

T.C.
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER
ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

e-DEVLET
VE
İSTANBUL VALİLİĞİ UYGULAMASI

HAZIRLAYAN
GÖKHAN ÇOBAN
02716001

TEZ DANIŞMANI
PROF.DR. AYKUT POLATOĞLU

İSTANBUL - 2006

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
ŞEKİL LİSTESİ.....	v
TABLO LİSTESİ.....	vi
ÖNSÖZ.....	vii
ÖZET.....	viii
ABSTRACT.....	ix
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM: e-DEVLET.....	6
1.1. e-DEVLETİN TANIMI.....	6
1.2. e-DEVLETİN AMAÇLARI.....	7
1.2.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması.....	7
1.2.2. Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması.....	8
1.2.3. Saydamlık ve İdarenin Halkla İlişkisi.....	8
1.2.3.1. Dışa Kapalılık.....	10
1.2.3.1.1. Halktan Uzak Durma.....	11
1.2.3.1.2. Gizlilik.....	11
1.2.3.1.3. Kapalılığı Etkileyen Ülkesel Etmenler.....	11
1.2.3.2. Dışa Açıklık.....	11
1.2.3.2.1. Dışa Açıklık Zorunluluğu.....	11
1.2.3.2.2. Demokratik Gelişmenin Açıklığa Etkisi.....	12
1.2.4. Hizmet Kalitesi ve Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi.....	12
1.2.5. 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti ve Devletin Etkililiğinin Artması.....	13
1.2.6. Vatandaşların Katılımının Sağlanması ve Artırılması.....	14
1.2.7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanağı.....	14
1.2.8. e-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı.....	15

1.2.9. Vatandaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması.....	15
1.2.10. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi.....	16
1.3. e-DEVLETİN YAPISI.....	18
1.4. e-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ.....	24
1.4.1. Bilgi Temelli Olma.....	24
1.4.2. Teknik Olma.....	25
1.5. e-DEVLET UYGULAMALARININ ALTYAPI HAZIRLIĞI.....	27
1.5.1. Hukuksal Altyapı.....	27
1.5.2. Teknolojik Altyapıyı, Hizmet Altyapısını ve Mekanizmasını Oluşturmak.....	27
1.5.3. İnsan.....	29
1.5.4. Parasal Kaynak.....	29
1.5.5. Güvenlik ve Gizlilik.....	30
1.5.5.1. Elektronik İmza.....	31
1.5.5.2. Sayısal İmza.....	32
1.5.5.3. Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi.....	34
1.6. e-DEVLET UYGULAMALARINA GEÇİŞ AŞAMALARI.....	37
1.6.1. Bilgi Aşaması.....	37
1.6.2. Etkileşim Aşaması.....	38
1.6.3. İşlem Aşaması.....	38
1.6.4. Dönüşüm Aşaması.....	38
1.7. e-DEVLET HİZMETLERİNİN KULLANIM ALANLARI.....	38
1.8. e-DEVLETİN ETKİLİLİĞİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER.....	40
1.8.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı.....	40
1.8.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre.....	40
1.8.3. Mali Kaynaklar.....	40
1.8.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri ile İlişkisi.....	41

1.9. e-BİREY.....	41
İKİNCİ BÖLÜM: İSTANBUL VALİLİĞİ UYGULAMASI (İSTANBUL GENEL AĞ SAYFASI).....	44
2.1. GENEL AĞ SAYFASININ KURULUŞU, GELİŞİM SÜRECİ VE SAYFAYLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER.....	44
2.2. GENEL AĞ SAYFASININ TEMEL ÖZELLİKLERİ, SUNDUĞU BELLİ BAŞLI HİZMETLER VE ÖNDE GELEN PROJELER.....	45
2.3. İSTANBUL GENEL AĞ SAYFASI'NIN BÖLÜMLERİ.....	52
2.3.1. İhbar-Şikayet.....	52
2.3.2. Bilgi Edinme Formu.....	55
2.3.3. Dilek-Görüş.....	56
2.3.4. Halk Kılavuzu.....	57
2.3.5. Telefon Rehberi.....	58
2.3.6. Galeri İstanbul.....	58
2.3.7. Üye Ol İstanbullum.....	59
2.3.8. İl Yatırımları.....	61
2.3.9. İhale İlanları.....	64
2.3.10. Muhtar Otomasyon Projesi.....	65
2.3.11. Özürlü Kimlik Kartı Sorgulama.....	66
2.3.12. A'dan Z'ye Kurumlar.....	67
2.3.13. e-Vatandaş.....	69
2.3.14. Sayılarla İstanbul.....	70
2.3.15. Randevu Talep.....	70
2.4. SAYFADA YER ALAN PROJELER.....	71
2.4.1. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Ortak Veri Havuzu Projesi (SYDV Projesi).....	71
2.4.2. Çocuk Bilgi Bankası Projesi.....	73

2.4.3. Sayfada Yer Verilen Diğer Projeler.....	74
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: İSTANBUL GENEL AĞ SAYFASI'NIN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	75
3.1. TEMEL TANIMA UYGUNLUK.....	75
3.2. HEDEFLER.....	75
3.3. KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ.....	76
3.4. KURUMSAL ÖLÇÜTLER.....	77
3.5. GELİNER SEVİYE.....	78
3.6. TEMEL ÖZELLİKLER.....	79
3.7. VALİLİK PROJELERİ.....	80
3.8. SAYFANIN TOPLADIĞI TALEP.....	81
3.9. e-DEVLET UZMANLARI.....	86
3.10. BİLGİ, TEKNOLOJİ VE e-DEVLET BAKANLIĞI.....	87
3.11. PERSONEL VE TEKNOLOJİK DONANIM	88
3.12. PARASAL KAYNAK VE e-DEVLET POLİTİKASI.....	90
3.13. TURİSTLERE YÖNELİK HİZMETLER VE DİL SORUNU.....	94
3.14. KULLANICILARI YÖNLENDİRME.....	94
3.15. BİLGİ EDİNME BAŞVURULARI	95
SONUÇ.....	96
KAYNAKÇA.....	101

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1. Doğumdan Ölüme Vatandaş Hizmetleri.....	42
Şekil 2.1. İletilerin İzlediği Yol.....	54
Şekil 2.2. Bilgi Edinme Başvurusu Formu.....	55
Şekil 2.3. Dilek-Görüş Formu.....	56
Şekil 2.4. Halk Kılavuzu.....	57
Şekil 2.5. Telefon Rehberi.....	58
Şekil 2.6. Galerİ İstanbul.....	59
Şekil 2.7. benim.istanbul.gov.tr.....	60
Şekil 2.8. “benim.istanbul.gov.tr”nin Bölümleri.....	61
Şekil 2.9. İl Yatırımları.....	62
Şekil 2.10. İl Yatırımları (Proje Detayı).....	63
Şekil 2.11. İhale İlanı.....	64
Şekil 2.12. Muhtar Otomasyonu Belge Arama.....	65
Şekil 2.13. Özürlü İşlemleri.....	67
Şekil 2.14. A’dan Z’ye Kurumlar.....	68
Şekil 2.15. e-Vatandaş.....	69
Şekil 2.16. Sayılarla İstanbul.....	70
Şekil 2.17. Randevu Talep Formu.....	71
Şekil 2.18. SYDV Veri Havuzuna Bilgilerin Gelişİ.....	73
Şekil 2.19. SYDV Veri Havuzundan Bilgi Sorgulanması.....	73

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.1. e-Devletin Yararları.....	16
Tablo 1.2. Devlette Etkileşim Alanları ve e-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar..	17
Tablo 1.3. e-Devletin Kamu Yönetimine Etkileri.....	18
Tablo 1.4. Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları.....	39
Tablo 2.1. Aylık Ziyaretçi Sayısı.....	49
Tablo 2.2. Aylık Üye Sayısı.....	50
Tablo 2.3. Basında İstanbul Genel Ağ Sayfası ve Valilik Bilgi İşlem Merkezi.....	51
Tablo 2.4. Elektronik İletilerin Başlıklarına Göre Dağılımı.....	53
Tablo 2.5. Elektronik İletilerin Konularına Göre Dağılımı.....	53
Tablo 3.1. Üç Büyük İl Valilik Genel Ağ Sayfaları Günlük Erişim Kıyaslaması.....	82
Tablo 3.2. Üç Büyük İl Valilik Genel Ağ Sayfaları Günlük Erişim Kıyaslaması.....	83

ÖNSÖZ

Lisans öğrenimi kamu yönetimi üzerine yapmış bir araştırmacı olarak kamu yönetimi ile ilgili dünya ve Türkiye’de yaşanan gelişmeler her zaman ilgi alanıma girmiştir. Bugün, kamu yönetimini etkileyen etmenleri başında kısaca e-Devlet olarak isimlendirilen elektronik devlet uygulamalarıdır. e-Devlet çalışmaları Türkiye ve İstanbul’da da sürdürülmektedir. Bu çalışma, İstanbul Valiliği’nin e-Devlet hizmeti verme çabasının bir aracı olarak ortaya çıkan İstanbul Valiliği Resmi İnternet Sitesi olan İstanbul Genel Ağ Sayfası’nı e-Devlet ölçütleri açısından incelemektedir.

Öncelikle, tez konumu önerdiğimde, yoğun akademik ve idari çalışmalarına rağmen kabul edip, her görüşmede olumlu yaklaşımı ve önerileri ile çalışmaya zenginlik katan değerli danışman hocam Prof. Dr. Sn. Aykut Polatoğlu’na katkılarından dolayı çok teşekkür ederim.

Çalışmalarım sırasında bana desteklerini esirgemeyen Vali Yardımcısı Sn. Mehmet Seyman’a, her konuda yardımcı olan, gerekli anlayışı gösterip mesleki bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşan İl Planlama ve Koordinasyon Müdürü Sn. Üzeyir Yılmaz, İl Planlama Uzmanları Sn. F.Vildan Yaman ve Coşkun Sarıyıldız’a, İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü çalışanlarına, ellerindeki veri ve belgeleri benimle paylaşıp, görüşleriyle teze zenginlik katan İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Koordinatörü Sn. Murat Çetiner’e, merkez yetkilileri ve çalışanlarına, konuyla ilgili görüş ve önerilerini bana ileten akademisyen ve kamu görevlisi arkadaşlarıma, yorucu geçen çalışmalar sırasında bana destek olan herkese teşekkürü bir borç bilirim.

Son olarak, her zaman yanımda olan, bu çalışmayı bitirebilmem için bana her yönden destek olan babama, anneme, ablama sonsuz teşekkür ederim.

ÖZET

Bu çalışma, İstanbul Valiliği Resmi İnternet Sitesi olan İstanbul Genel Ağ Sayfası'nı e-Devlet ölçütleri açısından incelemeyi amaçlamaktadır. Öncelikle e-Devletin ilkeleri denebilecek bilgiler verilmiş ve İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın bugünkü durumu ortaya konmuş, daha sonra sayfanın sunduğu hizmetlerin e-Devlet hizmetleri ile ne ölçüde örtüştüğü incelenmiş, bu anlamda sayfanın olumlu ve olumsuz yönlerine değinilmiş, son olarak, olumsuzlukların giderilmesi için ne tür çalışmalar yapılması gerektiğine ilişkin önerilerde bulunulmuştur.

Birinci bölümde, e-Devletin tanımı yapıp, ardından özellikleri, amaçları, e-Devlet uygulamalarının altyapı hazırlığı, e-Devlet uygulamalarına geçiş hazırlıkları, e-Devletin kullanım alanları, e-Devletin etkililiğini belirleyen faktörler ve e-Bireye değinilip onlar hakkında bilgi verilmiş, e-Devlet dendiğinde ne anlaşılması gerektiği belirtilmiş, e-Devletle ilgili genel bir çerçeve çizilmiştir.

İkinci bölümde, İstanbul Genel Ağ Sayfası tanıtılmıştır. Sayfanın bölümleri ve sunduğu hizmetler hakkında bilgi verilmiştir.

Üçüncü bölümde, İstanbul Genel Ağ Sayfası sunduğu e-Devlet hizmetlerinin düzeyi açısından bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Birinci bölümde verilen bilgiler ışığında ortaya çıkan e-Devlet profili, e-Devlet hizmetlerinin sunulması öncesindeki hazırlıklar ve bu hizmetlerin başlamasından sonra yapılması gereken çalışmalara göre sayfanın durumu değerlendirilmiştir.

Tüm bu bilgi ve değerlendirmelere göre, Türkiye'deki e-Devlet hizmetleri kapsamında, bazı ilklere de imza atan İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın Türkiye'deki valilik genel ağ sayfaları arasında iyi bir yere sahip olduğu, Türkiye'de e-Devletin geldiği nokta ve eldeki olanaklar açısından bakıldığında valilik genel ağ sayfaları için yol gösterici bir sayfa olabileceği tespit edilmiştir. Ancak sayfanın bugünkü durumu İstanbul için yeterli değildir, eksikleri bulunmaktadır, bu eksiklerin giderilmesi ve sayfanın daha ileri düzeyde e-Devlet hizmeti sunması için Türkiye çapında ve İstanbul'da yürütülen e-Devlet çalışmalarına daha çok önem verilmeli, bu çalışmalarda izlenen yöntemlerde değişiklikler yapılmalı, e-Devlete ilişkin istikrarlı bir bilişim politikası yürütülmeli, e-Devlete daha fazla parasal kaynak, daha fazla sayıda donanımlı personel tahsis edilmelidir; aksi takdirde yapılan tüm çalışmalar hizmetlerin otomasyona dökülmesi anlamına gelecektir ki e-Devletin hedefi bu değildir.

ABSTRACT

This thesis aims to examine the Web Site of Istanbul Governorship (The Istanbul Portal) based on the criteria of eGovernment. First, information concerning the concept of eGovernment and The Istanbul Portal is presented, then The Istanbul Portal is examined with respect to the criteria of eGovernment. The advantages and disadvantages of the portal are stated. Finally, suggestions are presented to make the portal better.

In first chapter, eGovernment is defined. The goals, structure, features and steps of eGovernment, arrangements for eGovernment, in what fields it will work, factors affecting performance of eGovernment and eIndividual are mentioned. It is objective to understand what e-government is. A general framework is drawn concerning eGovernment.

In second chapter, The Istanbul Portal is introduced. The parts of the portal and its services are described.

In third chapter, The Istanbul Portal is examined with respect to level of its services, the basic profile of eGovernment, the preparations before the applications of eGovernment and exercises after eGovernment started.

As a conclusion, The Istanbul Portal is one of the successful governorship web sites in Turkey. It can be a model for web sites of the governorships. However, this is not sufficient for Istanbul. The portal should be better. Some changes should be made in methods for the applications of eGovernment in İstanbul and Turkey. eGovernment must be noticed more. Stable policies should be applied for eGovernment. More money and equipped staff should be allocated for eGovernment. Otherwise, it would be automation of public services, but this is not aim of eGovernment.

GİRİŞ

Tarih boyunca insanın olduğu yerde ‘yönetim’ olgusu da var olmuştur. “Yönetim; örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için, başlıca planlama, örgütlenme, yöneltme ve denetim süreçleri yoluyla tüm kaynakların eşgüdümlemesidir.”¹ Yönetim, sadece kamuya ait bir kavram değil, aynı zamanda özel kesimi de içine alan, evrensel bir olgudur.² Kamu yönetimi ile özel yönetim arasında bazı farklılıklar vardır. Kamu yönetimi eylemleri yarışma odaklı değildir ve kazanç amacından ziyade hizmet amacı güderler. Kamu yönetimini sınırlayan yasal bir çerçeve var olduğundan özel işletmelerden daha az hareket özgürlüğüne sahiptir. Özel işletmeler personel yönetimi kuralları ve ödenecek ücret konusunda da daha özgürdürler.³ Bu çalışmada değinilen elektronik devlet (e-Devlet), kamu yönetimi ile ilgili olduğundan özel yönetim üzerinde durulmayacaktır.

“Ülkemizde, Kara Avrupasında olduğu gibi, kamu yönetimine kısaca ‘yönetim’ ya da ‘idare’ denilmektedir. Buna karşın, Anglo-Amerikan ülkelerinde, kamu kesimindeki yönetim için ‘kamu yönetimi’ deyiimi kullanılmaktadır. Kamu yönetimi deyiimi, ülkemizde de hem hukuk alanında, hem yönetim bilimi alanında kullanılmaya başlanmıştır. Geniş anlamda kamu yönetimi, düzenli toplumlarda kamu gücünün örgütlenmesini ve işleyişini içerir. Bu, her türlü devlet görevlerini ve örgütlerini içine alan bir tanımlamadır.”⁴

Yönetim, akademik çalışmalara konu olmuş, konuyla ilgilenen yönetim bilimi ortaya çıkmıştır. Bugün, yönetim bilimi; kamu yönetimi bilimi, yönetsel örgüt bilimi, sevk ve idare bilimi, sentez bilimi⁵ olarak kabul edilmektedir. “Yönetim biliminin uğraş alanına yönetimin ruhsal, teknik ve sosyolojik sorunları girmektedir.”⁶ Günümüzde yönetim ile ilgili çalışmalarda yönetim biliminin birikimlerinden yararlanmak gerekmektedir.

Yönetim olgusu, kamuda olsun, özelde olsun, değinilen eşgüdümleme faaliyetini yürütürken zamanla öğelerine dair değişiklikler yaşayabilir. Kamu Yönetimi tarihsel süreç içerisinde, toplumsal idare mekanizmalarının ortaya çıkmasıyla oluşmaya başlamış, yine yaşanan değişimlere bağlı olarak o da kendisini yenilemek zorunda kalmıştır. Kamu yönetimi, günümüzde de yaşanan siyasi, iktisadi, bilimsel ve teknolojik

¹ Turgay Ergun, Aykut Polatoğlu, **Kamu Yönetimine Giriş**, 4. bs., Ankara: TODAİE Yay., 1992, s. 4.

² A. Şeref Gözübüyük, **Yönetim Hukuku**, 14.bs., Ankara: Turhan Kitabevi Yay., 2000, s. 1.

³ Ergun ve Polatoğlu, **a.g.e.**, s. 8.

⁴ Gözübüyük, **a.g.e.**, s. 1-2.

⁵ Nuri Tortop, Eyüp G. İsbir, Burhan Aykaç, **Yönetim Bilimi**, 3.bs., Ankara: Yargı Yay., 1999, s. 8-11.

⁶ **A.g.e.**, Önsöz bölümü.

değişimlere bağlı olarak kendisini yenilemektedir. Bugün itibarı ile, bu değiştirme sürecini en çok etkileyen unsurların başında teknolojik alanda yaşanan ilerlemeler gelmektedir. Özellikle bilişim alanında yaşanan hızlı gelişmeler (bilgisayar teknolojisi ve internet alanındaki gelişmeler) kamu hizmetlerinin esasına, işleyişine ve çeşitliliğine ilişkin değişimleri de beraberinde getirmiştir. Onbeşinci yılına giren internet bu çağın önde gelen gelişmelerindendir. İnternet, insanların bulundukları yerlerden bilgiye bağımsız bir şekilde erişebilmeleri ve bilginin paylaşımı fikrinden doğmuştur. 1969 yılında ABD Savunma Bakanlığı ARPANET adında paket anahtarlama bir ağ tasarlamıştır. ABD'deki üniversite ve araştırma kuruluşları, çeşitli bilgisayar ve askeri araştırma projelerini desteklemek amacıyla değişik tipteki bilgisayarları birbirine bağlamaya başlamışlardır. Böyle bir amaçla başlayan proje, üniversitelerde akademisyenlerin çalışmalarıyla büyüyerek interneti ortaya çıkarmıştır.⁷ “İnternet, merkezi yönetimi olmayan ve hiç kimsenin tek başına sahiplenemeyeceği, ancak, herkesin, tüm kullanıcıların birlikte sahip olduğu bir ortamdır. İnternetin sahibi hiç kimse ama herkestir. Coğrafi mesafeler internet ve internet teknolojileri ile aşılmıştır.”⁸ İnternetin kamu hizmeti sunmada da kullanılarak zaman kullanımından tasarruf etme, kamu hizmeti sunmanın maliyetini düşürme, kamu yönetimindeki kırtasiyeciliği azaltma ve elektronik ortamda arşiv-belgeleme sistemi kurarak kamu belleği oluşturma düşünceleri e-Devletin çıkış noktası olmuştur. Şu an için kamu kurumlarında yeni teknolojilerin kamu hizmetinde kullanılmasıyla ilgili çalışmalar (E-Dönüşüm çalışmaları) tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de yürütülmektedir.

Gelişen teknoloji, bireylerin özel ve sosyal hayatlarında değişime yol açarken artık devletleri de etkilemeye başlamıştır.

“Kamu Kurumlarında teknolojinin etkili ve verimli kullanımını zorunlu kılan temel etmenler söz konusudur. Bunlar; vatandaşın, değişen ve gelişen yaşamsal beklentilerinin sürekli olarak yükselmesi, hizmet sunma maliyetlerinin teknolojilerin yardımı ile düşürülebilecek olması, küresel rekabetin inanılmaz boyutlara ulaştığı dünya ölçeğinde, sağlıklı ekonomik gelişimin ne denli önemli olduğunun açık olması, böylesine yoğun bir ortamın en önemli taşının doğru bilgiye en hızlı biçimde ulaşabilmek, hızlı ve doğru karar verebilmek olması, daha tutarlı,

⁷ Hakan Yıldırım, v.d., **Her Şeyi e-Leştirdik**, 2.bs., Ankara: Macar Yay., 2003, s. 21.

⁸ Şule Özmen, **Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-Ticaret**, 1.bs., İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yay., 2003, s. 9.

daha etkili ve daha güvenli bir yönetim ve üretim altyapısını oluşturabilmek için, kamu verimliliğinin ve saydamlığının artırılmasına duyulan gereksinimdir.”⁹

Bu etmenlere, bilgiye ulaşımın bu denli süratli olduğu bir ortamda kamunun da sorun çözme hızının ve vatandaşın haberdar etme süratinin artırılması gereği de eklenebilir. Bu etmenler, devlet hizmetlerinin daha saydam, daha kaliteli ve sağlıklı olarak verilebilmesi ve devlet içinde daha etkili bir yönetim mekanizmasının oluşturulmasına olanak sunabilecektir ve e-Devlet çalışmalarının kararlılıkla yürütülen bir devlet politikası olarak uygulamaya sokulmasını ve tutum, yaklaşım ve hizmetler aracılığıyla vatandaşlara aktarılmasını gereksinim haline getirmiştir.¹⁰

20.yüzyılın son dönemlerinde bilgi teknolojileri alanında kayda değer ilerlemeler sağlanmıştır. Bu dönüşümün kamu yönetimi üzerine de yansımaları olmuş ve elektronik devlet modeline geçiş çalışmaları başlamıştır. 1981 yılında Singapur, 1985 yılında ABD, 90’lı yılların ortasında İngiltere ve Kanada e-Devlet projelerini uygulamaya koymuşlardır. e-Devlet çalışmaları 90’lı yıllarda hızlanmıştır.¹¹

e-Devlet, Türkiye’de de gittikçe kabul gören ve önem verilen bir alandır. Devlet, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler e-dönüşüm sürecinde yer almakta, çeşitli görevler üstlenmektedirler. Kamu kurum ve kuruluşları genel ağ sayfalarını düzenleyip hizmete sokarken, üniversiteler de hem genel ağ sayfaları ile ilgilenip hem de lisans ve yüksek lisans programlarında e-Devlete yer vermektedirler. Örneğin; İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümlerinde “Elektronik Devlet”, Yönetim Bilimleri Yüksek Lisans Programında “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi” isimli derslere öğretim programlarında yer verilmiştir.¹² Özel sektör, özellikle maliye, vergi ve sosyal güvenliğe dair işlemlerinde e-Devlet hizmetlerinden yoğun bir şekilde yararlanmakta, şirket yapılanmalarını ve personel istihdamlarını buna göre düzenlemektedirler. Basın-yayın organları da internet ve e-Devlete yönelik haberlere daha çok ilgi göstermekte, bu alandaki uygulamalarla ilgili gelişmeleri topluma iletmekte ve yeni uygulamaların insanlara faydalı olacağı yönünde tavır sergilemektedirler.

⁹ Türkiye Bilişim Şurası, “e-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler”, Nihai Rapor, s. 4-5, http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Devlet_donusumu_07042004.doc, 21.07.2005.

¹⁰ A.g.e.

¹¹ R. Erdem Erkul, II.Kamu Yönetimi Forumu, “Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları”, 2004, s. 6, <http://digitaldevlet.net/>, 01.08.2006.

¹² **Elektronik Devlet Paneli**, Ed. Murat Erdal, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yay., 2003, sunuş bölümü.

Türkiye’de 25 Ağustos 2005 tarihi itibarıyla; kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait 6.722 internet sitesi bulunmaktadır. Bunların genellikle merkezi idareye bağlı kamu kuruluşlarına ait ‘gov.tr’ uzantılı 3.029, yerel yönetimlere ait ‘bel.tr’ uzantılı 1.001, ilköğretim ve liselere ait ‘k12.tr’ uzantılı 2.372, üniversitelere ve enstitülere ait ‘edu.tr’ uzantılı 186, askeri hizmetlere ait ‘mil.tr’ uzantılı 8 ve asayiş hizmetlerine ait ‘pol.tr’ uzantılı 126 internet sitesidir.¹³

Son yıllardaki gelişmelere göz atıldığında, kamu yönetimini en çok etkileyen gelişmelerden birinin elektronik devlet –kısa adıyla e-Devlet- olduğunu iddia etmek mümkündür. e-Devlet uygulamaları tüm dünyada yayılmakta, çok sayıda ülkenin yönetici ve vatandaşlarından ilgi görmektedir. Aynı durum Türkiye için de geçerlidir. Türkiye’nin en çok nüfusa sahip ili İstanbul da bu gelişmelere kayıtsız kalmamıştır. T.C. İstanbul Valiliği İnternet Sitesi 1997 yılında hizmet vermeye başlamış, yıllar itibarıyla gelişmiş, bugün İstanbullulara çok değişik hizmetler sunan bir genel ağ sayfası haline gelmiştir. İstanbul Genel Ağ Sayfası; e-Devlet olarak isimlendirilen kamu hizmeti sunumundaki bu yeni yaklaşımın temel özelliklerini ne ölçüde taşımaktadır? Genel kabul gören e-Devlet uygulamalarına göre olumlu özellikleri ve/veya eksiklikleri nelerdir? Eksiklikleri var ise bunların giderilmesi için ne tür öneriler ortaya konabilir? Türkiye’de daha önce bir valilik sayfasının performansı ile ilgili çalışma yapılmadığından ve İstanbul Türkiye’nin en önemli illerinden biri olduğundan bu soruların üzerinde durulması gerekmektedir.

Çalışma için e-Devlet ile ilgili kitap, makale, panel, sempozyum ve konferansların sonunda yayınlanan bildiri ve doküman, süreli yayınlar, ilgili internet siteleri ve genel ağ sayfalarından yararlanılmıştır. Bu kaynaklardan edinilen bilgiler ışığında; e-Devlet ile ilgili verilere ulaşıp e-Devletin genel hatları ortaya konmuştur. Yazılı dokümanlar için İstanbul’daki kamu kurumları, üniversite ve meslek odalarının kütüphanelerinden; bunlara ek olarak, İstanbul Valiliği Uygulaması (İstanbul Genel Ağ Sayfası) bölümü için İstanbul Valiliği Kitaplık Dokümantasyon Merkezinden, Bilgi İşlem Merkezinin dokümanlarından yararlanılmıştır. Bilgi İşlem Merkezi yetkilileri ile yapılan görüşmelerde edinilen bilgiler de göz önünde bulundurulmuştur.

e-Devlet ile ilgili araştırmalarda en çok rastlanan kavramlardan biri portaldır. Portal, Türkçe bir kelime değildir. Portalın kelime anlamı; “sadece bir konuda

¹³ DPT Genel Ağ Sayfası, “e-Devlet Proje ve Uygulamaları”, 2005, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yavin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf>, 11.08.2006

yoğunlaşmış bilgilerin yer aldığı genel ağ sayfası”dır.¹⁴ Bu çalışmada portal yerine genel ağ sayfası ifadesi kullanılmıştır.

Çalışmada üç bölüm vardır.

Birinci bölüm; e-Devlet ile ilgili bölümdür. Bu bölümde; e-Devletin tanımı, amaçları, yapısı, e-Devlet uygulamalarının altyapı hazırlığı, e-Devlet uygulamalarına geçiş aşamaları, e-Devlet hizmetlerinin kullanım alanları, e-Devletin etkililiğini belirleyen faktörler ve e-Bireye değinilecek, e-Devletin ne olduğu ortaya konacak, e-Devlet ile ilgili genel bir çerçeve çizilecektir.

İkinci bölüm; İstanbul Genel Ağ Sayfası ile ilgili bölümdür. Bu bölümde; İstanbul Genel Ağ Sayfası ile ilgili bilgiler verilecek, sayfa tanıtılacaktır.

Üçüncü bölüm ise; değerlendirme bölümü olacaktır. e-Devlet ile ilgili çizilen çerçeve kapsamında, birinci ve ikinci bölümde sunulan bilgiler doğrultusunda, İstanbul Genel Ağ Sayfası ile ilgili eleştirel bir değerlendirme yapılacak, olumlu ve olumsuz eleştiriler dile getirilecek, sayfanın nasıl daha iyi e-Devlet hizmeti sunabileceğine ilişkin öneriler ortaya konacaktır.

¹⁴ Türk Dil Kurumu, www.tdk.gov.tr, 01.02.2006.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. e-DEVLET

Bu bölümde; e-Devletin tanımı yapılacak, ardından sırasıyla amaçları, yapısı, özelliklerine değinilecek, e-Devlet uygulamalarının altyapı hazırlığı, e-Devlet uygulamalarına geçiş aşamaları, e-Devlet hizmetlerinin kullanım alanları, e-Devletin etkililiğini belirleyen faktörler ve e-Bireye yer verilerek e-Devlet ile ilgili genel bir çerçeve çizilecektir.

1.1. e-DEVLETİN TANIMI

“e-Devlet” kavramı, “elektronik devlet” kavramının kısaltılmışı olarak kullanılmaktadır. e-Devlet çeşitli şekillerde isimlendirilmekte ve tanımlanmaktadır. “Akıllı devlet”, “dijital devlet” olarak da isimlendirilen¹⁵ e-Devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır.¹⁶ e-Devletin bir başka tanımı, kamu hizmetlerini geliştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.¹⁷ e-Devleti, devletin iş ve işlemlerinin internet aracılığıyla dijital ortamda yapılması olarak gören yaklaşımlar da vardır.¹⁸

“‘Geleceğin devleti’ olarak da tanımlanan ‘elektronik devlet’; temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha saydam, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir. Bu kavrama eşdeğer olarak ‘sanal devlet’ kavramı da kullanılmaktadır. Değişik ülke uygulamaları, her şey gibi önceleri fikir düzeyinde ortaya atılan bu kavramın gerçek hayata taşınabilir olduğunu ispat etmektedir.”¹⁹

e-Devlet en yalın biçimiyle; “devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi”²⁰ olarak da tanımlanmaktadır.

¹⁵ Levent Yanık, “Değişimin Rotası e-Türkiye,” <http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000087-yazi.htm>, 23.05.2006.

¹⁶ Herkmen Ruhiye Özçivelek, “Dünya’da ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama,” www.ksenotomasyon.com, 18.11.2004 (akt. Ahmet Nohutçu, Demokan Demirel, “e-Devlet: Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım,” http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_doc/e-Devlet-genel_cerceve.doc, 29.07.2005).

¹⁷ Richard Heeks, “What is eGovernment?,” <http://www.egov4dev.org/egovdefn.htm>, 20.06.2006.

¹⁸ Webopedia Computer Dictionary, “E-Government,” http://www.webopedia.com/TERM/E/e_government.html, 20.06.2006.

¹⁹ N. Murat İnce, “Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar,” <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-Devlet.pdf>, s. 21, 21.07.2005.

²⁰ Türkiye Bilişim Şurası, Sonuç Raporu, “Bilgi Toplumuna Doğru,” Ankara, 2002, s. 206.

e-Devlette ilgili taraflar arasındaki ilişki;

Devletten–Vatandaşlara (G2C: Government-to-Citizen)

Devletten–Özel Sektöre (G2B: Government-to-Business)

Devletten–Çalışanlarına (G2E: Government-to-Employee)

Devletten–Devlete (G2G:Government-to-Government) şeklinde gelişmektedir.²¹

Değişik çalışmalarda yapılan e-Devlet tanımlamalarında e-Devletin farklı özelliklerine dikkat çekilmektedir. Bu çalışma, e-Devletin şu tanımını temel almaktadır: e-Devlet; kamu kurum ve kuruluşları tarafından kamu hizmetlerinin sunumunun, kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarındaki ve vatandaşlarla olan ilişkilerinin, diğer bir deyişle, devlet ile vatandaşların birbirlerine karşı görev ve sorumluluklarının, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir.

1.2. e-DEVLETİN AMAÇLARI

e-Devlet uygulamalarını hayata geçirmek, kamu yönetimi açısından önemli bir değişimi ifade etmektedir. Bu değişim; kamu hizmetine yaklaşım, kamu hizmetinin sunulmasına olan yaklaşım açısından dikkate değer bir değişimdir. Böylesine önemli ve maliyetli değişimi yapmak için bu projenin çok önemli amaçları ve dolayısıyla yararları olması gerekir. Bu sebeple, e-Devletin amaçlarına göz atmak gerekir. e-Devlet uygulamasının başlıca amaçları şunlardır:

1.2.1. Harcamalarda Tasarruf Sağlanması

Devlet bütçesi üzerinde önemli bir yük olan harcamalar, e-Devlet uygulamalarının başlamasıyla çok büyük oranda düşürülebilecektir.²² Belirtilen tasarruf etme amacı, tüm devletler için e-Devlet uygulamalarına geçmede önemli bir neden ve hedeftir. Buradaki tasarruf çok boyutludur. Personel sayısının azalması nedeniyle personele ödenen maaş, sosyal güvenlik giderleri, sosyal yardımlar ve maaş üzerinden ödenen vergilerden, personelin çalıştığı büro veya bina dolayısıyla oluşacak giderlerden, tüm büro malzemelerinden, istihdam edilen bu kadar personelin sicil ve özlük dosyalarıyla ilgilenen personel sayısının azalması nedeniyle tasarruf edebilme olanağı var olacaktır.

²¹ Yanık, a.g.e.

²² Aslı Evren, “e-Devletin Amaçları”, www.bthaber.com, 28.11.2004 (akt. Ahmet Nohutçu, Demokaan Demirel, “e-Devlet:Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım,” http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_doc/e-Devlet-genel_cerceve.doc, 29.07.2005).

1.2.2. Kağıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması

e-Devlet ile beraber, kağıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılabilecek ve bu sayede her türlü analiz yapabilme imkanı doğacaktır.²³ Bu noktada önemli olan e-Devletin kendisinden ziyade, yönetim anlayışıdır. Örneğin; bugün Türkiye’de birçok kamu kurumu eleman alımı için sınav ilanı vermektedir. Bunlar dikkatle incelendiğinde, adaylardan hala çok sayıda evrak, daha yazılı sınava başvuru aşamasında istenmekte olduğu, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının başvuruları internet üzerinden almadıkları görülmektedir. Oysa yazılı ve sözlü sınavı kazanan adaylardan bu evraklar istenebilir. İnternet üzerinden alınan başvurularda, sadece temel bilgiler (ad, soyad, adres, bitirilen okul, fakülte, bölüm) sorulup adayın beyanı esas alınabilir. Tüm sınav aşamalarını başarıyla geçip atanmaya hak kazanan adaydan göreve başlama aşamasında tüm resmi evraklar istenebilir. Bazı kamu kurum ve kuruluşları, bahsedilen bu kolaylaştırıcı yöntemler bir yana, sınavlar için şahsen başvuru talep etmektedir. Tüm bunlar, e-Devletin kâğıt işlemlerini kontrol altına almak için iyi bir araç olduğunu; ancak bu amaca ulaşmak için bu yönde bir yönetim iradesinin konması gerektiğini göstermektedir.

Kâğıt işlemlerinin kontrol altına alınması; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlemle ilgilidir. Bu kamu hizmetleri bugün belki de pek çok ülkenin kırtasiyecilik olarak isimlendirilen sorunudur ve e-Devlet buna çare olarak görülmektedir.

1.2.3. Saydamlık ve İdarenin Halkla İlişkisi

e-Devlet uygulamaları ile saydam yönetim anlayışının hakim olması amaçlanmaktadır. Bu konuyla ilgili olarak her türlü bilgiye elektronik ortamda ulaşılmasının “saydam devlet”, dolayısıyla “halk için var olan devlet” anlayışını da beraberinde getireceği, saydamlığın, yapılan işler ve hizmetlerle ilgili gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştıracağı yönünde yaklaşımlar ortaya konmaktadır.²⁴ Ancak, ‘e-Devlet, saydam yönetimi getiriyor’ demek doğru bir yaklaşım

²³ Evren, a.g.e.

²⁴ Muhammet Kösecik, Naci Karkın, “e-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar,” **Kamu Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya**, Ed. Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen, Ankara: Gazi Kitabevi, 2004, s. 99.

olmaz. Tam aksine, ‘saydam devlet’ anlayışı, e-Devleti ortaya çıkarır ve onun etkinliğini artırır. Saydamlık, yönetim anlayışı tercihidir.

Saydamlık, son yıllarda kamu yönetimi çalışmalarında sıkça değinilen konulardan biridir. İdarenin saydam olması gerektiği yönünde görüşler dile getirilmektedir. “Destek sağlamak amacıyla kendiliğinden bilgi verirken idare istediği kadar ve biçimde bilgi vermekle yetinir. Hatta bunu propagandaya dönüştürebilir. İdarenin kapalılığı, içine girilemezliği ve gizliliği nedeniyle yurttaşlar bu bilgilerin doğruluğunu denetleyemezler. Önemli olan yurttaşların istedikleri bilgileri idareden elde edebilmeleridir.”²⁵ İdare, genel ağ sayfasına istediği bilgileri koymakta ve kullanıcılar sadece sayfada yer alan bilgilere ulaşabilmektedirler. Tam anlamıyla bir saydamlığın olabilmesi için idarenin, genel ağ sayfasında yer almasında yasal bir engel bulunmadığı sürece, alanıyla ilgili bilgileri kullanıcıların hizmetine sunmasıdır. e-Devlet ile birlikte herkes, her yerden ve her zaman bu bilgilere erişebilecektir, diğer bir deyişle, e-Devlet bilgiye erişim yolu açısından bazı avantajlar sunmaktadır. Bu anlamda; e-Devlet bir amaç değil, iyi kullanıldığı takdirde, saydamlığı sağlamada iyi bir araçtır.

e-Devlet; salt kendi başına saydam devlet demek değildir. Bir siyasal irade saydam yönetim anlayışını benimsemişse, bunu her zaman var olan koşullar dâhilinde yapabilir. Örneğin; İstanbul’daki bir ilçe belediyesi, 90’lı yıllarda ilçenin meydanlar, ana caddeler, otobüs ve tren istasyonları gibi vatandaşların yoğun olarak bulunduğu mekânlardaki panolarda belediyenin gelir ve giderlerini belli zaman aralıkları ile kamuoyuna duyurmaktaydı. O dönemde, Türkiye’de, e-Devlet uygulamaları hayata geçirilmemişti. Örneğin; İsveç çok uzun zamandan beri, onu izleyen Finlandiya (1951), A.B.D. (1966), Norveç ve Danimarka (1970), Fransa (1978), Avusturya ve Kanada (1982) idarede saydamlık ilkesini benimsemiş ülkelerdir.²⁶

“İsveç’te 18.yüzyıl sonlarından beri, yurttaşlara bilgi alma hakkı tanınmış, resmi belgelerin, isteyen herkese hemen bildirilmesine izin verilmiştir. Yurttaşlar, istedikleri belgelerin onaylanmış bir suretini elde edebilirler. Stockholm’de büyük devlet dairelerinde, en önemli belgeler, özel bir büroda, halkın ve basın temsilcilerinin incelemesine açılır. Ancak devletin güvenliğini ilgilendiren konularla, yabancı güçlerle ilişkiler, ceza önlemleri ve özel yaşama saygı gerektiren konulardaki belgeler bu açıklık ilkesinin dışında tutulur.”²⁷

²⁵ Acar Örnek, **Kamu Yönetimi**, İstanbul: Meram Yay., 1998, s. 25.

²⁶ A.g.e.

²⁷ A.g.e.

Tüm bu örnekler; ‘saydam devlet’ anlayışının yakın zamanda e-Devletin gündeme getirdiği bir konu olmadığını, daha önceden de dünyada ve Türkiye’de üzerinde durulan ve çalışmalar yapılan bir konu olduğunu, teknolojinin burada kolaylaştırıcı bir işlev gördüğüne işaret etmektedir.

Saydamlık, e-Devletin, bir araç olarak, yararlı olabileceği alanlardan biridir. “Halk için var olan devlet” kavramı, siyaset felsefesi ve kamu yönetimi disiplini açısından çok önemli noktalara temas etmektedir. Siyaset felsefesi ve kamu yönetimi disiplini ile ilgilenen kişiler için “devlet” kavramı ve dolayısıyla “devlet ne için, kimin için vardır?” sorusu ana uğraş konularından biri olmuştur. Son yüzyıllarda yaşanan siyasi gelişmeler, “halk için var olan devlet” anlayışını baskın görüş haline getirmiştir. “Bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılması” da bir devletin demokratik bir yapıya kavuşması yönünde önemli katkılar sağlamaktadır. Ayrıca bunun e-Devlet mekanizmaları ile daha hızlı ve karşılıklı katılıma dayalı olması e-dönüşüm sürecinin önemini daha da artırmaktadır. Saydamlık, ileride değinilecek, “katılımın artırılması” ile yakından ilgilidir. Saydam devlet yapısı daha katılımcı bir toplum ortaya çıkarma çalışmalarına yardımcı olabilecektir. Çünkü en azından katılımda, mekan sorununu aşmaya yardımcı olmaktadır. Toplumsal konularda katılımcı olmak isteyen, ancak yaşam koşulları gereği bu konularda yapılan çalışmalara, toplantılara gidemeyen, bunun için zaman bulamayan vatandaşlar e-Devlet ile bu sorunu aşabileceklerdir. Sonuç itibarı ile, e-Devlet; hem saydamlığı sağlamaya, hem de katılım yollarını çeşitlendirmeye yardımcı olmaktadır.

Saydamlık konusu, çeşitli açılardan incelenmesi gereken bir konudur. Bu konuda, özellikle kamu kurumlarının, genel adıyla idarenin, vatandaşlarla ilişkisini mercek altına almak gerekir. İdarenin halkla ilişkisi iki açıdan incelenebilir:²⁸ Dışa Kapalılık ve Dışa Açıklık.

1.2.3.1. Dışa Kapalılık

İdare; çalışmalarını sürdürebilmesi için halkla ilişkisinde belli derecede dışa kapalı olmalıdır. Bu kapalılık olumsuz algılanmamalı, idarenin verimli ve etkili çalışması için bunun sınırlı ölçüde gerekli olduğu kabul edilmelidir.

²⁸ Örnek, a.g.e., s. 19-28.

1.2.3.1.1. Halktan Uzak Durma

İlk bakışta olumsuz izlenimler yaratan bu tutum, idarenin iş ve işlemlerini yerine getirmesi açısından, belli ölçüde, gereklidir. İdare çalışmalarında kamu yararını gözetir. Bu nedenle kendisini belli derecede toplumun dışında tutması gerekmektedir. Toplumda var olan birey ve baskı gruplarının idarenin işleyişine aşırı derecede karışmaları, idarenin kamu yararını sağlama çabalarını tarafsızca ve daha iyi yerine getirmesine engel olacağı düşünülmektedir. Bu nedenle, idare, özerk ve tarafsız eylem yeteneğini koruyabilmek için, bazı dönemlerde ve belli derecede, toplumla ilişkilerini en düşük düzeye indirgeme yoluna gidebilir.²⁹

1.2.3.1.2. Gizlilik

Gizlilik, yöneticilerin karar alırken tarafsızlıklarının korunması için gereklidir. İdarenin açık olması onun üzerinde bazı baskıları doğuracaktır, gizlilik, idareyi bu baskılardan korumak için gereklidir. Ulusal güvenliğe ilişkin konularda gizlilik bir zorunluluktur.³⁰ İdarenin işleyişinde gizlilik belli ölçüde ve belli konularda olmalı, gizlilik alanı genişletilmemelidir.

1.2.3.1.3. Kapalılığı Etkileyen Ülkesel Etmenler

İdarenin halkla ilişkisi, dolayısıyla saydamlık, aynı zamanda ülkenin rejimi ile de yakından ilgilidir. Siyasal rejimin niteliği, idarenin kapalılık derecesini belirleyen etmendir. Totaliter rejimli ülkelerde idarenin, demokratik ülkelere göre daha kapalı olduğu görülmektedir.³¹

1.2.3.2. Dışa Açıklık

İdarenin belli ölçüde dışa kapalı olması, kendini toplumdan tümüyle soyutlaması anlamına gelmemektedir. İdare, sınırsız olmamak kaydıyla, belli ölçüde dışa açık olmalıdır.

1.2.3.2.1. Dışa Açıklık Zorunluluğu

İdarenin dışa açıklığı; toplumla iletişim kurması, onun katılımının sağlanması ve saydam bir yönetim ortaya konması açısından bir zorunluluktur. Aşırı kapalı bir idare çevreyle iletişim kuramaz, dolayısıyla çevresinden bilgi edinme olanağı kalmaz. Bu durum, idarenin toplumsal etkililiğini yitirmesine ve çalışmalarını yürütememesine neden

²⁹ Örnek, a.g.e., s. 19.

³⁰ A.g.e., s. 20.

³¹ A.g.e., s. 21.

olur. Böyle bir idare, toplumun isteklerine karşı duyarsızlaşır. Oysa idarenin karar ve uygulamaları yönetilenleri etkilediği için onların isteklerine duyarlı olmak idarenin işleyişine olumlu yansır. Bu nedenle, idare, çevreyle iletişim kurmalı ve ona karşı belli derecede açık olmalıdır.³²

1.2.3.2.2. Demokratik Gelişmenin Açıklığa Etkisi

Günümüz toplumlarında, dışa açıklık eğilimi ağır basmaktadır. Dünyadaki demokratik gelişmeler, idareyi daha açık olmaya zorlamaktadır. Toplumların demokratikleşmesi, idarenin halkla ilişkisini geliştirme çalışmalarına katkıda bulunmaktadır. İdarenin içinde bulunduğu çevrenin değişimine uyum sağlayabilme çabasının bir gereği ve sonucu olarak, idare, demokratikleşmeyle birlikte açılmaya yönelmektedir.³³

1.2.4. Hizmet Kalitesi ve Devlet Hizmetlerinin İyileştirilmesi

e-Devlet ile birlikte hizmetler internet ortamında gerçekleştirilecek, bu da, hizmetin standartlaşmasına ve hizmet kalitesinin yükselmesine yardımcı olabilecektir.³⁴ e-Devletten, kamu hizmetlerinin sunumunda devletin yeterliliğini ve hızını artırmasına yardımcı olması beklenmektedir.³⁵

Devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi, e-Devletin temel amaçlarından biridir ve en çok yarar beklenen noktalardan başında gelmektedir. Devlet hizmetlerindeki en büyük sorun olarak görülen kırtasiyeciliğin azaltılması veya önlenmesi için e-Devlet çare olarak görülmektedir. “Vatandaş-Devlet haberleşmesinde kırtasiyeciliğin örneğin kağıt kullanımının ortadan kaldırılması, sağlık eğitim, güvenlik, adalet gibi temel kamu hizmeti alanlarında dosyalama, arşivleme, haberleşme, kayıt arama, onay, işlem gibi süreçlerin elektronik ortama taşınmasıyla yaratılacak tasarrufların miktarları çok büyük rakamlara ulaşacaktır.”³⁶ Bu konuda bir kavram kargaşası yaşanmaktadır. Birçok çalışmada ‘bürokrasi’ ile ‘kırtasiyecilik’ sözcüklerinin anlamları karıştırılmaktadır. Tarihsel süreç içerisinde devletlerin değişik yönetim yapıları olmuştur. Herhangi bir ülkenin bürokrasisinden bahsedildiğinde, o ülkenin devlet yönetimi kastedilir. ‘Devletle

³² Örnek, **a.g.e.**, s. 22.

³³ **A.g.e.**, s. 22.

³⁴ Evren, **a.g.e.**

³⁵ European Union InfoSociety, “E-government - Electronic Government,” <http://www.euractiv.com/en/infosociety/government-electronic-government/article-117473>, 20.06.2006.

³⁶ İbrahim Kırçova, **e-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yay., 2003, s. 27.

ilgili işlerin yürütülmesinde gereksiz kural ve işlemler' kastedilmek isteniyorsa, 'kırtasiyecilik' sözcüğü kullanılmalıdır.

Vatandaş devletten kaliteli ve hızlı hizmet bekler ama aynı zamanda hizmetin düşük maliyetle sunulmasını ister çünkü hizmetin ana finansörü vergi, yani vatandaşın kendisidir. Sonuç olarak; e-Devlet ile "ağ teknolojileri devlet hizmetlerinin iyileştirilmesinde önemli bir işleve sahip olacaktır. Hizmetler; hem hızlı, hem düşük maliyetli hem de kaliteli bir şekilde yerine getirilebilecektir."³⁷

1.2.5. 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti ve Devletin Etkililiğinin Artması

e-Devlet, hizmetin sunulduğu zaman dilimini de etkileyecek, hafta içi belli saatler içinde sunulan kamu hizmetinden kullanıcılar haftanın 7 günü ve günün 24 saati yararlanabilecektir. Hizmet, kullanıcılara "bir tık" kadar yakın olacaktır.³⁸

e-Devlet; devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi gibi devlet etkililiğinin artırılmasında da önemli rol üstlenebilecek bir çalışmadır. e-Devlet; zaman, mekan ve maliyet unsurlarını dikkate alarak devletin daha etkili bir şekilde hizmet vermesine yardımcı olur.³⁹

Devlet için her zaman herhangi bir hizmet sunumunda kaynak sorunu dikkate alınması gereken bir konudur. "Kaynakların etkili bir şekilde kullanılması günümüzde bütün organizasyonların ortak sorunlarından birisidir. Kıt olan finans, insan gücü, zaman ve yeteneğin doğru bir biçimde kullanılması gereklilik değil zorunluluktur."⁴⁰

Kaynak sorununun ardından, hizmetin sunumunda vatandaşların hizmeti alma zamanları ve hizmetin kalitesi de göz önünde bulundurulması gereken unsurlardır.

"Herhangi bir devlet hizmetini eş zamanlı olarak talep eden vatandaşların aynı anda aynı kalitede hizmet bulmaları çoğu zaman mümkün değildir. Herhangi bir bankanın internet sitesinden aynı anda ortalama 70 bin kullanıcı yararlanabilmektedir. Bu 70 bin kişinin aynı anda ve aynı kalitede hizmeti aynı maliyetle alması anlamına gelmektedir. Aynı yaklaşımla geleneksel bir organizasyon yapısına sahip herhangi bir kurumdan bu türden bir hizmet alımı söz konusu bile olamaz. Bu türden uygulamalar kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını ve dolayısıyla devletin etkililiğinin artmasını sağlamaktadır."⁴¹

³⁷ Kırçova, a.g.e., s. 26.

³⁸ Evren, a.g.e.

³⁹ Kırçova, a.g.e., s. 27.

⁴⁰ A.g.e., s. 28.

⁴¹ A.g.e.

1.2.6. Vatandaşların Katılımının Sağlanması ve Artırılması

e-Devlet ile hizmetin kalitesi artıp, sunumunda da sağlanan bu kolaylıklar sayesinde kamu hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Kullanıcılara sağlanan bu kolaylıkların vatandaşlar ile devlet arasında etkileşimli bir ilişki yaratabileceği öngörülmektedir.⁴² Bu sayede, e-Devlet, demokratik katılım süreçlerine olumlu katkı yapabilecektir.⁴³ e-Devlet uygulamaları içinde oy verme gibi işlemlere de yer verilmesi, ülkedeki demokratik uygulamaları olumlu yönde etkileyebilecektir.

Vatandaş-Devlet ilişkisi her siyasal sistemde ve her dönem önemli konulardan biri olmuştur. Vatandaş-Devlet ilişkisi derken en çok kastedilen alt başlıklardan biri de ‘vatandaşın yönetim faaliyetlerine katılımının sağlanması’dır. e-Devlet, bu konuda da yeni açılımlar sunmaktadır. e-Devlet, toplumun demokratikleşmesinde önemli bir rol üstlenebilecek bir etmendir.⁴⁴

“Aynı ilgi alanını paylaşan çok sayıda ağ üyesinin bir araya gelerek oluşturdukları haber ve tartışma grupları ağ ortamında giderek daha fazla etki yaratmaktadırlar. Sivil örgütlenme ve baskı grubu oluşturma gibi özellikleri nedeniyle haber gruplarının yakın bir gelecekte önemli işlevler yüklenmesi beklenmektedir. Bu yolla özellikle devlet yönetiminde ihtiyaç duyulan vatandaş katılımı büyük ölçüde sağlanmış olmaktadır. Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde çokça ihtiyaç duyulan geri besleme elektronik haber grupları vasıtasıyla kolaylıkla yaratılmaktadır.”⁴⁵

Bu tür gelişmeler, toplumun talep, şikâyet ve önerilerini dile getirmesi ve daha katılımcı olması için iyi olanaklar sunmaktadır.

1.2.7. Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanığı

e-Devletin uygulamaya geçmesiyle birlikte “devlet kapısı” bir “devlet genel ağ sayfası”na dönüşecek, tüm vatandaşlara e-Devlet hizmetlerinden yararlanma olanağı sağlanması durumunda “hizmette eşitlik” ilkesi hayata geçecek, herkese eşit hizmet sunma olanağı doğacaktır.⁴⁶ Sadece yurt içindeki değil, yurtdışındaki vatandaşların da kamu hizmetlerinden, kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı sayesinde, yararlanması

⁴² Evren, a.g.e.

⁴³ Europe’s Information Society Thematic Portal, “About e-Government,” http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/about_us/index_en.htm, 20.06.2006.

⁴⁴ Ahmet Ulusoy, Birol Karakurt, “Türkiye’nin e-Devlet’e Geçiş Zorunluluğu,” <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/2.pdf>, 2002.

⁴⁵ Kırçova, a.g.e., s. 28-29.

⁴⁶ Evren, a.g.e.

sağlanabilecektir. e-Devletin sunduğu teknoloji destekli olanaklar, “hizmet ve vatandaş odaklı” bir anlayışla desteklenirse, hizmet kalitesinin artırılması fırsatını sunacaktır.

1.2.8. e-Devletin Ekonomik Gelişmeye Katkısı

e-Devletin yararının en çok gözlemlendiği alanlardan biri ekonomidir. Yerel, ulusal ve uluslararası ekonomik ilişkiler açısından e-Devlet çok şeyi ifade etmektedir. e-Devlet, şirketlerin karlılık, verimlilik ve etkililik sorunlarına önemli oranda rahatlama getirmiştir. Günümüz ekonomisinde hız çok şeyi ifade etmektedir. Kişisel girişimcilerin ve şirketlerin e-Devlet uygulamaları sayesinde “kırtasiyecilik” olarak nitelenen bazı işlemlerden kurtulmaları veya bu işlemleri çok daha kısa sürede bitirebilmeleri onlara büyük avantajlar sağlamaktadır. Ekonomi ile ilgili kamu kurum ve kuruluşları da bu sayede devletin iş dünyasındaki düzenleme ve denetleme görevlerini daha verimli ve hızlı şekilde yapabilmektedirler.

e-Devlet uygulamaları ve e-ticaret sayesinde hem üretici hem de ticaretle uğraşan kesim günümüz ekonomisinin temel beklentilerini karşılayabilmektedir. Bunda e-Devletin salt kendisi ana etken değildir, yanı sıra internetin yaygınlaşması ve gelişmesi de etkili olmaktadır. E-ticaretin kendisi başlı başına bir araştırma konusudur.

e-Devlet, uygun bir politika geliştirilip, iyi bir teknik altyapı kurulursa, vergi toplanmasını kolaylaştırabilecek, Türkiye’nin en önemli sorunlarından biri olan kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasına da yardımcı olabilecektir.⁴⁷

1.2.9. Vatandaş – Devlet Etkileşiminin Sağlanması

e-Devlet; kamu yönetimi içinde olması gereken vatandaş-odaklılık anlayışına katkıda bulunabilecektir. e-Devlet ile vatandaşlar, kamu kurum ve kuruluşlarına yakınlaşabileceklerdir.⁴⁸ Vatandaş ile devlet arasındaki iletişim ağ ortamında çift yönlü bir etkileşim ortaya çıkmaktadır. “Bu etkileşimle kamu hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi, geliştirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması geleneksel devlet organizasyonuna göre karşılaştırılmayacak biçimde hızlı ve kolay bir biçimde sağlanabilmektedir. Vatandaş-Devlet etkileşiminin artması, aynı zamanda devlete olan güveni artırmakta, vatandaş-devlet ilişkilerini geliştirmektedir.”⁴⁹

⁴⁷ Arif Özsağır, Metin Küllük, “e-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi”, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=212, 23.06.2006.

⁴⁸ European Union InfoSociety, “E-Government - Electronic Government,” <http://www.euractiv.com/en/infosociety/government-electronic-government/article-117473>, 20.06.2006.

⁴⁹ Kırçova, a.g.e., s. 29.

e-Devlet işlemlerinde din, dil, ırk, cinsiyet ve sınıf ayrımcılığı görülmeyeceğinden, insan hakları ve demokrasi alanlarında iyileşmeler sağlanacağı, engellilerin de e-Devlet sayesinde devlet hizmetlerinden yararlanması üst seviyede olabilecektir.⁵⁰ “Engelli insanlar, e-Devlet projesi ile kamu kurumlarına gitmeden evlerinden hizmet alabilecektir. Bu durum, çağdaş değerler ve eşitlik açısından son derece önemlidir. Görme engelliler için de çeşitli hazırlıklar yapıldığı bilinmektedir.”⁵¹

1.2.10. Politika Oluşturma Süreçlerinin İyileştirilmesi

Devletler, siyasal iktidarlar ve bürokrasilerinin çalışmalarıyla politikalar oluştururlar. Ancak günümüzde politikalar, sadece hükümet ve bürokrasinin çalışmalarıyla değil vatandaşlar, sivil toplum örgütleri ve ilgili tüm kurum ve kuruluşların katkı, öneri ve eleştirileriyle oluşturulmaktadır. e-Devlet, devlet teşkilatı içerisinde yer almayan gerçek ve tüzel kişilerin e-postadan, çevrimiçi bağlantıya kadar ağ ortamında çeşitli elektronik faaliyetler ile politika oluşturma süreçlerine katılmalarını mümkün kılmaktadır.

Şu ana kadar e-Devletin çeşitli açılardan olası yararlarına değinilmiştir. Aşağıdaki tabloda ise e-Devletin, vatandaş ve kamu personeli için yararları özet halinde sunulmaktadır:

Tablo 1.1. e-Devletin Yararları

VATANDAŞ İÇİN	KAMU PERSONELİ İÇİN
Self Servis : Kendi kendine bilgiye erişim	Self Servis : Dış görevler ve iletişimde azalma
Daha İyi Erişim : Bilgiyi bulma ve kullanmada kolaylık	Daha İyi Erişim : Klasik yöntemlerle bilgi temininde azalma
Derhal servis, hızlı çözümler ve sonuç: Yılın 365 ve haftanın 7 günü, günün 24 saati çalışabilme kapasitesi	Derhal servis ve sonuç: Yılın 365 ve haftanın 7 günü, günün 24 saati çalışabilme kapasitesi sonucu gecikmelerin azalması
Artan İyi Niyet : Vatandaşın devlete pozitif bakışı	Artan Vatandaş Memnuniyeti : Daha iyi hizmet sunumunun sonucu
Artan Hesap Sorabilirlik : Vatandaşın yönetime aktif katılım	İletişimdeki Gelişme : Yönetici ve dış kurumlarla daha etkin ve hızlı haberleşme

⁵⁰ Hakan Yıldırım, v.d., a.g.e., s. 133.

⁵¹ A.g.e., s. 134.

Zaman ve Mekan Bağımsızlığı : İstenilen yer ve zamanda bilgiye erişim, görüş ve önerilerini dile getirebilme	İç İşlemlerdeki Gelişme : İş yapma biçimlerinde değişim
--	--

Kaynak: www.uni-yaz.com, 20.11.2004 (akt. <http://www.u-kbs.com/sunum/e-Devlet-12.htm>, 19.06.2006).

e-Devlet; devlet, vatandaş, ticari kurumlar ve tedarikçiler olarak adlandırabileceğimiz dörtlü grup arasındaki ilişkilere dayanmaktadır. Bunların arasındaki ilişkiler e-Devletin etkileşim alanlarını karşımıza çıkarmaktadır. Bu etkileşim alanları ve sundukları avantajları şöyle gruplandırmak mümkündür:

Tablo 1.2. Devlette Etkileşim Alanları ve e-Devletin Sağlayacağı Başlıca Avantajlar

Etkileşim Yönü	Etkileşim Alanları	Avantajlar
Devletten Vatandaşa	Bilgilendirme Vergi Sağlık Eğitim Kültür	Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler Açıklık Düşük işlem maliyetleri
Devletten Ticari Kurumlara	Destek programları Tavsiye ve yol gösterme Düzenlemeler Vergi	Hızlı ve etkili etkileşim Daha az bürokrasi Düşük işlem maliyetleri
Devlet ve Tedarikçiler	E-satın alma	Verimlilikte artış Düşük işlem maliyetleri
Kamu Kuruluşları	Kamu kurumları arası iletişim Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim	Verimlilikte artış Etkili bilgi paylaşımı Esnek çalışma ortamı

Kaynak: Cevdet A. Kayalı, Ayşe N. Yereli “Türkiye’de Bilgi Toplumu Yaratılması ve e-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm, 23.06.2006.

Tabloda yer alan gruplar arasında etkileşim olduğu ve bunun bazı avantajlar sağladığı gözlemlenmektedir. Tablo, e-Devletin yararlarını ilgili taraflar arasındaki ilişkilere göre gruplandırmaktadır.

e-Devletin kamu yönetimine etkileri bu çalışmanın genelinde ele alınan konulardandır. e-Devlet uygulamalarının kamu yönetimine çeşitli yönlerden etkileri söz konusudur. Aşağıdaki tablo, e-Devletin kamu yönetimine etkilerini, olumlu ve olumsuz açılardan ortaya koymaktadır:

Tablo 1.3. e-Devletin Kamu Yönetimine Etkileri

OLUMLU NİTELİKLER/KATKILAR	OLUMSUZLAR/SORUNLAR
• Kamu hizmetlerinde iç verimliliği artırma • Yeni hizmetler yaratma • Bilgiye kolay erişim • Küresel enformasyon ağlarında yer alma • Maliyet tasarrufu • Kurumlar arası bilgi paylaşımı • Kamu hizmetlerine on-line erişim • Bireysel etkililik • Yüksek performanslı ekip çalışması • Saydam devlet	• Aşırı enformasyon yükü • Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma konularında belirsizlik • Bilgiye erişimde eşitsizliğin doğuracağı uçurumlar

Kaynak: Türksel Kaya Bengşir, “Devlet-Vatandaş İletişiminde e-Posta,” **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt: 33, Sayı: 4, Ankara, Aralık 2000, s. 55 (akt. Ahmet Nohutçu, Demokaan Demirel, e-Devlet:Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım, http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_doc/e-Devlet-genel_cerceve.doc, 29.07.2005).

1.3. e-DEVLETİN YAPISI

e-Devletin yapısı, bilinen devlet yapısı ve örgütlenmesi, devlet-vatandaş ilişkisinden farklı yapı, örgütlenme ve ilişkiyi ifade etmemektedir. Bir ülkede; devlet tüzel kişiliği, gerçek kişiler ve diğer tüzel kişiler (örneğin şirketler, dernekler, ...) mevcuttur. Bu üçlü arasındaki ilişkinin elektronik ortamda yapılması ortaya yeni bir yapı konduğunu göstermez. e-Devlet ile ilgili şu ana kadar yapılan çalışmalarda karşılaşılan en önemli sorun, kavram kargaşası yaşanmasıdır. Örneğin e-Devleti tanımlamadan önce bir araştırmacının devletin tanımını ve özelliklerini bilmesi gerekir.

“Devlet, insanların meydana getirdiği bir örgütlenme biçimi olup hukuki bir varlık, hukuki bir kişiliktir. ... Devletin hukuki kişiliği olmasının birinci sonucu onun devamlılığıdır. ... devlet adına yapılmış birtakım işlemler, bunları yapanların değişmesi ile ortadan kalkmazlar;

bütün hukuki sonuçları ile devam ederler. İkincisi, devletin hukuki kişiliği olması, devletin hukuken korunacak menfaatleri var demektir. Devlet, kişilik kazanmakla, hak ve görevlere ehliyet kazanmış demektir. Bu bakımdan, devlet gerçek kişiler gibi, birtakım hukuki işlemlerde bulunur; alacaklı ya da borçlu olabildiği gibi, mal iktisap eder, sözleşmeler yapar, mahkemelerde davacı ya da davalı olabilir.”⁵²

Devletin tanımı ve bazı temel özellikleri bu şekilde ortaya konduktan sonra e-Devlet ile ilgili çalışmalar sağlıklı yürütülebilir, doğru analizler yapılabilir. Çünkü bir çalışma veya araştırma konusu ile ilgili temel kavramlara hâkim değilse, ondan sağlıklı bir sonuç beklenemez.

e-Devlet ile ilgili çalışmalarda kavram kargaşası yaşanmasının sebebi; e-Devlet ile sadece kamu yönetimi uzmanları, siyaset bilimciler değil, aynı zamanda bilişim uzmanlarının da ilgilenmesidir. Bilişim uzmanlarının ve e-Devlet çalışmalarına ilgi duyan ve ana uzmanlık alanı farklı konular olan araştırmacıların öncelikle idarenin yapısı, bu yapının hukuki özelliği ve siyasetle ilişkisi üzerine bir araştırma yapıp, böylece var olan durumu ortaya koyduktan sonra, bu duruma ilişkin çözümler sunan e-Devlet konusuna eğilmeleri gerekir. e-Devlet, salt teknoloji merkezli düşünülüp tartışılacak bir konu değildir. Kamu kurum ve kuruluşlarına sadece bilgisayar ve modemler döşemekle kamu dönüştürülmüş olmayacaktır. Böyle bir yaklaşım, kamunun hantal ve kusurlu işleyişini, yolsuzluk süreçlerini modernize etmek anlamına gelir ki e-Dönüşüm sürecinde sadece bilgisayarlara odaklanmak memurları, devletin hizmet sunduğu kesimlere karşı hizmet odaklı hale getirmeyecektir.⁵³ Bu nedenle e-Devlet, geniş kapsamlı düşünülmeli, konunun her boyutuna önem verilmelidir.

e-Devlet projesinin kamu hizmeti, hukuk, bürokratik ve teknolojik altyapı boyutları vardır. Her boyut göz önüne alınarak e-Devlet konusu masaya yatırılmalıdır. Her uzmanlık alanı bu konuyla ilgili tartışmalara katkı sağlamalıdır. Ancak bugünkü durumda bilişim teknolojileri uzmanlarının konuya ilgileri daha fazladır. e-Devlet bir projedir ve her proje gibi sadece bir uzmanlık sahasının ilgileneceği bir konu değildir.

e-Devlet projesi, kamu hizmetinin sunumunun biçimiyle ilgilidir; ancak herhangi bir kamu hizmeti sunarken olduğu gibi, e-Devlet uygulamalarının sunumuyla ilgili ve bunları sunan kamu görevlilerinin hizmeti sunarken uyması gereken anayasal ve yasal bazı temel kuralları vardır. İdarenin her uygulaması gibi, e-Devlet de buna uymalıdır.

⁵² Erdoğan Teziç, **Anayasa Hukuku**, 2.bs., İstanbul: Beta Yay., 1991, s. 116.

⁵³ A. Ramazan Altınok, “Türkiye İçin e-Devlet Yol Haritası, E-Dönüşüm İçin Bir Strateji ve Örgütlenme Modeli Önerisi,” Ankara, 2003, s. 11.

Türkiye örneği üzerinden gidilecek olursa; bunlardan biri “eşitlik” ilkesidir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının birçok maddesinde ve Devlet Memurları Yasası’nda eşitliğe vurgu yapılmıştır:

“Her Türk vatandaşının bu Anayasadaki temel hak ve hürriyetlerden eşitlik ve sosyal adalet gereklerince yararlanarak millî kültür, medeniyet ve hukuk düzeni içinde onurlu bir hayat sürdürme ve maddî ve manevî varlığını bu yönde geliştirme hak ve yetkisine doğuştan sahip olduğu;...”⁵⁴

“Devlet memurları, Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına ve kanunlarına sadakatla bağlı kalmak ve milletin hizmetinde Türkiye Cumhuriyeti kanunlarını sadakatla uygulamak zorundadırlar. Devlet memurları bu hususu ‘Asli Devlet Memurluğuna’ atandıktan sonra en geç bir ay içinde kurumlarınca düzenlenecek törenle yetkili amirlerin huzurunda yapacakları yeminle belirtirler ve özlük dosyalarına konulacak aşağıdaki ‘Yemin Belgesi’ni imzalayarak göreve başlarlar. ‘Türkiye Cumhuriyeti Anayasasına, Atatürk İnkılap ve İlkelerine, Anayasada ifadesi bulunan Türk Milliyetçiliğine sadakatla bağlı kalacağıma; Türkiye Cumhuriyeti kanunlarını milletin hizmetinde olarak tarafsız ve eşitlik ilkelerine bağlı kalarak uygulayacağıma; ... namusum ve şerefim üzerine yemin ederim.’”⁵⁵

“Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasî düşünce, felsefî inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınamaz. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.”⁵⁶

Özellikle Anayasa’nın 10.maddesinde vurgulanan kanun önünde eşitlik ilkesi idarenin hizmet sunarken dikkate alması gereken temel ilkelerdendir. “Eşitlik ilkesinin, devlet organlarına hitap eden bir anayasa buyruğu olması yönüyle, hem kanunun uygulayıcılarını (idare makamları), hem kanun koyucuyu (yasama organı) muhatap aldığı kuşkusuzdur.”⁵⁷

Eşitlik, her kamu hizmeti gibi, e-Devletin de temel unsurudur. e-Devlet, bir hizmet biçimi olarak, Türkiye’de de gittikçe ana hizmet biçimi haline gelmektedir. Örneğin; idare, eleman alacağı zaman bunu internet üzerinden duyurmaya ve başvuru almaya başlamıştır. Yine, Öğrenci Seçme Sınavı (ÖSS) ve Ortaöğretim Kurumları Sınavı (OKS) başvuruları internet üzerinde yapılmaktadır. Bu örnekler, vatandaşlar için

⁵⁴ Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Başlangıç Bölümü (Değişik: 23.7.1995-4121/1 md.).

⁵⁵ Devlet Memurları Yasası, Yasa No: 657, 23.07.1965 Tarihli ve 12056 Sayılı Resmi Gazete, Madde 6 (Değişik madde: 12.05.1982 – 2670/1 md.).

⁵⁶ Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Madde 10 (Ek: 7.5.2004-5170/1 md.).

⁵⁷ Ergun Özbudun, **Türk Anayasa Hukuku**, 4.bs., Ankara: Yetkin Yay., 1995, s.113.

çok önemli hizmetlere işaret etmektedir. Bu hizmetlerin sunumunda e-Devletten kaynaklanan herhangi bir sorun, vatandaşlar açısından, telafi edilemeyecek zararlara yol açabilir. Bu sebeple, devlet, tüm vatandaşların e-Devlet hizmetlerinden eşit olarak faydalanmasını sağlayacak, herhangi bir kişiye, zümreye ayrımcılık yapılmasına engel olacak önlemler almalıdır. Bunun için gerekli yasal ve teknolojik düzenlemeleri yapmalıdır. Bunların yanı sıra, vatandaşların e-Devlet hizmetlerine erişimini sağlamak için devlet bazı çalışmalar yapmalıdır. Buna ilişkin ne tür çalışmalar yapılabileceğine ileriki bölümlerde değinilecektir. Ayrıca, e-Devlet, eşitsizliğe neden olabileceği endişelerini gidermesi gerektiği gibi, bugünkü durumda var olan eşitsizlikleri de ortadan kaldıracabileceğini ispatlaması gerekir.

e-Devlet, hukuk devletinin gereklerine uygun olmalıdır. Bunlar; temel hakların güvenceye bağlanması, yasaların anayasaya uygunluğu, yasaların genel olması, yönetimin hukuka bağlılığıdır.⁵⁸

e-Devlet, kamu hizmetinin sunumuna yönelik bir proje olduğundan, e-Devlet çalışmalarını yürüten kamu görevlilerinin, e-Devlet üzerinde çalışan araştırmacıların kamu hizmetinin ne olduğunu, ilkelerini bilmesi gerekir. “Kamu hizmeti, siyasal organlar tarafından kamuya yararlı olarak kabul edilen, bir kamu kuruluşunun ya kendisi ya da yakın denetimi ve gözetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetlerdir.”⁵⁹ Kamu hizmetlerine; bu hizmetlerin sürekli ve düzenli yürütülmesini vurgulayan “süreklilik (=kesintisizlik)” ve “düzenlilik”, değişen ve gelişen koşullara ve teknik verilere kendilerini uydurmaları gerektiğini belirten “değişkenlik (=uyarlama)”, idarenin bu hizmetleri yürütürken nesnel davranmak ve yan tutmaması zorunluluğuna işaret eden “nesnellik ve eşitlik”, idarenin yürüttüğü kamu hizmetlerinden (özellikle bazı temel kamu hizmetlerinden) kazanç elde edememesini ifade eden “bedelsizlik” ilkeleri egemendir.⁶⁰ e-Devlet de kamu hizmetlerinin sunumuna dair yeni bir uygulama olduğu için bu ilkeler ekseninde hareket edecektir.

e-Devlet ile ilgili yayın ve çalışmalarda en çok ileri sürülen düşüncelerden birisi; e-Devletin yeni bir yapı ve/ya model olduğudur. Bu düşünce, çok tutarlı ve desteklenebilen bir düşünce değildir. Yeni bir yapıdan bahsetmek için kamu kurum/kuruluşlarının kendi aralarındaki ve/ya gerçek ve/ya tüzel kişiler ile aralarındaki hukuki ilişkilerin özünde yeniliklerin olması gerekir. Oysa şu durumda ilişkilerin özüne

⁵⁸ A. Şeref Gözübüyük, **Anayasa Hukuku**, 9.bs., Ankara: Turhan Kitabevi Yay., 2000, s. 164-165.

⁵⁹ Metin Günday, **İdare Hukuku**, 5.bs., Ankara: İmaj Yay., 2002, s. 285.

⁶⁰ **A.g.e.**, s. 286-289.

dönük bir değişiklik göze çarpmamaktadır. e-Devlet, yeni bir kamu yönetimi yapısından ve kamu kurum/kuruluşlarının kendi aralarındaki ve/ya gerçek ve tüzel kişiler ile aralarındaki hukuki ilişkilerin özünde yeni yaklaşımların ortaya konmasından ziyade bugün var olan kamu yönetimi yapısı üzerinde teknoloji kullanılarak yapılan bazı değişikliklerle ortaya çıkan bir yapıyı ifade etmektedir.

Yeni bir yapıdan bahsetmek için ortada yeni bir yaklaşımın olması gerekir. Yenilik, yaklaşımla başlar. e-Devletin, vatandaşların bilgi edinmesi ve kamuda saydamlık gibi konularda çok fayda sağlayacağı ileri sürülmektedir. Daha önce değinildiği gibi; kamu kurum ve kuruluşlarının genel ağ sayfalarına koydukları bilgiler, onların sunmayı uygun gördükleri bilgilerdir. Kurumun o bilgiyi sunması, e-Devlet uygulamalarından ziyade, kamu hizmeti anlayışı ile bağlantılıdır.

Vatandaşların bilgi edinmesi ile ilgili olarak, 2003 yılında Türkiye’de Bilgi Edinme Hakkı Yasası⁶¹ çıkarılmıştır. Bu yasanın amacı; demokratik ve saydam yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir. Bu yasa; kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerinde uygulanacaktır. Yasaya göre; herkes bilgi edinme hakkına sahiptir. Türkiye’de ikamet eden yabancılar ile Türkiye’de faaliyette bulunan yabancı tüzel kişiler, isteyecekleri bilgi kendileriyle veya faaliyet alanlarıyla ilgili olmak kaydıyla ve karşılıklılık ilkesi çerçevesinde, bu yasa hükümlerinden yararlanabileceklerdir. Yasa, kurum ve kuruluşlara, yasada yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli yönetsel ve teknik önlemleri almak görevi vermiştir.

Bilgi edinme konusunda çıkarılan bu yasayla, hem vatandaşların bu haklarını yerine getirmeleri, hem de belli ölçüde saydamlık sağlanmıştır. Bu kanunun da gösterdiği gibi, bilgi edinme ve saydamlık konularında iyileşmeler sağlamak için e-Devlet uygulamalarından ziyade bu konularda olumlu yaklaşım gösteren bir yönetim iradesi gereklidir. e-Devlet, bu konuda yardımcı olabilir, ama saydamlığın ve bilgi edinme hakkının kendisi demek değildir. e-Devlet uygulamaları olmasa da herhangi bir vatandaş, ilgili kamu kurumu veya kuruluşundan genel ağ sayfasında yer alan bilgileri

⁶¹ Bilgi Edinme Hakkı Yasası, Yasa No: 4982, 24.10.2003 Tarih ve 25269 Sayılı Resmi Gazete.

dilekçe ile talep edebilir ve bu bilgileri elektronik ortamda değil, yazılı evrak olarak (fotokopi ve yazılı dilekçe olarak) elde edebilir.

e-Devlet uygulamaları başlamadan önce, devletin vereceği hizmeti tasarladığı, onu belli şablonlara göre düzenlediği ve bu şekilde vatandaşlarına sunarken e-Devlet uygulamaları ile bu tür şablon ve katı kalıplara gerek olmadığı yönünde görüşler ileri sürülmektedir; ancak kamu yönetiminde, devletin hizmetlerde bir-örneklik sağlanması gerekliliği temel ilkelerden biridir. Bu ilke anayasadaki eşitlik ilkesiyle bağlantılıdır. Devlet, hukuki açıdan her vatandaşına eşit mesafede olmak zorundadır. Kişiye özel hizmet, kişiye özel yasal düzenleme yapılamaz. Bazı hizmetler için özel durumlar tanımlanmıştır ve belirlenen özel durumda bulunan kişiler, yine kendileri için belirlenen yasal uygulamalar çerçevesinde idarenin sunduğu hizmetten yararlanırlar; fakat e-Devletin, vatandaşlara sunulan hizmetlerde kolaylık getirdiği bir gerçektir. Burada sağlanan kolaylık, bir dilekçe yazmayı yada ilgili kuruma gitmeyi gerektiren işlemin elektronik posta ile halledilmesi veya benzeri çözümleri ifade etmektedir.

Tek Yönlü İletişim – Etkileşim karşılığı da kamu yönetimi – vatandaş ilişkisinde artık çok farklı noktalara gelmesi açısından önemli tespittir. Yakın zamanda bazı belediye başkanlarının internette sohbet odalarında belli saatler arasında bulunacağı duyurulmuş, o saatler arasında ilgili yerleşim biriminde ikamet edenler ilgili belediye başkanı ile mesafe, statü, yaş ve cinsiyet sınırlaması olmaksızın belediye başkanı ile her konuda yazışmış, olumlu – olumsuz eleştirilerini, taleplerini dile getirmişlerdir. Bu “sanal sohbet” etkileşimin en iyi örneklerinden biridir. Artık ortada tek yönlü iletişim yoktur; ancak kamu kurumları ile vatandaş arasındaki ilişkinin esasını teknoloji değil, konuyla ilgili siyasi veya idari irade belirler. İlgili belediye başkanı, vatandaşlarla görüşmek istediği takdirde bunu halk veya görüşme günleri düzenleyerek yapabilir. İnternet ortamında kurulan bu iletişim, zaman ve mekân yönünden bazı kolaylıklar sağlamaktadır. Bu noktada, yeni bir tartışma başlamaktadır. İnternet ortamında iletişim kurmak için vatandaşların bilgisayar sahibi olması gerekir. Bu da belli maddi imkânlar gerektirmektedir. Bu anlamda, bilgisayar sahibi ol(a)mayan, bilgisayarı olup kullanmayı bilmeyen veya internet yoluyla ilgili kamu kurum ve kuruluşuna nasıl ulaşacağını bilmeyen vatandaşlar bu iletişim olanağından yoksun kalacaklardır. Bu durum, kamu hizmetinin sunumunda geçerli olan eşitlik ilkesine aykırıdır. Bu eşitsizliğin giderilmesi için devletin ne tür önlemler alması gerektiğine ilerleyen bölümlerde değinilecektir.

1.4. e-DEVLETİN ÖZELLİKLERİ

e-Devletin, şu anda var olan yönetim yapılarından, yapı ve öze dair bir farklılığı olmamakla beraber, hizmetin sunumuna dair bazı farklı özellikleri vardır. Günümüzün en büyük gücü sayılan ‘bilgi’; etkisini yönetim, dolayısıyla kamu yönetimi sahasında da göstermektedir. Bilindiği gibi, elektronik ve bilgisayar alanındaki gelişmeler de bilgi teknolojileri (information technology) olarak adlandırılmaktadır. Diğer bir deyişle; bilgi, teknolojinin de ana unsuru olarak görülmektedir. Günümüz toplumları ‘bilgi toplumu’ olarak nitelendirilmektedir. Bilgi, e-Devletin de özünü oluşturmaktadır. Devlet-Vatandaş arasındaki ilişkinin bir boyutu da bilgi aktarımıdır. Elektronik devlet, bir bilgi devleti olarak kabul edilmektedir. Burada kastedilen sadece bu bilgi aktarımı değil, bu bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır.⁶²

1.4.1. Bilgi Temelli Olma

Bilgiye erişim, e-Devletin özelliklerinden sadece biridir.

“Kamu bilgilerine erişme olanağı, elektronik devletin sadece bir yüzüdür. Elektronik devlet yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir. Paylaşılan bilgi, bireylere, şirketlere ait ve başkaları tarafından bilinmesi arzu edilmeyen bilgiler de olabilir. Bu durumlarda sistem, paylaşılan bilginin arzu edildiği sürede ve derecede gizli kalacağını garanti etmelidir.”⁶³

e-Devletin ‘bilgi devleti’ olmasında en büyük katkıyı internet uygulamaları sağlamaktadır. İnternetin olmadığı dönemlerde, idare açısından masraflı ve zor olan, zaman alan bilgi edinme işlevi, günümüzde internet sayesinde kolaylaşmış, hızlanmış ve daha az masraflı hale gelmiştir.

e-Devlet, sadece kamu genel ağ sayfaları üzerinden hizmet verilmesini çağrıştırmamalıdır.

“... elektronik devlet kavramı ile, ... kamu internet siteleri üzerinden hizmet verilmesi yerine, çok daha bütünleşik, organize ve eşgüdüm içinde çalışan bir yapıdan bahsedilmektedir. Bununla birlikte, bütünleşik bir yapı gösteren ideal bir elektronik devlet sistemini oluşturan sayısız parçanın mutlaka çok iyi ve etkili çalışması gerekmektedir. Buna göre; elektronik devlete geçişle birlikte, birbirlerinden az ya da çok farklı görevleri yerine getiren ve çok çeşitli

⁶² Adem Ögüt, **Bilgi Çağında Yönetim**, Ankara: Nobel Basımevi, 2003, s. 44.

⁶³ İnce, a.g.e., s. 23-24.

alanlarda hizmet sunan kamu kurumlarının görevleri de sona ermiş olmamakta, sunulan hizmetin kalitesinin artırılması, güncelliğinin ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla değişim göstermektedir.”⁶⁴

e-Devlet, “bilgi”nin esas olduğu günümüzde, “bilgi toplumu” olma yolunda önemli katkılar sağlayan uygulamaları içermektedir. e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması, “bilgi toplumu” olunduğu anlamına gelmemektedir. e-Devlet, bilgiye erişimin kolaylaşmasını, hızlanmasını sağladığı, bu konuda bir bilinç ve süreç yarattığı için önemli olanaklar sunmaktadır. Ancak bilgi, tarihin her döneminde önemli olmuştur, tarihin motoru olma işlevini görmüştür.

Bilgi teknolojileri; organizasyonların yapısı, kurum içi ilişkileri, tasarruf, etkililik, sorumluluk ve kalitenin sağlanmasına yönelik katkılarda bulunmuştur.⁶⁵ Bilgisayarlar ve bilgi teknolojileri kamu kurum ve kuruluşlarında kırtasiyecilik ve zaman kayıpları gibi önemli sorunların aşılmasına yardımcı olmaktadır.⁶⁶

1.4.2. Teknik Olma

e-Devletin, teknik bir devlet olma özelliği de vardır. e-Devlet; en son teknolojiyi kullandığı için, evrak kaydından, onun hangi aşamada olduğuna, işlem hacminden, yapılan işlemlerin gruplandırılmasına kadar, bu ve benzeri birçok konuda bilgilendirme ve inceleme olanağı veren yapısıyla teknik üstünlüğü olan bir devlettir.⁶⁷ Ayrıca, yeni teknolojilerin, üst yöneticilerden beklentileri de artırmakta ve kamu yönetiminin faaliyetlerini bir sır olmaktan ve devleti de kutsallıktan çıkarmakta, bu gelişmeler sonucunda kamu yönetimindeki bilinmezlikten kaynaklanan büyüünün bozulmakta olduğu yönünde görüşler ileri sürülmektedir.⁶⁸ Ancak e-Devlet, kendi başına devlet sırrının ne olduğuna ve/ya bunun açıklanması ile ilgili karar verme etki ve/ya yetkisine sahip değildir. Devlet sırrının ne olduğuna, hangi bilgilerin ne kadarının açıklanmasında sakınca olup olmadığına o ülkenin ilgili kurumları karar verir ve bu devlet politikası olarak kabul edilip uygulanır. e-Devlet ile birlikte ‘devletlerin sırları ifşa edilecek’ beklentisi içine girmek doğru değildir. Örneğin; yakın zamanda basında, arama motoru Google’ın Çin’de kendine sansür koyduğu şeklinde haberler çıkmıştır. Haberde,

⁶⁴ İnce, a.g.e., s. 25-26.

⁶⁵ Hamza Al, **Bilgi Toplum ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Ankara: Bilim Adamı Yay., 2002, s. 256-257.

⁶⁶ Bilal Eryılmaz, **Bürokrasi ve Siyaset, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime**, İstanbul: Alfa Yay., 2001, s. 240.

⁶⁷ Nevzat Saygılıoğlu, Selçuk Arı, **Etkin Devlet**, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları, 2003, s. 79.

⁶⁸ Hamza Ateş, “Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş,” http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm, 23.06.2006.

dünyanın bir numaralı arama motoru Google'un, dünyanın en kalabalık ülkesi Çin'e girebilmek için, Pekin makamlarının yasakladığı siteleri sansürlemeyi kabul ettiği, şirketin, sunucuları Çin'de bulunan ve daha hızlı Çince arama motorunu başlatabilmek için kendini sansürlemesinin, insan hakları savunucularının büyük tepkisini çektiği belirtilmiştir. Amerikan şirketi, Çince Google internet sitesinin çalışmaya başlaması dolayısıyla yayımladığı açıklamada, Çin'de çalışabilmek amacıyla, Google.cn'de elde edilen bazı arama sonuçlarını, yasalar ve yerel makamların uygulamaları gereği çektiğini dile getirmiştir. Buna göre, Google, internette Çince kısıtlamalar uygulayarak, dev Çin piyasasına girebilmek için daha önce aynısını yapan Amerikan şirketleri Microsoft ve Yahoo!'nun saflarına katılmıştır. "Google.cn" aracılığıyla bugün yapılacak, yasaklanan tarikat "Falungong", "Tayvan'ın bağımsızlığı" veya "insan hakları" gibi aramalar, Çin hükümetinin resmi tutumunu anlatan sitelere yönlenecek, ayrıca, ayrılıkçı internet sitelerinin arama sonuçları çıkmayacaktır. Google, şirketin aynısını daha önce Almanya ve Fransa gibi Batı ülkelerinde de yaptığına işaret ederek, "dünyada birçok ülke bilgiye girişte kısıtlamalar uyguluyor" açıklamasını getirerek kendini savunmaktadır. Uygulama aralarında "Sınır Tanımayan Gazeteciler" örgütünün de bulunduğu birçok insan hakları kuruluşunca ağır şekilde eleştirilmektedir. Çin'de resmi verilere göre, 2005 sonu itibarı ile bilgisayar sektörüne 12,4 milyar dolar harcayan 111 milyon internet kullanıcısı bulunmaktadır.⁶⁹ Görüldüğü gibi; devletler, devlet sırrı bir yana, sansür uygulamalarını her zaman, her alana uygulayabilirler. Çin bunun en açık örneklerinden biridir.

e-Devletin teknik olma özelliği sadece yoğun derecede teknoloji kullanmasından kaynaklanmamaktadır.

"Elektronik devletin teknik bir devlet olması, sadece teknoloji-yoğun olması ile açıklanamaz. Elektronik devlet tasarımı, ... belirgin teknik temeller üzerine inşa edilecektir. Mali, teknolojik, yasal, psikolojik ve sosyolojik etkenler nedeniyle, bu tasarımın kısa sürede zamanda gerçekleşememe olasılığı yüksektir. Bununla birlikte, Türkiye de dahil olmak üzere birçok ülkede bu tasarımın temelleri farkında olunarak ya da olunmayarak atılmaktadır. Merkezi ve yerel idareler de dahil olmak üzere tüm kamu yönetimini içine alan kapsamlı çalışmalar, bugün için bir kaç ülke ile sınırlı kalmakla birlikte, diğer ülkelerde ileride bütünleşik sistemin parçalarını oluşturacak olan küçük, yerel, kurumsal çalışmalar yaygınlaşmaktadır. Burada mutlaka göz önünde bulundurulması gereken husus, tasarımın temel ilkelerinden taviz

⁶⁹ "Google, Çin'de kendine sansür koydu.", **Milliyet Gazetesi**, <http://teknoloji.milliyet.com.tr/detay.asp?id=1251>, 31.01.2006.

vermemek ve böylece daha sonra birleştirilecek parçaların uyumluluğunu önceden teminat altına almaktır. Bu uyumluluk, ... sadece teknolojik uyumluluğu ifade etmemekte, politika, strateji, amaç, hedef, uygulama ve araçlarda uyumluluğu içermektedir.”⁷⁰

1.5. e-DEVLET UYGULAMALARININ ALTYAPI HAZIRLIĞI

e-Devlet yapılanması geçmek ve daha sorunsuz ve verimli işlemesi için birçok alanda yapılması gereken altyapı hazırlıkları vardır. Bu hazırlıklara dikkat edilmezse e-Devlet uygulamalarını başlatmak olası olamayabileceği gibi, geçilse dahi önemli sorunlarla karşılaşılabilir. Bunların önüne geçebilmek için aşağıda belirtilen altyapı hazırlıklarına dikkat etmek gerekir.

e-Devlet uygulamaları için gerekli altyapı çalışmaları şunlardır:⁷¹

1.5.1. Hukuksal Altyapı

Hukuksal altyapı, her kamu yönetimi projesinde olduğu gibi, hatta kamuda yapılacak herhangi bir değişiklik için önem verilmesi gereken aşamaların başında gelmektedir. Elektronik dokümanların birer hukuki doküman olarak kabul edilebilmesi için yasal düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Türkiye’de de bu çalışmalar devam etmektedir. Türkiye’de son yıllarda birçok projede ülkenin yapısını ve gereksinimlerini dikkate almama hatasına düşülmektedir. e-Devletin herhangi bir ülkedeki uygulamasının aynısı Türkiye’de olumlu sonuç vermeyebilir. Yine, hukuksal altyapıda yapılacak hatalar e-Devletin amaçlarına hizmet etmeyebileceği gibi, tam aksine yönetsel güç tekeline, temel hak ve özgürlüklerin kullanımında daralmaya yol açabilir, istenmeyen bir devlet yapılanması doğurabilir.⁷² Bu sebeple, özellikle e-Devletin hukuksal altyapısını kurarken ülkenin siyasal, hukuksal ve toplumsal şartları dikkate alınmalı, kamu hizmetlerinde ve temel hak ve özgürlüklerde var olan durumun daha da iyileştirilmesine çalışılmalıdır.

1.5.2. Teknolojik Altyapıyı, Hizmet Altyapısını ve Mekanizmasını Oluşturmak

e-Devlet, teknolojiye dayanan bir projedir. Teknolojik altyapı, e-Devletin can damarı denilebilir. Bilgi teknolojileri ile ilgili mevcut teknik araçlardan ve teknolojik alanda her geçen gün ortaya çıkan yeniliklerden yararlanılarak, bunların en kısa sürede

⁷⁰ İnce, a.g.e., s. 26-27.

⁷¹ Ali Arifoğlu, v.d., **e-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yay., 2002, 30–39.

⁷² Ahmet Nohutçu, Demokaan Demirel, “e-Devlet:Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım,” http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_doc/e-Devlet-genel_cerceve.doc, 29.07.2005.

e-Devlet altyapısına uyarlanması gerekir. Aksi takdirde, e-Devlet beklendiği oranda yarar sağlayamaz.

Hizmetlerden yararlanacak kişilerin en iyi şekilde bu hizmetlerden yararlanabilmesi için bu ihtiyaca cevap verecek teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır. e-Devletin verimli çalışabilmesi, hizmetle ilgili tüm unsurların bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirir. e-Devletin temel unsuru, bilgi ve bilgiye erişimdir. İlgili kullanıcının bilgiye erişiminin kolay ve anlaşılabilir olması için gerekli hizmet altyapısı ve mekanizması oluşturulmalıdır. Toplumun her kesimi herhangi bir sınırlama olmadan ve ödeyebileceği bir bedel karşılığında bilgiye ulaşabilmelidir.⁷³

e-Devlet, bilgisayar kullanılarak internet üzerinden çalışan bir sistemdir. Bu sistemin iyi işlemesi için hem kamu kurum ve kuruluşlarının hem de vatandaşların kullandıkları bilgisayarların her zaman ileri teknolojiye sahip olmaları, gelişmelere bağlı olarak yenilenmeleri gerekir. e-Devlet hizmetleri kapsamında yapılacak işlemler kesintisiz ve hızlı olmalıdır. Bu noktada, internete bağlanma şekline ve internetin iletim özelliklerine önem verilmelidir.

Devlet, geniş bir organizasyondur. Devlet sadece merkezi yönetimden ibaret gibi düşünülmemelidir. e-Devlet çalışmaları yürütülürken yerel yönetimler ve onların yapıları da göz önünde bulundurulmalıdır. Çünkü “yerel yönetimler, günümüzde vatandaşların en zorunlu güncel gereksinimleri ile ilgili kuruluşlar ve vatandaşa en yakın yönetsel birimler olmaları yüzünden halkın dikkatini ve ilgisini çeken kuruluşlardır.”⁷⁴ “Yerel yönetimler, belli ereklere ulaşmak, belli gereksinimlere yanıt vermek üzere, toplumların tarihsel gelişmesine koşut olarak ortaya çıkmış birimlerdir.”⁷⁵ Yerel yönetimlerin siyasal, yönetsel ve toplumsal varlık nedenleri⁷⁶ ve diğer unsurlar dikkate alınarak, e-Devletin ileride karşılaşması olası sorunlar, alınacak ön-önlemler ile çözülmüş olacaktır.

Türkiye’de teknolojik altyapıyı, hizmet altyapısını ve mekanizmasını oluşturmak için hem merkezde, hem de tüm kamu kurum ve kuruluşlarının kendi bünyelerinde e-Devlet çalışmaları ile ilgilenen bir birim oluşturulmalıdır.

⁷³ “eTürkiye Raporu,” derl. Ali Akurgal, v.d., 2001, s. 5, <http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/eTurkiyeRaporu.pdf>, 01.08.2006.

⁷⁴ Nuri Tortop, **Mahalli İdareler**, 6.bs., Ankara: Yargı Yay., 1999, önsöz bölümü.

⁷⁵ Ruşen Keleş, **Yerinden Yönetim ve Siyaset**, 4.bs., İstanbul: Cem Yay., 2000, s. 21.

⁷⁶ A.g.e., s. 21-22.

e-Devlet hizmetlerinden tüm vatandaşların yararlanabilmeleri için bu kısımda değinilen önlemlerin yanı sıra, özellikle bireye dönük yapılması gereken çalışmalara ileriki bölümlerde yer verilecektir.

1.5.3. İnsan

İnsan, her projenin temel ögesidir. e-Devlet, hem elektronik ortamda kamu hizmeti sunabilecek kamu personeline, hem de bu hizmeti alabilecek vatandaşlara ihtiyaç duymaktadır. Her projede olduğu gibi; kamu personeli, e-Devletin ne olduğu, amacının ve uygulamalarının nasıl olacağı konusunda bilgilendirilmeli ve hizmet içi eğitime tabi tutulmalıdır. Bu noktada hizmet içi eğitim önemli bir role sahiptir. Çünkü hizmet içi eğitimi zorunlu kılan nedenler vardır. Bunlar, “hizmet öncesinde verilen bilgilerin eksik ve yetersiz oluşu, hizmette gelişme ve değişikliklere uymak zorunluluğu, kimi bilgi ve becerilerin yalnızca hizmet içinde kazanılabilmesi gerçeği, öğrenme ve kendini geliştirme isteği, hizmet içi eğitimin öğrenmeyi rastlantısal olmaktan kurtarıp sistemli hale getirmesidir.”⁷⁷ Bu nedenlerden ötürü, e-Devletin başlangıç ve daha sonraki aşamalarında hizmet içi eğitim çalışmaları özenle yürütülmelidir. Bunların yanı sıra, e-Devlet uygulamaları çerçevesinde personel istihdam ederken çağdaş personel yönetimi ilkeleri göz önünde bulundurulmalıdır. Bunlar, “yeterlik (liyakat), kariyer, sınıflandırma, eşitlik, güvence, yansızlık, haktanır ve yeterli ücret ilkeleri”⁷⁸dir. Unutulmamalıdır ki; “idarenin başarısı ve başarısızlığı personele bağlıdır. Karar organları ne kadar iyi, ideal kararlar alırlarsa alsınlar veya meclisler ne kadar iyi kanun çıkarırlarsa çıkarsınlar, bunların ülkeye yararlı biçimde uygulanması personelin çalışması ve yeteneğine bağlıdır.”⁷⁹ Vatandaşların da bu yeni kamu hizmeti sunum şekline uyumu için gerekli çalışmalar yapılmalıdır. Bu çalışmaların başında her türlü kitle iletişim araçlarını kullanarak yapılacak bilgilendirme ve eğitim çalışmaları gelmektedir. Yeni kuşakların da e-Devlete alışmaları için okullarda bu konuda eğitici etkinlikler düzenlemelidir.

1.5.4. Parasal Kaynak

e-Devletin temel dayanağı olan teknolojinin üretilmesi ve kullanıma sunulması parasal kaynaklar gerektirmektedir. İlk kurulumu ve sürekli kendini yenilemesi gerekliliği sebebiyle e-Devlet önemli parasal kaynaklar gereksinim duyan bir

⁷⁷ Doğan Canman, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Ankara: Yargı Bas.Yay., 2000, s. 96-97.

⁷⁸ **A.g.e.**, s. 17-59.

⁷⁹ Nuri Tortop, **Personel Yönetimi**, 6.bs., Ankara: Yargı Yay., 1999, s. 10.

çalışmadır. e-Devlet için özel bir bütçe hazırlanması, projenin kurulum ve işleyişi için daha yararlı olabilir. Ayrıca, e-Devlet, kurumların salt bilgi-işlem bölümlerini ilgilendirmenin de ötesine geçerek, ilgili kurumun tümünü ilgilendirdiği için, parasal kaynak sorununun çözümü için yeni yaklaşımlar sergilenmesi gerekir.

1.5.5. Güvenlik ve Gizlilik

Tüm kamu hizmetlerinde vatandaşların temel beklentileri arasında kalite ve hızın yanı sıra, güvenlik ve gizlilik de vardır. E-hizmetler söz konusu olduğunda, özellikle de günümüzde, en çok sorulan soruların başında bilgilerin gizliliği ve güvenliği gelmektedir. Burada iki nokta önemlidir⁸⁰: Biri, kişilere ait gizli bilgilerin kötü niyetli üçüncü kişilerin eline geçmemesinin sağlanması, diğeri ise bazı bilgilerin ulusal güvenliği tehdit edebilecek kişi ve örgütlerin eline geçmesinin engellenmesidir. Bu sebeple; e-Devlet, hizmetlerden yararlananların bilgilerinin güvenliğini sağlamalı, onların güvenlik konusundaki tereddütlerini gidermeli ve bu konuda onların tatmin etmelidir. Aksi takdirde, e-Devlet amaçlanan yaygınlığa ulaşamayabilir. İyi bir güvenlik politikasının taşıması gereken temel özellikler; koruma, yeterlilik ve güvenlidir. Koruma; kullanıcıların topladıkları bilgilerin, bunları kullanma şekillerinin ve yaptıkları tüm işlemlerin gizli kalması ve dışarı sızdırılmaması, yeterlilik; kullanıcının yapmak istediği işlemle ilgili olarak yalnızca gerekli bilgileri girmesi, o anki işlemle ilgisi olmayan kişisel bilgileri girmek zorunda bırakılmaması, güvenlik ise; e-Devlet uygulamaları üzerinden yapılan tüm işlemlerin güvenliğinin sağlanması ve dışarıdan oluşabilecek tüm saldırılara karşı güvenlik duvarının oluşturulması anlamına gelmektedir.⁸¹

Yazılı ve görsel basında çıkan internet üzerinden yapılan dolandırıcılık haberleri insanları internet bankacılığı konusunda tereddüde sevk etmiştir. Benzer bir durum, e-Devlet hizmetleri için de geçerlidir. Elektronik ve sayısal imza, ilgili genel ağ sayfasında geçerli olan kullanıcı adı ve şifreler, bazı kamu ve kuruluşlarının adını kullanarak internet üzerinden yapılan dolandırma faaliyetleri konusunda ilgili kamu kurum ve kuruluşlarınca, genel ağ sayfaları ve yazılı-görsel basın aracılığıyla “Kurumumuzca internet üzerinden hizmeti verilmemektedir. Konuyla ilgili haber ve e-postalara itibar edilmemesi rica olunur” şeklinde yapılan duyurular, şu ana kadar uygulanan çözüm yöntemleridir. Bankalar da müşterilerine, kendilerinden e-posta

⁸⁰ Mete Yıldız, “ Elektronik (E) Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme,” **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ed. Muhittin Acar, Hüseyin Özgür, Ankara: Nobel Basımevi, 2003, s. 318.

⁸¹ Murat Rifat Özgören, “e-Devlet,” <http://www.angelfire.com/hero/e-Devlet/alt.htm>, 15.03.2006.

yoluyla bilgi istemediklerini, e-posta ile yönlendirilen ağ sayfasına girmemeleri, bankanın ağ sayfasına bilinen adres yoluyla girmeleri hususunda uyarılarda bulunmaktadır.

Türkiye’de e-Devlet uygulamalarında güvenlik ile ilgili birtakım sorunlar olduğuna ilişkin basın yayın organlarında bazı haberler çıkmaktadır. Bu haberlerden birinde; çok başlı e-Devletin kişisel bilgileri ifşa ettiği, vatandaşların daha kolay hizmet almasını sağlayan ve kırtasiyeciliği azaltmayı amaçlayan e-Devlet uygulamalarının istenmeyen sonuçlar doğurmaya başladığı, sadece isim ve soyisim kullanarak internet üzerinden herkesin kişisel bilgilerine ulaşmanın olası olduğu, kimlik numarasından aile üyelerine, vergi borcundan ne kadar maaş alındığına kadar her türlü özel bilginin kurumsal internet sayesinde öğrenilebildiği, bu bilgilerin art niyetli kişilerin eline geçmesi durumunda her türlü dolandırıcılığı yapmanın olası olduğu, her devlet kurumunun kendi başına e-Devlet hizmeti verdiği, bu çokbaşlılığın özel hayatın gizliliği ilkesini zedelediği belirtilmektedir. Yine haberde, teknolojinin gelişmesi ve internet kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte bilişim suçları bir önceki yıla oranla % 33 arttığı, 2003 yılında 238 olan bilişim suçu sayısının geçen yıl 317’ye çıktığına yer verilmiştir. Buna göre; vatandaşların nüfus cüzdanı ve sürücü belgelerinde yer alan kişisel bilgilerine, adres, vergi, sigorta, araç plaka ve tescil, maaş, gelir gibi özel bilgilerine ulaşabilmek için birkaç farklı kamu genel ağ sayfasına sitesine girmek yeterlidir. Belli standart olmadan e-Devlete geçilmesi bu sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur.⁸²

e-Devlet uygulamaları; kişilerin ve kurumların çok önemli özel bilgilerini sunmalarını gerektiren işlemleri de içerebileceğinden ‘bilgi güvenliği’ e-Devlete güvenin sağlanmasının en önemli noktalarının başında gelmektedir. Bilgi güvenliği konusunda önde gelen çalışmalar, elektronik ve sayısal imzadır.

1.5.5.1. Elektronik İmza

Kısaca e-imza denilen elektronik imza, e-Devlet açısından çok şey ifade etmektedir. e-Devlet çalışmalarının önemli ayaklarından birisi elektronik imzadır. Elektronik imza, başta elektronik satın alma işlemleri olmak üzere, belge hazırlama, onaylama gibi işlemlerin birçoğunda kullanılacak olup, bir anlamda elektronik noter oluşumuna da katkıda bulunacaktır.⁸³

⁸² “Çokbaşlı e-Devlet kişisel bilgileri ifşa ediyor.”, **Zaman Gazetesi**, <http://www.zaman.com.tr/?bl=haberler&alt=&trh=20060511&hn=284167>, 11.05.2006.

⁸³ Özgören, a.g.e.

Elektronik imza şu şekilde uygulanmaktadır:

“Karşı tarafa yollanacak ileti (message), kişinin özel anahtarı (kapalı anahtar) ile bazı özel karışık algoritmalar kullanılarak şifrelenir. Bu işlem, kişiye özel sayısal imzayı oluşturur. Böylece bilgi transferi sırasında herhangi bir kırılma sonucu bilginin çözülebilmesi engellenir. Karşı taraf, iletiyi aldıktan sonra elindeki gönderene ilişkin açık anahtar ile mesajı deşifre eder. Deşifre sonucu, iletinin doğru kişiden gelip gelmediği ve transfer sırasında herhangi bir kırılmaya maruz kalıp kalmadığı belirlenir.”⁸⁴

1.5.5.2. Sayısal İmza

Sayısal imza da e-imza gibi güvenlik açısından önem taşımaktadır.

“Elektronik imzanın özel bir çeşidi olup, bir anahtar çifti (açık ve kapalı anahtarlar) ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Gönderici kapalı anahtar ile veriyi mühürler ve alıcı bu dosyayı ancak kullanıcının açık anahtarını kullanarak açabilir. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkar edilemezler.”⁸⁵

Devlet-Vatandaş ilişkisi her zaman güven esasına dayalı olmalıdır. e-Devlet uygulamalarında bu ilişki değişik bir ortama -sanal ortama- taşındığı için ilk zamanlar tereddütler oluşması doğaldır. Ancak e-Devlet uygulamalarında sağlanacak güvenlik ile toplum tatmin edilebilir. Bu güven ortamı yaratılamazsa elektronik bilgi ve hizmetlerin yerleşmesi ve devamlılığının sağlanması mümkün olmaz.⁸⁶ Bu bilgilerin amacı dışında kullanılmaması ve bilgilerin gizliliğinin korunmasına önem verilirse insanlar e-Devlete kuşkuyla bakmazlar.⁸⁷ e-Devletin özellikle başlangıç aşamasında güvenlik çok önemlidir. Bu güvenliğin daha sonraki aşamalarda da sürdürülmesi ve güvenlik ile ilgili yapılan bu çalışmalar hakkında toplumun iyi bir şekilde bilgilendirilmesi gerekir.

Konuyla ilgili olarak ülkemizde de hukuki çalışmalar devam etmektedir. Örneğin; Elektronik İmza Yasası⁸⁸ çıkarılmıştır. Amacı, elektronik imzanın hukukî ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemek olan yasa, elektronik imzanın yasal yapısını, elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerini ve her alanda elektronik imzanın kullanımına ilişkin işlemleri kapsamaktadır. Yasaya göre; güvenli elektronik imza; münhasıran imza sahibine bağlı olan, sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan, nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan,

⁸⁴ Özgören, a.g.e.

⁸⁵ A.g.e.

⁸⁶ Yıldız, a.g.e., s. 315.

⁸⁷ Mustafa Bartın, “e-Devlet,” www.edevlet.net/eTurkiye/edevlet/.pdf, 20.06.2006, s. 2.

⁸⁸ Elektronik İmza Yasası, Yasa No: 5070, 23.01.2004 Tarih ve 25355 Sayılı Resmi Gazete.

imzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının tespitini sağlayan elektronik imzadır. Yasa, güvenli elektronik imzanın, elle atılan imza ile aynı yasal sonucu doğuracağını, yasaların belli bir şekle veya özel bir yõteme tabi tuttuğu yasal işlemler ile teminat sözleşmelerinin güvenli elektronik imza ile gerçekleştirilemeyeceğini belirtmektedir.⁸⁹ Bu yasa, yayımlandığı tarihten altı ay sonra yürürlüğe girmiştir.

Elektronik devlet hizmetlerini yürütölmesi, gizlilik ve güvenliğinin sağlanması için, Elektronik İmza Yasası'nın yanı sıra Elektronik İmza Yasası'nın Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Elektronik İmza ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ, Elektronik İmza ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ'de Değişiklik Yapılmasına Dair Tebliğ, Sertifika Mali Sorumluluk Sigortası Yönetmeliği, Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk Sigortası Genel Şartları, Sertifika Mali Sorumluluk Sigortası Tarife ve Talimatı, 2004/21 Sayılı Başbakanlık Genelgesi yayımlanmıştır. "Kamu Sertifikasyon Merkezi Oluşturulması" konulu Başbakanlık Genelgesine göre; tüm kamu kurum ve kuruluşlarının, kurumsal sertifika (kamu çalışanlarınca kurum içi ve kurumlar arası işlemlerde kullanılacak sertifika) ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla bir Kamu Sertifikasyon Yapısı oluşturulacak, söz konusu yapı içerisinde, en üst seviyede bir Kök Sertifika Hizmet Sağlayıcısı ile buna bağlı olarak Kamu Sertifika Hizmet Sağlayıcısı kurulacaktır. Yürüttükleri görevler açısından özel niteliği haiz Türk Silahlı Kuvvetleri, Emniyet Genel Müdürlüğü, MİT Müsteşarlığı, Jandarma Genel Komutanlığı, Sahil Güvenlik Komutanlığı ve Dışişleri Bakanlığı kök sertifika ihtiyaçlarını kurulacak Kök Sertifika Hizmet Sağlayıcısından karşılayacaklar, Kamu Sertifika Hizmet Sağlayıcısı sistemlerini kendi bünyelerinde oluşturabileceklerdir. Diğer kamu kurum ve kuruluşları kurumsal sertifikalarını, Kamu Sertifika Hizmet Sağlayıcısından temin edeceklerdir. Kamu çalışanları, kurumsal sertifikalarını kamu dışı bireysel işlemlerinde de kullanabilecektir. Kurulacak bu Kamu Sertifikasyon Yapısı içinde yer alan Kök Sertifika Hizmet Sağlayıcısı, dileyen gerçek ve tüzel kişilerin kuracakları Sertifika Hizmet Sağlayıcılarına da kök sertifika hizmeti verebilecektir. Ulusal güvenlik gerekleri göz önünde bulundurularak, kurumsal sertifika ihtiyacının karşılanması amacıyla oluşturulacak Kamu Sertifikasyon Yapısı içinde kurulacak olan Kök Sertifika Hizmet Sağlayıcısı ve Kamu Sertifika Hizmet Sağlayıcısı milli yazılım ürünlerini kullanacaktır.

⁸⁹ Elektronik İmza Yasası, Madde 1,2,4,5.

Bu kapsamda; tüm kamu kurum ve kuruluşlarının aynı kurumsal sertifika yapısı altında toplanmasını hedefleyen, sadece kamu kurum ve kuruluşlarına kurumsal sertifikaların oluşturulması ve sertifika yaşam çevriminin yönetilmesini sağlayacak Kamu Sertifikasyon Yapısının kurulması ve işletilmesi görev ve sorumluluğu Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu'na bağlı Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü'ne (UEKAE) verilmiştir. Söz konusu yapının gözden geçirilmesi ve uygunluğunun izlenmesi görev ve sorumluluğu ise Telekomünikasyon Kurumuna verilmiştir. Bahse konu Kamu Sertifikasyon Yapısının kurulması için TÜBİTAK-UEKAE tarafından gerekli çalışmalar derhal başlatılacaktır. Bu çerçevede; TÜBİTAK-UEKAE tarafından ihtiyaç duyulacak kaynak tahsisi ve düzenlemelere ilişkin çalışmalar ile kurulacak yapıya uyum için kamu kurum ve kuruluşları nezdinde sürdürülecek çalışmalar, DPT Müsteşarlığı'nın koordinasyonunda yürütülecektir.⁹⁰

Genelgeden de anlaşıldığı üzere, Türkiye'de, e-imza konusunda yoğun çalışmalar yürütülmekte, ayrıca ulusal güvenliğe ilişkin özel durumlar dikkate alınmaktadır. E-imza uygulamaları için Türkiye'de, kamuoyunun bilgilendirilmesi için DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığınca 2005 yılı Temmuz ayında bir genel ağ sayfası oluşturulmuştur, adresi "<http://www.e-imza.gen.tr>"dir. Bu genelge ile kurulan "Kamu Sertifikasyon Merkezi'nin misyonu, elektronik imza alanında Türkiye'nin teknolojik bağımsızlığını sağlamak ve sürdürmek için bilimsel ve teknolojik çözümler üretmek ve uygulamak, vizyonu ise elektronik imzanın Türkiye'de doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde yaygınlaşmasını sağlayacak çözümleri kamu sektörüne sunmaktır."⁹¹ Merkez, "Elektronik İmza Kanununa uygun nitelikli elektronik sertifikaları hazırlamak ve bu sertifikaları imza oluşturma verileriyle birlikte güvenli elektronik imza donanım araçlarına yükleyerek alıcılarına teslim etmekle yükümlüdür."⁹²

1.5.5.3. Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi

Kritik başarı faktörlerinin belirlenmesinin, e-Devlete geçiş aşamasında ve ilerde e-Devletin performansını ölçme aşamasında önemli işlevleri vardır. Buradaki önemli noktalar, uygulanacak yaklaşımın somut hedeflerinin belirlenmesi ve hizmet sunum

⁹⁰ Kamu Sertifikasyon Merkezi Oluşturulması Hakkında Başbakanlık Genelgesi, Sayı: 2004/21, 06.09.2004 Tarih ve 25575 Sayılı Resmi Gazete.

⁹¹ Kamu Sertifikasyon Merkezi Genel Ağ Sayfası, <http://www.kamusm.gov.tr/net/bilgiler/kurumsal/misyonvizyon.jsp>, 01.08.2006.

⁹² Kamu Sertifikasyon Merkezi Genel Ağ Sayfası, <http://www.kamusm.gov.tr/net/bilgiler/kurumsal/kimlik.jsp>, 01.08.2006.

yöntemlerinin tam olarak tanımlanmasıdır. Her projede yapılması gerektiği gibi, e-Devlet çalışmaları içerisinde planlanan ve yürütülen projelerin, diğer projelerle olası ilişkilerinin proje başlangıç aşamasında belirlenmesi gerekmektedir. Böyle bir çalışma toplam e-Devlet faaliyet maliyetlerinin azaltılmasına katkı sağlayacaktır. Bir başka önemli nokta ise, vatandaşlarının yeni hizmetlerden arzulanan şekilde yararlanmasını sağlayacak durumların iyi tanımlanması gerektiğidir. e-Devlet dönüşümü çalışmaları yapılırken, diğer kamu hizmetlerinin planlamasında olduğu gibi, kamu kurum ve kuruluşlarınca bazı ilkeler ve ölçütler göz önünde bulundurulmalıdır.

“Bu ilkeler; kullanıcı bazlı, talep yaratıcı ve talep edici yaklaşıma odaklanılması, üretici, paylaşımcı, destekleyici ve katılımcı politikaların oluşumu, talep ilişkisini ve etkileşimini doğuran kamu hizmetlerinin bütünlük içerisinde verilmesi, hizmeti veren ve alan her kurum, kuruluş ve bireyin kendi profillerine uygun eğitim ve bilgilendirme hizmetlerini alabilmesi veya verebilmesi, kamu hizmetlerinin koordinasyonu ve doğru yönlendirilmesi, erişilebilirliğin ve sürekliliğin sağlanması, kurum içi, kurum dışı esnekliğin ve bütünleşmenin sağlanması, paylaşılacak bilgilerin kurum ve vatandaş profiline göre sınıflandırılması, ölçeklenebilir sürece geçilmesi, hizmetlerin, saydam yaklaşım içinde verilmesi, ortak standartların belirlenmesi (ulusal bazda), güvenliğin ve güvenilirliğin temel alınması, vatandaş mahremiyet haklarının korunmasıdır. Kurumsal Kriterler; sürekli değişen ve gelişen teknolojilerin varlığının izlenmesi, teknolojik değişime uyum yeteneğinin geliştirilmesi, teknoloji çeşitliliğine dikkat edilmesi, insan kaynakları, yetkililik, inisiyatif kullanımı ve hizmet içi eğitimin iyileştirilmesi, kurumsal geliştirme için teşvik ve destek unsurlarının oluşturulması, hukuki boyut; yasaların ve yönetmeliklerin hazırlanmasına destek olunması ve uyulması, çalışma kültürünün müşteri-kullanıcı ve ‘e-Devlet’ odaklı geliştirilmesi, kurum iş süreçleri ile coğrafi konum düzeninin bütünleşmesi, iş yapma mevzuatlarının ve kullanılan teknolojilerin kendi içlerinde ve birbirleriyle uyumunun sağlanması, risk ve kısıtlayıcı faktörlerin varlığının her aşamada dikkate alınması, değişimin yönetilmesi, güvenlik unsurlarının dikkate alınarak kurumsal bazda gerçekleştirilmesi, parasal olanakların temini ve en iyileştirilmesi, ölçme, değerlendirme ve geliştirme parametrelerinin oluşturulması ve bunlara uyulmasının sağlanması, hizmet alma ve verme göstergelerinin hazırlanmasıdır.”⁹³

Kamu kurumlarının genel ağ sayfaları iyi hizmet verebilmek için belli özelliklere sahip olmalıdır. Genel ağ sayfasının adresi kolay ve akılda kalıcı, erişimi ve işlem gücü hızlı, kullanımı kolay (user-friendly) olmalı; genel ağ sayfaları tıpkı bir sanat eseri gibi tasarlanmalı ve göze hitap etmeli, ait oldukları kurumlar hakkında tarihi

⁹³ Türkiye Bilişim Şurası, “e-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler”, Nihai Rapor, s. 6-7, http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Devlet_donusumu_07042004.doc, 21.07.2005.

geçmişleri, hizmet çeşitleri, hizmet alanları, çalışan sayısı, erişim adresleri gibi bilgiler içermeli, ait oldukları kurumların misyon, vizyon ve hedefleri hakkında bilgi vermeli, kurumlara erişim yol ve metotlarını içermelidir.⁹⁴

Günümüzde resmi genel ağ sayfaları geldikleri nokta itibarı ile beş seviyede ele alınmaktadır. Birinci seviyede, sayfa, kurum ve hizmetler hakkında sadece bilgi verirken, ikinci seviyede kullanıcılara anında bağlı olarak (on-line) fatura ödeme, pasaport başvurusu gibi işlem yapma olanağı vermektedir. Anında bağlı olarak işlem yaparken, kullanıcılar, kendisini tanıtarak (authentication) girdiği bir genel ağ sayfasından hizmet alırken bu işle ilgili farklı adreslere ve farklı servislere geçme gereği duyabilirler. Üçüncü seviyede, bu geçiş bir daha kendilerini onaylatma gereği duymaksızın kolayca yapılabilmektedir. Örneğin; bir kullanıcı pasaport başvurusu yapmaktadır. Bu işlem esnasında istenen adli sicil, nüfus ve ikamet gibi bilgilerin başvuru, üçüncü seviyedeki, bu genel ağ sayfası tarafından, ilgili birimlerin genel ağ sayfalarına yönlendirilmekte ve bu işlem için kullanıcı kendini tekrar onaylatma gereği duymamaktadır. Bu işlem için ilgili kurumlar arasında işbirliği şarttır. Üçüncü seviye, e-Devlet projesi için bütüncül bir bakış açısı geliştirmek gerektiğini ortaya koymaktadır. Dördüncü seviyede, üçüncü seviyede yapılan işlem, farklı adres ve birimlere gitme gereği kalmadan ilgili genel ağ sayfası tarafından kendiliğinden yapılır. Bu seviyede işlem yapmak için işbirliğinin yanı sıra ileri teknoloji gerekmektedir. Beşinci seviyede, genel ağ sayfası hizmet veriyor iken katma değer üretmektedir ve etkileşimli (interaktif) bir yapıya ulaşmıştır. Örneğin; motorlu taşıtının vergisini ödemek isteyen vatandaş, ilgili genel ağ sayfasına kendini tanıttıktan sonra karşısına “aracımın vergisini ödemek istiyorum” tuşuna basarak vergisini kendiliğinden yatırmaktadır. Ayrıca bu işlemler sırasında ilgili vatandaşın kişisel durumuyla ilgili özel değerlendirme yaparak, bilgisine sunar. Örneğin; sayfa, “emlak vergisinin son günü şu tarihtir” bilgilendirme notunu kullanıcıya iletmektedir.⁹⁵

Yukarıda belirtilen aşama ve seviyeler dikkate alınmadan, kamu kurum ve kuruluşlarının kuracağı genel ağ sayfaları –yüksek teknolojiye sahip olsalar bile- ulaşılmak istenen amaca hizmet edemeyecektir.⁹⁶ Türkiye’deki e-Devlet sitelerinin mevcut tasarım mantığı tekrar gözden geçirilmeli ve yenilenmelidir. Zira bugün kamu kurumlarının genel ağ sayfaları, kendi tanıtımları esas almakta ve bu yaklaşımla

⁹⁴ Yıldırım, v.d., a.g.e., s. 131.

⁹⁵ A.g.e., s. 132-133.

⁹⁶ A.g.e., s. 133.

hazırlanmaktadır.⁹⁷ Birçok kamu kurumu, genel ağ sayfasında misyonunu, vizyonunu ve hedefini belirtmemektedir. Yaptıkları işler ve ilgilendikleri projeler hakkında genel bilgiler vermektedirler, ayrıntılı istatistiksel bilgiler sunmamaktadırlar.⁹⁸

e-Devlet, bir dokunuşla birçok alanda hemen yenilik sağlayacak bir çalışma değildir. Bu noktada; e-Devlet, yapılacak yenilik ve gelişmeler için önemli bir araçtır.

“e-Devlet tek başına ekonomik kalkınma, bütçede tasarruf veya temiz, etkin devlet anlamına gelmemektedir, bu anlamda tek bir dokunuşla kamusal evreni tümüyle değiştirecek bir gelişme olarak görülmemelidir. e-Devlet ‘e-volution’ diye adlandırabilecek bir aşamalı dönüşüm sürecidir ve genellikle hem mali hem de siyasi riskler taşır. Üstelik, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin, e-Devlet konusunda kendine has şartları, ihtiyaçları ve problemleri dikkate alınmalıdır. Okuma alışkanlığının yetersizliği, sözlü kültürün hakim olması, yolsuzluk, zayıf eğitim sistemi ve teknolojiye erişim konusundaki fırsat eşitsizliğini bu problemler arasında sayılabilir. İşte bu temel verilerden hareketle, e-Devlet stratejisi geliştirilirken hem dünyadaki son gelişmeler göz önüne alınmalı, hem de yerel özellikler; kamu kurumlarının örgüt iklimi, birbiriyle ilişki tarzı, halk-devlet ilişkisinin mevcut ve tarihi boyutu da dikkate alınmalıdır.”⁹⁹

Sonuç olarak; kapsamlı bir proje olarak e-Devletin hazırlık ve uygulama aşamasında birçok unsur dikkate alınmalıdır. Aksi takdirde, bu uygulamalardan beklenen yarar sağlanamaz.

Çalışmanın İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın değerlendirmeye alındığı üçüncü bölümünde kritik başarı faktörlerinin belirlenmesine, dolayısıyla yukarıda belirtilen ilke ve kurumsal ölçütler, özellikler ve seviyelere tekrar dönülecektir.

1.6. e-DEVLET UYGULAMALARINA GEÇİŞ AŞAMALARI

e-Devlet, teknoloji yoğunluklu bir proje olduğu için diğer projelerden farklı olarak teknolojik donanım altyapısının sağlanması ve bunun uygulamaya aktarılması gerekmektedir. e-Devlet uygulamalarına geçiş için gerekli aşamalar şunlardır:¹⁰⁰

1.6.1. Bilgi Aşaması

Bilgi aşaması, e-Devletin ilk aşamasıdır. Bu aşamadan kasıt, bir genel ağ sayfasının olması, dolayısıyla internetin var olmasıdır. Bu aşama bir anlamda, televizyonlar yayına geçmeden önce yapılan test yayınına benzemektedir. Eğer ilgili

⁹⁷ Yıldırım, v.d., a.g.e., s. 131.

⁹⁸ A.g.e., s. 132.

⁹⁹ Altınok, a.g.e., s. 7-8.

¹⁰⁰ Özgür Uçkan, **e-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, İstanbul: Literatür Yay., 2003, s. 41.

kuruluşun genel ağ sayfası kurulma aşamasında ise bu sayfaya giren ziyaretçi “kurumumuzun genel ağ sayfası kurulma aşamasındadır” yazısı ile karşılaşır.

1.6.2. Etkileşim Aşaması

Bu aşamada, kurum ile gerçek veya tüzel kişiler arasında bilgi alışverişi başlamıştır. Diğer bir deyişle, sayfa ile kullanıcılar tanışmaktadırlar. Hizmetten yararlanmak isteyen kullanıcılar, ilgili kurumun yetkililerine e-posta göndererek, site içi arama motorlarında arama yaparak istedikleri bilgi veya belgelere ulaşabilir, resmi işlemler için gerekli çeşitli form ve belgeleri indirebilir, çeşitli konularda yardım alabilirler.

1.6.3. İşlem Aşaması

Bu aşamada artık genel ağ sayfası daha da aktifleşmiştir. Sayfa, artık işlem yapmaktadır, bu nedenle, sayfanın karşılıklı etkileşim düzeyi artmıştır. Sitenin işlevselliği daha geniş kapsamlı bir noktaya ulaşmıştır.

1.6.4. Dönüşüm Aşaması

Bu son aşamada, artık gerçek ve tüzel kişiler kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek bir genel ağ sayfası üzerinden ulaşabilmektedirler. Artık, hizmet alan kişi ve kurumlar sadece sayfayı ziyaret etmemekte, yanı sıra katılım platformlarından, izleme ve denetleme olanaklarından yararlanmaktadır. Bu noktada kamu yönetişimi daha katılımcı bir yapıya ulaşmıştır. Dönüşüm aşaması, bu açılardan önemli ve fırsatlar sunan bir aşamadır. Gerekli düzenlemelerin yapılması durumunda, yakın gelecekte kullanıcılar www.turkiye.gov.tr ve/ya www.istanbul.gov.tr adreslerine giderek tüm işlemlerini yapabileceklerdir.

1.7. e-DEVLET HİZMETLERİNİN KULLANIM ALANLARI

Kamu yönetiminde yeni uygulama veya proje başlatılırken bu çalışmanın hangi alana ait olduğu, hangi kamu hizmeti ile ilgili olduğu tespit edilir. İlgili kamu hizmeti belirlendikten sonra proje bu alana uyarlanabilir hale getirilir. Çünkü ilk safhada proje, düşünce boyutundadır. Bunun uygulama aşamasına gelmesi için ayrıca çalışmalar yapılır. e-Devlet yapısı itibarıyla, sadece bir alana uygulanabilecek, daha doğrusu sadece bir alanda uygulama ile sınırlandırılacak bir proje değildir. Türkiye özeli dikkate alınacak olursa; e-Devlet, sadece bakanlıklara, onun bağlı ve ilgili kuruluşlarına değil, tüm müsteşarlıklara, yerel yönetimlere, üniversitelere, sosyal güvenlik

kuruluşlarına, kamuyla ilintili meslek örgütlerine, kısacası, farklı bütçe türleri içinde yer alan tüm, kamu kurum ve kuruluşlarına, kamuyla bağlantılı tüm kurum ve kuruluşlara uygulanabilir yapı ve özelliklere sahiptir. Hatta Türkiye uygulamasına bakarak, sosyal güvenlik kuruluşlarınca e-Devlet uygulamalarının kullanılmasının, vatandaşları en çok memnun eden e-Devlet uygulamalarından biri olduğunu söylemek mümkündür. e-Devletin değişmez sabit bir yapısı yoktur, her kurumun yapısı ve sunacağı hizmetlere farklılık gösterebilir. Bu açıdan e-Devlet esnek bir yapı arz etmektedir. Aşağıdaki tablo, elektronik devlet hizmetlerinin kullanım alanlarına ilişkin genel bir sınıflandırma sunmaktadır:

Tablo 1.4. Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları

Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Çevrim-İçi İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	İş hayatı Konut Eğitim Sağlık Kültür Ulaşım Çevre vs. hakkında bilgiler	Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık İş yada konut ilanları E-posta iletişimi	Bilet rezervasyonu Çeşitli programlara kayıtlar
Uzaktan Yönetim	Kamu hizmetleri rehberi İdari süreçler için kılavuz Kamu kayıtları ve veri tabanları	Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi	Formların elektronik ortamda doldurulması
Politik Katılım	Yasal düzenlemeler Meclis kayıtları Siyasi programlar Görüş belgeleri Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	Siyasi konulara ilişkin tartışmalar Politikacılarla e-posta iletişimi	Referandum Seçimler Anketler

Kaynak: Public Sector Information: A Key Resource for Europe, Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, (COM(1998)585), Avrupa Komisyonu (akt. İnce, **a.g.e.**, s. 9-10).

Tablodaki bilgi verme hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşlarının tek taraflı bilgi vermesine yönelik hizmetleri; iletişim hizmetleri, hizmetten faydalananın kamu

kurum ve kuruluşları ile tek yönlü bir iletişim girebileceği gibi (örnek: basılı formların doldurulması, e-dilekçe, başvuru formları), çift yönlü iletişim içinde de bulunabileceğini (örnek: kurum ve kuruluşlarla bağlantı kurup ilgili konularda görüşmek, çevrimiçi soru sorup cevap alabilmek); çevrimiçi hizmetler ise, aynı anda, aynı yerde olması gereken işlemlerin elektronik sistemler yardımıyla aynı anda ancak farklı yerlerde bulunan insanların, kurumların ve kuruluşların aynı şeyi bir şekilde paylaşmalarını (örnek: kamu ihalelerine katılım, ücretlerin ve fiyatların, cezaların ödenmesi) ifade etmektedir.¹⁰¹

1.8. e-DEVLETİN ETKİLİLİĞİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER

e-Devletin etkililiğini belirleyen dört ana faktör; telekomünikasyon altyapısı, yasal düzenleyici ortam, mali kaynaklar ve kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile olan ilişkisidir.¹⁰²

1.8.1. Ülkenin Telekomünikasyon Altyapısı

Ülkenin telekomünikasyon altyapısı; e-Devletin belkemiğidir. Böyle bir altyapı olmadan e-Devlet çalışamaz. Dijital altyapının olması kadar, kaliteli olması da gerekir. Bu sebeple, her şeyi ile iyi çalışan bir internet, dolayısıyla çok iyi uydu, yeraltı ve yer üstü donanımları gerekir.

1.8.2. Yasal ve Düzenleyici Çevre

e-Devlet, sadece devletin yatırımları ile ortaya konabilecek bir proje değildir. Bu konuda özel sektörün de yatırımları ve katkıları gerekmektedir. Çünkü telekomünikasyon yatırımları günümüzün en masraflı yatırımlarındandır. Bu alana ve dolayısıyla e-Devlet çalışmalarına katkı sağlayabilecek, yatırımlara olanaklar sunacak yasal zemin hazırlanmalıdır. Bu alandaki rekabet teşvik edilmelidir.

1.8.3. Mali Kaynaklar

e-Devlet uygulamaları başladığında kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları bazı hizmetler karşılığında tahsil ettikleri ücretleri artık alamayacaklardır. Bundan kaynaklanan bazı mali kayıplar ve e-Devletin kendisinin getirdiği bazı mali yüklerin finanse edilebilmesi için e-Devlete geçiş ve uygulama sürecinde devletin yeterli mali kaynaklar sağlaması gerekir.

¹⁰¹ Kösecik ve Karkın, **a.g.e.**, s. 111.

¹⁰² Ulusoy ve Karakurt, **a.g.e.**

1.8.4. Kamu Organizasyonlarının Bilgi Teknolojileri ile İlişkisi

Şu ana kadarki üç faktör sağlansa dahi kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile ilişkisi zayıfsa ortaya konan çabalar e-Devletin etkililiğini yüksek seviyelere çıkarmaya yetmeyebilir. Çünkü bu faktör insan unsuruna işaret etmektedir. Her ülkede, her projede insan en önemli unsurlar arasında yer alır. Kamu personelinin bilgi teknolojileri ile olan ilişkisi iyi düzeyde olmalıdır. Bu durum eğitim verilerek sağlanmalı ve çeşitli periyotlarla eğitim çalışmaları devam ettirilerek bilgi düzeyinin sürekli olarak belli seviyenin üstünde olması için çaba gösterilmelidir. Aksi takdirde, yeterli düzeyde bilgisayar ve internet uygulamaları bilgisine sahip olmayan kamu personeli ile e-Devletten beklenen etkililik sağlanamaz. Bu konularda uzman kamu personeli e-Devletin toplum üzerinde olumlu etkiler bırakmasına yardımcı olur.

1.9. E-BİREY

e-Devlet ve e-Dönüşüm, beraberlerinde yeni bir kavramı getirmişlerdir: e-Birey. “Elektronik Birey”in kısaltması olarak kullanılan e-Birey, “yaşamı boyunca, iletişimini istediği yer ve zamanda, elektronik ortamda kolaylıkla gerçekleştirebilen, katılımcı ve iletişimden öte oy verme dahil olmak üzere sanal ortamda gerçekleştirebilecek tüm işlemlerini bu ortamda yapmayı tercih eden, fikrini ve görüşünü paylaşabilecek yetenek ve motivasyona sahip kişi”¹⁰³ olarak tanımlanabilir. Tanım dikkatle incelendiğinde, e-Bireyin bu yüzyılın gerektirdiği insan tipini temsil ettiği öne sürülebilir. Özellikle tanımda geçen “oy verme dahil olmak üzere sanal ortamda gerçekleştirebilecek tüm işlemlerini bu ortamda yapmayı tercih eden” ifadesi bunun en önemli göstergesidir.

¹⁰³ Türkiye Bilişim Şurası, e-Birey Ara Raporu, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/tbs-birey-araraporu-23-1-2004.doc>, 21.07.2005.



Şekil 1.1. Doğumdan Ölüme Vatandaş Hizmetleri

Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası, e-Birey Ara Raporu, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/tbs-birey-araraporu-23-1-2004.doc>, 21.07.2005.

Yukarıdaki şekil incelendiğinde; bir bireyin doğumdan ölüme kadar elektronik ortamda verilen hizmetlerden ne kadar yararlandığı, elektronik ortamda verilen hizmetlerin hayatımıza ne kadar girdiği görülmektedir.

e-Bireyin bazı temel özellikleri, bu özelliklerin yanı sıra e-Bireyin karşılaştığı bazı kolaylıklar ve zorluklar vardır. e-Devlet hizmetlerinin önemli ögesi olan e-Bireyi oluşturan bileşenler; bilgi profesyoneli olabilmek, yeterli bilgi kaynaklarına sahip bulunmak, yoğun bilgi ve teknoloji kullanabilmek, yeni düşünceler, yaklaşımlar oluşturabilmek, sanal etki gruplarında tanınabilmek, bireysel küreselleşmeyi sağlayabilmek, amaçlara uygun rol üstlenebilmek ve rol dağıtımı yapabilmektir. e-Bireyler için kolaylıklar; teknolojinin sağladığı bilgiyi oluşturma, tüketme, iletişim ve bilgiye ulaşımıdır. Bunların yanı sıra; e-Bireyler, yenilenmeli ve sürekli değişim içinde bulunmalıdırlar.¹⁰⁴

e-Birey konusuyla ilgili çeşitli araştırmalar yapılmaktadır. Bunlardan biri, Taylor Nelson Sofres adlı dünyanın dördüncü büyük pazar araştırma şirketinin danışmanları W.Mellor, V.Parr ve M.Hood tarafından yapılan ve Kasım 2001 itibarı ile açıklanan araştırmadır. Araştırmaya göre, Türkiye'de halk e-Devlet uygulamalarını henüz yoğun

¹⁰⁴ Türkiye Bilişim Şurası, e-Birey Ara Raporu, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/tbs-birey-araraporu-23-1-2004.doc>, 21.07.2005.

olarak kullanmamaktadır. Çalışmanın başlığı, “Çevrimiçi (on-line) Devlet 2001”dir. Çalışma 27 ülkede 29.077 kişi ile görüşülerek yapılmıştır. Çalışmanın amacı, halkın devlet hizmetlerini internet üzerinden kullanımına ve kişisel bilgiler verirken duydukları güvene ilişkin bilgiler sunmaktır. Çalışma yapılan diğer ülkeler ise; Almanya, Amerika, Avustralya, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Endonezya, Estonya, Finlandiya, Fransa, Hindistan, Hollanda, Hong Kong, Birleşik Krallık, İspanya, Japonya, Kanada, Kore, Latviya, Litvanya, Macaristan, Malezya, Norveç, Polonya, Rusya, Tayvan, Türkiye, Slovakya’dır. Türkiye’de e-Devlet hizmetlerini kullanım oranı % 3, erişkin nüfus arasında internet kullanım oranı % 16’dır.¹⁰⁵ Bu araştırma da göstermektedir ki; Türkiye’de e-Bireyler konusunda çalışmalar yapılmalı, internet ve e-Devlet hizmetlerini kullanım oranı artırılmalıdır. Bu bağlamda, e-Devlet dönüşümü için yapılması gereken çalışmalar; e-Birey çalışmalarını yaygınlaştırmak, diğer bir deyişle; e-Bireylerin sayısını artırmak, donanımlarını iyileştirmek ve –internet etkinlikleri kadar- e-Devlet hizmetlerinden yararlanmalarını teşvik etmektir. Türkiye’de e-Bireyler için neler yapılması gerektiğine ileriki bölümlerde değinilecektir.

¹⁰⁵ Taylor Nelson Sofres, “Online Devlet 2001 Raporu,” http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf, 01.08.2006.

İKİNCİ BÖLÜM

2. İSTANBUL VALİLİĞİ UYGULAMASI

(İSTANBUL GENEL AĞ SAYFASI)

Bu bölüm; İstanbul Genel Ağ Sayfası ile ilgili bölümdür. Bölümde, İstanbul Genel Ağ Sayfası ile ilgili bilgiler verilecek, sayfa tanıtılacaktır. Sayfanın kuruluşu, gelişim süreci anlatılacak, sunduğu hizmetler ve sayfada yer alan projeler hakkında bilgi verilecektir.

2.1. GENEL AĞ SAYFASININ KURULUŞU, GELİŞİM SÜRECİ VE SAYFAYLA İLGİLİ GENEL BİLGİLER

e-Devlete geçiş çalışmaları tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de devam etmektedir. Devletin merkezdeki teşkilatı gibi taşra teşkilatında da bu geçiş çalışmaları tüm hızıyla sürmektedir. Bu kurumlardan biri de İstanbul Valiliği’dir. Türkiye’nin en önemli ticaret ve finans merkezi ve ülkemizin en geniş nüfusa sahip ili İstanbul’daki idari yapının başındaki kurum olan İstanbul Valiliği’nin çok iyi işleyen, değişik yönlü taleplere cevap veren ve değişik işlevlere sahip olan bir genel ağ sayfasına sahip olması gerekir. Adresi “www.istanbul.gov.tr” olan İstanbul Genel Ağ Sayfası, yaklaşık on yıllık bir kuruluş ve gelişim sürecine sahiptir. Valilik Bilgi İşlem Merkezi’nin Faaliyet Raporunda sitenin kuruluşu ve siteden genel ağ sayfasına geçiş süreci şu şekilde anlatılmaktadır:

“T.C. İstanbul Valiliği İnternet Sitesi, 1997 yılında Özel Kalem Müdürlüğü personeli tarafından içeriği sağlanarak gönüllü özel bir firma tarafından hazırlanarak yayınlanmış, İstanbul Valisi, Vali Yardımcıları, Yayınlar, Tebliğler, Tarihçe, Eski İstanbul Valileri, iletişim bilgileri gibi bölümlerden oluşan sabit içeriği ile kısıtlı bir bilgilendirme hizmeti vermiştir. İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi’nin 07.12.2001 tarihinde kurulması ile internet sayfaları Bilgi İşlem Merkezi personeli tarafından güncellenmeye başlanmıştır. Nisan 2001’de başlatılan e-posta ile ihbar ve şikâyet kabulü uygulaması, kısa sürede artan talep ve vatandaşın uygulamadan memnuniyetini bildiren geri beslemelerle başarı sağlamıştır. Site, 14.05.2003 tarihinde yayına geçmiştir”.¹⁰⁶

Sayfanın kuruluş ve gelişim sürecinde en önemli aşamalardan biri Bilgi İşlem Merkezi’nin kurulmasıdır.

¹⁰⁶ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 1.

“İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi 07.12.2001 tarih ve B.054.VLK.4.34.0.400 sayılı ‘Valilik Olur’u ile kurulmuştur. Valilik Bilgi İşlem Merkezi, Valilik bünyesinde bilişim teknolojilerinin kamu yararına en doğru ve uygun şekilde uygulanmasını sağlayarak vatandaşların ve kamu çalışanlarının iş ve işlemlerini kolaylaştırmak amacıyla çalışmaktadır. Bilgi İşlem Merkezi; İstanbul Valiliği Hizmet Binasında, Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi ve Web Tasarım ve Yazılım Birimi olmak üzere iki birim halinde faaliyetlerine devam etmektedir.”¹⁰⁷

e-Devlet bölümünde, özellikle hazırlık dönemlerinde bu çalışmalara tahsis edilen mali kaynakların, e-Devletin iyi işlemesi için önemli olduğu vurgulanmıştır. Bu bağlamda; İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın kurulum aşamasında hangi kaynaklarca finanse edildiği önemli bir noktadır.

“İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın en temel özellikleri ile tasarlandığı 2002 yılında, yapılan piyasa araştırması, özel şirketlerin bu projeyi yaklaşık 100.000 ABD Doları proje bedeli ile gerçekleştireceklerini ortaya çıkarmıştır. Sonuçta; İstanbul Genel Ağ Sayfası Valilik Bilgi İşlem Merkezi’nin iç kaynakları ile hayata geçirilen; beş kişilik bir ekibin yoğun çalıştığı bir iş olmuştur. İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın bir alt projesi olan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Ortak Veri Havuzu Projesi (SYDV Ortak Veri Havuzu Projesi), tek başına yüksek maliyeti olan bir projedir, bu proje ve diğer projeler İstanbul Genel Ağ Sayfası ile bütünleştirilmiş, Bilgi İşlem Merkezi’nce kuruma ek maliyet getirmeden geliştirilmiştir.”¹⁰⁸

Sayfa, Valilik Bilgi İşlem Merkezi’nin yoğun çalışması sonucunda ortaya çıkan bir proje olmuştur. Bu sayede, Devletin, bu işin yaklaşık ihale bedeli olan 100.000 ABD Doları tasarruf etmesi sağlanmıştır. İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın tasarım sürecinde yaşanan bu gelişme, kurum içi dinamiklerin harekete geçirilmesiyle önemli başarılar sağlanabileceği ve tasarruf yapılabileceğinin en iyi örneklerinden biridir.

2.2. GENEL AĞ SAYFASININ TEMEL ÖZELLİKLERİ, SUNDUĞU BELLİ BAŞLI HİZMETLER VE ÖNDE GELEN PROJELER

Genel ağ sayfaları, belli hizmetleri sunmaları gerektiğinden, belli hedefleri yerine getirmek için kurulurlar. İstanbul Genel Ağ Sayfası, İstanbul Valiliği’nin resmi genel ağ sayfası olması sebebiyle, ildeki vatandaşların, kurumların ve araştırmacıların temel beklentilerini karşılamak amacıyla kendisine şu hedefleri koymuştur:

“İstanbul’da, elektronik ortamda hızlı ve tek bir kamu erişim noktası yaratarak İstanbulluların kamu kurumları ile ilişkilerini geliştirmek ve yaşamlarını kolaylaştırmak,

¹⁰⁷ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 7.

¹⁰⁸ A.g.e., s. 6.

İstanbululların yönetime katılımını sağlamak; çeşitli etkileşimli araçlarla, ziyaretçilerden ve özellikle İstanbul halkından yorum ve fikirler almak, sorunları bilmek ve çözüm üretilmesini sağlamak, işlevsel ve kullanıcı dostu bir Valilik genel ağ sayfası olmak, e-Devlet uygulamaları için gerekli altyapıyı oluşturmak ve bu uygulamalara örnek olmak, İstanbul Valiliği'nin ve İstanbul İlinin yurtiçi ve yurt dışındaki imajına olumlu katkıda bulunmak, SYDV Ortak Veri Havuzu Projesinde kimlik paylaşım sistemi ile tam bütünleşme sağlamak, sivil yardım kuruluşları (dernekler ve vakıflar) ile veri paylaşımında bulunmak, Çocuk Bilgi Bankası'nı (ÇBB'yi) projelendirip Türkiye genelinde kullanılmasını sağlamak, mobil uygulamalara 'Özürülü Kimlik Kartı', 'Duyurular', 'Haberler' ve 'Galeri İstanbul'a fotoğraf ekleme parçaları eklemek.”¹⁰⁹

İstanbul Genel Ağ Sayfası, kendisine, elektronik ortamda kaliteli ve dinamik bir genel ağ sayfası, Türkiye'nin en iyi valilik genel ağ sayfası, güncelliği ve hızı ile benzerlerine örnek olmak ana hedefini koymuştur. Sayfanın diğer hedefleri şunlardır:

“İstanbul halkının, İstanbul ile ilgili gerekli tüm kamusal bilgilere kolay ve hızlı ulaşabileceği bir internet ana kapısı oluşturmak, İstanbul halkı ile etkin iletişim sağlamak, İstanbul halkına, 'Halk Kılavuzu', 'Telefon Rehberi', 'İhale İlanları', 'Basın Bültenleri', 'Dilek-Görüş Formları' gibi hizmetlerle iş ve işlemlerinde kolaylık sağlamak, İstanbul Valiliği'nin ve İstanbul ilinin yurtiçi ve yurtdışı tanıtımına katkıda bulunmak.”¹¹⁰

Bu amaçlarla tasarlanan ve iyi bir kamu genel ağ sayfası olması hedeflenen İstanbul Valiliği Resmi İnternet Sitesinin tasarımı ve yayını Valilik Bilgi İşlem Merkezi tarafından yapılmaktadır. İstanbul Valiliği Resmi İnternet Sitesi, İstanbul Genel Ağ Sayfası olarak İstanbul Valiliği Web Yayın Kurulu denetiminde, Valilik Bilgi İşlem Merkezi tarafından tasarlanmıştır ve yayınlanmaktadır. Sayfanın tasarımı ile ilgili tüm işlemler Bilgi İşlem Merkezince gerçekleştirilmektedir. Sayfanın geliştirilmesine yönelik çalışmalar sürmekte olup kullanıcılardan gelecek görüş ve öneriler doğrultusunda çalışmalar yürütülmektedir.¹¹¹

İstanbul Genel Ağ Sayfası; internet ortamında kaliteli ve dinamik bir site ile İstanbululların güncel, doğru bilgiye hızlı bir şekilde erişimini sağlamaya, e-Devlet yolunda gerekli altyapıyı oluşturarak İstanbululların yaşamını kolaylaştırmaya, İstanbululların bu yolla yöneticilere ulaşmasını ve yönetime katılmasını sağlamaya çalışmaktadır. Onlarca kurumun veri girişi yaptığı İstanbul Genel Ağ Sayfası, bilginin kaynağından sisteme dolaysız iletilmesini sağlayan bir yapı sunduğu için kurumlara ait

¹⁰⁹ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 3.

¹¹⁰ A.g.e., s. 1.

¹¹¹ İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=128>, 28.04.2006.

bilgiler güncel ve doğrudur. İstanbul Genel Ağ Sayfası, valilik siteleri içinde genel ağ sayfası kavramını barındıran ilk sitedir. ‘Kişiselleştirilebilir Sayfaları’ ve ‘Galeri İstanbul’ alt sitesi ile diğer kamu sitelerinden farklı yönleri vardır. Sürekli artan sayfalara erişimi hızlandırmak için gelişmiş arama motoru tasarlanmıştır. Arama motoru hizmeti İstanbul Genel Ağ Sayfasının tüm alt alanları yanında, Kaymakamlık siteleri, İlçe belediyeleri ve daha birçok kamu sitelerini tarayarak arama yapabilme imkanı sağlamaktadır.¹¹²

Bir genel ağ sayfasının iyi hizmet sunabilmesi için iyi teknik özelliklere sahip olması gerektiği e-Devlet bölümünde belirtilmişti. İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın teknik özellikleri ve bu donanım sayesinde sunduğu hizmetlere dair sayısal veriler, Ekim–2005 itibarı ile, şu şekilde özetlenebilir:¹¹³

Sayılarla İstanbul Genel Ağ Sayfası

Sayfa Sayısı	4.561
Veri Girişi Yapan Kişi Sayısı	438
İhale İlanı Sayısı	3.925
İzlenebilir Yatırım Sayısı	1.547
Telefon Rehberi Kayıt Sayısı	4.924
Kılavuz Sayısı	472
Üye Sayısı	8.430

Aylık Toplam Hitler (2005 Yılı)

Ay	Toplam Hit
Nisan	521.594
Mayıs	536.426
Haziran	510.948
Temmuz	486.855

¹¹² İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, EKİM–2005, s. 1.

¹¹³ A.g.e., s. 10.

Ağustos	500.485
Eylül	982.563
Toplam	3.538.871

Tıklamalar

Toplam Tık Sayısı	4.556.113
Gün Başına Ortalama Tık Sayısı	151.870
Ziyaretçi Başına Ortalama Tık Sayısı	24,09
Kaşe İşlem	226.264

Sayfa Görüntülemesi

Toplam Sayfa Görüntüleme Sayısı	753.650
Gün Başına Ortalama Sayfa Görüntüleme Sayısı	25.121
Ziyaretçi Başına Ortalama Sayfa Görüntüleme Sayısı	3,98
Sayfaların Ortalama Yüklenme Hızı	(yaklaşık) 56Kbit/s
Sayfaların Ortalama Yüklenme Hızı (Çevirmeli Bağlantıda)	3,3 saniye

Ziyaretçiler

Aylık Toplam Ziyaretçi	189.142
Gün Başına Ortalama Ziyaretçi Sayısı	6.304
Toplam Tekil IP	108.517

Band Genişliği

Toplam Band Genişliği	40,49 GB
Gün Başına Ortalama Band Genişliği	1,35 GB
Tık Başına Ortalama Band Genişliği	9,32 KB
Ziyaretçi Başına Ortalama Band Genişliği	224,46 KB

Her proje gibi e-Devletin performans ölçümü de geri-bildirimlere bağlıdır. Bu konuda, sayısal verilerden yararlanılır. Örneğin İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın aylık ziyaretçi sayısı ve üye sayısı bu konuda fikir verebilir. Aylık ziyaretçi sayısı, Temmuz 2003'te 12.629 iken Ağustos 2005'te 240.418'e, aynı dönemde üye sayısı, 221'den 8.430'a yükselmiştir.¹¹⁴

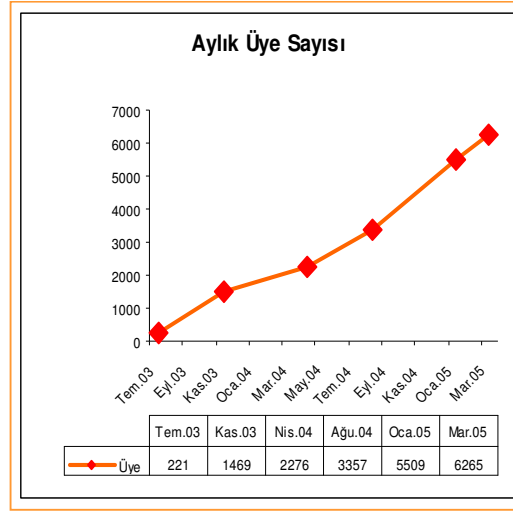
Tablo 2.1. Aylık Ziyaretçi Sayısı



Kaynak: Valilik Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, EKİM-2005, s. 32.

¹¹⁴ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 32.

Tablo 2.2. Aylık Üye Sayısı



Kaynak: Valilik Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, EKİM-2005, s. 32.

e-Devlet hizmetleri, günümüzde sadece bilinen bilgisayarlar üzerinden ilgili kamu kurum veya kuruluşunun genel ağ sayfasına erişim ile sağlanan hizmetlerin dışına da taşmış durumdadır. e-Devlet, hizmet sunumu için değişik yollardan yararlanmaktadır. İstanbul Genel Ağ Sayfası da, bu bağlamda kendini geliştirmiştir, sunduğu e-Devlet uygulamaları arasında avuç-ıçi ya da el bilgisayarlarıyla, cep telefonlarıyla erişim ve wap üzerinden sunulan hareketli (mobil) iletişim hizmetleri de yer almaktadır. İstanbul Genel Ağ Sayfası, avuç-ıçi ya da el bilgisayarlarıyla <http://www.istanbul.gov.tr> ve <http://wap.istanbul.gov.tr> adreslerinden ziyaret edilebilmektedir. Bağlantıyı sağlayan cihazın türü genel ağ sayfası tarafından algılanmakta ve uygun genel ağ sayfası sürümü görüntülenmektedir. Kullanıcılar el bilgisayarları ile İhbar ve Şikayet, Dilek ve Görüşleriniz, Duyurular, Telefon Rehberi, Halk Kılavuzu, T.C. İstanbul Valiliği'nin adres ve telefon bilgileri, Özürlü Kimlik Kartı bölümlerine ulaşabilmektedirler. İstanbul Genel Ağ Sayfası, WML destekli cep telefonlarıyla <http://www.istanbul.gov.tr> ve <http://wap.istanbul.gov.tr> adreslerinden ziyaret edilebilmektedir. Kullanıcının bağlantısını sağlayan cihazın türü, genel ağ sayfası tarafından algılanmakta ve cihaza uygun genel ağ sayfası sürümü görüntülenmektedir. Kullanıcılar, cep telefonu ile İhbar ve Şikayet, Telefon Rehberi,

T.C. İstanbul Valiliği'nin adres ve telefon bilgileri, Özürlü Kimlik Kartı bölümlerine ulaşabilmektedirler.¹¹⁵

Bir kamu hizmetinin sunulması kadar, o hizmetin duyurulması, kamuoyunun o konuda bilgilendirilmesi de gerekmektedir. İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın kuruluş, gelişim süreci ve sunduğu hizmetlerle ilgili gelişmeler basında sık sık yer almıştır. Bu haberlerin bazıları şunlardır:

Tablo 2.3. Basında İstanbul Genel Ağ Sayfası ve Valilik Bilgi İşlem Merkezi

Tarih	Kaynak	Haber Başlığı
Nisan 2003	BT Haber	İstanbul Valiliği internet altyapısını tamamladı
18.09.2003	HaberX	E-İstanbul... İstanbul Valiliği bünyesinde oluşturulan e- devlet internet portalı, İstanbul'un tüm kamu kurum ve kuruluşlarını cep telefonu kadar yakınlaştırıyor.
Ekim 2003	BT Haber	İstanbul Valiliği: www.istanbul.gov.tr
04.11.2003	Zaman Gazetesi	İstanbul Valiliği internetle yapılan şikayetleri hızla sonuçlandırıyor.
Mayıs 2004	Microsoft Life	İstanbul Portalı : Hızlı, Şeffaf, Etkili e-Devlet
16.05.2004	Hürriyet İK	İstanbullu'nun en büyük derdi eğitim ve ulaşım
19.07.2004	Dünya Online	İstanbul Valiliği e-Devlet projelerinin güvenliği Dekare ve Sentim tarafından sağlanıyor
26.07.2004	IT Business Weekly	e-Devlet Tam Gaz
27.07.2004	Herşeynet	e-Devlet Projeleri Sürüyor

¹¹⁵ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 9.

Temmuz 2004	BT Haber e-Devlet / Sayı 5	İstanbul'un Ana Kapısı : istanbul.gov.tr
05.09.2004	Hürriyet Gazetesi	Valilik sitesine girin, İstanbul'u öğrenin
06.09.2004	Star Gazetesi	Benim İstanbul
Ekim 2004	IT-Business Weekly	Valilik BT Danışmanları İş Başında
Mart 2005	Sabah Gazetesi	Çocuklar İzlenebilecek
02.05.2005	Zaman Gazetesi	Valilik Sokak Çocukları İçin Yerel Yönetimlerden Destek Bekliyor
13.09.2005	Zaman Gazetesi	Sosyal Yardımlaşma Havuzu 30 Bin Dolar Tasarruf Sağladı

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=123>, 19.04.2006.

2.3. İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın Bölümleri

İstanbul Genel Ağ Sayfası, sayfanın çeşitli noktalarında değişik hizmetler sunan bölümlere sahiptir. Sayfanın orta kısmında güncel gelişmelere ilişkin başlıklar vardır. Yine bu bölümün altında ve sağ alt kısımda önemli gün ve haftalara yönelik haber ve yapılacak çalışmalara ilişkin ağ sayfalarına yönlendiren bağlantı başlıkları vardır. Yine ortadaki bölümün altında, “Vilayet Konağı, Harika İstanbul, e-Vatandaş, Halk Kılavuzu, İhbar-Şikayet, İhale İlanları” bölümleri yer almaktadır. Sol kısımda, sırasıyla “İstanbul Valisi, A’dan Z’ye Kurumlar, Hizmetlerimiz ve Alt Siteler” bölümleri yer almaktadır. Sağ kısımda ise, “Duyurular, Takvim, Hava Durumu, TCMB Döviz Kurları” bölümleri bulunmaktadır.

2.3.1. İhbar-Şikayet

İhbar-Şikayet, birçok kurumun ağ sayfasının olduğu gibi, İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın da özellikle ilgilendiği, yararlandığı bir bölümdür. İhbar-Şikayet bölümü ile vatandaşlar, ihbar ve şikayet; dilek ve görüş; talep, öneri ve eleştiri; kutlama, davet, tebrik ve teşekkürlerini çevrimiçi kurumlara bildirebilmektedir.¹¹⁶ Gelen e-postalar,

¹¹⁶ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 11.

Valilik Bilgi İşlem Merkezince, gruplandırılır, konulara ayrılır ve tablolara dökülür. Aşağıda 01.01.2005 – 31.07.2005 tarihleri arasında yapılan çalışmaya ilişkin veriler sunulmuştur:¹¹⁷

Tablo 2.4. Elektronik İletilerin Başlıklarına Göre Dağılımı

SIRA	GRUP ADI	İLETİ SAYISI
1	İhbar - Şikayet	1.831
2	Talep - Öneri - Eleştiri	261
3	Kutlama - Davet - Tebrik	5
4	Teşekkür	36
	GENEL TOPLAM	2.133

Kaynak: Valilik Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, EKİM-2005, s. 11.

Tablo 2.5. Elektronik İletilerin Konularına Göre Dağılımı

SIRA	KONUSU	İLETİ SAYISI	CEVAPLANDI	İŞLEMİ SÜRÜYOR
1	Asayiş	161	49	112
2	Trafik	178	93	85
3	Ulaşım	102	56	46
4	Gürültü	52	23	29
5	Çevre Kirliliği	62	30	32
6	Eğitim	182	81	101
7	Sağlık	67	36	31
8	Kaçak Yapılaşma	99	42	57
9	Tüketici Şikayetleri	71	42	29
10	Doğal Afetler	32	7	25

¹¹⁷ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 11.

11	Çeşitli Şikayetler	825	391	434
	TOPLAM	1831	850	981

Kaynak: Valilik Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, EKİM-2005, s. 11.

Konuyla ilgili süreç şu şekilde işlemektedir: İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın “İhbar-Şikayet” bölümü aracılığıyla İstanbulluların her türlü şikayetleri imzalı birer dilekçe gibi kayda alınmakta ve Valilik denetiminde ilgili kurumlarca bunların gereği yapılmaktadır. İhbar-Şikayetlerin her iş günü kontrolü yapılmaktadır. Kayda alınan başvurular hakkında başvuru sahibine 20 gün içinde sonuç bildirimi yapılmaktadır. Gelen ihbar ve şikayetler, Emniyet Müdürlüğü’nün üç birimi de dâhil olmak üzere, 32 İlçe Kaymakamlığına ve 12 kuruma çevrimiçi olarak, diğer kurumlara ise resmi yazıyla iletilmektedir. Sonuçlanan dilekçelerin cevapları ilgili vatandaşa e-posta yolu ile bildirilmektedir.¹¹⁸



Şekil 2.1. İletilerin İzlediği Yol

Kaynak: Valilik Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, EKİM-2005, s. 12.

Vatandaşların görüş, öneri ve dileklerini ilettikleri e-postaların Valilik Bilgi İşlem Merkezince her ay dökümleri alınır, yukarıdaki örnekte olduğu gibi gruplandırılıp, konulara ayrılıp, grafiklere dökülerek Aylık Kaymakamlar Toplantısı ve İyi Yönetimin Geliştirilmesi İl Yönlendirme Komitesi Toplantılarında Vali, ilgili Vali

¹¹⁸ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 12.

Yardımcıları, Kaymakamlar ve ildeki kurum ve kuruluşların yöneticilerinin değerlendirmelerine sunulmaktadır. E-postalarla ilgili yapılması gereken işlemler konusunda e-postanın muhatabı kuruluşa gerekli talimatlar iletilmektedir. Burada en çok önem verilen konulardan biri, gelen iletilerin cevaplanma oranıdır. Bu oranın düşük düzeyde kalması durumunda ilgili kuruluşlara bu durum iletilmektedir.

Bilgi İşlem Merkezi yetkililerinden alınan bilgiye göre, 2003 yılından Haziran-2006'ya kadar 20.300 vatandaş, İstanbul Genel Ağ Sayfası'ndaki formu kullanarak ihbar, şikayet, talep, öneri, eleştiri, kutlama, davet, tebrik ve teşekkürlerini yönetime iletmiştir.

2.3.2. Bilgi Edinme Başvurusu Formu

Vatandaşların en temel haklarından biri dilekçe hakkı, dolayısıyla, bilgi edinme hakkıdır. İstanbul Genel Ağ Sayfası, vatandaşları, Valilik binasına gelerek elden dilekçe verme zorunluluğundan kurtarmıştır. Sayfaya giren bir vatandaş, "Bilgi Edinme Formu"na tıkladığında kendisine aşağıdaki başvuru formu çıkacaktır.

Bilgi Edinme Başvurusu Formu

► Kurum Seçiniz :

☒ Gerçek Kişi ☐ Tüzel Kişi

► Adı Soyadı

► Adresi

► T.C. Kimlik No T.C. Kimlik No'sunu öğrenmek için

► E-Posta

► Cevap Yolu ☒ E-Posta ☐ Faks ☐ Posta

4982 sayılı [Bilgi Edinme Hakkı Kanunu](#) gereğince istediğim bilgi veya belgeler aşağıda belirtilmiştir. Gereğini arz ederim.

► İstenen Bilgi ve Belgeler

Şekil 2.2. Bilgi Edinme Başvurusu Formu

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=565>, 19.06.2006.

Bilgi edinme başvuruları ile İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ilgileniyorken, 2006 yılı Şubat ayında Başbakanlık İletişim Merkezi'nin (BİMER) kurulması ile BİMER bünyesindeki Bilgi Edinme Birimi ilgilenmeye başlamıştır. Birim yetkililerinden alına bilgiye göre, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasası gereğince, yasa yürürlüğe girdiğinden Haziran-2006'ya kadar, 1900 vatandaşa İstanbul Genel Ağ Sayfası aracılığıyla bilgi verilmiştir.

2.3.3. Dilek-Görüş

İstanbul ve/ya İstanbul'daki kamu hizmetleri ile ilgili dilek ve/ya görüşlerini Valilik'e iletmek isteyenler bu bölümden yararlanabilmektedirler. Bilgi İşlem Merkezi yetkililerinden alınan bilgiye göre, 2003 yılından Haziran-2006'ya kadar 3073 vatandaş, İstanbul Genel Ağ Sayfası'ndaki formu kullanarak dilek ve görüşlerini yönetime iletmiştir.

DİLEK VE GÖRÜŞLERİNİZ

Dilek ve görüşleriniz bölümüne yapılan ihbar ve şikayetler değerlendirilmez.

► Adınız

► Soyadınız

► e-Posta Adresiniz

► Adresiniz

► Konu

► Metin

Gönder

Formu Temizle

* İşaretili alanların doldurulması zorunludur.

Şekil 2.3. Dilek-Görüş Formu

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=26>, 19.06.2006.

2.3.4. Halk Kılavuzu

İstanbul Genel Ağ Sayfası'nda yer alan 'Halk Kılavuzu' vatandaşların değişik kurumlardaki işlemlerine yardımcı olan, onlar için çok yararlı bir bölümdür. Halk Kılavuzu bölümünde, 43 kuruma ait 472 işleme yönelik gereken belgeler, form örnekleri, başvuru yeri, koşul ve şekilleri bulunmaktadır. Bölüme giren kullanıcılar, kamu kurumlarında yürütülen işlemler için başvuru koşulları, gerekli belgeler, müracaat şekli gibi gerekli bilgilere ulaşabilmektedirler.¹¹⁹ Aşağıdaki örnekte, BAĞ-KUR Sağlık Karnesi işlemlerinin nasıl yapılacağı gösterilmektedir.

HALK KILAVUZU

Konu

Ara

Kurum Adı

BAĞ-KUR İl Müdürlüğü

Kılavuzlar

BAĞ - KUR SAĞLIK KARNESİ

İŞLEM BİLGİLERİ

İşlem Adı	: BAĞ - KUR SAĞLIK KARNESİ
Kurum Adı	: BAĞ-KUR İl Müdürlüğü
Kısa Bilgi	: İlk defa veya yeniden sigortalı olanların sağlık sigortası yardımlarından faydalanmak için sağlık karnesi işlemleri.
Başvuru Koşulları	: 1. İlk defa sigortalı olanların sağlık sigortası yardımlarından yararlanmaları için; en az sekiz ay sağlık sigortası primi ödemiş olmaları, 2. Sağlık ve sigorta prim borcu bulunmaması gerekmektedir. 3. Yeniden sigortalı olanların önceden sağlık karneleri mevcut ise 4 (dört) ay prim ödemeleri yeterlidir.
Gerekli Belgeler	: 1. Başvurma dilekçesi, 2. Bağımsız çalıştığının devam ettiğine dair belge (zorunlu sigortalılar için), 3. Vukuatlı nüfus kayıt örneği, 4. 18 yaşını doldurmuş ve öğrenimde bulunan çocuklar için; (Erkek çocuklar malul değil ise azami orta öğretimde 20 ,Yüksek öğretimde 25 yaşına kadar sağlık yardımı alabilirler) a. Öğrenim belgesi, b. Sosyal güvenlik kurumları kayıtları, 5. Geçimi, sigortalı veya yaşlılık ve malullük aylığı alanlar tarafından sağlanan, ana, baba ve 18 yaşını geçmiş evli olmayan kız çocukları için; c. Muhtarlarca onaylanacak muhtaçlık belgesi, d. Sosyal güvenlik kurumları kayıtları, e. 2022'ye göre aylık alıp almadıklarına dair belge, f. Sigortalıdan alınacak bakmakla yükümlü olunduğuna dair taahhütname, 6. Her sağlık karnesi için vesikalik fotoğraf (7 yaşından küçük çocuklar hariç), 7. Yaşları ne olursa olsun çalışamayacak durumda malul bulunan çocuklar için tam teşekküllü hastanelerin birinden alınacak sağlık kurulu raporu gereklidir.
İşlem Adımları	: 1. İlk defa karne alacakların müracaatlarını Bağ-Kur dosyalarının bulunduğu İl Müdürlükleri veya şubelerimize yapmaları gerekmektedir. 2. Yenileme ve vize işlemleri bütün merkez, şube ve irtibat bürolarımızda yapılmaktadır.
Başvuru Yeri	: Bağ-Kur İl Müdürlüğü Pendik Şube Müdürlüğü Kadıköy Şube Müdürlüğü Fatih Şube Müdürlüğü(Sirkeci'de) Bakırköy Şube Müdürlüğü(Yenibosna'da) G.O. Paşa Şube Müdürlüğü(Küçükköy'de) Silivri, Çatalca, B. Çekmece, K. Çekmece, Esenler, Bayrampaşa, Ümraniye irtibat büroları
Başvuru Şekli	: Postayla yapılan başvurular kabul edilmez. İlgili kişi şahsen başvurmak zorundadır.
Özel Durumlar	: 1- Yaşlılık ve malullük aylığı alanlar hariç sağlık karnelerinin her yıl vize edilmesi gereklidir. 2- Yaşlılık ve malullük aylığı alan sigortalıların 18 yaşını doldurmamış çocukları ile ölüm aylığı almakta olan 18 yaşını altındaki çocuklara 18 yaşını doldurana kadar geçerli olmak üzere sağlık karnesi verilmektedir. 3- Sağlık Karnelerinin başkasına verilmesi, kullanılması kesinlikle yasaktır Kanuni müeyyideleri karne sahibine aittir.

Şekil 2.4. Halk Kılavuzu

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=18>, 19.06.2006.

¹¹⁹ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 14.

2.3.5. Telefon Rehberi

‘Telefon Rehberi’, kamu kurumlarının iletişim bilgilerinin yer aldığı bir bölümdür. Bilgi İşlem Merkezi yetkililerinden alınan bilgiye göre, Haziran–2006 itibarı ile, bölümde tüm kurumlara ait telefon ve faks bilgilerini içeren 4.928 kayıt bulunmaktadır. Bu bölüm sayesinde, vatandaşlar, değişik arama kategorilerini kullanarak çok sayıda telefon ve faks numarasına ulaşabilmektedirler.

T.C. İSTANBUL VALİLİĞİ
istanbul.gov.tr

Ana Sayfa >> Telefon Rehberi English Site Haritası Yardım Hızlı Menü

TELEFON REHBERİ

Önemli Telefonlar

Kurum Arama Bilgi Formu

A-Z Kurumlar: A Göster

Kurum Adı:

Kategori Seçin: Tümü Tümü ☐ Kategorileri Önemseme

Telefon No: Telefon kodu siz İl'i seçtiğiniz anda otomatik ayarlanmaktadır

Faks No:

İl Seç: İSTANBUL ☐ Bütün İllerde Ara

İlçe Seç: ADALAR ☒ Bütün İlçelerde Ara (Seçili Olan İle Bağlı Bütün ilçeler)

İlçe Adı: İlçe'nin hangi İl'e bağlı olduğunu bilmiyorsanız ilçe adını giriniz

Anahtar Kelime: Kutucuğa Anahtar Kelimeleri Virgül Koyarak Yazınız

Ara

Gizlilik İlkesi Web Yöneticileri Mobil Sayfalar Arkadaşıma Gönder Sık Kullanılanlara Ekle Açılış Sayfası Yap

Tasarım ve yayın İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi tarafından yapılmaktadır.
İstanbul Valiliği - Ankara Caddesi 34410 Cağaloğlu-Eminönü/İstanbul
Telefon No: +90 212 514 17 50-51-52 Faks No: +90 212 512 20 86

Şekil 2.5. Telefon Rehberi

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=34>, 19.06.2006.

2.3.6. Galeri İstanbul

İstanbul Genel Ağ Sayfası, kullanıcıların temel ihtiyaçlarına cevap verdiği gibi, ilgi alanlarına yönelik hizmetler de sunmaktadır. Bunun en iyi örneği, ‘Galeri İstanbul’dur. Dolaysız adresi <http://galeri.istanbul.gov.tr> dir. Bölüme üye olmaya gerek olmadan fotoğraf eklenebilmektedir. Eklenen güzel İstanbul fotoğrafları ile ‘Galeri İstanbul’un fotoğraf arşivi günden güne zenginleşmektedir. Bölümden 2005 yılı Ekim ayına kadar 320.000’den fazla fotoğraf indirilmiştir. Galerideki tüm fotoğraflar, e-kart olarak da yollanabilmektedir. Bölümde; ‘Yeni eklenenler’, ‘Galeri’, ‘Sizden Gelenler’,

‘Benim Fotoğraflarım’, ‘Fotoğraf Arama’, ‘Resim Ekle’, ‘Editörün Seçimi’, ‘En Çok İndirilen’, ‘En Çok Oy Alanlar’ alt bölümleri yer almaktadır.¹²⁰ ‘Galeri İstanbul’da Haziran–2006 itibarı ile, konulara göre sınıflandırılmış, toplam 9930 İstanbul fotoğrafı bir arada bulunmaktadır.



Şekil 2.6. Galeri İstanbul

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://galeri.istanbul.gov.tr>, 19.06.2006.

2.3.7. Üye Ol İstanbullum

Bu bölüm kullanıcıların özel ilgi alanlarına yönelik hizmetler sunmaktadır. Kullanıcılar; kişiselleştirme, bilgilendirme e-postaları gibi birçok kişisel hizmetten yararlanabilmektedir. Öncelikle kullanıcıların üye olmaları gerekmektedir. Üyelik ücretsizdir. Üye olmak isteyenler sayfadaki formu doldurmalıdırlar. Üyelere Bilgi İşlem Merkezince bir şifre gönderilmektedir. Kullanıcılar, <http://benim.istanbul.gov.tr> adresine giderek kullanıcı adı ve şifrelerini yazıp kendilerine ait olan sayfaya girmektedirler. Bu bölümde; kullanıcılar, farklı renklerde, ilgi duydukları konu

¹²⁰ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim–2005, s. 16.

başlıkları ile kendi sayfalarını oluşturabilmektedirler. Sayfanın içeriğini kullanıcı kendisi belirleyebilmektedir. Bu “kişiselleştirilebilirlik” hizmeti kamu kurumları genel ağ sayfalarında bir iltir. Bu hizmet ile kullanıcı, seçtiği modüllerin içeriğini değiştirebilmekte, kendi adres defterini, not defterini ve iş listesini tutabilmektedir.¹²¹ Bunların yanı sıra, üyeler; iş listesi, özel günler konusunda İstanbul Genel Ağ Sayfası’ndan hatırlatmalar alabilmekte, 50MB’lık özel alanda kişisel fotoğraflarını albümler halinde tutabilmekte, anlık, günlük veya haftalık olarak haberlerden, ihale ilanlarından, önemli günlerden haberdar olabilmektedir.¹²² İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın Haziran-2006 tarihi itibari ile 12.126 üyesi vardır. Aşağıda bir “benim.istanbul.gov.tr” sayfası örneği gösterilmektedir.

The screenshot shows the 'benim.istanbul.gov.tr' website. The header includes the T.C. İstanbul Valiliği logo and the text 'benim.istanbul.gov.tr'. Below the header is a navigation bar with links like 'İstanbul Portalı >> Benim >> sayfam2'. The main content area is divided into a table with columns: 'Yeri', 'Proje Adı', 'Kurumu', 'Sektörü', and 'Göster'. The table lists several projects and services, including 'UÇAKSAVAR VE KİLYOS ALTYAPISI', 'KİLYOS SARITEPE KAMPÜSÜ YABANCI DİLLER YÜKSEK OKULU+YURT BİNASI', 'K.S.K. BİYOMEDİKAL MÜH.ENS.', 'REK.ENST.FAK. VE YÜK.OK.BÜYÜK ONARIM', 'TÜRKİYE DEPREM İSTASYONLARI ŞEBEKE.', 'DEPREME HAZIRLIK EĞİTİM - ÖĞRETİM MERKEZİ', 'DEPREM ÖNCESİ VE SONRASI AFET YÖNETİMİ', and 'SPOR TESİSLERİ İKMAL İNŞAATI'. The right sidebar contains an 'Anket' section with a question about emergency phone numbers and a 'Duyurular' section with a protocol list.

Şekil 2.7. benim.istanbul.gov.tr

Kaynak: Valilik Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, EKİM–2005, s. 12.

¹²¹ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim–2005, s. 21.

¹²² A.g.e., s. 22.



Şekil 2.8. “benim.istanbul.gov.tr”nin Bölümleri

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://benim.istanbul.gov.tr/Default.aspx>, 19.06.2006.

2.3.8. İl Yatırımları

Bu bölümde, ildeki tüm yatırımcı kuruluşlar, yatırımları ile ilgili bilgileri sayfaya kendileri aktarmaktadırlar. İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğüne de iletilen bilgiler İl Planlama Uzman ve Uzman Yardımcıları tarafından incelenip onaylandıktan sonra sayfada kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. “İl Yatırımları” bölümüne giren bir kullanıcı, yatırımlarla ilgili en güncel sayısal ve görsel bilgilere ulaşabilmektedir. Bölümde kullanıcının karşılaştacağı sayfa, bir sonraki sayfada gösterilmiştir.¹²³ İsteyen kişi Haziran–2006 itibarı ile ildeki 1671 yatırım arasından kurum, ilçe, sektör, durum ve/ya yıl seçerek arama yaptırabilir. Bu sayede, ‘İl Yatırımları’ bölümü, vatandaşların olduğu gibi, araştırmacıların da yararlanabileceği bir bölümdür. Yıldız Teknik Üniversitesi ile ilgili yatırımlar için yapılan arama sonucunda, Haziran-2006 itibarı ile, üniversiteye ait 17 adet proje bulunmuştur. Aşağıda bu arama sonucu ve “Davutpaşa Kampüsü Eğitim ve Hizmet Binaları” projesine ilişkin ayrıntılar sunulmaktadır.

¹²³ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim–2005, s. 23.

İL YATIRIMLARI

Arama Sonuçlarına göre 17 adet proje bulunmuştur. Detaylarını görmek için **Göster** butonunu tıklayınız

Yeri	Proje Adı	Kurumu	Sektörü	Göster
İSTANBUL	YTÜ DAVUTPAŞA KAMPÜSÜ EĞİTİM ve HİZMET BİNALARI (1997H031071)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
İSTANBUL	AÇIK VE KAPALI SPOR TESİSLERİ (1997H050240)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim-Spor	Göster
İSTANBUL	MERKEZ KAM.HÜNKAR DAİ.TARİHİ BİNA KÖŞK RES. (1998H031590)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
İSTANBUL	DAVUTPAŞA KAMPÜS ALTYAPISI (2000H031620)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
İSTANBUL	İLERİ ARAŞTIRMA PROJELERİ (2002K120620)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
İSTANBUL	ÇEŞİTLİ ÜNİTELERİN ETÜT PROJESİ (2003H031990)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
İSTANBUL	BÜYÜK ONARIM (2003H032000)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
İSTANBUL	MAKİNA TEÇHİZAT ALIM (2003H032010)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
İSTANBUL	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ (2003H032020)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
İSTANBUL	REKTÖRLÜK BİLİMSEL ARAŞTIRMA PRJ.(2003K121060)	Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü	Eğitim	Göster
1 2				

Şekil 2.9. İl Yatırımları

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=211>, 19.06.2006.

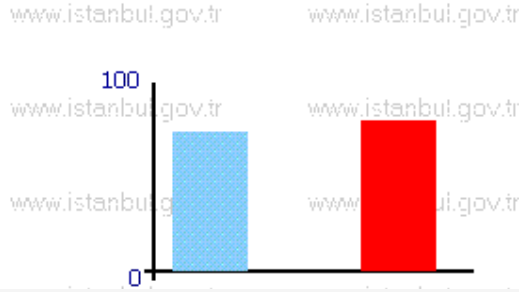
Proje Detayları



SEKTÖR	: Eğitim
PROJENİN YERİ	: İSTANBUL
YATIRIMIN ADI	: YTÜ DAVUTPAŞA KAMPÜSÜ EĞİTİM ve HİZMET BİNALARI (1997H031071)
YATIRIMCI KURULUŞ	: Yıldız Teknik Üniversitesi Rektörlüğü
YATIRIMIN AMACI	: EĞİTİM YAPILARI İNŞAATI
BAŞLAMA-BİTİŞ TARİHİ	: 1997-2005
TOPLAM PROJE BEDELİ	: 25.290.000 Milyon TL
GEÇMİŞ DÖNEM HARCAMASI	: 18.823.000 Milyon TL
2004 YILI ÖDENEĞİ	: 6.550.000 Milyon TL
DÖNEM HARCAMASI	: 0 Milyon TL

31.03.2004 tarihli dönem diagramı

■ Dönem hakkı %0 ■ Toplam Nakdi %74,4
■ Fiziki %80



İHALE HAKKINDA BİLGİ	:
PROJE HAKKINDA BİLGİ	: Devam Ediyor
KARŞILAŞILAN SORUNLAR	:
ÖNERİ VE TEKLİFLER	:
DİĞER DURUMLAR	:

Şekil 2.10. İl Yatırımları (Proje Detayı)

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=211>, 19.06.2006.

“İl Yatırımları” bölümü bu sayfa yapısıyla kamu sektörüne, özel sektöre, ilgili araştırmacılara ve vatandaşlara, yatırımlara ilişkin önemli bilgiler sunmaktadır. Bunun yanı sıra, ildeki yatırımların durumunu değerlendirmek amacıyla yılda dört defa yapılan İl Koordinasyon Kurulu Toplantısında, İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğünce hazırlanıp kurul üyelerine sunulan bilgiler, toplantıların hemen ardından kullanıcıların yararlanması amacıyla İstanbul Genel Ağ Sayfası’nda yayınlanmaktadır. Hem “İl

Yatırımları” bölümü, hem de İl Koordinasyon Kurulu Toplantısı sunumlarının yayınlanması, saydam devlet olma çalışmalarına önemli katkılar sağlamaktadır.

2.3.9. İhale İlanları

Ana sayfada yer alan “İhale İlanları” bölümüne girildiğinde, kullanıcının karşısına tüm ihale ilanları gelmektedir. Burada, ihalenin konusu, kurumu ve/ya zaman aralıkları bilgileri girilerek arama yapılabilir. Arama sonucunda gelen sayfadan ihale ilanına ulaşılabilir. Aşağıda bir ihale ilanı örneği sunulmuştur.

İHALE İLANI

► İhale Türü :	İhale İlanı
► İhale Adı	İstanbul İl Sınırları İçerisindeki Devlet ve İl Yollarının Onarımı için Plent Altından Asfalt Betonlu Temini alımı
► Tarihi ve Saati	19.06.2006 10:00:00
► İhale Yeri	Karayolları 1. Bölge Müdürlüğü Bakım Başmühendisliği B Blok B-25 No.lu oda Küçükalyalı - Maltepe/İSTANBUL
► İdare Adı	Karayolları 1. Bölge Müdürlüğü
► Adresi	34581 Küçükalyalı / İstanbul
► Telefonu	(216) 4893900
► Faksı	(216) 3671244
► Niteliği	Mal Alımı
► Türü	Açık İhale Usulü
► İhale Doküman Bedeli	-
► İhale Doküman Bedeli	150 YTL
► İhale Metni	İlan Metnini Görmek İçin Tıkla

İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi

Şekil 2.11. İhale İlanı

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=36>, 19.06.2006.

İstanbul Genel Ağ Sayfası, yatırımların yanı sıra, ihalelere ilişkin sunduğu ayrıntılı bilgilerle e-Devletin hedefleri arasında yer alan saydam devletin iyi bir örneğini sergilemektedir.

Bu bölüm, kullanıcılara ihale arşivine girme olanağı vermektedir. İstanbul Genel Ağ Sayfası'na üye olanlara ihale ilanları e-posta ile gönderilmektedir. Üyelere, istedikleri takdirde, belli ölçütlere göre belirlenmiş ihaleler iletilmektedir.

2.3.10. Muhtar Otomasyon Projesi

e-Devlet çalışmaları kapsamında vatandaşlara sunulan hizmetlerin organizasyonu konusunda çalışmalar yapılmaktadır. Bu amaçla İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın "Tek Durak" olması hedeflenmiş ve yapılan çalışmalar sayesinde bu hedefe ulaşılmıştır. "Tek Durak", devletin vatandaşlara sunduğu hizmetlerin tek noktada toplanması ve bu noktadan vatandaşlara sunulmasıdır. Bu yolla, bilgi oluştuğu noktadan sisteme dahil edilmektedir. Bu hizmetlerin en önemlilerinden biri, adresi <http://muhtar.istanbul.gov.tr> olan Muhtar Otomasyon Projesidir. Yapılan çalışmalar sonucunda, farklı kurumlarda var olan ortak ve aynı nitelikli bilgiler bir araya getirilmeye çalışılmış, bilgilerin bir araya geldiği nokta İstanbul Genel Ağ Sayfası olmuştur.¹²⁴

muhtar.istanbul.gov.tr

Muhtar Otomasyonu Belge Ara

NOT

- Doküman **Adobe Acrobat (PDF)** belgesidir.
- Linki tıkladığınızda açılan sorgu kutusunda **"AÇ"** seçeneğini seçerseniz doküman internet üzerinden açılacaktır. Bu işlem internet bağlantınız ve dokümanın büyüklüğüne bağlı olarak belirli bir süre alacaktır.
- **"KAYDET"** seçeneğini seçmeniz halinde doküman bilgisayarınızda belirleyeceğiniz bir yere yüklenecektir.
- **PDF** belgelerini okuyabilmek için bilgisayarınıza [Adobe Acrobat Reader](#) programını yüklemeniz gereklidir.

muhtar@istanbul.gov.tr

Bu site T.C. **İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi** tarafından host edilmektedir.
<http://www.istanbul.gov.tr>

Şekil 2.12. Muhtar Otomasyonu Belge Arama

Kaynak: İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 24.

¹²⁴ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 24.

Muhtar Otomasyonu Projesi, İstanbul ilinin yönetimi açısından, belediye sınırları içerisinde faaliyet gösteren 956 muhtarlığın, İstanbul halkına sunmakta olduğu nüfus, adres kaydı, belge düzenleme, nakil hizmetlerinin yönetimini sağlayan sistemdir. Proje sayesinde; muhtarların fonksiyonları arttırılarak daha iyi hizmetler sunabilmeleri sağlanacak, nüfus ve adres bilgileri sağlıklı bir şekilde girilecek, bilgi güncelliği olacak, kayıt dışı, nüfus, ikamet ve iş yerleri kontrol altına alınacak, il yönetimi çerçevesinde hizmet sunan acil durum birimlerinin (Emniyet, itfaiye, sağlık) ortak kullanımı için veri tabanı oluşturulacak, muhtarlık bilgilerinin güvenliği sağlanacak, göç bilgilerinin sağlıklı bir şekilde alınabilmesi mümkün olacaktır.

Muhtar Otomasyonu Projesi, Valilikçe çok önem verilen, yapılan toplantılarda üzerinde durulan projelerden biridir. Proje kapsamında tüm muhtarlıkların bilgisayar edinmesine çalışılmakta, ayrıca bu bilgisayarların çevrimiçi olarak bir ağa bağlanması için çalışmalar yürütülmektedir.

2.3.11. Özürlü Kimlik Kartı Sorgulama

Günümüzde hizmetler tasarlanırken özürlü insanlar da göz önünde bulundurulmaktadır. e-Devlet uygulamaları, bu noktada özürlü vatandaşlara yönelik hizmetlerin sunumuna katkı sağlayan uygulamalardır. İstanbul Genel Ağ Sayfası da bu konuya duyarsız kalmamıştır. Bu bölümün hazırlanma amacı özürlü vatandaşların kendileri için hazırlanan kimlik kartları ile ilgili bilgi almalarını sağlamaktır. Bu amaçla, İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'nün özürlü vatandaşlara yönelik sunduğu hizmet genel ağ sayfası platformu ile elektronik ortama taşınmış ve kimlik kartlarının gelip gelmediğini öğrenmek üzere vatandaşların ya da yakınlarının İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'ne gelmelerine ihtiyaç kalmamıştır.¹²⁵

¹²⁵ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 25.

ÖZÜRLÜ İŞLEMLERİ

Adı / Soyadı

/

Kart No / T.C. Kimlik No

/

Toplam 100 özürlü vatandaş mevcuttur.

Adı	Soyadı	Tc Kimlik No	Kart Gelme Tarihi	Kart Numarası	Durumu	Güncelle	Delete
ÖZGÜL	İNAN		12.08.2005	1360788	Geldi	Düzenle	Sil
ADEM	TÜRK		12.08.2005	136076	Geldi	Düzenle	Sil
CEYLAN	KURU		12.08.2005	136072	Geldi	Düzenle	Sil
CEVDET	YİĞİT		12.08.2005	136071	Geldi	Düzenle	Sil
SELFİRAZ	KOCA		12.08.2005	135997	Geldi	Düzenle	Sil
					İşlem devam ediyor	Ekle	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

Şekil 2.13. Özürlü İşlemleri

Kaynak: İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim–2005, s. 25.

2.3.12. A’dan Z’ye Kurumlar

Bu bölüm, Türkiye ve İstanbul’daki tüm kurumların ağ sayfalarına erişim ve organizasyon yapısını gösteren şemalara ulaşma olanağı sunmaktadır. Bölümde ‘A’dan Z’ye Türkiye, A’dan Z’ye İstanbul, A’dan Z’ye Kurumlar’ başlıkları yer almaktadır. ‘A’dan Z’ye Türkiye’ veya ‘A’dan Z’ye İstanbul’ başlıkları tıklanarak, ya da ‘A’dan Z’ye Kurumlar’ başlığı altındaki konu başlıklarına tıklanarak çıkan sayfadan ilgili kurumun genel ağ sayfasına ulaşmak olasıdır. Örnek bir durum aşağıda gösterilmiştir. Burada kişi, ‘Kamu Güvenliği’ başlığına tıklamış ve karşısına ‘Kamu Güvenliği’ ile ilgili kurumların genel ağ sayfalarına bağlantı sağlayan bir sayfa gelmiştir.



Şekil 2.14. A'dan Z'ye Kurumlar

Kaynak: İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 26.

2.3.13. e-Vatandaş

Bu bölüm, kurumların elektronik ortamda sundukları hizmetlere yönelik bağlantıların bir alanda toplanmasından oluşmuştur. Bu bağlantılar, güncellenmekte ve kolay erişilebilir olarak vatandaşların hizmetine sunulmuştur. 'e-Vatandaş' başlığı tıklandığında, vatandaşların zaman zaman ihtiyaç duyabilecekleri hizmetlere bağlantı sağlayan aşağıdaki sayfa ile karşılaşılır. Sayfa aracılığıyla sadece İstanbul'daki kurumlara değil, aynı zamanda Türkiye genelinde hizmet veren kuruluşların genel ağ sayfalarına da ulaşmak olasıdır.

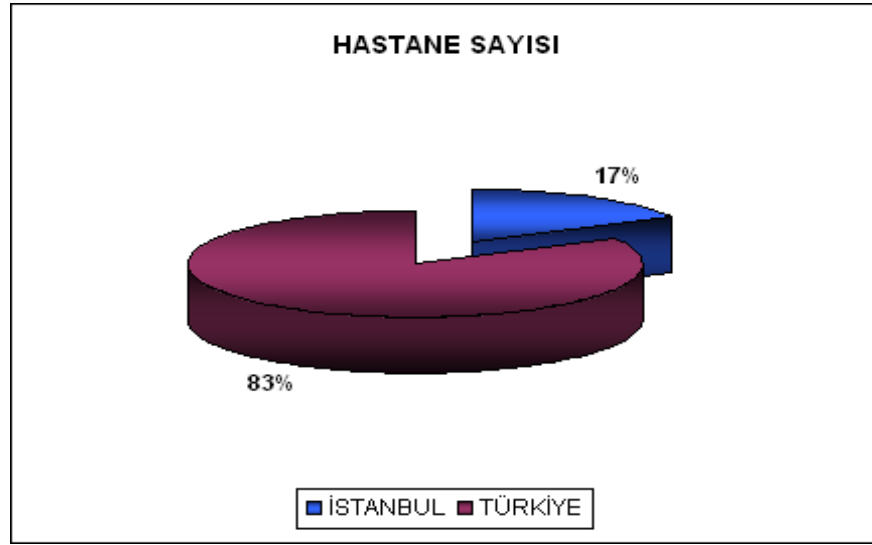


Şekil 2.15. e-Vatandaş

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=109&e=1>, 19.06.2006.

2.3.14. Sayılarla İstanbul

İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü'nün hazırladığı 'Sayılarla İstanbul', il ile ilgili elde edilen tüm bilgilerden ortaya çıkarılan, özet bilgiler sunan bir çalışmadır. Bu çalışma ile, İstanbul'a ait çok sayıda sayısal veri; konu başlıklarına göre sınıflandırılmış, çok sayıda tablo ve grafik ile zenginleştirilmiş bir şekilde kullanıcılara sunulmaktadır. Bu bölümü dikkate değer kılan, verilerle ilgili yıllara göre karşılaştırma yapılabilme olanağı sunması ve bazı verilerin başka yerde bulunamayacak olmasıdır. 'Sayılarla İstanbul' her yıl güncellenen bir çalışmadır.



Şekil 2.16. Sayılarla İstanbul

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=33>, 19.06.2006.

2.3.15. Randevu Talep

Bu bölümde, İstanbul Valisi'nden randevu talep eden kişiler, karşılıklarına gelen 'Randevu Talep Formu'nu doldurarak bu dileklerini elektronik ortamda iletebilmektedirler. Bilgi İşlem Merkezi Yetkililerinden alınan bilgiye göre, 2003 yılından Haziran-2006'ya kadar, İstanbul Valisi ile görüşmek için toplam 3075 vatandaş randevu talebinde bulunmuştur.

T.C. İSTANBUL VALİLİĞİ
istanbul.gov.tr

İstanbul Portalı >> Vilayet Konagi >> Randevu Talebi

English Site Haritası Yardım

gelişmiş arama
istanbul portal

RANDEVU TALEP FORMU

Adınız

Soyadınız

Unvan veya Göreviniz

E-Posta

İl kodları

İSTANBUL

Telefon

212

Cep Telefon

Referans

Sayın Valimiz müsait değilse ilgili Vali Yardımcısı ile görüşmek ister misiniz?

Evet

Konu

Şekil 2.17. Randevu Talep Formu

Kaynak: İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=511>, 19.06.2006.

2.4. SAYFADA YER ALAN PROJELER

İstanbul Genel Ağ Sayfası, hem e-Devlet uygulamaları çerçevesinde, hem kurumlar arasındaki ilişkiye dayanan, ‘Devletten Devlete’ (G2G/Government to Government) biçiminde hizmet sunan, hem de sayfada yer verilen projelerin gerekçeleri, amaçları, hedefleri, hedef kitleleri gibi ayrıntıları ilgili kişi ve kurumların dikkatine sunan ve kurumlar arasında aktif olarak veri alışverişine olanak sağlayan bir sayfadır. Bu projelerden ikisi, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Ortak Veri Havuzu Projesi (SYDV Projesi) ve Çocuk Bilgi Bankası Projesidir.

2.4.1. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Ortak Veri Havuzu Projesi (SYDV Projesi)

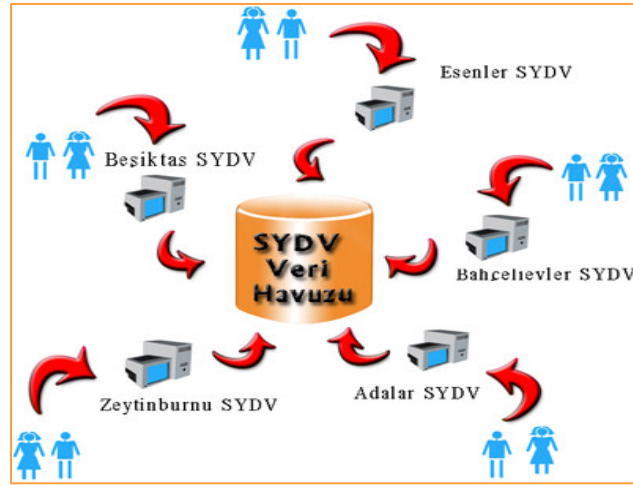
Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının kuruluş amacı (3294 Sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Yasası ile kurulan İl ve İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları); yoksul ve muhtaç durumda bulunan vatandaşlar ile gerektiğinde her ne surette olursa olsun Türkiye’ye kabul edilmiş veya gelmiş kişilere yardım etmek, sosyal adaleti pekiştirici tedbirler olarak gelir dağılımının adilane bir şekilde dağıtılmasını sağlamak, sosyal yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmektir. İstanbul gibi büyük bir ilde, il vakfının ve ilçe vakıflarının çalışmalarını organize etmek önemli bir sorundur. Konuyla ilgili olarak, SYDV Projesi uygulamaya konmuştur. Proje, İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın sunduğu en önemli projelerden biridir. Projenin yapısı, ‘Devletten Devlete’dir (G2G/Government to Government). Projenin amacı; İstanbul genelinde yoksul ve muhtaç vatandaşlara, SYDV amaçlarına uygun olarak yapılan yardımlar ile bu yardımlardan bugüne kadar yararlananlara ait kayıtların bir merkezde toplanarak bir yoksulluk arşivine sahip olmak, sorgulama kolaylığına ulaşmak, istismarı önlemek, gerçek hak sahiplerine ulaşmak, başvurulara hızlı cevap vermek, kaynakları etkili ve adil kullanmak, vakıflar arasında bilgi paylaşımını sağlamak ve etkili denetim ile Devlete güveni arttırmaktır.¹²⁶

SYDV Ortak Veri Havuzu Projesi, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı’nın yardımlarının ihtiyaç sahiplerine ulaşmasını ve yapılan yardımların etkili denetim ve kontrolünü sağlamaktadır. İl ve 32 İlçe Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları’nın amaçları doğrultusunda eğitim, sağlık, giyim, gıda gibi her alanda yaptığı yardımlar, hızlı ve işlevsel bir veri havuzunda toplanmaktadır. Ortak Veri Havuzu

¹²⁶ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 17.

sorgulama özelliği ile İl genelinde yinelenmiş yardımları önleyerek gerçek gereksinim sahiplerine yardımların ulaşmasını sağlamaktadır. Projenin İstanbul’da uygulanmasına Haziran 2004’te başlanmıştır ve Haziran-2006 itibarı ile 228.840 kayıtlı verisi mevcuttur.¹²⁷

Projenin sağladığı yararlar; hızlı ve esnek raporlama ve istatistik veri sunma olanağı olan sistem ile İstanbul’un yoksulluk haritası, yardım türleri, yıl içindeki dağılımları, yeşil kart sahiplerinin bilinmesi ve ileriki tarihlerde çıkarılacak istatistikler için fazladan emek harcanmasını ortadan kaldırmak, yardımın türüne, yardım yapılan ilçeye göre istenen zaman aralığı için sorgulama yapılarak Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları’nın iç denetimleri ve raporlamaları yapılabilmesi, istatistiksel sonuçlar, raporlar sunan, geriye dönük sorgulamalara olanak vermesi, kamu kurumlarındaki denetlenebilirlik, hızlı hizmet ve saydamlığa katkı sağlaması, bunların yanı sıra, yinelenmiş kayıt ve ödemeyi engellediğinden önemli miktarda tasarruf yapılmasına yardımcı olmasıdır.¹²⁸

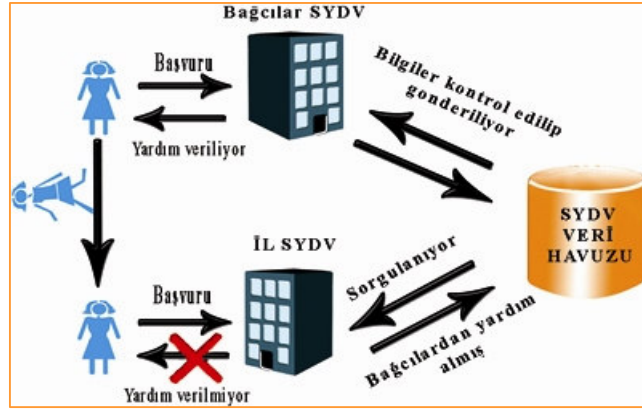


Şekil 2.18. SYDV Veri Havuzuna Bilgilerin Gelişi

Kaynak: İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi, Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 17.

¹²⁷ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 17-18.

¹²⁸ A.g.e., s. 19.



Şekil 2.19. SYDV Veri Havuzundan Bilgi Sorgulanması

Kaynak: İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi, Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 18.

2.4.2. Çocuk Bilgi Bankası Projesi (ÇBB Projesi)

İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın yer verdiği projelerden biri de 'Çocuk Bilgi Bankası' projesidir. Sokakta yaşayan ve/veya çalışan çocukların takibi ve korunması amacıyla hayata geçirilen proje de sokakta yaşayan çocuklardan İstanbul genelindeki Çocuk Koruma Merkezlerine ulaşan veya ulaştırılan çocukların kimlik bilgileri, sokakta bulunma nedenleri, madde bağımlılık durumları ve çocuklarla ilgili koruma merkezinde yapılan işlemler tutulmaktadır. Bu durum hem sağlıklı ve güncel bilgi tutulabilmesini, kurumun geçmiş kayıtlarına hızlı bir şekilde ulaşmasını, raporlar ve istatistikler oluşturabilmesini hem de İstanbul'da sokakta yaşayan çocuklar konusunda doğru ve hızlı kararlar alınarak uygulanabilmesini sağlayacaktır. Çocuk ve Gençlik Merkezlerinde, UMATEM'de ve İlk Adım İstasyonları'nda veri girişine başlanan Çocuk Bilgi Bankası'nın, orta vadede SYDV Ortak Veri Havuzu ve KPS (Kimlik Paylaşım Sistemi) ile bütünleşmesi planlanmaktadır.¹²⁹

Nisan-2005'te hayata geçirilen proje ile kamu kurumları arasında iş süreçleri İstanbul Genel Ağ Sayfası Yönetim Alanı aracılığıyla internete taşınmaktadır. İstanbul Genel Ağ Sayfası üzerinden kamu kurumları arasında etkileşimli bir yapı mevcut olup, ortak veri havuzları (SYDV Ortak Veri Havuzu ve Çocuk Bilgi Bankası) İstanbul Genel Ağ Sayfası yapısı üzerinden hızlı veri girişi, bilgi paylaşımı ve denetlenebilirlik sağlamaktadır. Sokakta yaşayan ve/veya çalışan çocukların takibi ve korunması amacıyla hayata geçirilen proje ile, sokakta yaşayan çocuklardan İstanbul genelindeki

¹²⁹ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 20.

Çocuk Koruma Merkezlerine ulaşan veya ulaştırılan çocukların kimlik bilgileri, sokakta bulunma nedenleri, madde bağımlılık durumları ve çocuklarla ilgili koruma merkezinde yapılan işlemler tutulmaktadır. Bu durum hem sağlıklı ve güncel bilgi tutulabilmesini, kurumun geçmiş kayıtlarına hızlı bir şekilde ulaşmasını, raporlar ve istatistikler oluşturabilmesini hem de İstanbul’da sokakta yaşayan çocuklar konusunda doğru ve hızlı kararlar alınarak uygulanabilmesini sağlayacaktır. Proje; değinildiği gibi, hızlı veri girişi, bilgi paylaşımı ve denetlenebilirlik de sağlamaktadır. Tüm bunlar, e-Devletin amaçları arasında yer alan öğelerdir. Bu anlamda; İstanbul Genel Ağ Sayfası, başarılı bir e-Devlet uygulaması örneği sunmaktadır.

2.4.3. Sayfada Yer Verilen Diğer Projeler

İstanbul Genel Ağ Sayfası, SYDV Ortak Veri Havuzu ve Çocuk Bilgi Bankası Projeleri’nin yanı sıra, ana sayfada yer alan “Vilayet Konağı” bölümünün altındaki “Valilik Projeleri” başlıklı kısımda, Valilik’in ilgilendiği projelerin gerekçeleri, amaçları, hedefleri, hedef kitleleri gibi ayrıntıları sunmaktadır. Nisan–2006 itibarı ile, bu projeler; Okullarda Çevre Eğitimi ve Uygulaması Projesi (ÇEP), İstanbul Müze Kent Projesi (İMÜKEP), İstanbul Valiliği Tarihi Mimari Eserlerin Tespiti ve Korunması Projesi, İstanbul Valiliği Sokakta Yaşayan ve Çalıştırılan Çocukların Korunması Projesi, İstanbul Rölöve ve Anıtlar Müdürlüğü Eski Yapıların Restorasyonu Projeleridir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İSTANBUL GENEL AĞ SAYFASI'NIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışmanın buraya kadarki bölümlerinde; e-Devletin ne olduğu, amaçları, yapısı, özellikleri, e-Devlet uygulamalarının altyapı hazırlığı, e-Devlet uygulamalarına geçiş aşamaları, e-Devlet hizmetlerinin kullanım alanları, e-Devletin etkililiğini belirleyen faktörler ve e-Bireye değinilmiş ve İstanbul Genel Ağ Sayfası ile ilgili bilgiler sunulmuştur. Bu bölümde ise, e-Devlet ile ilgili sunulan bilgiler ışığında, İstanbul Genel Ağ Sayfası bir değerlendirmeye tabi tutulacaktır. Bu noktada; e-Devletin tanımından başlanarak, e-Devlet çalışmaları ile ilgili ölçütler, kamu kurumlarının genel ağ sayfalarının sahip olması gereken özellikler, e-Devletin amaçları dikkate alınacaktır. Değerlendirme sonucunda, ulaşılan sonuçlar ve İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın nasıl daha iyi kamu hizmeti sunabileceğine ilişkin öneriler ortaya konacaktır. Bu önerilerin bazıları Türkiye genelinde yürütülmekte olan e-Devlet çalışmaları ile ilgili olacaktır. Bu durum ilgili yerlere gelindiğinde belirtilecektir.

3.1. TEMEL TANIMA UYGUNLUK

Çalışmanın başında, e-Devlet; devlet tarafından kamu hizmetlerinin sunumunda, kamu kurumlarının kendi aralarındaki ve vatandaşlarla olan ilişkilerinde, vatandaşların bilgi edinme taleplerinde devlet ve vatandaşlarca bilgisayar ve elektronik teknolojilerinin yoğun ve etkili şekilde kullanılması olarak tanımlanmıştı. Bir önceki bölümde sunulan bilgiler dikkate alındığında, İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın bu temel özellikleri karşılayan bir genel ağ sayfası olduğu görülmektedir.

3.2. HEDEFLER

İkinci bölümde değinildiği gibi, sayfa kendisine hedefler koymuştur. Buna göre, İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın, İstanbul halkının, İstanbul ile ilgili gerekli tüm kamusal bilgilere kolay ve hızlı ulaşabileceği bir internet ana kapısı olduğu, İstanbul halkı ile etkili iletişim sağladığı, İstanbul halkına, “Halk Kılavuzu, Telefon Rehberi, İhale İlanları, Basın Bültenleri, Dilek-Görüş Formları” gibi hizmetlerle iş ve işlemlerinde kolaylık sağladığı, İstanbul Valiliği'nin ve İstanbul ilinin yurtiçi ve yurtdışı tanıtımına katkıda bulunduğu, onlarca kurumun veri girişi yaptığı İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın bilginin olduğu noktadan sisteme dâhil edildiği bir yapı sunduğu için kurumlara ilişkin güncel bilgi sunmakta olduğu, sayfanın “Telefon Rehberi, İhale İlanları ve İl Yatırımları” bölümlerinin ilgili kamu kurumlarınca güncellenen, kayıtlı veri sayısı

sürekli artan ortak veri tabanlarında tutulan ve iyi işleyen bölümler olduğu görülmektedir. Valilik iletişim adresine iletilen; ihbar, şikâyet, öneri niteliğindeki tüm elektronik postaların, 22.04.2002 tarihinden itibaren Bilgi İşlem Merkezi'nce kayıt altına alınıp, gereği yapılarak bu konuda istikrar sağlanmıştır. İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi, Kaymakamlıkların Bilgi İşlem Birimlerinin kurulması ve genel ağ sayfalarının oluşturulması konusunda deneyimlerini onlarla paylaşmakta ve bilgi işlem yatırımlarının belirli standartlar ve kurallar dahilinde yapılmasını sağlamaya çalışmaktadır. Bunun sonucunda, kaymakamlık genel ağ sayfalarının tasarımları tamamlanmış ve bu sayfalar hizmet vermeye başlamıştır. Bu tür çalışmalar il düzeyinde daha iyi e-Devlet hizmetleri sunulması açısından olumlu adımlardır.¹³⁰ Ancak ilgili bölümde verilen sayısal verilere bakıldığında, sayfanın İstanbul halkı ile etkili iletişim sağlayamadığı görülmektedir. Bu sorunu aşmak için sayfa ile ilgili tanıtım çalışmalarına ağırlık verilmeli, sayfanın bu tür hizmetler sunduğu İstanbullulara duyurulmalıdır.

3.3. KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ

“Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi” başlıklı bölümde e-Devlet ile ilgili bazı ilkelere¹³¹ yer verilmişti. Bu ilkeler açısından bakıldığında; İstanbul Genel Ağ Sayfası, kullanıcı tabanlı, talep yaratıcı ve talep edici yaklaşıma odaklanmıştır. Sayfa tasarlanırken, kullanımının basit ve hizmet sunumunun anlaşılır olmasına çalışılmıştır. Ana sayfada yer alan, “A’dan Z’ye Türkiye, A’dan Z’ye İstanbul, A’dan Z’ye Kurumlar ve Vilayet Konağı” bölümleri ile, İstanbul Genel Ağ Sayfası kamu hizmetlerinin koordinasyonu ve doğru yönlendirilmesi ile kurum içi, kurum dışı esnekliğin ve bütünleşmenin sağlanması, paylaşılacak bilgilerin kurum ve vatandaş profiline göre sınıflandırılması ilkelerinin gereğini yerine getirmektedir. Sayfa; kullandığı ve sürekli yenilenen teknolojisi ve sadece elektronik değil, mobil iletişimi de olası kılan ek donanımları ile erişilebilir ve sürekliliği olan bir sitedir. Sayfa; bilgi edinme formu, ihbar-şikâyet ve dilek-görüş bölümleri ile güvenliği ve güvenilirliği temel aldığını, vatandaş mahremiyet haklarının korunmasına özen gösterdiğini ispatlamaktadır. Bilgi edinme formu bölümünde yer alan form, bir dilekçe olduğu için kullanıcıdan ad, soyad, adres, T.C. kimlik numarası ve e-posta adresini yazması istenmektedir. Çünkü bu, yasal bir zorunluluktur, bunun yanı sıra, ilgili gerçek veya tüzel kişiye istediği bilgi sunulacağı için muhatap kişinin bilinmesi gereklidir. Sayfada yer alan formlara yazılan

¹³⁰ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi, Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 33.

¹³¹ Türkiye Bilişim Şurası, “e-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler”, Nihai Rapor, s. 5-6, http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Devlet_donusumu_07042004.doc, 21.07.2005.

tüm bilgiler ilgili birimlerce özenle korunmaktadır. İyi bir ağ sayfasının ‘saydamlık’ ilkesine uygun bir yaklaşım sergilemesi, ‘saydam devlet’ çalışmalarına katkıda bulunması gerekir. İstanbul Genel Ağ Sayfasındaki ‘ihale ilanları’, ‘il yatırımları’ gibi bölümler, bu tür bir yaklaşımı yansıtmakta ve saydamlığın iyi örneklerini sergilemektedirler.

3.4. KURUMSAL ÖLÇÜTLER

“Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi” başlıklı bölümde e-Devlet ile ilgili ilkelerin yanı sıra bazı kurumsal ölçütlere¹³² de değinilmişti. Sürekli değişen ve gelişen teknolojilerin varlığının izlenmesi, teknolojik değişime uyum yeteneğinin geliştirilmesi, teknoloji çeşitliliğine dikkat edilmesi ölçütleri açısından bakıldığında İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın yeterli durumda olduğu söylenebilir. İnsan kaynakları, yetkililik, inisiyatif kullanımı ve hizmet içi eğitimin iyileştirilmesi ilkeleri bakımından sayfa olumlu bir görüntü çizmektedir. İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi, yazılım ve donanım alanında uzman elemanlara sahiptir ancak merkez yeterli sayıda elemana sahip değildir. Bunun yanı sıra elemanların sürekliliği konusunda sorun yaşanmaktadır. Sık yaşanan eleman döngüsü merkezin daha verimli hizmet vermesi önündeki engellerdendir. İçişleri Bakanlığı ve Devlet Personel Başkanlığı merkezde alacakları, İstanbul Valiliği de il düzeyinde alacağı önlemlerle bu sorunu çözmelidirler. Ancak personel konusunda yaşanan sıkıntılar sadece İstanbul Valiliği ve/ya Bilgi İşlem Merkezi ya da e-Devlete özel değil, Türk Kamu Yönetimin yıllardır çözmeye uğraştığı genel sorunlardandır. Personel sorununa “Personel ve Teknolojik Donanım” başlıklı bölümde ayrıntılı olarak değinilecektir. Bilgi İşlem Merkezi kendi içinde hizmet içi eğitim çalışmalarına belli aralıklarla devam etmektedir.

Çalışma kültürünün kullanıcı ve e-Devlet odaklı geliştirilmesi bir başka kurumsal ölçüttür. İstanbul Genel Ağ Sayfası bölümünde verilen bilgiler açısından incelendiğinde, sayfa bu ölçütü yerine getirmektedir. Buna örnek olarak “Halk Kılavuzu, İhbar-Şikayet, Bilgi Edinme Formu” kısımları gösterilebilir. Bu kısımlar oldukça basit hazırlanmıştır ve kullanıcıyı yönlendirmektedir. Kullanıcının yapacağı tek şey, belirtilen boşluklara gerekli dilek, şikayet, ihbar bilgilerini girmektir. Birçok kamu kurumu veya özel kurum olsun, ağ sayfalarının bu tür kısımlarında kullanıcıyı yönlendirmemekte, kullanıcı o sayfa karşısında çaresiz kalmaktadır. Ayrıca sadece bu

¹³² Türkiye Bilişim Şurası, “e-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler”, Nihai Rapor, s. 6, http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Devlet_donusumu_07042004.doc, 21.07.2005.

bilgilerin alınması değil, bu bilgilerin işleme konması ve sonuçlandırılması açısından da İstanbul Genel Ağ Sayfası başarılı bir e-Devlet örneği sunmaktadır.

3.5. GELİNER SEVİYE

İstanbul Genel Ağ Sayfası, yukarıda değinilen ölçütler ve özelliklerin yanı sıra gelinen seviye¹³³ açısından da ele alınmalıdır. Genel ağ sayfaları, beş seviyede ele alınmaktadır. Birinci seviyede, genel ağ sayfası kurum ve hizmetler hakkında basitçe bilgi verir. İstanbul Genel Ağ Sayfası, Halk Kılavuzu ve A'dan Z'ye Kurumlar bölümleri ile bu koşulları yerine getiren bir genel ağ sayfasıdır. İkinci seviyede, ağ sayfası anında bağlı olarak işlem yaptırır (örnek: fatura ödeme, pasaport başvurusu). Valilik; dolaysız olarak bu işlemleri yapan değil, yaptırtan bir birim olduğu için İstanbul Genel Ağ Sayfası bu açıdan değerlendirmeye tabi tutulamaz; ancak sayfanın işlem yapan kamu kurumlarına elektronik ortamda bağlantıları vardır; ayrıca Bilgi Edinme Formu, İhbar-Şikayet ve Dilek-Görüş bölümleri ile başvuruları alan bir sayfadır. Üçüncü seviyede, anında bağlı olarak işlem yaparken, insanların kendisini tanıtarak girdiği bir genel ağ sayfasından servis alması esnasında bu işle ilgili farklı adreslere ve farklı servislere bir daha kendilerini onaylatma gereği duymaksızın kolayca geçebildiğine, dördüncü seviyede, üçüncü seviyede anlatılan, farklı adres ve servislere gitme gereği kalmadan bu işin genel ağ sayfası tarafından kendiliğinden yapıldığına, beşinci seviyede, genel ağ sayfasının hizmet veriyor iken katma değer ürettiğine ve etkileşimli olduğuna değinilmişti. Üç, dört ve beşinci seviyeler, şu an itibarı ile sadece İstanbul Genel Ağ Sayfası için değil, Türkiye'deki e-Devlet uygulamaları için arzu edilen ama erişilebilmiş seviyeler değildirler. Bu seviyelere ulaşmak için e-Devlete önemli miktarda parasal kaynak aktarılmalı, çok sayıda donanımlı personel alınmalı ve e-Devlete yapılan plan ve programlarda yer verilmeli, bu konuda istikrarlı politikalar izlenmelidir.

Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşlarının yaptıkları işler ve ilgilendikleri projeler hakkında genel bilgiler vermedikleri, ayrıntılı istatistiksel bilgiler sunmadıkları eleştirisine daha önceki bölümlerde yer verilmişti.¹³⁴ Bu eleştiri, İstanbul Genel Ağ Sayfası için geçerli değildir. Sayfa, özellikle "Sayılarla İstanbul" gibi bölümleri ile ayrıntılı sayısal veriler sunmaktadır; ancak sunulan hizmetlerle ilgili daha kapsamlı ve ayrıntılı veriler sunulabilir.

¹³³ Yıldırım, v.d., a.g.e., s. 132-133.

¹³⁴ A.g.e., s. 132.

3.6. TEMEL ÖZELLİKLER

e-Devlet bölümünde, kamu kurumlarının genel ağ sayfaları belli özelliklere sahip olması gerektiğine değinilmişti.¹³⁵ Buna göre, genel ağ sayfasının adresi kolay ve akılda kalıcı olması gerekir. İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın adresi www.istanbul.gov.tr dir. Türkiye genelinde sürdürülen e-Devlet çalışmaları gereği valilik ve kaymakamlık genel ağ sayfaları bu şekilde düzenlenmektedir. Bu adreste İstanbul yerine, ziyaret edilmek istenen il veya ilçenin adı yazılarak istenen sayfaya ulaşılabilir. Bu özelliği ile İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın -ve Türkiye'deki tüm valilik ve kaymakamlık genel ağ sayfalarının- adresi kolay ve akılda kalıcıdır.

Bir genel ağ sayfasının erişimi ve işlem gücü hızlı olmalıdır. Toplam Band Genişliği 40.49 GB, Gün Başına Ortalama Band Genişliği 1.35 GB, Tık Başına Ortalama Band Genişliği 9.32 KB, Ziyaretçi Başına Ortalama Band Genişliği 224.46 KB, sayfaların ortalama yüklenme hızı yaklaşık 56Kbit/s, çevirmeli bağlantıda 3,3 saniye¹³⁶ olan, sahip olduğu bu teknik özellikleri ile, İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın erişimi ve işlem gücü hızlıdır. Ağ sayfaları ve siteler üzerinde çalışan, onlarla ilgili ayrıntılı veriler sunan, başvuru kaynağı niteliğinde bir site olan Alexa Web Search (www.alexa.com) sitesinin verilerine göre, Nisan-2006 itibarı ile, sayfaların ortalama yüklenme hızı 2,2 saniyeye inmiştir.¹³⁷

Değinilen bir başka özellik ise, genel ağ sayfasının kullanımının kolay (user-friendly) olması gerektiği idi. Hem “İstanbul Genel Ağ Sayfası”, hem de “Sonuç” bölümlerinde verilen ayrıntılı bilgilerde de görüldüğü gibi, İstanbul Genel Ağ Sayfası; tasarımı, içerdiği bölümler, sunduğu hizmetler ve kullanıcıyı işlemlerinin her aşamasında yönlendirmesiyle, yine bu bölümde değinilen eksikliklerine rağmen, iyi bir genel ağ sayfasıdır. Genel ağ sayfasının, tıpkı bir sanat eseri gibi tasarlanması ve göze hitap etmesi gerektiği özelliği açısından sayfanın geçer not aldığı söylenebilir. Örneğin “Galeri İstanbul” gibi bölümler sayfaya estetik yönden zenginlik katmaktadır.

Genel ağ sayfalarının sahip olması gereken bir başka özellik; hizmet çeşitleri, hizmet alanları, çalışan sayısı, erişim adresleri gibi bilgiler içermesi gerektiğidir. Bu noktada İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın bazı eksiklikleri vardır. Daha önce de değinildiği gibi, Valilik'in sorumlu olduğu konular ile ilgili kullanıcıları yönlendiren bazı

¹³⁵ Yıldırım, v.d., a.g.e., s. 131.

¹³⁶ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim-2005, s. 10.

¹³⁷ Alexa Web Search, <http://www.alexa.com/data/details/main?q=www.istanbul.gov.tr&url=http://www.istanbul.gov.tr/>, 19.04.2006.

bölümlerin sayfaya eklenmesi gerekmektedir. Ana sayfada “Vilayet Konağı” bölümü vardır. Buraya tıklandığında Vali Yardımcılarının görev bölüşümünü ve Valilik Hizmet Birimlerinin sorumlu oldukları hizmetleri anlatan bölümlere bağlantı vardır. Yine, sayfada erişim bilgileri yer alırken, çalışan sayısına dair bir bilgi sunulmamıştır. Genel ağ sayfaları, ait oldukları kurumların misyon, vizyon ve hedefleri hakkında bilgi vermelidir. Fakat, İstanbul Genel Ağ Sayfası’nda İstanbul Valiliği’nin misyon, vizyon ve hedefleri hakkında bilgi verilmemektedir. Bu sayfa açısından önemli bir eksikliktir. e-Devlet projesi açısından bakıldığında, bu durum, önemli bir soruna işaret etmektedir. Bunlarla birlikte, genel ağ sayfaları, kurumlara erişim yol ve metotlarını içermelidir. İstanbul Genel Ağ Sayfası, bu yol ve metotlar açısından çok iyi tasarlanmış bir sayfadır.

3.7. VALİLİK PROJELERİ

Sayfa, Valilik’in ilgilendiği projeler ve bu projelerin geldiği aşamalar ile ilgili bilgileri kullanıcılara sunmakta, dönem dönem güncellemektedir. Örneğin; ana sayfada yer alan “Vilayet Konağı” bölümünün altında “Valilik Projeleri” başlıklı bir kısım vardır. Bu kısımda, Valilik’in ilgilendiği projeler ile ilgili bilgilere ulaşılabilir. Nisan-2006 itibarı ile, bu projeler; Okullarda Çevre Eğitimi ve Uygulaması Projesi (ÇEP), İstanbul Müze Kent Projesi (İMÜKEP), İstanbul Valiliği Tarihi Mimari Eserlerin Tespiti ve Korunması Projesi, İstanbul Valiliği Sokakta Yaşayan ve Çalıştırılan Çocukların Korunması Projesi, İstanbul Rölöve ve Anıtlar Müdürlüğü Eski Yapıların Restorasyonu Projeleridir. “Valilik Projeleri” başlıklı bu kısımda, bütün projelerin gerekçeleri, amaçları, hedefleri, hedef kitleleri gibi ayrıntılarına ulaşılabilir. Sayfanın bu bölümü, vatandaşları bilgilendirme açısından yararlı bir uygulamadır. Fakat sayfa, esas iki proje ile ilgili olarak, bilgilendirmeden ziyade, uygulamaya dayanan görev üstlenmiştir. Bunlar; Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Ortak Veri Havuzu Projesi ve Çocuk Bilgi Bankası Projesidir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Ortak Veri Havuzu Projesi (SYDV Ortak Veri Havuzu Projesi) İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın sunduğu en önemli projelerden biridir. Projenin yapısı, ‘Devletten Devlete’dir (G2G/Government to Government). İstanbul Valiliği, sosyal yardımlardaki istismarları önlemek amacıyla hazırladığı ‘Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Ortak Veri Havuzu’ projesiyle 30 bin dolar tasarruf yapmıştır.¹³⁸ Proje, yinelenen kayıt

¹³⁸ “‘Sosyal Yardımlaşma Havuzu’ otuz bin dolar tasarruf sağladı.”, [Zaman Gazetesi](http://www.zaman.com.tr/?bl=bolgehaberleri&hn=209811), <http://www.zaman.com.tr/?bl=bolgehaberleri&hn=209811>, 13.09.2005.

ve ödemeyi engellediğinden, haberde de belirtildiği gibi, önemli miktarda tasarruf sağlamaktadır. Bu proje ile e-Devletin tasarruf amacına ulaşılmıştır.

“Ortak Veri Havuzu sorgulama özelliği ile il genelinde yinelenen yardımları önleyerek gerçek ihtiyaç sahiplerine yardımların ulaşmasını, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfının yardımlarının ihtiyaç sahiplerine ulaşmasını ve yapılan yardımların etkili denetim ve kontrolünü de sağlamaktadır.¹³⁹ Hızlı ve esnek raporlama ve istatistik veri sunma imkanı olan sistem ile İstanbul’un yoksulluk haritası, yardım türleri, yıl içindeki dağılımları, yeşil kart sahiplerinin bilinmesi ve ileriki tarihlerde çıkarılacak istatistikler için fazladan mesai harcanmasını ortadan kaldırmaktadır. Yardımın türüne, yardım yapılan ilçeye göre istenen zaman aralığı için sorgulama yapılarak Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının iç denetimleri ve raporlamaları yapılabilir. İstatistiksel sonuçlar ve raporlar sunan, geriye dönük sorgulamalara imkân veren bu proje kamu kurumlarındaki denetlenebilirlik, hızlı hizmet ve saydamlık adına önemli bir çalışmadır.”¹⁴⁰

Bunun yanı sıra, kamuda kurumlararası iletişim ve veri alışverişinin önemi ve devlet hizmetlerinin etkinliğini olumlu yönde etkilediği gözlemlenmiştir. e-Devlet uygulamaları iyi kullanıldığında, bu örnekte görüldü gibi, dikkate değer yararlar sağlamaktadır. İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın etkileşimli olarak yer verdiği projelerden biri olan Çocuk Bilgi Bankası Projesi, hem sağlıklı ve güncel bilgi tutulabilmesini, kurumun geçmiş kayıtlarına hızlı bir şekilde ulaşmasını, raporlar ve istatistikler oluşturabilmesini hem de İstanbul’da sokakta yaşayan çocuklar konusunda doğru ve hızlı kararlar alınarak uygulanabilmesini, bunların yanı sıra hızlı veri girişi, bilgi paylaşımı ve denetlenebilirlik sağlayacaktır. Bu öğeler, e-Devletin yararları arasında yer almaktadır. İstanbul Genel Ağ Sayfası, bu proje ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Ortak Veri Havuzu Projesi (SYDV Projesi) uygulamaları ile başarılı bir e-Devlet uygulaması örneği sunmaktadır.

3.8. SAYFANIN TOPLADIĞI TALEP

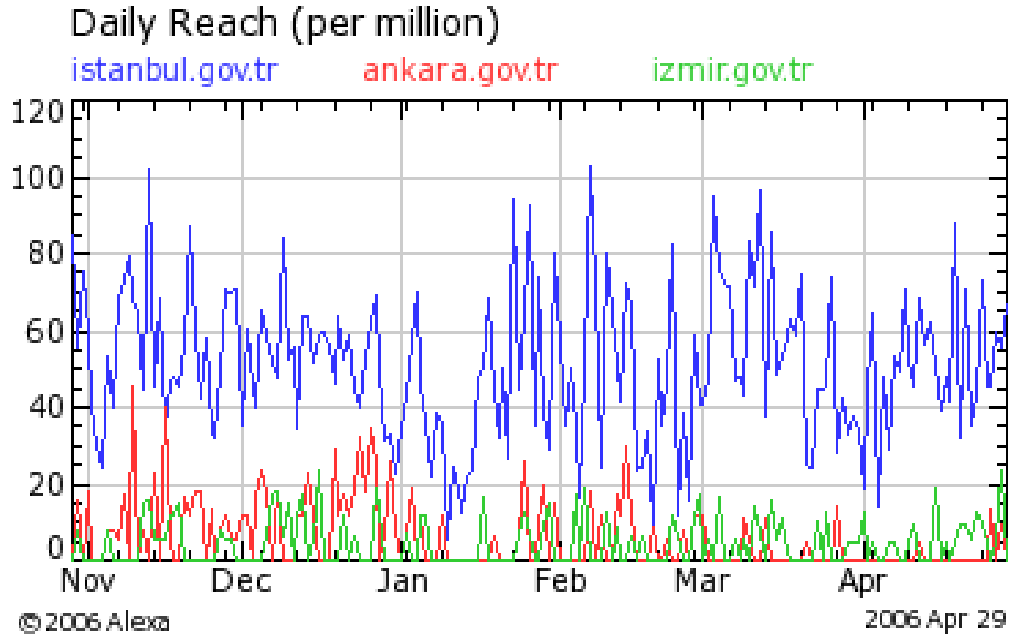
İstanbul Genel Ağ Sayfası, Türkiye’deki Valilik sayfaları arasında en çok ziyaret edilen sayfadır. Bunda, İstanbul’un Türkiye’nin en çok nüfusa sahip ve ticaret, turizm, kültür, sanat alanlarında en önde gelen ili olması kadar, sayfanın iyi tasarlanması ve kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamasının da rolü büyüktür. Türkiye’nin üç büyük ilinin Valilik Genel Ağ Sayfaları arasında günlük erişim açısından yapılan kıyaslamada, (sırasıyla son altı aylık ve 2002’den bu yana) www.istanbul.gov.tr ile

¹³⁹ İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim–2005, s. 17–18.

¹⁴⁰ A.g.e., s. 19.

www.ankara.gov.tr ve www.izmir.gov.tr arasında açık bir fark olduğu ve www.istanbul.gov.tr adresine olan talebin yıllar itibarı ile arttığı göze çarpmaktadır.¹⁴¹

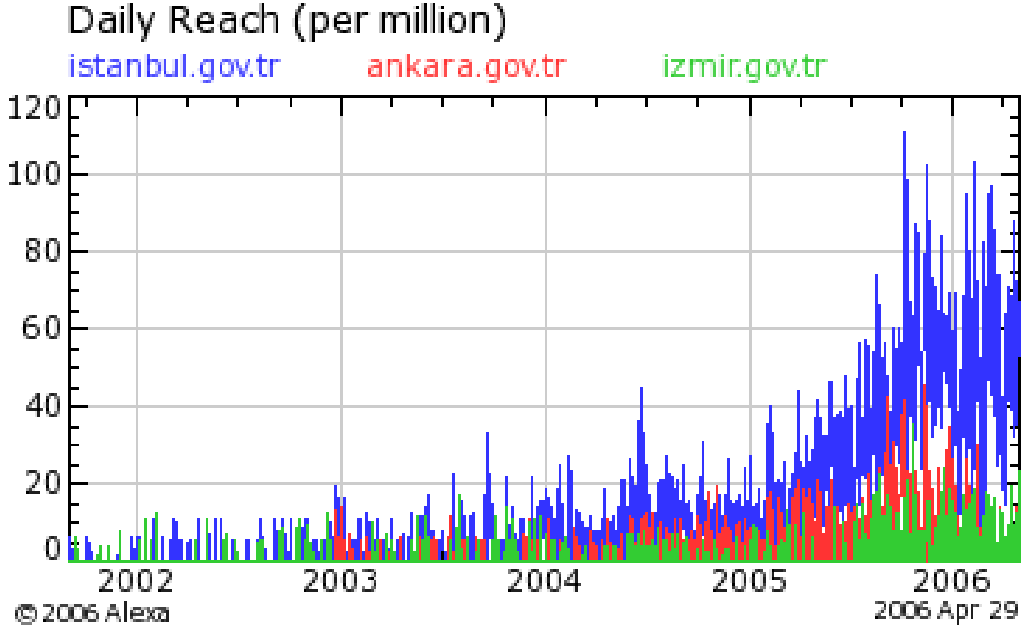
Tablo 3.1. Üç Büyük İl Valilik Genel Ağ Sayfaları Günlük Erişim Kıyaslaması (milyon)
(Son Altı Aylık Dönem)



Kaynak: Alexa Web Search, http://www.alex.com/data/details/traffic_details?&range=6m&size=medium&y=r&url=www.istanbul.gov.tr#top, 01.05.2006.

¹⁴¹ Alexa Web Search, http://www.alex.com/data/details/traffic_details?&range=6m&size=medium&y=r&url=www.istanbul.gov.tr#top, 01.05.2006.

Tablo 3.2. Üç Büyük İl Valilik Genel Ağ Sayfaları Günlük Erişim Kıyaslaması (milyon)
(2002'den bugüne)



Kaynak: Alexa Web Search, http://www.alex.com/data/details/traffic_details?&range=6m&size=medium&y=r&url= www.istanbul.gov.tr#top, 01.05.2006.

Bilgi İşlem Merkezi yetkililerinin verdikleri bilgiye göre, Haziran-2006 itibarı ile sayfanın aylık ziyaretçi sayısı 500 bine ulaşmıştır. Sayfayı ziyaret edenlerin sayısının yanı sıra, ziyaretçilerin sayfaya hangi amaçla girdikleri de önemli bir unsurdur. Bu veriler, sayfanın hangi alanlardaki hizmetlerinden yararlanıldığını göstermektedir. Aşağıda İstanbul Genel Ağ Sayfası'nı 20 Ocak-20 Nisan tarihleri arasında ziyaret eden yaklaşık 1,5 milyon ziyaretçinin hangi sayfalar ile ilgilendikleri gösterilmiştir.¹⁴²

- istanbul.gov.tr (ana sayfa) - % 48
- galeri.istanbul.gov.tr - % 32
- gallery.istanbul.gov.tr - % 4
- idm.istanbul.gov.tr - % 3
- yonetim.istanbul.gov.tr - % 3

¹⁴² Alexa Web Search, http://www.alex.com/data/details/traffic_details?q=www.istanbul.gov.tr&url=http://www.istanbul.gov.tr/, 20.04.2006.

- english.istanbul.gov.tr - % 2
- projecbb.istanbul.gov.tr - % 2
- ozelidare.istanbul.gov.tr - % 1
- iljandarma.istanbul.gov.tr - % 1
- sydv.istanbul.gov.tr - % 1
- dergi.istanbul.gov.tr - % 1
- ab.istanbul.gov.tr - % 1
- diğer ağ sayfaları - % 1

Bu oranlar incelendiğinde, İstanbul Genel Ağ Sayfası’nı ziyaret edenlerin yaklaşık yarısının -sayfanın özel ilgi alanlarına hitap eden bölümlerinden ziyade- ana sayfa ile ilgilendikleri görülmektedir. Ancak bu oranın yüksek çıkmasında sayfanın hizmetlerinden yararlanmak isteyen herkesin öncelikle ana sayfayı ziyaret etmesinin etkili olduğu da göz önünde bulundurulmalıdır. Yine de bu oran, ziyaretçilerin sayfanın sunduğu genel hizmetler ve duyurular ile ilgilendiğine de işaret etmektedir; ancak bu dağılım oranlarının daha dengeli olmasında yarar vardır. Bunun için, kullanıcıların sayfanın sunduğu diğer hizmetlerden de haberdar edilmesi, bu amaçla yoğun tanıtım çalışması yürütülmesi gerekmektedir. İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi, yurtiçi – özellikle CEBİT Fuarları- ve yurtdışındaki fuarlara katılarak tanıtım çalışmaları sürdürmektedir; fakat bu fuarlara katılanlar internet ve e-Devlet uygulamaları konusunda belli ölçüde bilgi sahibi kişilerdir. Bu sebeple, tanıtımın tüm topluma ve esas hedef kitle olan kesimlere dönük olması gerekir. Bu amaçla, örneğin, İstanbul Valisi bazı açıklamalarını üzerinde www.istanbul.gov.tr yazan panolar önünde yapabilir. İldeki okullarda ve üniversitelerde tanıtım programları düzenlenebilir. Tüm bunların yanı sıra, Türkiye ve İstanbul’daki internete erişebilen ve internet kullanan kişi sayısı ve oranının artırılması gerekmektedir. Bu, Türkiye’deki e-Devlet çalışmalarını olumlu yönde etkileyecek en önemli etkenlerden biridir.

Bir ağ sayfasının tanınmışlığı ve topladığı talep, arama motorlarında bulunabilmesi ile bağlantılıdır. İstanbul Valiliği Genel Ağ Sayfası tüm arama motorlarına tanıtılmıştır. Sayfanın, Google’da “İstanbul” yazarak yapılan aramada sıralamadaki yeri birkaç yıl önce daha aşağılarda iken sayfa bugün üçüncü sırada bulunmaktadır. Yine Google’da “İstanbul ihale ilanları” diye yapılacak arama

sonucunda araştırmacının karşısına ilk çıkan sayfa İstanbul Valiliği Genel Ağ Sayfası'dır. Bu anlamda sayfa olumlu gelişmeler kaydetmektedir. Arama motorlarının bu verileri, tanınmışlık ve ulaşılabilme açısından çok önemli ve dikkate alınan verilerdir.

Sayfanın talep toplaması sunduğu e-Devlet hizmetinin kalitesi ile orantılıdır. İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın "Üye Ol İstanbullum" başlıklı, kullanıcılara bilgi sunumu sağlayan, çok yararlı bir bölümü vardır. Bu bölümde, kullanıcılara ücretsiz üyelik yolu ile daha ileri düzeyde hizmetler sunulmaktadır. Üyelere, istedikleri alana ait ve/ya istedikleri kurumların ihale ilanları bildirilebilmektedir. Bu sayede; üyeler, zaman kaybından ve ilgilenmedikleri bilgilerin oluşturduğu yoğunluktan kurtulmaktadırlar. "benim.istanbul.gov.tr" adresine giden kullanıcılar kendilerine "kişiselleştirilebilir modül" oluşturabilmektedirler. Bu alanda, üyeler, oluşturdukları modülde seçtiği parçaların içeriğini değiştirebilmekte, kendi adres defterini, not defterini, iş-ęörev listesini tutabilmektedirler. Sayfanın sunduğu "kişiselleştirilebilirlik" özelliği kamu kurumları genel ağ sayfalarında bir ilktir.

İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın Haziran-2006 itibarı ile 12.126 üyesi vardır. Bu sayı İstanbul için düşük bir rakamdır. Sayfanın böyle bir hizmet verdiğinin daha çok sayıda insana duyurulması ve bu alanda da tanıtımının yapılması gerekir. "Üye Ol İstanbullum" başlığı altında ve "benim.istanbul.gov.tr" adresi altında yer alan bölüm, kullanıcıların özel ilgi alanlarına yönelik olduğundan orta vadede sayfaya olan talebi artırabilecek etmenlerdir. Üyelik hizmetinin ücretsiz sunulması, bu hizmetin yaygınlaşması ve sayfanın sosyal misyonu açısından olumlu adımlardır.

İstanbul Valiliği Genel Ağ Sayfası, kullanıcılara e-posta üyeliği hizmeti de sunmaktadır. Sayfaya üye olan kullanıcılar, seçmiş oldukları konu başlıklarına göre abone@istanbul.gov.tr adresinden gönderilen e-postalarla bilgilendirilmekte ve sunulan bu bilgiler sık sık güncellenmektedir. Bu sayede kullanıcıların bilgilere gitmesine gerek kalmamakta, bilgiler kullanıcılara gelmektedir. Bu abonelik hizmeti ile kamudan vatandaşlara sürekli ve doğru bilgi akışı sağlanmakta; böylece hizmet kalitesi, 7 gün 24 saat kamu hizmeti, katılımın artırılması, kolay, hızlı ve rahat erişim olanağı gibi e-Devletin amaçlarının gerçekleşmesine katkıda bulunmaktadır. Bu uygulama sayfaya olan talebi artırabilecek bir çalışmadır.

Bir kamu kurumunun kendisine genel ağ sayfası hazırlayıp ve tüm çalışanlarını bilgisayarla donatması ile e-Devlet uygulamaları başlamış olmaz. Sayfanın, belirtilen özellik ve ölçütlere sahip olması, iyi şekilde yönetilmesi ve talep toplaması, talep toplayabilmesi için de iyi tasarlanması ve kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılaması gerekir. Aksi takdirde, ileri teknoloji kullanıp büyük yatırımlar yapılan e-Devlet çalışmaları başarısız olabilir. Sayfanın talep toplaması, sayfanın bugünkü durumunun iyi olması kadar kaydettiği gelişmelere de bağlıdır. e-Devlet durağan bir proje değildir, sürekli ilerlemesi ve kendini yenilemesi gerekmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın olumlu adımlar attığı görülmektedir. Örneğin yakın zamanda sayfada "Etkinlik İstanbul" adı altında yeni bir bölüme yer verilmiştir. Adresi <http://etkinlik.istanbul.gov.tr> olan bu yeni bölüme giren bir kullanıcı İstanbul'daki sinema, müzik, spor, sahne sanatları alanlarına ilişkin etkinliklerden haberdar olabilecek, ilçe, semt, etkinlik tarihine göre arama yapabilecektir. Bu ve benzeri uygulamalar sayesinde sayfanın ziyaretçi ve tık sayısı artmaktadır. Bunlar sayfanın topladığı talep ile ilgili olumlu gelişmelerdir.

3.9. e-DEVLET UZMANLARI

İstanbul Genel Ağ Sayfası, bir e-Devlet uygulamasıdır. Bu konu ile e-Devlet uzmanlarının ilgilenmesi isabetli bir uygulama olacaktır. Türkiye'nin içinde bulunduğu Avrupa Birliği sürecinde her bakanlık ve kamu kurumunda Avrupa Birliği Uzmanı istihdam edilmektedir. Benzer şekilde e-Devlet uzmanları da görevlendirilmelidir. Bakanlıkların görevlendireceği e-Devlet uzmanları, illerde Valilikler emrine verilmeli, bu sayede, e-Devlet çalışmaları illerde de yoğun bir şekilde sürdürülmelidir. Bununla birlikte Valiliklerde e-Devlet birimleri kurulmalıdır. Başlatılacak bu tür uygulamalar, dolaylı olarak, İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın sunmaya çalıştığı e-Devlet hizmetlerine önemli katkı sağlayacaktır. Şu anda Valilik Bilgi İşlem Merkezi'nin ilgilendiği e-Devlet hizmetleri, sadece e-Devlet çalışmaları ile ilgilenen bir birim ve uzmanlar tarafından yürütülürse söz konusu hizmetlerin kalitesi artacaktır. Örneğin, gelen ihbar, şikayet, dilek, görüş, öneri e-postaları ile bilgi işlem personeli değil, bu birim ilgilenmelidir. Çünkü e-Devlet, salt bilgi-işlem alanına giren bir konu olmayıp, Türk kamu yönetimi yapısını iyi bilen, yasal yönü de dikkate alabilecek donanıma sahip e-Devlet uzmanlarının görevlendirileceği bir birimin kontrolünde olması gereken bir konudur. Bu konuda merkezi yönetim adım atmazsa, örneğin; İstanbul Valiliği, böyle bir birim oluşturup, bu sayede daha iyi e-Devlet hizmetleri sunabilir. Uzun vadede sorun

yaşamamak için e-Devlet uzmanı istihdamı konusu, yapılması planlanan kamu personel reformu kapsamında ele alınmalıdır.

3.10. BİLGİ, TEKNOLOJİ VE e-DEVLET BAKANLIĞI

e-Devlet çalışmalarına ivme kazandırmak için Bilgi, Teknoloji ve e-Devlet Bakanlığı kurulmalıdır. Günümüzde bu konular başlı başına bir uğraş alanı haline gelmiştir. Var olan durumda bu konular değişik bakanlıkların yetki alanındadır. e-Devlet, bilgi ve teknoloji birbirlerinden ayrı düşünülmemeli, bu konudaki çok başlılık giderilmelidir. Sadece bu konulara yoğunlaşan bir bakanlık, e-Devlete gereken önemi verebilecektir. Bakanlığa bağlı olarak kurulacak bölge ve/ya il müdürlükleri sayesinde bu hizmet taşrada da daha etkin olarak yürütülebilecektir. Emirleri altında olacak bu birimler sayesinde valiler e-Devlet çalışmalarını daha yakından takip edebilecekler. Bugün itibarı ile e-Devlet çalışmaları merkezden yürütülmektedir. İl düzeyinde bu çalışmaları dolaysız olarak takip edip ilgilenecek bir birim yoktur. Kurulacak bu bakanlık ile tüm bu sorunların üstesinden gelinebilecektir.

Kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan (genel ağ sayfası) sunumu ve vatandaşın Devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve hızlı bir şekilde erişimini sağlamak amacıyla e-Devlet kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesin Bakanlar Kurulu'nca 24/3/2006 tarihinde kararlaştırılmıştır. Bu karar ile, kamu hizmetlerinin ortak platformda, tek kapıdan (genel ağ sayfası) sunumunu ve vatandaşın Devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve etkin bir şekilde erişimini sağlayacak olan e-Devlet Kapısının kurulması ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı'na verilmiştir. Yine bu karara göre, e-Devlet Kapısı Projesinin uygulanması sürecinde, Devlet Planlama Teşkilatı tarafından koordine edilen e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında yürütülen Ulusal Bilgi Toplumu Stratejisinde belirlenecek hedef, ilke ve politikalara uyulacaktır. e-Devlet kapısının teknik altyapısının kurulmasına ilişkin olarak 25/1/2005 tarihli ve 2005/8409 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı uyarınca Türk Telekomünikasyon A.Ş. tarafından yürütülmekte olan iş ve işlemler ile, bu amaçla tahsis edilmiş olan mali kaynaklar da dahil olmak üzere, bütün hak ve sorumluluklar, bu Kararın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç iki ay içinde Türksat Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş.'ne devredilecektir.¹⁴³

¹⁴³ e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, Karar Sayısı: 2006/10316, 20.04.2006 Tarih ve 26145 Sayılı Resmi Gazete.

Bilgi, Teknoloji ve e-Devlet Bakanlığı kurulmasının gerekliliği bu Bakanlar Kurulu kararı ile daha da netleşmiştir. Bu karara göre, tüm bu çalışmaların içerisinde Ulaştırma Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı ve Türksat Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş. yer almaktadır. Bu durum çalışmalar açısından sorun yaratmaktadır. Bu kurumların yoğunlaştıkları ana alanlar teknoloji, bilgi ve e-Devlet değildir. Bu görevler, bu kurumlara diğer çalışmalarının yanında yürütmeleri için verilmiştir. Türkiye’de e-Devlet çalışmaları konusunda yaşanmakta olan bu çokbaşlılık giderilmeli, Bilgi, Teknoloji ve e-Devlet Bakanlığı kurulmalıdır.

3.11. PERSONEL VE TEKNOLOJİK DONANIM

İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi teknolojik seviyesi yüksek ürünler kullanmaktadır. Merkez yetkililerinden alınan bilgiye göre, Bilgi İşlem Merkezi’nin malzeme ve teknolojik donanım sıkıntısı yoktur, kullanılan teknoloji en üst düzeydedir, ileri teknolojiye sahip malzeme ve araç temininde sorun yaşanmamaktadır, bunun için ayrılan ödenekler yeterlidir. Birim, araç-gereç açısından sıkıntı yaşamaz iken yeterli personele sahip değildir. Diğer kamu kurum ve kuruluşlarından temin edilen personel ile bu açık giderilmeye çalışılmıştır, fakat bu sorun tam olarak çözülememiştir. Son yıllarda personel alımı, Devlet Personel Başkanlığı ve Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) aracılığıyla merkezden yapılmaktadır. Bu nedenle; yeni personel alımıyla, özellikle donanımlı personele olan gereksinim giderilememiştir. Çünkü taşra birimleri istedikleri donanım ve sayıda eleman istihdam edememektedirler. Yeni personel alımı sürecinde, Devlet Personel Başkanlığı ve ÖSYM’nin yanı sıra, Maliye Bakanlığı da -kadro tahsis ederek ve bütçeye yeterli ödenek koyarak- yer almaktadır. Son birkaç yıldır yürütülen sıkı kamu maliyesi politikası gereği Maliye Bakanlığı yeterli sayıda yeni kadro tahsis etmemekte ve personel için ayrılan ödenekleri de sınırlı tutarak var olan kadrolara da atama yapılmasına engel olmaktadır. Tüm bu nedenlerden ötürü İstanbul Valiliği, Bilgi İşlem Merkezi için bilgisayar ve elektronik mühendisleri gibi donanımlı personel istihdam etmekte zorlanmaktadır. Bu da, İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın sunduğu e-Devlet hizmetlerinde aksamaya neden olmaktadır. Bilgi İşlem Merkezi yetkilileri, kamu kurum ve kuruluşlarından personel temin ederek merkezin çalışmalarının aksamaması için çalışmakta olduklarını ifade etmişlerdir.

e-Devletin, teknolojiye dayanan bir proje ve teknolojik altyapının, e-Devletin can damarı olduğuna değinilmişti. Bilgi teknolojileri ile ilgili mevcut teknik araçlardan ve teknolojik alanda her geçen gün ortaya çıkan yeniliklerden yararlanılarak, bunların

en kısa sürede Türkiye'deki e-Devlet altyapısına uyarlanması gerekir. Aksi takdirde, e-Devlet beklendiği oranda yarar sağlayamaz.

Kullanıcıların en iyi şekilde bu hizmetlerden yararlanabilmesi için bu ihtiyaca cevap verecek teknolojiler belirlenmeli ve gerekli altyapı oluşturulmalıdır. e-Devletin verimli çalışabilmesi, hizmetle ilgili tüm unsurların bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirir. e-Devletin temel unsuru, bilgi ve bilgiye erişimdir. İlgili kullanıcının bilgiye erişiminin kolay ve anlaşılabilir olması için gerekli hizmet altyapısı ve mekanizması oluşturulmalıdır. “Teknolojik Altyapıyı, Hizmet Altyapısını ve Mekanizmasını Oluşturmak” başlıklı bölümde belirtildiği gibi, e-Devletin iyi işlemesi için, hem kamu kurum ve kuruluşlarının hem de vatandaşların kullandıkları bilgisayarların her zaman ileri teknolojiye sahip olmaları, gelişmelere bağlı olarak yenilenmeleri gerekir. e-Devlet hizmetleri kapsamında yapılacak işlemlerin kesintisiz ve hızlı olması için internete bağlanmada ve internet iletiminde tercih edilecek teknoloji kaliteli olmalıdır. Türkiye’de, yakın zamanda aramalı (dial-up) bağlantı var iken, artık internet hizmetlerinde ADSL teknolojisi giderek daha çok tercih edilmektedir. “Asimetrik Sayısal Abone Hattı” demek olan ADSL, “Asymmetric Digital Subscriber Line” sözcüklerinin baş harflerinden oluşmaktadır. ADSL, mevcut telefonlar için kullanılan bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen bir modem teknolojisidir. Geniş bant erişimi sağladığından dünyada internet kullanıcıları tarafından yaygın olarak kullanılmaktadır. ADSL’de telefon hattı üzerinde kapasiteyi daha verimli kullanmak amacıyla sayısal kodlama teknikleri kullanılmaktadır. Asimetrik yapısı nedeniyle internet ya da benzer veri kaynaklarına ulaşp tek yönde veri aktarımı yapmak isteyen kullanıcılar için en elverişli uygulamadır.¹⁴⁴ Yine, telefon hattı üzerinden çalışan internetten, fiberoptik kablo üzerinden çalışan internete geçilmektedir. Fiberoptik teknoloji daha hızlı ve güvenli hizmet sunmaktadır. Bunların yanı sıra, uydu üzerinden internet de devreye girmiştir. Bu gelişmeleri göz ardı eden ve iyi takip edemeyen bir e-Devletin, temel anlamını ve önemini, sunacağı tüm kazanımları kaybetmesi olasıdır.

Türk Telekom A.Ş. tarafından, Kasım-2005’ten itibaren minimum limitli hızın 512 Kbps olduğu yeni tarifenin yürürlüğe girdiği, yeni tarifiede kullanıcılara 256 Kbps, 512 Kbps, 1024 Kbps ve 2048 Kbps Limitsiz internet erişim seçeneklerinin yanında, 512 Kbps hızında 3, 6 ve 9 GB limitli internet erişim seçeneklerinin sunulmakta olduğu

¹⁴⁴ Türk Telekom A.Ş. Genel Ağ Sayfası, http://www.telekom.gov.tr/webtech/default.asp?sayfa_id=199, 08.06.2006.

bildirilmiştir.¹⁴⁵ Bu veriler, elektronik ortamda iletişim ve e-Devlet için olumlu bir altyapıya işaret etmektedir. Ancak bu hizmetler Türkiye'nin ve İstanbul'un her yerine ulaştırılmış değildir. Yakın gelecekte uydu üzerinden internet devreye girecektir. Türkiye'nin bu konuda da sürekli ilerleme kaydetmesi gerekmektedir.

3.12. PARASAL KAYNAK VE e-DEVLET POLİTİKASI

e-Devlet, teknolojiye dayalı olduğundan maliyeti yüksek bir projedir. İstanbul Valiliği, e-Devlet çalışmalarını İstanbul İl Özel İdaresi bütçesinde "İstanbul Valiliği ve İl Özel İdaresi e-Devlet Projesi" adı altında ayrılan ödenekten finanse etmektedir. Bu ödenek sadece İl Özel İdaresi ve Valilik'in e-Devlet çalışmaları için kullanılmaktadır. 2006 yılı ödeneği toplam 1.230.000 YTL'dir (2006 yılı ödeneği 500.000 YTL, 2005 yılından devreden ödenek 730.000 YTL). Bu, İl Özel İdaresi 2006 Yılı bütçesindeki ödeneklerin ancak % 0,15'ine denk gelmektedir.

Bu ödeneklerden Bilgi İşlem Merkezi'ne ayrılan kaynaklar proje bazlıdır. e-Devlet ile ilgili her projeye ayrı kaynak aktarılmaktadır. Bunun yanı sıra, Valiliğe bağlı vakıf ve derneklerden de destek alınmaktadır.

Valilik, İstanbul'da yürütülen tüm e-Devlet çalışmalarının aktif yürütücüsü ve kaynak sağlayıcısı değildir. Her il müdürlüğü, bağlı olduğu bakanlıkça ayrılan ödenekten yararlanmaktadır. İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi, ildeki tüm kamu kurum ve kuruluşlarının e-Devlet çalışmalarına mali, teknik ve personel desteği sağlamaktadır. Büyükşehir Belediyesi ve ilçe belediyeleri de kendi bütçelerinden e-Devlet çalışmalarını finanse etmektedirler.

Yukarıda değinilen durum ve sorunlar İstanbul için de geçerlidir. Valilik, yatırımlar konusunda ilgili bölge ve il müdürlüklerine talimat vermektedir. İstanbul'daki yatırımların önemli bir kısmı, İl Özel İdaresi bütçesinden yapılmaktadır. İstanbul İl Özel İdaresi'nin 2006 yılı bütçesinin % 35'i eğitime, % 25'i sağlığa ayrılmaktadır. Görüldüğü gibi; kaynakların büyük kısmı eğitim ve sağlık alanlarında kullanılmaktadır. e-Devlet hizmetlerine ve dolaylı olarak teknolojinin geliştirilmesine yönelik yatırımlara çok az pay ayrılmıştır. İstanbul'un nüfusu her yıl % 3,3 oranında artmaktadır. Bunun iki nedeni, il dışından İstanbul'a yönelik yoğun göç ve yüksek doğum oranıdır.

¹⁴⁵ Türk Telekom A.Ş. Genel Ağ Sayfası, http://www.telekom.gov.tr/webtech/default.asp?sayfa_id=305, 08.06.2006.

2006 Yılı Genel Bütçesinden İstanbul'daki yatırımlara ayrılan pay ve yerel yönetimlerin (İl Özel İdaresi hariç) bütçelerinin toplamına bakıldığında; ödeneklerin en çok ulaşım, altyapı, sağlık ve eğitim gibi alanlara harcanacağı, e-Devlete fazla kaynak ayırlamadığı görülmektedir. Bilgi teknolojileri başlığı altında yapılan yatırımları ağırlıklı olarak üniversiteler yapmaktadır. Bunlar; bilgisayar alımı, yazılım, donanım, bakım, onarım, bina yapımı ve altyapı çalışmalarını kapsamaktadır. Dolaysız olarak e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik önemli parasal kaynak tahsis edilememektedir. Bu durum e-Devletin hızlı bir şekilde gelişmesi ve yaygınlaşmasına engel olmaktadır.

e-Bireyler ile ilgili çalışmalar yapılırken kamu hizmetlerinin sunumunda eşitlik sağlanması gerektiği dikkate alınmalıdır. Türkiye; kalkınmış, milli geliri yüksek seviyede olan, adil gelir dağılımına sahip bir ülke değildir. e-Devlet, dolayısıyla, e-Birey ile ilgili çalışmalar yapılırken Türkiye'nin bu özellikleri göz önünde bulundurulmalıdır. Milyonlarca insanın yoksulluk ve/ya açlık sınırının altında yaşadığı Türkiye'de, e-Devlet çalışmaları büyük bir duyarlılıkla yürütülmelidir. Öncelikle bireylerin bilgisayar teknolojisi ile tanışmaları, mümkün olduğunca bilgisayar sahibi olmaları için devlet mali destekte bulunmalı, kredi imkanları sunulmalıdır. Tüm bireyleri, hatta aileleri, kısa sürede bilgisayar sahibi yapmak olası değildir. Bu çalışmanın yürütülmesi sırasında vatandaşların e-Devlet hizmetlerinden yoksun kalmaması için önlemler alınmalıdır. Örneğin; mahallelere "e-Devlet Hizmet Büroları" kurulmalıdır. Burada vatandaşların e-Devlet hizmetleri ile tanışmaları sağlanmalı, kendilerine yardımcı olacak, bir anlamda kılavuzluk edecek, personel istihdam edilmelidir. Bu sayede hem e-Devlet ve bilgisayar konularında bilgi sahibi gençlere iş olanağı sunulmuş, hem de tüm vatandaşların internete erişimi, dolayısıyla, e-Devlet hizmetlerine erişimi sağlanmış olacaktır. "e-Devlet Hizmet Büroları" çalışmaları kapsamında, yeni bürolar kurmak devlete önemli mali yük getiriyorsa, bu noktada devreye mahalle muhtarlıkları sokulabilir. Böylece mahalle muhtarlıkları rutin işlemleri yerine getiren yerler olmaktan çıkıp daha işlevsel hale getirilebilir. Valilik ve kaymakamlıklarda da "e-Devlet Büroları" oluşturulabilir. Yerel yönetimlerin bu çalışmalara katkıda bulunması sağlanabilir. Bu çalışmalar sayesinde e-Devlet hizmetlerinin ülkenin her yerine ve her kesimine ulaşması sağlanabilir, e-Devletin neden olabileceği olası eşitsizliklerin önüne geçilebilir.

e-Devlet, bugün çok sayıda ülkede uygulamada olan yada hazırlıkları süren bir projedir. Her proje, her ülkede aynı sonuç vermeyebilir. Hatta her proje, aynı ülkede uygulandığı farklı dönemlere göre farklı sonuçlar verebilir. e-Devlet çalışmaları yürütülürken, her proje gibi, Türkiye'nin kendine özgü şartları, sosyo-ekonomik yapısı, ülkede yaşayan insanların özellikleri, eğilimleri özenle incelenmelidir. “Türk Toplumunun e-Devlete Bakışı” başlıklı kapsamlı bir araştırma yapılmalı, mevcut durum ortaya konduktan sonra e-Devlet ile ilgili çalışmalara başlanmalıdır. e-Devlet ile ilgili yürütülen altyapı hazırlıkları arasında “Toplumsal Hazırlık” başlığı altında bir çalışmaya da yer verilmelidir. Sonuç olarak; bu toplumun bireylerinin e-Birey olmasına çalışılmaktadır. Bu durumda öncelikle bu bireyleri iyi tanımak gerekmektedir.

Dünya Ekonomik Forumu tarafından “Küresel Bilgi Teknolojisi” başlıklı raporlarda hazırlanmakta, bu raporlarda ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıkları ve bu konudaki çeşitli göstergeleri dikkate alınmaktadır. Bu araştırmalarda, teknik altyapı göstergeleri kadar, ülkelerin hizmetlerin sunumu ve geliştirilmesindeki durumu, teknoloji üretme yetenekleri, insan sermayesi, hukuki düzenlemeleri gibi pek çok kriter göz önünde bulundurulmaktadır. Ülkelerin bilgi toplumuna hazır olma durumunu (e-Readiness) inceleyen 2002-2003 yılı raporunda değerlendirilmeye alınan 82 ülke arasında Türkiye 50'nci sırada, 2003-2004 yılı raporunda değerlendirmeye alınan 102 ülke arasında 56'ncı sırada yer almıştır. Her iki raporda da ilk üç sırayı ABD, Singapur ve Finlandiya paylaşmıştır.¹⁴⁶ Bu veriler Türkiye için olumlu bir görüntü ortaya koymamaktadır. Türkiye’de benzer araştırmalar yapılmalı ve çıkacak sonuçlara göre stratejiler geliştirilmelidir.

Türkiye’de internet kullanımı, gittikçe artmasına rağmen, bugün yaygın değildir. Toplumun küçük bir kesimi interneti kullanabilmektedir. Hane başına düşen bilgisayar ve internet erişim oranları gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında düşük kalmaktadır. Bu oranlar ancak büyük kentlerde, gençler arasında, gelir seviyesi yüksek ve eğitilmiş ailelerde artabilmektedir. İnternet ve bilgisayara ilişkin verilerin iyileştirilmesi, genel refah seviyesi ve devletin yapacağı düzenlemelere bağlıdır. Devlet, interneti ucuzlatmak ve yaygınlaştırmak için kişi ve/ya kurumlara vergi indirimi, finansal ve teknik destek sağlamak yönünde politikalar geliştirmelidir.¹⁴⁷ Vatandaşların e-Devlet hizmetlerine eşit

¹⁴⁶ “Türkiye E-Dönüşümün neresinde?”, <http://digitaldevlet.net/>, 01.08.2006.

¹⁴⁷ Murat Erdal, **Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004, s.34.

şartlarda erişimi sağlamak, devletin anayasal ve yasal görevidir. Bu konuda eşitliğin sağlanamaması e-Devleti anlamsız kılacaktır

İnternet reklamcılığı alanında faaliyet gösteren bir firma "Türkiye İnternet Raporu 2005" başlıklı bir araştırma yapmıştır. Buna göre, Türkiye'de interneti en çok gençler kullanmaktadır. Rapor, Türkiye'de kadınların yüzde 14'ünün, erkeklerin yüzde 24'ünün internet kullandığını, bu hizmetten yararlananların yaş gruplarına göre bakıldığında, 15-24 yaş grubunun % 46'lık oranla ilk sırada yer aldığını, bu grubu, % 18'le 25-39 yaş grubunun, % 8'le 40-54 yaş grubunun izlediği, 55 yaş ve üzerindekiilerin ise internetten yararlanma oranının % 2 olduğunu ortaya çıkarmıştır. 2005 yılı sonu itibarı ile Türkiye'de 9 milyon bilgisayarın bulunduğu, internet abonesi sayısının 8.5 milyona ulaştığı belirlenmiştir. Türkiye, bilgisayar ve internet pazarından en çok gelir elde eden beş ülke sıralamasında Japonya'nın ardından ikinci sırada yer almakta, Türkiye'yi Tayvan, Almanya ve Suudi Arabistan izlemektedir. Rapor, dünya genelinde son iki yılda internet kullanıcısı sayısı en hızlı artan otuz ülke arasında ilk sırada yer alan Türkiye'de 250'ye yakın etkin haber, doküman ve bilgi içerikli portal hizmet verirken, ".tr" uzantılı internet sitesi sayısı 50 bin, ".com, net, org" gibi uzantıları bulunan internet sitesi sayısı da 75 bini bulduğunu ifade etmektedir.¹⁴⁸ Türkiye'de e-Devlet çalışmalarının sağlıklı yürümesi ve üst düzey e-Devlet hizmeti sunmak için buna benzer çok sayıda çalışma yapılmalıdır. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), bilişim ve e-Devlet ile ilgili bugün ayrıntılı ve güncel verilere sahip değildir. Yukarıda sunulan veriler başka kaynaklardan temin edilmektedir. TÜİK bu süreçte daha etkin rol almalı, ülke çapında ayrıntılı bir araştırma yapmalıdır. Bu çalışmalar İstanbul düzeyinde de yapılmalıdır.

Türkiye'de e-Devlete ilişkin dikkate değer çalışmalar da yapılmaktadır. Örneğin; yakın zamanda kapsamında e-Dönüşüm Türkiye Projesine destek vermek amacıyla Orta Doğu Teknik Üniversitesi e-Devlet Araştırma ve Uygulama Merkezi kurulmuştur. Merkezin amacı, e-Dönüşüm Türkiye Projesinin gerçekleştirilmesinde, kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşlarını bir araya getirerek, e-dönüşüm, e-Devlet kavramları ve süreçlerinin verimli olarak uygulanması, yürütülmesi ve sağlanacak toplumsal faydanın artırılması için gerekli akademik desteği sağlamaktır.¹⁴⁹ Bu tür gelişmeler Türkiye'de e-Devletin geleceği açısından umut verici adımlardır. Yine yakın zamanda hükümet tarafından 2007-2009 yıllarını kapsayan "Orta Vadeli Program" açıklanmıştır.

¹⁴⁸ Anadolu Ajansı, http://www.aa.com.tr/index.php?option=com_haber&Itemid=109, 20.04.2006.

¹⁴⁹ Orta Doğu Teknik Üniversitesi e-Devlet Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetmeliği, 21.04.2006 Tarih ve 26146 Sayılı Resmi Gazete.

Programda; e-Devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaşması için gerekli önlemlerin alınacağı, yinelenen yatırımlardan kaçınmak ve kaynak kullanımında etkinliği artırmak üzere elektronik hizmet sunumunda ortak çözümler geliştirileceği, elektronik haberleşme sektöründe alternatif alt yapı ve hizmetlerin sunumuyla bilgiye etkin, hızlı, güvenli ve uygun maliyetlerle yaygın erişim sağlanacağı, e-Devlet, e-ticaret gibi bilgi toplumu hizmetlerinin gelişimini desteklemek üzere, geniş-bant iletişim alt yapısının ülke genelinde yaygınlaştırılacağı, eğitim, sağlık, teknolojik araştırma, ulaştırma, içme suyu ve e-Devlet yatırımlarına öncelik verileceği, yerel yönetimlerce sunulan hizmetler de dahil olmak üzere, kamu iş süreçleri vatandaş ve iş dünyasının gereksinimleri doğrultusunda yeniden tasarlanacak, kamu hizmetlerinin etkin, saydam, sürekli, güvenilir, tek kapıdan ve farklı platformlardan sunulduğu, bütünleşik bir e-Devlet yapısı oluşturulacağı, e-Devlet hizmetlerinin sunumunda kişisel bilgilerin gizliliğinin korunacağı, e-Devlet hizmetleri kullanımının yaygınlaşması için gerekli çalışmaların yapılacağı, adli hizmetlerin elektronik ortama taşınmasının sağlanacağı belirtilmektedir.¹⁵⁰ Öncelikli hedefleri; sürdürülebilir büyümenin sağlanması, rekabet gücünün artırılması, insan kaynaklarının geliştirilmesi, sosyal içermenin güçlendirilmesi, bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılması, kamuda iyi yönetişimin yaygınlaştırılması, fiziki alt yapının iyileştirilmesi olan böyle önemli bir programda e-Devlete yer verilmesi ve birkaç bölümde özellikle değinilmesi e-Devletin Türkiye’deki geleceği açısından olumlu gelişmelerdir.

3.13. TURİSTLERE YÖNELİK HİZMETLER VE DİL SORUNU

İstanbul Genel Ağ Sayfası’na girildiğinde, üst kısımda “English” başlığına tıklandığında adresi “<http://english.istanbul.gov.tr>” olan bir sayfa gelmektedir. Bu sayfa ve bağlantılı alt sayfaları, İngilizce olarak düzenlenmiş olup yabancı konukların ilgisine sunulmuştur. Bu sayfa ve sayfalar daha çok turistlere yönelik düşünülmüştür ve tanıtım amaçlı bir görüntü sunmaktadır. Bu İngilizce bölümler sadece tanıtım amaçlı olmamalı; bunun yanı sıra, diğer kullanıcıların faydalandığı bölümleri de kapsamalıdır. İstanbul gibi bir dünya kentinin genel ağ sayfasının Almanca, Fransızca gibi dünyada geçerli olan; Çince ve Rusça gibi dünyada geçerli olmaya aday dillerde de hazırlanması gerekir. Dil seçiminde; Türkiye’ye, İstanbul’a gelen turistlerin ülkelere göre dağılımı da göz önüne alınabilir. Dil sorunu sayfanın çözüm bekleyen sorunlarındandır.

¹⁵⁰ Orta Vadeli Programın (2007-2009) Kabul Edilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, Karar Sayısı: 2006/10508, 13.06.2006 Tarih ve 26197 Sayılı Resmi Gazete.

3.14. KULLANICILARI YÖNLENDİRME

İstanbul Genel Ağ Sayfası'nda; Valilik ve Valilik birimleri, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, kaymakamlıklar, ilçe belediyeleri, il müdürlüklerinin görevlerini belirten bir bölüme yer verilmelidir. Çünkü vatandaşlar hangi sorun karşısında, nereye başvuracakları konusunda yeterli bilgiye sahip olmayabilirler. Sayfada ayrılacak böyle bir bölüm bu konudaki bilinçlendirme çalışmalarına büyük katkı sağlayacaktır. Özellikle Valilik ve Valilik birimleri konusuna özellikle eğilinmelidir. Vatandaşlar, son yıllarda yapılan çok sayıda yasal değişikliklere rağmen, Valilik'in sorumluluk alanına girmeyen sorunlar için de Valilik ile temasa geçmektedirler.

3.15. BİLGİ EDİNME BAŞVURULARI

e-Devlet uygulamalarından olumlu sonuç almak için genel ağ sayfası ile birimler arasında iyi bir iletişim sağlanmalıdır. Örneğin bilgi edinme başvurularıyla ilgilenmek üzere kamu yönetiminin işleyiş ve şemasını iyi bilen elemanlardan oluşan bir Bilgi Edinme Bürosu kurulmalı, vatandaşlar ile bu büro ilgilenmelidir. Diğer türlü, başvuru doğru kurum veya birime iletilemeyebilmekte, iletilebilse bile bu işlemler çok zaman alabilmektedir. Başvuru sahibi, yine çok eleştirilen bürokratik süreçlerle uğraşmakta, zaman zaman başvurusunu hangi kurumun yanıtlayacağını öğrenmesi, ilgili kurum veya birimle iletişime geçmesi zaman almaktadır. İstanbul Genel Ağ Sayfası'nın bu açıdan iyi uygulaması vardır. Bilgi edinme başvuruları ile sadece Bilgi Edinme Birimi ilgilenmektedir. Bilgi edinme e-postaları dolaysız olarak bu birime ulaşmaktadır. Birim, Valilik ile ilgili e-postaları yanıtlamakta, diğerlerini ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına iletip takip etmektedir. Bu birim sayesinde, İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile Bilgi İşlem Merkezi'nin üzerindeki yük azalmıştır. Böylece, hem her iki birimin de çalışma düzeni aksamamakta, hem de hizmetin işleyişi sağlıklı olmaktadır.

SONUÇ

Bu çalışmada; elektronik devlet, kısa adıyla e-Devlet ile ilgili çalışmalar incelenerek, e-Devletin ne olduğu ortaya konmuş, buna ilişkin genel çerçeve çizilmiş, ulaşılan bu bulgular ekseninde İstanbul Valiliği'nin Resmi İnternet Sitesi, resmi ismiyle İstanbul Genel Ağ Sayfası ve sunduğu hizmetler analiz edilmiş, ortaya çıkan sonuca göre sayfanın daha iyi e-Devlet hizmetleri sunabilmesi için önerilerde bulunulmuştur. Bu tespit ve önerilerin bir kısmı Türkiye genelinde yürütülen e-Devlet çalışmaları ile ilgilidir, bir kısmı ise İstanbul'a yöneliktir. Çünkü yasama ve yürütme organının e-Devlet çalışmalarına ilişkin yerine getirmeleri gereken önemli görevleri vardır. Bu nedenle; e-Devlet, sadece il düzeyinde başlatılıp geliştirilebilecek bir proje değildir.

e-Devlet, kamunun diğer projelerinden farklı olarak toplumun sosyo-ekonomik durumuyla yapısıyla da yakından ilgilidir. Bir bilgisayar sahibi olmayı ve/ya kullanmayı, bilgi teknolojilerini takip etmeyi gerektiren e-Devletin bugün Türkiye'de, dolayısıyla İstanbul'da, geldiği nokta yeterli değildir. e-Devletin başarı grafiği, ülkenin gelişmişlik çizgisiyle paraleldir. Türkiye genelinde ve İstanbul'da önümüzdeki yıllarda sosyo-ekonomik göstergeleri iyileştirecek projelere daha çok önem verilmeli, vatandaşların e-Devlet hizmetlerine erişiminde eşitsizlik yaşanmaması için çalışmalar yapılmalıdır. Bu konuda; hükümete, valiliklere, il özel idarelerine, büyükşehir, il ve ilçe belediyelerine büyük sorumluluk düşmektedir.

Türkiye çapında yürütülen e-Devlet çalışmalarında amaçlar net olarak ortaya konmalı, çok başlılık giderilmeli, koordinasyon sağlanmalıdır. Bu amaçla; toplumun her kesiminin (kamu kurumları, özel sektör, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları) katılımı ile “ulusal eylem planı” hazırlanmalı ve hemen bunun uygulanmasına başlanmalıdır.¹⁵¹ Benzer bir çalışma il çapında yapılmalı, “il eylem planı” hazırlanıp, uygulama aşamasına geçilmelidir.

Tam anlamıyla e-Devlet hizmetleri sunulması için vatandaşların elektronik ortamda tüm işlemlerini yapabilmesi, belge alabilmesi ve bu belgelerin geçerliliği olması gerekir. Aksi takdirde; yapılan çalışmalar, hizmetlerin otomasyona dökülmesi anlamına gelmektedir ki e-Devletin hedefi bu değildir. Türkiye'deki e-Bankacılık hizmetleri, elektronik ortamda verilen hizmetlere iyi bir örnek olarak gösterilebilir. Çok sayıda kullanıcı, bankaya gitmeden birçok işlemlerini aynı anda yapabilmektedir.

¹⁵¹ Levent Yanık, “Değişimin Rotası e-Türkiye”, <http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000087-yazi.htm>, 09.06.2006.

İstanbul Genel Ağ Sayfası da İstanbul'daki kamu hizmetleri için “Tek Durak” olmalı, sayfaya giren bir kullanıcı, başka bir sayfaya gitmeye gerek duymadan, tüm işlemlerini yapabilmelidir. Böylece vatandaşlar Valiliğe veya ilgili kamu kurumunun binasına gitmeden bilgisayar başında birçok işlemini yapabilmelidir. Bu anlamda, MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) ve İnternet Vergi Dairesi uygulamaları başarılı uygulamalardır. Türk Kamu Yönetiminde, Valilik direkt işlem yapan kurum olmaktan ziyade işlem yaptırtan, kontrol ve koordine eden birimdir. Bu nedenle, bugünkü durumu ile İstanbul Genel Ağ Sayfası'ndan birçok konuda işlem yapmasını beklemek doğru değildir.

e-Devlete yönelik altyapı hazırlıkları sürerken arşiv konusuna özel önem verilmelidir. Öncelikle bürokrasinin bilgi dökümü yapılmalı, bir doküman arşivi oluşturulmalıdır. Bu konuda yapılacak çalışmalarda sağlanacak başarı e-Devletin sağlam bir temel üzerine oturmasını sağlayacaktır.

e-Devlet çalışmaları için ana bütçeden yeterli kaynak ayrılmalıdır. Valilikler, İl Özel İdareleri ve Belediyeler de e-Devlet çalışmalarına daha fazla kaynak ayırmalıdır. Bakanlıklar, il müdürlüklerine yeterli miktarda ödenek aktarmalıdır. İstanbul Valiliği de, kendi kaynakları ve İstanbul İl Özel İdaresi kaynaklarından e-Devlet çalışmalarına daha fazla ödenek ayırmalı, teknolojik olanaklarını ve personel sayısını artırmalıdır. İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi'ne sunulan ödenek ve olanaklar bugün yeterli olsa da, Merkez, İstanbul İl Özel İdaresi'ne ve Kaymakamlıklara her türlü desteği sağladığından, ileriki dönemlerde yeterli olamayacaktır. İlgili kesimlerce, Türkiye ve İstanbul çapında, e-Devlet ile ilgili projeler üretilerek uluslararası kuruluşlardan kaynak sağlanmalıdır. Özel sektörün teknoloji ve finansman desteğini sağlamak için devlet-özel sektör işbirliği oluşturulmalıdır.¹⁵²

Her projede olduğu gibi, e-Devlet için de nitelikli ve yeter sayıda personele gereksinim vardır. e-Devletin başarısı için “kamuda çalışan bilişim personelinin nitelikli olabilmesini sağlamak için, var olan istihdam, özlük hakları, terfi ve hizmet içi eğitim mekanizmalarının yeniden düzenlenmesi”¹⁵³ gerekmektedir. Var olan kadroların e-Devlete uyumu için çalışmalar yapılmalı ve hizmet içi eğitim verilmelidir.

Siyasi irade ülkeyi yönetirken hizmet alanlarına ilişkin önceliklerini belirler. Türkiye'de bugünkü hükümet de dahil tüm hükümetlerin programında e-Devlet projesi

¹⁵² Yanık, a.g.e.

¹⁵³ Türkiye Bilişim Şurası, “Yönetici Özeti”, <http://bilisimsurasi.org.tr>, 02.06.2006.

çok önemli yer tutmamıştır. Ayrıca, üst seviyelerde e-Devlet hizmetleri vermek için ileri teknolojiye ihtiyaç duyulmaktadır. Türkiye, teknoloji üreten bir ülke olmadığı için bu eksikliğin dışalım yoluyla kapatılmasına çalışılacaktır. Bu yöntemin de maliyeti çok yüksektir. Bunların yanı sıra, Türkiye; eğitim, sağlık, ulaşım konularında çok önemli sorunları olan bir ülkedir. Var olan kaynakların kullanımında hükümetler tercihlerini genelde bu alanlardan yana kullanmaktadırlar. Son yıllarda teknoloji ve e-Devlet çalışmalarına aktarılan kaynaklarda az olsa bir artış vardır ama Türkiye gibi büyük ve geniş nüfuslu bir ülke için ayrılan bu kaynaklar yetersizdir. Ulaştırma Bakanlığı'nın sorumluluğunda yürütülen e-Devlet Kapısı Projesi, başlangıçta 19 ayrı hizmetin vatandaşlara tek bir genel ağ sayfası üzerinden elektronik ortamda sunulmasına imkan sağlamayı amaçlamaktadır.¹⁵⁴ Bu ve benzeri çalışmaların yoğun ve kesintisiz bir şekilde yürütülmesi gerekir. Bu sayede arzu edilen aşamalara ulaşılabilecektir. Ancak; e-Devlet çalışmalarında geline nokta, iyi olarak nitelendirilebilecek bir seviye değildir. “Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi” başlıklı bölümde belirtilen üç, dört ve beşinci seviyelere, e-Devlet ve teknoloji politikalarında olumlu anlamda bir değişiklik olmaz ve bu alanlara yeteri kadar kaynak aktarılmazsa, yakın gelecekte ulaşılabilmesi olası değildir. Bu seviyeleri yakalamak için, e-Devlet projesine yönelik bütüncül bir bakış açısı geliştirilmeli, kurumlar arası işbirliği sağlanmalı ve ileri teknolojiden yararlanılmalıdır.

“Bilişim Teknolojilerini ve e-Devleti daha çaplı kamu reform programlarının bir parçası olarak algılamak gerekir. Bu çerçevede hükümetin yürütmekte olduğu kamu yönetimi reformu ve yerel yönetim reformunun bir ayağı e-Devlet dönüşüm reformu olmalı ve hazırlanacak reform yasalarında e-Devlet uzmanlarının görüşleri alınmalıdır. Aksi takdirde, daha yasa tam manasıyla yürürlüğe girmeden bu defa e-dönüşüm projesinin gereği olarak yeni onarımlara gidilmek zorunda kalınabilir. O halde bütün kamu yönetimi reformlarına e-Devlet bileşeni de dahil edilmeli, yapılacak modellemede e-Devlet gerekleri dikkate alınmalıdır.”¹⁵⁵

İstanbul Genel Ağ Sayfası, eldeki olanaklar açısından bakıldığında iyi bir e-Devlet örneğidir, fakat ileri düzeyde değildir, ancak Türkiye genelinde ve İstanbul’da e-Devlet çalışmalarının aksatılmadan, daha iyi ve daha hızlı yürütülmesi durumunda yakın gelecekte ileri düzeyde bir e-Devlet uygulaması örneği olma potansiyeline sahiptir. Değinen eksiklikleri giderilmesi ile diğer kamu kurumlarına, özellikle diğer valiliklere model olarak sunulabilir. İstanbul Genel Ağ Sayfası, başarılı bir uygulama

¹⁵⁴ “e-Devlette Değişiklik”, http://www.haberbiz.com/HaberDetay.asp?haber_id=361, 20.04.2006.

¹⁵⁵ Altınok, a.g.e., s. 10.

olduğunu e-TR ödülü finallerine katılarak da ispatlamıştır. Türkiye Sanayici ve İş Adamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) tarafından Türkiye'nin bilgi toplumuna geçişine katkı sağlamak amacıyla ortaklaşa düzenlenen 2005 e-TR ödülü finallerine İstanbul Valiliği, MOBESE İstanbul ve İstanbul Genel Ağ Sayfası projeleriyle katılmıştır. Yine, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından sektördeki hizmet kalitesini yükseltmek ve mesleki gelişimi desteklemek amacıyla dördüncüsü düzenlenen Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri için yapılan değerlendirmede, İstanbul Valiliği, “İstanbul Genel Ağ Sayfası Projesi” ile “e-iletişim” kategorisinde ödüle layık bulunmuştur.¹⁵⁶

e-Devlet, fikir aşamasından, kurulum aşamasına, uygulama aşamasından geri-bildirim aşamasına kadar çok şey beklenen bir projedir. Bir proje için baştan “çok yararlı” veya “çok yararsız” gibi değerlendirmelerde bulunmak doğru değildir. Hazırlanan herhangi bir proje veya çalışmanın performansı ancak belli bir süre uygulandıktan sonra gelecek geri-bildirimlerle ölçülebilir. Geri-bildirimler, belli açılardan daha objektif ve yararlı olabilecek veriler sunabilir çünkü projeyi hazırlayan siyasi irade ve/ya bürokratlar objektif bir değerlendirme yapamayabilirler. Bu açıdan bakıldığında, hazırlanan proje veya çalışmanın performansına dair sorulacak soruyu, en iyi ve objektif olarak, hizmetten yararlananlar cevaplayabilir. e-Devletin performansı da –her proje veya çalışma gibi- uygulanan yer ve zamana göre farklılık gösterebilir. Her ülkede, hatta her kurumda bile aynı sonuç alınamayabilir. e-Devlet çalışmaları yürütülürken bu noktalar göz önünde bulundurulmalıdır.

Her şeyin büyük bir hızla değiştiği günümüzde kamu kurum ve kuruluşlarının da yeni koşullara uyum sağlamaları gerekmektedir. Bugün bunun gereklerinden biri e-Devlettir. e-Devlet, daha fazla mercek altına alınmalıdır, onunla ilgili daha çok çalışma yapılmalıdır. Yeni projeler için geri-bildirimler çok önemli olduğundan, hizmet vermeye başlayan kamu kurum ve kuruluşlarının genel ağ sayfalarının performanslarının ölçümlerine dayanan çalışmalar yapılmalıdır. Bu geri bildirimler, Türkiye’deki kamu kurum ve kuruluşlarının genel ağ sayfalarının olgunlaşıp daha iyi e-Devlet hizmetleri sunmalarına katkıda bulunacaktır. Unutulmamalıdır ki, e-Devlet amaç değil, e-Devlet bölümünde değinilen amaçları gerçekleştirmek için bir araçtır. Günümüzde bu araç e-Devlettir, yarın başka olanaklara sahip, başka bir proje olacaktır.

¹⁵⁶ İstanbul Genel Ağ Sayfası, <http://www.istanbul.gov.tr/Default.aspx?pid=330&hid=1657>, 02.12.2005.

Türkiye’deki e-Devlet hizmetleri kapsamında, bazı ilklere de imza atan İstanbul Genel Ağ Sayfası’nın Türkiye’deki valilik genel ağ sayfaları arasında iyi bir yere sahip olduğu, Türkiye’de e-Devletin geldiği nokta ve eldeki olanaklar açısından bakıldığında valilik genel ağ sayfaları için yol gösterici bir sayfa olabileceği, ancak bunun İstanbul için yeterli olmadığı, eksikleri bulunduğu, bu eksiklerin giderilmesi ve sayfanın daha ileri düzeyde e-Devlet hizmeti sunması için Türkiye’de ve İstanbul’da yürütülen e-Devlet çalışmalarına daha çok önem verilmesi, bu çalışmalarda izlenen yöntemlerde değişiklikler yapılması, e-Devlete ilişkin istikrarlı bir bilişim politikası yürütülmesi, e-Devlete daha fazla parasal kaynak, daha fazla sayıda donanımlı personel tahsis edilmesi gerektiği, aksi takdirde yapılan tüm çalışmaların hizmetlerin otomasyona dökülmesi anlamına geleceği ama e-Devletin hedefinin bu olmadığı sonucuna varılmıştır.

KAYNAKÇA

Al, Hamza. **Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi**, Ankara: Bilim Adamı Yay., 2002, s. 256-257.

Alexa Web Search, <http://www.alexa.com/data/details/main?q=www.istanbul.gov.tr&url=http://www.istanbul.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 19.04.2006.

Alexa Web Search, http://www.alexa.com/data/details/traffic_details?q=www.istanbul.gov.tr&url=http://www.istanbul.gov.tr/, Erişim Tarihi: 20.04.2006.

Alexa Web Search, http://www.alexa.com/data/details/traffic_details?&range=6m&size=medium&y=r&url=www.istanbul.gov.tr#top, Erişim Tarihi: 01.05.2006.

Altınok, A. Ramazan, “Türkiye İçin e-Devlet Yol Haritası, E-Dönüşüm İçin Bir Strateji ve Örgütlenme Modeli Önerisi”, Ankara, 2003.

Anadolu Ajansı, http://www.aa.com.tr/index.php?option=com_haber&Itemid=109, Erişim Tarihi: 20.04.2006.

Arifoğlu, Ali, v.d. **e-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara: Türkiye Bilişim Derneği Yay., 2002.

Ateş, Hamza. “Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş”, http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm, Erişim Tarihi: 23.06.2006.

Bartın, Mustafa. “e-Devlet”, www.edevlet.net/eTurkiye/edevlet/pdf. Erişim Tarihi: 20.06.2006.

Bilgi Edinme Hakkı Yasası, Yasa No: 4982, 24.10.2003 Tarih ve 25269 Sayılı Resmi Gazete.

Canman, Doğan. **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Ankara: Yargı Bas.Yay., 2000.

“Çokbaşlı e-Devlet kişisel bilgileri ifşa ediyor.”, **Zaman Gazetesi**, http://www.zaman.com.tr/?bl=haberler&alt=&trh=20060511_&hn=284167, Erişim Tarihi: 11.05.2006.

Devlet Memurları Yasası, Yasa No: 657, 23.07.1965 Tarihli ve 12056 Sayılı Resmi Gazete.

DPT Genel Ağ Sayfası, “e-Devlet Proje ve Uygulamaları”, 2005 <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.

“e-Devlet”, <http://www.u-kbs.com/sunum/e-Devlet-12.htm>, Erişim Tarihi: 19.06.2006.

e-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, Karar Sayısı : 2006/10316, 20.04.2006 Tarih ve 26145 Sayılı Resmi Gazete.

“e-Devlette Değişiklik”, http://www.haberbiz.com/HaberDetay.asp?haber_id=361, Erişim Tarihi: 20.04.2006.

“eTürkiye Raporu”, derl. Ali Akurgal, v.d., 2001, <http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/eTürkiyeRaporu.pdf>, 01.08.2006.

Elektronik Devlet Paneli, Ed. Murat Erdal, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yay., 2003.

Elektronik İmza Yasası, Yasa No: 5070, 23.01.2004 Tarih ve 25355 sayılı Resmi Gazete.

Erdal, Murat. **Elektronik Devlet E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm**, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2004.

Erkul, R. Erdem, II.Kamu Yönetimi Forumu, “Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları”, 2004, s. 6, <http://digitaldevlet.net/>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.

Ergun, Turgay, Aykut Polatoğlu. **Kamu Yönetimine Giriş**, 4. bs., Ankara: TODAİE Yay., 1992.

Eryılmaz, Bilal. **Bürokrasi ve Siyaset, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime**, İstanbul: Alfa Yayınları, 2001.

Europe’s Information Society Thematic Portal, “About e-Government”, http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/about_us/index_en.htm, Erişim Tarihi: 20.06.2006.

European Union InfoSociety, “E-Government - Electronic Government”, <http://www.euractiv.com/en/infosociety/government-electronicgovernment/article-117473>, Erişim Tarihi: 20.06.2006.

“Google Çin’de kendine sansür koydu.”, **Milliyet Gazetesi**, <http://teknoloji.milliyet.com.tr/detay.asp?id=1251>, 31.01.2006.

Gözübüyük, A. Şeref. **Anayasa Hukuku**, 9.bs., Ankara: Turhan Kitabevi, 2000.

Gözübüyük, A. Şeref. **Yönetim Hukuku**, 14.bs., Ankara: Turhan Kitabevi, 2000.

Heeks, Richard. “What is eGovernment?”, <http://www.egov4dev.org/egovdefn.htm>, Erişim Tarihi: 20.06.2006.

İnce, N. Murat. Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar, <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-Devlet.pdf>, Erişim Tarihi: 21.07.2005.

İstanbul Genel Ağ Sayfası, www.istanbul.gov.tr.

İstanbul Valiliği Bilgi İşlem Merkezi Faaliyet Raporu, Ekim–2005.

Kamu Sertifikasyon Merkezi Genel Ağ Sayfası, <http://www.kamusm.gov.tr/net/bilgiler/kurumsal/misyonvizyon.jsp>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.

Kamu Sertifikasyon Merkezi Genel Ağ Sayfası, <http://www.kamusm.gov.tr/net/bilgiler/kurumsal/kimlik.jsp>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.

Kamu Sertifikasyon Merkezi Oluşturulması Hakkında Başbakanlık Genelgesi, Sayı: 2004/21, 06.09.2004 Tarih ve 25575 Sayılı Resmi Gazete.

Kayalı, Cevdet A., Ayşe N. Yereli. “Türkiye’ de Bilgi Toplumu Yaratılması ve e-Devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış”, http://www.ceterisparibus.net/kongre/kocaeli_1.htm, Erişim Tarihi: 23.06.2006.

Keleş, Ruşen. **Yerinden Yönetim ve Siyaset**, 4.bs., İstanbul: Cem Yay., 2000.

Kırçova, İbrahim. e-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İTO Yayınları, İstanbul, 2003.

Köseçik, Muhammet, Naci Karkın. “e-Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar,” **Kamu Yönetimi: Kuramdan Uygulamaya**, Ed. Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara, 2004, s. 97-129.

Nohutçu, Ahmet, Demokaan Demirel. “e-Devlet:Genel Bir Çerçeve ve Teorik Bir Yaklaşım”, http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/makale_doc/e-Devlet-genel_cerceve.doc, Erişim Tarihi: 29.07.2005.

Orta Doğu Teknik Üniversitesi e-Devlet Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetmeliği, 21.04.2006 Tarih ve 26146 Sayılı Resmi Gazete.

Orta Vadeli Programın (2007-2009) Kabul Edilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı, Karar Sayısı: 2006/10508, 13.06.2006 Tarih ve 26197 Sayılı Resmi Gazete.

Öğüt, Adem, **Bilgi Çağında Yönetim**, Ankara: Nobel Basımevi, 2003.

Özbudun, Ergun. **Türk Anayasa Hukuku**, 4.bs., Ankara: Yetkin Yay., 1995.

Özgören, Rifat Murat. “e-Devlet”, <http://www.angelfire.com/hero/e-Devlet/alt.htm>, Erişim Tarihi: 15.03.2006.

Özmen, Şule. **Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu E-Ticaret**, 1.bs., İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yay., İstanbul, 2003.

Özsağır, Arif, Metin Küllük. “e-Devlet Yatırımlarının Geri Dönüşümü ve Ekonomik Büyümeye Etkisi”, http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos_php?nt=212, Erişim Tarihi: 23.06.2006.

Saygılıoğlu, Nevzat ve Selçuk Arı. **Etkin Devlet**, İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yay., 2003.

“‘Sosyal Yardımlaşma Havuzu’ otuz bin dolar tasarruf sağladı.”, **Zaman Gazetesi**, <http://www.zaman.com.tr/?bl=bolgehaberleri&hn=209811>, Erişim Tarihi: 13.09.2005.

Taylor Nelson Sofres, “Online Devlet 2001 Raporu”, http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/TNS_Turkiye.pdf, Erişim Tarihi: 01.08.2006.

Tortop, Nuri. **Mahalli İdareler**, 6.bs., Ankara: Yargı Yay., 1999.

Tortop, Nuri İsbir, Eyüp G., Aykaç, Burhan. **Yönetim Bilimi**, 3.bs., Ankara: Yargı Yay., 1999.

Türk Dil Kurumu Genel Ağ Sayfası, www.tdk.gov.tr, Erişim Tarihi: 01.02.2006.

Türk Telekom A.Ş. Genel Ağ Sayfası, http://www.telekom.gov.tr/webtech/default.asp?sayfa_id=199, Erişim Tarihi: 08.06.2006.

Türk Telekom A.Ş. Genel Ağ Sayfası, http://www.telekom.gov.tr/webtech/default.asp?sayfa_id=305, Erişim Tarihi: 08.06.2006.

Türkiye Bilişim Şurası, e-Birey Ara Raporu, <http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/tbs-birey-araraporu-23-1-2004.doc>, Erişim Tarihi: 21.07.2005.

Türkiye Bilişim Şurası, “e-Devlet Dönüşümünde Kamu Kurumlarının Yapması Gerekenler”, Nihai Rapor, http://www.bilisimsurasi.org.tr/e-turkiye/docs/e-Devlet_donusumu_07042004.doc, Erişim Tarihi: 21.07.2005.

Türkiye Bilişim Şurası, Sonuç Raporu, “Bilgi Toplumuna Doğru”, Ankara, 2002.

Türkiye Bilişim Şurası, Yönetici Özeti, <http://bilisimsurasi.org.tr>, Erişim Tarihi: 02.06.2006.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982).

“Türkiye E-Dönüşümün neresinde?”, <http://digitaldevlet.net/>, Erişim Tarihi: 01.08.2006.

Uçkan, Özgür. **E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I**, İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2003.

Ulusoy, Ahmet, Birol Karakurt. “Türkiye’nin e-Devlet’e Geçiş Zorunluluğu”, <http://www.nvi.gov.tr/attached/NVI/makale/2.pdf>, Erişim Tarihi: 23.06.2006.

Universal Bilgi Teknolojileri Genel Ağ Sayfası, <http://www.u-kbs.com/sunum/e-Devlet-12.htm>, Erişim Tarihi: 19.06.2006.

Webopedia Computer Dictionary, “E-Government”, http://www.webopedia.com/TERM/E/e_government.html, Erişim Tarihi: 20.06.2006.

Yanık, Levent. “Değişimin Rotası e-Türkiye”, <http://www.teknoturk.org/docking/yazilar/tt000087-yazi.htm>, Erişim Tarihi: 23.05.2006.

Yıldırım, Hakan, v.d. **Her Şeyi e-Leştirdik**, 2.bs., Ankara: Macar Yayıncılık, 2003.

Yıldız, Mete. “Elektronik (E) Devlet Kuramı ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme,” **Çağdaş Kamu Yönetimi I**, Ed. Muhittin Acar-Hüseyin Özgür, Ankara: Nobel Basımevi, 2003.