

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
KAMU YÖNETİMİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

2000 SONRASI TÜRKİYE’DE e-DEVLET
YAPILANMASI VE UYGULAMALARI: SAĞLIK
BAKANLIĞI ÖRNEĞİ

Abdulkadir ZAMAN

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Şermin ATAK

İZMİR - 2013

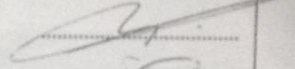
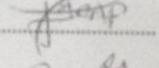
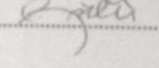
YÜKSEK LİSANS
TEZ/ PROJE ONAY SAYFASI

2009800184

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : Abdülkadir ZAMAN
Tez Başlığı : 2000 Sonrası Türkiye'de e-Devlet Yapılanması ve Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği

Savunma Tarihi : 25.04.2013
Danışmanı : Yrd.Doç.Dr.Şermin ATAĞ

JÜRI ÜYELERİ

Unvanı, Adı, Soyadı	Üniversitesi	İmza
Yrd.Doç.Dr.Şermin ATAĞ	ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ	
Yrd.Doç.Dr.İbrahim ARAP	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Yrd.Doç.Dr.Güler TOZKOPARAN	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	

Oybirliği ☒
Oy Çokluğu ()

Abdülkadir ZAMAN tarafından hazırlanmış ve sunulmuş "2000 Sonrası Türkiye'de e-Devlet Yapılanması ve Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği" başlıklı Tez() / Projesi() kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Utku UTKULU
Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**2000 Sonrası Türkiye’de E-Devlet Yapılanması ve Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../...

Abdulkadir ZAMAN

İmza

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

2000 Sonrası Türkiye’ de e-Devlet Yapılanması ve Uygulamaları:

Sağlık Bakanlığı Örneği

Abdulkadir ZAMAN

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Kamu Yönetimi Programı

Kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve bilişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan e-Devlet, kamu örgütlerinde; vatandaşlara, işletmelere, çalışanlara bilgi teknolojilerinin sağladığı olanaklarla kamu hizmetinin sunulmasını sağlar. e-Devlet verilen hizmetlerin niteliğine göre bilgi, etkileşim, işlem, dönüşüm, katılım olmak üzere beş aşamadan oluşur.

e-Devlet uygulamaları 2000’li yıllarla birlikte bütün dünyada hız kazanmıştır. Singapur, Avustralya, Amerika Birleşik Devletleri, Güney Kore gibi ülkeler e-Devlet uygulamalarında önemli gelişmeler kaydetmiştir.

Türkiye 2003 yılında e-Dönüşüm çalışmalarını başlatmıştır. e-Dönüşüm Türkiye projesindeki hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için Başbakanlığın koordinasyonunda MERNİS, VEDOP, GİMOP, UYAP, POLNET, Say2000i ve MEBBİS gibi çeşitli projeler uygulamaya konulmuştur.

Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık politikalarındaki ve sağlık bilgi sistemlerindeki mevcut gelişmeler ışığında Sağlıkta Dönüşüm Programı başlatılmıştır. Bu kapsamda e-Sağlık olarak isimlendirilen Sağlık-Net, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM), Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), Hasta Hakları Bilgi Sistemi, Teletıp, Hastane Bilgi Sistemleri (HBS), Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS) gibi farklı bilgi sistemleri geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Bilgi Toplumu, Sağlıkta Dönüşüm Programı, e-Sağlık

ABSTRACT

Master's Thesis

Reconstruction and Application of e-State in Turkey after 2000s:

A model: Ministry of Health

Abdulkadir ZAMAN

Dokuz Eylul University

Graduate School of Social Sciences

Department of Public Administration

Public Administration Program

e-Government which appeared in parallel with the reconstruction in public administration and developments in information technologies allows public organizations offer public services to citizens, enterprises, employees by means of the opportunities provided by information technologies. e-Government consists of five stages according to quality of the services provided; these are information, interaction, operation, transformation and participation.

e-Government applications gained speed across the world by 2000s. Countries such as Singapore, Australia, USA, and Southern Korea made significant progress in e-State applications.

Turkey initiated e-transformation studies in 2003. Turkey put various projects such as MERNIS, VEDOP, GIMOP, UYAP, POLNET, Say2000i and MEBBIS, etc. in practice, to achieve targets of e-Alternation project in coordination with the Prime Ministry.

In the light of current developments in health policies and health information systems applied by Ministry of Health, A “Alternation in Health” Programme is initiated. In this sense, several information systems such as Saglik-Net (Health-Net), Basic Health Statistics Module (TSIM), Family Practice Information System (AHBS), Patient Rights Information System, Teletip (Online-medicine), Hospital Information Systems, Core Source Management System (CKYS) are developed which are referred as e-Health.

Keywords: e-Government, Information and Communication Technologies, Information Society, “Alternation in Health” Programme, e-Health

**2000 SONRASI TÜRKİYE' DE e-DEVLET YAPILANMASI VE
UYGULAMALARI:
SAĞLIK BAKANLIĞI ÖRNEĞİ
İÇİNDEKİLER**

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR	xi
TABLolar LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
EK LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

e-DEVLET KAVRAMININ İNCELENMESİ VE e-DEVLETİN NİTELİĞİ

1.1. e-DEVLET KAVRAMI VE e-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ	3
1.1.1. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Bilişim Teknolojileri	3
1.1.2. e-Devlet ve Kamu Yönetimi Üzerine Etkileri	7
1.1.3. e-Devletin Geleneksel Devletten Farklılıkları	10
1.1.4. e-Devletin Amaçları	12
1.2. e-DEVLET UYGULAMALARINA GEÇİŞ AŞAMALARI	17
1.2.1. Bilgi Aşaması	18
1.2.2. Etkileşim Aşaması	18
1.2.3. İşlem Aşaması	19
1.2.4. Dönüşüm Aşaması	19
1.2.5. Katılım Aşaması	20
1.3. e-DEVLETİN TEMEL UNSURLARI	21
1.3.1. Vatandaşlar	22

1.3.2. İşletmeler	24
1.3.3. Kamu Kurumları	24
1.3.4. Çalışanlar	24
1.4. e-DEVLET UYGULAMALARININ SAĞLAYACAĞI FAYDALAR	25
1.4.1 Devlete Sağlayacağı Faydalar	25
1.4.2. Vatandaşa Sağlayacağı Faydalar	29
1.4.3. Personele Sağlayacağı Faydalar	32
1.4.4. İşletmelere ve Yatırımcı Kuruluşlara Sağlayacağı Faydalar	33
1.5. e-DEVLET YAPILANDIRILMASINDA KARŞILAŞILABİLECEK SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	34
1.5.1. Yasal Altyapı Yetersizliği	34
1.5.2. Standart ve e-Devlet Portalı Eksikliği	34
1.5.3. Fizibilite Eksikliği	35
1.5.4. Bilgi Güvenliği ve Gizliliği Eksikliği	35
1.5.5. Birimler Arası Koordinasyon Eksikliği	37
1.5.6. Kalifiye Teknik Personel Yetersizliği	37
1.5.7. Sayısal Uçurum	38

İKİNCİ BÖLÜM

DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE e-DEVLET UYGULAMALARININ İNCELENMESİ

2.1. DÜNYADA e-DEVLET UYGULAMALARI	40
2.1.1. Ulus Devlet Uygulamalarında e-Devlet Örnekleri	40
2.1.1.1. Singapur	41
2.1.1.2. Güney Kore	42
2.1.1.3. Avustralya	43
2.1.1.4. Amerika Birleşik Devletleri	44
2.1.2. Ulusüstü ve Uluslararası Bir Organizasyon Olarak Avrupa Birliği ve e- Devlet	45
2.2. TÜRKİYE’DE e-DEVLET UYGULAMALARI	47
2.2.1. Türkiye’de e- Devletin Gelişimi	47
2.2.1.1. 2000 Yılı Öncesi Dönem	47

2.2.1.2. 2000 Yılı Sonrası Dönem	49
2.2.1.2.1. AB Etkisi İle Gelişmelerin Hızlanması	49
2.2.1.2.2. Hükümetin Acil Eylem Planının Etkisi	53
2.2.2. Türkiye’de e-Devlet Kapsamında Yürütülen Başlıca Projeler	57
2.2.2.1.İçişleri Bakanlığı Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)	57
2.2.2.2. İçişleri Bakanlığı Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi (KPS)	61
2.2.2.3. Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)	62
2.2.2.4.Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)	64
2.2.2.5. Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	65
2.2.2.6.Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Saymanlık Otomasyon Sistemi Projesi (Say2000i)	67
2.2.2.7 İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü Polis Bilgi Sistemi Projesi (POLNET)	68
2.2.2.8.Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri Projesi (MEBBİS)	70
2.2.2.9.Maliye Bakanlığı Kamu İhale Kurumu Elektronik Kamu Alımları Platformu Projesi (EKAP)	71
2.2.10. Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Projesi (e-Sağlık)	72
2.2.3. Türkiye’de Yürütülen e-Devlet Uygulamalarına İlişkin Değerlendirmeler	72

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK BAKANLIĞI VE e-DEVLET UYGULAMALARI

3.1. SAĞLIK BAKANLIĞI	77
3.1.1. Sağlık Bakanlığının Tarihçesine Genel Bakış ve Sağlık Politikalarındaki Temel Gelişmeler	77
3.1.2. Sağlık Bakanlığının Amaçları ve Görevleri	80
3.2. SAĞLIKTA BİLGİ SİSTEMLERİNİN ÖNEMİ	88
3.3. e-SAĞLIK PROJELERİ	90
3.3.1. Sağlık-Net	90
3.3.2. Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS)	92

3.3.3. Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM)	96
3.3.4. Hastane Bilgi Sistemleri (HBS)	98
3.3.5. Hasta Hakları Bilgi Sistemi	100
3.3.6. Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS)	102
3.3.7. Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS)	105
3.3.8. Teletıp	107
3.4. SAĞLIK BAKANLIĞI e-DEVLET UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	110
SONUÇ	113
KAYNAKÇA	119

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ADSH	Ağız Diş Sağlığı Hastaneleri
ADSM	Ağız Diş Sağlığı Merkezleri
AHBS	Aile Hekimliği Bilgi Sistemi
BİLGE	Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri
BM	Birleşmiş Milletler
BÜTSİS	Bütçe Yönetim Bilgi Sistemi
ÇKYS	Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
e-DEVLET	Elektronik Devlet
EDI	Elektronik Veri Değişimi
EKAP	Elektronik Kamu Alımları Platformu
ESK	Elektronik Sağlık Kaydı
e-VDO	Elektronik Vergi Dairesi Uygulaması
GePS	Güney Kore Devlet Elektronik Tedarik Sistemi
GİMOP	Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi
GSS	Genel Sağlık Sigortası
HBS	Hastane Bilgi Sistemleri
İKYS	İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi
İLSİS	İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi
İSM	İl Sağlık Müdürlüğü
KDEP	e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı
KPS	İçişleri Bakanlığı Kimlik Paylaşım Sistemi
MEBBİS	Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri
MERNİS	İçişleri Bakanlığı Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MKYS	Malzeme Kaynakları Yönetimi Sistemi
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
POLNET	Polis Bilgi Sistemi
Say2000i	Saymanlık Otomasyon Sistemi

SBMT	Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı
SBS	Sağlık Bilgi Sistemleri
SDP	Sağlıkta Dönüşüm Programı
SEFOP	Seferberlik Otomasyon
SKYS	Özel Sağlık Kuruluşları Yönetim Sistemi
TSİM	Temel Sağlık İstatistikleri Modülü
UMKE	Ulusal Medikal Kurtarma Ekipleri
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
VERİA	Veri Ambarı
YDSİS	Yurtdışı Eğitim Yönetim Bilgi Sistemi
YÖSİS	Yüksek Öğretim Yönetim Bilgi Sistemi
YTS	Yatırım Takip Sistemi

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1: e-Türkiye Girişimi Çalışma Grupları Listesi	s. 50
Tablo 2: e-Avrupa Girişimi Hedefleri ve Hedeflere Ulaştıracak Taahhütler	s. 51
Tablo 3: e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planlarının Gerçekleşme Düzeyi	s. 55
Tablo 4: Birleşmiş Milletler e-Devlet İndeksi Sıralamasında Türkiye (Yıllara Göre)	s. 73

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: e-Devlet- Geleneksel Devlet	s. 11
Şekil 2: e-Devletin Unsurları	s. 22
Şekil 3: Yaşam Boyu Devlet Hizmetleri	s. 23
Şekil 4: Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilat Şeması	s. 83

EK LİSTESİ

Ek 1: e-Devlet Yazım Kuralları

ek. s. 1

GİRİŞ

Bilgi iletişim teknolojilerinin olağanüstü gelişmeleri karşısında idari yapılarda, sağlıkta, siyasette, ulaşım, adalet hizmetlerinde, güvenlikte, madencilikte, turizmde, insan ilişkilerine değin her alanı kapsayan değışim ve dönüşümler yaşanmaktadır. Bu gelişmelere bağılı olarak kamu yönetim sistemleri de yapılanarak yeni yönetim anlayışının benimsenmesi sonucunu doğurmuştur. Kamu yönetiminde geleneksel anlayıştan yeni yönetim anlayışına geçişle birlikte sadece vatandaşların devlete değil devletin de vatandaşlarına hesap verebilir hale gelmesi ve kamu çalışanlarının yaptıkları işlemlerin sonuçlarından sorumlu tutulması söz konusu olmuştur.

İşletmelerin vatandaşlara sunmuş olduğı çeşitli hizmetlerde bilişim teknolojilerinin yoğun kullanılmasıyla birlikte vatandaşların hizmet alma süreçlerine olan bakışı değışerek devletten beklentilerinin artmasına neden olmuştur. Bu beklentileri neticesinde devletler hizmet sunum şekillerini gözden geçirmek zorunda kalarak bilişim teknolojilerinden faydalanmaya başlamış ve elektronik devlet (e-Devlet) adı verilen bir anlayış benimsenmiştir. e-Devlet ilk olarak hizmet sunumunda geleneksel yüz yüze görüşme yöntemini kaldırarak yerine elektronik ortamda 24 saat 365 gün kesintisiz hizmet ortamını yaratmakla birlikte; e-Devlet ile bürokratik yapının basitleştirilmesi, hesap veren, şeffaf, hızlı, etkin, verimli, elektronik ortamda sunulan hizmetlerde gerekli kurumsal ve kişisel mahremiyet ile güvenliğin sağlandığı kamu yönetim sistemlerinin kurulması amaçlanmıştır.

Söz konusu hedeflerin gerçekleşmesiyle insan kaynaklı hatalar en asgari seviyeye indirilerek vatandaş memnuniyetinin ve kamu hizmet sunum kalitesinin arttırılması, vatandaşların devletle olan güven sorununun ortadan kaldırılması, kâğıt kullanımına bağılı kırtasiye bağımlılığının önlenmesi; vatandaşların kamu hizmetlerinden eşit, kolay, hızlı biçimde yararlandırılması, vatandaşların daha mutlu, huzurlu, çağın gereklerine uygun yaşamasının sağlanması öngörülmüştür.

Kamu yönetim anlayışlarında değışiklik öngören ve bilgi, etkileşim, işlem, dönüşüm ve katılım gibi bir takım gelişim aşamalarından geçtiğı belirtilen e-Devlet uygulamalarının vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumları ve çalışanlarına, eğitime, sayısız faydalar sağladığı kabul edilmektedir. Sağlanan faydalar üzerine tüm

dünyada olduğu gibi Türkiye’de e-Devlet sürecine kayıtsız kalmayarak 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye projesi başlatılmıştır.

Araştırmanın temel amacı kamu yönetiminde yeniden yapılanma ve bilişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan e-Devletin, Türkiye’de ki gelişimi ve uygulamaların incelenmesi özellikle de Sağlık Bakanlığının e-Sağlık olarak adlandırılan e-Devlet projelerinin incelenerek kaydedilen aşamaların araştırılmasıdır. Ayrıca sağlık sorunlarının, kronik hastalıkların arttığı günümüzde sağlık hizmetlerine ulaşmada karşılaşılan engellerin ortadan kaldırılması için e-Sağlık uygulamalarının etkisinin ve öneminin incelenmesidir.

Bu çerçeve de araştırmanın birinci bölümünde, bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin kamu yönetimi anlayışındaki değişimlere neden olduğu belirtilerek, e-Devletin kamu yönetimine etkileri ve klasik devlet anlayışından farklılıkları incelenmiştir. Bu bölümde e-Devlet uygulamalarına geçiş aşamaları ve e-Devletin temel unsurları belirtilerek, e-Devlet uygulamalarının sağlayacağı faydalar ve e-Devlet yapılanmasında karşılaşılabilecek sorunlar ve çözüm önerileri ele alınmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümde, Dünyada ve Türkiye’de başarılı e-Devlet uygulamaları başlığı altında, dünya kamu yönetimlerindeki e-Devlet modeline geçiş çalışmaları anlatılmış ve dünya genelinde e-Devlet konusunda başarılı ülkelerin uygulamaları incelenmiştir. Daha sonra Türkiye’de e-Devletin gelişimi ele alınarak e-Devlet kapsamında yürütülen başarılı uygulamalar incelenip uygulamalara ilişkin sürecin değerlendirilmesi yapılmıştır.

Üçüncü ve son bölümde ise Sağlık Bakanlığının e-Sağlık projeleri kapsamında yürüttüğü e-Devlet uygulamaları ele alınarak söz konusu uygulamalar genel olarak değerlendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

e-DEVLET KAVRAMININ İNCELENMESİ VE e-DEVLETİN NİTELİĞİ

Bu bölümde kamu yönetiminde yeniden yapılanma ile bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan e-Devletin, kamu yönetimine etkileri, amaçları, aşamaları ve temel unsurları incelenmiştir. e-Devlet yapılanmasında karşılaşılabilecek yasal altyapı yetersizliği, bilgi güvenliği ve gizliliği eksikliği, sayısal uçurum gibi sorunlar ve çözüm önerileri ele alınmıştır. Bu kapsamda konu “e-Devlet Kavramı ve e-Devletin Özellikleri”, “e-Devlet Uygulamalarına Geçiş Aşamaları”, “e-Devletin Temel Unsurları”, “e-Devletin Faydaları” ve “e-Devlet Yapılandırılmasında Karşılaşılabilecek Sorunlar ve Çözüm Önerileri” olmak üzere beş ana bölümde incelenmiştir.

1.1. e-DEVLET KAVRAMI VE e-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ

1.1.1. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Bilişim Teknolojileri

İçinde bulunduğumuz 21.yüzyılın en belirgin özelliklerinden biri, dünya çapında çok hızlı değişim ve gelişimin yaşanıyor olmasıdır. Yaşanan bu hızlı değişim, teknolojiye, iletişime, siyasetten medyaya, tıptan mühendisliğe, uzay sanayinden mikrobiyolojiye, meteorolojiden madencilığe, kamu yönetiminden turizme, işletme yönetiminden insan ilişkilerine, hemen hemen her alanı kapsamakta ve çok etkili sonuçların doğmasına yol açmaktadır (Aykaç, 2002: 15).

Dünyada meydana gelen hızlı değişim ve gelişmeler geleneksel kamu yönetim sistemlerinde köklü yapılanmalara gidilmesini gündeme getirmiştir. Değişen ekonomik koşullar, devletin giderek büyümesi, küreselleşme ve rekabet, teknolojik yenilikler, bürokratik kültür ve yönetim anlayışının olumsuzlukları, sosyal güvenlik alanlarında artan harcamaların finanse edilememesi, kamusal alanın aşırı büyümesiyle birlikte artan devlet harcamaları bütçe imkânlarını zorlayan boyutlara ulaşmıştır. Ayrıca etkin denetim mekanizmalarının bulunmaması sonucu bazı etik olmayan davranışların doğurduğu “güven açığı” ile yasal ve politik dışsal unsurların

sonucu ortaya çıkan kamu yönetiminin “performans açığı” kamu örgütlerini değişime zorlamıştır (Yılmaz, 2007: 215; Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 93-96).

Bu gelişmelerin yanı sıra dünyada, bilgi toplumuna dönüşümün temellerin atılmasıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlar ile bilgi üretimi önem kazanmış ve neticesinde bu gelişmeler kamusal hizmet sunan birimlerin yapılarını küresel gelişmeler paralelinde dönüştürmelerini kaçınılmaz kılmıştır (Öğüt, 2003: 38; Akgün, 2002: 65-66).

Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, ekonomik krizlerin zorladığı çözüm arayışları, serbest piyasa ekonomisinin güçlenmesi, rekabet düzeyindeki önemli artışlar, geleneksel anlamda iş yapmaya dayanan kamu yönetiminin yapısı ve işleyişine yöneltlen eleştirilerden destek alarak özel sektörde gözlemlenen değişim sonucu yeni kamu yönetimi anlayışı ortaya çıkmıştır. Yeni yönetim anlayışıyla beraber halkın kamu yönetimine bakışı değişerek kamu hizmetlerine ilişkin beklenti ve talepleri de artmıştır. Vatandaşlar tarafından daha etkili, daha verimli, daha hızlı, daha ucuz ve beklentilerine daha duyarlı, kaliteli kamu hizmet talepleri dile getirilmeye başlanmıştır (Yıldırım, 2009: 101).

Tüm bu çok yönlü faktörlerin etkisi altında kamu yönetimi anlayışında yaşanan bu değişimle; hizmetlerin üretilmesi ve sunulması sürecinde rekabet unsurunun göz önünde bulundurulması, özellikle bilgi teknolojilerinde otomasyon teknolojilerine geçilmesi, kamu faaliyet alanlarıyla birlikte kamusal istihdamın küçültülmesi, kamu hizmet sunumunun özel sektöre bırakılması, devletin sektörler üzerindeki denetim ve düzenleme faaliyetlerinin sınırlandırılması söz konusu olmuştur (Kurt ve Uğurlu, 2007: 84).

Bunun yanı sıra yeni kamu yönetimi anlayışı hesap verilebilirlik anlayışında da bazı değişiklikleri beraberinde getirmektedir. Buna göre geleneksel anlayışta kamu yönetiminin yalnızca siyasal iktidara karşı olan sorumluluğu ve hesap verme yükümlülüğü genişletilerek halka karşı da hesap verilebilirlik ilkesi benimsenmektedir. Bu anlayışta bürokratlar kural ve yöntemlere uymakla sorumluluklarını yerine getirmiş sayılmamakta, yapmaları gereken veya yaptıkları işlerin sonuçlarından da sorumlu tutulmaktadırlar. Kamu yönetiminde yeni hesap verilebilirlik anlayışıyla artık sadece vatandaşlar devlete değil, devlet de vatandaşlarına karşı hesap verme konumuna gelmiştir (Bilgiç, 2003: 28).

Kamu yönetiminde geleneksel anlayıştan yeni yönetim anlayışına geçiş sürecinde, kamu sektöründe, hizmetleri daha az maliyetle ve en iyi şekilde sunmanın yeniden yapılanmayla mümkün olacağı görülmüştür. Kamu yönetimi yeni anlayışıyla (Türkiye Bilişim Derneği, 2005: 6-7);

1. Bürokratik işlemlerin basitleştirildiği ve asgari düzeyde olduğu,
2. Hizmet sunum sürecinin vatandaş ihtiyaç ve taleplerine yönelik olduğu,
3. Hizmetlerin, nitelikli, kolayca erişebilir, vatandaş odaklı ve toplumun tüm fertlerinin yararlanabildiği bir çerçevede sağlandığı,
4. Çalışan personelinin modern bir ortamda görevini yaptığı, asli görevlerinde yoğunlaştığı,
5. Kurumların diğer kurumlarla hızlı ve doğru etkileşim içinde olduğu,
6. Daha hızlı, faal, kaliteli şeffaf ve hesap veren bir kamu yönetimi ile herkese eşit ve tarafsız hizmetin sunulduğu bir yönetim biçimi hedeflenmektedir.

İçinde bulunduğumuz yüzyıldaki bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişim, örgütlerin yatırımlarını, iş yapış hızını, işleyişini ve değişimini etkileyen temel faktör olup, özel sektör ve kamu sektörü, bilgi ve iletişim teknolojilerinden çok ciddi bir şekilde etkilenmektedir (Isaacs, 1993: 15). Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, küresel ağlarla ekonomik alanda yayılcılık faaliyetlerini hızlandırırken diğer yandan bireylerin bilgi edinme ve iletişim yeteneklerini, özellikle de etkileşim imkânlarını arttırarak yönetsel süreçlere katılım açısından yeni olanaklar sunan bir süreci oluşturmaktadır (Uçkan, 2003: 24). Bilişim teknolojileri, bilgiyi toplama, işleme, saklama, paylaşma ve yeni bilgiler üretme gibi birçok konuda sunduğu imkânlarla her geçen gün vatandaşlarca daha çok benimsenmekte ve günümüz modern hayatın bir unsuru haline gelerek yaşamsal önem kazanmaktadır. Ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerine bağlı ürün ve hizmetlerin yaygın kullanımı özel sektörle birlikte kamu örgütlerinin faaliyetlerinde etkinlik ve verimlilik gibi önemli faydalar sağlayarak kamu örgütlerinin etkinliği açısından önemli fırsatlar sunmaktadır (Özdemir ve Öksüzler, 2006: 46-47).

Bilişim teknolojileri sunduğu fırsatlarla kamu görevlilerine, sorumluluk alanlarındaki şirket, birey ve hane halklarına doğrudan ulaşabilmesinin önünü

açmaktadır. Bununla birlikte vatandaşlara ve işletmelere de kamu sektörünü daha iyi denetleme imkânı da sunmaktadır. Ayrıca vatandaşlar çeşitli bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak dünyanın farklı yerlerinde sunulan alternatif hizmetleri öğrenip değerlendirerek kendi ülkesindekilerle karşılaştırma fırsatı bulabilmektedir. Bu değerlendirmelerin sağladığı alternatif bakış açısı da refah seviyesi düşük ülke vatandaşlarını bir yandan refah seviyesi yüksek ülkelere doğru göçe yönlendirirken diğer yandan kendi ülkelerinde var olan yönetimler üzerinde baskı yapmalarına neden olmaktadır. Böylece çeşitli siyasi uygulamalarıyla refah seviyesinin düşmesine neden olan yönetimlerin vatandaşın istekleri doğrultusunda etkin çalışmasını zorunlu kılmaktadır. Bu şekilde bilgi çağı vatandaşa daha iyi denetleme fırsatı verirken diğer yandan kamu sektörüne de daha etkin üretim imkânları hazırlayarak kamu sektöründe etkinliğin artmasını ve maliyetlerin düşmesini sağlamaktadır (Özdemir ve Öksüzler, 2006: 50).

Devlet organizasyonu içerisinde iş süreçlerinde bilişim teknolojilerinden faydalanılmaya başlanmasıyla iş yapma biçimlerinde değişim ortaya çıkmış, bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle internet hayatın her alanına girmiştir. Öncelikle, işletmeler internet teknolojilerinden yoğun şekilde yararlanmaya başlamıştır. Vatandaşın devletten beklentilerindeki çeşitlenmeler ile birlikte, günümüz devleti artık kapalı, kendi kendine yeten yapılar olmaktan çıkmıştır. Piyasa ekonomileri sisteminin de dayatmasıyla günümüzde, devlet vatandaşa hizmet sunan bir işletme, vatandaş da bu hizmeti alan müşteri olarak görülmektedir. Bilgi toplumunun geldiği nokta itibarıyla, bireyler ihtiyaçlarını bilgi ve iletişim teknolojileri ile karşılamakta, bu teknolojiler doğrultusunda yeniden yapılanmaya başlamaktadır. Bu açıdan devletin de işleyiş mekanizmasını gözden geçirmesi ve bu teknolojilerden azami ölçülerde faydalanarak, bilgi toplumu bireylerine beklentileri doğrultusunda hizmet verir nitelik kazanması gerekmektedir. Bu gereksinim ve kaydedilen değişimler devlet organizasyonunda değişimi zorunlu kılmıştır. Kamu yönetiminde bilişim teknolojilerinden yararlanarak elektronik devlet adı verilen yeni bir anlayış benimsenmiştir (Menteş, 2003: 28-29).

1.1.2. e-Devlet ve Kamu Yönetimi Üzerine Etkileri

Elektronik devlet kavramı (e-Devlet) aniden ortaya çıkmış bir kavram olmayıp, zaman içinde bilişim teknolojileri desteğiyle yeni bir şekil alacak olan devlet anlayışının ifadesidir. Elektronik devlet, devletin ‘elektronikleştirilmesin’ de bilişim teknolojilerinin sadece birer araç olarak kullanılması değildir. Elektronik devlet; bilgi üretme, işleme ve uygulama yeteneği arttırılmış, ani kararlar alabilen, ihtiyaç ve taleplere hızlı bir şekilde yanıt verebilen bir devlet-yapısının oluşturulmasıdır (İnce, 2003: 12).

Kamu kurumlarının tüm dünyada hizmetlerini internet ortamında sunmasıyla e-Devlet modeli yaygınlaşmakta; vatandaş veya örgütler, devletle ilişkilerinde, kamu kurum ve kuruluşlarının internet adreslerinden ihtiyaç duydukları bilgileri edinerek hazırlıklarını yapmakta ve başvurularını çevrim içi gerçekleştirebilmektedirler. Bu işlemlerin, zaman ve mekân sınırlaması olmadan yapılması son derece önemlidir. İnternet, devletin vatandaşlar ve örgütlerle arasındaki mesafeleri kaldırmakta; standartlaşma, uzmanlaşma, aracısızlık boyutu ile önemli katkı sağlamaktadır. Mesai saatleri içinde ilgili birimlerde hazır bulunma zorluğu ve mecburiyeti, uzun iş süreçleri, ek maliyetler ve zaman kayıpları (trafik ve park yeri sorunları), rüşvet ve yolsuzluk gibi arzu edilmeyen durumların ortadan kaldırılmasında elektronik devlet kavramı iyi bir (Pamukoğlu ve Ocak, 2007: 59; Erdal, 2004: 3-4) yönetim uygulaması olarak görülmektedir.

e-Devlet en yalın biçimiyle; *“devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerde vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik ortamda, kesintisiz, güvenli ve hızlı olarak yürütülmesi olarak da tanımlanmaktadır”*(Türkiye Bilişim Şurası, 2002: 4). Vatandaşın devlet ile devletin vatandaşla ve özel sektörle, devletin kendi kurumları arasında ve devletlerin kendi aralarında var olan bilgi alışverişinin ve fiziksel iletişimin elektronik ortama taşınması için gerçekleştirilen girişimleri de e-Devlet uygulamaları kapsamında değerlendirilebilmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 48).

Elektronik devlet aynı zamanda katılımcı demokratik yönetim, halkın doğru ve daha iyi yönetilme, daha kaliteli hizmet alma isteklerinin sonucunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişim sürecinin getirmiş olduğu değişim ve dönüşüm ile

ortaya çıkmış yeni devlet anlayışının ifadesidir (Özarslan, 2003: 3). Bu anlayışın en önemli yansıması vatandaşın geleneksel devlet anlayışında, birbiri ile bağlantılı her işlem için ayrı kamu kurumuna gitmesi gerekirken, e-Devlet anlayışı ise hizmetlerin kesintisiz ve tek yerden sunulabilmesidir (Kuran, 2005: 64).

Günümüzde devletin yüklendiği sorumlulukların eksiksiz bir biçimde yerine getirebilmesi için kamu hizmetlerine ilişkin her türlü bilginin kayıt altında tutulabilmesi ve bu bilgilere erişimin sağlanması büyük önem kazanmıştır. Kamunun karar alma süreçlerinin basitleştirilerek kısaltılması ve kamu yönetiminin hizmetin gereklerine ve değişen koşullarına ayak uydurabilmesi için, vatandaşın hizmet sunum sürecine etkin ve katılımcı bir şekilde dahil olması ve buna paralel olarak hizmet kalitesinin arttırılarak sunulmasında da e-Devlet uygulamalarının önemli bir payı olduğu kabul edilmektedir. Aynı zamanda e-Devlet uygulamaları ile kamu kurumları arasında uyumlu işbirliğinin gerçekleştirilmesi, görev ve sorumluluk alanlarının net bir biçimde ortaya konması ve vatandaşların hizmetlere nasıl erişeceği konusunda daha fazla bilgi sahibi olması mümkün olabilmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 50).

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, yönetim açısından daha düşük maliyet ve vatandaşlara yönelik daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimi sağlarken, vatandaş açısından ise daha az zaman, para, emek gibi “kısıtlı vatandaşlık maliyeti”, daha fazla memnuniyet, etkin katılım ve güven anlamına gelmektedir (Uçkan, 2003: 87-88). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler şeffaflaşmaya yardımcı olarak kamu örgütlerinde şeffaflık ilkesinin benimsenmesi ve yerleşmesinde olumlu etkilerde bulunmaktadır. Kamu yönetiminde etkinlik, verimlilik ve saydamlık sağlanmasının yanı sıra bilgi bütünlüğünün gerçekleştirilmesini mümkün kılmaktadır. Ayrıca vatandaş, özel sektör ve kamu sektörünün ihtiyaç ve beklentilerine uygun hizmet ve çözümlerin hayata geçirilmesinde ilgili tarafların tutum ve davranışları da büyük önem taşımaktadır (Erdal, 2004: 7; Kösecik ve Karkin, 2004: 99).

Bu açıklamalar doğrultusunda kamu örgütlerinde teknolojinin verimli ve etkin kullanılmasını zorunlu hale getiren dört temel faktörün söz konusu olduğunu söylemek mümkündür (Türkiye Bilişim Derneği, 2004: 10):

Birincisi, vatandaşın, değişen ve gelişen yaşamsal beklentilerinin sürekli olarak artmasıdır.

İkincisi, hizmet sunma maliyetlerinin bilişim teknolojileri yardımıyla azaltılabilecek olmasıdır.

Üçüncüsü, küresel rekabetin inanılmaz boyutlara ulaştığı ve her geçen gün arttığı dünyada, kamu kurumlarının, doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilme, hızlı ve doğru karar alabilme konularında yönlendirmeye ihtiyaç duymasındır.

Son olarak da daha tutarlı, daha etkin ve daha güvenilir bir yönetim ve üretim altyapısını oluşturabilmek için kamu verimliliğinin ve saydamlığın artırılmasına duyulan ihtiyaçtır.

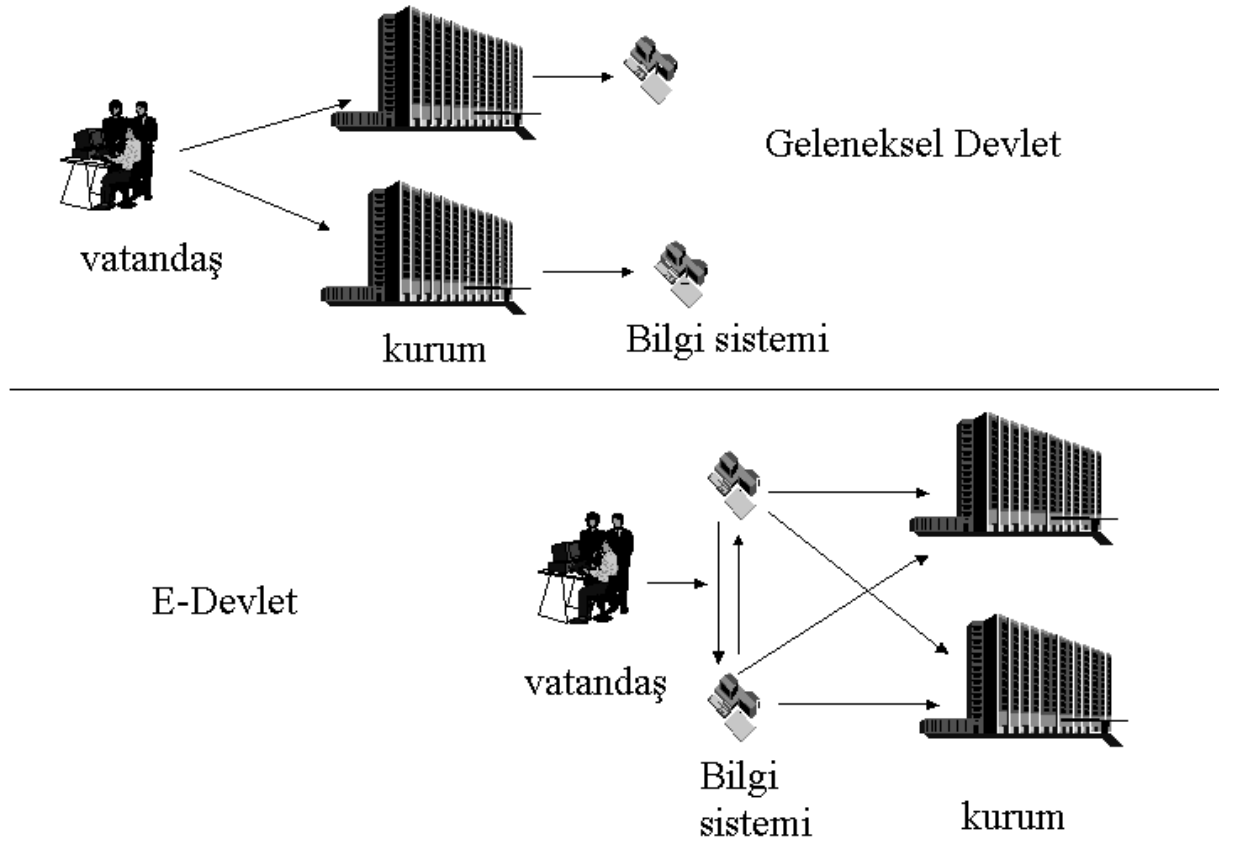
Bu gereksinimlerle birlikte elektronik dönüşüm reformunun asıl nedeni, kamusal faaliyetlerin etkinliğini arttırmak, demokrasiyi güçlendirmek, şeffaflığı sağlamak, vatandaşlara daha kaliteli ve çok yönlü hizmet sunmaktır. Devletin sunmak zorunda olduğu bütün hizmetlerin hızını, yaygınlığını ve etkinliğini arttırarak, hizmet maliyetlerini önemli ölçüde azaltan e-Devlet uygulamaları ile bürokratik ve kırtasiyeci hizmet anlayışı yerini kalite ve verimlilik odaklı hizmet anlayışına bırakmaktadır (Çarıkçı, 2010: 96). Dolayısıyla e-Devlet, vatandaşın ihtiyaç ve beklentilerini ön plana alarak merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanlarının verdiği bilgi ve hizmetin kalitesinden sorumlu tutan, kamu hizmeti sürecini yalnızca kamu kurumlarının imkanları ile sınırlı görmeyip bu sürece özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil etme gayreti güden bir yaklaşımdır (Yıldız, 2003: 307'den aktaran Emine ve Kocaoğlu, 2011:184).

Kamu örgütlerinde yönetsel etkinliğin artırılması ve kamusal hizmetlerin üretilmesi ve sunumunda etkinliğin sağlanmasının ülkelerin, ekonomik ve sosyal yaşamı üzerinde büyük etkiye sahip olduğu düşünüldüğünde; bilgi toplumuna geçiş sürecinde kamu hizmetlerinin vatandaş odaklı olması, bilişim teknolojilerinin sağladığı olanaklarla kaliteli, hızlı, şeffaf ve kesintisiz olarak sunulması son derece önem arz etmektedir. Ancak e-Devlet uygulamaları sadece hizmetlerin elektronik ortama taşınması anlamına gelmemekte; ayrıca kurumlar arası uyumlu işbirliği kabiliyetine, iş süreçlerinin etkin olmasına, bilgi teknolojilerine dayalı ortak vizyon ile amaç ve hedeflere sahip, kamu yönetim anlayışını da ifade etmektedir (DPT, 2006: 12).

1.1.3. e-Devletin Geleneksel Devletten Farklılıkları

Klasik devlet anlayışı ile e-Devlet arasında işleyiş ve amaç bakımından farklılıklar bulunmaktadır. e-Devlet “elektronik” tanımını içerse de niteliği itibarıyla “devlet” tanımı yine de geleneksel kavramını muhafaza etmektedir. e-Devlet tamamen yeni bir devlet kavramına karşılık gelmemekte, devlet olgusunun vatandaşlarca anlaşılması sürecinde kullanılan araç ve teknikler farklı olsa da görev olarak geleneksel devlet kavramının özünde yer alan görevlerle aynıdır. Önemli olan e-Devletin, geleneksel devlet anlayışından farklı olarak işlevlerini nasıl ve hangi unsurlarla yerine getirdiğidir. e-Devlet geleneksel devlet anlayışına rakip değil fakat geleneksel devlet anlayışı içerisinde kamunun sunmakla yükümlü olduğu hizmetlerin sunulmuş şeklini değiştiren bir alt yapılar bütünüdür. e-Devlete geçiş sürecinin tamamlanmasıyla birlikte birbirlerinden farklı görevleri yerine getiren ve çok farklı alanlarda hizmet sunan kamu örgütlerinin görevleri sona ermemekte, kamu örgütleri, yalnızca sunulan hizmet kalitesinin artırılması, güncelliği ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla yönetim anlayışlarında değişim göstermektedirler (Baştan ve Göknuar, 2004:73).

Şekil 1: e-Devlet- Geleneksel Devlet



Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası, 2002: 4

Şekilden de görülebileceği gibi geleneksel devlet anlayışında, kamu kurumu, vatandaş ile vatandaşın talep ettiği bilginin muhafaza edildiği bilgi sisteminin arasında bulunmaktadır. Vatandaşın bilgiye doğrudan erişimi mümkün olmamaktadır. Bilgi paylaşımı ve talebi olduğunda, kamu kurumu uygun ve gerekli bilgiyi, bilgi sisteminden sağlayarak vatandaşa sunmaktadır. Kamu kurumları arasındaki iletişim ve kurumsal bilgi sistemleri arasındaki paylaşım yetersiz olup bilgi talep eden vatandaş, ilgili kamu kurumuna bizzat ulaşarak yüz yüze görüşmede bulunmak zorundadır. Bu anlayışta bürokratik işlemlerin olması ve bunların zaman alması kaçınılmazdır (İnce, 2001: 24-25). e-Devlet anlayışında ise bilgi sistemi kamu kurumu ve vatandaş arasına yerleştirilerek kamu kurumu, vatandaşın bilgi talebini öngörme gayreti içinde olmakta, bir bakıma sunulacak hizmetleri vatandaşların kendileri yönlendirmektedir. e-Devlette vatandaşın bilgiye aracı olmadan doğrudan

ulaşması ve kurumlar arasındaki koordinasyonun sağlanmış olması nedeniyle bürokratik işlemler asgari seviyeye inmektedir (Şahin ve Örselli, 2003; 347).

1.1.4. e-Devletin Amaçları

Gelişmekte olan ülkeler ile gelişmiş olan ülkelerin e-Devlete geçiş amaçlarında farklılıklar söz konusu olabilmektedir. Gelişmekte olan ülkeler e-Devlete geçişi bürokrasiyi önleyip yolsuzluğu azaltmak ve gelişen teknolojiye ayak uydurmak için desteklerken gelişmiş ülkeler ise vatandaşlarına ileri teknoloji hizmet vermek ya da ülkeler arasında rekabette öne geçmek için tercih edebilmektedirler. Ülkelerin e-Devlete geçiş nedeni farklı olmakla birlikte genel olarak bu amaçlar birleşmektedir.

e-Devlet girişimlerinin öncelikli amacı, vatandaşın ihtiyaç ve beklentilerine uygun, bilgi teknolojilerine bağlı ve kamusal hizmetleri diğer aktörlere etkin bir şekilde ulaştırma kapasitesine sahip bir kamu yapılanmasına dönüştürmek olarak tanımlanmaktadır. Bu dönüşüm içinde mevcut bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklardan sonuna kadar yararlanmayı hedeflemektedir (Seifert, 2003: 1-2).

Bir başka ifadeyle, e-Devlet, bürokratik süreçleri önlemeyi, verimliliği ve saydamlığı arttırmayı, bilgiyi geliştirmeyi, vatandaşını bilinçlendirmeyi ve güçlendirmeyi amaçlamaktadır (Mutula ve Mostert, 2010: 39). Ayrıca e-Devlet, kamu örgütlerinde bilişim teknolojilerini kullanarak geleneksel hizmetlerde var olan amaçsız ve yararsız genel giderleri ve verimsizlikleri azaltıp ortadan kaldırarak kamu örgütlerine bir değişim fırsatı sunmayı amaçlamaktadır (Bakry, 2004: 341).

e-Devletin asıl amacı ise, toplumun her tarafında demokratik süreçleri geliştirerek demokrasiyi genişletmek ve vatandaşların, politik konulara ilişkin görüşlerini internet siteleri aracılığıyla dile getirebilmelerini sağlamak olarak ifade edilmektedir. Gelecekte halkın temsilcileri olan milletvekillerinin elektronik posta yoluyla seçmenleriyle iletişim kurabilmelerinin mümkün olacağı (Sohal, 2005: 24) belirtilmektedir. Esasen bugün de milletvekillerine bu şekilde ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Bu durum yaklaşık on yıl içinde çok hızlı bir dönüşüm olduğunu göstermektedir.

e-Devlet, demokratik süreçlere gerekli katılımı sağlayamayan halk kitlelerine, kamu yönetimine ilişkin bilgi ve hizmetlerin sunulması imkanı vererek kamu yönetimi sistemiyle yönetilenler arasındaki etkileşimi değiştirerek demokratik katılımı arttırmayı amaçlamaktadır (Jaeger ve Thompson, 2004: 3-4).

Demokratik süreçlere katılımın e-Devlet aracılığı ile geliştirilmesi e-Devletin uzun dönemli hedefi olarak ifade edilmektedir. Demokratik süreçlere katılım alanlarının geliştirilmesi e-Demokrasi¹ olarak da ifade edilmektedir. (Arslan ve diğerleri, 2007: 82).

Bu konudaki çalışmalar incelendiğinde e-Devlete geçiş amacı ülkelerin sosyo-ekonomik düzeyine göre farklılıklar göstermekle birlikte bütün ülkelerin e-Devlet uygulamalarında hedeflenen amaçlar şu şekilde ifade edilmiştir (Arifoğlu ve diğerler, 2002: 19-21; Büke, 2002: 13; Demirel, 2006: 111; Efe ve Yıldız: 2011: 1701-1703; İnce, 2001: 21; Kolsaker ve Lee Kelley, 2008:724; Erdal: 2002: 168; Erdal, 2011:19; Odabaş: 2004: 90; Sağsan: 2001:92; Sayıştay Başkanlığı, 2006a: 7; Türkiye Bilişim Şurası, 2002: 10-11; Yüctürk, 2002: 147):

- Kamu kurumlarının daha rasyonel, düzenli, hızlı, kesintisiz çalışmasını sağlayarak vatandaşların, kamu hizmetlerinden haftanın 7 günü ve günün 24 saatinde faydalanmaları,
- Vatandaşların, hizmete ulaşımının kolaylaştırılarak devletle olan işlerini daha hızlı halledebilmesi,
- Vatandaşa sunulan hizmetleri geliştirerek, daha kolay erişilebilir bilgiler sunulması,
- Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanarak her türlü kötüye kullanımının önüne geçilmesi,
- Kamu kurumları ve çalışanları arasında koordinasyonun gerçekleştirilmesi ve her kurumun amaç, faaliyet ve görevlerinin vatandaşlarca bilinmesi,
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri tekrarlarının önlenmesi ve kamusal karar organlarının karar alma süreçleri için gerekli olan verilerin elde edilmesi,

¹ e-Demokrasi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıyla, vatandaşların demokratik süreçlere doğrudan katılımı sağlayarak, siyasi partilerle devlet arasına şeffaf ilişkilerin oluşturulmasıdır (Löfstedt, 2005: 45).

- Kamu hizmetlerini yaygın ve erişebilir hale gelmesi,
- İhtiyaç ve beklentilere hemen cevap verebilen hizmetler sunarak bürokratik yapıyı kaldırmayı ve kâğıda bağlı hizmetlerin azaltılması,
- Hizmet kalitesinin artırılarak hata oranının minimum düzeyde kalması,
- Personel nitelik ve niceliğinin maksimize edilmesi,
- Hukuk kurallarını ve sistemlerini güçlendirilmesini,
- Toplumun tüm kesimlerinin yönetime katılımının sağlanması,
- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerini geliştirerek hızlandırılması,
- Zaman, enerji ve mali tasarruf sağlanması,
- Çalışma yöntemlerinin optimize edilmesi,
- e-Devlet anlayışıyla birlikte, kâğıt üzerinden yapılan oy verme, sağlık, vergi, nüfus, gümrük ve belediye hizmetleri gibi işlemlerin elektronik ortama aktarılmasını,
- Kamu faaliyetlerinde internet aracılığıyla israf ve hataları ortadan kaldırmayı, hizmet kalitesini arttırmayı ve iş çevreleri ile vatandaşların devletle arasındaki ilişkileri geliştirmeyi,
- Bilgi düzeyi daha yüksek vatandaşlar oluşturmayı,
- Maliyetlerin düşürülmesi ve şeffaflığın sağlanmasıyla, yönetimin hesap verebilirliğinde etkili olunması,
- Kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha verimli çalışan bir idari yapı oluşturulması,
- Vatandaş kuyrukları, uzun süreli beklemele ve pahalı çözümlere son verilmesi,
- Kamu kuruluşları arasındaki ilişkilerin bütünüyle elektronik ortamda gerçekleştirilmesi,
- Kamu yönetiminde şeffaf uygulamalarla yeni kamu yönetiminin anlamlandırdığı hesap verme sorumluluğunun hayata geçirilmesi
- Vatandaşların siyasal katılımını attırmayı ve devlet yönetiminde top yekûn bir etkinlik oluşturarak demokrasinin güçlendirilmesidir

Ayrıca e-Devlet, çağın gelişmelerini, olanaklarını ve sınırlarını politik, kurumsal, teknolojik olarak araştırarak (Banger, 2001: 4-5);

- Vatandaşların politik süreçlere yeterli şekilde katılması için yöntem ve ölçümler geliştirerek kendini sürekli yenilemeyi,
- Dijital imza², elektronik oy verme, elektronik beyanname verme gibi modern sistemlerin kullanımını sağlamayı,
- Kamu örgütlerinde, elektronik iletişim, elektronik arşivleme ve kayıt yönetiminin günlük yaşamın bir parçası haline getirmeyi,
- Birbiriyle uyumlu işbirliğiyle çalışabilen güvenli sistemlerin geliştirilmesini,
- İnternet teknolojilerini kullanarak devletin açık bilgisine ulaşımı ve altyapısını oluşturmayı,
- İnternet kullanımının kamu yönetimleriyle halk arasında daha yaygın hale getirilmesini ve kamu kurumlarının ve hizmetlerinin birbirine entegre edilmesini amaçlamaktadır.

e-Devlet şeffaf devlet vizyonuna ulaşmayı amaçlamakla birlikte aynı zamanda kişi ve kuruluşların projelerini tanıtmalarına imkan vererek hesap verebilir olmasını ve devletin faaliyetlerinden etkilenenlerin devlet yönetimine katılmalarını ve hizmetlerin verimli bir şekilde yerine getirilerek vatandaşların memnuniyetini sağlamayı amaçlamaktadır (Arslan ve diğerleri, 2007: 71).

e-Devlet, kamu kurumlarının vatandaşlara, hizmet verirken geleneksel olan yüz yüze görüşme yöntemi yerine iletişim teknolojileri aracılığıyla 24 saat 365 gün kesintisiz hizmet vermeyi sağlayacak ve devlet giderlerini azaltacaktır. Ayrıca vatandaşların devlet kurumlarıyla doğrudan temas kurma zorunluluğunu ortadan kaldıracaktır.

Amaçların gerçekleşmesi halinde ise sağlanacak yararlar şunlardır;

- Kamu alanında her türlü istatistik tutulabilecek,
- Kamu bilgilerine kolayca erişim sağlanabilecek,
- Kamu hizmeti veren kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliği gerçekleşecek,

² Dijital imza, elektronik dokümanları (Eposta, Excel dosyası, Word dosyası gibi) imzalamak için kullanılan ve bu elektronik dokümanı alan kişinin de, gönderen kişinin kim olduğuna emin olmasını ve güvenmesini sağlayan bir elektronik veridir (<http://www.saglik.gov.tr>, 10.01.2013).

- Merkezi ve yerel idarelerin kendi aralarında ve birbirleri ile işbirliği gerçekleşmiş olacak,
- Özel sektör kendi çalışmalarını ve faaliyetlerini gözden geçirecek ve hizmetler rekabetçi ortamda topluma sunulacak ve bilgiye erişim maliyetlerinde düşme olacak (Sağsan, 2001:4-5),
- İnsana dayalı hatalar en alt seviyeye düşmüş, vatandaş memnuniyeti artmış, ekonomik büyüme sağlanmış olacak,
- Kamu yönetiminde süreklilik, şeffaflık, üretkenlik, verimlilik ve kesintisiz hizmet sağlanacak, maliyetler düşecek ve hizmet kalitesi artacak, katılımcı demokrasinin önünün açılarak vatandaşın yönetime etkin katılımı sağlanacak,
- Bürokratik, hantal, verimsiz, yozlaşmış, maliyetli, geleneksel bürokratik devlet yapısı ve hizmetlerini; daha çevik, daha duyarlı, daha verimli, şeffaf ve kaliteli hizmetler üreten kamu yönetim yapısına dönüştürecek.

e-Devlet ulaşılmak istenen belli bir hedef değil, gelişime açık dinamik bir süreçtir. Bu süreçte, bilgi ve iletişim teknolojileri vatandaşların hayat kalitesini arttırdığı, toplumsal bağlarını güçlendirdiği ve gündelik hayatlarını kolaylaştırdığı ölçüde e-Devlet girişimleri salt soyut bir ifade olmaktan çıkıp vatandaşlar tarafından benimsenen ve yaygınlaşan bir uygulama haline dönüşür. Çünkü güçlü vatandaşlar güçlü bir demokrasinin temel taşıdır ve güçlü demokrasi ise halkın hizmetinde, hesap veren, şeffaf ve etkin bir kamu yönetiminin temel güvencesi olup e-Devlet ile birlikte daha verimli devlet hizmetleri, daha geniş ve gelişmiş hizmet düzeyi sağlanarak, vatandaşlar güçlendirilmiş olacaktır (Yıldırım, 2011: 18).

Vatandaşların internet ortamında kamu bilgisine ulaşmaları kamu hizmetindeki insan faktörünü ve bununla birlikte rüşveti azaltacağından yolsuzlukların önüne geçilmesini sağlayacaktır. Böylelikle geleneksel devletlerde yaşanan güven sorunu ortadan kalkacaktır. Devlete güvenin sağlanmasıyla beraber, vatandaşın kamu hizmetine dâhil olma süreci gittikçe yükselen bir ivme kazanarak devlete katılımı arttıracaktır. Kamu hizmetlerine kolay, hızlı, güvenilir ve rahat erişimin sağlanmasıyla eşit hizmet verilecek ve devlet kapısı vatandaş için zor işlemlerin yapıldığı bir yer olmaktan çıkacaktır (Sağsan, 2001: 5-6).

Kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmaya başlamasıyla birlikte “devlet kapısı anlayışı” bir devlet portalı³ anlayışına dönüşecek, yeni teknolojinin imkânlarından toplumun tüm kesimlerinin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup ülkede eşit kalitede hizmeti yaygınlaştırarak vatandaş ile devlet arasında güven ortamı oluşacak, vatandaşa hesap verebilen daha sorumlu kamu yönetimi sağlanmış olacaktır (Efe ve Yıldız, 2011: 1703).

Sonuç olarak e-Devlet amaçlarının gerçekleşmesiyle birlikte devletlerin vatandaşları ile bütünleşmesi, her şeyin devlet için ve devlet tarafından yapılması yerine halk için var olan ve yurttaşının daha iyi yaşaması için yapılması gerektiği esasına dayalı devlet anlayışının yerleşmesi sağlanacak ve bunu başarabilen her devlet küresel dünyada her alanda rekabetçi olarak ilerleme kaydedebilecektir.

1.2. e-DEVLET UYGULAMALARINA GEÇİŞ AŞAMALARI

e-Devlet uygulamaları aniden ortaya çıkmamış zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı talepler doğrultusunda bir dizi gelişim aşamasından geçerek bugünkü konuma gelmiştir.

e-Devletin her bir aşaması kamu hizmetlerinin elektronik sunumu için kullanılan bilgi iletişim teknolojilerinin unsurları ve bu unsurların kullanımı yoğunluğuna göre farklılaşmaktadır. e-Devlet uygulamalarına geçiş için bugüne kadar kaydedilen aşamalar, literatürde ufak tefek isim ve içerik farklılıklarına rastlanmakla birlikte, e-Devlet uygulamaları e-Devletin karmaşıklık derecesine ve bireylere sunduğu online işlemlerin nitelik ve niceliğine göre bilgi, etkileşim, işlem, dönüşüm (entegrasyon) ve katılım olmak üzere genel olarak beş aşamalı olduğu kabul edilmektedir. Farklı aşamalarındaki e-Devlet girişimleri farklı hedefleri gerçekleştirmek amacındadır. İlk aşamalarındaki e-Devlet girişimlerinde bilgi sunumu ön plandayken, daha sonraki aşamalarda karşılıklı işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi yaşamsal öneme sahip bir amaç olarak ortaya çıkmaktadır (Güngör, 2007: 129).

³ Portal: bir web sitesi olup, internet üzerinden faaliyet gösteren birçok web sitesine yönlenebilme özelliğiyle kullanıcıların aradıklarını zaman kaybetmeden kolayca bulabilmelerini sağlayan ana çıkış kapılarını ifade etmektedir (Erdal, 2004: 12).

1.2.1. Bilgi Aşaması

Bilgi aşaması e-Devletin ilk aşamasıdır. Bu ilk aşamada kamu yönetim biriminin faaliyetleri, sunduğu hizmetler vb. konularda vatandaşlara ya da kuruluşlara bilgi akışı sağlanmaktadır (Uçkan, 2003: 91). Bilgi akışının kamuoyuna açıklanmasında bilgi iletişim teknolojileri, özellikle de internet kullanılmış ve vatandaşlara herhangi bir interaktif hizmet sunulması söz konusu olmamıştır. Web sayfasında kurum ve hizmetler hakkında tanıtıcı bilgiler, duyurular bulunmaktadır. Devlet web siteleri, bilgi sunan ilan tahtaları gibi görülmekte ve kullanıcılara yalnızca okuma-erişim olanağı verilmiştir. Vatandaşlar, web sitelerinde devlet raporlarını okuyabilir, yasama faaliyetleri, kanunlar, tüzükler, yönetmelikler hakkında bilgi edinir, belli görevlerdeki personelleri öğrenebilir. Vatandaşlar genellikle yetkililer tarafından konulan yapı içerisinde sınırlı, temel bilgileri edinme imkânıyla sınırlandırılmıştır (West, 2004: 17). Bu bağlamda bilgi aşaması, e-Devletin en yalın biçimde vatandaşlar için web sitesi üzerinden bilginin paylaşımı olup kamu kurumlarına ait web siteleri, internetin ilk ortaya çıkışından 1990'lı yılların sonuna kadar bilgi sağlayıcı rolüyle tamamen vatandaşlara bilgi sunulması amacına hizmet etmişlerdir (Demirel, 2006: 86-87).

1.2.2.Etkileşim Aşaması

Kamu web siteleri 1990'lı yılların sonlarından itibaren vatandaş ile etkileşimde bulunarak bilgi sağlayıcı konumundan kısmi hizmetlerin sunulduğu bir anlayışa doğru geçmişlerdir. Bu aşamada kamu kurumları bilgi ve veri transferi için internet sitelerine elektronik posta sistemini de yerleştirerek vatandaşlardan gelen beklentilere karşılık olarak web siteleri tasarlanmıştır.

Vatandaşlar istek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğrudan bilgiye erişim sağlayabilmekte ve ilgili kurumlarla etkileşimlerde bulunabilmektedirler. Kullanıcılar, özel veri tabanlarını araştırabilmekte, vergi borcu, telefon, elektrik borcu gibi dönem borçlarını ve sigorta primlerini sorgulayabilmekte, resmi işlemler için kullanılan form ve belgeleri edinebilmekte, kayıt olabilmekte, randevu alabilmekte, yetkililere elektronik posta yoluyla sorular sorabilmekte, internet

üzerinden idari kurumlara başvurabilmekte ve iş süreçlerini başlatabilmektedirler (Erdal, 2004: 12).

Etkileşim aşamasında vatandaşların talep ettiği bilgiye, anında çevrimiçi olarak ulaşabilmeleri mümkün değildir. e-Devletin bu aşaması kamu ile vatandaşlar arasında etkileşime imkan vermesine rağmen, gerçek anlamda bir bilgi paylaşımı ve karşılıklı iletişim mevcut değildir. Bu etkileşimler daha çok basit, genel olarak bilgi sunumuna odaklı uygulamaların geri bildirimiyle sınırlıdır. Fakat süreç olarak vatandaşların artan ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda işlemlerin çevrimiçi olarak tamamlayacakları yöne doğru yol almaktadırlar (Seifert, 2003: 10)

1.2.3. İşlem Aşaması

2000’li yılların başından itibaren kamu web sitelerinin etkileşim düzeyi artmış ve daha bütünsel bir fonksiyona kavuşarak kamu kuruluşları web siteleri aracılığıyla kamu görevlilerinin yerine geçecek şekilde hizmetler vermeye başlamışlardır.

e-Devletle özdeşleştirilen bu hizmetler; vergi ödeme, vize ve pasaport işlemleri, ehliyet başvuru ve yenilemeleri, müze bileti, rezervasyon ve ödemeleri, sosyal yardımlar, doğum ve ölüm kayıtları, kamu alımı ihalelerine katılım, lisanslar, izinler vb. özel, güvenlik ve gizlilik gerektiren kamu hizmetleridir (Uçkan, 2003: 49; Erdal, 2004: 12).

Bilgi, etkileşim ve işlem aşamalarında yüz yüze ya da kâğıda dayalı biçimde sunulan hizmetler ya da işlemler sınırlı bir biçimde de olsa web temelli sunulmaya başlanmıştır. Bilişim teknolojilerinin kamu yönetimindeki kapsamlı ve dönüştürücü etkisi bundan sonraki aşamalarda ortaya çıkmaktadır. Söz konusu ilerleyen aşamalarda kamu kurumları sundukları hizmetleriyle birlikte vatandaş odaklı bir bakış açısıyla yeniden yapılandırılmaktadır (Yıldırım, 2011: 27).

1.2.4. Dönüşüm Aşaması

Bu aşamada elektronik kamu yönetimi, genel bir bilgi iletişim omurgası üzerinden yerel, bölgesel, ulusal tüm kamu yönetim birimlerinin, birbirine bağlandığı

ve bilgi sistemlerinin birleştirildiği, bütünsel ve kesintisiz bir biçimde hizmet sunabildiği tek duraklı bir yapıdır. Dönüşüm aşamasıyla vatandaşlar ya da kuruluşlar tek bir web adresinden istedikleri tüm hizmetlere ulaşabildikleri bir yapıya kavuşmaktadır. Diğer taraftan, kullanıcılar tarafından bilinmeyen fakat arka planda hizmet/uygulamaların birbirine entegre edilmesi ile iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması mümkün olurken, maliyetlerden tasarruf edilmesi ve hizmetlerde etkinlik ve vatandaş memnuniyetinin artması sağlanacaktır (Uçkan, 2003: 49, Erdal, 2004: 12).

1.2.5. Katılım Aşaması

e-Devletin son aşaması olan katılım aşamasında devlet web siteleri, hizmet sunum modelinin ötesinde siyasal dönüşüme doğru ilerleyerek vatandaşlar için, seçmen kaydı, elektronik oylama ve politika süreçlerine katılım imkanları sunmaktadır. Bu aşamada, e-Devlet uygulamaları hizmet sağlama faaliyetlerinin yanı sıra gelişmiş katılım platformlarıyla vatandaşların izleme ve denetim yapma olanaklarını arttıracak, kamu yönetimini daha katılımcı bir temelde konumlandıracak bir yapıya kavuşmaktadır (West, 2004: 17; Uçkan, 2003: 49).

e-Devlet kullanımında aşama kaydetmiş olan ülkeler kullanıcılarına çevrimiçi işlem yapabilme imkanı sunarken e-Devlet konusunda yeni olan ülkeler ise sadece bilgi verme ve form indirme gibi basit uygulamalar sunmaktadır. Ayrıca aşamalar arasındaki geçişler teknolojik ve karmaşıklık seviyelerini de göstermektedir. Birinci aşamada basit bir bilgi ve iletişim teknolojisi yeterli olurken ileri aşamalar için daha ileri teknoloji ve işlemler gerekmektedir (Lee ve diğerlerinden aktaran, Naralan, 2008b: 458). Dolayısıyla e-Devlet sürecindeki en alt düzey, kamu örgütlerinde yeni bir yapılanmaya başvurmaksızın var olan düzene entegre edilmesini ifade etmektedir. İkinci aşamada kamu örgütleri, dışarıyla etkileşime geçerken hizmet ve bilgi sunumuna yönelik dışarıdan gelen talep ya da sorunlara karşı duyarlı hale gelmektedir. Üçüncü ve dördüncü aşamalarda kamu örgütlerinde hızlı, ekonomik, verimli, etkin ve kaliteli bir hizmet sunumuna yönelik idari açıdan yeniden yapılanmaya gidilerek (Yıldırım, 2011:3) teknoloji, beşeri, ve kurumsal alt yapı gibi

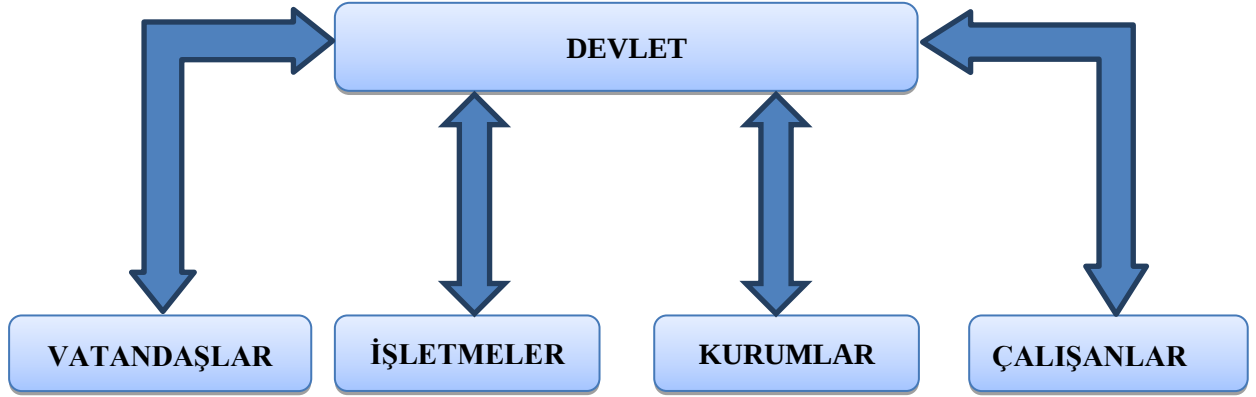
faktörlerin tamamının birlikte yeterli düzeye getirilmesi gerekir (Lee ve diğerlerinden aktaran, Naralan, 2008b: 458).

Son aşamada ise kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması sürecine devletin yanı sıra özel sektörle birlikte sivil toplum da dahil edilmek istenmektedir (Yıldırım, 2011: 3).

1.3. e-DEVLETİN TEMEL UNSURLARI

e-Devlet anlayışının temelinde de klasik devlet anlayışının bazı unsurlarının olduğu yani başka bir ifadeyle klasik devlet anlayışı için geçerli olan unsurların çoğu e-Devlet için de geçerli olduğu söylenebilir. Her iki anlayışta da temel mantık aynı olmakla birlikte e-Devlet, klasik devlet yapısını bilgi çağının ve bilgi toplumunun gerekleri açısından yeniden yorumlamaktadır. Öncelikli olarak e-Devletin unsurlarını belirlerken e-Devlet modelinin bir ağ sisteminin üzerine kurulmuş olduğu ve hizmetlerinde bu ağ ortamında sunulması zorunluluğundan dolayı; söz konusu unsurların ağ mantığı içinde düşünülmesi gerekmektedir. Aynı ağ sisteminden faydalanan kurumlar arasında koordinasyon sağlanmakta böylece aynı işlemlerin tekrarı ortadan kalkmakta dolayısıyla zaman ve maliyet tasarrufu sağlanmakta genel olarak hizmet verimliliği ortaya çıkmaktadır (Kırçova' dan aktaran Çarıkçı, 2010: 99-100).

Şekil 2: e-Devletin Unsurları

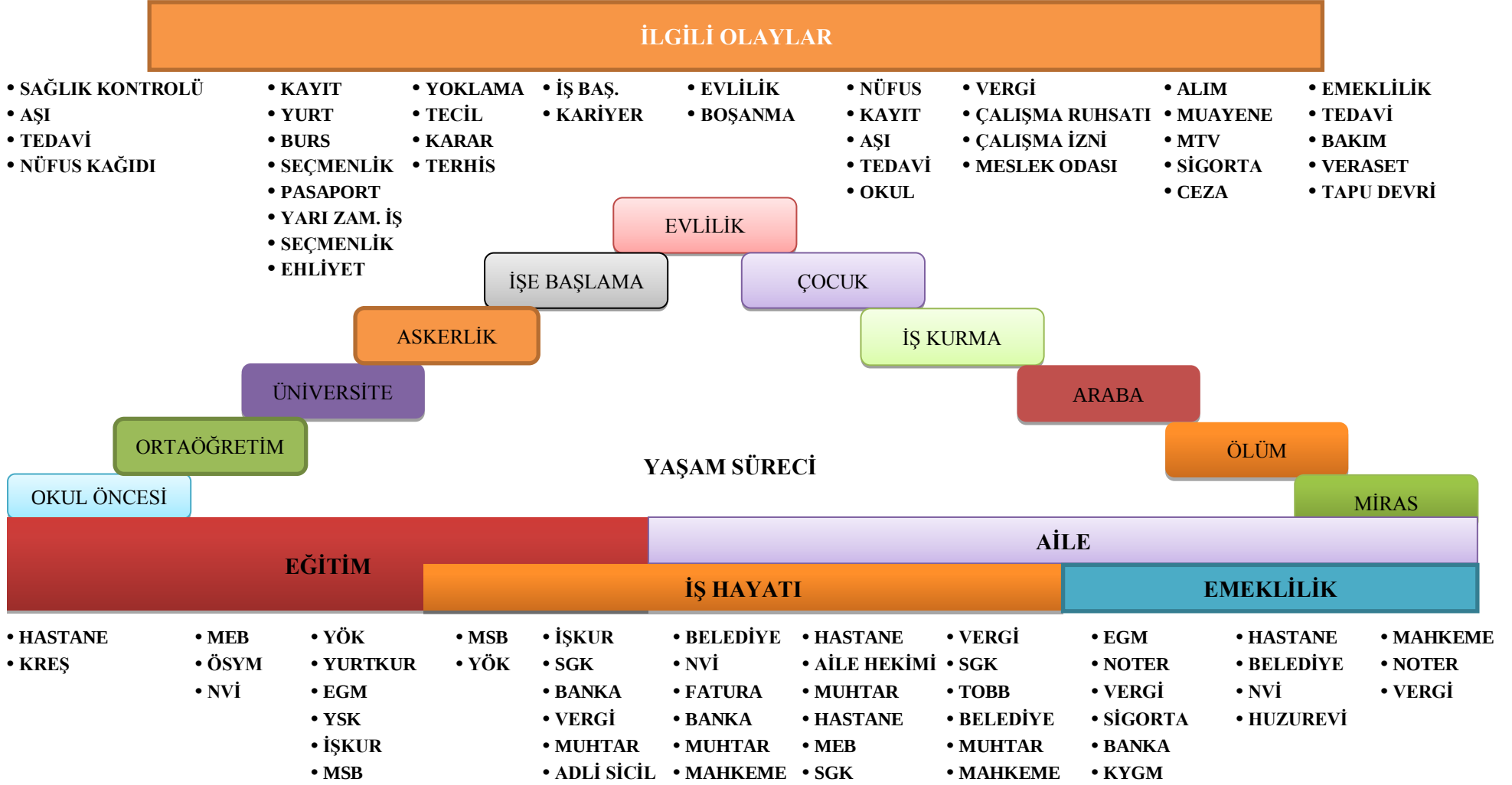


e-Devleti oluşturan temel unsurlar e-Vatandaş, e-İşletme, e-Kurum ve e-Çalışanlardır.

1.3.1. Vatandaşlar

Vatandaş unsuru devletle vatandaş arasındaki ilişkileri ifade eder. Vatandaşın, geleneksel devlet anlayışı içerisinde kamu kurum ve kuruluşlarıyla etkileşimi doğumdan önce başlayıp ölümünden sonra da devam eden bir sürece yayılmaktadır. Bu süreç içerisinde devletle vatandaş arasındaki ilişkiler ; kimlik kartının çıkarılması, pasaport, vergi ödemeleri, fatura giderleri, ehliyet, trafik bilgi ve cezaları, çeşitli izin ve belgelerin çıkartılması, resmi kuruluşlara başvuru, iş takipleri, evlilik, boşanma, askerlik, sosyal güvenlik, e-seçim, e-sayım, eğitim vb. vatandaşa ait tüm kişisel işlemleri kapsar (Erdal, 2004: 4-5).

Şekil 3: Yaşam Boyu Devlet Hizmetleri



Kaynak: Bilenler bilmeyenlere bilgisayar öğretiyor, www.bilenlerbilmeyenlerebilgisayarogretiyor.net, (20.01.2013).

İnsanın doğumundan ölümüne kadar devlet kurumlarıyla ilgili bu şekilde doğum ve aşılarda başlayan devlet vatandaş ilişkileri evlilik, ölüm ve mirasla devam etmektedir. Bu süreç içinde insan, devletle sürekli etkileşim halinde olup e-Devlet yaklaşımı bütün bu süreci elektronik ortama aktarmayı hedeflemektedir (Gözlügöl ve diğerleri, 2004: 35).

1.3.2. İşletmeler

İşletmeler unsuru devletle işletmeler arasındaki ilişkileri ifade eder. Kamu alımları gibi ticari kuruluşlardan kamuya ya da kamu kuruluşlarından ticari kuruluşlara doğru gelişen bütün ticari ilişkiler bu kapsama girmektedir. Bu süreçte amaç, şirket kurulmasına izin verme, vergilerin ödenmesi, elektrik, su, doğalgaz faturalarının takibi ve ödenmesi, bankacılık ve finans işlemleri vb. işlemlerin işletmeler ile devlet arasında elektronik ortamda yapılmasının sağlanmasıdır (Kırçova, 2003: 54; Uçkan, 2003: 47-48).

1.3.3. Kamu Kurumları

Devletle kamu kurumları arasındaki ilişkileri ifade eder. Kamusal hizmetlerin üretilmesi, etkin biçimde yürütülmesi ve vatandaşın kullanımına sunulması gibi konularda kamu yönetim birimleri arasındaki ilişkileri kapsamaktadır. Kamusal yapılar arasındaki sürecin sağlıklı işlemesi ancak kurumların kendi otomasyon süreçlerini tamamlaması, kurumlar arası bilgi akışı ve entegrasyonunun sağlanması ile mümkündür bu da ancak e-Devlet modelleriyle sağlanmaktadır (Büke, 2002: 22).

1.3.4. Çalışanları

Devletle kamu çalışanları arasındaki ilişkileri kapsayan bu süreçte, geleneksel devlette yer alan rutin işlemlerin bir kısmının ortadan kalkması kalan işlemlerin basitleştirilerek daha kısa sürede ve daha az emekle gerçekleşmesi sağlanmaktadır. Bu da kamu çalışanlarına yaratıcılık, kendini geliştirme, yönetime daha fazla katılma imkânı vermekle birlikte onların bilgiye dayalı kişisel gelişimleri

açısından katkı sağlamaktadır (Erdal, 2004:7).

İlişkinin bir tarafında her halükarda devletin olduğu bu etkileşimleri sağlayan e-Devlet uygulamalarıyla, ilk olarak çevrimiçi bilgi erişimi ve daha sonra kamu idarelerini ve devletin diğer organlarını birbirine bağlayan devlet portalları yoluyla kamusal işlemlerin online yürütölmesi hedefleri hayata geçirilmeye çalışılırken, uzun vadede ise elektronik seçim anlamına gelen e-oylama sistemlerinin geliştirilmesine odaklanılmaktadır (Uçkan, 2003: 48).

Devlet, vatandaş, işletmeler, kurumlar ve çalışanlarla olan ilişkilerinde e-Devlet uygulamalarıyla, işlemlerin basitleştirilerek hızlandırılmasını amaçlayan birçok fayda sağlamaktadır.

1.4. e-DEVLET UYGULAMALARININ SAğLAYACAğI FAYDALAR

Kamu örgütlerinin, çoğunlukla, bürokratik, verimsiz, hantal ve teknolojinin yetersiz olduğuna dair bir algının bulunması nedeniyle, e-Devlet gerçekleşmesi beklenen bir devrim olarak görölabilir. Bu bağlamda e-Devlet, kamu kurumlarını kökten değiştirme potansiyeline sahip olup, ülkenin ekonomik kalkınmasından sosyo-kültürel gelişmesine, yaşam kalitesinin artırılmasından, katılımcı demokrasinin güçlenmesine kadar devlete, vatandaşlara, iş dünyasına, devlet çalışanlarına, uluslararası kuruluşlar ve eğitimle ilgili enstitü veya üniversitelere pek çok yararları bulunmakta ve süreç içinde bu yararları artmaktadır (Kırçova, 2003: 23; Gözlüöl ve diğerleri, 2004: 61; Arpacı, 2010: 38).

1.4.1 Devlete Sağlayacağı Faydalar

Uygulamalar sonucu maliyetlerde azalma, hizmetlerin sunulmasında hız ve kalitenin artması, yolsuzluğun azalmasının yanında geleneksel yönetim anlayışında yenilenme, hesap verilebilirlikle birlikte şeffaflığında artmasıyla, otoriter eğilimlerin azaltılmasını desteklemektedir (Haque, 2002: 231-232). Devlet hizmetlerinin iyileştirilmesiyle birlikte devlet etkinliğinin arttırılmasını ayrıca, zaman, mekan ve maliyet unsurlarını dikkate alarak devletin daha etkili bir şekilde hizmet vermesini sağlamaktadır (Kırçova, 2003: 27). Bunların yanı sıra;

- Kamu yönetiminde bilgi iletişim teknolojileri aracılığıyla kayıtların elektronik ortamda tutulabildiği, farklı kamu yönetimi birimlerinin sahip olduğu bilgileri bütünleştirerek birimler arasında hızlı ve doğru bilgi akışının sağlanmasını da kapsayacak şekilde geniş bir perspektifle kamu yönetiminin gelişimini sağlar (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 56).
- Mali tasarruf sağlanmasını ve ekonomik gelişimin desteklenmesini,
- Hata oranının azaltılmasını,
- Denetim faaliyetlerini geliştirerek, işlemleri kontrol altında tutarak hataların azalmasını (Ülker, 2002: 970) sağlar,
- Yasa ve yönetmeliklere erişimin daha hızlı ve geniş hale gelmesini (Çelen ve diğerleri, 2011: 8) sağlar,
- Bilgiye ulaşmada ve hizmet sunumunda sadece ülke içi değil, yurtdışından yapılacak olan taleplerin de aynı şekilde karşılanabilmesini sağlar,
- Kamu idarelerinde zamandan ve işgücünden azami ölçüde yararlanır,
- e-Devlet uygulamaları ile işlemlerin kağıtlı ortamdan elektronik ortama aktarılmasıyla posta, telefon, faks, fotokopi gibi evrak işlerinde kullanılan tüm ofis makine ve teçhizatların bakım, onarım ve yedek parça giderlerinden önemli tasarruflar sağlanmasını ve ofis gereçlerine daha az düzeyde gereksinim duyulmasını sağlar,
- Kamu hizmetlerinin internet aracılığıyla ve insan faktörü minimize edilerek sunulması, işlemlerde görevli kamu personelinin şahsi menfaati için görev ya da yetkisini kötüye kullanması veya hizmet alan vatandaş menfaat sağlamak için zorlaması gibi durumların ortadan kalkmasını sağlamaktadır (Ocak ve Pamukoğlu, 2007: 69),
- e-Devlet zaman, mekan ve maliyet unsurlarını ideal bir şekilde birleştirip devlet etkinliğini artırarak baskıcı kompleksli, kendini ispatlama adına trajediye dönüşen memur davranışlarını disipline edilebilmesini sağlamaktadır (Ulusoy, 2004, www.liberal.dt.org, 04.10.2011).
- Tüm bürokratik zorlamalar nedeniyle vatandaşlar tarafından ulaşılamayan evrakların olduğu, yavaş işleyen bir kurum olarak eleştirilen devleti, kısa sürede ve verimli sonuçların alındığı bir kuruma dönüştürerek devlete saygınlık kazandırmaktadır (www.cisco.com.tr, 04.10.2011).

- e-Devletin kamu yönetiminde özel sektörde kullanılan idare yöntemleri ve becerilerinden faydalanması, kamuda düşük verimlilik ve idareden kaynaklanan etkisizliğin azalmasını sağlamaktadır (Sağsan, 2001: 97).
- e-Devlet uygulamaları sayesinde özellikle gelişmiş ülkelerde bürokratik işlem sayısı azalmış, sunulan hizmetler basit ve anlaşılır hale gelmiş, vatandaş memnuniyeti artmıştır.
- e-Devlette sağlıklı yönetim için gerekli olan işbirliği ve etkileşim maliyetleri en düşük düzeyde olmakla (Çukurçayır ve Ekşi, 2001: 104-105), birlikte kaynakların iyi yönetilmesi doğru personelin doğru yerde görevlendirilmesini de sağlamaktadır.
- Personelin işlem bitirme zamanının kısalması ile işlem başına düşen maliyetlerde azalma sağlanmakta,
- Evrakların elektronik depolanmasından dolayı doküman arşivleme için daha az depolama alanı ihtiyacının olması nedeniyle daha çok yer, kira gibi maddi tasarruflar sağlamaktadır.
- Doğru istatistiki verilerin analizi aracılığıyla devletin ihtiyaçlarının nerede ve ne zaman olduğu konusunda isabetli kararlar alınması ve sağlanan tasarruflar sayesinde iyi araştırılmış ve tahmin edilmiş bütçeler oluşturulmasını mümkün hale getirir.
- Kamu hizmetlerinin gelişmesiyle vatandaşa ve kamu çalışanlarına sunulan daha iyi hizmetler, güven duyulan ve desteklenen devlet anlayışını geliştirmektedir.
- Tasarruf yaparak kaynak tüketmek yerine gelir üretmek, bu sayede yeni işler oluşturmak, araştırma yatırımlarını hedefleyerek daha etkin bitirilmiş projeler üretilebilmektedir (Gözlügöl ve diğerleri, 2004: 61-62).

e-Devletin kamu hizmetleri sunumunda pek çok faydası bulunmaktadır:

- Kamu hizmetlerini kaliteli, kullanışlı ve esnek hale getirir,
- Kamu hizmetlerinin bilgi iletişim teknolojileri ile her yerden sunulabilmesine imkan sağlarken, işini halletmek için devletle birebir temas kuran kişi sayısını azaltır,

- Kamu idarelerinin ise internet ile sunulan modern kayıt ve analiz araçlarından yararlanılmasına olanak sağlayarak bilgiyi toplama ve analiz etme gücünü artırır (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 137-139).

e-Devlet uygulamaları kamu yönetiminin işleyişi açısından bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla etkinlik ve verimliliğe ulaşmak için bilgilerin toplanarak depolanması, düzenli olarak tutulması ve kolayca ulaşılarak yönetilebilmesi konularında önemli imkanlar sağlamaktadır. Ayrıca bilişim teknolojilerinin sunduğu imkânlarla kamu sektöründe hesap verebilirlik, performans ölçütlerinin kullanımı ve kıyaslama olanaklarından yararlanılabilmektedir (Snellen, 2002: 192). Bunun yanında e-Devlet işletme-endüstri-devlet koordinasyonunun artırılmasını sağlamaktadır (Pamukoğlu ve Ocak, 2007: 58, 61).

Demirel'e göre bilişim teknolojilerinde ileri seviyelerde olan devletler sadece kendi ülkeleri içerisinde değil uluslararası alanda da etkinleşip güçlenerek dünya haritasının geleceğine yön verir bir konuma gelmektedir. Bunu başaramayan devletler ise bir taraftan ekonomik krizlerle boğuşurken hükümetleri güven bunalımı yaşayarak meşruiyetleri sorgulanmakta diğer taraftan da dünyada söz sahibi olan devlet ya da devletlerin birer uydu haline dönüşmektedirler (Demirel, 2006: 112).

Sonuç olarak e-Devlet uygulamaları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin var olan kamu hizmetlerine uyarlanmasıyla daha derin bir anlam taşımaktadır. e-Devlet uygulamaları sayesinde devlet vatandaşı ile etkileşime geçmekte böylece toplumdan gelen beklenti ve sorunlara karşı daha duyarlı hale gelmektedir. Bu bağlamda e-Devlet işlerin doğru yürütülmesi kadar doğru işlerin yapılmasının da aynı zamanda siyasal ve yasal değerlerin dikkate alınmasının yanında ekonomik değerlerin de göz önünde tutulmasının ne derece önemli olduğunu da göstermektedir (Yıldırım, 2010: 14).

Bir toplumda, bilişim ve iletişim teknolojilerine kamu örgütlerince verilen önem derecesine ve bunların toplum içindeki kullanım sahasının genişliğine bağlı olarak e-Devlet, kamu yönetimlerinin etkinlik düzeyinde işlevsel bir rol üstlenerek kamusal performansı iyileştirme yönünde etkilerde bulunabilir. Bir başka ifadeyle e-Devletleşme ancak bu şekilde kamu yönetimlerinin vatandaşın taleplerine cevap verebilme performansını hızlandıracak, hem toplumu hem de kamu yönetimlerini

sağlıklı bir biçimde faaliyetlerini yürütebilme yönünde ilerleterek, sosyo-ekonomik bağlamda daha güçlü bir devlet olmanın yanında daha mutlu ve umutlu bir toplum olma hedefine varılmasını da sağlayacaktır (Demirel, 2006: 112).

Teknolojik gelişmelerin daha çabuk, kolay ve yakın bir iletişimi olanaklı kılması vatandaşların, çevrelerindeki gelişmelerden, devletin faaliyetlerinden eskisine göre daha yoğun ve hızlı bir biçimde haberdar olabilmelerine dolayısıyla ayrıntılı değerlendirmelerde bulunabilmelerine imkân vermektedir. Bu durum vatandaşların ve özel sektörün beklenti, ihtiyaç ve talepleri karşısında devletlerin kayıtsız kalmalarının önüne geçmekte, karşılıklı etkileşimi artırma konusunda yeni birtakım yapılanmalara yönelmelerine neden olmaktadır. Bu şekilde vatandaşlarla sağlanan etkileşimler, kamu örgütlerinin daha fazla şeffaflaşmasını, hesap vermesini ve duyarlı davranmasını sağlayacaktır. Sonuçta da kamu yönetiminin hizmet kalitesini, etkinliğini ve performansını arttıracaktır (Yıldırım, 2011: 11).

Kamu hizmetlerinin sunulmasında e-Devlet uygulamalarına geçilmesinin sayısız faydaları bulunmasının yanında bilişim teknolojileri ile ilgili konuları sadece teknik yönden ele alıp bunların sosyal, kültürel ve ekonomik yönleri ihmal edildiğinde istenen sonuçlara ulaşmak bir yana yeni sorun alanları ile karşı karşıya kalınabilir (Balcı ve diğerleri, 2003: 267). Bu nedenle beklenen faydaların sağlanabilmesi için elektronik devlet uygulamalarını tek boyutlu düşünerek sadece bir yatırım olarak görmeyip beraberinde eşlik ettiği zihinsel, davranışsal ve kültürel boyutlara dikkat edilmelidir (Balcı, 2005: 9-10).

1.4.2. Vatandaşa Sağlayacağı Faydalar

Bilişim teknolojilerinin gelişimi bir yandan küresel ağlarla ekonomik faaliyetlerin dolaşım performansını arttırırken diğer yandan bilgi edinmeyi özellikle etkileşim imkânlarını arttırmıştır. Bilişim teknolojilerinin yaygın kullanımının, dolayısıyla e-Devlet uygulamalarının, bir ülkede demokrasinin yerleşmesi ve geliştirilmesi açısından da önemi vardır. Bu bağlamda bilişim teknolojileri demokrasinin etkinleştirilmesi için vatandaş katılımını sağlama açısından önemli imkânlar sunmaktadır. Yeni teknolojiler yoluyla vatandaşlar kamu bilgilerine ve hükümet belgelerine kolay ve sürekli ulaşabilmekte, seçmenler, seçilmiş temsilciler

ve diğer kamu görevlileri ile daha kolay etkileşime girebilmektedir (Uçkan, 2003: 24, 33). Diğer taraftan vatandaşların, masa masa, kurum kurum dolaşmadan işlemlerini hızlı ve doğru bir şekilde yapabilmesi devlete karşı güven ve siyasi süreçlere katılım oranını arttıracaktır. Yeni bir toplum anlayışının ve vatandaş gücünün de sembolü olan e-Devlet, vatandaşlarını büyük bir sosyal grubun parçası değil, ayrı bütünler olarak görmeyi esas kabul eden bir organizasyondur. Bu anlamda toplumun demokratikleşmesinde önemli rol üstlenmiş olan e-Devlet, her düzeyde yurttaşın yönetime katılımını arttırarak katılımcı demokrasiyi geliştirmektedir (Menteş, 2003: 30).

Klasik kamu yönetimi anlayışında vatandaş ya da kurumların kamu yönetimi birimleriyle yüz yüze görüşerek almak istedikleri hizmetlerle veya işlemleri ile ilgili olarak devletin ihtiyaç sahibinden talep ettiği dilekçe yazma, form doldurma, evrak hazırlama gibi faaliyetler e-Devletle ortadan kalkmaktadır (Şener ve Paşayığit, 2006: 3).

Vatandaş ya da kurumların talep ettikleri işlemlerin sonuçlarının e-Devlette kısa sürede alınması ya da hizmetlerin kısa sürede verilme olasılığının varlığı, daha önce işleri hızlandırmak için vatandaşlar tarafından işlevselleştirilen “siyasi nedenlerle kişisel çıkar sağlama”, “hamili kart müessesesi” ve “rüşvetle işlem yaptırma” yöntemlerini en aza indirecektir (Şentürk, 2003: 51).

e-Devlet uygulamalarıyla;

- Vatandaşların karar alma süreçlerine katılım düzeyi e-posta ve internet gibi elektronik iletişim araçlarının kullanımı vasıtasıyla yükseltilebilmekte,
- Vatandaşlar elektronik ortamda kamu kurumlarının sahip olduğu bilgi ve belgelere erişebilmekte, vergi ve faturaların elektronik ortamda ödenebilmesi gibi hizmetlere ulaşabilmekte (Balcı ve Kırılmaz: 2009: 56),
- Kamusal hizmetleri yaygınlaştırılırken, devlet birey etkileşimi sağlanmakta,
- Vatandaşlar farklı kamu hizmetlerine tek web adresi üzerinden ulaşarak, devlet ile ilgili işlerinde daha az zaman harcamakta, devlet dairelerinin

daha az ziyaret edilmesi ile de kuyrukları ve bekleme zamanını azaltarak
özelde kişisel, genelde ulusal verimliliğin artmasını sağlamakta,

- Ölüm, doğum, ikametgâh, evlat edinme gibi şahsi durum değişiklikleri yalnız bir yerde ve tek web adresi üzerinden yapılabilmekte,
- e-Devlet uygulamalarının, öğretim programlarında yapacağı değişikliklerle yaratıcı düşünce fikirleriyle yeni istihdam alanları oluşturulması sağlanabilmekte (Gözlügöl ve diğerleri, 2004: 62-63),
- e-Devlet uygulamaları ile birlikte, internete kamusal erişimi arttıracak olan kütüphane, okul gibi halka açık mekanlarda vatandaşın internete erişimi sağlanmakta, halkın bilişim teknolojilerine yönelik olan ilgisi ve öğrenme arzusu artmakta, bu durum eğitim kalitesinde artışı ve nitelikli eleman eğitiminde ilerlemeyi beraberinde getirmekte, bu yeni alanda istihdam olanakları ve dolayısıyla kişi başına düşen gelirden artmaktadır (Uçkan, 2003: 61-64).
- e-Devlet girişimleri tasarlanırken eğitim ve öğretim kurumlarıyla olan ilişkiler yeni araştırma alanlarını ortaya çıkararak yaratıcı fikirlerin ve tekniklerin geliştirilmesini sağlar.
- e-Devlet uygulamalarına uyumu kolaylaştırmak ve idareye destek olmak için kamu görevlilerine ve vatandaşlara sürekli ve öğretici eğitimler verilmesini sağlar.
- e-Devlet, devlete hizmetleri nasıl sunacağını ve vatandaşların ihtiyaçlarını ön plana çıkaracak şekilde onlarla nasıl bir bağ kurulacağını değerlendirme fırsatları sunabilmektedir (Burn ve Robins, 2003: 26). e-Devlet, vatandaşlarla görüş alışverişinde bulunulmasını sağlayarak halkın taleplerini alır, katılımını sağlar ve politikalarını ona göre belirler (Kaya, 2004: 1).

Düşünce ve ifade özgürlüğünün gelişmesine önemli katkıları olan internet ortamında vatandaş, özgür fikir ve düşüncelerin olduğu bir ortamdan yararlanmakla kalmaz, kendisi de bu ortama bireysel fikir ve düşünceleriyle katkıda bulunur. İnternet sayesinde bireysel fikirler bireysel olmaktan çıkarak küresel hale gelir ve etkisi ulusal sınırları aşar. Pek çok ülkede uygulanan fikir ve ifade özgürlüğü kısıtlamaları internet ortamında son bulurken çoğunlukla hoş görülmeyen fikirlerin

internet ortamında dile getirilmesi aykırı düşünceye sahip olan kişilerde toplumsal hoşgörüyü geliştirir. e-Devlet yararlandığı bilgi ve iletişim teknolojileriyle toplumdaki her türlü fikir ve düşünceyi öğrenebilme kapasitesine ulaşırken ülkedeki sosyal ve kültürel hayatın gelişimine de katkıda bulunur (Eren ve Durna, 2005: 156).

1.4.3. Personele Sağlayacağı Faydalar

Kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri vasıtasıyla sunulması insan kaynaklarının kullanım şekillerini de olumlu yönde değiştirerek çalışanların bilgisayar aracılığıyla hızlı bir şekilde halledebildikleri rutin işlemlere daha az vakit ayırmalarını böylece yüz yüze sunulacak hizmetlerde istihdam edilecek personel sayısını artmasını sağlamakta ve kamu kurumlarının performansını yükseltmektedir (Cohen ve Eimicke, 2001: 12).

e-Devlet uygulamalarının kamu çalışanlarına sağlayacağı faydalar şunlardır (Gözlügöl ve diğerleri, 2004: 63-64):

- e-Bankacılık aracılığıyla maaş ve ücret ödeme,
- Kamu kurumlarının kendi arasında ve kurumlarda bölümler arasında hızlı haberleşme, bilgi paylaşımı,
- Prosedürlerin basitleşmesiyle işlemlerde artan etkinlik ve verimlilik,
- Bilginin kesintisiz olmasıyla zaman ve mekan sınırlaması olmadan bilgiye ulaşma,
- İnsan kaynakları yönetiminin etkinleşmesiyle, performans değerlendirme, online iş talebi ve işe kabul gibi işlemlerin basitleşmesi gibi faydalar sağlamaktadır.

e-Devlet uygulamaları ile çalışanların performansını olumsuz olarak etkileyen tek düze çalışma süreçleri ortadan kaldırılmaktadır. Bununla birlikte e-Devlet uygulamaları çalışanların kişisel ve mesleki gelişimlerini destekleyerek iş tatminlerinin ve motivasyonlarının artmasına olumlu katkı sağlayacaktır.

1.4.4. İşletmelere ve Yatırımcı Kuruluşlara Sağlayacağı Faydalar

İşletmelerde kaliteli ancak ucuz üretim yapabilme ve pazardan daha fazla pay alma en önemli hedef haline gelmiştir. İnternetin gelişimiyle bilgiye daha fazla ve daha kolay ulaşma bu alanda işletmelere büyük fırsatlar sağlamıştır. Bu bağlamda e-Devlet uygulamaları sonucunda devletin işlevlerini devam ettirerek küçülmesi yani giderlerini kısması büyük kazançlar getirebilecek, bürokrasinin yavaşlattığı ve hantallaştırdığı devlet yapısı, özel sektörün daha hızlı ve daha ucuz işlem yapabilmelerine, üretim ve yatırımlara daha hızlı uyum sağlamalarına imkân vermektedir (Cantekinler, 2002: 12). e-Devlet, özellikle ihaleler veya vatandaş-kamu kurumu ilişkilerinde maddi gelirlerin söz konusu olduğu durumlarda sağladığı şeffaflıkla tüm kamu yönetim sürecini olumlu yönde etkilemekte ve vatandaşların kamu yönetimine, dolayısıyla da devlete ve siyasi yapılara duyduğu güveni arttırmaktadır (Uçkan, 2003: 63).

Devlete olan güvenin artmasıyla kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınması sağlanacak ve devletin saygınlığını zedeleyen rüşvet, yolsuzluk, kayırmacılık gibi olaylara son verilerek devletin itibarı artacaktır.

Kısaca bir değerlendirme yaptığımızda e-Devlet uygulamalarının devlete, vatandaşa, personele, işletmelere ve eğitime faydaları konusunda yukarıda değinilen hususlar göz önünde bulundurulduğunda; yeni hizmetler oluşturma, bilgiye hızlı erişim, küresel enformasyon ağlarında yer alma, maliyet tasarrufu, kurumlar arası bilgi paylaşımı, kamu hizmetlerine 7/24 saat online erişim, daha etkili ve kaliteli hizmet sunumu ve yönetimde şeffaflık gibi olumlu etkilerinin yanı sıra, hukuki altyapı yetersizliği, standart ve e-Devlet portalı eksikliği, fizibilite eksikliği, bilgi güvenliği ve gizliliği eksikliği, birimler arası koordinasyon eksikliği, kalifiye teknik personel yetersizliği ve sayısal uçurum gibi uygulamalarda karşılaşılabilecek başlıca sorunlar bulunmaktadır.

1.5. e-DEVLET YAPILANDIRILMASINDA KARŞILAŞILABİLECEK SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Devlet kurumları e-Devlet hizmetlerine doğru dönüşümde çeşitli zorluklarla karşılaşabilmektedirler. e-Devletin uygulanmasıyla ilgili bazı sorunlar; yasal altyapı yetersizliği, standart ve e-Devlet portalı eksikliği, fizibilite eksikliği, bilgi güvenliği ve gizliliği eksikliği, birimler arası koordinasyon eksikliği, sayısal uçurum, kalifiye teknik personel yetersizliği içermektedir.

1.5.1. Yasal Altyapı Yetersizliği

Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesi önündeki sorunların başında, eski dönemlerin özelliği gereği hizmetlerin, klasik anlamda elden takip edilmesi ve vatandaşa “şahsen ve imza karşılığı” verilmesi yönteminin mevzuata derin bir şekilde yerleşmesi gelmektedir. Elektronik ortamda yapılacak başvuruları önleyici düzenlemeler olarak yürürlükte bulunan mevzuatlar e-Devlet uygulamalarında sorun olmaktadır (Uçkan, 2003: 216). Bu nedenle e-Devlet uygulamalarına başlarken gerekli hukuksal düzenlemeler yapılmalıdır. Bu çerçevede yapılacak olan düzenlemelerin sürekli gelişen teknolojilere ve ileride gerçekleştirilecek projelere uygun olarak hukuki geçerlilik sağlayacak şekilde yapılması sağlanmalıdır (Demirel, 2006: 100).

1.5.2. Standart ve e-Devlet Portalı Eksikliği

Kurumlar tarafından geliştirilen birbirinden bağımsız e-Devlet uygulamalarında, bilgilerin gizliliği, güvenliği ve kimlik doğrulama konularında, kurumlar kendi standartlarını kullanmakta ve ortak bir standart gözetmemektedirler. Kurumların işletim sistemlerinin birbirlerinden farklı olması ve birbiriyle uyumsuz yazılımlara ve farklı belge biçimlerine sahip olması e-Devlet uygulamaları için sorun oluşturmaktadır. Bu nedenle birbirinden bağımsız kurumsal e-Devlet projeleri ve uygulamalarının, diğer kurumlar ile teknik konularda standartlara ihtiyaç duyulmaktadır (Naralan, 2008a: 34).

e-Devlet'te olmazsa olmaz bir gereklilik olan standartlar oluşturulurken veri ve bilgi paylaşımının, özel kesim ve uluslararası çalışabilirlik esaslarının dikkate alınarak oluşturulması ve e-Devlet hizmetlerini kullanmak isteyen kullanıcılar için doğru web sitesine kolayca erişebilme ve tek bir yerden bütün bilgilere ulaşabilme imkânı veren bütüncül bir sistem kurulması gereklidir (Naralan, 2008a: 34; Baştan ve Gökbunar, 2004: 86). Vatandaşlar için gerekli bütün kamusal hizmet ve servislere rahatlıkla ulaşılabilen ve vatandaşı yönlendirebilecek bir portalın olması e-Devletin gelişimi açısından önemlidir. Bu nedenle internet üzerinde dağınık ve düzensiz bir biçimde yayınlanan bilgi yığınlarına bütünlük yapıda hızlı ve kolay şekilde ulaşım sağlayan, hızlı erişim ve işlem gücüyle kullanım kolaylığına sahip, merkezi(ulusal) bir e-Devlet portalı geliştirilmelidir (Yıldırım ve diğerleri, 2003: 28-29).

1.5.3. Fizibilite Eksikliği

Etüt ve fizibilite çalışması için kaynak ayrılmaması, fayda maliyet analizleriyle kurumsal amaçlar ve öncelikler ortaya konulmadan yatırımların yapılması, kaynakların sınırlı olması nedeniyle e-Devlet proje ve uygulamaları için sorun olmaktadır. Bu nedenle etkili bir fizibilite ve etüt çalışması yapılması, kaynakların etkin ve verimli kullanımları açısından zorunludur. Sürekli yenilenen teknoloji karşısında etüt ve fizibilite çalışmalarının artarak devam etmesi zorunluluğu nedeniyle ekonomik olmaktan çıkmış bir projenin devam ettirilmesi kaynak israfı olacağı için etüt ve fizibilite çalışmalarının sadece yeni projeler için değil aynı zamanda devam eden ve tamamlanmış projeler için de yapılması gerekmektedir (Naralan, 2008a: 35,40).

1.5.4. Bilgi Güvenliği ve Gizliliği Eksikliği

e-Devlet uygulamalarında karşılaşılabilecek en önemli sorunlardan birisi bilgi güvenliğidir. Kamusal hizmetlerin sunulmasında ve düzenlenmesinde süreç içinde her hizmet birimi, hizmetlerini sanal ortamda sunmak amacıyla ayrı ve bağımsız pek çok bilgi sistemi oluşturmaktadırlar. Oluşturulan bu sistemlerde, "hack" denilen

bilgisayar ve internet korsanlıklarına karşı güvenlik açısından zafiyetler olabilmektedir. Dışarıdan izinsiz saldırılarla kişisel bilgilerin kopyalanması veya değiştirilmesine dair vakaların gözlenmesi e-Devlet uygulamalarında mahremiyet sorununa neden olmaktadır. Vatandaşların kişisel bilgilerinin parça parça, değişik kurumların internet sitelerinden elde edilmesiyle bir kişi hakkında birçok kişisel bilgiye ulaşılması ve üçüncü kişilerin bu bilgileri, kredi kartı yolsuzlukları, sahte nüfus cüzdanı çıkarmak, dolandırıcılık, sahte isimle şirket kurma gibi pek çok illegal işlerde kullanması mümkün olabilmektedir (Tataroğlu, 2009: 105). Bilgi güvenliği ve gizliliğinin ihlal edilmesi de, vatandaşların internet üzerinden sağladıkları bilgilerin güvenliğinden kuşku duymasına ve kişisel bilgilerinin onu bilmek veya kötüye kullanmak isteyen kişiler tarafından elde edileceğinden endişe duymasına ve özellikle kişisel bilgilerinin devlet tarafından toplanarak işlenmesinden kaygı duymasına sebep olmaktadır (Deakins ve Dillon, 2002: 379).

Bu nedenlerden dolayı bireylerin mahremiyetini koruma konusunda gerekli tedbirlerin alınması, e-Devlet uygulamasının sağlıklı bir biçimde devamı açısından çok önemli bir noktadır. En az coğrafi sınırların güvenliği kadar önemli olan e-Devlet uygulamalarındaki bilgi güvenliğinin sağlanabilmesi için yöneticilere, çalışanlara, bilgi teknolojisi personeline ve kullanıcılara önemli görevler düşmektedir (Sağiroğlu, 2010, www.telekomdunyasi.com, 03.02.2012). Bu tür olumsuzluklara karşı bilgi güvenliği ve gizliliğiyle ilgili, güvenlik ihlallerine karşı ağır yaptırımlar uygulanarak kişisel bilgilerin mahremiyeti sağlanmalı, vatandaşlara bilgi teknolojilerinin kullanımı konusunda eğitim verilerek kamuoyunda farkındalık oluşturulmalıdır.

e-Devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve önceliği çok yüksek uygulamalardan biridir. Örneğin telefonun icadıyla birlikte mesafeler azalmış, iletişimde bir devrim yaşanmışsa, aynı zamanda telefonla yapılan sahtekârlıklar ya da özel hayata müdahaleler de görülmeye başlamıştır. Buna benzer olarak e-Devlete geçişle birlikte kişisel bilgilerin mahremiyeti konusunun gündeme gelmesi kaçınılmaz olacaktır (Arslan ve diğerleri, 2007: ix). Bu konuda gerekli önlemler alındığı zaman, hali hazırda bürokrasi ağırlıklı devlette karşı karşıya olunandan daha fazla probleme yol açmayacaktır. Bu açıdan, mahremiyet konularına bu alandaki gelişmeleri engelleyecek ölçüde aşırı tepki gösterilip bilgilere çevrimiçi olarak girişi

önlemek yerine devlet, yeterli seviyede bilgi güvenliği ve mahremiyeti sağlayarak halkın kamu kurumlarına karşı güven duymasını sağlamalıdır (Atkinson ve Ulevich, 2000: 11; Yıldırım, 2010: 10).

1.5.5. Birimler Arası Koordinasyon Eksikliği

Kurumların işbirliği içerisinde değil kendi kurumsal yapıları içerisinde çözümler üretmeye çalışması farklı kurumların farklı çözümlere yönelmesine ve sonuçta birbiriyle konuşamayan ve birlikte çalışamayan, kısaca kolayca entegre edilemeyen sistemlere yol açmakta ve iletişim sorunları yaşanmasına neden olabilmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 66-67). Kurumların e-Devlet uygulamalarında birbirinden bağımsız hareket etmeleri, aynı projenin değişik kurumlar tarafından ayrı ayrı geliştirilmesi sonucunu doğurmakta ve kaynak israfına neden olmaktadır. Kaynak ve zaman israfını önlemek için mutlaka kurumlar arası koordinasyon sağlanarak ortak plan ve amaçlar belirlenmeli ve mükerrer projelerin yapılması önlenmelidir (Gül, 2002: 14). Ayrıca kurumlar arası koordinasyon ve iletişim için e-Devlet ya da Bilgi, Teknoloji Bakanlığı kurularak e-Devlet uygulamaları merkezi bir yapıda yürütülmelidir.

1.5.6. Kalifiye Teknik Personel Yetersizliği

e-Devlet uygulamalarındaki, diğer bir önemli sorun, projelerin hazırlanması ve uygulamasında bilişim sektöründe çalışacak yetişmiş kalifiye teknik personel sayısının azlığıdır. e-Devlet uygulamaları, personel rejiminde önemli değişikliklerin yapılmasını gerektirmekte ve kurumların sistem tasarımcısı, yazılım uzmanı, bilgisayar mühendisi ve bilgisayar operatörü gibi kalifiye pozisyonlarda istihdamın oluşturulmasını zorunlu kılmaktadır (Baştan ve Gökbnar, 2004: 76-77; Arslan ve diğerleri, 2007: 80).

Uygulamayı geliştirecek insan gücünün kalifiye personelden oluşmasının yanı sıra kamu yöneticilerinin, bilişim teknolojilerindeki gelişmeleri izleyebilecek vizyona ve eğitime sahip olmaları gerekmektedir. Dolayısıyla hem bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda uzman personelin yetiştirilmesi hem de vizyon sahibi

kişilerin yönetici olmasına ağırlık verilmelidir (Baştan ve Gökbunar, 2004: 76; Şahin, 2008: 70).

1.5.7. Sayısal Uçurum

Bütün bu sorunların yanı sıra üzerinde durulması gereken en önemli konu, sayısal uçurum veya dijital bölünme sorunudur. Farklı coğrafi alanlarda sosyo-ekonomik koşullar açısından değişkenlik gösteren ticari işletmeler ile bireylerin, bilgi ve haberleşme teknolojilerine erişim imkânındaki adaletsizlik olarak tanımlanabilen sayısal uçurum, ülkeler arasında ve aynı ülke içerisinde yer alan bölgelerde bir takım farklılıklar gösterebilmektedir (Oruç ve Arslan, 2002: 5). Bu durum kamu hizmetlerinden bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yararlanma olanak ve yeteneğine sahip olamayan vatandaşlar açısından sorun olmakta (Yıldırım, 2011: 113) ve e-Devletin tüm faydalarının gerçekleşmesini önleyen sorunların başlıca kaynağını teşkil etmektedir (Reece, 2006: 22).

Sayısal uçurumun giderilememesi, bilgi teknolojilerinin sağladığı tüm donanımına sahip olan bir grup “elit” ‘in kuralların oluşturulması sürecine katılmasına ve "toplumun her kesiminin demokratik süreçlere katılması" idealinin bir hayal olarak kalmasına yol açacaktır. Dijital uçurum sorunu çözümlenemediği takdirde, e-Devlet projelerinin eşit ve adaletli bir şekilde uygulanması beklenemez (Arslan ve diğerleri, 2007: 82).

Bu olumsuzlukların ortaya çıkmaması için sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik ekonomik ve sosyal önlemler alınarak vatandaşların eşit ve adaletli bir şekilde e-Devlet hizmetlerinden faydalanmalarını sağlanarak toplumsal memnuniyet arttırılmalıdır.

e-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunların giderilmesi e-Devletin başarıya ulaşması bakımından önemlidir. Bu nedenle e-Devlet uygulamalarını sadece teknik yönü ile değerlendirmeyip belli bir kültürel ve yapısal değişim ile değerlendirmek bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle kamu yönetimlerinde meydana gelen sosyal, kültürel ve siyasi değer değişimlerini göz önüne alınmadan yapılan teknolojik uyarlamalar ve iş süreçlerini yeniden yapılandırmadan sadece kâğıda dayalı süreci elektronik forma aktarmakla yetinen

uygulamalar, bu bakımdan istenen sonucu vermeyeceği gibi başarıya ulaşmaları da tesadüflere bağlı olduğu kabul edilmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 58-59; King, 2006: 25). Bununla birlikte kamu hizmetlerini sunmak amacıyla elektronik ortama taşırken eski yapıda olduğu gibi aynı süreçlerin elektronik ortama basitçe entegre edilmesi sorunları çözmekte, yeni ortama uygun olarak hizmetlerin yeniden yapılandırılarak gereksiz süreçlerin bu yeni ortamda ortadan kaldırılması gerekmektedir. Dolayısıyla bu süreç aynı zamanda kamu yönetiminde yeniden yapılanmayı da gerekli kılmaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 58-59).

Bu bakımdan e-Devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi için; kişilerin haklarının korunması, fikri mülkiyet haklarına değer verilmesi, elektronik ortamda gerçekleştirilebilen bilginin erişilebilirliği, bütünlüğü ve gizliliğinin korunması, kamu idarelerinin elektronik devlet anlayışına uygun olarak yeniden yapılandırılması gereklidir. Ayrıca bilişim okuryazarlığını artırarak sayısal uçurumu engelleyecek stratejilerin belirlenmesi, e-Devlet uygulamalarının toplumun tüm kesimlerine ulaşmasının sağlanması ve bilişim sektörünün önünü açacak politikaların geliştirilmesi (Arslan ve diğerleri, 2007: 40), kamu politikalarının uygulanması sürecinde kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojilerini birtakım güçlü aktörlerin ya da güç odaklarının çıkarlarını değil, ayrıcalık yaratmaksızın vatandaşların ortak görüş ve beklentilerini yansıtacak şekilde kullanmaları son derece önemlidir. Ayrıca bu süreçte en önemli unsur müşteri olarak vatandaş değil, ama insan olarak vatandaş temel alınmalı ve onların hak ve özgürlükleri üzerine titreyen bir anlayışın benimsenmesi gerekliliğidir (Yıldırım, 2011: 119).

e-Devlet projelerinin başarıya ulaşması için yukarıda belirtilen çözüm önerilerinin önemi büyüktür. e-Devlet uygulamalarının yapılandırılmasında genel olarak birçok sorunla karşılaşmak mümkün olsa da yaşanan bu zorlukların ve sorunların üstesinden gelerek bu alanda önemli gelişmeler kaydedip başarı sağlamış ülkeler bulunmaktadır. Bu konuda başarılı dünya örnekleri incelendiğinde, bu ülkelerin başında Güney Kore olmak üzere, ABD, AB Ülkeleri, Singapur ve Avustralya gelmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE e-DEVLET UYGULAMALARININ İNCELENMESİ

Bu bölümde dünyadaki başarılı e-Devlet uygulamaları ile Türkiye’deki e-Devlet uygulamaları incelenmiş ve Türkiye’deki e-Devlet uygulamalarının gelişim sürecinden başlayarak e-Devlet kapsamında yürütülen başlıca projelerin mevcut durumu ele alınmış ve Türkiye’de uygulanan e-Devlet projelerine ilişkin değerlendirmeler yapılarak e-Dönüşüm sürecinde Türkiye’nin geldiği noktalar açıklanmaya çalışılmıştır. Konu “Dünyada e-Devlet Uygulamaları” ve “Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları” olmak üzere iki ana bölümde incelenmiştir

2.1. DÜNYADA e-DEVLET UYGULAMALARI

2.1.1. Ulus Devlet Uygulamalarında e-Devlet Örnekleri

20. yüzyılın sonlarına doğru bilgi teknolojileri alanındaki teknolojik ve bilimsel ilerlemeler hızlı bir değişim getirmiştir. Bu değişim 1990’lı yıllarda kamu örgütlerinde e-Devlet modeline yönelik çalışmaları hızlandırmıştır (Erkul, 2004: 217). Bu hızlı değişime ile yeni teknolojik imkân ve fırsatlara Çin, Suriye, Suudi Arabistan ve Kuzey Kore gibi ideolojik/politik sebeplerle ihtiyatlı yaklaşan ülkelerin bile bu olumlu gelişmeleri göz ardı edemedikleri görülmektedir (Oğurlu, 2010: 39). Gelişmiş ülkelerle birlikte gelişmekte olan ülkelere de e-Devlet uygulamalarına büyük önem verilmektedir (Başar ve Bölükbaş, 2010: 162). Devletlerin e-Devlet uygulamalarındaki amaçları birbirlerinden zaman zaman farklılık gösterse de temel hedef küreselleşen dünyada giderek önemi artan bilgi toplumunun gerektirdiği altyapıyı kurmaktır (Delibaş ve Akgül, 2010: 114). Bu nedenle ülkeler hükümet programı ve kalkınma planlarına stratejik öncelik olarak e-Devlet yapılanmasını hızla oturtmadıkları takdirde, bilgi yoksulluğu ile birlikte üretim gücünü kaybederek derin bir ekonomik fakirliğe doğru sürükleneceklerini bilmektedirler. Sürdürülebilir ekonomik kalkınma ve sosyal gelişim amacıyla bazı ülkeler güçlü bir siyasi irade ve kararlılık gösterip e-Devlet olma hedefini kalkınma planlarına almışlardır (Kuran,

2005: 33). Güney Kore, ABD, Singapur, AB Ülkeleri ve Avustralya bu konuda oldukça ileri adımlar atan ülkelerdendir.

2.1.1.1.Singapur

Singapur hükümeti 1981 yılında ulusal kalkınma planına e-Devlet konusundaki hedeflerini yerleştirmiştir. Bu hedefleri gerçekleştirmek amacıyla aynı dönemde kurulmuş olan enstitü ve kurumların yaptıkları yönlendirmelerle önemli başarılar elde etmişlerdir. Özellikle 1999 yılında pilot çalışma olarak başlatılan e-Vatandaş çalışmaları ile 150'den fazla hizmeti vatandaş ve iş dünyasına sunar duruma getirmiştir. Buna bağlı olarak Singapur devleti vatandaşlarına, ölümden doğuma kadar yapacakları çok sayıdaki bürokratik işlemleri online olarak gerçekleştirme olanağı sunmuştur (Yanık, 2002: www.teknoturk.org, 05.03.2012).

Singapur hükümeti e-Devlete geçişi hızlandırmak ve bürokrasiyi ortadan kaldırmak için vatandaşlarını teşvik etmek amacıyla gelir düzeyi düşük olanlara uygun fiyatlı bilgisayar alma imkânı sunarken aynı zamanda yaşlılara da ücretsiz eğitim vermektedir. Ayrıca okulları bilgisayarlarla donatarak çocukların küçük yaşlardan itibaren yetiştirilerek bilişim teknolojileri konusunda eğitilmesini hedeflemiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde önemli ilerlemeler sağlayan Singapur'un, e-Devlet çalışmalarında kurumsal değişimin yanında toplumsal değişimin ön koşullarını oluşturan eğitimi de sağladığı görülmektedir (www.arsiv.ntvmsnbc.com, 06.03.2012).

Singapur e-Devlet portalı olan e-Citizen ana sayfasında vatandaşın hayatı boyunca karşılaştacağı işlemler ve devletin sunduğu hizmetlere dair ilgili bilgiler sunulmakta ve portal üzerinde arama yapılabilir. Singapur e-Devlet portalıyla;

- Okul ücretlerini ödeme gibi eğitim hizmetleri,
- Pasaport başvurusu,
- Yurt dışında yaşayan vatandaşların bildirim işlemleri,
- Sürücü lisans başvurusu,
- Ücretli doğum izni başvurusu,
- Otopark cezası ödeme hizmetleri,
- Askerlik hizmetleri,

- Yerleşim, ev sahibi olma ya da ev kiralama,
- Aile hizmetleri, evlilik müracaatı, aile kurma,
- İş, iş kurma, marka, patent başvurusu, teknolojik destek hizmetleri,
- Sağlık, sağlık sigortası sistemi hizmetleri,
- Hükümet politikalarının şekillendirilmesi amacıyla çevrim içi görüş bildirme (Alkış ve Şişman, 2005: 5; www.ecitizen.gov.sg, 02.09.2012),
- Yaşamın çeşitli safhalarında hangi süreçlerin bilinmesi ve uygulanması gerektiği,
- Daha geniş ve detaylı bilgi için nereye ve kime başvurulması gerektiği gibi konularda 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir (İnce, 2001: 55).

e-Devlet çalışmalarıyla bir çok gelişmiş ülkeyi geriden bırakan Singapur'un vatandaşlarına internet ortamında sunduğu hizmetlerin niteliği ve çeşitliliği incelendiğinde bilgi teknolojilerinin sağladığı imkanlardan en iyi şekilde yararlandığı görülmektedir.

2.1.1.2. Güney Kore

Güney Kore Devleti tarafından 1987 yılında başlatılan ve kamu sektöründe bilgisayarlaşma oranını arttırmayı hedefleyen “Ulusal Temel Bilgi Sistemleri” adlı projeye e-Dönüşümün temelleri atılmıştır. 1999 ve 2003 yıllarında kabul edilen strateji planıyla da Güney Kore ekonomisinin bilgiye dayalı bir ekonomiye dönüştürülmesi ve bireylerin yaşam kalitelerini bilgi yoluyla geliştirmeleri hedeflenmiştir (TÜBİSAD, 2012: 222-223).

Kamudaki yüz yüze iletişim kurulan sistemin her zaman yüksek oranda hata ve rüşvet olasılığı taşıması ve halkın devlete olan güvenini sarsıcı durumların önüne geçilmesi amacıyla “Devlet Elektronik Tedarik Sistemi (GePS)” adı verilen e-Devlet projelerinden birini Eylül 2002’de uygulamaya koymuştur (Kuran, 2005: 18). Bunun yanı sıra e-Devlet uygulamalarının üretkenliği, güvenliği ve toplum içindeki etkin dağılımının sağlanması amacıyla e-Devlet kanunu, bilgi toplumu destekleme kanunu, banka transferleri ve tüketici koruma kanunu gibi e-Dönüşümü sağlamada bir çok kanun çıkarılmıştır. Aynı zamanda, Güney Kore halkının bilgi teknolojilerine olan talebini arttırmak için hükümet ve yerel kurumlar tarafından başta kadınlar olmak

üzere emekli ve engelli vatandaşlar için eğitim seminerleri düzenlenerek ilk ve orta öğretim okullarında görev alan eğitimcilerin geliştirilmesi için okullarda sürekli eğitim merkezleri kurulmuştur (TÜBİSAD, 2012: 225, 227).

2003 yılında “Birleşmiş Milletler Kamu Hizmetleri Gelişimine En Büyük Katkıda Bulunan Kurum Ödülü” alan GePS projesiyle; ihale süreçlerinin elektronik ortamda yapılmaya başlanması sonucunda rüşvet olaylarının önü kesilmiş ve tedarik süreçleri halka açık bir şekilde gerçekleştirilerek şeffaflık ve güvenilirlik sağlanmıştır. GePS sayesinde Güney Kore Devleti, yıllık ortalama 56 milyar dolar kar elde etmiştir (Kuran, 2005: 18).

Hanelerde internet erişim oranı 2010 yılı için %96 olan Güney Kore’de, e-Devletin ulaştığı başarılar incelendiğinde vatandaşlara hizmet veren web sitelerinin, çevrimiçi olarak temel kamu hizmetlerinde hizmet sunumu yapılabildiği; ses ve görsel açıdan zengin içerik özelliklerine sahip olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak bakıldığında Güney Kore, bilişim teknolojilerini vatandaşlarına ulaştırmakla kalmamış aynı zamanda vatandaşlarını bilişim teknolojilerini nasıl kullanacağı konusunda eğitmiş ve e-Devletin hukuksal altyapısını güçlendirerek e-Devlet uygulamalarından maksimum fayda sağlamayı amaçlamıştır.

2.1.1.3. Avustralya

Avustralya’da tüm kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması amacıyla kapsamlı e-Devlet politikaları oluşturularak 2002 yılında Bilgi Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı tarafından e-Devlet çalışmaları başlatılmıştır. İnternet kullanımının düşük maliyetli olması e-Devlet çalışmalarını hızlandırmış, dijital ortamda sunulan kamu hizmetleri çeşitliliğini arttırmıştır. Web ortamında sunulan kamu hizmetleri; sağlık hizmetleri, sosyal hizmetler, istihdam hizmetleri, seçim ve seçmen temsilcilerine ilişkin hizmetler, tüketici koruma hizmetleri, kültür, turizm, eğlence hizmetleri vs. şeklinde sıralanabilmektedir (Yılmaz, 2011: 10).

Yargılama alanında önemli e-Devlet uygulamaları bulunan Avustralya’da davalı ve davacı taraflar adliye binasına gitmeden video konferans şeklinde tahkikat yapılarak yargı kararları verilmektedir. Böylece tarafların uzak bir mesafe kat ederek dinlenilmesini ya da hukuki yardım yolu ile dinlenilmesinin oluşturacağı zaman kaybı ve maddi kaybın önlenmesi sağlanmaktadır (Metin ve Tanoğlu, 2005: 3-4).

Avustralya hükümeti diğer bir e-Devlet projesiyle de, taşınma sırasında vatandaşa büyük külfet getiren elektrik, su gibi aboneliklerin kesilerek tekrar açılması sürecindeki zaman ve maddi kaybı önlemek için vatandaşlara oturdukları yerden resmi internet sayfası aracılığıyla bütün işlemleri eski adreslerinde sonlandırıp, yeni adreslerine taşıyabilme imkânı verilmiştir (www.turkiyegazetesi.com, 10.02.2013).

e-Devlet uygulamalarının gelişimine öncülük eden Avustralya da kurumlar arası koordinasyon sağlanarak, vatandaşların bürokrasiden uzak ve kolay bir biçimde işlerini yürütmeleri ve hizmet almalarının sağlandığı görülmektedir.

2.1.1.4.Amerika Birleşik Devletleri

1970’li yıllarda interneti savaş sırasında iletişimi sağlamak amacıyla kullanmaya başlayan ABD, bilişim ve iletişim teknolojilerinde öncü ülkelerden olmasının da avantajıyla e-Devlet uygulamalarını geliştiren ilk ülke olmuştur (Baştan ve Gökbnar, 2004: 74; Delibaş ve Akgül, 2010: 115). Tüm kamu hizmetlerinin tek bir yerden çevrim içi sunulmasını hedefleyen ABD, 1973’te başlattığı "Access America" e-Devlet programı kapsamında "firstgov" adlı internet portalını tasarlayarak 2001 yılında hizmete sunmuştur (Uçkan, 2003: 75).

Görsel ve anlaşılır bir yapıda tasarlanan portalde; adres değişikliği, devlette iş bulma, öğrenci kredilerine başvuru, pasaport başvurusu, evlilik başvurusu, ehliyet başvurusu, sosyal güvenlik başvuruları yapılabilmekte ayrıca iş dünyası için de kamu ihale ve satışlarına başvuru, vergi beyannamesi doldurma, işveren kimlik numarası alma, patent ve marka başvurusu, vergi ödeme, kredi başvurusu, işlemler sunulmaktadır (Erdal, 2004: 17-21).

e-Devlet portalında ABD Nüfus İdaresi tarafından, ABD’nin farklı coğrafi bölgelerine göre ekonomik ve demografik istatistiksel bilgiler güncel bir şekilde vatandaşlara sunulmaktadır (Büke, 2002: 34). Diğer taraftan ev almak isteyen kişilere de mahallelerdeki suç oranlarına ilişkin istatistiksel bilgiler emniyet birimleri tarafından talep eden vatandaşlarla paylaşılmaktadır. ABD’nin vatandaşların işine

yarayacak birçok veriyi paylaşması, devlet içerisindeki dönüşümü gerçekleştirildiğini göstermesi açısından önemlidir⁴.

ABD'nin elde ettiği başarı üzerine Avrupa ülkeleri de bu konuda harekete geçerek **e-Avrupa girişimini**, Avrupa Birliği Komisyonunda kabul ederek e-Devlet çalışmalarını başlatmıştır.

2.1.2. Ulusüstü ve Uluslararası Bir Organizasyon Olarak Avrupa Birliği ve e-Devlet

Avrupa Birliği, devletlerarası ve çok uluslu bir oluşumdur. Birliğin temelleri 1951 yılında Almanya, Belçika, Fransa, Hollanda Lüksemburg ve İtalya'nın katılımıyla oluşturulan Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu Antlaşması⁵ ve 1957 Roma Antlaşmasına⁶ dayanmaktadır. Birlik zaman içerisinde yeni üyelerin katılımıyla genişlemiştir. Avrupa Birliği şuan da 27 bağımsız üye devletten oluşmaktadır (www.abgs.gov.tr, 04.02.2013). Bu ülkeler ise Almanya, Avusturya, Belçika, Bulgaristan, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Güney Kıbrıs, Hollanda, İngiltere, İrlanda, İspanya, İsveç, İtalya, Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Macaristan, Malta, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya ve Yunanistan'dan oluşmaktadır. Birlik içinde devletlerarası anlaşma ile koordinasyonun sağlanması ve birliğin amaçlarını gerçekleştirilmesi için kurulmuş birlik kurumları vardır. Bu kurumlar ise Avrupa Parlamentosu, Avrupa Komisyonu, Avrupa Birliği Konseyi, Avrupa Birliği Adalet Divanı ve diğer kurum, organ ile ajanslardan oluşmaktadır (www.europa.eu/index_en.htm 04.02.2012).

Birlik kurumlarından olan Konsey, Avrupa Birliği üyesi devletlerin hükümetlerinde görev yapan bakanlardan oluşan önemli yönetim organlarından biridir. Birçok konuda üye devletleri bağlayan yasal düzenlemeleri Konsey toplantılarında kabul etme yetkisine sahiptir (www.ab.gov.tr 04.02.2012).

⁴ Türkiye Bilişim Derneği tarafından 21-23 Kasım 2012 tarihlerinde düzenlenen 29. Ulusal Bilişim Kurultayında davetli konuşmacı Darrel M. West'in konuşmasından aktarılmıştır.

⁵ 1951 tarihinde bir kömür ve çelik ortak pazarı yaratmayı, işsizlik oranını düşürmeyi, katılımcı ülkelerin ekonomilerini iyileştirmeyi amacıyla altı ülke tarafından imzalanan kurucu antlaşmadır (Güney ve Akbay, 2008: 148).

⁶ 1957 de Roma'da Belçika, Almanya, Fransa, İtalya, Lüksemburg ve Hollanda arasında imzalanan ve üye ülkeler arasında işgücü ile mal ve hizmetlerin serbest dolaşımını sağlayan ve Avrupa Ekonomik Topluluğunu kuran antlaşmadır (Güney ve Akbay, 2008: 148).

2000 yılında Lizbon'da yapılan Avrupa Birliği Konseyi Toplantısı'nda, ise AB üye ülke, hükümet ve devlet başkanları, Avrupa'nın gelecek on yılda "Dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi" haline gelmesi hedefiyle e-Avrupa Eylem planı kabul edilmiştir. Kabul edilen plan ile Avrupa'nın, bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarını hızlandırması, özellikle de internetin sağladığı fırsatlardan sonuna kadar yararlanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (Büke, 2002: 31).

Bu bağlamda, e-Avrupa Eylem Planı, yasal, idari, kültürel, çevre ile ilgili ve trafik alanındaki tüm temel kamusal verilerinin dijital ortama taşınmasını; üye Devletlerin, tüm vatandaşlarının yaşam standartlarını yükseltmek amacıyla temel kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını; işletmeler için idari prosedürlerin basitleştirilerek uygulanmasını; üye ülkelerle birlikte kamu kurum ve kuruluşları arasında koordinasyonunun sağlanmasını; e-Devlet uygulamalarındaki deneyimlerin üye ülkeler genelinde paylaşılmasını; Avrupa Komisyonu ile yapılan tüm temel finansal işlemlerin elektronik ortamda da gerçekleştirilebilmesini ve kamu kesiminde elektronik imza kullanımının yaygınlaştırılması benimsenerek bilgi toplumu altyapı çalışmalarının hızlandırılması, daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli erişimle internetin özendirilmesi; insan kaynaklarına yatırım yapılması konularında hedefler belirlenmiştir. Bu hedefleri gerçekleştirmek üzere, gereken düzenlemelerin yapılması, projeler için finansal desteğin sağlanması, pilot projelerin hayata geçirilmesi ve işbirliğinin arttırılması gibi faaliyetler uygulamaya konulmuştur (Oğurlu, 2010: 58).

e-Avrupa Eylem Planında belirlenen hedeflerin önemli bir kısmının başarıyla gerçekleştirilmesiyle sonuçlanmış bu kapsamda; hemen hemen tüm iş dünyası ve okullar internet erişimine kavuşmuş, internet erişimine sahip hane halkı sayısı üç katına çıkarılmış ve Avrupa dünyadaki en hızlı araştırma ağına sahip olmuştur (www.bilgitoplumu.gov.tr, 05.02.2012).

Bu olumlu gelişmelere karşın yüksek hızda veri transferi teknolojisi sağlayan geniş bant alt yapısında eksiklikler, birlikte çalışabilirlik eksikliği, bilişim suçları ve artan güvensizlik riski gibi sorunların aşılabilmesi nedeniyle beklenen ilerlemeler tam olarak gerçekleştirilememiştir. Söz konusu sorunların giderilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği ekonomik ve sosyal faydayı arttırmak ve Birliğin

uluslararası rekabetçiliğini ve refahını geliştirmek amacıyla Mart 2010 tarihinde “Avrupa 2020 stratejisi” benimsenmiştir. Avrupa Birliğinin gündeminde uzun bir zaman yer alacak olan bu stratejilerin gerçekleştirilmesi için üye ülkelerin bu alana yönelik çabalarını birleştirmeleri ve bilişim teknolojileri sektörünün önünü açacak ve ilerlemeleri hızlandıracak politikalar uygulamalarını gerektirmektedir (Yaşa ve Çolak, 2011: 15, 28-29).

Böylece Avrupa Birliğinin 2000 yılında ortaya koyduğu, sürdürülebilir büyüme sağlayabilen en rekabetçi dinamik ve bilgiye dayalı ekonomi ile bilgi toplumu olma hedefi gerçekleşmiş olacaktır.

Avrupa komisyonu e-Avrupa projesine Türkiye’yi de davet etmiştir. Daveti kabul eden Türkiye, bu projeye uyum sağlayıp gereklerini yerine getirmek üzere, 2001 sonlarında Başbakanlık Müsteşarlığı’nın başkanlığında Türkiye için eylem planı hazırlayarak e-Dönüşüm Türkiye adıyla e-Devlet çalışmalarına başlamıştır. 2003 yılında tamamlanan Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) Projesinin yanı sıra Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP), Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Polis Bilgisayar Ağı (POLNET), Saymanlık Otomasyonu Sistemi (Say2000i) ve Milli Eğitim Bakanlığı Bilgi Sistemleri (MEBBİS) halen sunulmakta olan temel e-Devlet uygulamalarıdır.

2.2. TÜRKİYE’DE e-DEVLET UYGULAMALARI

2.2.1. Türkiye’de e- Devletin Gelişimi

2.2.1.1. 2000 Yılı Öncesi Dönem

Türkiye’de bilgi işlem araçlarını kamuda ilk kullanan kuruluş Ziraat Bankası olmuştur. 1934 yılında Ziraat Bankası delikli kart sistemine göre çalışan büro makinelerini kullanmaya başlamıştır. Türkiye’de elektronik bilgi işlem sistemlerin gelişimi de 1960 yılında Karayolları Genel Müdürlüğü’nün ilk bilgisayarı kullanmasıyla başlamıştır. 1980’li yıllardan itibaren hem kurumsal hem de özeldeki bilgisayar sayısının hızla yükselmesiyle Türkiye’de bilgisayar

kullanımı artmıştır. Bilgisayar teknolojisinden yararlanmak isteyen kamu örgütleri Bilgi İşlem Merkezi (BİM) ve internet siteleri oluşturmaya başlamışlardır (Törenli, 2004: 207; Polatoğlu, 1994: 72).

Türkiye’de e-Devlete geçiş süreci olarak adlandırabileceğimiz dönem ise 1980’lerin ikinci yarısından itibaren uygulanan politikalar ile başlamıştır. Bu dönemde ekonomik politikalar daha liberal bir yön kazanırken devlet yapısında değişim yapılmasına ilişkin olarak ilk çalışmalar başlamıştır. Bu dönem ile birlikte ülkede teknoloji ve bilişim hizmetleri yeniden ele alınmış ve uygulama alanları içinde değerlendirilme çalışmaları başlamıştır. 1993 yılında ise Türkiye, ilk defa internet ile tanışmıştır. 12 Nisan 1993 tarihinde ODTÜ’den Ankara – Washington arasında kiralık hat kurularak bağlantı sağlanmıştır. Sonrasında ise bilişim altyapısına yapılan yatırımların etkisi ile çok hızlı bir yaygınlaşma sürecine girilerek bilgisayar ve internet kullanım oranları artmış ve bazı devlet kurumları hizmetlerini elektronik ortamlarda vermeye başlamış ve e-Devlet uygulamalarına geçiş süreci gerçekleştirilmiştir (Çarıkçı, 2010: 97, 102).

Bilgi toplumu olma hedefine yönelik olarak yapılan geniş katılımlı ulusal politika belirleme çalışmalarının tarihçesine bakmak, bugün bulunduğumuz noktayı anlamak ve değerlendirebilmek açısından önemlidir. Türkiye açısından aslında çok kısa sayılabilecek bir sürede düşünce dönüşümünün yaşandığını ve e-Devlet vizyonuna uygun bazı hamlelerin planlandığını görmek mümkündür (TÜBİTAK, 2002: 12).

Türkiye internet ile 1993 yılında tanışmasına rağmen e-Devletle ilgili çalışmalar Başbakanlığın 1998 tarihinde, kamu bilgisayar ağları konusunda faaliyetlerin değerlendirilmesi, finansmanı ve koordinasyonu amacıyla Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik kurulunun oluşturulması amacıyla yayımladığı genelge ile başlamıştır (www.bilgitoplumu.gov.tr, 03.02.2012).

2.2.1.2. 2000 Yılı Sonrası Dönem

2.2.1.2.1. AB Etkisi İle Gelişmelerin Hızlanması

Avrupa Birliği ekonomik ve sosyal nedenlerle başladığı “e-dönüşüm” ile bilgi toplumu yaratmayı ve topluma kaliteli hizmet sunmayı amaçlamıştır. Eylem planlarında toplumun bilgiye erişimi konusuna önem verilmiştir. Ayrıca tüm vatandaşların ayırım gözetilmeksizin bu olanaklardan eşit oranda faydalanması hedeflenmiştir. Böylece e-Dönüşüm sonucunda sanayi toplumundan bilgi toplumuna dönüşüm sağlanacak, vatandaşlar ihtiyaç duydukları bilgi ve hizmetleri de elektronik ortamdan alabilecektir.

Avrupa Birliği Konseyi tarafından başlatılan “e-Avrupa Girişim” çalışmaları, adaylık sürecinde olan diğer ülkeler gibi Türkiye’yi de etkilemiştir. Türkiye, Avrupa Birliğiyle bütünleşme çabaları açısından önemli olan bu girişimlerin takipçisi olmuştur (Süngü, 2007: 69).

Türkiye’de bilgi toplumuna dönüşüm çalışmaları bu gelişmelere paralel olarak yoğunluk kazanmıştır. Türkiye’de e-Devlete ilişkin çalışmalar da Avrupa Birliğine (AB) aday ülkeler için oluşturulan e-Avrupa+ Girişiminin⁷ 2001 yılında açıklanmasıyla hızlanmış ve Türkiye, Haziran 2001 de “e-Avrupa+ Girişimine” taraf olmuştur (DPT, 2006: 1).

Türkiye’nin Avrupa Birliği ile olan ilişkilerinde temel belirleyici özelliği olan ve hedeflerini ortaya koyan Ulusal Program’ın "Bilim ve Araştırma" başlığı altında, elektronik devletle ilgili, kararlılığı şu şekilde ifade edilmiştir (Türkiye Bilişim Şurası, 2002: 43):

"Hükümetimiz AB çerçevesinde başlatılan ve yürütülmekte olan e-Avrupa girişimini desteklemekte ve bu girişime katkıda bulunmak istemektedir. Türkiye’de Bilgi Toplumu oluşturmak amacıyla e-Türkiye girişimini başlatıp, yönlendirmeyi ve Avrupa Birliği’ndeki çalışmalarla eşgüdümü sağlayacak bir kurumsal yapıyı, ilgili özel sektör, akademik çevreler, sivil toplum örgütleri ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde oluşturmayı hedeflemektedir."

⁷ Avrupa Birliği Aday Ülkeler Üst Komitesi tarafından 2001 yılında aday ülkeler (Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye) için hazırlanan e-Avrupa benzeri projedir.

Türkiye'nin, “e-Avrupa+” sürecindeki sorumluluklarını yerine getirebilmesi amacıyla TÜBİTAK önderliğinde e-Türkiye olarak isimlendirilen bazı çalışmalara başlanmıştır. Avrupa Birliği Genel Sekreterliği koordinatörlüğünde, Dışişleri Bakanlığı ve TÜBİTAK ile yapılan toplantılarda “e-Avrupa+” kriterlerine uyum için Avrupa Birliği'ne verilecek taahhütler saptanmış ve belirlenen taslağa göre, Türkiye’nin 2006 yılına kadar e-Devlete yönelik çalışmaları tamamlamayı taahhüt etmiştir. e-Türkiye için Başbakanlığın 09/10/2001 tarihli Genelgesi ile “e-Avrupa+” projesi hedefleri ve bu projeye uyum için, Başbakanlık Müsteşarlığının koordinasyonunda oluşturduğu 14 çalışma grubu ve koordinatör kuruluşlar aşağıda tablolastırılmıştır (www.bilgitoplumu.gov.tr, 12.02.2012.):

Tablo 1: e-Türkiye Girişimi Çalışma Grupları Listesi

e-TÜRKİYE GİRİŞİMİ ÇALIŞMA GRUPLARI LİSTESİ		
ÇALIŞMA GRUBU		KOORDİNATÖR KURULUŞ
1	Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu	Milli Eğitim Bakanlığı
2	Altyapı Çalışma Grubu	Ulaştırma Bakanlığı
3	Hukuki Altyapı Çalışma Grubu	Adalet Bakanlığı
4	Standartlar Çalışma Grubu	Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
5	Güvenlik Çalışma Grubu	Genelkurmay Başkanlığı
6	e-Ticaret Çalışma Grubu	Dış Ticaret Müsteşarlığı
7	Yatırımlar ve Planlama Çalışma Grubu	Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı
8	Arşiv ve Dijital Depolama Çalışma Grubu	Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
9	Uluslararası İzleme ve “ e-Avrupa+” Grubu	AB Genel Sekreterliği
10	Özel Projeler Çalışma Grubu	Türkiye Bilişim Vakfı
11	Mevcut Durumun Tespiti Çalışma Grubu	KAMUNET Teknik Kurulu
12	Ulusal Bazda Takip, Koordinasyon ve İzleme Grubu	Türkiye Bilişim Derneği
13	Çevre ve Sağlık Çalışma Grubu	Başbakanlık

Kaynak: Uçkan, 2003: 278

e-Türkiye girişimi çalışma gruplarının öncelikli amacı, Türkiye’de bilgi toplumunun hukuki, teknik, ve beşeri altyapısını oluşturmaktır (Gül, 2002: 23). e-Avrupa Girişimi’ne üye olan aday ülkeler ve Türkiye’nin, 4 ana başlık altında toplanan hedeflere ulaşmak için siyasi kararlık göstermeyi kabul ettiği taahhütler aşağıda özetlenerek tablolastırılmıştır:

Tablo 2: e-Avrupa Girişimi Hedefleri ve Hedeflere Ulaştıracak Taahhütler

HEDEFLER	TAAHHÜTLER
Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması.	Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması,
	Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama,
Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli erişim sunarak internet kullanımını özendirmek.	Daha hızlı ve daha ucuz internet erişimi,
	Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet
	Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
İnsan kaynağına yatırım.	Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması,
	Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü,
	Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı
İnternet kullanımının canlandırılması.	e-Ticaretin hızlandırılması
	Elektronik devlet: kamu hizmetlerine elektronik erişim,
	Çevrimiçi sağlık,
	Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği
	Akıllı ulaşım sistemleri
	Çevrimiçi çevre

Kaynak: “www.bilgitoplumu.gov.tr, 05.03.2012” kaynağından tablolatırılmıştır.

e-Avrupa+ girişiminin Türkiye’ye getirecekleri ise aşağıda özetlenmektedir (Türkiye Bilişim Derneği Raporu, 2001: 24-25):

- İnternet altyapısının geliştirilmesiyle bağlantı hızı arttırılarak yurtdışından ve içinden web sitelerine ulaşımın kolaylaşması,
- Eğitim alanında internet kullanımının yaygınlaştırılmasıyla birlikte bütün öğrenciler internet kullanabilir hale gelmesi ve öğretmen açığı olan

yerlerde öğrencilerin eğitim hayatlarından geri kalmamaları için internet üzerinden uzaktan eğitim verilebilmesinin sağlanması,

- Nüfus cüzdanı yerine, değiştirilmesi ve taklit edilmesi mümkün olmayacak biçimde akıllı kartlar geliştirilerek sahtecilik ve dolandırıcılık gibi suçların önüne geçilmesinin mümkün hale gelmesi,
- Bilgi teknolojilerinin gelişimi ile bilgisayarların engelli vatandaşların kullanımına uygun hale getirilmesi, örneğin görme engelli vatandaşlar için web sitelerini okuyan yazılımlar hazırlanması,
- Kamu hizmeti sunumlarında bilgi teknolojileri aracılığıyla köklü değişimler yaşanması. Örneğin zaman ve mekân sınırı olmadan çevrimiçi olarak sabıka kaydının sorgulanması veya pasaport başvurusunun mümkün hale getirilmesi,
- Sağlık alanında bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla kişisel sağlık bilgilerinin özel akıllı kartlar ile istenilen her yere taşınabilmesi ve bunun sonucunda muayene olunan doktorun hastanın hastalık özgeçmişi konusunda kısa zamanda bilgi sahibi olabilmesi, doktor olmayan yerlerde ise internet üzerinden sağlık kuruluşlarınca sağlık danışmanlık hizmetinin verilebilmesi,
- Evden çıkmadan çevrimiçi ortamda sunulacak trafik durum bilgi sistemiyle nerelerde trafik sıkışıklığı olduğunun görülebilmesinin sağlanması,
- Ormanlara, göllere kurulacak çevre gözlem istasyonlarından elde edilecek uyarı sistemleriyle orman yangınları ve seller gibi doğal afetler konusunda hızlı bir şekilde önlem alınabilmesi böylece can ve mal kaybını azaltmanın mümkün olabilmesi.

Türkiye'nin e-Avrupa+ girişimine taraf olmasıyla birlikte belirlenen hedeflere ulaşabilmek amacıyla çalışma grupları oluşturulmuştur. Bu hedef ve taahhütlerin gerçekleşmesiyle birlikte elde edilecek faydalar belirtilmiştir. Bu bağlamda 58. ve 59. Hükümetler tarafından hazırlanan Acil Eylem Planının Türkiye'deki e-Devlet dönüşümü açısından son derece önemli etkisi vardır.

2.2.1.2.2. Hükümetin Acil Eylem Planının Etkisi

58. ve 59. Hükümet Acil Eylem Planında yer alan e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003 yılında başlatılmıştır. Bu proje ile Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen münferit e-Devlet çalışmalarının tek çatı altında toplanarak bütünlük içerisinde yürütülmesi amaçlanmıştır.

e-Dönüşüm Türkiye projesinin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili olarak da Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) görevlendirilmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesinin amaç ve hedefleri, kurumsal yapısı, aşamaları ve koordinasyonuna ilişkin usul ve esaslar 27 Şubat 2003 tarih ve 2003/12 sayılı Genelge ile tüm kamu kurum ve kuruluşlarına bildirilmiştir.

Söz konusu Genelgede; *"58. Türkiye Cumhuriyeti Hükümetinin hedeflerinden bir tanesinin de; vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir Devlet yapısı oluşturmak"* olduğu belirtilmekte ve bu hedefi gerçekleştirmek üzere, Acil Eylem Planı'nda "e-Dönüşüm Türkiye" projesine yer verildiği vurgulanmıştır.

27 Şubat 2003 tarih ve 2003/12 sayılı Genelgeye göre e-Dönüşüm Türkiye Projesi; vatandaşlar, işletmeler ve kamu kesimi ile tüm toplumun bilgi toplumuna dönüşümünün uyum içinde ve bütünleşik bir yapıda yürütülmesini amaçlamaktadır. Bu kapsamda Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm vizyonu; "Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak" şeklinde belirlenmiştir. Bu amaca yönelik e-Dönüşüm Türkiye Projesinin hedefleri ise:

- Bilgi ve iletişim teknolojileri, politikaları ve mevzuatının, Avrupa Birliği müktesebatı kapsamında değerlendirilip yeniden düzenlenerek yaygınlaştırılması ve "e-Avrupa+" çerçevesinde aday ülkeler için öngörülen eylem planının Türkiye'ye entegre edilmesi,
- Vatandaşların, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilerek

kamu idaresinin, saydam ve hesap verebilir hale getirilmesinin sağlanması,

- Kamudaki mükerrerlik arz eden benzer yatırım ve projelerinin birleştirilerek izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanarak bilişim teknolojisi alanında kaynak israfının önlenmesi,
- Bilgi teknolojileri sektöründeki, özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki amaçlar kapsamında yol gösterilmesi hedeflenmektedir, şeklinde özetlenmektedir (www.bilgitoplumu.gov.tr, 03.02.2012).

Buna göre e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amacı, 2003/12 Sayılı 27 Şubat 2003 Tarihli Başbakanlık Genelgesinde “vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek için; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturma” olarak belirlenmiştir.

e-Dönüşüm Türkiye Projesinin hayata geçirilmesi, en üst seviyede yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla, 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi kapsamında Devlet Planlama Teşkilatının koordinatörlüğünde e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) hayata geçirilerek, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuş ve bu kurul tarafından da "Türkiye'nin Bilgi Toplumu Dönüşüm Politikası" kabul edilmiştir (DPT, 2006: 1).

Daha sonra yine DPT'nin koordinatörlüğünde, çalışma gruplarının katkılarıyla, 2003-2004 KDEP'e ilave olarak 2005 Eylem Planı hazırlanmıştır. e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı Taslağı'nda Bilgi Toplumu Stratejisi, Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği, Eğitim ve İnsan Kaynakları, Hukuki Altyapı, e-Devlet, e-Sağlık ve e-Ticaret alanlarında gerçekleştirilmesi amaçlanan toplam 50 eylem sıralanmıştır (Sayıştay Başkanlığı, 2006b: 29). Bu eylemlerin başlıklara göre gerçekleşme düzeyi de tablodaki gibi özetlenmektedir.

Tablo 3: e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planlarının Gerçekleşme Düzeyi

Başlık	Eylem Sayısı	Tamamlanan Eylem	Tamamlanma Yüzdesi (%)
Bilgi Toplumu Stratejisi	1	1	100
Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği	6	5	83
Eğitim ve İnsan Kaynakları	10	2	20
Hukuki Altyapı	3	1	33
e-Devlet	19	8	42
e-Sağlık	5	-	-
e-Ticaret	6	3	50
TOPLAM	50	20	40

Kaynak: DPT, 2007b: 11

Ayrıca 2005 yılında, Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin ve verimli olarak yararlanması ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesine yönelik orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri belirlemek amacıyla Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlık süreci başlatılmıştır. Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm süreci, aşağıda yer alan 7 temel stratejik öncelik içermektedir (DPT, 2006: 20). Bunlar sosyal dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzu, vatandaş odaklı hizmet dönüşümü, kamu yönetiminde modernizasyon, küresel rekabetçi bilgi teknolojileri sektörü, rekabetçi yaygın ve ucuz iletişim altyapı ve hizmetleri, ar-ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesinden oluşmaktadır (www.bilgitoplumu.gov.tr, 06.02.2012).

- **Sosyal Dönüşüm;** “Herkes için bilgi ve iletişim teknolojileri fırsatı”

Vatandaşların iş ve günlük hayatlarında bilişim teknolojilerini etkin ve verimli kullanmasıyla sosyal ve ekonomik açıdan birçok fayda sağlanması.

- **Bilgi ve iletişim Teknolojilerinin iş Dünyasına Nüfuzu;** “İşletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı”

Bir yandan, küçük ölçekli işletmelerin bilgisayarlaşma oranı ve internet erişimi artırılırken e-Ticaret yapmaya özendirilmeleri, öte yandan stratejik öneme sahip sektör ve bölgelere ilişkin bilgi ve iletişim teknolojileri ihtiyacının tespit edilerek bu ihtiyacı karşılamak amacıyla özel verimlilik programları uygulanmaya başlanması.

- **Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü;** “Yüksek standartlarda kamu hizmeti sunumu”

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin aracılığıyla kamu hizmetleri, yoğun kullanılan hizmetler öncelikli olmak üzere elektronik ortama taşınması ve iş süreçlerinin kullanıcı ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda yeniden tasarlanarak hizmet sunumunda etkinliğin sağlanması.

- **Kamu Yönetiminde Modernizasyon;** “Bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen kamu yönetimi reformu”

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerine uygun, verimli ve etkin kamu hizmetini ön planda tutan, ülkenin sosyal ve ekonomik koşullarına uygun bir e-Devlet oluşumunun sağlanması.

- **Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü;** “Uluslararası oyuncu bilgi teknolojileri sektörü”

Bilgi teknolojileri alanında faaliyette bulunan sektörlerin desteklenmesi ile kamu-özel sektör işbirliğiyle dış pazarda yazılımda rekabet gücünün ve üstünlüğünün sağlanması.

- **Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz iletişim Altyapı ve Hizmetleri;** “Toplumsal her kesimine yüksek kalitede ve ucuz geniş bant erişim imkânı”

Bilişim teknolojilerinin altyapısının geliştirilerek yaygın kullanılabilmesi için telekomünikasyon sektöründe etkili bir rekabet ortamı sağlanarak iletişim hizmetlerinin; hızlı, güvenli, kesintisiz, kaliteli ve uygun maliyetlerle sunulması ve

yeni teknolojilere yönelik telekomünikasyon altyapılarının geliştirilmesi için uygun ortamın hazırlanması.

- **Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi;** “Küresel pazarın taleplerine uygun yeni ürün ve hizmetler”

Dünya pazarlarında talebi giderek artan, bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe Ar-Ge faaliyetlerine gereken önem verilmesi ile bu alanda yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve üretime dönüştürülmesinin desteklenmesi.

Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm süreci, bu temel stratejik öncelikler çerçevesinde atılımcı ve bütüncül bir yaklaşımla sürdürülmektedir. Bu çalışmalar kapsamında belirlenen hedefler, eylem planları ve stratejileri çerçevesinde ve bu stratejilere uygun olarak çeşitli bakanlıklar bünyesinde projeler geliştirilmiştir.

2.2.2. Türkiye’de e-Devlet Kapsamında Yürütülen Başlıca Projeler

e-Devlet konusunda Türkiye’de son yıllarda artan biçimde projeler üretilmiştir. e-Devlet hizmetleri kapsamında yapılan bu çalışmaların en önemlileri: MERNİS, VEDOP, GİMOP, UYAP, POLNET, Say2000i, MEBBİS, EKAP ve e-SAĞLIK şeklinde sıralanmaktadır.

2.2.2.1.İçişleri Bakanlığı Merkezi Nüfus İdare Sistemi Projesi (MERNİS)

Türkiye’de, e-Devlet uygulamalarının en başında söz edilmesi gereken proje olarak İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nce yürütülen Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) gelmektedir. MERNİS, nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaşlar için çok yönlü değerlendirilmesine ve bu bilgilerde meydana gelen herhangi bir değişikliğin ülkenin her tarafına dağılmış 923 merkezden anlık olarak güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan bir projedir (Eroğlu, 2006: 83, 86).

MERNİS Projesi fikri 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile doğmuş, 1995 te Dünya Bankasından gelen bir kredi kanalıyla hayata geçirilip Ocak 2003’te tamamlanarak kamu kurumlarının bilgi bankalarını birbirine bağlamış ve

vatandaşlara yeni kimlik belgeleri verilmesi gibi hizmetleri yerine getirmiştir (Çevikbaş, 2009: 78). Yetersiz maddi kaynaklar ve teknolojinin projeyi mümkün kılacak düzeye o yıllarda ulaşmamış olmasından dolayı yavaş ilerlemiş olan projenin gelişim sürecini aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür (Yıldız, 2003: 311-312).

- 5 Mayıs 1972'de doğan MERNİS projesi fikri 1976'da DPT tarafından proje haline getirilerek 1980'de Ortadoğu Teknik Üniversitesi'ne ihale edilmiş ve ilk uygulama çalışmaları 1982'de başlatılmıştır.
- 1996'da Dünya Bankası tarafından özelleştirilen proje, Sosyal Güvenlik Ağı kapsamına alınarak ve fizibilite çalışmaları yapılmıştır.
- 4300 sayılı kanunun yürürlüğe girmesiyle projeye ödenek sağlanması ve Dünya Bankası tarafından da kaynak aktarılması MERNİS projesine hız kazandırmıştır.
- 1997-1999 yılları arasında Genel Müdürlük ile 923 ilçe nüfus müdürlüğünde alt yapı çalışmaları tamamlanarak gerekli bilgisayar sistemleri kurulan proje kapsamında nüfusa kayıtlı tüm vatandaşlara, 28 Ekim 2000 tarihinde Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmeye başlanmıştır.
- 18 Mart 2002'de pilot uygulaması online olarak Ankara ve Kırıkkale illerine bağlı ilçelerde başlatılmış olan projenin son olarak Kasım 2002 itibarıyla veri tabanı kurulmuş ve MERNİS sistemi online olarak çalışmaya başlamıştır (Erdal, 2004: 179).

MERNİS projesinin işleyişi, İçişleri Bakanlığı tarafından vatandaşlara verilecek bir kimlik numarasının kullanılmasıyla, kamu kuruluşlarındaki bütün işlemlerin yürütülmesi sağlanması amacı üzerine kurulmuştur (Oğurlu, 2010:28). Bilgilerin güvenli paylaşımı ve hızlı güncellenmesi, vatandaşa verilen hizmetteki hızın ve verimin de artması amacıyla Türkiye'de başlatılan bu proje kapsamında aynı zamanda kurumların vatandaşlar için kullandıkları farklı numara ve işaretler yerine bütün nüfus verilerinin tek bir numara üzerinden, tek bir veri tabanında toplanması sağlanmıştır. Proje güvenilir bilgi desteğinin yanı sıra devletin iş ve işlemlerinde hızın artmasını sağladığı gibi uygulanan diğer elektronik devlet projelerinin de giriş anahtarı olmuştur. Bu kapsamda MERNİS projesinin devamı niteliğinde uygulamaya

konulan Kimlik Paylaşım Sistemi Projesiyle bilgileri bazı kurumların kullanımına açarak güvenilir, hızlı, verimli bir hizmetin yanı sıra kırtasiyeciliğin önlenmesi de sağlanmıştır (www.nvi.gov.tr, 27.02.2012). Bunların yanı sıra MERNİS Projesinin genel anlamıyla sağladığı hizmetler aşağıdaki gibidir (Yeşilbaş, 2011: 14):

- Bilgisayar ortamına aktarılan nüfus kayıtları ile ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması böylece hizmetlerin standart ve modern bir şekilde verilmesinin sağlanması,
- İlçelerde nüfus hizmetlerinin bilişim teknolojileriyle verilmesini ve ilçe nüfus veri tabanlarının merkezle entegre edilmesini böylece Merkezi Nüfus Veri Tabanının oluşturulması,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına verilen kimlik numaraları aracılığıyla, kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren kurumlar arası kişi bilgileri alışverişinin, kişilerin biricik tanımlandığı bir alt yapı üzerinde online olarak yürütülmesinin sağlanması ile hizmet akışının hızlandırılması, güvenilir hale getirilmesi ve vatandaşların hizmetlerini kolay, hızlı ve güvenilir olarak almasının sağlanması,
- Nüfus bilgileri ile ilgili istatistiklerin bilişim teknolojileri ile daha sağlıklı elde edilmesinin mümkün kılınması,
- Bürokrasiyi azaltarak devletle vatandaşın birbirine yakınlaştırılması ve hizmet güvenliğinin sağlanmasıdır.

Ayrıca MERNİS projesinin sağladığı hizmetler neticesinde, nüfus idareleri, vatandaş, kamu kuruluşları, ekonomik, güvenlik, askerlik, sağlık, eğitim, nüfus sayımı, sosyal güvenlik seçmen kütükleri ve adalet yönünden beklenen bazı yararları şu şekilde belirtilmiştir (www.nvi.gov.tr, 27.02.2012):

Nüfus İdareleri Yönünden

- Nüfus olayları ile ilgili işlemler, online sistemin devreye girmesi ile kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe müdürlüğünden yapılabilmektedir.
- Merkezi veri tabanı sayesinde nüfus ve hayat istatistikleri en son güncellenmiş haliyle birlikte anında alınabilmekte ve ilgili kurumlara gönderilmektedir.

Vatandaş Yönünden

- Vatandaşın bütün nüfus işlemleri bilişim teknolojileri ile elektronik ortamda gerçekleştirildiği ve belgelerdeki bilgi hatası sıfırlandığı için zaman kaybı en aza indirilmesi sağlanmıştır.

Kamu Kuruluşları Yönünden

Kimlik Paylaşım Sistemini kullanan kamu kuruluşları vatandaşlarla ilgili işlemlerini en kısa zamanda ve etkili bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler. Kimlik Paylaşım Sistemini kullanmaları sonucunda kamu kuruluşlarının ekonomik ve mali yönden, güvenlik yönünden, askerlik yönünden, sağlık yönünden, eğitim yönünden, nüfus sayımı yönünden, sosyal güvenlik yönünden, seçmen kütükleri yönünden, adalet yönünden elde edecekleri faydaların bir kısmı aşağıda belirtilmiştir (Eroğlu, 2006: 92-93):

- Sağlıkla ilgili yararları incelendiğinde doğumu ile birlikte her vatandaş için bir sağlık dosyası hazırlanacağından bir kişi için her ilde veya bir ilde birden fazla hastanedeki bilgiler tek yerde toplanacak ve hastanelerde dosya açmak ve genel arşiv tutmak masrafı ortadan kalkacak
- Muayene esnasında hastanın tüm geçmişi ilgili doktor tarafından görülebildiğinden, yanlış anlatım, yanlış teşhis veya geçmişi bilememe riski ortadan kalkacak (Eroğlu, 2006: 93),
- Bölgelere göre hastane ve sağlık ocağı gibi ihtiyaçların MERNİS veri tabanındaki gerçek bilgiler ışığında planlanabilmesi, sağlık politikalarının oluşturulmasına katkı sağlayacak (Eralp, 2007: 62).

MERNİS projesinin pek çok kuruluş yönünden katkı sağlayacağı görülmektedir. Bununla birlikte sağlayacağı en önemli katkılardan birisi de her vatandaşa verilen vatandaşlık numarası ile hasta kayıtlarının karışmaması, merkezde güvenilir şekilde saklanması ve hasta kayıtlarına erişimin kolaylaşmasını sağlaması ile sağlık yönünden olacaktır.

2.2.2.2. İçişleri Bakanlığı Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi (KPS)

Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), kamu kurum ve kuruluşlarınca vatandaşların elektronik ortamdaki kimlik bilgilerine ihtiyaç duyulduğunda, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından tutulan kişi bilgilerinin, ilgili veri tabanından elektronik ortamda güncel ve hatasız bir şekilde çevrimiçi paylaşılmasını sağlayan projedir (Kuran, 2005: 26). MERNİS Projesinin devamı niteliğinde olan ve merkezi veri tabanında tutulan kişi bilgilerinin elektronik ortamda ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının paylaşımına açılması amacıyla oluşturulan KPS projesi için gerekli çalışmalara 2003 yılı içerisinde başlanmış ve ilk aşamada gerekli değerlendirmeler için kamu kurum ve kuruluşlarının bu sistemle ilgili görüş ve talepleri alınmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2010: 5-6).

Bildirilen görüşler ve talepler doğrultusunda yapılan çalışmalar ile proje, 2004'te uygulamaya hazır hale getirilmiş ve 2005 tarihinde bir devlet töreni ile hizmete açılmıştır. Nüfus hizmetlerinde sürat ve etkinliğin sağlanarak vatandaşların yaşamlarını kolaylaştırması ve kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılması amacıyla uygulamaya konulan KPS veri tabanında; kişi bilgileri, nüfus cüzdanı bilgileri, nüfus olay bilgileri, ulusal adres veri tabanında yer alan bilgiler, istatistik bilgiler bulunmakta ve sistemin MERNİS veri tabanı ile entegre olması MERNİS veri tabanındaki değişikliklerin anlık olarak KPS veri tabanına aktarılarak bilgilerin güncellenmesi sağlanmaktadır (İçişleri Bakanlığı, 2010: 5-6).

Kimlik paylaşım sistemi veri tabanındaki kimlik bilgilerini kamu kuruluşları ile kamu hizmeti sunan kuruluşlara paylaşımına açılmasıyla sağlanan faydalar şöyledir (Öztaş, 2009: 8-9):

- Kurumlar, KPS' den alınan veriler ile kurum uygulamasında doldurulması gereken alanları otomatik olarak doldurabilmekte,
- Kurumlar, yazışmalar ile alınan bilgilerin tek tek işlenmesi yerine, hazırlanacak uygulamalar ile toplu olarak işleyebilmekte,
- Kurumlar, kendi verilerinde eksik olan T.C. Kimlik Numaralarını tamamlayarak farklı kurumlarda bulunan tek kişiye ait bilgiler arasında bağlantı kurabilmekte,

- Kamu kurum ve kuruluşlarının entegre bir e-Hizmet yapısına ulaşmalarını kolaylaştırarak Türkiye’de e-Dönüşüm hızına katkı sağlamakta,
- Zaman, iş gücü ve kaynak tasarrufu yaratmakta,
- Kırtasiyeciliği azaltarak vatandaşlara daha hızlı, kaliteli ve basitleştirilmiş bir şekilde hizmet sunumu getirmektedir.

Kimlik Paylaşım Sistemiyle vatandaşlara ait kimlik numaraları kamu kurum ve kuruluşlarına doğru ve güncel olarak çevrimiçi paylaşımı sağlamıştır.

2.2.3.3. Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

Vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayarla yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması amacıyla Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü tarafından uygulamaya konulan VEDOP, 1998 yılında başlatılmış ve 22 il merkezinde 155 vergi dairesinde uygulamaya geçirilmiştir (Kuran, 2005: 27-28). Vergi dairesi otomasyon projesi; 1998-2001 arası dönem VEDOP I, 2004-2006 yılı arası dönem VEDOP II ve 2007 sonrası ise VEDOP III olmak üzere üç aşamada uygulamaya konulmuştur (Çarıkçı, 2010: 104). VEDOP I kapsamında evrak girişinden başlayarak, bütün vergi daireleri işlemlerinin (tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri vb.) bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalarca yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması sağlanmıştır (Kuran, 2005: 28). VEDOP I ile:

- Vergi daireleri işlemlerinin merkezden izlenmesiyle birlikte vergi dairelerinin daha etkin ve verimli çalışmalarını sağlayacak altyapı oluşturulmuş,
- İnternet Vergi Dairesi uygulamaları ile Gelir ve Kurumlar Vergisi mükelleflerine internet ortamında, vergi ile ilgili durumlarını sorgulama imkânı sağlanmış ve Türkiye’de kamu idarelerinin saydamlığı konusunda atılan en önemli adımlardan biri gerçekleştirilmiş,
- Vergi dairesi personelinin işlemlerini yaparken daha çok teknolojik imkânlardan yararlanması ve iş akışlarının yapısının, modern vergi

sistemine uygun hale gelecek şekilde yeniden tasarlanmasıyla vergi gelirlerinin daha etkin toplanması, vergi dairelerine gelen mükelleflerin işlemlerinin rahat bir ortamda ve daha kısa sürede bitirilmesi sağlanmış,

- Daha sonra sisteme adapte edilen bir uygulama sayesinde VEDOP I parasal işlemler konusunda bankacılık sistemi ile elektronik bağlantısı olan ve yabancı para birimleri ile de işlem yapmaya imkân veren bir yapıya kavuşmuştur (Uğur ve Çütçü, 2009: 12).

2004’de otomasyonlu vergi dairelerinin sayılarının artırılması amacıyla VEDOP I’ in ardından VEDOP II uygulamaya konulmuştur. VEDOP I çerçevesinde otomasyona geçirilen 22 ildeki 155 vergi dairesi ve 5 defterdarlığa ilaveten, daha etkin ve mükelleflerine daha iyi hizmet veren bir gelir idaresi oluşturma çalışmalarının devamı olan VEDOP II ile;

- 138 vergi dairesi, 111 gelir müdürlüğü ve 81 ildeki denetim birimlerinin tam otomasyonlu hale getirilerek beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname), elektronik vergi dairesi uygulaması (e-VDO), kayıt dışı ekonominin kayıt altına alınması için Veri Ambarı (VERİA) oluşturulması, (www.gib.gov.tr, 28.02.2012).

VEDOP-II, içeriği ve tüm Türkiye çapında sağladığı hizmetler ile:

- Proje kapsamında vergi dairelerinin otomasyonunu gerçekleştirmek amacıyla yaklaşık 15 bin kurum personelinin bilgisayar okur-yazarlığı ve sistemin kullanımıyla ilgili eğitimi almış olmaları, çalışanların faaliyetlerini daha kolay ve hızlı biçimde gerçekleştirmesini sağlarken çalışan performansı ve memnuniyetini artırmaktadır (Ay, 2006: 69).

VEDOP II’nin ardından mevcut projelerin geliştirilmesi ve yeni uygulamaların hayata geçirilmesi amacıyla 2007 tarihinde VEDOP III uygulamaya koyulmuştur.

Sonuç olarak; Gelir İdaresi Başkanlığı e-Kurum olma yolunda gerçekleştirilen bu uygulamalar ile birlikte teknolojinin bütün imkanlarından etkili şekilde faydalanmaya başlamıştır. Bu yönüyle Türkiye’de yapılmakta olan en büyük

e-Devlet projelerinden biri olan VEDOP projesi ile vergi dairesi işlemlerinin tamamının bilişim teknolojileri vasıtasıyla otomasyona geçirilmesi; iş yükünü azaltmış, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliği artırmıştır. Ayrıca bilgisayar ortamında anında toplanan bilgiler aracılığıyla sağlıklı bir karar, destek ve yönetim bilgi sistemi oluşturulmuştur. Özellikle devlet kuruluşlarında, süreçlerde tıkanmanın oldukça fazla yaşandığı gerçeğinden yola çıkıldığında bu proje, son derece önemli tasarrufların yanı sıra verimlilik anlamında da ciddi katkıları olmuş bir projedir (Uğur ve Çütçü, 2009:12,18).

2.2.2.4.Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Gümrük İdarelerinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP)

Gümrük Müsteşarlığı modern bir gümrük idaresi kurmak amacıyla 1996 yılında “Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi”ni (GİMOP) başlatmıştır. Türkiye’nin 48 noktasında, 56 gümrük idaresi ve 18 başmüdürlüğün birbirine bağlantısını sağlayan proje ile gümrük mevzuatının geliştirilerek tek düze bir uygulamanın sağlanması ve rejimlerin geliştirilmesi, gümrük teşkilatının yapısının yeniden düzenlenmesi, personel kaynağının daha etkin ve verimli kullanılması, dış ticaret istatistiklerinin daha hızlı ve etkin üretilmesi, daha etkili vergi tahsilatı ile seçici ancak daha etkili gümrük kontrolünü sağlamaya yönelik bilgisayar sisteminin geliştirilmesi ve uygulanması amaçlanmaktadır (Erdi ve diğerleri, 2004: 12).

GİMOP projesi kapsamında geliştirilen “BİLGE” (Bilgisayarlı Gümrük Etkinlikleri) adı verilen yazılım ile gümrük mallarının sahaya gelişinden itibaren ithalat ve ihracat işlemleri tamamlanıncaya kadar geçen tüm aşamalarda mallarla ilgili tüm gümrük işlemlerinin gerçek zamanlı olarak bilgisayar ortamında yapılması sağlanmıştır. Nisan 2001 itibariyle tüm gümrük işlemlerinin yüzde 83’ü 2002 yılı sonunda yapılan ilaveler ile de 62 Gümrük İdaresinde işlemlerin % 97’si elektronik ortamda yapılır hale gelmiştir (Erdi ve diğerleri, 2004: 12).

Gümrük Müsteşarlığı tarafından ticareti kolaylaştırmak ve dünya pazarlarında rekabete girecek olan ithalat ve ihracatçılara destek sağlamak amacıyla 1999 yılı sonunda Elektronik Veri Değişimi (EDI) uygulaması hayata geçirilerek e-Gümrük alanında önemli bir adım atılmıştır. EDI uygulaması ile yükümlüler beyannamelerini

kendi bürolarından elektronik ortamda Birleşmiş Milletlerce belirlenen standartlarda tescil edebilmektedirler (Ünsal, 2007: 102).

GİMOP ile gümrük idaresinin işlemleri elektronik ortamda sunulabilir hale gelmesinin yanı sıra gümrüklerde meydana gelen kaçakçılık olaylarında önemli azalmalar sağlandığı ifade edilmektedir.

2.2.2.5. Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

e-Dönüşüm sürecinde e-Adalet ayağını oluşturan Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının, bağlı ve ilgili kuruluşlarının adli ve idari yargı birimlerinin günümüzün gerekli tüm teknolojik gelişmelerini kullanarak, donanım ve yazılım olarak iç otomasyonunu ve benzer şekilde bilgi otomasyonu sistemlerini kurmasıyla kamu kurum ve kuruluşları ile entegrasyonunu sağlayan bir projedir (www.uyap.gov.tr, 28.02.2012). 2000 yılında iki aşamalı olarak başlatılan UYAP Bilişim Sisteminin 1. Aşaması(UYAP I), Adalet Bakanlığı Merkez teşkilatı otomasyonu, 2. Aşaması(UYAP II), taşra birimlerinin otomasyonudur. Adalet Bakanlığı Merkez Birimlerinin otomasyonunu sağlayan UYAP I 2001 yılında, adli ve idari yargı birimleri, adli tıplar, ceza tevkif evlerinin otomasyonunu kapsayan UYAP II ise 2005 yılında tamamlanarak faaliyete geçirilmiştir. UYAP, günümüzde Türkiye’de yargı birimlerinin yaklaşık % 100’ünde işletimde olan ve her türlü yargısal ve idari faaliyetlerin bu sistemle elektronik ortamda yürütülmesini sağlayan bir projedir (Alper, 2011: 1).

Türkiye Cumhuriyeti Adli Sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu koruyarak sisteme hız kazandırmak böylece zaman kaybetmeden adaletin yerine getirilerek vatandaşın mağdur olmasını engellemek amacıyla ortaya çıkan UYAP’ın diğer amaçları şöyle sıralanabilir (www.metris2tck.adalet.gov.tr, 28.02.2012):

- Yargılama mekanizmasının hızlı, etkin, güvenilir, adil, verimli, şeffaf ve etik değerlere uygun bir yapıya kavuşmasını,
- Denetim, teftiş, soruşturma ve her türlü idari faaliyetlerin hızlı ve etkin bir şekilde yürütülebilmesini,

- Mevzuatın tanındığı yetkiler çerçevesinde doğru ve tutarlı bilginin istenilen zamanda hızlı ve kolayca elde edilmesini ve paylaşılmasını,
- Elektronik arşivin oluşturulması ile avukatların ve vatandaşların yargı hizmetlerinden internet aracılığıyla daha hızlı ve daha kolay yararlanmalarını ve iş süreçlerinin hızlandırılmasını sağlamaktır

UYAP kapsamında ayrıca Avukat Bilgi Sistemi (Avukat Portalı) ve Vatandaş Bilgi Sistemi (Vatandaş Portalı) de bulunmaktadır. Avukat Bilgi Sistemi (Avukat Portalı) baroya bağlı avukatların veya resmi kurum avukatlarının işlemlerini UYAP üzerinden yapabilmelerini sağlamak amacıyla kurulmuştur. Avukatlar, internet üzerinden, yetkileri dahilinde sistemdeki vekaleti bulunan dava dosyalarını (vekaleti bulunmayan dava dosyalarını da ilgili hakimden onay alarak) inceleyip kopya alabilmekte, taraflarla ilgili UYAP kapsamındaki nüfus kaydı, tapu kaydı, araç trafik tescil kayıtları gibi verilere ulaşabilmekte, dava dosyalarına evrak ekleyebilmekte, yeni dava dosyası açabilmekte, harç ve dava masraflarını çevrimiçi ödeyebilmekte, duruşma tarihiyle dava aşamalarını öğrenilebilmektedir. Avukatlar bu bilgi sistemi sayesinde duruşmaya girme dışında adeta tüm işlerini bürolarından yapabilir hale gelmişlerdir. Avukat portalı, dosyalarla ilgili olarak UYAP’ ta yapılan ve kaydedilen işlemlerle ilgili bilgilere anında erişimini sağladığından aynı zamanda saydamlık ve otokontrol işlevi de görmektedir (Kaya ve Güneş, 2011: 54-59).

UYAP Vatandaş Bilgi Sistemi (Vatandaş Portalı) vatandaşların adli mekanizmalara internet üzerinden erişmesini ve dosyası hakkındaki kapak bilgilerini öğrenmesini sağlarken kaliteli, güvenli, etkin hizmetlerin elektronik ortamda ve bürokratik engellere takılmadan kolayca sunulmasına imkan vermektedir. (www.adalet.gov.tr, 28.02.2012).

Kâğıt ortamında yapılan bürokratik işlemlerin ortadan kaldırılması, bilgi ve belge alışverişinin anında gerçekleştirilmesine imkân veren UYAP ile e-Devlet hedefi çerçevesinde önemli bir adım atılmıştır (www.uyap.gov.tr, 28.02.2012).

UYAP’ın yargı sistemine adalet, hız, doğruluk, tutarlılık, şeffaflık, erkinlik, verimlilik ve tasarruf sağlanmasından; farklı kullanıcı grupları için birçok fayda sıralanabilir. Bunlardan bazıları şunlardır;

- UYAP, kamu kesiminde kullanılan diğer sistemlerle entegre olarak bilgi ve belge akışının en kısa sürede gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

- UYAP ile POLNET (Emniyet Genel Müdürlüğü, Polis Bilgi Sistemi) entegrasyonu sonucunda yargı birimleri ile kolluk kuvvetleri arasında aranan kişilere ilişkin bilgi alış verişi anında online olarak gerçekleştirilmekte, kolluk güçleri UYAP’ ta aranan kişilerin sorgusunu anında yapabilmektedirler.
- UYAP ile MERNİS’ in entegre edilmesi ile sanığın yargılama sırasında ölmesi durumunda sistem bu kişinin öldüğü uyarısını vermekte, böylece davanın gereksiz yere uzaması ve yargı birimlerini meşgul etmesi engellenerek düşme kararı verilebilmektedir.
- Yargı birimlerince cezaevinde bulunan bir kişinin aranması durumunda, sistem bu kişinin cezaevinde bulunduğu uyarısını vermekte, böylece kişiye bir an önce ulaşılarak yargılamanın uzamasının önüne geçilmekte ve arama için harcanacak emek ve kırtasiyeden de tasarruf sağlanmakta (MEB, 2011b: 7-9),
- UYAP ortamındaki elektronik verilerin kullanılması ve istenen tüm rapor ve sorgulamaların çok kısa sürelerde gerçekleşmesi adliyelerde yapılan teftiş işlemleri esnasında adalet müfettişlerinin çalışma zamanlarında büyük tasarrufla birlikte daha doğru ve tutarlı bilgilere ulaşmayı sağlamış böylece denetimlerinde etkinlik sağlanmaktadır (www.uyap.gov.tr, 28.02.2012).

Sonuç olarak belirtilen hususlarla UYAP’ın sosyal faydalarını ve ekonomik getirisini net olarak belirlemek mümkün olmamakla beraber sadece MERNİS’ ten çekilen 34.263.428 nüfus kaydının yazışma, kırtasiye, enerji, sarf malzemesi, personel gücü ve zaman kaybına uğramadan gerçekleştirildiği göz önüne alındığında ne kadar yüksek miktarda ekonomik kazanç ve sosyal fayda sağlandığı ortaya çıkmaktadır (www.adalet.gov.tr_30.02.2012).

2.2.2.6.Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü Saymanlık Otomasyon Sistemi Projesi (Say2000i)

Türkiye genelinde bütün saymanlıkları merkeze ve birbirine bağlayarak devlet hesaplarının günlük olarak izlenebilmesini hedefleyen web tabanlı (internet

teknolojilerine dayalı), saymanlık otomasyon sistemi “say2000i” projesi Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü tarafından 03 Mart 1999 tarihinde başlatılmıştır. 1536 birimdeki (1472 si saymanlık) günlük çalışmaların sanal bir ağ üzerinden, bilgisayar yardımıyla yapılması ve tüm verilerin merkezde bir veri tabanında tutularak devlet hesaplarının saydam, hızlı ve günlük olarak izlenilmesini amaçlayan proje 2001 yılında tamamlanmıştır (strateji.balikesir.edu.tr, 12.12.2012). Kamu hesaplarında şeffaflığın geliştirilmesine, kamu harcamalarında azami tasarrufun sağlanabilmesine, bütçe ödeneklerinin zamanında ve ihtiyaca göre belirlenmesine ve sonuçların gecikmelere meydan vermeden günlük olarak izlenmesine imkan vermektedir (DPT, 2005: 76).

Say2000i projesiyle; ekonomi yönetimine zengin karar desteği verilebilmek amacıyla devletin tahsilat ve harcamaları anında izlenebilmesinin, devletin, uluslararası standartlara uygun (bilanço, gelir tablosu ve nakit akım tablosu gibi) mali tablolar üretebilmesinin, tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgilerinin merkezi bir veri tabanında toplamasının gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir (Kuran, 2005: 27).

Bu proje çerçevesinde devletin muhasebe bilgileri günlük olarak izlenmeye başlanmış, dolayısıyla her düzeyde kamu maliyesi kararlarını güncel bilgiyle destekleyen bir yönetim bilgi sistemi oluşturularak hem idarenin mali denetimi hem de denetim sonucunda ortaya çıkacak idari uyumsuzlukların çözümüne katkı sağlanmıştır (Oğurlu, 2010: 229).

2.2.2.7 İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü Polis Bilgi Sistemi Projesi (POLNET)

Emniyet Teşkilatı tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği vermek amacıyla kurulan POLNET; emniyet personelinin verdiği hizmetlerin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini aynı zamanda vatandaşların zamanında, kaliteli ve kesintisiz olarak hizmet alabilmelerini sağlayan modern bir bilgi sistemidir. 2002 yılı başından itibaren Emniyet Teşkilatının kullanımına açılan POLNET kapsamında 39 ana uygulama, 51 sorgu programı, 20 lokal uygulama ve

çok sayıda istatistik programı şu anda hizmet vermektedir (www.egm.gov.tr, 30.02.2012). Projenin amaçları ise:

- Birimler arası koordinasyonun daha çabuk sağlanması ile bürokrasiyi azaltarak, işlemlere hız kazandırmak, maliyetleri düşürmek ve zaman-mekan sınırını kaldırmak,
- Delillerin daha hızlı toplanması ve değerlendirilmesi aşamasında parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar gerektiren hizmetlerin POLNET üzerinden polisin hizmetine sunmak,
- Vatandaşın ihtiyaç duyduğu belli başlı bilgilere her an ulaşma imkanı sağlamak (Kuran, 2005: 28) olarak ifade edilmektedir.

POLNET ile hızlı ve ekonomik bir iletişim altyapısı kurularak bütün emniyet birimlerinin ihtiyaç duyduğu ses, görüntü ve veri transferleri güvenli bir şekilde yapılabilmektedir. Proje ile somut olarak aşağıdaki faydalar sağlanmıştır:

- Güvenlik soruşturmasında süre kısalmış ve yazışma oranı azaltılmıştır.
- Artan iş hacmine rağmen büro işlerinde çalışan personel sayısı azalmış, daha çok personel aktif görevlere kaydırılmıştır (Kocabal, 2004: 17-18).
- Sistem tarafından bazı yazışmalar, işlemler ve kontroller otomatik olarak yapılmaktadır. Örneğin, tescili yapılmak istenen araçlarla ilgili olarak Araç Tescil Bilgi Sistemi kapsamında çalıntı olup olmadığı, üzerinde rehin, haciz vb. kısıtlamaların olup olmadığı otomatik kontrol edilebildiği gibi ilgili yazışma evrakları sistem tarafından üretilmektedir.
- İnterpol, Europol gibi uluslararası kurumlar ve ülke içerisindeki kurumlar arası bazı işlemler elektronik ortama taşınmıştır.
- Hudut kapıları ve hava limanları gibi ülke dışına açılan noktalarda işlemler otomatik yapılabildiği için kuyruklar azalmıştır.
- Emniyet teşkilat içerisinde evrak akışının elektronik ortama aktarılmasıyla evrak akışı hızlandırılmış yazı bekleme süresi azaltılmıştır (DPT, 2005: 68-69).

Vatandaşlara POLNET'in sağladığı elektronik altyapı ile internet üzerinden çevrimiçi olarak anında araç sorgulama, sürücü ceza puanı öğrenme, araç kaza ve kazazede sorgulama, sürücü belgesi işlemleri, pasaport işlemleri, ihbar, kayıp ve aranan şahıslar, çalıntı oto, ihale ilanları, basın bildirileri gibi hizmetlerin sunulması sağlanmıştır.

2.2.2.8.Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri Projesi (MEBBİS)

Millî Eğitimi Geliştirme Projesi kapsamında uygulamaya geçirilen aynı zamanda e-Devlete ulaşma adımlarının en önemlilerinden biri olan “Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi (MEBSİS)” ile Milli Eğitim Bakanlığının yönetim işlerinde bilgi teknolojilerinden yararlanılarak çeşitli birimlerin faaliyetleri elektronik ortamda yapılmaktadır (Nohutçu ve Demirel, 2005: 42). Eğitim alanında bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla yaygınlaşması ile birlikte zaman içerisinde hizmetleri kolaylaştırmak ve hızlandırmak gibi değişik amaçlarla birçok bilişim sistemleri ve eğitim portalları kurulmuş ve bunun üzerine Millî Eğitim Bakanlığı dağınık bir yapıyı bütünleştirmek amacıyla 2006 yılında bu sistemleri, “Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS)” adı altında birleştirmiştir (www.epractice.eu, 15.02.2012).

MEBBİS kapsamında geliştirilen ve halen uygulamada olan çok sayıdaki alt sistemler bakanlık hizmetlerinin, bilgi teknolojilerinden yararlanılarak daha etkin, daha ucuz, daha hızlı, daha doğru ve zamanında verilmesini amaçlamaktadır. Bu proje kapsamında bulunan alt projelerden (DPT, 2005: 84):

- 1. Yüksek Öğretim Yönetim Bilgi Sistemi (YÖSİS):** Yurtdışında burslu okuyan öğrencilerle ilgili işlemleri kapsar.
- 2. Yurtdışı Eğitim Yönetim Bilgi Sistemi (YDSİS):** Yurt dışında Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak çalışan personel işlemleri ve istatistik işlemleri gibi hizmetlerin verilmesini sağlar (DPT, 2005: 84).
- 3. Bütçe Yönetim Bilgi Sistemi (BÜTSİS) :** Bütçe Dairesi Başkanlığı ile Milli Eğitim Bakanlığı ve Maliye Bakanlığı arasındaki bağlantılı işlerin online yürütülmesini sağlar (Erdal, 2004: 166).

4. **İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS):** İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlüklerinin verdiği hizmetleri bilgi teknolojileri yoluyla sunar. İLSİS projesi günümüzde geline nokta itibariyle Millî Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemlerinin en önemlisi ve en yaygın kullanım oranına sahip alt sistemidir. Türkiye’de Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemlerinin kendisinden bağımsız olarak düşünülmediği bir sistem olan İLSİS kapsamında Millî Eğitim Bakanlığı’nda öğretmen atama ve tayinleri başta olmak üzere sınav başvuruları, her türlü özlük işlemleri, istatistik işlemleri, kurum bilgilerinin girilmesi gibi birçok önemli iş ve işlemlerin tümü gerçekleştirilebilmektedir. İleriki yıllarda İLSİS uygulamalarının bazılarının MEBBİS’in diğer bazı alt sistemlerinin yapabileceği işlemleri giderek daha fazla kapsamaya başlamasıyla diğer alt sistemlerin çoğunun işlevlerini İLSİS modülleri⁸ içerisinde sürdüreceği öngörülmektedir (Bayrakçı, 2007: 401).

2.2.2.9.Maliye Bakanlığı Kamu İhale Kurumu Elektronik Kamu Alımları Platformu Projesi (EKAP)

EKAP, kamu ihalelerinde mevzuat hükümlerine uygun olarak elektronik ortamda idarelerin ve isteklilerin bir araya getirilerek, idareler tarafından hazırlanan ihale dokümanlarının istekliler tarafından elektronik ortamda kolayca görülebildiği ve yine istekliler tarafından indirilebildiği, tekliflerin elektronik ortamda gönderilebildiği, ihale süreçlerinin bütünüyle sayısallaştırılabildiği, elektronik katalog ve e-fatura uygulamalarının gerçekleştirilebildiği web ortamıdır (Solak ve Koçberber, 2010: 139). Kamu ihalelerinde tek elden, şeffaf ve eşit muamelenin tüm idarelerce ortak bir merkezden yönetilmesinin amaçlandığı Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP), 1 Eylül 2010 tarihinde Kamu İhale Kurumu tarafından devreye alınmış 7 Mart 2011 tarihinde tüm süreçlerin EKAP üzerinden yürütüldüğü ilk elektronik ihale gerçekleştirilmiştir (www.ekap.com.tr, 03.02.2012)

EKAP ile ihale uygulamalarında, ihtiyaç listesi, idari şartname, standart formlar ve sözleşme tasarısı gibi mevzuata uygun standart ihale dokümanlarının oluşturulması proje kapsamında sağlanan en büyük gelişme olarak görülmektedir.

⁸ Ana program içerisinde bulunan bağımsız alt programlardır.

EKAP'ta ihale aşamalarının işleyişi mevzuata uygun bir şekilde otomatik olarak kontrol edilmekte böylece bir aşama tamamlanmadan bir sonraki aşamaya geçilememektedir. 2011 yılı içerisindeki (1 Şubat 2011, 1 Mart 2011, 20 Nisan 2011, 1 Mayıs 2011, 1 Ağustos 2011, 15 Eylül 2011 ve 8 Ekim 2011 tarihlerinde) yürürlüğe giren mevzuat değişikliklerin tamamının zamanında ve doğru bir biçimde EKAP'a yansıtıldığı düşünüldüğünde EKAP'ın idarelere özellikle güncel mevzuatın uygulanmasında da büyük faydası olmuştur. Böylece EKAP, idareleri mevzuat değişikliklerinden etkilenen kısımlarda yönlendirerek ihale dokümanının hızlıca ve en az hatayla tamamlanmasını sağlamaktadır (Kamu İhale Kurumu, 2012: 5-7). EKAP'ın hayata geçmesiyle birlikte kamunun ise ihale işlemlerinin daha kısa zamanda tamamlanması, artan rekabet ve fiyat düşüşleri, ihale dokümanı basım maliyetlerinin azalması, tebligatların elektronik ortamda yapılması gibi nedenlerle yılda yaklaşık olarak 4.7 milyar TL'yi aşkın tasarruf sağlayacakları tahmin edilmektedir (Türkiye Bilişim Derneği, 2011: 156).

2.2.10. Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Projesi (e-Sağlık)

Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık hizmetlerinin kaliteli, verimli ve hızlı sunulabilmesi amacıyla e-Sağlık olarak adlandırılan ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağlık alanında kullanılması amacıyla Sağlık-Net portalı, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM), Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS), Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), Hasta Hakları Bilgi Sistemi, Teletıp, Hastane Bilgi Sistemleri (HBS) gibi farklı bilgi sistemleri geliştirilmiştir.

Sağlık sorunlarının arttığı günümüzde; e-Sağlık uygulamaları kapsamında geliştirilen sağlık bilgi sistemleri aracılığıyla hasta kayıtlarının elektronik ortamda kayıt altında tutulmasından hasta haklarının korunmasına kadar sağlık hizmetlerinde önemli faydalar sağladığı ifade edilmektedir.

2.2.3. Türkiye'de Yürütülen e-Devlet Uygulamalarına İlişkin Değerlendirmeler

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler ile uluslararası gelişmelere bağlı olarak Türkiye’de ağırlıklı olarak 2000’li yıllarda uygulamaya konulan e-Devlet projeleri genel olarak değerlendirildiğinde; diğer ülkelere kıyasla istenilen seviyeye ulaşmadığı yapılan araştırmalarda ortaya çıkmaktadır. Bu araştırmalar açısından en önemli olanı ise, Birleşmiş Milletler (BM) tarafından 2 yılda bir ülkelerdeki e-Devlet gelişimini ölçmek amacıyla yayınladığı kapsamlı raporlarıdır. Bu raporlarda Türkiye’nin e-Devlet uygulamaları sıralamasında diğer ülkelere göre çok geride olduğu görülmektedir. Türkiye 2012 araştırma raporunda yer alan 190 ülke içerisinde 80.sırayı aldığı ve 2010 yılına göre 11 sıra düşerek diğer ülkelerin e-Devlet gelişim hızına ayak uyduramadığı görülmektedir.

Tablo 4: Birleşmiş Milletler e-Devlet İndeksi Sıralamasında Türkiye (Yıllara Göre)

YIL	SIRALAMA	TOPLAM ÜLKE SAYISI
2003	49	191
2004	57	191
2005	60	191
2008	76	192
2010	69	192
2012	80	190

Kaynak: www.unpan.org, 10.12.2012 kaynağından tablolatırılmıştır.

Kaynak olarak BM üyesi ülkelerin oluşturduğu ağlar ve buna ek olarak ilgili ülkelerin bakanlıklarından sağlanan çeşitli veriler değerlendirilerek hazırlanan raporun başlıca kriterleri arasında, tüm sistemlerin birbirine uyumlu hale getirilmesiyle farklı kamu hizmetlerinin fonksiyon olarak ne derece bağlantı

kurabildiği, geliştirilen e-Devlet projeleri ve bu projelerin pratik hayatta vatandaşın işini ne ölçüde kolaylaştırdığı, e-Devlet hizmetlerine erişim kolaylığı gibi ölçüler temel alınıyor (www.gelecekonline.com, 20.02.2012). Vatandaşların tek bir portal üzerinden istediği işlemleri yapabildiği internet ortamını sağlayan ülke sayısının azlığına önem verilen raporda 2010 ve 2012 yıllarında e-Devlet dönüşümünde listenin ülke olarak ilk sırasında Güney Kore Cumhuriyetinin olduğu kıta olarak ta ilk sırayı Avrupa Kıtasının aldığı görülmektedir.

Yıllar itibariyle ortaya çıkan değişim ve sıralamadaki düşüşün nedenleri değerlendirildiğinde şöyle bir tablo ortaya çıkmaktadır; Türkiye, dünyada çok hızlı gelişen teknolojiyi istekli ama yetersiz bir düzeyde izlemekte ve teknolojiyi üreten değil kullanan konumdadır. Bunun sonucu olarak donanım ve yazılım uygulama geliştirmede dışa bağımlı durumdadır. Devletin çeşitli kurumlarında donanım, sistem yazılımı vb. teknolojileri arasında farklılıklar görülmekte ve birbiriyle ilişkisi olması gereken servisleri sunacak kurumlar arasında standardizasyon yoktur. Ülke genelinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin teknik altyapısı zayıf olmakla birlikte kişisel ve kurumsal iletişimde gerekli gizlilik ve güvenlik yeterince sağlanamamıştır. Diğer taraftan mevcut yasal düzenin bilişim teknolojilerindeki yeniliklere ayak uyduramaması konusunda önemli hukuki altyapı eksiklikleri bulunmaktadır (Şeyhanlıoğlu, 2007: 103).

Türkiye’de hayata geçirilen birçok projenin birbirinden bağımsız ve kopuk şekilde olduğu görülmektedir. Örneğin İçişleri Bakanlığının MERNİS ve POLNET, Maliye Bakanlığının VEDOP ve Say2000i, Milli Eğitim Bakanlığının MEBBİS, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının GİMOP, Adalet Bakanlığının UYAP ve diğer kamu bilişim projelerinde görüleceği gibi her kurumun kendisine ait e-Devlet projesi ve uygulaması vardır. Türkiye’de kamu hizmeti veren kurum ve kuruluşlara ait binlerce web sitesi bulunmakta ve bu kurum ve kuruluşlar halen e-Devlet süreçleri bağlamında hazırladıkları web sayfalarında genellikle kurumu tanıtıcı bilgilere, mevzuat, iletişim, e-posta bilgileri ve çeşitli duyurulara yer vermektedir. Kamu kurumlarına ait web sayfalarının bilgi edinme başvurusu, kurum ile ilgili şikâyet alma gibi asgari site içeriği ile birlikte sitenin çok geniş bir kullanıcı grubu tarafından kullanılabilir olma, engelli ve teknik bilgisi olmayan kullanıcıların erişebilmesine imkan verme gibi herhangi bir web sayfası tasarım standardı bulunmamaktadır.

e-Devlet kapısı projesi kapsamında turkiye.gov.tr web sayfasında Vatandaş, İş, Devlet olmak üzere 3 ayrı sayfada hizmet sunulmaktadır. e-Devlet kapısı üzerinden, bilgilendirme hizmetleri, ödeme işlemleri, güncel bilgiler ve duyurular gibi hizmetler verilmektedir. e-Devlet kapısı üzerinden kurum ve kuruluşların web sayfalarına link vermek (kısa yollarla) suretiyle, vatandaşlık kimlik bilgileri sorgulaması, posta kodu bilgileri, başbakanlık genelgeleri, güncel bilgiler ve duyurular gibi basit hizmetler sunulmakla birlikte e-Devlet kapısında olması gereken bileşik hizmetlerin sunumunu sağlayacak kurumlar arası entegrasyon bulunmamaktadır (www.turkiye.gov.tr, 20.01.2012).

e-Devlet projelerinin hazırlanması ve uygulanmasında bilgi teknolojileri ve yönetimi konusunda kalifiye ve deneyimli teknik personele sadece bazı merkezi kurum ve kuruluşların sahip olduğu taşra teşkilatlarının böyle bir imkana sahip olmadıkları görülmektedir. Ayrıca kamu kurum ve kuruluşlardaki bilgi işlem birimlerinin organizasyon yapısı içerisinde stratejik birimler olarak düşünülmeyp yardımcı hizmetler birimi olarak görülmekte ve bu birimlerde gerek yönetici gerekse çalışan düzeyinde nitelikli personel çalıştırılmamaktadır (Balcı ve Kırılmaz, 2009: 67). Teknoloji yatırımlarında kısıntıya gidildiği bunun sonucu olarak internet kullanım maliyetinin yüksek olduğu ifade edilmektedir. İnternete erişimin yeterli düzeyde olmaması sonucu Türkiye’de vatandaşların önemli bir kısmının e-Devlet uygulamalarına erişim imkânı bulunmamakla birlikte bilgisayar teknolojileri konusunda yeterli bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir (Naralan, 2008b: 464).

Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının değerlendirilmesiyle birlikte görülen sorun alanlarından dolayı bu uygulamaların başarısız olma olasılıkları vardır. Özellikle bilgisayar okuryazarlığı düzeyinin düşük olması, bilgi gizliliği ve güvenliği konusunda kamu kurumlarında gerekli standartların olmaması ve gerekli yasal düzenlemelerin yeterli seviyede olmaması ve buna bağlı olarak vatandaşların kişisel bilgilerinin gizliliği ve güvenliği konusunda endişelerinin olması, e-Devlet ana kapısının hizmet sunumunda işlevsellikten uzak olması gibi durumlar e-Devlet olma sürecinde aşılması gereken sorunlar olarak kendisini göstermektedir (Seferoğlu ve diğerleri, 2011: 1).

İkinci bölüm genel olarak değerlendirildiğinde Türkiye’de e-Devlet

konusunda başarılı uygulamalar olmasına karşılık e-Devlet proje ve uygulamalarının henüz istenilen seviyeye ulaşmadığı görülmekte, dünya sıralamalarında üst sıralara çıkabilmek için ise; e-Devlet proje ve uygulamalarının tek noktadan yürütülmesi ve çalışmaların istikrarlı bir şekilde sürdürülmesi amacıyla e-Devlet Bakanlığı gibi bir bakanlığın kurulması, vatandaşların eğitim ve ekonomik düzeylerinin yükseltilmesi, ulusal ve kişisel bilgi güvenliği için gerekli önlemlerin alınması gerektiği düşünülmektedir. Çalışmanın devam eden üçüncü bölümünde e-Sağlık uygulamalarına yönelik ayrıntılı bir betimleme ve durum değerlendirmesi çalışmaları yer almaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK BAKANLIĞI VE e-DEVLET UYGULAMALARI

Bu bölümde Sağlık Bakanlığının tarihçesi, teşkilat yapısı, amaç ve görevleri incelendikten sonra vatandaş taleplerine uygun, eşit, kaliteli, verimli sağlık hizmeti sunulabilmesi amacıyla 2003 yılında Sağlık Bakanlığı tarafından başlatılan Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında e-Sağlık olarak isimlendirilen ve ülke genelinde yaygınlaştırılması öngörülen sağlık bilgi sistemleri ele alınmıştır. Bu bağlamda Sağlık-Net portalı, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM), Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS), Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), Hasta Hakları Bilgi Sistemi, Teletıp, Hastane Bilgi Sistemleri (HBS) gibi farklı bilgi sistemleri incelenmiştir. Konu “Sağlık Bakanlığı”, “Sağlıkta Bilgi Sistemlerinin Önemi”, “e-Sağlık Projeleri” ve “Sağlık Bakanlığı’nın e-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi” olmak üzere dört ana bölümde incelenmiştir.

3.1. SAĞLIK BAKANLIĞI

3.1.1. Sağlık Bakanlığının Tarihçesine Genel Bakış ve Sağlık Politikalarındaki Temel Gelişmeler

Sağlık hizmetlerinin ayrı bir bakanlıkça yürütülen asli bir devlet görevi olarak birinci derecede ele alınması TBMM tarafından 2 Mayıs 1920’de kabul edilen 3 sayılı Büyük Millet Meclisi İcra Vekillerinin Suret-i İntihabına Dair Kanunu ile “Sıhhiye ve Muavenatı İçtimaiye Vekaleti”nin kurulması ile olmuştur. Kurtuluş savaşının yaşandığı ağır koşullar göz önüne alındığında Sağlık Bakanlığının hemen kurularak yalnızca gelişmiş birkaç ülkede olduğu gibi sağlık hizmetlerinin bakanlık seviyesinde verilmesi oldukça önemli bir gelişme olarak görülmektedir (Akdur, 1999: 49-50).

Sağlık Bakanlığı başlangıçta, savaş sonrası yeniden yapılanmaya ve ülke sağlık sistemini kurmak için mevzuat geliştirmeye odaklanmıştır (Akdağ, 2011: 19). Türkiye’deki mevcut halk sağlığı sistemlerinin temellerinin atıldığı 1923-1946 yılları arasındaki dönemde, sağlık programlarının planlanması, düzenlenmesi ve

uygulanmasından sorumlu olan Sağlık Bakanlığının sorumluluklarını net bir şekilde belirten birçok kanun çıkarılarak koruyucu halk sağlığı programlarına; çiçek, tüberküloz, kolera, sıtma, cüzzam ve tifo gibi bulaşıcı hastalıkların kontrolü ve takibine yönelik programlara ağırlık verilmiştir (OECD, 2008: 32). Ayrıca ilçe düzeyinde tanı ve tedavi merkezleri kurulmuş ve illere rehber olmak üzere ilk olarak 1924'te Ankara, Diyarbakır, Erzurum, Sivas Numune Hastaneleri ve 1936'da Haydarpaşa, 1946'da Trabzon ve 1970'te Adana Numune Hastaneleri açılmıştır (Akdağ, 2011: 20).

1946-1960 yılları arasındaki dönemde, vatandaşlara sağlık hizmeti sunması beklenen sağlık ocakları kurulmuş, İl Özel İdareleri ve yerel yönetimlere bağlı bulunan bütün hastaneler Sağlık Bakanlığına devredilmiştir. 1946 yılında özel sektörde çalışan işçilere ve kamu sektörü çalışanlarına sağlık sigortası sağlamak amacıyla Sosyal Sigortalar Kurumu kurulmuş ve 1952 yılından itibaren de sigortalı işçiler için sağlık kuruluşları ve hastaneler açılmaya başlanmıştır. Emekli Sandığının kurulması ve sosyal sigorta kapsamının geliştirilmesi yönündeki çalışmalar başlatılmıştır. Aynı dönemde sağlık örgütlenmesinin temelini oluşturan Optisyenlik ve Optisyenler Yasası, Türk Tabipler Birliği Yasası, Eczacılar ve Eczaneler Yasası, Hemşirelik Yasası ve Türk Eczacılar Birliği Yasası gibi birçoğu halen yürürlükte olan yasalar çıkarılmıştır (Mollahaliloğlu ve diğerleri, 2007: 99-100).

1961 yılında (224 sayılı) Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesine Dair Kanun yürürlüğe girmiş, 1963 yılından itibaren de uygulama alanı bulmuştur. Bu kanun ile sağlık hizmetlerinin tarafsız bir biçimde, sürekli ve halkın ihtiyaçları doğrultusunda sağlanması gerektiği belirtilmiş ve 1980'e kadar uygulanan sağlık politikaları bu kanun çerçevesinde şekillenmiştir. 1963 yılında, ilk kez beş yıllık kalkınma planları sağlık politikalarının belirlenmesinde en önemli unsurlardan biri haline gelmiş ve sosyalleştirme politikalarını esas alan programlar oluşturulmuştur (Sağlık Bakanlığı, 2003: 9-10).

1978 yılında "Sağlık Personelinin Tam Süre Çalışma Esaslarına Dair Kanun" çıkarılarak kamu görevlisi olan doktorların özel muayenehane açmaları engellenmiş, 1980 yılında ise "Sağlık Personelinin Tazminat ve Çalışma Esaslarına Dair Kanun" ile bu kanun yürürlükten kaldırılarak tekrar muayenehane açma serbestliği getirilmiştir (Akdur, 1999: 13).

1980-2002 yılları arasındaki dönemde, vatandaşlara sosyal sigorta ve sağlık hizmetlerine ulaşımı konularında çok önemli anayasal haklar tanınmıştır. 1982 Anayasasıyla tüm vatandaşlara sosyal güvenlik hakkı tanınmış ve devletin tüm vatandaşlarına sosyal sigorta sağlamak için gerekli adımları atması gerektiği belirtilmiştir. Anayasa'da aynı zamanda sağlık hizmetlerinin düzenlenmesinde devletin rolünü güçlendiren maddelerle birlikte genel sağlık sigortası uygulanmasına ilişkin maddelere de yer verilmiştir. 1986-1989 yılları arasında Sağlık Hizmetleri Temel Kanun' u ve Bağ-Kur yoluyla Sağlık Sigortası Başlatma Yasası kabul edilmiştir. 1988-1993 yılları arasında ise Sağlık Bakanlığı ve Devlet Planlama Teşkilatı işbirliğiyle sağlık reformu çalışması gerçekleştirilerek Ulusal Sağlık Politikası, resmî olarak kabul edilmiştir (OECD, 2008: 33).

1992 yılında 3816 sayılı Kanunla sosyal güvenlik kapsamında olmayan düşük gelirli vatandaşların sağlık hizmetlerinin karşılanabilmesi için yeşil kart uygulaması başlatılmıştır. Böylece sağlık hizmetlerine erişim konusunda yeterli ekonomik düzeyden mahrum olan ekonomik gücü zayıf vatandaşların, kısmen de olsa, sağlık sigortacılığı kapsamına alınması sağlanmıştır (Akdağ, 2011: 24).

2002 yılı sonunda ise sağlık hizmetleri sunumundaki maliyet artışları, vatandaşın beklentilerinin artması, kamunun ödeme kapasitesinin beklentilerin ortaya çıkardığı talepleri karşılama konusunda yetersiz olması, diğer OECD ve orta gelirli ülkelere kıyasla geri kalmış olan sağlık sonuçlarından dolayı Türk sağlık sisteminde birçok alanda köklü değişikliklere gidilmesini zorunlu kılmıştır. Bu amaçla 2003 yılı başında Sağlıkta Dönüşüm Programı başlatılmış, bu çerçevede daha önce yapılması planlanan ve kalkınma planlarında yer alan konularla birlikte yeni yaklaşımları da kapsayan bu program ile sağlık sisteminde bir değişim başlatılmıştır (Mollahaliloğlu ve diğerleri, 2007: 101).

Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) ile tedavi hizmetlerinin özel ve kamu sektörü tarafından sunulmasının teşvik edilmesi, kamu hastanelerinin kendi kaynaklarını kendileri üretebilir bir hale getirilmesi planlanmıştır. Hizmet kalitesi ve kullanıcıların tatminin sağlanması reform çalışmalarının temel amaçlarından birisidir. Sağlıkta dönüşüm bileşeninde yer alan reform çalışmalarından birçoğu gerçekleştirilmiştir. 2005' te kabul edilen, 5283 sayılı "Bazı Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Ait Sağlık Birimlerinin Sağlık Bakanlığı'na Devredilmesine Dair

Kanun" ile Sosyal Sigortalar Kurumu ve bazı kamu kurumlarına ait sağlık birimlerinin (DDY, Belediye, PTT, Polis hastaneleri vb.) Sağlık Bakanlığı'na devrine karar verilmiş ve 19 Şubat 2005 tarihi itibari ile de bu devir gerçekleşmiştir (Akdağ, 2011: 25-26).

Yeşil kartlı vatandaşların hakları genişletilerek "ayakta tedavi" kapsamında görecekları sağlık hizmetleri ile ilaç giderleri devlet tarafından karşılanır olmuştur. Sosyal güvenlik kurumları tek çatı altında (GSS-Genel Sağlık Sigortası altında) toplanmış, 2012 yılından itibaren ise yeşil kart Sosyal Güvenlik Kurumuna devredilmiştir. İlaçtaki KDV oranı düşürülmesiyle de ilaç fiyatlandırma sistemi değiştirilerek ilaç fiyatlarında önemli oranda indirim sağlanmış ve vatandaşların ilaca ulaşmaları kolaylaşmıştır. Köylerde de "112 Acil Sağlık" hizmeti sunulmaya başlanmış, sisteme hava ve deniz ambulans eklenmiştir. Ayrıca hastane bilgi sistemleri yaygınlaştırılıp devlet hizmeti yükümlülüğü, personel dağılım cetveli gibi araçlar ve sıkı atama politikası ile personel kaynağının dengeli paylaşımının sağlanması amaçlanmıştır. Böylece devlet hastanelerinin büyük çoğunluğunun SGK sonrası döneme uyum göstermesi sağlanmıştır (Tatar ve diğerleri, 2012: 51).

3.1.2. Sağlık Bakanlığının Amaçları ve Görevleri

Türkiye'deki sağlık hizmetinin üretimi ve sunumu aşamasında faaliyet gösteren özel kesim ve kamuya ait kurumların denetlenmesinden ve kurumlar arası uyum ve işbirliğinin sağlanmasından sorumlu olan Sağlık Bakanlığı, ayrıca sağlık hizmetlerinin planlanması, organizasyonu, yönlendirilmesi faaliyetlerinin yürütülmesi gibi diğer önemli görevleri de vardır. Bunların yanı sıra sağlık sisteminin merkezi düzeydeki örgütlenmesinde, aktif rol oynayarak sağlık hizmetleri ile ilgili kararların alınmasından, politikaların belirlenmesine ve uygulanmasına kadar birinci derecede sorumlu olduğu görülmektedir (Tatar ve diğerleri, 2012: 16).

Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında Sağlık Bakanlığının planlama, yönetme ve denetleme kapasitesini güçlendirmek, standartlar ve stratejiler belirlemek amacıyla Bakanlık Teşkilatı, 02.11.2011 tarihli Resmi Gazete'nin 28103 sayılı mükerrer sayısında yayınlanan 663 sayılı "Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" ile yeniden

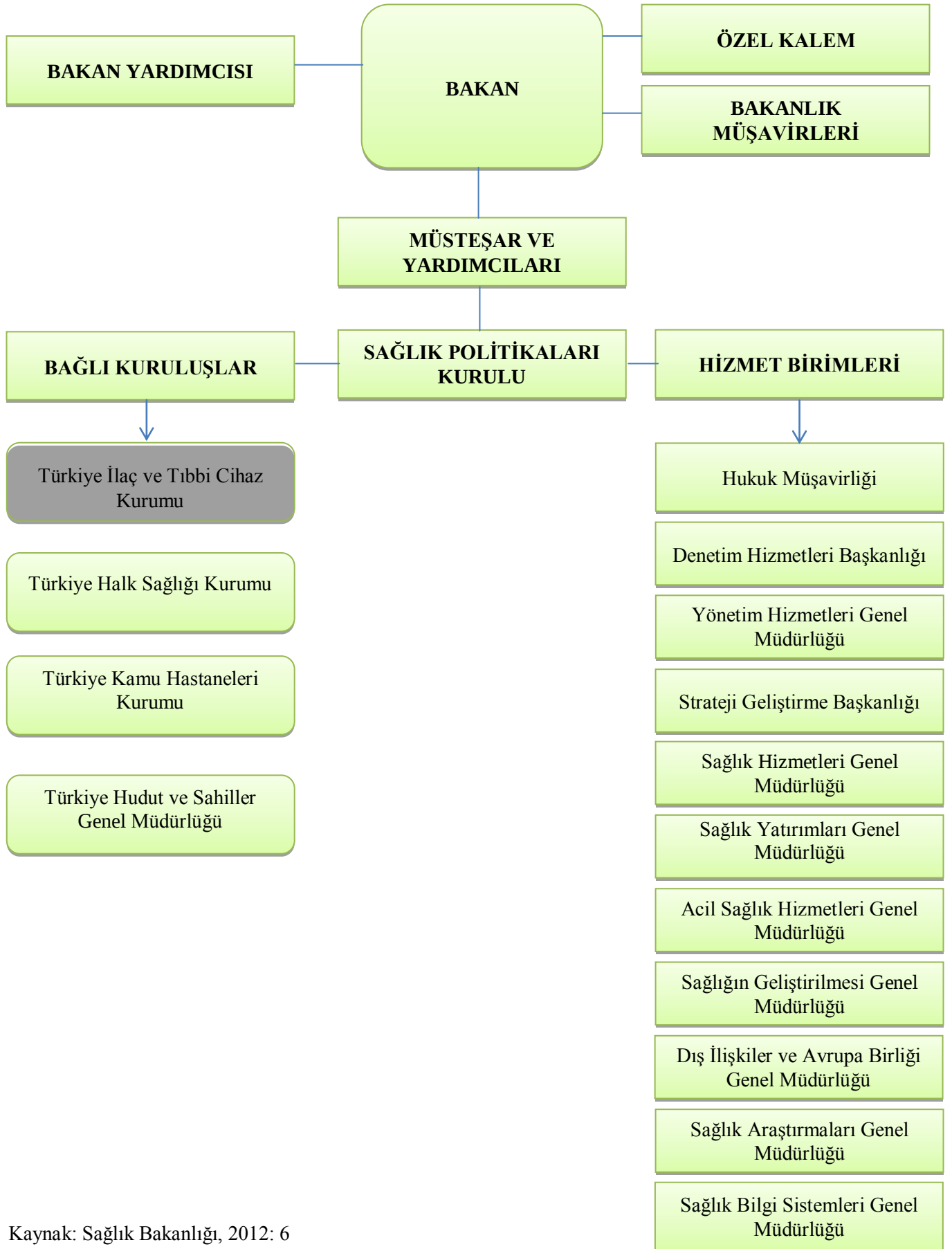
yapılandırılmıştır.

Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki 663 sayılı 02.11.2011 tarihli Kanun Hükmünde Kararname'ye göre Sağlık Bakanlığı'nın temel görev ve sorumlulukları şunlardır:

- Herkesin beden, ruhen ve sosyal bakımdan tam bir iyilik hâli içinde hayatını sürdürmesini sağlamak için birey ve toplum sağlığını korumak ve geliştirmek ve bu amaçla hastalık risklerini azaltıp önlemek, teşhis, tedavi ve rehabilite edici sağlık hizmetlerini yürütmek,
- Uluslararası önemi bulunan toplum sağlığı risklerinin yurda girişini önlenmek,
- Sağlık eğitimi ve araştırma faaliyetlerini geliştirmek,
- Sağlık hizmetlerinde yararlanılan ilaçların, üretiminde kullanılan etken ve yardımcı maddeler, kozmetikler ve tıbbî cihazların güvenli ve kaliteli bir şekilde piyasada bulundurulmasını sağlayarak halka ulaştırmak ve fiyatlarının tespitini gerçekleştirmek,
- Sağlık çalışanlarının ülke sınırları içerisinde dengeli dağılımını gerçekleştirerek ülke çapında eşit, kaliteli ve verimli hizmet sunumunu sağlamak,
- Ülke genelinde açılacak sağlık kuruluşlarının planlanmasını yapmak ve yaygınlaştırmak için sağlık sistemini idare edip politikaları belirlemek ve bu amaçla da;
- Strateji ve hedefleri belirleyerek, planlama, düzenleme ve koordinasyon sağlamak.
- Uluslararası ve sektörler arası işbirliği yapmak.
- Acil durumlarda ve afet hallerinde sağlık hizmetlerini planlayıp, yürütmek.
- Bölgesel farklılıkları gidermeye ve herkesin sağlık hizmetine kolay ve hızlı bir şekilde ulaşmasını sağlamaya yönelik tedbirler almak.
- Etkili bir sağlık hizmeti sunumu için görevin ve hizmetin gerektirdiği her türlü tedbiri alarak toplumun sağlıklı bir ortamda yaşamasını sağlayarak sağlık yaşam düzeyini yükseltmek olarak ifade edilmiştir.

02.11.2011 tarih ve 28103 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarının teşkilat, görev, yetki ve sorumlulukları yeniden düzenlenmiştir. Bu kararname ile yönetsel ve örgütsel köklü değişiklikler yapılarak Sağlık Bakanlığının teşkilat yapısı değiştirilmiştir. Yeni yapıda, Sağlık Bakanlığı merkez teşkilatı, stratejik sağlık politika ve planlamalarını yürütmek, sağlık hizmetlerinin sunum fiyatlarını ve sağlık hizmeti sunum standartlarını belirlemek, hedeflenen standartlarda hizmet sunumu ve sağlık hizmetlerine erişimin kolaylaştırılması için kaliteli, düşük maliyetli sağlık hizmeti sunumunun teşvik edilmesi, kaynakların etkin kullanımı, kararlara katılımın sağlanması amaçlanmıştır. Bu yapı ile sağlık hizmetlerinde önemli bir sorun olarak kabul edilen merkeziyetçi yönetim yapısının değişimi amaçlanmıştır. Sağlık Bakanlığı teşkilat yapısına göre Bakanlık Teşkilatı Bakanlık Merkez ve Taşra Teşkilatı ile Bağlı Kuruluşlardan oluşmaktadır (Tatar ve diğerleri, 2012: 148-149).

Şekil 4: Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilat Şeması



Kaynak: Sağlık Bakanlığı, 2012: 6

Bakanlık Merkez Teşkilatı; Merkez, taşra teşkilatı ile bağlı kuruluşlardan oluşur. Bakanlık teşkilatının en üst amiri Bakan olup Bakandan sonra gelen Müsteşar ise bakanlığın en üst düzey kamu çalışanı olarak bakanlık hizmetlerini, bakan adına ve onun emir ve yönlendirmesi doğrultusunda, mevzuat hükümlerine, bakanlığın amaç ve politikaları ile stratejik planına uygun olarak düzenlenmesinden ve yürütülmesinden sorumludur. Bu amaçla, bakanlık birimlerine gereken talimatları vererek işlerin takibini yapar uygulanmasını sağlar. Müsteşar, bu hizmetlerin yürütülmesinden bakana karşı sorumludur.

Özel Kalem Müdürlüğü; Bakanın çalışma programıyla resmî ve özel yazışmalarını, protokol ve tören işlerini düzenleyip yürütmektedir.

Sağlık Politikaları Kurulu; Bakanlığın sağlık sistemi yönetimi ve politika belirleme ile ilgili temel görevlerini yerine getirmek üzere, en az dört yıllık yüksekokul mezunu ve sekiz yıl iş tecrübesi bulunanlar arasından Bakan tarafından görevlendirilen on bir üye ile müsteşar ve müsteşar yardımcılardan oluşur. Kurula müsteşar veya görevlendireceği yardımcılardan biri başkanlık eder (Resmi Gazete, 2011: 28103).

Bakanlığın Taşra Teşkilâtı; İllerde kurulan İl Sağlık Müdürlükleri ile ihtiyaca göre ilçelerde kurulan ilçe sağlık müdürlüklerinden oluşur. İl Sağlık Müdürleri Bakanlığın ildeki temsilcisi olup aynı zamanda valinin sağlık müşaviridir. İl Sağlık Müdürlüğü, bağlı kuruluşların il teşkilatının yönetim, koordinasyonu ve denetimini yaparak uyumlu çalışmasını gözetir ve ilin sağlık hizmetleri durumunu Bakanlıkça belirlenen aralıklarla Bakanlığa rapor eder. Özel sağlık kuruluşlarının bakanlık politikalarına ve düzenlemelerine uyumunu denetleyip sağlık istatistiklerini toplar. Aile hekimliği de olmak üzere tüm sağlık hizmetlerinin gözetim ve denetimini yapar (Resmi Gazete, 2011: 28103; Sağlık Bakanlığı, 2002: 34).

Bağlı Kuruluşlar; Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu ile Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü, merkez ve taşra teşkilatından meydana gelir. En üst amiri olan Başkanlar ve Genel Müdür, yürütülen hizmetlerden ve emri altındakilerin faaliyet ve işlemlerinden Bakana karşı sorumludur. Başkanların ve Genel Müdürün görev, yetki ve sorumlulukları ise şunlardır:

- Bakanlık politikalarına, stratejik plan ve hedeflerine, mevzuat hükümlerine, uygun davranmak,
- Kurumun faaliyetlerini etkin, etkili, kolay ulaşılabilir ve halkın ve sektörün ihtiyaç ve taleplerine uygun, ayırım gözetmeyen, şeffaf ve hesap verebilir şekilde yürütmek ve yürütülmesini sağlamak,
- Kurumu temsil etmek, kurum bütçesini hazırlamak,
- Kurumun görev alanına giren konularda bağlı kuruluşlar ve diğer kurum ve kuruluşlar ile işbirliği yapmak ve koordinasyonu sağlamak (Resmi Gazete, 2011: 28103).

Türkiye Halk Sağlığı Kurumu; Bakanlık politika ve hedeflerine uygun olarak, temel sağlık hizmetlerini yürüten Türkiye Halk Sağlığı Kurumunun görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır (Sağlık Bakanlığı, 2012:131; Resmi Gazete, 2011: 28103; www.saglik.gov.tr, 30.01.2013):

- Kuruma bağlı hastaneleri kurmak işletmek gerektiğinde birleştirmek ayırmak, nakletmek ya da kapatmak,
- Kuruma bağlı sağlık kuruluşlarında hasta haklarına, hasta ve çalışanların sağlığına ve güvenliğine yönelik iyileştirme çalışmaları yapmak,
- Halk sağlığını koruyup geliştirmek ve sağlık için risk oluşturan faktörlerle mücadele etmek,
- Kurum hizmetlerinin gerektirdiği her türlü satın alma kiralama bakım ve onarım gibi idari hizmetlerle birlikte arşiv idari ve mali hizmetlerin yürütülmesini sağlamak,
- Belirlenen hedefler çerçevesinde plan ve programlar hazırlayıp uygulamaya koyarak bulaşıcı, bulaşıcı olmayan, kronik hastalıklar ve kanser ile anne, çocuk, ergen, yaşlı ve engelli gibi risk gruplarıyla ilgili olarak izleme, inceleme, araştırma ve kontrol çalışmaları yapmak, bununla ilgili verilerin toplanmasını sağlamak,

Son olarak toplumdaki tüm bireylerin sağlığını geliştirmek amacıyla hatalı beslenme alışkanlıkları, obezite, sigara ve benzeri zararlı maddelerin yol açtığı sağlık riskleri ve tehditleri ile mücadele etmek ve yaşam kalitesini yükseltecek alışkanlıkları kazandırmaktır (Sağlık Bakanlığı, 2012:131; Resmi Gazete, 2011: 28103; www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

Türkiye İlaç ve Tıbbî Cihaz Kurumu; Kurum Bakanlığa bağlı, özel bütçeli, kamu tüzel kişiliğine haizdir. Bakanlık politika ve hedeflerine uygun olarak ilaçlar, ilaç üretiminde kullanılan etken ve yardımcı maddeler, ulusal ve uluslararası kontrole tabi maddeler, tıbbî cihazlar, vücut dışı tıbbî tanı cihazları, geleneksel bitkisel tıbbî ürünler, kozmetik ürünler ve özel amaçlı diyet gıdalar hakkında düzenleme yapmakla görevlidir. Ayrıca önemli ilaç tıbbi cihaz ve ürünlerin piyasada sürekli bulunması amacıyla gerekli önlemleri almak, görev alanına giren konularda, kurum ve kuruluşlarla teknik işbirliği yapmak, politika üretmek ve gerekli düzenlemelerin yapılması için bakanlığa öneride bulunmak gibi görevleri vardır (Resmi Gazete, 2011: 28103; www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu; Sağlık Bakanlığının politika ve amaçlarına uygun olarak sağlık hizmetlerini vermek üzere hastanelerin, ağız ve diş sağlığı merkezlerinin ve benzeri sağlık kuruluşlarının açılması, işletilmesi, faaliyetlerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve denetlenmesi, bu hastanelerde her türlü koruyucu, teşhis, tedavi ve rehabilite edici sağlık hizmetlerinin verilmesini sağlamakla görevli olan kurumun yetki ve sorumlulukları şunlardır;

- Kuruma bağlı hastaneleri, ağız ve diş sağlığı merkezlerini ve benzeri sağlık kuruluşlarını kurmak ve işletmek, gerektiğinde bunları birleştirmek, ayırmak, nakletmek veya kapatmak,
- Kuruma bağlı sağlık kuruluşlarında her türlü koruyucu, teşhis, tedavi ve rehabilite edici sağlık hizmetlerinin yürütülmesini sağlamak,
- Kendisine bağlı sağlık kuruluşlarında hasta haklarına, hasta ve çalışanların sağlığına ve güvenliğine yönelik iyileştirme çalışmaları yapmak,
- Görev alanı ile ilgili konularda ulusal veya uluslararası kamu veya özel kurum ve kuruluşlarla bilimsel ve teknik işbirliği yapmak, müşterek çalışma yürütmek,
- Hastane hizmetleriyle ilgili yapılacak çalışmalarda gerekli komisyonları kurmak,
- Kurum personelinin atama, nakil, özlük, ücret, emeklilik ve benzeri işlemlerini yürütmek.

- Kurum hizmetlerinin gerektirdiği her türlü satın alma, kiralama, bakım ve onarım, arşiv, idarî ve malî hizmetleri yürütmek (Sağlık Bakanlığı, 2012: 153; Resmi Gazete, 2011:28103; www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü; Kurum Bakanlığa bağlı, özel bütçeli, kamu tüzel kişiliğine haizdir. Türk boğazları, hudut ve sahilleri ile ilgili uluslararası sözleşme ve mevzuat hükümlerinden kaynaklanan sorumlulukları yerine getirmekle yükümlü olan Genel Müdürlüğün görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır:

- Uluslararası önemi bulunan halk sağlığı risklerinin Türkiye'ye girmesini önlemek amacıyla, uluslararası giriş noktaları ve alanlarında gerekli her türlü sağlık önlemlerini almak,
- Hac, göç veya seyahat gibi toplu uluslararası nüfus hareketlerinde gerekli sağlık önlemlerini almak,
- Uluslararası nakil araçlarının ve bu araçlarda görevli personelin sağlık şartlarını belirleyerek sağlık raporlarıyla ilgili iş ve işlemleri düzenlemek,
- Görev alanı ile ilgili olarak Dünya Sağlık Örgütü, Uluslararası Denizcilik Örgütü, Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü gibi ulusal ve uluslararası kuruluşlar ile işbirliği yapmak,
- Uluslararası giriş noktalarında yapılması ve sunulması gereken tüm sağlık hizmetleri, sağlık denetimleri ve çevre sağlığı işlemlerini yürütmek, usûl ve esaslarını belirlemektir (Sağlık Bakanlığı, 2012: 163; Resmi Gazete, 2011:28103; www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

02.11.2011 tarih ve 28103 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Sağlık Bakanlığı yapılandırılması sonucu merkez teşkilatı düzenleyici ve denetleyici rol üstlenmiş, hastanelerin özerk bir yapıda sağlık hizmeti sunumu modeli geliştirilmiştir. Kamu hastane birlikleri ile de kaynakların etkili ve verimli kullanılması, sağlık hizmetlerinin halkın ihtiyaç ve taleplerine uygun olarak kolay, hızlı erişilebilir ve kaliteli bir sağlık hizmeti sunumu hedeflenmiştir. Kamu hastane birliklerinin kurulmasıyla hastanelerin yönetimlerinde, sağlık hizmetlerinin mali sistemlerinde,

hastanelerin statüsüne göre fiyatlandırılmasında, insan kaynakları yönetim sisteminde, idari ve mali özerklik sağlanmasında, koordinasyon, denetim gibi konularda önemli değişimler sağlanması amaçlanmıştır (Tatar ve diğerleri, 2012: 156).

Sonuç olarak 2011 yılında yapılan yeni düzenleme ve yapılandırma ile birlikte merkezde Bakanlığın taşrada ise İl Sağlık Müdürlüklerinin ve hastanelerin teşkilat ve organizasyon yapısı ile birlikte bazı görev ve sorumluluk alanları değişirken; Türkiye Kamu Hastane Birlikleri ve Halk Sağlığı Kurumu gibi yeni kurumlar ortaya çıkmış ve hastaneler Türkiye Kamu Hastaneler Kurumu adı altında birleştirilmiştir.

3.2. SAĞLIKTA BİLGİ SİSTEMLERİNİN ÖNEMİ

Ülkelerin, refah seviyesinin saptanmasında ve gelişmişlik sıralamasındaki yerini karşılaştırılmasında kullanılan temel göstergelerden birisi de sağlıktır. Bu nedenle dünyadaki tüm ülkeler, sağlıklı bireylerden oluşan çağdaş bir toplum yapısının oluşturulmasını hedeflemektedir. Sağlıklı, çağdaş toplum hedefine ulaşabilmek ise ancak iyi örgütlenmiş bir sağlık sistemi ile mümkün olabilmektedir. İyi örgütlenmiş bir sağlık sisteminin oluşturulmasında ise sağlık bilişim sistemlerinin önemi büyüktür. Bilgi teknolojileri diğer bütün sektörleri etkilediği gibi sağlık sektörünü de büyük ölçüde etkilemiştir. Sağlık sektöründe faaliyet gösteren kurumlar, karar verme sürecinde verileri daha mantıklı bir biçimde kullanarak değerlendirmek, vatandaşların sağlık bilgilerinin mahremiyetini ve güvenliğini sağlamak, hizmet alanını genişletmek, maliyetleri düşürmek, kaynakların verimli yönetilmesini sağlamak amacıyla bilgi teknolojilerinden ve sağlık bilişim sistemlerinden faydalanmak zorundadır (Kırılmaz, 2005: 90; Altın ve Ömürbek, 2009: 211; Sağlık Bakanlığı, 2003: 20).

Bilgi ve iletişim teknolojileri genel anlamda insanoğlunun teknik, ekonomik, ve toplumsal alanlardaki iletişimde kullandığı bilginin özellikle elektronik makineler aracılığıyla toplanmasını, işlenmesini, muhafaza edilmesini ve gerektiğinde herhangi bir yere iletilmesini sağlayan teknolojiler bütünü olarak tanımlanmaktadır (www.tdkterim.gov.tr, 05.01.2013; Avison ve Elliot, 2006: 5) Sağlık bilgi

sistemlerinin amacı ise sağlık sektöründe bilgi teknolojilerini etkili bir şekilde kullanımını mümkün kılarak, erişim hakları belirlenmiş yetkili kişi ve kuruluşlarca ulaşılabilir, tüm vatandaşları kapsayan, her bireyin güncel ve doğru bir biçimde tıbbi kayıtlarına hızlı ve kolay ulaşabildiği, doğum ile başlayıp ölüme kadar devam eden süreçte oluşan sağlıkla ilgili verilerin özel bir ağ üzerinden paylaşılıp ülke genelinde zaman ve mekan kısıtlaması olmadan kolaylıkla erişebilmelerini sağlamaktır (Ceylan, 2012: 4).

Bilgiye erişim imkânının artması ve sağlık kuruluşlarında bilgi teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte bilgi sistemlerinden, idari hizmetlere, hastalıkların tespit edilmesinden, doktorların hastayla ilgili vereceği teşhisin desteklenmesine, doktor ve hemşirelerin yapacağı işlerde danışmanlık hizmetleri vermesinden, laboratuvar hizmetlerine ve hasta yönetimi gibi çok çeşitli alanlarda fayda sağlanarak toplumun sağlık düzeyinin yükselmesi gerçekleşmektedir. Diğer taraftan iletişim sistemleri ile çalışanlar ve bölümler arasındaki koordinasyon sorunu çözülmektedir. Sonuç olarak bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, diğer disiplinlerde olduğu gibi sağlık alanında da büyük kazanımlar sağlayan önemli yeniliklere imkan vererek sağlık hizmetlerinin niteliğini, verimliliğini ve etkinliğini arttırmakta, ekonomik ve sosyal kalkınmayı sağlamaktadır (Altın ve Ömürbek, 2009: 229; Kırılmaz, 2005: 91; Haux ve diğerleri, 2004: 27).

Sağlık hizmetlerinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması sağlık sektöründe değişikliklere neden olmuş ve sağlık hizmetlerinin sunum yöntemleri ve hizmet türlerinde köklü değişimlere yol açmıştır. Hekim ve hastanın bir araya getirilmesi şeklinde sunulan en klasik sağlık hizmet türü yerini, hizmetlerin büyük bir kısmının sanal ortamda verilebilir hale geldiği bir hizmet sunumuna bırakmaktadır. Bu bağlamda “Teletıp”, “elektronik sağlık kayıtları” ve “e-Sağlık” gibi yeni kavramlar ve uygulamalar ortaya çıkmaktadır. Bu kavramlardan en çok öne çıkanı ise “e-Sağlık” kavramıdır (Özata, 2009: 444).

3.3. e-SAĞLIK PROJELERİ

Sağlık Bakanlığı tarafından 2003 yılında Sağlıkta Dönüşüm Programı ile başlatılan ve sağlık sektörünü tüm boyutlarını kapsayan bir sağlık bilgi sistemi (SBS) kurulması amacıyla yürütülen çalışmalar e-Sağlık projesi olarak adlandırılmaktadır. Sağlık Bakanlığı ise e-Sağlık kavramını; “bilgi ve iletişim teknolojilerinin tüm fonksiyonlarının vatandaşların ve hastaların sağlığının iyileştirilmesinde ve sağlık hizmetlerine ulaşılabilirliği arttırmak, sağlık sektöründe yer alan tüm paydaşlara kaliteli, verimli ve etkili hizmetlerin sunumu için kullanılması” şeklinde tanımlamaktadır (Akpınar ve diğerleri, 2007: 10-15).

Sağlık Bakanlığının e-Sağlık alanındaki nihai amacı sağlık bilişimi konularında bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkanlardan yararlanarak sağlık hizmetlerine “online” ulaşılabilmesini ve hizmetlerin etkili, verimli ve hakkaniyete uygun bir biçimde sunulmasını sağlamaktır (Sağlık Bakanlığı, 2004: 10).

e-Sağlık uygulamaları, sağlık hizmetlerinin sunumunda birçok fayda sağlamaktadır. Sağlık giderlerinin düşmesinden, ulaşım güçlükleri gibi nedenlerle sağlık hizmetine ulaşmada zorluk çeken vatandaşların sağlık hizmetlerinden faydalanabilmesine, sağlık çalışanlarının ve vatandaşların bilgiye daha kolay ulaşabilmelerine, sağlık çalışanları arasında iletişimin artmasına, daha az kaynakla daha iyi sonuç alınmasını sağlayarak sağlık sektörünü daha üretken hale getirmesine kadar sayısız yararları bulunmaktadır (Özata, 2009: 444; Balta, 2006: 20).

Sağlıkta Dönüşüm Projesinin bir parçası olarak yürütülen e-Sağlık projesi kapsamında Sağlık-Net portalı, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM), Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS), Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), Hasta Hakları Bilgi Sistemi, Teletıp, Hastane Bilgi Sistemleri (HBS) gibi farklı bilgi sistemleri bulunmaktadır.

3.3.1. Sağlık-Net

Sağlık.Net, “sağlık kurumlarında elektronik ortamda üretilen verileri, doğrudan üretildikleri yerden, standartlara uygun şekilde toplamayı, toplanan verilerden tüm paydaşlar için uygun bilgiler üreterek sağlık hizmetlerinde verim ve

kaliteyi arttırmayı hedefleyen, entegre, hızlı ve genişleyebilen bir bilgi sistemidir” (Sağlık Bakanlığı, 2010: 25).

Sağlık-Net’in amacı vatandaşların doğumdan ölüme kadar ve ölüm sonrasındaki süreçte tıbbi kayıtlarını merkezde güvenli bir şekilde muhafaza edilerek sağlık verilerine ulaşımı kolaylaştırıp hizmet kalitesini artırmaktır. 15 Ocak 2009 da devreye giren Sağlık-Net uygulamasıyla;

- Sağlık hizmetleri sektörü içinde sağlık bilişimi standartları oluşması, vatandaşlık numarası aracılığıyla farklı bilgi ortamlarında tutulan verilerin karşılıklı eşleştirilmesine fırsat verilmesi,
- Sağlık Net ile birlikte, Sağlık Bakanlığının hastanelerden ihtiyaç duyduğu kâğıt ortamında toplanan verileri bilgi teknolojilerinin altyapısının kullanılmasıyla hızlı ve doğru bir şekilde toplanarak zaman kaybının önlenmesi ve maliyetin de en aza indirilmesi (Ertuna ve Diğerleri, 2009: 108),
- Tanı, tahlil ve tetkik bilgilerinin hasta mahremiyeti ilkelerine uygun olarak paylaşılmasıyla doktorların ve sağlık kurumlarının hastaya ait sağlık bilgilerine ulaşımının sağlanması ve vatandaşların hastanede daha kaliteli ve daha kısa zamanda hizmet almasının sağlanması,
- Sağlık-Net sistemi ile yapılacak analiz çalışmaları ile koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinin yaygınlaşması,
- Ayrıca Sağlık-Net ile sağlıkla ilgili politikaların belirlenmesinde, sağlık sektöründe sorunların ve önceliklerin belirlenmesinde, önlemlerin alınmasında, sektör kaynaklarının, çalışma ve yatırımların planlanmasında, sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesinde, bilimsel araştırma ve çalışmalarda kullanılmak üzere yeterli verinin toplanması ve işlenmesi hedeflenmiştir (www.e-saglik.gov.tr, 30.01.2013).

Sağlık-Net hastayla ilgili bilgilere anında erişim sağlaması yönüyle önemlidir. Sağlık-Net projesinin tamamlanmasıyla vatandaşların hastaneye müracaatında Türkiye’nin herhangi bir noktasındaki bir başka hastanede daha önce gördükleri tedavi ve aldıkları hizmetlerle ilgili bilgilere vakit kaybetmeden anında ulaşabilmesini sağlamaktadır (Ceylan, 2012: 11).

Proje ile ayrıca Bakanlığa bağlı kurumlardan alınan istatistiksel veriler, bilgiye dönüştürülecek ve elde edilen sonuçlar ile sağlıkla ilgili politika ve plan belirlemede doğru kararların alınması sağlanacaktır. Özellikle sağlık yönetimindeki karar vericilerin doğru, güvenilir, güncel ve denetlenebilir veriler aracılığıyla ileriye dönük karar ve plan oluşturmada önemli analizler yapmasına imkân verecektir.

3.3.2. Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS)

Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS) Projesi, Sağlık Bakanlığı'nın para, insan, sağlık malzemeleri ve ilaç gibi kaynaklarını takip etmek üzere geliştirilmiş bir uygulama niteliğindedir. 1 Eylül 1997 tarihinde başlatılan Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS) Projesiyle, Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı (SBMT) ve 81 İl Sağlık Müdürlüğü (İSM) bünyesindeki tüm personelinin, kurumlarının, bina bilgilerinin ve malzemelerinin kayıt altına alınarak, bu bilgiler bağlamında kaynakların kullanımı, planlanması ve yönetiminde bilgi teknolojilerini kullanarak daha çağdaş, etkin ve verimli, kurumsal bir yapıya geçilmesi amaçlanmaktadır. Projenin bu amaç doğrultusundaki hedefleri ise (Tuena, 1998: 7);

- Sağlık Bakanlığı merkez teşkilatı ve İl Sağlık Müdürlüklerinin çevrimiçi olarak faaliyet göstermesiyle gerekli uyum ve işbirliğinin sağlanması ve bilgi akışının hızlandırılarak, kaynakların izlenmesi ve ihtiyaçların daha çabuk tespit edilmesi,
- Hedeflere yönelik istatistiki bilgilerin ve raporların hızlı ve doğru bir şekilde alınması,
- Yönetim grubuna ve her düzeydeki karar vericiye, gereken doğru ve güncel bilgi desteğinin değerlendirilmiş, özetlenmiş, bir biçimde sunulmasının sağlanmasıdır (Sağlık Bakanlığı, 2004: 14).

Proje kapsamında, Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı ve tüm seksen bir İl Sağlık Müdürlüklerine teknolojik altyapının ve donanımın sağlanması ve kurulumuyla birlikte yazılım geliştirme, eğitim ve yerinde destek hizmetleri verilen ÇKYS projesinin faydaları;

- Bakanlığın sahip olduğu kaynakları yönetmek, izlemek, kaynak planlamasına destek sağlamak ve ekonomik kazanç elde ederek verimliliğin arttırılmasına katkıda bulunmak,

- Diğer proje ve bağılı kuruluşlar arasında veri altyapısını oluşturarak uyum ve bütünlük sağlamak,
- Sahip olduğu merkezi veritabanı ve uyumlu olduğu sistemler sayesinde birçok iş ve işlemin çevrimiçi yürütülmesini sağlamak (www.saglik.gov.tr, 30.01.2013) olarak ifade edilmektedir.

Sağlık Bakanlığı'nın tüm personeli ile bakanlığa bağılı olan ve olmayan sağlık kurumlarını izlemesi için geliştirilmiş ÇKYS projesi;

1. İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi (İKYS),
2. Malzeme Kaynakları Yönetimi Sistemi (MKYS),
3. Yatırım Takip Sistemi (YTS)
4. Özel Sağlık Kuruluşları Yönetim Sistemi (SKYS) olmak üzere dört bilgi sisteminden oluşmaktadır. Bu sistemlerin bağılı olarak çalışan çok sayıda alt bilgi sistemleri bulunmaktadır.

1. İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi (İKYS)

Sağlık Bakanlığı bünyesindeki tüm personel hareketlerinin (atama, maaş, izin, ihtisas, vb) yapıldığı, takip edildiği, tüm sağlık personelinin diploma tescillerinin yapıldığı, personel planlama, standart kadro ve personel dağılım cetvelleri kontrollerin yapıldığı personele ait tüm işlemlerin takip edildiği sistemdir. Bu sistem Sağlık Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatında yürütülen personel işlemlerinin; doğru, hızlı, tutarlı ve yürürlükteki mevzuata uygun olarak yürütülmesini sağlar. İKYS uygulamaları şu alt modüllerden oluşmaktadır:

- Atama Bilgi Sistemi,
- Sicil Bilgi Sistemi,
- Kadro Bilgi Sistemi,
- Terfi Bilgi Sistemi,
- Maaş ve Tahakkuk Bilgi Sistemi,
- Aile Hekimliği Ücretlendirme,
- İhtisas / Diploma Tescil (Doktor Bilgi Bankası - DBB),
- Hizmet İçi Eğitim,
- Disiplin Bilgi Sistemi,

- Hukuk Mevzuat Bilgi Sistemi,
- İKYS Uygulama Yönetimi,
- Personel Şubeleri,
- Sözleşmeli Personel İşlemleri,
- 112 Acil Sağlık Hizmetleri Raporları,
- Ulusal Medikal Kurtarma Ekipleri (UMKE) Personeli Takibi
- Seferberlik Otomasyon (SEFOP) (www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

İnsan kaynaklar yönetim sistemiyle sağlık çalışanlarının ücretlendirme, eğitimi ve geliştirilmesi, performans değerlendirilmesiyle ilgili işlemler gerçekleştirilebilmektedir. Sistemle birlikte personel kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması hedeflenmektedir.

2. Malzeme Kaynakları Yönetim Sistemi (MKYS)

MKYS ile Sağlık Bakanlığı Merkez Teşkilatı ile İl Sağlık Müdürlüklerine ait dayanıklı taşınır ve sarf malzemeleri gibi kaynakların daha verimli ve güncel olarak takibinin yapılmasını sağlamaktadır. Bu sistemde, malzemenin kayıt, kabul, saklama, bakım-onarım ve dağıtım işlevleri yer almaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2004: 17). Bu nedenle MKYS;

- Envanter Bilgi Sistemi,
- Malzeme Girişi,
- Ambar (Depo) Bilgi Sistemi,
- Dayanıklı Taşınır (Demirbaş) Bilgi Sistemi,
- Ulaşım Araçları Bilgi Sistemi,
- Tıbbi Cihaz Bilgi Sistemi,
- Bakım Onarım Bilgi Sistemi,
- Firma Bilgileri,
- MKYS Uygulama Yönetim Modülü ile 9 alt modülden ve çok sayıda alt menülerden oluşmaktadır.

MKYS uygulamaları sayesinde stok seviyelerinde önemli oranlarda düşüş sağlanmıştır. Sağlık Bakanlığı tarafından son yıllarda stok alanında erişilen gelişmeler aşağıda sıralanmıştır (Tengilimoğlu, 2012: 207):

1. 2008 yılında, MKYS geliştirilerek kullanım zaruri hale getirilmiş.

2. 2009 yılında ise;

- Azami Stok Miktarı Uygulaması başlatılarak il genelinde Stok Koordinasyon Ekipleri oluşturulmuş
- Stok Fazlası Taşınır Modülü uygulamasıyla “Stok Havuzunda bulunan ürünler için piyasadan gereksiz alım yapılmasının önüne geçilmiş
- İhale yöntemiyle alınacak ürünlerin MKYS ile sorgulaması zorunlu hale getirilmiş
- Kurum düzeyinde “İhtiyaç Tespit Komisyonları” kurulmuş ve ihtiyaç fazlası ürünlerin bedelsiz devri sağlanmıştır.

Bugün itibarı ile MKYS Türkiye’ deki en büyük malzeme deposu halini almıştır (www.saglik.gov.tr, 30.01.2012).

Malzeme kaynakları yönetim sistemiyle bakanlığa bağlı kurumlarda stok fazlası ürünlerin tespiti kolaylıkla yapılabilmektedir. Ayrıca tüm harcama yapan birimlerin malzeme satın alma sorgulaması yapılarak bir ürünün maliyet hesaplaması hakkında bilgi paylaşımı yapılabilmektedir

3. Yatırım Takip Sistemi (YTS)

YTS, Sağlık Bakanlığına ait tüm binaların kodu, yer ve tapu bilgileri, yangın denetimleri, deprem analizleri, fatura tüketimlerinin yer aldığı ve bakanlığının yatırımlarının takip edildiği ÇKYS’nin ana modülüdür. Bu sistemde, Sağlık Bakanlığı’nın mali kaynaklarının ihtiyaca göre planlanması, Bakanlık birimleri arasında dağıtılması ve kullanılmasının takip edilmesi amaçlanmaktadır. Sistem şu alt modüllerden oluşmaktadır (www.saglik.gov.tr, 30.01.2013):

- Yatırım Bilgi sistemi,
- Bina Bilgi sistemi,
- Doğrudan temin usulü.

Yatırım Bilgi Sistemi’nde, İnşaat Onarım Daire Başkanlığı’nın ihtiyaç ve beklentilerine yönelik düzenlemeler yapılmaktadır. Yatırım teklifleri, inşaat durumları, bina bakım ve onarımları, yapı tesis revize işlemleriyle birlikte yapılan yatırımlar vs. takip edilebilmektedir (www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

Bina Bilgi Sistemi'nde, tüm kurumlara ait; bina adresi, bina adı, ili, bina yaşı, ek binaların yaşı, depreme dayanıklılık testi, yapılmışsa tarihi, deprem testi sonucu, yapılmamışsa nedeni vb. detayların saklanması ile binanın fiziksel özellikleri, sayısal bilgileri, kira durumu, sahiplik bilgileri, koordinat bilgileri, bina fatura tüketim bilgileri, lojman bilgileri, taşınmaz mal bilgileri vb. bilgileri takip edilmektedir (www.e-saglik.gov.tr, 01.02.2013).

Yatırım takip sistemiyle yatırım teklifleri ile programların hazırlanması, programda yer alan işlerin doğru, güvenilir, ve güncel verilerle takibinin yapılması sağlanmaktadır.

4. Özel Sağlık Kuruluşları Yönetim Sistemi (SKYS)

Özel sağlık kuruluşları yönetim sistemi Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı özel sağlık kuruluşlarının takip edildiği bir sistemdir. ÇKYS'nin ana modüllerinden biri olan bu sistem ile özel sağlık kuruluşlarının kimlik ve ruhsat bilgileri, ruhsatlandırma süreci, boş bulunan doktor kadroları, çalışan doktorlar, doktor başlatma, faaliyette olan sağlık kuruluşu listeleri, sağlık kuruluşlarının sahip olduğu donanımları, faaliyet izin belgelerinin takibi yapılmaktadır (www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

Özel sağlık kuruluşları yönetim sistemiyle özel sağlık kuruluşlarında çalışan personel hakkındaki bilgilerin detaylı bir biçimde sorgulaması ve takibi kolaylıkla yapılarak bilgisayar ortamında otomatik olarak kontrolü sağlanmaktadır.

3.3.3. Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM)

Sağlık kurumları tarafından, bireylerin tüm hayatları boyunca sağlıkları ile ilgili bilgilerinin toplanması, kaydedilmesi, depolanması ve bu işlemlerin kesintisiz güncel, doğru ve güvenilir biçimde yapılması, fert ve toplum sağlığıyla ilgili bilgilerinin takip edilmesi ve fertlerin meydana getirdiği toplumların sağlık sorunları ve bunların zaman içinde gösterdiği değişimlerin tespit edilmesini sağlamak amacıyla elde edilen verilere dayanılarak sağlık hizmetleri planlanıp, sunulmaktadır. Sunulan hizmetlerin etkinliği, başarı veya başarısızlığı çoğu kez bu kayıtlardaki bilgilerle değerlendirilmektedir. Bu bağlamda bahse konu süreçleri elektronik

ortamda gerçekleştirilebilmesi amacıyla 1997 yılında Sağlık Bakanlığı ve 81 İl sağlık müdürlüğünü kapsayan ve ilgili tüm verilerin Bakanlık merkezine elektronik olarak aktarılması için Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM) geliştirilerek kullanılmaya başlamıştır. Sistem, çeşitli sağlık kurum ve kuruluşlarından il sağlık müdürlüklerine formlar aracılığıyla iletilen bilgilerin burada bilgisayara aktararak Bakanlık Merkez Teşkilatında bulunan veri havuzuna transferi yoluyla çalışmaktadır (DPT, 2005: 92).

1998 yılından bu yana kullanılan TSİM, İl Sağlık Müdürlüklerinde ve Bakanlık merkezde olmak üzere iki ana modülden (TSİM/İSM -İl Sağlık Müdürlüğü Modülü ve TSİM/SB-Sağlık Bakanlığı Modülü) meydana gelmektedir. TSİM/İSM modülünün amacı İl Sağlık Müdürlüklerine sağlık ocakları, hastaneler, dispanserler, vb. bağlı kurumlardan bildirilen istatistiksel verinin girilmesi, doğruluk ve tutarlılık kontrollerinin yapılarak il toplamalarının alınması ve il sağlık göstergelerinin raporlar halinde üretilmesidir. TSİM/SB modülünün amacı ise İl Sağlık Müdürlüklerinden girilen verilerin kontrolünün yapılarak, ülke toplamalarının hesaplanması ve ülke sağlık göstergelerinin raporlar halinde üretilmesinin sağlanmasıdır (Mollahaliloğlu ve diğerleri, 2007: 282).

Bakanlık Merkez ve İl Sağlık Müdürlüklerinde kaynak ve programlarına kolay ve hızlı bir şekilde yön verebilmek için ülke genelinde sağlık durumu ve sağlık riskleri konusunda güncel ve güvenilir bilgi sağlanması hedefiyle TSİM uygulaması, Ocak 2005 tarihinden itibaren WEB tabanlı merkezi bir yapıda yeniden tasarlanarak geliştirilmiştir (www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

Türkiye genelinde temel sağlık istatistik ve göstergelerinin güncel ve güvenilir biçimde elde edilmesini hedefleyen TSİM uygulamasıyla;

- 81 ildeki hastaneler, sağlık ocakları, ana çocuk sağlığı merkezleri, verem savaş dispanserleri, sağlık evleri, vb. sağlık kuruluşlarından il sağlık müdürlüklerine, oradan da bakanlık merkez birimlerine aktarılan bilgiler; il sağlık müdürlüklerinde, ilçe sağlık müdürlüklerinde ve esas itibarıyla bakanlık birimlerinde yöneticilerin ihtiyaç duyduğu düzeyde değerlendirilerek, derlenip raporlandırılması gerçekleştirilmiştir.

- Kurum, ilçe, il ve bölge olmak üzere Türkiye genelinde, doğum/ölüm istatistikleri, hastalık istatistikleri, çevre sağlığı göstergeleri, vb. 300'den fazla gösterge güvenilir ve doğru bir biçimde hesaplanabilmekte (Özsarı, 1998: 15),
- Ayrıca, 1963 yılından beri değiştirilmeyen ve TSİM' in girdilerini sağlayan veri toplama ve bildirim formu düzenlenerek formlardaki tutarsızlıklar, eksiklikler ve fazlalıklar tespit edilerek ayrılmış ve form sayısı azaltılarak TSİM verilerin doğruluk, bütünlük ve tutarlık kontrolleri yapılmış, Türkiye genelinde farklı zaman aralıklarını içeren raporlar üretilmiş,
- Kullanıcıların, basit veya detaylı düzeydeki bilgilere erişim konusunda yetkileri düzenlenerek ulaşabilmeleri sağlanmıştır (Onay, 1998: 39).

TSİM ile hastaneler ve diğer sağlık kurumlarından yazılı bilgi isteği olmadan elektronik ortamda tek bir form üzerinden veri girişine imkân sağlamakla birlikte aynı zamanda eksik ve hatalı veri girişi önlenmektedir.

3.3.4. Hastane Bilgi Sistemleri (HBS)

Hastane bilgi sistemleri, bir hastanedeki tüm tıbbi ve idari işlemlerin bilgi teknolojileri aracılığıyla elektronik ortamında yapılması, her türlü verinin birbirine uyum sağlayarak çalışan çeşitli modüller yardımıyla, farklı kullanıcılar vasıtasıyla ana bir veri tabanına girilmesi ve gerekli olan tüm çıktıların / verilerin bu veri tabanından tekrar anlamlı bir şekilde geri alınmasını sağlayan ve hastanelerin idari ve tıbbi bilgilerinin yönetimini kolaylaştırmak ve sağlık hizmetlerinin kalitesini yükseltmek için düzenlenmiş bir bilgi sistemi olarak tanımlanabilir (Köksal ve Esatoğlu, 2005: 54).

Hastane bilgi sistemi 2001-2002 yılları arasında 9 hastane de sadece doğru faturalama ve irsaliye yazılımı için uygulanmaya başlayan sistem zamanla tüm hastane işlemlerini(hastanın tetkik, muayene bilgilerinin kaydı, reçete ve rapor hazırlama; laboratuvar sonuçlarının aktarılması; elektronik hasta kayıtları; stok takibi vb.) kapsayan süreçlere dönüşerek 2006 yılı itibariyle Türkiye genelinde bütün hastanelerde uygulanmaya başlanmıştır (Rodoplu, 2008: 410).

Uygulamayla birlikte hastaneler için vazgeçilmez bir yönetim elemanı haline gelen hastane bilgi sistemlerinin amaçları;

- Hastanelerde kaynakların doğru kullanılarak israfın önlenmesi,
- Hedeflenen kalite ve standartların gerçekleştirilmesi ve korunmasıyla hastanelerde sunulan sağlık hizmetinin kaliteli ve hızlı bir şekilde verilebilmesi,
- Gelir ve giderlerin düzenli olarak izlenebilmesi,
- Hastane yönetimine verilecek önemli kararlarda bilgi desteğinin sağlanarak ileriye yönelik doğru hedef belirlenmesi ve doğru kaynak yönetimi, eksiksiz olarak tıbbi kayıt, muhasebe, depo, ambar, demirbaş kayıtlarının tutulması,
- Sağlık hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin artırılmasıdır (www.textara.com, 15.01.2013).

Hastanelerin etkili ve kaliteli bir sağlık hizmeti sunabilmesi amacıyla hastane bilgi sistemi içerisinde; hasta kayıt/kabul ve danışma modülü, ayakta tedavi gören hasta (poliklinik) modülü, yatan hasta modülü, laboratuvar modülü, radyoloji modülü, acil servis modülü, doğum modülü, ameliyathane modülü, yoğun bakım modülü, kan bankası modülü, diyet modülü, eczane modülü, depo, ambar ve demirbaş (ayniyat) modülü, vezne modülü, döner sermaye, faturalama ve muhasebe modülü, personel ve bordro işlemleri modülü ve istatistik modülü gibi Hastane Bilgi Sisteminde olmayan birçok modül geliştirilmiştir.

Hastanın ilk başvurusuyla başlayıp hastane ile ilişkisi kesilene kadar devam eden süreçte, oluşan tüm verilerinin bilgisayar ortamında kayıt altına alınarak hazır tutulan Hastane Bilgi Sistemi (Işık ve Akbolat, 2010: 377):

- Bilgilere daha kolay ve hızlı ulaşılması,
- Tıbbi hizmetlerin daha kaliteli sunulması,
- Çalışanlar arasında iletişimi kolaylaştırma,
- Poliklinik hastalarına randevu verme ve hasta atama,
- Kalite yönetimine destek olma,
- Malzeme sipariş ve takibinin daha etkili yapılmasıyla malzeme ihtiyaçlarının daha etkili planlanması,
- Laboratuvar testleri ve tıbbi görüntülerin analizinin yapılabilmesi,

- Zaman kaybını önleyerek maliyetleri azaltması,
- İlaç ve diğer tıbbi cihaz ve sarf malzemelerinin takibi yapılabilmekte,
- Bordro hazırlama ve hesap çıkarma,
- Ameliyathane ve tanı ünitelerini daha etkili planlaması ve hekim istem ve tedavi sonuçlarının girişi,
- Hasta bakımının planlanmasında klinik hatırlatıcı olarak karar alma sürecine yardımcı olmakta,
- Hastanelere zaman, maddi kazanç ve en önemlisi doğru ve güvenilir istatistikî veri gibi faydalar sağlamaktadır.

Hastanelerde hasta bilgi sisteminin kullanılması sonucunda, poliklinik hastalarının muayene ve hastaneye yatış işlemleri ile biyokimya, röntgen gibi laboratuvar ve tıbbi görüntüleme işlem sonuçlarının elektronik ortama aktarılması ve kayıt altına alınması sağlanmıştır.

3.3.5. Hasta Hakları Bilgi Sistemi

Türkiye’de 1998 yılında yönetmelik düzeyinde belirlenen “Hasta Hakları Yönetmeliği” ile hastalara; Sağlık hizmetlerinden adalet ve hakkaniyete uygun olarak faydalanma, bilgi isteme, sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirme, personeli tanıma, seçme ve değiştirme, tıbbi gereklere uygun teşhis, tedavi ve bakım isteme, tıbbi gereklilikler dışındaki müdahaleleri reddetme, genel olarak bilgi isteme, mahremiyete saygı gösterilmesi, bilgilendirilmiş onayı olmaksızın tıbbi müdahaleye tabi tutulmama, bilgilerin gizli tutulmasını isteme, tedaviyi reddetme ve durdurma, güvenliğin sağlanması, dini vecibeleri yerine getirebilme ve insani değerlere saygı gösterilmesi ve ziyaret, refakatçi bulundurma hakları gibi vb. yasal haklar tanınmıştır.

Türkiye’de 1998 yılında yürürlüğe giren Hasta Hakları Yönetmeliği ile ilgili olarak 2003 yılında Sağlık Bakanlığı tarafından “Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge” yayımlanarak Sağlıkta Dönüşüm Programı Çerçevesi doğrultusunda yürütülen “Hasta Hakları” uygulaması başlatılmıştır. Hasta hakları uygulama yönergesiyle hasta ve yakınlarının, mevzuatla belirlenmiş haklarını kullanabilmeleri, her aşamada bilgilendirilmeleri, hastaların hak ihlallerinden korunabilmeleri ve gerektiğinde hukuki korunma yollarını fiilen kullanabilmeleri

amaçlanmıştır.

İlgili yönetmelik ve yönergeler dikkate alınarak hazırlanan ‘Hasta Hakları Başvurusu Bildirim Formu’ ile internet ortamında şikâyetle bulunan vatandaşların başvuruları, ilgili hastane yetkilileri ile Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta Hakları Şubesi yetkililerince incelenmesi ve vatandaşların başvurularına cevap verilmesi amacıyla Hasta Hakları Bilgi Sistemi oluşturulmuştur.

İnternet ortamında şikâyet sonucunda en geç 15 iş günü içinde taraflar yazılı olarak haberdar edilir. Hasta Hakları Kurul kararı ve gerekçesi ile birlikte hem şikâyet başvurusu yapan hasta veya yakınına ve ilgili personel veya birime yazılı olarak e-posta (başvuranın yazılı talebi olması halinde), posta yolu ve kurum içinde idare kanalıyla gönderilir. Başvuran hasta veya yakınına ve ilgili hastane personeline gönderilen sonuçta, karar hakkında, bu aşamadan sonra yapması gerekenler konusunda bilgi verilir, hastanın sonraki süreci takip etmesini kolaylaştırıcı olmak üzere irtibat veya kayıt numarası verilir (Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, 2005: 7).

İlk etapta 60 hastanede başlatılan ve 2004 yılı içerisinde Türkiye geneline yaygınlaştırılarak 81 ilde uygulanan Hasta Hakları Bilgi Sistemiyle;

- Yapılandırılmış bir sistem elde edilmiştir.
- Hastalar, haklara ve sorumluluklara sahip olduklarını öğrenmişlerdir.
- Hastalara diledikleri hekimi seçme hakkı tanınmıştır.
- Hasta haklarını konusunda sağlık çalışanları eğitilmiştir.
- Hasta Haklarını savunacak sivil toplum kuruluşlarının sayısında ve konuyla ilgili yapılan araştırmalarda artış sağlanmıştır (www.izmirgogus.gov.tr, 22.01.2013).
- Ayrıca sistem sayesinde hastalardan alınan şikâyet ve öneriler yönetime olumlu katkılar sağlayarak oto kontrol mekanizması oluşturmuş.
- Hasta ve yakınlarının kendilerine değer verildiğini hissetmesi sağlanmış ve sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesi yönünde olumlu ve olumsuz düşüncelerini ulaştırabileceği bir birimin olması onların güvende oldukları hissi yaratmıştır.

- Hasta hakları kurullarınca öneriler ve şikâyetler doğrultusunda geliştirilen yeni ve özgün fikirler kurumun hasta odaklı hizmetleri vermesiyle sonuçlanmaktadır (www.konyadogumevi.gov.tr, 22.01.2013).

Ayrıca uygulama ile hak ihlaline uğrayan veya uğraması olasılık dahilinde olan tüm hastalar ve yakınları korunmaya çalışılmış, sağlık hizmetlerine ilişkin ihtiyaç ve beklentiler de belirli ölçüde karşılanarak kendilerini değerli hissetmeleri sağlanmış olacaktır (www.sbu.saglik.gov.tr, 21.02.2013).

Hasta hakları uygulaması sonucunda vatandaşlar hasta hakları konusunda, bilinçlendirilmesi, sağlık çalışanlarının ise konuya daha duyarlı hale getirilmesi hedeflenmiştir.

3.3.6.Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS)

Aile Hekimliği Uygulaması kapsamında görev yapacak aile hekimi ve sağlık personelinin kullanımı için hazırlanmış bir bilgisayar uygulaması olan Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), 2005 yılında ilk pilot il olarak Düzce’de başlamıştır. Ardından 2006 yılında 10 pilot ilde daha çalışılmaya başlanmış ve yaygınlaştırma çalışmaları ile 13 ARALIK 2010 itibarıyla 81 İlde tüm nüfusu kapsayacak şekilde yaygınlaştırılmıştır (www.ankaramedicaljournal.com, 25.01.2013).

Hastaneler, Laboratuvarlar, Verem Savaş Dispanserleri, Çevre Sağlığı, İdari İşlemler ve Toplum Sağlığı Merkezleri ile entegre çalışan sistemi ile:

- Öncelikle vatandaşların, T.C. Kimlik Numaralarını esas alarak aile hekimlerine kayıt işleminin yapılması,
- Aile hekimliği uygulamasının mevzuatına uygun olarak, vatandaşların sağlık bilgilerinin ve aile hekimlerinden aldıkları sağlık hizmetinin elektronik ortamda kayıt altına alınması ve kayıt altına alınan bilgilerin, Bakanlık Merkez Teşkilatında yer alan ve her hastaya ait bir sağlık dosyasının oluşturulduğu Elektronik Sağlık Kaydı (ESK) veri tabanına aktarılması,

- Elektronik Sağlık Kaydındaki hasta dosyalarının, yetki düzeyine uygun olarak gerektiğinde elektronik ortamda diğer aile hekimleri tarafından erişilebilmesi,
- Aile hekimleri ile Bakanlık, İl Sağlık Müdürlüğü ve Toplum Sağlığı Merkezi arasında karşılıklı mesajlar alınıp gönderilebilmesi,
- Aile hekimlerinin yaşadıkları teknik ve idari her türlü sorunu Bakanlığa ve İl Müdürlüğüne iletebilmesi,
- Aile hekimine verilen sağlık hizmetine dair raporlama desteğinin sağlanması (Sağlık Bakanlığı, 2006: 5),
- Kâğıt ortamda bilgi toplama alışkanlığının terk edilmesi,
- Hastalık ve sağlık konularına fiziksel, ruhsal ve sosyal faktörleri de dikkate alarak yaklaşmayı,
- Sağlık ile ilgili konularda ilk değerlendirme yapmayı,
- Erken tanı ve tedaviyi,
- Kronik hastalıklarda sürekli bakım ve tedaviyi,
- Hastalarla uzun süreli bağlantı kurularak hastalıklarla ilgili bilgileri toplamayı,
- Hastalıkları önleyerek vatandaşların yaşam kalitelerinin yükseltilmesi amaçlanmaktadır (Aydın ve diğerleri, 2004: 49-52).

Sağlık hizmetlerinin etkili bir şekilde verilebilmesi, toplumun hastalık yükünün azaltılmasının yanı sıra sağlık kurumlarının daha iyi ve kaliteli sağlık hizmeti ve sağlık eğitimi vermelerine fırsat tanıyacak sistemin faydaları ise (Yıldırım, H., 2010: 3);

- Aile hekimi, kişi ve aile bireylerinin sağlığı ile ilgili tüm bilgilerin sistematik olarak kaydedilmesini kayıt ve takip sistemi aracılığıyla kişilerin sağlığını tehdit edebilecek risk faktörlerinin belirlenmesini sağlar.
- Bunlara göre yapılması gereken araştırma ve önlemler (koruyucu muayeneler) ileriki yılları da kapsayan bir program dâhilinde hastalara hatırlatılarak koruyucu (periyodik) muayenelerle, olası hastalıklara ait risklerin belirlenmesi ve koruyucu önlemlerin alınmasını sağlar.

- Hastalıklar, belirti vermediği dönemde saptanarak erken tanı ve tedavi sağlanır (www.ailehekimligi.gov.tr, 30.01.2013).
- Bilgiler kâğıt ortamda değil, elektronik ortamda kaydedildiği için kolay ve hızlı ulaşım olanağı sağlanır.
- Daha önce İl Sağlık Müdürlüğü ve Bakanlığa iletilen evrakların tamamına yakını elektronik ortamda doğrudan Bakanlığa iletildiği için, evrak akışın da büyük ölçüde azalma sağlanmaktadır.
- AHBS içerisinde, aile hekimine hatırlatıcı, yönlendirici, hatayı önleyici uygulamalar aracılığıyla sağlık hizmeti sunum kalitesi artmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2006: 5-6).
- Hekimini değiştiren hastanın geçmiş tüm bilgileri, yeni hekiminin karşısına anında elektronik olarak geldiğinden bu durum hizmet alan hasta için hekime karşı bir güven oluşturmaktadır.
- Yapılmamış aşı, izlenmemiş bir gebelik veya lohusalık, farklı bir aile bireyi hekime geldiğinde, eksik iş fark edilip işin tamamlanması sağlanmaktadır.
- Kişiye ait aşılar doğumundan itibaren doğurganlık çağının sonuna kadar tek bir ekranda izlenmekte, Toplum Sağlığı Merkezleri' nin yaptığı aşılar da aynı ekranda görülmektedir.
- Köpek tarafından ısırılan ve kuduz şüphesi ile Sağlık Merkezine gelen kişinin bilgilerinin hızlıca yerel yönetime (Belediye) e-posta gönderilmesi sonucunda, erkenden köpeğin kuduz olup olmadığı tespit edilir, kişi ikinci ve sonraki kuduz aşısından kurtulabilir.
- Şarbon hastalığı tanısı konulan hasta için, Tarım Müdürlüklerine e-posta atılarak, o bölgeden başka hastanın olup olmadığının tespiti ile bölge için erkenden önleyici tedbirler alma imkanı sağlar.
- Hekimin hastasını bir üst basamağa sevk etmesi halinde, hastaya ait sevk gerekçesi, yapılan tetkikler ve sonuçları ile hastanın temel sağlık bilgileri ilgili forma otomatik olarak gelir (www.bmbsoft.com.tr, 30.01.2013).

Aile Hekimliği Bilgi Sistemiyle, anne karnındaki bebekten, ailenin en yaşlı fertlerine kadar bütün aile bireylerinin sağlık sorunlarının takibinin yapılması sağlanmaktadır.

3.3.7. Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS)

MHRS hastaların merkezi bir sistem üzerinden randevu almalarını sağlayan bir uygulamadır. MHRS ile vatandaşlar; Sağlık Bakanlığına bağlı kamu hastaneleri ile ADŞM(Ağız Diş Sağlığı Merkezleri) ve ADŞH'lerinden muayene için (Ağız Diş Sağlığı Hastaneleri) 182 ‘‘MHRS Çağrı Merkezini’’ arayarak veya internet üzerinden (www.hastanrandevu.gov.tr) istedikleri hastane ve hekimden randevu alabilmektedirler.

Sağlık bakanlığı tarafından temel amacı, daha etkili ve verimli sağlık hizmeti verilmesinin önündeki engellerin kaldırılması olarak nitelendirilen ve dünyada bir ilk olduğu belirtilen merkezi hastane randevu sistemi (MHRS) projesinin amaçları şöyle ifade edilmektedir (Akpınar ve diğerleri, 2007: 19-20);

- Vatandaşların sağlık hizmetlerine erişim kalitesini arttırmak,
- Sağlık hizmetlerinin sunum standartlarının yükseltmek,
- Hastanelerde kaynak kullanımının ve dağıtımının ölçülmesi (iş gücü, makine ve teçhizat kullanımının etkin ve verimli uygulanması) suretiyle; sağlık hizmetlerinin sunumunu, verimliliğini ve kalitesini arttırmak, □
- Hastaların muayene öncesi gereksiz yere beklenmesini önlemek
- Hastanelerde daha sakin ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlamak,
- Muayene sürecini kolaylaştırmak,
- Hastane ve hekim seçimini sağlayarak hasta memnuniyetini arttırmak,
- Uygulama sonucunda elde edilen verilerle; talep tahmini yapılması, kaynakların planlaması gibi stratejik konularda üst yönetimdeki karar vericilere önemli bilgi girdisi sağlayarak sağlık politikalarının geliştirilmesine yardımcı olunmasını sağlamak,
- MHRS projesinden önce dağınık olarak, yer yer sunulan randevu hizmetlerini, Merkezi Randevu Yönetim Sistemi ile beraber tek merkezden yönetilir duruma getirmektir.

Sağlık Bakanlığı tarafından 23 Şubat 2010 da Erzurum ve Kayseri illerinde pilot uygulama olarak başlatılan ve son olarak 26.03.2012 de İstanbul ‘un da dahil

edilmesi ile birlikte 81 ilde uygulanarak tüm Türkiye'ye yaygınlaştırılan Merkezi Hastane Randevu Sistemi ile vatandaşların 365 gün 24 saat hem internet üzerinden hem de telefonla randevu alabilmeleri sağlanmaktadır. İnternette randevu almak isteyen vatandaşların “www.hastanerandevu.gov.tr” adresine girmeleri veya telefonla randevu almak isteyenlerin ‘182’yi aramaları yeterli olan Sağlıkta Dönüşüm Projesi’nin önemli başlıklarından biri olan Merkezi Hastane Randevu Sisteminin faydaları ise;

- MHRS projesi kapsamında elde edilen verilerin, sonraki aşamalarda uygulanacak sağlık projeleri için kaynak niteliği taşıyarak sağlık politikalarının geliştirilmesine olanak sağlamakta,
- Zamandan tasarruf sağlayan uygulama sayesinde hastanelerdeki doktor bekleme süreleri kısalarak daha verimli hizmet sunulmakta ve vatandaş memnuniyetinin artması sağlanmakta,
- Sürekli kontrol altında olmaları ve ilaç kullanmaları gereken özellikle yaşlı ve engelli vatandaşların hastaneye gitmeden evlerinden kolaylıkla randevu alabilmeleri sağlanmakta,
- Vatandaşların hastanelere gelip muayene olamadan geri dönmeleri ve mağdur olmaları riskini azaltarak herkes için zamandan ve maliyetlerden tasarruf edilmesine imkân vermekte,
- Sistemin sağlık politikaları ile ilgili kamu ve özel sektörde yeni yatırımlar ile hizmet çeşitliliği ve hizmet kalitesini arttırmaya yönelik uygulamalar için örnek teşkil etmekte,
- Vatandaşa hizmet alacağı sağlık kuruluşuyla birlikte muayene olmak istediği hekimi de seçme şansı veren düzenli bir yapılanma oluşturulmakta,
- Hastane hekimlerinin planlı çalışmaları sağlanmakta,
- Veri girişlerinin kayıt altına alınması ve kontrollerinin yapılabilmesiyle tüm işlemler tek merkezde toplanmakta ve hastalara da tek merkezden, standart kalitede hizmet sunulabilmekte,
- Vatandaş ihtiyaçlarının ve beklentilerinin analiz edilmesi sonucunda sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi yapılmaktadır
(www.antalyaeah.gov.tr, 25.01.2013).

Sistem ile sağlanan bu faydaların yanı sıra, aynı aile fertlerinin web ortamından randevu almak için sisteme tek tek üye olması zorunluluğu ve çağrı merkezinden randevu almanın ise ücretli olması gibi olumsuz yanları bulunmaktadır. Ayrıca randevu alıp doktora gitmeyen ve randevusunu iptal etmeyen vatandaşlardan dolayı randevu alamayan vatandaşların (randevuların dolu olması nedeniyle) hastanelere doğrudan gitmesi plansız hasta sayısının artmasına neden olmaktadır. Bu nedenle gitmeyeceği randevusunu iptal etmeyip üst üste randevusuna gelmeyen vatandaşların randevuları için belli bir süre kota konulmalı, yaşlı, engelli ve kronik hastalığı olan ve özellikle takip gerektiren hastalıklar için doktorlar da sistem üzerinden randevu verebilmeli, birden fazla bölümde muayene olması gereken hastaları doktorlar sistem üzerinden birbirlerine yönlendirebilmesi gerekmektedir.

3.3.8. Teletıp

Teletıp, en geniş tanımı ile mesafenin sorun olduğu durumlarda sağlık hizmetlerinin uzaktan sunulmasıdır. Teletıp; radyoloji, patoloji ve ultrason alanlarında sağlık hizmeti sunulması ve desteklenmesi için bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla hizmetlerin, sağlık kurumları arasında uzaktan verilmesi hizmetlerini kapsamaktadır. Teletıp projesi, tıbbi görüntüleme sistemleri alanında yeterli personelin olmaması, karmaşık vakalarda doğru teşhis ve tedavi için ikinci görüş alma ihtiyacının giderilmesi, hasta memnuniyetinin artırılması ve sağlık hizmetlerine katkıda bulunmayı ve sağlıkla ilgili araştırma yapmak amacıyla geliştirilmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2010: 19).

Teletıp ile, hastayla ilgili röntgen, radyoloji, patoloji, ultrason gibi tüm görüntü ve bilgilerin, güvenliği ve gizliliği sağlanarak ortak bir elektronik alanda toplanması ve sadece ilgili doktorların inceleyebileceği yönde paylaşılması için güvenli ve hızlı bir elektronik ortamda yaygın, ucuz, kaliteli sağlık hizmet sunulması hedeflenmiştir (www.saglik.gov.tr, 30.01.2013).

Türkiye’de henüz başlangıç aşamasında olan projeye uzman personel sayısının az olduğu hastanelerde veya birden fazla doktorun görüş bildirmesi gerektiği karmaşık vakalarda önemli bir eksikliğin telafi edilmesi amacıyla planlanan Teletıp projesi, Sağlık Bakanlığı’nın yürüttüğü ‘e-Sağlık Projesi’ çerçevesinde, ilk aşamada 14 devlet hastanesinde ve ayrıca kendi girişimleri ile bazı özel hastanelerde

uygulanmaya başlanmıştır. Sağlık Bakanlığı teleradyoloji çalışmalarını pilot bir bölgede uygulamak amacıyla gönderici (görüntü gönderme istasyonu) ve Alıcı (görüntü alma ve inceleme istasyonu) hastaneler belirlemiş ve bu hastaneler arasındaki bağlantıyı sağlamak üzere Teletıp Merkezi Dağıtıcı Birimi'ni oluşturmuştur. Teletıp kapsamında yer alan gönderici hastaneler görüntülerini önce teletıp merkezine iletmektedir. Teletıp merkezinde gerekli yönlendirmeler yapılarak alıcı hastanelerin ilgili görüntüleri raporlaması sağlanmaktadır (www.sdplatform.com, 10.01.2013). Geliştirilmekte olan Teletıp Projesi kapsamında Ankara'daki (10) merkez hastaneye bağlı bulunan (61) hastanelerden bazıları aşağıda yer almaktadır. Buna göre;

GÖNDERİCİ HASTANELER

- Amasya Sabuncuoğlu Şerefettin Devlet Hastanesi
- Elazığ Devlet Hastanesi
- Hatay Antakya Devlet Hastanesi
- Kayseri Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
- Kırklareli Devlet Hastanesi
- Konya Numune Hastanesi
- Rize Devlet Hastanesi
- Siirt Devlet Hastanesi
- Tunceli Devlet Hastanesi
- Darende Hulusi Efendi Devlet Hast.
- Erzurum Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- Bahçeşaray Devlet Hastanesi

ALICI HASTANELER

- Ankara Dr. Sami Ulus Çocuk Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- Ankara Dışkapı Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi

Proje kapsamında, özellikle radyoloji ve patoloji alanında çekilen görüntüler, uluslararası standartlara uygun bir şekilde sayısal görüntü haline çevrilmektedir. Bu sayısal görüntüler Sağlık Bakanlığı'nda kurulan Teletıp Merkezi aracılığı ile ilgili

eğitim ve araştırma hastanelerinde değerlendirilerek, destek talep eden hastanelere ileilmektedir (www.kirklarelidh.gov.tr, 22.01.2013).

Teletıp uygulamalarının yaşama geçirilmesiyle pek çok sağlık hizmeti, kırsal bölgelerde yaşayan vatandaşların ayağına götürülecek ve bunun sonucunda teşhis ve tedavi amaçlı büyük şehirlere gitme mecburiyetini ortadan kaldırılarak hastaya sunulan hizmet kalitesi en üst düzeye çıkarılacaktır. Kurum ihtiyaçlarına değil hasta beklenti ve ihtiyaçların ön planda tutan proje ile Türkiye genelinde hızlı ve kolay erişilebilir hizmet verilecek ve sağlık hizmeti sunumunda fiziki sınırları ortadan kaldıracaktır. Bilgi teknolojilerinin yaygınlığı ve donanım fiyatlarının hızla düşmesiyle birlikte sağlık hizmetleri daha büyük kitlelere ulaştırılarak uzaktaki bir hasta ile hekim arasındaki iletişim, elektronik ortam üzerine taşınacak zaman kaybetmeden ve hastayı yormadan doğru tanı konulmasına katkı sağlayacaktır. Elektrokardiyografi (EKG), Elektroensefalografi (EEG) röntgen filmleri, laboratuvar sonuçları, muayene bulguları, radyolojik ve patolojik görüntüler gibi klinik veriler, ilgili doktorlara ulaştırılıp tıbbi değerlendirilmesi yapılarak sonuçların teletıp isteği yapan doktora elektronik ortamda gönderilmesi sağlanacaktır (www.incekara.com.tr, 28.01.2013).

Teletıp uygulamasıyla sayısal görüntüleme sistemi ile belli yoğunluğun üzerinde radyoloji filmi çeken hastanelerde, geleneksel film, film banyosu vb. tüketim malzemeleri sarfiyatının önüne geçilerek, ciddi oranda tasarruf sağlanması öngörülmektedir. Ayrıca x-ray, bilgisayarlı tomografi, MRI gibi vücut görüntüleme cihazlarından elde edilen görüntülerin standartlara uygun bir şekilde sayısal ortamda saklanması sayesinde, hastalığın seyri hakkında detaylı bilgi edinilmesi ve hastalığın maliyet etkili bir şekilde tedavi imkânı sağlanmış olacaktır (www.hedefim.com, 05.02.2013). Yakın zamanda kronik hasta takibi ve yaşlı bakımı için imkanlar sunmaya başlayacak olan Teletıp Projesinin uygulanmasıyla;

- Kronik komplikasyonlar ve hastaneye yatışlarda azalma sağlanacağı,
- Daha az kaynak ile daha fazla kişiye ulaşılarak maliyetler azaltıp tasarruf sağlanması,
- Komplikasyonlardaki azalma ve kolay ulaşılabilirlik hastaların yaşam kalitesini yükseltmesi,

- Kırsal bölgelerde yaşayan vatandaşlara sağlık hizmetlerinin ulaşması kolaylaştırılarak hekim ve hasta arasında bakım ve takip sürekliliği sağlanması,
- Daha çok hastanın doktora ulaşmasını sağlar, yaşlı, engelli ve ağır hastalar için uygulama kolaylığıyla birlikte evde bakım hizmetlerinin de geliştirilmesine katkı sağlayabilmesi,
- İnteraktif seminerler ve video-konferanslar ile eğitim ve fikir alışverişine imkân vererek doktorların yeni gelişmeleri takip etmesinin kolaylaşması,
- Hastaların sağlık bilgilerinin daha düzenli şekilde saklanması ve hasta takibinin kolaylaşması (Ertek, 2011: 127),
- Ulaşım masraflarını, acil servise yapılan gereksiz ziyaretleri, doktorun iş yükünü ve sağlık harcamalarını azaltması beklenmektedir (www.datasel.com.tr, 05.02.2013).

Özellikle Türkiye gibi büyük, kırsal bölgelerin yoğun olduğu, yetişmiş insan gücünün kısıtlı olduğu ülkelerde yoğun olarak kullanılmakta olan Teletıp uygulamaları, etkin kullanıldığı takdirde, sağlık hizmetlerine ulaşımın artacağı, tıbbi uygulama hataların azalacağı, hasta ve doktor memnuniyetinin artacağı öngörülmektedir (www.cenktezcan.com, 05.01.2013).

e-Sağlık uygulamaları kapsamında geliştirilen sağlık bilgi sistemleriyle, hasta kayıtlarının elektronik ortamda kayıt altında tutulması, sağlıkla ilgili elde edilen istatistiklerin bilgiye dönüştürülmesi, hastanelerdeki uzun bekleme sürelerinin azaltılması ve hasta haklarının korunmasında iyileşmeler gibi faydalar sağlanmıştır.

3.4. SAĞLIK BAKANLIĞI e-DEVLET UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Türkiye 2003 yılından itibaren Sağlıkta Dönüşüm Projesi (SDP) kapsamında sağlık sektöründe yeni bir yapılanma süreci içerisine girmiştir. Bu yapılanma ile sağlık sektöründe uzun zamandan beri var olan sorunlar çözüme kavuşturulmaya çalışılmıştır. Hizmet sunumunda entegrasyonu sağlayan bir özellik taşıdığından dolayı projenin en önemli unsuru ise Sağlık Bilgi Sistemi'nin (SBS) kurulması olmuştur. Verimliliği arttırarak hizmet alanını genişletmek, kaynakların daha iyi

yönetilmesini sağlamak, hızlı, entegre, düşük maliyetli ve çağın gereklerine uygun bir sağlık hizmeti sunumu ancak sağlık bilgi sistemleri ile mümkün olduğundan Sağlık Bakanlığı tarafından çok önemli çalışmalar gerçekleştirilerek e-Sağlık olarak isimlendirilen sağlık bilgi sistemlerinin omurgası kurulmuştur (Koçak ve Tiryaki, 2011: 81; Özata, 2009: 460-461).

e-Sağlık uygulamaları kapsamında Sağlık Bakanlığı tarafından şimdiye kadar; Sağlık-Net portalı, Aile Hekimliği Bilgi Sistemi, Hastane Bilgi Sistemleri, Hasta Hakları Bilgi Sistemi, Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü, Merkezi Randevu Sistemi, Teletıp gibi uygulamalar başlatılmıştır. Bunların dışında henüz uygulamaya aşamasında olan, Elektronik Vatandaşlık Kartı Projesi mevcuttur. Sadece kimlik doğrulama amaçlı kullanılacak olan Elektronik Vatandaşlık Kartı Projesiyle, güvenlik en üst seviyede sağlanarak, vatandaşların elektronik sağlık kayıtlarına hasta izni doğrultusunda erişim yetkisi ile sağlanması mümkün olabilecektir (Akdağ, 2008: 167; www.hedefim.com, 05.02.2013).

Yukarıda kısaca özetlenen e-Sağlık uygulamaları sonucunda önemli bir takım faydalar elde edilmiştir. Örneğin Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) ile birlikte vatandaşların sistemden memnuniyet düzeyinin arttığı belirtilmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu tarafından elde edilen sağlık sisteminden memnuniyet anketlerine göre; sağlık hizmetlerinden genel memnuniyet oranının SDP'nin başlatılmasından hemen önce 2003 yılında %39.5 iken 2005 yılında %55.2'ye ve 2007 yılında %66.5'e yükselmiştir. Ayrıca kamu hastanelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet ise 2003 yılında %41 iken 2007 yılında %51.5'e çıkmıştır. Sistemin cevap verebilirliği ve hizmet memnuniyeti ile ilgili verilere göre, SDP'nin başlatılmasından önce hastane hizmetleri için uzun bekleme süreleri ve düşük memnuniyet olduğunu göstermekteyken hasta memnuniyeti bakımından, SDP'nin uygulamaya geçirilmesinin ardından, bekleme sürelerinin daha kısa olduğu, kamu hastanelerine yönelik hasta memnuniyeti ve sağlık hizmetleri kalitesine yönelik genel memnuniyetin hızla arttığı görülmüştür (www.tuik.gov.tr; OECD, 2008: 83-84).

Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında uygulanmakta olan sağlık bilgi sistemleri/projelerinin, gelişmiş birçok ülkede olduğu gibi, Türkiye'de de sağlık yönetiminde ulusal, kurumsal ve bireysel düzeylerde verimli ve etkin kullanımıyla bilgi yetersizliğinden doğan birçok sorunu giderecektir. Sağlık bilgi sistemlerinin

uygulanması sonucunda vatandaşların sağlık hizmetlerinde etkin ve kesintisiz şekilde yararlanmaları sağlanacak, ayrıca sağlıkla ilgili toplanan veriler hızlı bir biçimde bilgiye dönüştürülerek karar vericilere sağlık hizmet sunumu planlarında önemli bir yol gösterici olacaktır (Mollahaliloğlu, 2007: 168-169).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağlık alanında sağladığı olumlu gelişmelerin yanı sıra hasta kayıtlarının merkezi ve elektronik ortamda tutulması; kayıtlara izinsiz erişim, kayıtlarının yok edilmesi veya üzerinde usulsüz değişiklikler yapılması, bilgilerin kaydedilerek üçüncü kişilerle paylaşılması, bilerek veya bilmeyerek sistem üzerinden kayıtların silinmesi hasta mahremiyeti ve güvenliği açısından çok ciddi ve geniş kapsamlı olumsuz sonuçlar doğurabilecektir. Bu nedenle en temel hak olarak kişisel bilgi olan tıbbi kayıtların gizliliğini ve hasta haklarının korunmasını amaçlayan ve çok ağır yasal yaptırımlar ve para cezası öngören hasta bilgilerinin gizliliği ve güvenliği yasası çıkarılmalıdır. Konuya ilişkin yasal yaptırımların olmasının yanı sıra her düzey sağlık çalışanının mahremiyet konusunda eğitilmesi, hastanın izni ve onayı olmadan sağlık bilgilerinin paylaşılmaması, hasta bilgilerine erişen kişi ve kurumların bilgisi ve ne zaman ulaştığı bilgisinin kayıt altına alınarak bu bilgilerin vatandaşların görüntüleyebileceği web tabanlı bir sistem geliştirilmelidir. Ayrıca gerekli alt yapı oluşturularak, tıbbi verilere yetkisi olmayan kişilerin ulaşması, verileri kaydetmesi, saklaması özel şifreleme sistemi geliştirilerek engellenmelidir. Hayati öneme sahip olan bu verilerin kaybına karşı gelişmiş yedekleme sistemleri kurularak düzenli ve ihtiyaca uygun olarak yedeklenmelidir.

SONUÇ

İçinde bulunduğumuz 21.yüzyılda meydana gelen hızlı değişim ve dönüşümler birçok alanda olduğu gibi kamu yönetim sistemlerini de etkilemiş; kamu yönetimlerin sonuç değil süreç odaklı olmaları, enflasyon ve ekonomik problemlere bağlı işsizliklerin artması, bütçe açıklarının meydana gelmesi gibi ortaya çıkan sorunlar kamu örgütleri üzerinde baskı oluşturarak yeniden yapılanmalara neden olmuş ve yeni kamu yönetim anlayışını doğurmuştur. Kamu örgütleri bu anlayışın sonucunda daha kaliteli hizmet sunmak amacıyla iş süreçlerinde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlardan faydalanarak bir takım yapısal düzenlemelere gitmiş ve buna bağlı olarak e-Devlet anlayışını benimsemiştir.

Devletlerin etkileşim içinde bulundukları vatandaş, işletme, kurumlar ve çalışanlara sunmak zorunda oldukları hizmetlerin kesintisiz olarak elektronik ortamda yerine getirilmesi anlamına gelen e-Devlet ile; vatandaşların doğum, ölüm, adres, gibi durum değişikliği gerektiren sağlık, vergi, nüfus ve belediye hizmetleri ile kağıt üzerinden gerçekleştirilen oy verme gibi işlemlerin elektronik ortamda sunulması, vatandaşlarının ihtiyaç ve taleplerine uygun daha kaliteli, verimli, hızlı, şeffaf, kesintisiz olarak haftanın 7 günü ve günün 24 saatinde kamu hizmeti verilmesi ve kurumlar arasında koordinasyon sağlanarak güvenli sistemler geliştirilmesi amaçlanmaktadır. e-Devlet amaçlarının gerçekleşmesiyle birlikte ülkede eşit kalitede hizmet yaygınlaşacak ve halk için var olan ve vatandaşının daha iyi yaşaması için her şeyin yapılması gerektiği esasına dayalı devlet anlayışının yerleşmesi sağlanacaktır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak 1990'lı yıllarda ABD, Singapur gibi ülkelerde başlayan e-Devlet çalışmaları 2000'li yılların başından itibaren başta gelişmekte olan ülkeler olmak üzere tüm dünyada hızla yaygınlaştığı görülmektedir. Özellikle Güney Kore, ABD, Singapur, Avustralya ve AB ülkelerinin e-Devlet uygulamaları açısından ciddi adımlar atıp sayısız faydalar elde ettikleri ve başarılı oldukları kabul edilmektedir.

e-Devlet uygulamalarının vatandaşlara, işletmelere, eğitime, çalışanlara ve devlete bir çok fayda sağladığı görülmektedir. Geleneksel bürokratik yönetim anlayışında köklü değişiklikler getiren e-Devlet, farklı kamu örgütleri arasında kesintisiz ve doğru bilgi akışı sağlamaktadır. Bilgiye ulaşmada zaman ve mekan

sınırını ortadan kaldırarak işlem başına düşen maliyetlerde azalma sağlarken bütün evrak işlerinin elektronik ortamda takibi, yönetimi ve depolanmasıyla da; kartuş, kâğıt ve enerji sarfiyatını minimum düzeye çekerek maddi ve doğal kaynakların tüketilmesini önlemektedir. Aynı zamanda kamu hizmetlerinin tek bir web adresinden sunulmasıyla vatandaşların devletle birebir temas kurmadan işlemlerini gerçekleştirmesine böylece vatandaşların da gerek zamandan gerekse maddi açıdan tasarruf etmesine imkân vermektedir.

e-Devlet, bir taraftan kütüphane, okul, üniversite ve halka açık ortamlarda internet erişimi ile öğretmen, öğrenci ve idarecilerin bilgiye kolay ulaşmasını sağlarken diğer taraftan şirketler ve yatırımcı kuruluşlara; vergi, harç ödemeleri, bankacılık işlemleri ile şirket kaydı ve ruhsat işlemlerini çevrim içi ortamda yapma imkânı sağlamaktadır.

Kamu örgütlerinde verimlilik, etkinlik ve özellikle artan şeffaflıkla birlikte ihale gibi maddi gelirlerin söz konusu olduğu hizmetlerde devlet kademelerinde rüşvet ve yolsuzluk olasılığının azaltılmasıyla vatandaşların hükümetlere olan güveni artmakta ve devlete saygınlık kazandırmaktadır.

Bu gelişmelere paralel olarak bilgi teknolojilerindeki gelişmelerden yararlanarak bilgi toplumu olma yolunda ilerlemek ve e-Devletten sağlanan imkân ve fırsatların dışında kalmak istemeyen Türkiye, AB'ye aday ülkeler için geliştirilen e-Avrupa girişimine 2001 yılında taraf olmuş ve bu kapsamda 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye çalışmalarını başlatmıştır. Bu çalışmalar kapsamında belirlenen hedefler ve eylem planları çerçevesinde, MERNİS, KPS, VEDOP, GİMOP, UYAP, Say2000i, POLNET, MEBBİS, EKAP gibi e-Devlet hizmetleri bağlamında önemli projeler yürütülmektedir.

MERNİS ile seçmen kütüklerinin düzenlenmesi, nüfus idareleri, güvenlik, askerlik, sağlık, nüfus sayımı, sosyal güvenlik, seçmen kütükleri, adalet yönünden, ekonomik ve mali açıdan çeşitli faydalar elde edilmektedir.

VEDOP ile bütün vergi daireleri birbirine bağlanarak vergi dairelerinin merkezi olarak izlenmesi ve denetlenmesi sağlanmış mükellef beyannamelerinin internet üzerinden alınması ve kurumlar arası yazışmaların elektronik ortama taşınmasıyla tonlarca kâğıt ve milyonlarca lira tasarruf edilmektedir.

GİMOP ile de Gümrük Bakanlığına bağlı tüm gümrüklerin birbirine bağlanmasıyla bütün gümrük idaresi işlemlerinin tamamına yakınının elektronik ortamda yapılmasını sağlamış ve müdürlüklerde iş takibi yapan firmaların önlenmesiyle personel üzerindeki iş yükü azaltılmış ve ülkeye giriş çıkış yapan araçların online olarak takibinin yapılması sağlanmıştır.

Türkiye'deki yargısal ve idari faaliyetlerin elektronik ortamda yürütülmesini sağlayan UYAP ile zamandan ve kaynaklardan tasarruf sağlanarak yargısal faaliyetlere etkinlik ve hız kazandırılmıştır.

Türkiye'deki saymanlıkları birbirine bağlayan Say2000i ile maaşların merkezi olarak hesaplanmasına ve merkezi bir veri tabanında tutulmasına imkân vererek devlet hesaplarının da günlük olarak tutulması sağlanmaktadır.

Emniyet Genel Müdürlüğünün yürüttüğü hizmetlerde bilgi ve iletişim teknolojileri desteği sağlanan POLNET projesi ile yurtiçi ve yurt dışındaki kurumlarla bilgisayar üzerinden bilgi akışı sağlanarak emniyet birimlerinin ihtiyaç duyduğu ses, görüntü ve veri transferi gerçekleştirilmesine imkan vermesinin yanı sıra vatandaşların internet üzerinden online olarak sürücü belgesi, araç ruhsatı, silah ruhsatı ve pasaport başvurusu için randevu alma, aranan şahıslar, kimliği belirsiz cesetler, kayıp çocuk ve yetişkin sorgulama, çalıntı araç sorgulama, sürücü ceza puanı öğrenme gibi hizmetler sunulmaktadır.

Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak yürütülen hizmetlerin, bilgi teknolojileri aracılığıyla etkin, doğru, hızlı verilmesi amacıyla kurulan MEBBİS ile bakanlığa bağlı personel ve kurumlara ait veriler ile ilk ve orta dereceli okullarda okuyan öğrencilerin bilgileri merkezi bir veri tabanında tutulmaktadır. MEBBİS ile çalışan personelin işlerini daha kolay ve hızlı bir şekilde yapmasına imkan vermekte ve Milli Eğitim Bakanlığına bağlı okullarda kayıtlı olan tüm öğrencilerin ilkokuldaki ilk kayıt işleminden mezun oluncaya kadar olan süreçteki nakil, disiplin, not, sınıf geçme, devamsızlık, gibi işlemler sistem üzerinden yapılmakta ve velilerin öğrenci hakkında bilgilendirilmeleri de sistem aracılığıyla sağlanmaktadır.

Kamu ihalelerinde idare tarafından hazırlanan ihaleye ait evrak ve şartnamelerin elektronik olarak görüntülenmesi ve indirilmesinin sağlandığı EKAP projesiyle kamu ihale süreçleri elektronik ortama taşınmakta, ihale işlemleri şeffaf olarak daha kısa sürede tamamlanmakta, ihale dokümanı basma maliyetleri

önlenmekte ve ihale ile ilgili yazışmaların elektronik olarak yapılmasıyla birlikte hem devlete hem de ihaleye giren şirketlerin iş yükünden, zamandan ve maliyetlerden tasarruf elde etmeleri sağlanmaktadır.

Uygulanmakta olan projelerin ulaştıkları nokta itibari ile göz ardı edilemeyecek önemli başarılar sağlanmış olsa da uygulamaların sadece kurumsal ölçekte kalması ve bağımsız olarak yürütülmesi nedeniyle Türkiye'nin e-Devlet yapılanmasında henüz istenilen seviyeye gelmediği görülmektedir. Türkiye'nin, Birleşmiş Milletlerin hazırladığı e-Devlet raporlarında dünya sıralamasında alt sıralarda bulunduğu, internet bağlantı hızının ve altyapısının yeterli olmadığı, bağlantı güvenilirliğinin düşük olduğu belirtilerek e-Devletin yaygınlaşması önünde sorunlar olduğu tespit edilmektedir. Ayrıca e-Devletin uygulanmasıyla ilgili yasal düzenlemelerin yeterli olmadığı, e-Devlet portalının önemli eksiklikleri olduğu, proje ve uygulamalar için yeterli kaynak ayrılmadığı, bilgi mahremiyeti ve güvenliği konusunda yeterli önlemlerin alınmadığı, kurumlar arası koordinasyon ve projelerin yürütülmesi için gerekli kalifiye elemanın yetersiz olduğu ve en önemlisi bilgisayar sahipliği ve internet kullanım oranlarının çok düşük seviyelerde kaldığı, kentsel ve kırsal alanda sayısal uçurumun olduğu görülmektedir.

Bu bağlamda bilgi teknolojilerinin sağladığı fırsat ve faydalara erişimde yaşanan eşitsizliklerden dolayı e-Devlet projelerinin tamamlanarak kamusal hizmetler online olarak sunulsa bile vatandaşların tamamının bu hizmetlere ulaşmasının mümkün olamayacağı ve bu durumun söz konusu proje ve yatırımların başarısız olmasına ve Türkiye'nin kıt kaynaklarının israf edilmesine neden olacağı görülmektedir.

Türkiye'de e-Devlet uygulamalarının başarılı olabilmesi ve dünya sıralamasında istenilen düzeye gelebilmesi için; e-Devlet proje ve uygulamalarının tek noktadan yürütülmesi ve çalışmaların istikrarlı bir şekilde sürdürülmesi, vatandaşların eğitim ve ekonomik düzeylerinin yükseltilmesi, ulusal ve kişisel bilgi mahremiyeti ve güvenliği için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Ve son olarak belki de en önemlisi sayısal uçurumu engelleyecek yatırımların yapılması ve vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda eğitilerek e-Devlet uygulamalarından eşit bir şekilde toplumun tüm kesimlerince erişiminin sağlanması gerekmektedir.

Diğer alanlarda olduğu gibi bilgi teknolojilerindeki yaşanan gelişmeler sağlık sektörünü de etkilemiş ve sağlık hizmetlerindeki bakım harcamalarının artması, bebek ölüm oranlarının yüksek olması, vatandaş taleplerinin artması, nüfusun yaşlanması, hizmet sunumunda kalitesizlik gibi sorunlar karşısında Sağlık Bakanlığı birçok alanda radikal değişiklikler gerçekleştirerek Sağlıkta Dönüşüm Programını başlatmıştır. Sağlıkta Dönüşüm Programı ile sağlık hizmetlerine hızlı, kaliteli erişilmesi, hasta memnuniyetinin sağlanması ve halkın ihtiyaçlarına uygun hizmet verilerek sağlık sistemini daha etkin hale getirilmesi amaçlanmıştır.

Sağlık Bakanlığı, belirlenen amaçları gerçekleştirmek ve sağlıkta bilişim teknolojilerinden yararlanmak amacıyla e-Sağlık olarak tanımlanan sağlık bilgi sistemlerinin kurulması çalışmalarına başlamıştır. Bakanlık e-Sağlıkla ilgili vizyonunu, vatandaşların doğumdan ölüme kadar olan süreçte, kendileri ile ilgili sağlık verilerine ulaşmasından Teletıp uygulamalarına kadar sağlıkta tüm alanlarda bilgi teknolojilerinin kullanılması olarak belirlemiştir.

e-Sağlık projesi kapsamında, Sağlık-Net, Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM), Çekirdek Kaynak Yönetim Sistemi (ÇKYS), Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS), Hasta Hakları Bilgi Sistemi, Teletıp, Hastane Bilgi Sistemleri (HBS) gibi farklı bilgi sistemleri geliştirilmiştir. Uygulanmakta olan bu sistemler ile vatandaşların sağlık hizmetlerinden kent kır ayrımı gözetilmeksizin eşit bir şekilde daha kolay ve kesintisiz şekilde yararlanmaları, sağlıkla ilgili verileri bilgiye dönüştürülerek hizmet sunum planlarında yöneticilere kılavuz olması, hızlı, kaliteli, düşük maliyetli ve vatandaş odaklı, modern çağın gereklerine uygun sağlık hizmeti sunulması beklenmektedir.

Sağlık bilgi sistemleri ile ilgili amaçlara ulaşılabilmesi için, sağlık sektörü çalışanlarının bilgi teknolojileri konusunda yeterli donanımına sahip olmaları, bu konuda yetersiz olan çalışanların özendirilerek eğitilmesi, kişisel bilgilerin kullanımı ve saklanması konusunda suuistimale uğramayacak katı bir biçimde güvenlik önlemlerinin alınması ve takibinin yapılması, hasta kayıtlarının merkezi bir ortamda tutulması gerekmektedir.

Sonuç olarak bilginin önem kazandığı ve değişimin kaçınılmaz olduğu günümüzde Türkiye, küreselleşen dünyada rekabet gücünü arttırmak için bilgi toplumunun gerektirdiği alt yapıyı geliştirmek zorundadır. Türkiye'nin bilgi

teknolojilerine gereken önemi vererek bilgiyi kullanan ülke durumundan üreten konumuna geçmesi ve e-Devlet sürecindeki bahsedilen eksiklikleri, toplumun sosyal ve kültürel boyutunu da göz önüne alarak giderdiği takdirde; vatandaşlarıyla olan ilişkilerinde olumlu değişimler yaratması, bir çok alanda dünyanın gelişmiş ülkeleriyle rekabet eder hale gelmesi, şeffaf, saygın, güvenilir ve refah düzeyi yüksek daha modern bir devlet olması öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

Akdağ, R. (2008). *Türkiye Sağlıkta Dönüşüm Programı Ve Temel Sağlık Hizmetleri Kasım 2002-2008*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayın No: 770

Akdağ, R. (2011). *Türkiye Sağlıkta Dönüşüm Programı Değerlendirme Raporu (2003-2010)*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayınları

Akdur, R. (1999). Türkiye Cumhuriyetinin 75. Yılında Türkiye’de Sağlık Politikaları. *Türkiye Cumhuriyetinin 75. Yılında Bilim “ Bilanço 1923-1998” Ulusal Toplantısı* (47-60). 8-9- Ekim İstanbul: Tüba Yayınları.

Akgün, B.(2002). Küreselleşme, Sanal Siyaset ve E-Demokrasi. *Küresel Sistemde Siyaset, Yönetim ve Ekonomi* (ss.57-84). Ed. Akif Çukurçayır. Konya: Çizgi Yayınları.

Akpınar, N., Köse, İ., Doğan, S.ve Özçam, A. (2007). *Sağlıkta E-Dönüşüm*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Yayınları.

Alkış, Z. ve Şişman, A. (2005). E-Devlet Ana Girişi Kapısı ve Alt Giriş Kapıları. 10. *Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı*. Düzenleyen TMMOB Harita ve Kadastro Mühendisleri Odası. 28 Mart-1 Nisan. Ankara.

Alper D. (2011). Uyp – Yargı Hizmetlerinde Elektronik Ortamların Kullanılması. *Türkiye’de İnternet Konferansı*. 30 Kasım-2 Aralık 2011. İzmir.

Altaş, M. B. (2009). *Vergi Daireleri Otomasyon Projesi VEDOP-3*. dosya.malatyasmmmo.org.tr/dosya/bak%C4%B1%C5%9F%2009.01.2009.pdf. (04.03.2012).

Altın, F.G. ve Ömürbek, N. (2009). Sağlık Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Mayıs (19): 211-232.

Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, A. ve Ayvalı, M.K.. (2002). *E-Devlet Yolunda Türkiye*. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yayınları.

Arpacı, İ. (2010). E-Government And Technological Innovation İn Turkey. *Transforming Government: People, Process And Poiiicy*. 4(1): 37-53.

Arslan, M., Kılıç Akıncı, S. ve Bayhan Karapınar, P. (2007). *e-İş, E-Devlet eTik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Atkinson, R. D. ve Ulevich, J. (2000). Digital Government The Next Step to Reengineering the Federal Government, *Progressive Policy Institute Technology & New Economy Project*. www.ppionline.org/documents/Digital_Gov. (13.01.2012)

Avison, D. ve Elliot, S. (2006). Scoping the Discipline of Information Systems. *In Information Systems the State of the Field* (ss. 1-18). West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.

Ay, H. K. (2006). Türkiye’de Kayıtdışı Ekonomiyi Önlemede Bilgi Ekonomisinin Etkinliği ve Gelir İdaresinin Rolü. *5.Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Cilt:I* (ss.726-748). Kocaeli. 3-5 Kasım 2006.

Aydın, S., Korukluoğlu, S., Üstü, Y., Kasım, İ.,Doğusan, R. ve Hacımamağaoğlu, A. (2004). *Aile Hekimliği Türkiye Modeli*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayınları.

Aykaç, B. (2002). 21. Yüzyılda Kamu Yönetiminde Yeni Eğilimler. *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 4(2): 15-23.

Bakry, S. H. (2004). Development of E-Government: A Stope Review. *International Journal Of Network Management*. 14: 339-350.

Balcı, A. (2005). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri*. Ankara: Hizmet-İş Sendikası Yayınları

Balcı, A. ve Kırılmaz, H. (2009). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*. 81(463): 44-71.

Balcı, A., Nohutçu, A., Coşkun, B. ve Öztürk, N. K. (2003). E-devlet: Kamu Yönetimin de Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar. *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları*(ss.265-280). Ankara: Seçkin Yayıncılık

Balta, E. (2006). Elektronik Sağlık Ve Elektronik Reçete Uygulamaları. *Türk Eczacılar Birliği Haberler Dergisi*. Mayıs-Haziran: 20-23.

Banger, G. (2001). *e-TÜRKİYE*.

www.gbanger.com/source.cms.docs/gbanger.com.ce/images/template/projeleri/cografibilgi.pdf.(15.02.2012)

Başbakanlık, 27 Şubat 2003 tarih ve 2003/12 sayılı Genelge

Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 19(1): 71-89.

Bayrakçı, M. (2007). Türkiye'de Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 13(51): 395-420.

Bilgiç, V. (2003). *Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Burn, J. Ve Greg, R. (2003). Moving Towards E-Government: A Case Study Of Organisational Change Processes. *Logistics Information Management*. 16(1): 25-35.

Büke, A. (2002). *Bilişim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye*. İzmir Ticaret Odası Yayını.

Cantekinler, K. M. (2002). *Tekel Sonrası Telekomünikasyon Hizmetleri Pazarı: Pstn Şebekesinin Rekabete Açılması Üzerine Analizler*. www.telkoder.org. (20.01.2012)

Ceylan, F. (2012). *Hastane Bilgi Yönetim Sistemleri*. (ss.1-77). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Ders Notları

Cohen, S. Ve Eimicke,W. (2001). *The Use Of The Internet in Government Service Delivery*. Graduate Program İn Public Policy And Administration School Of International And Public Affairs Columbia University www.endowment.pcwglobal.com/pdfs/cohenreport.pdf(14.01.2012).

Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12: 95-122.

Çevikbaş, R. (2009). Türkiye’de E-Devlet Ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*. 81(463-464): 70-92.

Çukurçayır, M. ve Ekşi, H. (2001). Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler. *Selçuk Üni. İ.İ.B.F. Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 1(1-2): 89-109.

Deakins, E. ve Dillon, M. S. (2002). E-Government in New Zealand: The Local Authority Perspective. *The International Journal Of Public Sector Management*. 15(5): 375-398.

Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiyede E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Derneği Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*. 13(1): 101-144.

Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*. 61: 83-115

DPT (2005). *E-Devlet Proje ve Uygulamaları*. Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi Yayını.

DPT (2006). *Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*. Ankara:Yayın No: DPT: 2699.

DPT (2007). *e-Dönüşüm Türkiye Projesi:2003-2007 Arası Gelişmeler*. Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi Yayını.

Efe, H. ve Yıldız, S. (2011). Türkiye’ De E-Devlet Uygulamalarının Sorunları Ve Kars Örneği. *Uluslararası 9.Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri*(ss.1707-1714). Bosna-Hersek. 23-25 Haziran 2011.

Emini, F. T. ve Kocaoğlu, M. (2011). Bilişim Teknolojileri Kullanımının Hizmet Sunumuna Etkileri: Konya İl Özel İdaresi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(2): 179-200.

Eralp, Ö. (2007). Kimlik Paylaşım Sistemi, Adres Kayıt Sistemi Uygulamaları Işığında Bireysel Mahremiyet. *Ankara Barosu Bilişim Hukuk Dergisi*. (2): 54-68.

Erdal, M. (2002). Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması: İstanbul Büyük Şehir Belediyesi. *1.Ulusal Bilgi, Ekonomi Ve Yönetim Kongresi* (Ss.165-180). Düzenleyen Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İzmit.

Erdal, M. (2004). *Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*. İstanbul: Filiz Kitapevi.

Erdal, M. (2011). *Elektronik Devlet ve Temel Yapıtaşları*.
www.meslekiyeterlilik.com.(11.01.2012)

Erdi, A., Durduran, S.S. ve Özkan G. (2004). Türkiye’de Coğrafi Bilgi Sistemi Çalışmalarında Kurumsal Politikalar ve Bir Öneri. *3.Coğrafi Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri* (1-20). 6-9 Ekim 2004.

Eren, V. ve Durna, U. (2005). Kamu Hizmetlerinin Daha İyi Görülebilmesi İçin Alternatif Bir Yönetim Yaklaşımı: Elektronik Devlet. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. Mart (32): 139-166.

Erkul, E. (2004). Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye 'de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları. *II. Kamu Yönetimi Forumu*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

Eroğlu, H. T. (2006) E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler. *Sayıştay Dergisi*. (62): 83-106.

Ertek, S. (2011). Endokrinolojide Tele-Sağlık ve Tele-Tıp Uygulamaları. *Türkiye Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2(3): 126-130.

Ertuna, E., Yıldız, İ. ve Uçar, E. (2009). Sağlık-Net ve Harran Üniversitesi Uygulamaları. *XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri* (ss.107-110). Düzenleyen Harran Üniversitesi. Şanlıurfa. 11-13 Şubat 2009.

Evren, A. (2004). E-Devletin Amaçları. <http://www.bthaber.com>. (28.11.2011).

Gözlügöl, S. V. ve Can. E.ve Arı, M.(2004). *E-Dönüşüm Araştırması Raporu*. Ankara: İçişleri Bakanlığı Yayınları.

Gül, H. (2002). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması. *Maliye Dergisi*. Mayıs-Ağustos, (140): 1-33.

Güney Öge, P. ve Akay Salih, O. (2008). Avrupa Birliğinin Sanayi Politikası ve Türk Sanayisine Etkileri. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(7): 147-162.

Güngör, S. (2007). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Yeni Bir Olgu: e-Devlet. *Türk İdare Dergisi*. Aralık (457): 125-140 .

Haque, M.S. (2002). E-Governance in India: Its Impacts On Relations Among Citizens, Politicians And Public Servants. *International Review Of Administrative Sciences*. 231-250.

Hasta Hakları Yönetmeliği. (1998). *T.C. Resmi Gazete*, 23420, 01.08.1998.

Haux, R., Winter A., Ammenwerth, E. ve Brigl, B. (2004). *Strategic Information Management in Hospitals: An Introduction to Hospital Information Systems*. New York

Isaacs, L. (2001). Finding A Partner For Online Services. *American City& County*, April 2001.

Işık, O. ve Akbolat, M. (2010). Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Bilgi Dünyası Dergisi*. 11(2): 365-389.

İçişleri Bakanlığı (2010). *Kimlik Paylaşım Sistemi(KPS)*. Ankara: İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Yayınları.

İnce, M. (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. Ankara: DPT Yayınları.

Jaeger, P.T. ve Thompson, K.M. (2004). Social Information Behavior And

Democratic Process: Information Poverty, Normative Behavior, And Elektronik Government In The United States. *Library And Information Science Research*, 23 January 2004.

Kamu İhale Kurumu, (2012). *2011 Faaliyet Raporu*. Ankara:Yayın No: 28

Kaya, A. ve Güneş, M. (2011). *Ulusal Yargı Ağı Projesi-I*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.

Kaya, M. (2004). Bürokrasiden Kurtulmanın Yolu E-Devletin Önünün Açılmasıdır. *Üniversite ve Toplum Dergisi*. Mart(5).

KING, J. (2006). Democracy in the Information Age. *Australian Journal of Public Administration*. 65(2): 16-32

Kırçova, İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İstanbul: İto Yayınları.

Kırılmaz, H. (2005). Sağlık Sisteminin Sorunları ve Bilgi Teknolojileri. *2.Ulusal Tıp Bilişim Kongresi Bildiriler (ss.90-92)*. Antalya. 17-20 Kasım 2005.

Kocabal, A. (2004). Polnet ve Emniyet Bilgi Sistemi. *Çağın Polisi Dergisi*. 3 (26):16-20.

Koçak, O. ve Tiryaki D. (2011). Sosyal Devlet Anlayışında Sağlık Politikalarının Önemi ve Sağlıkta Dönüşüm Programının Değerlendirilmesi: Yalova Örneği. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 10(19): 51-84.

Kolsaker, A. ve Lee-Kelley, L. (2008). Citizens Attitudes Towards E-Government and E-Governance: A UK Study. *International Journal Of Public Sector Management*. 21(7): 723-738.

Köksal, A. ve Esatoğlu A. E. (2005). Ankara İlindeki Üniversite ve Özel

Hastanelerde Kullanılan Elektronik Hastane Bilgi Sisteminin Analizi. *Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*. 7(1): 53-65.

Kösecik, M. ve Karkin, N. (2004). *Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar, Kamu Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Kuran, H.(2005). *Devlet Babadan E-Devlete Türkiye İçin E-Devlet Modeli ve Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Kurt, M. ve Uğurlu Y. Ö. (2007). Yeni Kamu Yönetimi Ve Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımının Gelişiminde Avrupa Birliği'nin Rolü : İlerleme Raporları İçerik Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 9(2): 81-109.

Löfstedt, U. (2005). E-Government: Assesment of Current Researchand Some Proposals for Future Directions. *International Journal of Public Information Systems*. 1: 39-52.

Menteş, A. (2003). Devletin Evrim Sürecinde Yeni Bir Aşama e-Devlet. *Elektrik Mühendisleri Odası Dergisi*. Mart (417): 28-32.

Metin, E. ve Tanoğlu, İ. (2005). *E-Yargı ve Türkiye*.
inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/87.doc, (Erişim: 21 Aralık 2012).

Millî Eğitim Bakanlığı, (2011). *Adalet, Ulusal Yargı Ağı*. Ankara: MEB Yayını.

Mollahaliloğlu, S., Hülür, Ü., Yardım, N., Özbay, H.,Çaylan, A. K., Ünüvar, N. ve Aydın, S. (2007). *Türkiye'de Sağlığa Bakış*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayınları.

Mutula, S. M. ve Mostert, J. (2010). Challenges and Opportunities of e-Government in South Africa. *The Electronic Library*. 28(1): 38-53.

Naralan, A. (2008a). Türkiye'de E-Devlet Güçlükleri. *Ekev Akademi Dergisi*. 12(37): 27-40.

Naralan, A. (2008b). E-Devlete Etki Eden Faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12(2): 457-468.

Nohutçu, A. ve Demirel, D.(2005). *E-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım*.

Odabaş, Ç. (2004). Stratejik Yönetim ve E-Devlet. *Sayıştay Dergisi*. Ekim-Aralık (55): 83-94.

OECD (2008). *Sağlık Sistemi İncelemeleri Türkiye*. Paris: Oecd Publishing.

Oğurlu, Y. (2010). *İdare Hukukunda "E- Devlet" Dönüşümü Ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.

Onay, Z. (1998). Sağlık Sektöründe Bilgi Sistemleri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* .13(II): 35-46.

Oruç, E. ve Arslan, S. (2002). *Sayısal Uçurumun Önlenmesi: Stratejik Plan*. Ankara: Telekomünikasyon Kurumu.

Öğüt, A. (2003). *Bilgi Çağında Yönetim*. Ankara: Nobel Yayınları.

Özarslan, Y. (2003). *Bilgi Toplumu Yolunda: Türkiye’de E-Devlet ve Bireyin Rolü Üzerine Kavramsal Bir Çözümleme*. www.inet-tr.org.tr/inetconf9/bildiri/56.doc (10.01.2012).

Özata, M. (2009). Sağlık Bakanlığı Ve Sosyal Güvenlik Kurumu Tarafından Yürütülen E-Sağlık Projelerinin Sağlık Hizmeti Sunumuna Etkileri. *Hazar Üniversitesi Edebiyat ve Sosyal Bilimler Hazar Dergisi*. 29: 444–464.

Özdemir, A. R. ve Öksüzler, O. (2006). Bilişim Teknolojileri Kamu Sektöründeki Hantallaşmayı Önler Mi? Bir Panel Analizi. *Maliye Dergisi*. 151: 43-62.

Özsarı, H. (1998). Sağlık Projeleri ve Sağlık Enformasyon Sistemleri Çalışmaları Hakkında Genel Bilgi Notu. *Modern Hastane Yönetimi*. 2 (6): 15.

Öztaş, M. (2009). *MERNİS Sunumu*.

edem.todaie.gov.tr/egovshare/presentations/egovshare2009_11_12_2009/cc1/egovshare2009_moztas.pdf.

Pamukoğlu, K. ve Ocak, M. (2007). Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması. *Harita Dergisi* . 137: 54-71

Polatoğlu, A.(1994). Türk Kamu Yönetiminde Bilgisayar Kullanım Alanları ve Sorunlar. *Amme İdaresi Dergisi*. 27(4): 63-81.

Reece, B. (2006). *e-Government Design and Equity*. Doktora Tezi. University of Southern California The Faculty of the Graduate School.

Resmi Gazete, 2011: 28103 www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/11/20111102M1-3.htm(25.01.2013).

Rodoplu, D. (2008). Bilgi Teknolojileri Uygulamalarına Karşı Çalışan Direnci; Hastane Bilgi Sistemi Üzerinde Bir Uygulama. *Review of Social, Economic & Business Studies*. (9) 10: 409-438.

Sağiroğlu, Ş. (2010). *e-Devlette Bilgi Güvenliği*. Telekom Dünyası Dergisi. www.telekomdunyasi.com/?action=kos_eyazisi&id=41(03.02.2012)

Sağlık Bakanlığı Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü 26.04.2005 Tarih ve 3077 Sayılı Hasta Hakları Uygulama Yönergesi, (2005).

Sağlık Bakanlığı, (2002). *İl ve İlçe Sağlık Müdürlüğü Yönetim Rehberi*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayınları.

Sağlık Bakanlığı, (2003). *Sağlıkta Dönüşüm*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayınları.

Sağlık Bakanlığı, (2004). *Sağlıkta E-Dönüşüm*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı.

Sağlık Bakanlığı, (2006). *Sorularla Aile Hekimliği Bilgi Sistemi*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı.

Sağlık Bakanlığı, (2010). *e-Sağlık Uygulamaları*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı.

Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki 663 sayılı 02.11.2011 tarihli Kanun Hükmünde Kararname

Sağlık Bakanlığı, (2012). *Bakanlık Merkez Teşkilatı ve Bağlı Kuruluşlar Tanıtım Kitapçığı*. Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayınları.

Sağsan, M. (2001). E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı Mı?. *Stratejik Analiz Dergisi Asam Yayınları*. 2(19)

Saygılıoğlu, N. ve Arı, S. (2003). *Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayını.

Sayıştay Başkanlığı, (2006a). *e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri. Performans Denetim Raporu*. Ankara: Sayıştay Başkanlığı Yayını.

Sayıştay Başkanlığı, (2006b). *Performans Denetimi Raporu: E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler*. Ankara: Sayıştay Başkanlığı.

Seferoğlu, S.S., Çelen F.K. ve Çelik, A. (2011). Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *Akademik Bilişim 2011* (ss.8-18). Düzenleyen İnönü Üniversitesi. Malatya. 2-4 Şubat 2011

Seifert, J.W. (2003). A Primer on E-government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance. *Report for Congress*. January 28, 2003. www.fas.org/sgp/crs/RL31057.pdf . (20.01.2012)

Snellen, I. (2002). Electronic Governance: Implications For Citizens, Politicians, And Public Servants. *International Review Of Administrative Sciences*. 68: 183-198.

Sohal, G. (2005). *ICT Enabled Municipal Government Inovation: Comparative Study Of E-Government İn Tampa, Florida And South Delhi, India*. Yüksek Lisans Tezi. Canada: Department Of Architecture, University Of Manitoba.

Solak, F. ve Koçberber, G. (2010). Elektronik Kamu Alımları Platformu. *Sayder Dış Denetim Dergisi*. Ekim-Aralık (2): 138-142.

Süngü, E. (2007). Avrupa Birliğinde e-Dönüşüm Süreci. *Elektrik Mühendisleri Odası Dergisi*. Aralık(432): 66-69.

Şahin, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya Çizgi Kitabevi.

Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 9: 343-356.

Şener, M. ve Paşayığıt, A. (2006). *E-Devlette Kalite, Güvenlik ve Kişisel Gizlilik* www.ituemk.org/dosyalar/2006_2.pdf.(25.01.2012).

Şentürk, Ü. (2003). Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları. *II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* (ss.43-54). Düzenleyen Kocaeli İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İzmit. 17 - 18 Mayıs 2003.

Şeyhanlıoğlu, H. (2007). Postmodern Kamu Yönetiminde E-Devlet. *Türk İdare Dergisi*. 456 : 81-106.

Tatar, M., Somunoğlu, S., Ağırbaş, İ., Tengilimoğlu, D., Çelik, Y., Erdem, R., Akbulut, Y., ve Erigüç, g. (2012). Hasta Yönetimi ve Organizasyonu. *Sağlık Kurumları Yönetimi-I*. (ss.46-75). Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2631.

Tataroğlu, M. (2009). Devlet'te Kullanılan Gözetim ve Kayıt Teknolojilerinin Mahremiyet Üzerinde Etkileri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(18): 95-120.

Tengilimoğlu, D. (2012). *Sağlık Kurumlarında Operasyon Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Törenli, N. (2004). *Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

TUENA (1998). *Türkiye’de Sağlık Sektöründe Enformasyon Teknolojisi Kullanımı*. Çalışma Belgesi.

TÜBİSAD (2012). *Atılım İçin Bilişim Türkiye Ekonomisi İçin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Sektörü Atılım Stratejisi 2023*. İstanbul: Bilişim Sanayicileri Derneği.

Türkiye Bilişim Derneği, (2001). Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı. *Kamu Bilgi-İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu*. Ankara: Bilgi İşlem Derneği Yayınları.

Türkiye Bilişim Derneği, (2004). *E-devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler*. sablon.sdu.edu.tr/fakulteler/iibf/dergi/files/2011-2-9.pdf, (27.12.2012).

Türkiye Bilişim Derneği, (2005). *Etkin Kamu Yönetiminde ve İşleyişinde Bilişimin Rolü ve Öncelikler*. Ankara: Bilgi İşlem Derneği Yayınları.

Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Grubu Raporu . 10-12 Mayıs 2002 Ankara

Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Uğur, A. A. ve Çütcü, İ.(2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. 1(2): 1-20.

Ulusoy, A. (2004). *E-Devlet (in) Bürokrasi (out)*. www.liberal.dt.org.(04.10.2011)

Ulusoy, A. ve Karakurt, B. (2002). Türkiye'nin e-Devlete Geçiş Zorunluluğu. *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* (ss. 131-144). Düzenleyen Kocaeli üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İzmit. Mayıs 2002.

Ülker, H. (2002). Bilgi Toplumu ve Devlet.1 *Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*(ss. 965-971). İzmit. Mayıs 2002.

Ünsal, S. S. (2007). *AB ve Dış İlişkiler Genel Müdürlüğü. Ticaretin Kolaylaştırılması Bağlamında Tek Pencere Uygulaması*. Uzmanlık Tezi. Ankara: Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı.

West, D. M. (2004). e-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*. 64(1): 15-27.

Yanık, L. (2002). *Değişimin Rotası E-Türkiye*.

www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000087-yazi.htm(05.03.2012)

Yaşı, S. ve Çolak, Y. (2011). *Avrupa Birliği'nin Bilgi Toplumu Politikaları ve Avrupa İçin Sayısal Gündem Girişimi Çalışma Raporu*. Ankara: Kalkınma Bakanlığı Yayınları.

Yeşilbaş, M. (2011). Türkiye'de Elektronik Devletin İnşa Süreci ve Mevzuattaki Görünümü. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 1(1): 1-23.

Yıldırım H.H. (2010). *Sağlık ve Siyaset Yazıları: Ab Yolunda Türkiye- Aile Hekimliği Açısından Değerlendirmeler*. Absağlık . www.absaglik.com. (04.10 2012)

Yıldırım, H., Çakmak, T., Kaplan V. ve Üstün, C. C. (2003). *Her Şeyi E- Leştirdik*. Ankara: Macar Yayınları

Yıldırım, M. (2009). Kamu Yönetiminde Yeni Bir İkilem: Yurttaş Odaklılık Ya Da Müşteri Odaklılık. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*. 10(1): 99-115.

Yıldırım, M. (2010). Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*. 11(1): 1-19.

Yıldırım, M. (2011). *E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Yılmaz, A. (2007). AB'ye Uyum Sürecinde Türk Kamu Yönetiminin Dönüşümü Üzerine Notlar. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Nisan (17): 215-240.

Yılmaz, H. (2011). *Kamu Yönetimi- e-Devlet*
todaie2011.blogspot.com/2011/12/kamu-yonetimi-e-devlet.html. (20.12.2012).

Yıldız, M. (2003). Elektronik (e)-Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme. *Çağdaş Kamu Yönetimi I*.(ss.305-327). Ankara: Nobel Yayınevi.

Yücetürk, E. E.(2002). Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği. *I. Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*(ss. 145-163). İzmit. Mayıs 2002.

İNTERNET KAYNAKLARI

Adalet Bakanlığı Metris 1 Nolu T Tipi Kapalı Ceza İnfaz Kurumu,
www.metris2tck.adalet.gov.tr, (28.02.2012).

Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı, www.uyap.gov.tr, (28.02.2012).

Adalet Bakanlığı, www.adalet.gov.tr, (28.02.2012).

Ankara Medical Journal, www.ankaramedicaljournal.com, (25.01.2013).

Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, www.antalyaeah.gov.tr, (25.01.2013).

Avrupa Birliği Bakanlığı, www.abgs.gov.tr, (04.02.2013).

Avrupa Birliği e-Devlet Portalı, www.epractice.eu, (15.02.2012).

Balıkesir Üniversitesi Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı,
www.strateji.balikesir.edu.tr, (12.12.2012).

Bilenler Bilmeyenlere Bilgisayar Öğretiyor,
www.bilenlerbilmeyenlerebilgisayarogretiyor.net, (20.01.2013).

Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Ağı, www.unpan.org, (10.12.2012).

Bmbsoft Bilgi Yönetim Sistemleri, www.bmbsoft.com.tr, (30.01.2013).

Cenk Tezcan Kişisel Web Sitesi, www.cenktezcan.com, (05.01.2013).

Cisco Türkiye, www.cisco.com.tr, (04.10.2011).

Dataset Bilgi Sistemleri, www.dataset.com.tr, (05.02.2012).

Elektronik Kamu Alımları Platformu, www.ekap.com.tr, (03.02.2012).

Emniyet Genel Müdürlüğü, www.egm.gov.tr, (30.02.2012).

Gelecekonline Bilişim Dünyasından Haber ve Bilgiler, www.gelecekonline.com, (20.02.2012).

Gelir İdaresi Başkanlığı, www.gib.gov.tr, (28.02.2012).

Hedef Alliance, www.hedefim.com, (05.02.2013).

İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, www.nvi.gov.tr, (27.01.2012).

İncekara Holding, www.incekara.com.tr, (28.01.2013).

İzmir Dr. Suat Seren Göğüs Hastalıkları ve Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, www.izmirgogus.gov.tr, (22.01.2013).

Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi, www.bilgitoplumu.gov.tr, (05.03.2012).

Kırklareli Devlet Hastanesi, www.kirklarelidh.gov.tr, (22.01.2013).

Konya Dr. Faruk Sükan Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, www.konyadogumevi.gov.tr, (22.01.2013).

Ntvmsnbc, www.arsiv.ntvmsnbc.com, (06.03.2012).

Sağlık Bakanlığı Aile Hekimi Sorgulaması, www.sbu.saglik.gov.tr, (21.02.2013).

Sağlık Bakanlığı Hastane Randevu Merkezi, www.hastanrandevu.gov.tr, (02.02.2013).

Sağlık Bakanlığı, www.saglik.gov.tr, (30.01.2013).

Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü, www.e-saglik.gov.tr, (30.01.2013).

SD Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Platformu, www.sdplatform.com, (10.01.2013).

Singapur e-Devlet Portalı, www.ecitizen.gov.sg, (02.09.2012).

Textara Bilgi, Haber, Sağlık, Yaşam, Bilim ve Teknoloji, www.textara.com, (15.01.2013).

Türk Dil Kurumu, www.tdkterim.gov.tr, (05.01.2013).

Türkiye Cumhuriyeti e-Devlet Portalı, www.turkiye.gov.tr, (20.01.2012).

Türkiye Gazetesi, www.turkiyegazetesi.com, (10.02.2013).

Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, www.ailehekimligi.gov.tr, (20.01.2013).

Türkiye İstatistik Kurumu, www.tuik.gov.tr, (01.02.2013).

EK

Ek 1: e-Devlet Yazım Kuralları

T.C.

ATATÜRK KÜLTÜR, DİL VE TARİH YÜKSEK KURUMU

Türk Dil Kurumu Başkanlığı

Sayı : B.02.1.AYK.5.02.10.00-130.01

Konu :

Sayın Abdulkadir ZAMAN

İlgi: 28/12/2011 tarihli yazınız.

Kurumumuz tarafından e-Devletin yazımı ile ilgili yapılmış bir çalışma bulunmamaktadır. 2005 tarihli *Yazım Kılavuzu*'nda "e-posta"nın yazımının küçük harflerle yapıldığı düşünülürse e-Devletin de küçük harflerle yazılacağı düşünülebilir. Ancak bu konuda uygulama yetkisine sahip olan Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının uygulamalarında bu söz e-Devlet biçiminde yazılmaktadır. 20.04.2006 tarihli *Resmî Gazete*'de yayımlanan konu ile ilgili Bakanlar Kurulu kararı içerisinde de e-Devlet kapısı ifadesi yer almaktadır. Bu durumda e-Devlet yazılışı benimsenmelidir.

Sorduğunuz cümleler için aşağıdaki yazılışlar uygundur:

e-DEVLET SÜRECİ VE YAPILANDIRILMASINA İLİŞKİN SORULAR

Standartlar e-Devlette olmazsa olmaz bir gerekliliktir.

Bilgilerinizi rica ederim.

Ali KARAÇALI

Başkan V.