 kişinin katılımı ile e- ihale forumu düzenlenmiştir.

İkinci raporda aktarılanlara göre, etkin bir kamu alımı politikası üretilmesi için TOBB ETÜ, Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK), Bağ-Kur Genel Müdürlüğü, Sağlık Bakanlığı ve Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) ile protokoller imzalanmıştır. Bu kurum ve kuruluşların dışında TOBB, Adalet Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ve Türkiye Bankalar Birliği ile görüşmeler yapılmıştır. Ayrıca KİK kayıtlarında bulunan isteklilerin vergi kimlik numaraları Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı'ndaki mevcut bilgiler ile karşılaştırılarak veri bütünlüğünün ve tutarlığının sağlanması amacıyla karşılıklı bilgi aktarımı yapılmıştır.

Bu gelişmelere ek olarak sonuç raporunda yer verilen gelişmeler şunlardır: 16.11.2005 tarihinde KİK, TOBB ve TİSK işbirliği içerisinde Elektronik İhale Zirvesi yapılmıştır. 14-16 Aralık 2009 tarihinde Elektronik İhale Proje Geliştirme Grubu üyeleri tarafından çalıştaylar düzenlenmiştir. Ayrıca AB hibesi katkısıyla hazırlanan projede elektronik analiz, tasarım, kodlama ve test çalışmaları başlamıştır.

**Eylem 23:** “*Türkiye Yatırım Portalı.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Hazine Müsteşarlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, DPT, DTM, Gümrük Müsteşarlığıdır. İşbirliği yapılacak kuruluşlar İMKB, SPK, Eximbank, TOBB, TİM ve ilgili kamu ve kuruluşlardır.

Birinci raporda belirtilenlere göre, Hazine Müsteşarlığı bünyesinde doğrudan yabancı yatırımlarla ilgili promosyon faaliyetlerinin etkinliğini sayesinde *Türkiye Yatırım Portalı* projesi başlatılmış olduğu belirtilmiştir. Bu projenin parametrelerinden biri olan “*Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi*”ne yönelik altyapı çalışmaları oluşturulmuştur. Bu çalışmalara örnek olması amacıyla başarılı ülkelerin bu alanda yaptıkları çalışmalar incelenmiştir. Ağustos 2005 itibarıyla proje kapsamında hedeflenen teknik altyapının %80’i, İngilizce içeriğin ise yaklaşık % 60’ının tercüme işleminin tamamlandığı belirtilmiştir.

İkinci raporda belirtildiğine göre bu çalışmalara ek olarak Kasım 2005 itibarıyla proje kapsamında hedeflenen teknik altyapının %85'i, İngilizce içeriğin ise %90'ının tercüme işlemi tamamlanmıştır. İçeriğin tamamlanması için gözden geçirme, geliştirme ve tercüme çalışmaları devam ettiği belirtilmiştir.

Sonuç raporunda belirtildiğine göre Mart 2006 itibarıyla söz konusu internet sitesi [www.investinturkey.gov.tr](http://www.investinturkey.gov.tr) faaliyete geçmiştir.

**Eylem 24:** “*Araç Trafik ve Tescil Belgeleri.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Emniyet Genel Müdürlüğüdür. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise Maliye Bakanlığı, DİE, Karayolları Genel Müdürlüğüdür. Birinci Raporda belirtildiğine göre 22.04.2005 tarihinde Ulaştırma Bakanlığında yapılan toplantıda işletmeciler ve ilgili bakanlıklar arasında veri alışverişi yapılacağı bildirilmiştir. Ayrıca sürücü belgelerine yazılmış olan trafik ceza tutanakları belirli periyotlarda, internet kanalıyla Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından Maliye Bakanlığı'na iletilmiştir.

İkinci raporda da aynı gelişmeler yer almış, bu raporda ayrıca uygulamada çıkan sorunlar bağlamında, yeterli sayıda donanımlı teknik eleman eksikliği ile metodoloji ve mevzuat düzenlenmesinde eksikliklerin olduğu bildirilmiştir. Çözüm önerisi olarak kamu sektöründeki bilişim personelinin Devlet Personel Rejimi içindeki statü ve özlük haklarının yeniden tanımlanması ve ihtiyaçları karşılayacak sayıda haklarının yeniden tanımlanması ve ihtiyaç duyulan işçi istihdamının sağlanması gerektiği ortaya konulmuştur.

Sonuç raporunda belirtildiğine göre, Emniyet Genel Müdürlüğü ile Kara Ulaştırması Genel Müdürlüğü arasında bilgi paylaşımı protokolü imzalanmıştır. Böylece iki kurum arasında veri iletişimini sağlayacak veri hattı tesis işlemleri ve yazılım çalışmaları yapılmıştır.

Trafik ceza bildirimleri POL-NET Bilgi Sisteminden alınarak elektronik ortamda Maliye Bakanlığına aktarılmaktadır. Ayrıca trafik cezalarının erken tahsil edilmesi için PTT'ye elektronik ortamda aktarılması hedeflenmiştir. İkinci el otomobil satışlarında noter işlemlerinin elektronik ortama geçmesi hedeflenmektedir.

**Eylem 25:** “*İş ve İşçi Bulma Platformu.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Türkiye İş Kurumu, işbirliği yapılacak kuruluşlar ise Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, sendikalar ve özel sektör kuruluşlarıdır.

Birinci raporda belirtildiğine göre, üstlenici şirketler ile protokoller yapılarak proje çalışmaları başlatılmıştır. Bu kapsamda detaylı analiz ve tasarım çalışmaları yapılmış ve yazılım gereksinimleri ile ön tasarım raporu oluşturulmuştur.

İkinci raporda belirtildiğine göre, yazılım geliştirme projesi Mart 2006 tarihinde tamamlanacaktır. Ayrıca bu projenin KPS ve SSK ile entegrasyonu sağlanacağı belirtilmiştir.

Sonuç raporunda belirtilenler ise iş ve işçi bulma platformu yazılımları için 17.10.2005 tarihinde test çalışmaları başlatılmıştır. Geliştirilen bu sistem için gerekli duyulan hizmet alımına yönelik ihtiyaçların temini için DMO tarafından ihale yapılmıştır. Böylece donanımların kurulumu devam edeceği belirtilmiştir.

**Eylem 26:** “*Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemi.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığıdır. İşbirliği yapılacak kuruluş ise Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı, Bağ-Kur Genel Müdürlüğü, Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü, Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü, SHÇEK Genel Müdürlüğü ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlar, sendikalar, özel sektör kuruluşlarıdır.

Birinci raporda belirtilenlere göre Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı Reform Uygulama Birimi tarafından Ulusal Sosyal Güvenlik veri tabanının oluşturulması ve mevcut sistemden yeni yapıya geçişin planlandığı “*Yeni Sosyal Güvenlik Sistemi Bilgi-İşlem Altyapısı Genel Tasarımı*” hazırlanmıştır. Yeni Sosyal Güvenlik Kurumu’nun kanunla kurulmasının ardından bu tasarı uygulamaya geçeceği bildirilmiştir. Uygulamada yaşanan sorunlar ise projedeki farklı ekipmanların olması ve bunların koordinasyonunda güçlüklerin yaşanmasıdır. Çözüm önerisi olarak Sosyal Güvenlik Bilgi Sisteminin ortak veri tabanında toplanması gerektiği vurgulanmıştır.

İkinci raporda belirtilenlere göre, ilaç ve reçete işlemlerinin ortak platforma taşınması çalışmaları tamamlanmıştır. Sosyal Güvenlik Reformu kapsamında sağlık

hizmetleri ve emeklilik işlemleri düzenlenerek sosyal güvenlik hizmetleri tek çatı haline gelmesi için çalışmalar başlatılmıştır. Bu amaçla envanter oluşturma işlemleri devam ettiği bildirilmiştir.

Sonuç raporuna belirtilenlere göre ilaç ve tıbbi malzeme işlemleriyle ilgili olarak Hacettepe Üniversitesi Araştırma Projesi Kapsamında bir çalışma başlatılmıştır. Böylece kurumlar arasındaki farklı ilaç kodları birleştirilmiştir. Sağlık harcamalarının denetimi kapsamında ameliyat ve tedavi işlemlerinin elektronik ortamda ve kişi bazında kayda alınması için hazırlanan proje planı bitmiştir. Sosyal güvenlik kurumlarının mevcut bilgisayar sistemlerinde SGK-NET bilgisayar ağına bütünleştirilmesi için donanım, yazılım ve diğer gereksinimlerin belirlenmesi çalışmaları devam ettiği bildirilmiştir.

**Eylem 27:** “*Ticaret Sicil Gazetesi Otomasyonu ve Arşivleme Sistemi.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş TOBB, İşbirliği yapılacak kuruluş Maliye Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve DİE’dir.

Birinci raporda belirtilenlere göre, Ticaret Sicil Gazetesi Arşiv Sistemi için ihale dönemi sona ermiştir. Yüklenici firma ile Mayıs 2005 itibarıyla sözleşme imzalanmıştır. Firma tarafından hazırlanan çalışma takvimine uygun şekilde otomasyon sistemi ile arşiv sisteminin entegre biçimde geliştirilmesi süreci devam ettiği bildirilmiştir. Arşiv sistemi kapsamında 1957 yılından günümüze kadar 7,2 milyon ilan otomasyon sistemine endekslenerek sorgulanabilir biçimde yeniden yapılandırılmıştır.

Sonuç raporunda belirtilenlere göre 2003 yılından beri sürdürülen ‘*Ticaret Sicil Memurlukları Otomasyon Sistemi*’ ile “*Ticaret Sicil Gazetesi Arşiv Sisteminin*” işlenir hale gelmesi 2003- 2004 dönemini kapsayan Kısa Dönem Eylem Planı’nda mümkün olmadığı gibi 2005 Eylem Planı süresi içinde de tamamlanmamıştır. Bu yüzden eylemin tamamlanması ileri tarihlerde yapılması kararlaştırılmıştır. Çözüm önerisi olarak bu eylemin oluşumunda rol alan tüm aktörlerin bir araya gelerek konuyu değerlendirmesi talep edilmiştir.

**Eylem 28:** “*Kamu Personeli Bilgi Sistemi*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Devlet Personel Başkanlığı, işbirliği yapılacak kuruluşlar ise



Maliye Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ( Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü) DİE, Emekli Sandığı, SSK Genel Müdürlüğü, TÜBİTAK- UEKAE, ilgili kurum ve kuruluşlardır. Birinci raporda belirtilenlere göre kamu kesiminde istihdam edilen personele ait anahtar bilgilerin, MERNİS-KPS ve kamu kurum ve kuruluşları kayıt sistemi ile irtibatlı olarak tek merkezde saklanması ve paylaşılması sağlanması planlanmıştır. Projenin teknik altyapısı için gerekli ekipmanlar Devlet Malzeme Ofisinden sağlanacağı belirtilmiştir.

İkinci raporda belirtilenler ise, PER-NET (Kamu Personeli Bilgi Sistemi) yazılımının 2006 yılı içinde tamamlanması öngörülmüştür.

Sonuç raporunda belirtilenlere göre, 17.05.2006 tarihinde PER-NET sistemi tamamlanıp, 8 pilot kurumla elektronik ortamda bilgi paylaşımına başlanacağı belirtilmiştir.

**Eylem 29:** “*Adres Kayıt Sisteminin Oluşturulması.*” Bu eylemin uygulanmasında sorumlu kuruluş İçişler Bakanlığı (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü), İşbirliği yapılacak kuruluşlar Yüksek Seçim Kurulu, DİE, PTT Genel Müdürlüğü, yerel yönetimler ve ilgili kamu kuruluşlarıdır.

Birinci Raporda belirtilenlere göre, Adres Bilgi Sistemi Kanununun Taslağı hazırlanarak bakanlıkların görüşüne sunulmuştur. İkinci raporda ise aynı gelişmelere yer verilmiştir.

Sonuç raporunda belirtilenlere göre, Adres Kayıt Sistemine ilişkin hususlar 29.04.2006 tarihli ve 2653 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5490 sayılı nüfus hizmetleri kapsamında yasalaşmıştır.

**Eylem 30:** “*Akademik Tez Veritabanı.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Yüksek Öğretim Kuruludur.

Birinci raporda belirtilenlere göre, Yüksek lisans, tıpta uzmanlık ve sanatta yeterlilik tezlerinden oluşan koleksiyonun internet üzerinden tam metin erişimi 2005 yılında YÖK Tez Merkezine yalnızca sayısal formatta ve kompakt disk ortamından gönderilmesi kararı alınmıştır. Bu uygulamaya ilişkin açıklamalar, dikkat edilecek

hususlar ve standartların yer aldığı bir kılavuz taslağı hazırlanmış ve üniversitelerin görüşlerine sunulmuştur.

İkinci raporda belirtilenler ise, en önemli sorunun bütçe kaynaklarının yetersiz olduğudur. Sonuç raporunda ise aynı gelişmeler üzerinde durulmuştur.

**Eylem 31:** “*e- Askerlik İşlemleri.*” Bu eylemin yürütülmesinde sorumlu olan kuruluş Milli Savunma Bakanlığıdır. İşbirliği Yapılan Kuruluşlar ise YÖK, ilgili kamu kurum ve kuruluşlar ve üniversitelerdir.

Birinci raporda belirtilenlere göre Milli Savunma Bakanlığı bünyesinde 2003 yılından beri sürdürülmekte olan çalışmalar neticesinde “*Asker Alma Bilgi Sistemi*” projesi ihale aşamasında olduğu belirtilmiştir. Bu projenin diğer bilgi sistemleri ile ortaklaşa çalışmaları kararlaştırılmıştır.

İkinci raporda ve sonuç raporunda aynı gelişmeler aktarılmıştır.

**Eylem 32:** “*Tarım Bilgi Sistemi Oluşturulması*” Bu eylemin hayata geçirilmesinden sorumlu kuruluş Tarım ve Köyişleri Bakanlığıdır. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise DPT, DİE, ilgili kamu kurum ve kuruluşlardır.

Birinci raporda belirtildiğine göre, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından Çiftçi Kayıt Sistemi'nin tasarım ve yazılımını kapsayan *ARIP* projesi ihalesi yapılmıştır. Koruma Kontrol Genel Müdürlüğü tarafından, AB kaynakları ile geliştirilen *Veteriner Bilgi Sistemi (VIS)* projesi tamamlanmak üzere olduğu belirtilmiştir. Koruma Kontrol Genel Müdürlüğünü AB kaynaklı Bitki Pasaport Sistemi ve Gıda Güvenliği Sistemi projeleri ihale aşamasında olduğu belirtilmiştir.

Uygulamada ortaya çıkan sorun, Tarım Bakanlığı ile diğer bakanlıklar arasında kopukluklar olmasıdır. DPT tarafından 2006-2010 tarım stratejileri ile bu sorunun çözülmesi beklendiği belirtilmiştir.

İkinci raporda, ARIP Projesi ile ilgili teknik ve idari değerlendirmeler yapılarak Dünya Bankası hibelerinden yararlanılması için projenin Dünya Bankasının onayına sunulduğu belirtilmiştir.

Toplam 35.000 km<sup>2</sup> tarımsal alanda coğrafi altlıklar oluşturulmasına yönelik ihale hazırlıkları devam ettiği ve bu konudaki şartname Dünya Bankasına gönderileceği belirtilmiştir.

Projenin uygulanması sırasında ortaya çıkan sorunlar bağlamında, AB ile müzakere sürecinde coğrafi altlıklar oluşturulması konusunda baskı yapıldığı, fakat devlet kurumları arasında bu konuda uzlaşma sağlanamadığı belirtilmiştir. Çözüm önerisi olarak DPT'nin projelerinin beklenmesi dile getirilmiştir.

Sonuç raporunda belirtildiğine göre, coğrafi altlıklarda çalışmalar 4 pilot ile dağıtılmıştır. 2006 yılı sonunda tarımsal desteklemenin arazi bazlı bir sistemle çalışır duruma getirilmesi planlanmıştır. Uygulamada yaşanan sorunlar, tarım alandaki politikaların belirsizlikleri ve verilerin güncel olmaması ile ilgili sorunlardır. Çözüm önerisi olarak bu alanda yapılması düşünülen eylem planlarının en kısa zamanda gerçekleştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

**Eylem 33:** *“Kamu Bilgi Sistemleri Acil Durum Yönetimi.”* Bu eylemin gerçekleştirilmesinden sorumlu olan kuruluş TÜBİTAK- UEKAE' dir. İşbirliği yapılan kuruluşlar ise DPT ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıdır.

Birinci raporda belirtildiğine göre, Kamu Bilgi Sistemleri acil durum ihtiyaçlarının tespit edilerek çözüm önerileri geliştirilmesi konusunda çeşitli kamu kurum ve kuruluşları ile toplantılar yapılmıştır. Bu toplantılarda, acil durum yönetiminin kapsamının ne olacağı, bilgisayar güvenliği ile ilgili olaylara müdahale için kurulacak yapının şekli gibi konular üzerinde durulmuştur.

İkinci rapor döneminde, kamu kurumlarının acil durum yönetimi ihtiyaçlarını belirlemek ve bilgi güvenliği konusundaki mevcut durumları saptamak amacıyla bakanlık, müsteşarlık ve müdürlük seviyesinde 39 kuruluşa anket çalışması yaptırılmıştır. Anket sonuçları analiz edilmiştir. Acil durum yönetiminin ihtiyaçları

ayrıntılı bir şekilde belirlenmiştir. Daha sonraki dönemlerde Adalet ve Maliye Bakanlıkları için acil durum yönetimine yönelik “*Acil Durum Yönetimi ve Çözüm Önerileri*” çalışmasının hazırlanması öngörüldüğü ifade edilmiştir.

Sonuç raporunda ise eylemin tamamlandığı belirtilmiştir.

**Eylem 34:** “*Bilgisayar Sahipliğinin Yaygınlaştırılması*” Bu eylemin gerçekleşmesinde sorumlu olan kuruluş DPT’dir. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, KOSGEB, ilgili kamu kurum ve kuruluşlar, üniversiteler, Türk Telekom. AŞ.’dir.

Birinci raporun kapsadığı dönemde, kamu kesimi ve özel kesim çalışanlarının toplu halde satın alma yöntemiyle bilgisayar sahibi olmalarına yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bu eylem için farklı kurum ve kuruluşlarla birlikte bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Bu çalışma grubu maddeler halinde bir çalışma planı hazırlamıştır.

İkinci raporda ve sonuç raporunda da aynı gelişmeler aktarılmıştır.

**Eylem 35:** “*Birlikte Çalışabilirlik İçin Veri Paylaşımı.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş DPT, İşbirliği yapılacak kuruluş ise Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, ilgili kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum kuruluşları, Türk Telekom. AŞ.’dir.

Birinci raporda belirtildiğine göre, kamu kurumları arasında veri paylaşımı sağlamak üzere kurulması gereken temel yapıların ve kamudaki bilgi kaynaklarının keşfi için standart olarak kullanılması gereken meta-veri eleman kümesinin belirlenmesi çalışmaları başlatılmıştır. e-Devlet meta-veri standardı ve veri sözlüğü hazırlama standardı çalışmalarını sürdürmek üzere iki çalışma grubu oluşturulmuştur. Bu konudaki bilgi birikiminin az olması nedeniyle eylem çalışmalarında ancak sınırlı bir gelişme kaydedilmiştir.

İkinci raporda eyleme ilişkin tüm tarafların katılımları ile oluşturulan çalışma grubunun ilk toplantısının, 16.06.2005 tarihinde DPT Müsteşarlığında yapıldığı ifade

edilmiştir. Bu toplantıda e-devlet meta-verisi standardı ve veri sözlüğü hazırlama standardı çalışmalarının ayrı bir alt çalışma grubunda ele alınmasına karar verilmiştir.

Sonuç raporunda aynı gelişmeler tekrarlanmıştır.

**Eylem 36:** “*Türkiye Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi (TUCBS) Oluşturmaya Yönelik Altyapı Hazırlık Çalışmaları.*” Bu eylemin oluşmasında sorumlu kuruluş Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğüdür. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise DPT, Harita Genel Komutanlığı, DİE, TÜBİTAK, İller Bankası, ilgili kurum ve kuruluşlar, sivil toplum kuruluşlarıdır.

Birinci rapor döneminde, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü ile Harita Genel Komutanlığı tarafından yol haritası ve görevlendirme taslakları hazırlanmıştır. Bu amaçla eylemin yürütülebilmesi için standartların belirlenmesi, teknik altyapı oluşturulmasına ve idari altyapının oluşmasına göre düzenlenmiştir.

İkinci raporda aynı gelişmeler yer almıştır.

Sonuç raporu döneminde “*TUSBS Politika ve Strateji Dokümanı*” hazırlanarak eylem tamamlanmıştır.

**Eylem 37:** “*Kamuda Elektronik Kayıt Yöntemi*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüdür. İşbirliği yapılacak olan kuruluşlar ise DPT, DİE, ilgili kurum ve kuruluşlardır.

Birinci raporda elektronik belge yönetimi için dünyanın değişik ülkelerinde 1995 ve sonrasına ait yapılmış olan çalışmalardan söz edilmiştir. Özellikle AB üyesi olan ülkelerin çalışmaları incelenmiştir. Çalışmalar neticesinde “*Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli*” adlı yayın hazırlanmıştır. Çalışma sonucu DPT tarafından ilgili kamu kurum ve kuruluşlara toplantılar düzenlenerek anlatılmıştır. İlgili kurum ve kuruluşlardan görüş alma sürecinin devam ettiği belirtilmiştir.

İkinci raporda ise ilgili kurum ve kuruluşlardan gelen görüş ve öneriler değerlendirilmiştir. Sonuç raporunda ise eyleme ilişkin rapor hazırlanarak eylem tamamlanmıştır.

**Eylem 38:** “ *Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzlarının Hazırlanması.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş TÜBİTAK’tır. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise Başbakanlık, DPT, Özürlüler İdaresi Başkanlığı, TSE, kamu kurum ve kuruluşları, Başbakanlık e-Devlet Çalışma Grubu, sivil toplum kuruluşlarıdır.

Birinci rapor döneminde eyleme ilişkin olarak, TÜBİTAK tarafından yürütülen çalışmalar kapsamında literatür taraması tamamlanmış ve çalışma takvimi belirlenmiştir.

İkinci raporda literatür taramasının ardından hazırlanan “*Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu*”nun 25.11.2005 tarihinde DPT’ye iletiildiği bildirilmiştir. Taslak kılavuz üzerinde görüş alma süreci devam ettiği ve kılavuzun nihai sürümü Ocak 2006 itibarıyla yayımlanması öngörülmüştür. Sonuç raporunda eyleme ilişkin olarak kılavuz hazırlanarak eylemin tamamlanmış olduğu belirtilmiştir.

**Eylem 39:**“*Yerel Yönetimlerde Verilecek Elektronik Hizmet Standartlarının Belirlenmesi.*”Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş İçişleri Bakanlığı-Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü’dür. İşbirliği yapılacak kuruluşlar ise DPT, Türkiye Belediyeler Birliği, Vilayetler Hizmet Birliği, Türkiye Muhtarlar Federasyonu, sivil toplum kuruluşlarıdır.

Birinci raporda belirtilenlere göre, bazı belediyeler ve işbirliği yapılacak temsilcilerle iki toplantı yapılmıştır. İkinci toplantı sonunda yedi çalışma başlığı belirlenmiştir. Bu başlıklar altında çalışma komisyonları oluşturulmuştur. İkinci raporda çalışmaya devam edilemediği bildirilmiştir.

Sonuç raporunda belirtilenler göre, çalışmaya devam edilememesinin nedeninin yerel yönetimlerle ilgili konularda gereken koordinasyonun sağlanamaması olduğu gösterilmiştir. Çözüm önerisi olarak e-yerel yönetimlere ilişkin konularda insan kaynakları ve örgütsel yapılanmanın geliştirilmesi gerektiği ortaya konmuştur.

### 1.3. Bilgi Toplumu Stratejileri - 2010

Bu çalışmada esas konu olan Kamu Hizmeti Modernizasyonunun sağlanmasında ise 21 temel eylem planı oluşturulmuştur. Bu eylem planlarına yönelik gelişmeler incelenmiştir. Eylem planlarında öncelikle ele alınan konular 5 raporun özeti olarak incelenecektir.

**Eylem 68:** “*Kurumsal Yapının Güçlendirilmesi*” Bu eylemin yürütülmesinde sorumlu kuruluş DPT, ilgili kuruluşlar ise Başbakanlık, İçişleri Bakanlığıdır.

Bu eylem kapsamında Bilgi Toplumu Stratejisi’nde bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde gerekli olan idari değişiklikler yapılmıştır. Bu değişiklikler şunlardır:

- e-DevletTR İcra Kurulunun yeniden düzenlenmesi ve STK’lar için danışma sürecinin tamamlanması,
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi Danışma Kurulu 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile toplumun tüm kesimlerinin bilgi toplumuna geçiş sürecine etkin katılımının sağlanması amacıyla yeni danışma kurulu kurulması yönünde karar verilmesi,
- Stratejinin ilgili kurumlarca sahiplenmesi ve uygulanması ile ilgili olarak sağlayacak “Dönüşüm Liderleri Kurulu” nun oluşturulması,
- Kurumlararası koordinasyonu güçlendirmek üzere DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü kurulması ve bu konunun 22. Dönem Yasama döneminde ele alınması,
- Başbakanlık bünyesinde kamu yönetimi geliştirme genel müdürlüğü yapılanmasına gidilmesi,
- Stratejinin yerel düzeyde koordinasyonunun sağlanması amacıyla İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü bünyesinde yeni bir birim oluşturulması tasarlanmıştır. Bu amaçla genel müdürlük bünyesinde Elektronik Hizmetler Şube Müdürlüğü oluşturulması,
- Kurumiçi bilgi işlem birimlerinin tek çatı altında toplanması.

**Eylem 69:** “*Kurumsal Karne Uygulaması.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş DPT’dir. İlgili kuruluş Türkiye İstatistik Kurumu’dur.

Bu eylem stratejik eylem planlarının kurumlarüstü ve kurumlararası koordinasyonu için önemli bir uygulamadır. Kurumların stratejileri Dönüşüm Liderleri Kurulu onayı ile başlatılmıştır. Her kurumun Bilgi Toplumu Stratejisi konusundaki gelişmişlik düzeyini Ocak – Haziran, Temmuz- Aralık dönemlerinde DPT'ye iletmesi öngörülmektedir.

**Eylem 70:** “*Kamu Güvenli Ağı*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş TÜRKSAT A.Ş., ilgili kuruluşlar Ulaştırma Bakanlığı, DPT, TÜBİTAK(UEKAE)'dir.

Bu projenin hayata geçirilmesi için TÜRKSAT bünyesinde güvenlik ve ağ konusunda bir ekip oluşturulmuştur. e-Hizmetten yararlanacak kurumların ihtiyaçları belirlenmiştir. Bu konuda TÜBİTAK-UEKAE' nin tecrübesinden yararlanılmıştır.

e –Devlet Kapısı Projesi kapsamında belirli kamu kurum ve kuruluşlarına pilot uygulama olarak güvenli ağ sistemi oluşturulmuştur.

Son olarak 2010 yılında projenin fizibilite çalışmaları başlatılmıştır. Finansman konusundaki sıkıntılar çözülmeye başlanmıştır.

**Eylem 71:** “*e-Devlet Kapısı Hizmetlerinin Yaygınlaştırılması.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş TÜRKSAT AŞ.'dir. İlgili kuruluşlar Ulaştırma Bakanlığı ve DPT'dir.

e-Devlet teknik altyapısının kurulum görevi E-dönüşüm İcra Kurulu tarafından Türk Telekom AŞ.'ye devredilmiştir. Türk Telekom AŞ. ise bu projeyi Oyak Teknoloji Bilişim Kart Hizmetleri AŞ. (OYTEK) ile beraber çalıştırmıştır. Daha sonra Türk Telekom AŞ.'nin özelleştirilmesi ile e-devlet çalışmalarının TÜRKSAT Uydu Haberleşme ve Kablo TV AŞ. tarafından yürütülmesine karar verilmiştir.

18 Aralık 2008 tarihinde e-Devlet Kapısı Projesinin internet sitesinin açılışı yapılmıştır.e-Devlet Kapısı bünyesinde Temmuz 2009 tarihi itibarıyla 17 kurum tarafından 132 adet hizmet sunulmaya başlanmıştır.



2010 yılı itibarıyla yabancı kullanıcılar için İngilizce dil seçimi ve yerel yönetimler için de fazladan 20 yeni kurum 100'den fazla hizmet uygulamaya konmuştur.

**Eylem 72:** “*Ortak Çağrı Merkezi*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş TÜRKSAT AŞ.’ dir. İlgili kuruluşlar ise Ulaştırma Bakanlığı ve DPT’ dir.

Konuyla ilgili dünya örnekleri incelenmiştir. e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi Şubat 2009’da faaliyete geçmiştir. Ortak çağrı merkezi konusunda pilot uygulama Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, SGK ve İŞ-KUR’ u kapsayacak şekilde projelendirilmiştir. Bu hizmete kimlik doğrulama vasıtasıyla ulaşmak mümkün olması tasarlanmıştır.

**Eylem 73:** “*Ortak Hizmetlerin Oluşturulması*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş DPT’ dir. İlgili kuruluşlar ise Maliye Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Gn. Müd.)’ dir.

Bu eylem için öngörülen ortak kurumsal hizmetler şunlardır:

**Çizelge 11:** Ortak kurumsal hizmetler

ORTAK ALAN	İLGİLİ KURUM
Muhasebe	Maliye Bakanlığı
Maaş- Bordro	Maliye Bakanlığı
Personel İşlemleri	Devlet Personel Başkanlığı- Maliye Bakanlığı
Doküman ve arşiv yönetimi ve yazılımı	Doküman ve arşiv yönetimi ve yazılımı
Yerel e- devlet hizmetleri	Mahalli İdareler Gn. Müd

Bu çalışmalar kapsamında Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (DAGM) ve TÜRKSAT’ın da katıldığı bir toplantı yapılmıştır. Bu toplantıda Elektronik Belge Yönetimi Sistemi Kriterleri Referans Modeli, TSE tarafından tescillenmiştir. Kamuda kullanılacak elektronik belge yönetim sistemlerinin bu standart için uyumu tartışılmıştır.

**Eylem 74:** “*Kamuda Açık Kaynak Kodlu Yazılım Kullanımı.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş TÜBİTAK-UEKAE’ dir. İlgili kuruluşlar DPT, pilot uygulama için seçilecek kurum ve kuruluşlardır.

Eylem kapsamında kamu için hazırlanan e- devlet uygulamalarında açık kaynak kodlu yazılımların kullanılabilmesi için bilişim sektörü aktörleri için yerine getirilmesi gereken teşvikler ve diğer yöntemler araştırılmıştır.

Ayrıca yerel bir Linux temelli açık kodlu işletim sistemi geliştirme projesi olan Perdus Projesi 2008 yılında yatırım programına alınmıştır. Perdus Projesi kapsamında yapılması gerekenler şu şekilde ifade edilmiştir:

- Çalışma gruplarının oluşturulması,
- Çalışma gruplarına atanacak bağımsız röportörler tarafından açık kaynak kodlu yazılım ile ilgili ön raporlar hazırlanması,
- Çalışma gruplarının ön raporlarının değerlendirilmesinin ardından birer sonuç raporunun hazırlanması.

**Eylem 75:** “*CBS Altyapısı Kurulumu.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’dür. İlgili kuruluşlar Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, Tarım ve Köyişleri Bakanlığı, Çevre ve Orman Bakanlığı, DPT, Türkiye İstatistik Kurumu, ve Harita Genel Komutanlığıdır.

2008 yılında Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, CBS Altyapısı kurulumuna danışmanlık hizmeti için ihaleye çıkmıştır. İhaleyi TÜRKSAT kazanmıştır. TÜRKSAT ve Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü arasında Projenin 2010 tarihinde bitmesi tasarlanmıştır. Bu amaçla eylemin devamı için çeşitli çalıştaylar düzenlenip yabancı ülke örnekleri incelenmiştir.

**Eylem 76:** “*Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetimi Merkezi.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş TÜRKSAT AŞ.’dir. İlgili kuruluşlar Başbakanlık (Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü), DPT, TÜBİTAK (UEKAE)’dir.

Kamu kurum ve kuruluşlarının felaket kurtarma merkezleri ile ilgili ihtiyaçlarını belirlemeye yönelik TÜBİTAK- UEKAE tarafından hazırlanan raporlar incelenmiştir. Bu amaçla bir ekip kurulmuştur.

TÜRKSAT AŞ. tesislerinde felaket kurtarma amaçlı hizmetler verilmeye başlanmıştır. Bu konuda bir kuruma hizmet sunulmaya başlanmış olup pek çok kurum ile görüşmeler yapılmaktadır. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu ile altyapı projesi hazırlanmış ve çalışmaya başlanmıştır.

**Eylem 77:** “ *Elektronik Kamu Satınalma Sistemi.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Kamu İhale Kurumu’dur. İlgili kuruluşlar Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ve Devlet Malzeme Ofisi’dir.

Kamuda satın alma işlerinin yürütülmesinde üç ana bileşen vardır:

- İdare bileşeni,
- İstekli bileşeni,
- Vatandaş bileşeni.

Kamu Satınalma Platformu yapılan çalışmalar sonucunda Elektronik Kamu Alımları Platformu’na (EKAP) dönüşmüştür.

Bu dönüşümde satın almanın üç bileşeninde elektronik ortama geçiş sürecinde birtakım yenilenmeler olmuştur.. Dönüşüm gerçekleştikten sonra dört hastane pilot uygulama için seçilmiştir. Bu hastaneler ile ilgili gerekli ihaleler ve eğitimler verilmiştir.

**Eylem 78:** “ *Birlikte Çalışabilirlik Standartları ve Veri Paylaşımı Altyapısı.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş DPT’dir. İlgili kuruluşlar Başbakanlık (Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü), Türkiye İstatistik Kurumu ve TÜRKSAT AŞ.’dir.

Birlikte çalışabilirlik esasları DPT koordinatörlüğünde birçok kurum ve kuruluş tarafından raporlanmıştır.

Projenin gerçekleşebilmesi için iki farklı girişimde bulunulmuştur. İlk girişim KAMAG projesidir. Özel sektör yardımıyla TÜBİTAK-TÜSSİDE’ nin projeyi yürütmesi hedeflenmiştir ama projeye yeterli destek sağlanamadığından başka yöntemler denenmiştir. Bu aşamada DPT Sosyal ve İktisadi Araştırmalar Projesi (SAİP)

sürecinde projenin finansmanının sağlanması tasarlanmıştır. Sonuç olarak TÜRKİSAT AŞ'nin e-Devlet Kapısı Projesi'nin yüklenicisi olması sebebiyle ve TÜRKİSAT' ın çalışmalarını örtüştüğü için bu projenin TÜRKİSAT AŞ. tarafından yürütülmesine karar verilmiştir.

**Eylem 79:** “*TÜİK' e Bildirim Standartları ve Elektronik Paylaşım.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş TÜİK, ilgili kuruluş ise DPT'dir.

AB uyum kapsamında hazırlanan “*Resmî İstatistik Programı (RİP)*” ile istatistik alanında planlı bir döneme girilmiştir. Yapılan ilk çalışma ilgili kurumlarla işbirliği yapıp ulaşılabilecek her alanda zaman serisi bazında verileri oluşturmuştur. Eylem kapsamında 27 adet farklı istatistik serisi oluşturulmuştur. Bu eylemin hayata geçirilmesinde yaşanan sorunlar ise her kurumla yapılan protokollerin zaman alması ve veri toplamada yaşanan zaman sıkıntısıdır.

**Eylem 80:** “*İl Envanter Sisteminin Geliştirilmesi ve Karar Destek Sistemi*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş İçişleri Bakanlığı, İlgili kuruluşlar Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye İstatistik Kurumu ve valiliklerdir.

İl Envanteri Sistemi (İLEMOD), CBS sistemine paralel olarak hazırlanmış bir stratejidir. Pilot uygulama için Haziran 2008'de Ankara İl Özel İdaresinde süreç başlatılmıştır. İLEMOD sisteminin DPT tarafından yürütülen İl Koordinasyon İzleme Sistemine (İKİS ) entegre edilmesi kararlaştırılmıştır.

Bu konuda gerekli analizler yapılmıştır. TÜBİTAK ile İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlükleri ile İKİS'te yerel verilerin toplanması, sistemin ayrıca yatırımlar açısından karar destek işlevi görmesi hedeflenmiştir. Eylem planında hedeflenen İLEMOD için pilot proje niteliğinde olan İKİS'in tamamlanmasının beklenmesi ve sonuçlarının görülmesine karar verilmiştir. Benzer işleyişe sahip İLEMOD' un ise karar destek fonksiyonlarının net biçimde tanımlanması şartıyla genişletilerek İKİS bünyesinde yer alması sağlanması hedeflenmiştir.

**Eylem 81:** “*Kamudaki Sayısal Bilginin Paylaşımı ve Tekrar Kullanımına Yönelik Esasların Belirlenmesi.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Maliye Bakanlığı, ilgili kuruluşlar Adalet Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve DPT’dir.

10 Temmuz 2008 tarihinde DPT Başkanlığı’nda eylemin sorumlu kuruluşunun yeniden değerlendirilmesi amacıyla toplantı yapılmış, fakat uzlaşma sağlanamadığı için eylem planının işlerliği durmuştur.

**Eylem 82:** “*Sayısal Haklar Yönetimine İlişkin Yasal Düzenleme.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş Kültür ve Turizm Bakanlığı, ilgili kuruluş Adalet Bakanlığı’dır.

Eylem kapsamında 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanununun bazı maddelerinde AB üyelik sürecinde değişikliğe gidilmiştir.

Bu çerçevede sayısal ortamda yer alan Fikir ve Sanat Eserlerini koruyan teknolojik tedbirlerin ihlalini yaptırıma bağlayan hükümler ile ilgili kanun taslağının 2010 yılının ilk döneminde TBMM’ye sunulması planlanmıştır.

**Eylem 83:** “*e-İmza Kullanımının Arttırılması.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Adalet Bakanlığı’dır. İlgili kuruluşlar Başbakanlık, Maliye Bakanlığı, DPT, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, TÜBİTAK (UEKAE)’dir.

Bu eylem planı kapsamında 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununda değişiklik yapılması ile ilgili toplantılar düzenlenmiştir.

Ayrıca e-Devlet Kapısı çalışmalarında Başbakanlık ve TÜRKİSAT AŞ. tarafından “Yazılımların e-İmza Olması” konusu Bilgi Teknoloji ve İletişim Kurumu tarafından uygun bulunmamıştır. Tasarı hâlâ tartışmalı bir konu olarak kalmıştır.

**Eylem 84:** “*Kamu Personeli Mevzuatının Bilgi Toplumu Stratejisi Doğrultusunda Revizyonu.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş Devlet Personel Başkanlığıdır. İlgili kuruluşlar Adalet Bakanlığı, Milli Savunma Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı, Yüksek Öğretim Kurumu’dur.

Eyleme ilişkin şu çalışmalar öngörülmüştür: Eylem kapsamında bilgilere Acil Eylem Planı çerçevesinde hazırlanan “*Devlet Memurları Kanun Tasarısı*” taslağında yer verilmesi kararlaştırılmıştır.

Ayrıca Genel Kadro ve Usul Hakkındaki Kararname’de değişiklik yapılarak kamu kurum ve kuruluşlarının Büyük lekli Bilgi İşlem Birimlerinde sözleşmeli bilişim personeli istihdamına yönelik değişiklikler yapılmıştır.

**Eylem 85:** “*Proje ve Yetkinlik Envanteri*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş DPT’dir. İlgili kuruluşlar İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Gn. Müd.), TÜRK SAT AŞ. eyleme ilişkin çalışmalar şunlardır: Kamu kurumlarında tamamlanmış ve yürütülen e-devlet projelerine yönelik envanterin oluşturulması amacıyla belirli formatlar hazırlanmıştır. Bu formatlara göre ilgili İletişim Teknolojisi Projeleri Hazırlama Kılavuzu (BİT Kılavuzu) ile elde edilen bilgiler de dikkate alınarak güncel bir envanter oluşturulması kararı alınmıştır.

**Eylem 86:** “*Kamuda BİT Projeleri Uygulama ve Geliştirme Yetkiliği.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu kuruluş DPT’dir. İlgili kuruluşlar İçişleri Bakanlığı (Mahalli İdareler Gn. Müd.), Devlet Personel Başkanlığı, TODAİE, ve üniversitelerdir.

Eylem kapsamında kamu kurum ve kuruluşlarında Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) konusunda etkili olması amacıyla anket çalışması, kılavuz hazırlanması, eğitim ve çalıştaylar düzenlenmesi, proje yönetim araçlarına yönelik çalışmalar, uzaktan eğitim sağlanması konusunda çalışmalar yapılması planlanmıştır.

Ayrıca 2008 yılında, eylem kapsamında yapılması planlanan kılavuz hazırlama, eğitim programı ve değerlendirme çalışmalarının katılım projeleri öncesi projeler programı (MATRA) tarafından desteklenmesi için AB Genel Sekreterliği aracılığı ile “*IT Project management competecy in the public*” adlı bir proje hazırlanmış, fakat kabul görmemiştir.

**Eylem 87:** “*Bilgi Güvenliği İle İlgili Yasal Düzenlemeler.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş Adalet Bakanlığı’dır. İlgili kuruluşlar Milli Savunma Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, DPT, TÜBİTAK (UEKAE)’dir.

Eylem kapsamında Kişisel Verilerin Kullanılması Hakkında kanun tasarısı TBMM tarafından gündeme alınmıştır. Kanun tasarısında kişisel verilerin korunmasına yönelik düzenlemeler öngörülmüştür.

2008’de DPT’de düzenlenen bir toplantıda eylemle ilgili kuruluş olan Milli Savunma Bakanlığı’nın gerekli altyapıları düzenledikten sonra eylemi Adalet Bakanlığı’na devrettiği ifade edilmiştir.

Ayrıca Bilgi Güvenliği ile ilgili bazı kamu kurum ve kuruluş temsilcilerinin katılımlarıyla bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Söz konusu çalışma grubu bilgi güvenliği ile ilgili bir ön taslak raporu hazırlamıştır.

**Eylem 88:** “*Ulusal Bilgi Sistemleri Güvenlik Programı.*” Bu eylemin yürütülmesinden sorumlu olan kuruluş TÜBİTAK (UEKAE). İlgili kuruluşlar ise üniversitelerdir.

Ulusal Bilgi Sistemleri Güvenlik Programı şu dört alt projeden oluşmuştur:

1. Bilgisayar Olaylarına Acil Müdahale Merkezi (CERT) Kurulumu Projesi: Bu projeye göre farklı kurum ve kuruluşlarla ortak toplantı ve çalıştaylar düzenlenmiştir. Çalıştaylar sonucunda bir internet sitesi aracılığıyla güvenlik duyurularının yapılması kararı alınmıştır.
2. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi( BGYS) pilot projeler için farklı kurum ve kuruluşlara danışmanlık hizmetleri verilmiştir.
3. Eğitim Projesi: Bu proje kapsamında farklı kurum ve kuruluşlara TÜBİTAK(UEKAE) ağ güvenliği grubu ofisinde eğitimler verilmesi planlanmıştır.
4. Bilgi Güvenliği Kapısı Projesi: Bu proje kapsamında [www.bilgiguvenligi.gov.tr](http://www.bilgiguvenligi.gov.tr) internet adresinde hizmet vermeye başlanmış olup bilgi güvenliği konusundaki güvenlik bildirimleri, teknik yazılar, kılavuzlar ve duyurular yer almıştır.

## KAYNAKÇA

- Acar, M. ve E. Kumaş (2008), *Buyurgan Devletten Hizmetkâr Devlete Geçiş: e-Devlet ve e-Dönüşüm Hazırlıkları*, YEBKO 1. Ulusal Yönetim ve Ekonomi Bilimleri Konferansı, Bildiriler Kitabı.
- Acar, M. ve E. Kumaş (2009), *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dönüm Noktası: e-Devlet, e-Dönüşüm ve Entegrasyon Standartları*, 17. İstatistik Araştırma Sempozyumu 2008 Bildiriler Kitabı, Ankara: TÜİK, Yayın No: 3244, ss. 1-18.
- Adaçay, Rana (2009), *Bilgi ekonomisinin mikro ekonomik analizi: eleştirel bir bakış*, FBE Journal, Riew of Social Economic and Business Studies, sayı: 10/11.
- Başar, S., A. Bölükbaş (2010), *Gelişmişlik Göstergeleri ve e-Devlet İndeksi*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 14(1), s.157-170.
- Baştan S., R. Gökbunar (2004), *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda e-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik e-Devlet Sistemlerine Doğru*, Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı:1 s.71-89.
- Berberoğlu, Bahar (2010), *Bilgi Toplumu Ve Bilgi Ekonomisi Oluşturma Yolunda Türkiye ve Avrupa Birliği*, Marmara Üniversite İ.İ.B.F Dergisi, Sayı:3, s.111-131.
- Barutçu, E. (2006) “*Bilgi Toplumunda İnsan Kaynakları ve İnsan Kaynaklarının Etkinliğini Sağlamada Yetkinlikler*”, Bilgi Ekonomisi, Editör: N. Kargı, s.145-165
- Çukurçayır, A., E. Çelebi (2009), *Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye*, Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:9, S.59-82.
- Dalkıran, E. Haydar (2004), *E- devlet İçin Ağ Altyapısı Sistemlerinin Birleştirilmesi ve Emniyetli Bir Ulusal Ağ Altyapısı Model Önerisi*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Demirkurt, Adnan (2007), *Türkiye’de e-devlet ve elektronik dönüşüm süreci: Sanayi-Net uygulaması*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Ekizceleroğlu, Caner (2011), *Türkiye’de Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Yoğun Malların Dış Ticareti (1969-2009)*, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, Sayı:1, s. 209-228.
- Giray, Filiz (2010), *Yolsuzlukla Mücadelede e-Devlet ve Türkiye’deki Durum*, Sosyoekonomi Dergisi, Sayı: 100208.



- Karahan, Özcan (2004), *Bilgi Ekonomisine Yönelik Kamu Politikası Stratejisi ve Türkiye*, İ.Ü Siyasal Bilgiler Fakültesi Sayı:30.
- Karahan, Özcan (2005), *Bilgi Ekonomisinin Gelişiminde Finansal Kurum ve Politikaların Önemi ve Türkiye*, *Finans, Politik Ve Ekonomik Yorumlar Dergisi*, s.72- 80.
- Kaynak, S.,M. Yaylalı (2009), *Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Ekonomisi İndeksi Modeli İle Türkiye Üzerine Bir Uygulama*, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, Sayı:2, s. 49-68.
- Kevük, Süleyman (2006), *Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*, *Karizma Dergisi*, Sayı:25 s.139-149, İstanbul.
- Kocacık, Faruk (2003), *Bilgi Toplumu ve Türkiye*, C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:27, s.1-10.
- Kumaş, E., B. Birgören (2010), *E- devlet Kapısı Projesi Bilgi Güvenliği ve Risk Yönetimi: Türkiye Uygulaması*, *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, Sayı:3.
- Naralan, Abdullah (2008), *Türkiye’de E- devlet Güçlükleri*, *Ekev Akademi Dergisi*, Sayı:37.
- Odyakmaz, Necmi (2000), *Büyüme Modelleri Çerçevesinde Yeni Ekonominin Makro Ekonomi Üzerindeki Muhtemel Etkileri*, *Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı, Ekonomik Araştırmalar ve Değerlendirme Genel Müdürlüğü*.
- Oktay, E., H. Özer, A.Kızıltan, S.Kaynak (2008), *Bilgi Ekonomisi Göstergelerine Göre Avrupa Birliği Ülkeleri ve Türkiye’nin Hiyerarşik Kümeleme Metotlarıyla Kümelenmesi*, *Finans, politik & Ekonomik Yorumlar*, Sayı:522.
- Oktay, E., S. Kaynak (2007), *Türkiye Ve Avrupa Birliği Ülkelerinin Bilgi Ekonomisi Girdi ve Çıktı Değişkenleri Arasında Kanonik İlişkinin Araştırılması*, *A.Ü Sosyal Bilimler Dergisi*.

- Ömürgönülşen, U., M. Güler (2011), *Türkiye’de E- İmza Alanındaki Hukuki Düzenlemeler Ve Bazı Kamu Kurumlarındaki E- İmza Uygulamaları*, Sosyoekonomi Dergisi, Sayı:110110.
- Özcan, Setenay (2006), *Türkiye’de E-Devlet Çalışmaları*, Ankara, Gazi Üniversitesi.
- Öztürk, İ. Hakkı (2008), ‘*Dünyanın En Büyük Ve En Rekabetçi Bilgi Ekonomisi’ Olmak ya da Olmamak: Avrupa Birliği Lizbon Stratejisi Ve Eğitim Boyutu, Avrupa Çalışmaları Dergisi*, Sayı:2, s.13-32.
- Sarıhan, Halime, *Bilişim Sistemleri ve Bilgi Ekonomisine Geçiş*, MSB Araştırma Teknoloji Ve Faaliyetler Bülteni, Sayı: 10.
- Sulaoğlu, Taylan (2002), *Bilgi Ekonomisinde İşçi İşveren İlişkilerinin Yeni Düzeni ve İnsan Kaynakları Yönetiminden Beklentileri*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, s.169-173.
- Uzgören, E., O. Kara(2004), *Yeni Ekonominin Üretim, Tüketim ve Piyasa Yapısı Çerçevesinde Olası Mikro Ekonomik Etkileri*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:6, s.1- 25.
- Yaşa, S.,Y. Çolak (2011), *Avrupa Birliğinin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa İçin Sayısal Gündem Girişimi*, Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Çalışma Raporu 3.
- Yeloğlu, H. Okan ( 2009), *Bilgi Ekonomisinin Değişkenlerine Yönelik İlk İzlenimler: Türkiye- OECD Ülkeleri Karşılaştırmaları (1995- 1999)*, Bilgi Dünyası Dergisi, Sayı: 10
- Yüksel, Yusuf (2010), *Esnek Kapitalizm ve Altın Yakalı Çalışanlar*, İş Ahlakı Dergisi, Sayı:3, s.97- 117.
- Zaim, H.,O. Koçak (2010), *Bilgi Çalışanın Memnuniyeti*, Yaşar Üniversitesi Dergisi, Sayı: 18(5), s.2985-2994.

## **Raporlar**

Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011 (2011), TC. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı.

Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları (2012), TC. Kalkınma Bakanlığı, Bilgi Toplumu Dairesi.

Kelleci, M.A (2003), *Bilgi Ekonomisi, İşgücünün Temel Aktörleri ve Eşitsizlik: Eğilimler, Roller, Fırsatlar ve Riskler*, Devlet Planlama Teşkilatı, Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü, Stratejik Araştırmalar Dairesi.

TÜSİAD (2003), Ulusal İnovasyon Sistemi: Kavramsal Çerçeve, Türkiye İncelemesi ve Ülke Örnekleri.

## **Kitaplar**

Aktan, C. , Y. Vural (2003), *Yeni Ekonomi ve Yeni Rekabet*, TİSK Yayınları, Yayın No: 250.

Baloğlu, Arzu (2006), *Bilgi Ekonomisi ve Elektronik Ticaret, Bilgi Ekonomisi* (Ed: N. Kargın), Ekin Yayınevi, Bursa.

Büke, Ahmet (2002), *Bilişim Çağında e-Devlet ve E-Türkiye*, İzmir Ticaret Odası Yayınları.

Dinler, Zeynel (1999), *Mikro Ekonomi*, Ekin Kitapevi, Bursa.

Dura, C, H. Atik (2002), *Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul.

Freeman, C ve Soete, L. (2003), *Yenilik İktisadı*, Çev: E. Türkcan, TÜBİTAK Yayınları, Ankara.

Friedman, L. Thomas(2008), *Dünya Düzdür*, Çev: L.Cinemre, Boyner Yayınları, İstanbul.

Kaymakçı, Oğuz(2006) , *Bilgi Ekonomisi: “Rekabet, Piyasa ve Ar-Ge”*, Bilgi Ekonomisi (Ed: N, Kargın)(2006),Ekin Yayınları, Bursa.

Kırçova, İbrahim (2003), *E- devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

Özsağır, Arif (2007), *Bilgi ekonomisi*, Nobel Yayınları, Ankara.

Steger, B. Manfred.(2007),*Küreselleşme*, Çev: A. Ersoy, Dost Yayınları, Ankara.

Uçkan, Özgür ( 2003), *E- devlet, E- demokrasi ve Türkiye*, Litaratür Yayınları, İstanbul.

### **İnternet Adresleri**

Başbakanlık Genelgesi (2003), *e-Dönüşüm Türkiye*, Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü,[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/030227\\_2003-12SayiliGenelge.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/030227_2003-12SayiliGenelge.pdf) ( erişim tarihi:28.09.2012).

BT Dünyası (2011), *Türkiye e-devlette AB'nin önüne geçti*, <http://www.btdunyasi.net/haber/turkiye-e-devlette-abnin-onune-gecti-8477>(erişim tarihi 11.11.2012)

*Civil Service Computerisation Programme 1980-1999*,(2011), <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/cscp/vision-strategic-plan>(erişim tarihi 09.12.2012)

Çakıroğlu, Salih (2005), *e-Devlet*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, <http://www.kirklareli.edu.tr/download//by-files/39653941.html>(erişim tarihi 13.11.2012)

- Çiçek, Serdar ve Diğerleri, *Kamu Hizmetlerinin etkinliğinde e-devlet kullanımı ve etkileri*”<http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/kamu-hizmetleri-edevlet.pdf> (erişim tarihi 21.12.2012)
- Demirel, Demokaan *e-Devlet ve Dünya Örnekleri*, Sayıştay Dergisi sayı:61 <http://kontrol.bumko.gov.tr/Eklenti/6833,demirel-d-e-devlet-ve-dunya-ornekleri.pdf?0> (erişim tarihi: 21.12.2012)
- DPT (1999), *Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplan sonuç Raporu*, Ankara, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/991000\\_TuenaRapor.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/991000_TuenaRapor.pdf) (erişim tarihi:15.08.2012)
- DPT (2002-a), *e-Devlet’e Geçiş Sürecinde KamuNet Çalışmaları*”, Bilgi Toplumu Dairesi, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/021000\\_E-DevleteGecisSurecindeKAMU-NETCalismalari.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/021000_E-DevleteGecisSurecindeKAMU-NETCalismalari.pdf) (erişim tarihi: 27.08.2012)
- DPT (2002-b), *e-Türkiye Girişimi Eylem Planı*, Bilgi Toplumu Dairesi, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800\\_E-TurkiyeEylemPlani.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020800_E-TurkiyeEylemPlani.pdf) (erişim tarihi: 12.09.2012).
- DPT (2002-c), *e- Türkiye Girişimi I. Ara Raporu*, Bilgi Toplumu Dairesi, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020500\\_E-TurkiyeGirisimi1.AraRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020500_E-TurkiyeGirisimi1.AraRaporu.pdf) (erişim tarihi: 12.09.2012).
- DPT (2004), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Birinci Değerlendirme Raporu (KDEP)2003-2004*,Ankara,[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400\\_KDEP-I.DegerlendirmeRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400_KDEP-I.DegerlendirmeRaporu.pdf) (27.08.2012)
- DPT (2004), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı İkinci Değerlendirme Raporu (KDEP)*, Ankara, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/>

Documents/1/KDEP/040700\_KDEP-II.DegerlendirmeRaporu.pdf, (erişim tarihi: 12.09.2012).

DPT (2004), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Üçüncü Değerlendirme Raporu (KDEP)*, Ankara, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/041000\\_KDEP-III.DegerlendirmeRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/041000_KDEP-III.DegerlendirmeRaporu.pdf), (erişim tarihi: 12.09.2012).

DPT (2004),*e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Dördüncü Değerlendirme Raporu (KDEP)*, Ankara, [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/050100\\_KDEP-IV.DegerlendirmeRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/050100_KDEP-IV.DegerlendirmeRaporu.pdf), (erişim tarihi: 12.09.2012).

DPT (2004), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı Sonuç Raporu (KDEP)*, Ankara,[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/050500\\_KDEPSonucaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/050500_KDEPSonucaporu.pdf), (erişim tarihi: 12.09.2012).

DPT (2006), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı Birinci Değerlendirme Raporu*,Ankara,[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/2005\\_Eylem\\_Plan\\_i/050900\\_1.DegerlendirmeRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/2005_Eylem_Plan_i/050900_1.DegerlendirmeRaporu.pdf), (erişim tarihi: 12.09.2012).

DPT (2006), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı İkinci Değerlendirme Raporu*,Ankara,[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/2005\\_Eylem\\_Plan\\_i/051200\\_2.DegerlendirmeRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/2005_Eylem_Plan_i/051200_2.DegerlendirmeRaporu.pdf),(erişim tarihi: 12.09.2012).

DPT (2006), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı Sonuç Raporu*, Ankara,[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/2005\\_Eylem\\_Plan\\_i/060500\\_SonucRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/2005_Eylem_Plan_i/060500_SonucRaporu.pdf), (erişim tarihi: 12.09.2012).

DPT (2008), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Bilgi Toplumu Stratejileri Eylem Planı*, Ankara, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value>, (erişim tarihi: 12.09.2012)

DPT(1993), “*Turkey Infotmatics And Economic Modernization*”, Bilgi Toplumu Dairesi,1993Ankara,[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/930000\\_BilisimVeEkonomikModernizasyonRaporu.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/930000_BilisimVeEkonomikModernizasyonRaporu.pdf) (22.08.2012)

Akgül, A.E.,Delibaş K. (2010), *Dünyada ve Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de e-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi* Sosyoloji Araştırmaları Dergisi cilt:13, sayı: 1

e-Gov2015 Masterplan -2011-2015- III (2011), <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/egov-2015/vision-strategic-thrusts> ( erişim tarihi 10.12.2012)

e-Government Action Plan II 2003-2006(2011), <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/egap-ii/vision-strategic-plan>( erişim tarihi 10.12.2012)

e-Government Action Plan I 2000-2003(2011) <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/egap-i/vision-strategic-plan>( erişim tarihi 09.12.2012)

e-Government inBulgaria(2011),<http://www.epractice.eu/files/eGovernmentBulgaria.pdf>(erişim tarihi 14.12.2012)

EuropeanInnovationScoreboard (2011), “*Mini Country Report/Turkey*”, [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/files/countryreports/turkey\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/files/countryreports/turkey_en.pdf) (erişim tarihi 23.12.2012)

Government Digital Strategy in UK 2012,<http://publications.cabinetoffice.gov.uk/digital/strategy/#introduction> (erişim tarihi 14.12.2012)

iGov2010 Masterplan 2006-2010(2011),<http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans/igov-2010/vision-strategic-plan>(erişim tarihi 10.12.2012)

India development Getaway,*e-Governance in India: Transforming service deliverysystem*,<http://www.indg.in/e-governance>( erişim tarihi 10.12.2012)

Jonn, SongHee(2006),

E-government İn Developing Countries Lesson Learned From Rublic Of Korea,  
<http://www2.unescobkk.org/elib/publications/083/e-government.pdf>(erişim  
tarihi 21.12.2012)

Joon Song Hee(2007), E–government Of Korea,

“[www.Government+of+Korea.pdf&filenameGovernment+of+Korea.pdf](http://www.Government+of+Korea.pdf&filenameGovernment+of+Korea.pdf) (erişim  
tarihi 21.12.2012)

Kuran, Hüseyin(2005), “*Devlet Baba ’dan e-Devlet ’e Türkiye İçin e-Devlet Modeli  
Analiz ve Model Önerisi*”, İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi.

Malaysia Factbook(2010), [http://malaysiafactbook.com/Vision\\_2020](http://malaysiafactbook.com/Vision_2020).

Manga, Anıl(2008), *E-government in India:  
Opportunities and challenges*, [http://joaag.com/uploads/5\\_Monga2EGov3\\_2\\_.pdf](http://joaag.com/uploads/5_Monga2EGov3_2_.pdf)(  
erişim tarihi 15.12.2012)

Özgören, Murat (2004), “*e-Devlet nedir?*”, [http://www.angelfire.com/hero/e-  
devlet/dunya.ht](http://www.angelfire.com/hero/e-devlet/dunya.ht)(erişim tarihi 10.12.2012).

Şener, H. İbrahim (2006), “*Lizbon Stratejisi ve Türkiye’nin Rekabet Gücü*”,  
Sakarya, <http://web.sakarya.edu.tr/~kaymakci/makale/lizbonstratejisi.pdf>,  
(22.08.2012).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) “*Hanehalkları Bilişim Kullanım Oranı*”  
[http://www.tuik.gov.tr/VeriBilgi.do?alt\\_id=60](http://www.tuik.gov.tr/VeriBilgi.do?alt_id=60) ( erişim tarihi 15.02.2013).

TÜSİAD-SÜ Rekabet Forumu (2005), “*Lizbon Stratejisi*” Ankara,  
<http://www.uig.gen.tr/dokumanlar/lizbon.PDF> ( 22.08.2012).



Whitehouse (2012), *Digital Government Building a 21 st. Century Platform to Better Serve the American People*, Washington,  
<http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>

United Nations(2012), *e-Government Survey 2012*,<http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html> (erişim tarihi;11.01.2013).

### **Kişisel Grşme**

Kumaş, Erhan – Birleşmiş Milletler 2012 yılı e-devlet endeksinde Türkiye'nin sıralamadaki yeri- konulu grşme,18 Mart 2013.