

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SİYASET VE SOSYAL BİLİMLER BİLİM DALI**

**TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI
VE BU UYGULAMALARIN KARAR VERME
SÜREÇLERİNE ETKİSİ**

DOKTORA TEZİ

**Hazırlayan
Fikret Nesip ÜÇCAN**

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Attila ÖZER**

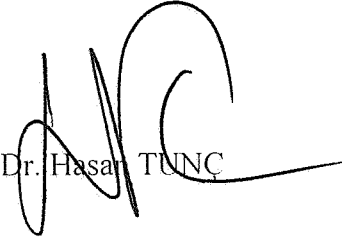
Ankara – 2007

ONAY

Fikret Nesip Üçcan tarafından “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi” adlı bu çalışma, 28.11.2007 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda (oybirliği/oyçokluğu) ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından [Kamu Yönetimi Anabilim/Siyaset ve Sosyal Bilimler Bilim Dalında] Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Atilla ÖZER (Başkan)



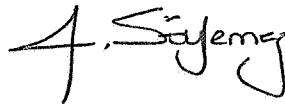
Prof. Dr. Hasan TUNÇ



Prof. Dr. Kemal GÖRMEZ



Doç Dr. Hasan Hüseyin ÇEVİK



Doç. Dr. Alev SÖYLEMEZ

ÖNSÖZ

Günümüzde, “bilgi”nin gücü ve bilgi üretmenin ekonomik kalkınmaya katkısı herkes tarafından çok iyi anlaşılmış durumdadır. Bu alan gelişmiş ülkelerin tekelinden yavaş yavaş çıkmakta, gelişme yolundaki ülkeler de ekonomik kalkınmanın merkezine “bilgi”yi yerleştirmeye çalışmaktadır.

Türkiye, bilgi toplumuna dönüşümde henüz “hazırlık” aşamasındadır; bilgi ve iletişim alanlarında Ar-Ge yapan, bu teknolojileri üreten değil satın alıp kullanan bir ülke konumundadır. Bu konumun sürdürülmesi her geçen gün artan bir zararı ifade etmektedir. Bilişim Teknolojileri alanında ciddi adımlar atılmadığı takdirde, uluslararası rekabet gücünde uğranacak kayıpların telafisi mümkün olmayacaktır. Bilgi toplumu olma yönünde başarılı olmuş ülkelerle, özellikle de AB ile Türkiye arasındaki farkı kapatmak için yetenek ve kaynakların en rasyonel biçimde kullanılması ve hazırlanan strateji doğrultusunda program ve projelerin hızla uygulanmaya konması zorunludur.

Bugüne kadar kamu hizmetlerinin sunumunda yapılan hata ve aksaklıkları incelediğimizde, son elli yıla damgasını vuran planlı kalkınma gayretlerine rağmen karşımıza hep, uzak geleceği düşünmeden hesapsız ve programsız yapılmış uygulamalar çıkmaktadır. Bunların Türkiye’ye maliyeti vatandaşlar olarak hep birlikte çekilmiştir. Kamu yönetiminin gayesi, vatandaşa hizmet ve çözüm üretmektir. Ne var ki, bugüne kadar, Türk yönetim sisteminin vatandaşlara hayatı kolaylaştırıcı, tatminkâr bir hizmet verdiği söylenemez.

Son on yıl içinde, kamu hizmetinin Bilişim Teknolojilerinin sağladığı imkânlar ve kolaylıklar kullanılarak verilmesi gibi bir

şans doğduğu kabul edilmektedir. Adına kısaca e-Devlet denen bu uygulamalarda, vatandaş memnuniyetini esas alan, onun hayatını kolaylaştıran, ona eziyet etmeyen, kaliteli ve ucuz hizmet sağlayan bir yönetim anlayışını görmek mümkündür. Türkiye’de de benimsenmeye başladığının işaretlerini gördüğümüz bu anlayış, ancak geçmişte yapılan hataların tekrar edilmemesi ve geleceğin Türkiye'sinde kamu hizmetleri sunumunda çağdaş normların esas alınması bilinciyle hayata geçirilebilir. Akademisyenler, bürokratlar, özel sektör kuruluşları ve siyasiler Türkiye’yi Bilgi Toplumuna ve Bilgi Ekonomisine taşımayı hedef alan bir yaklaşımla, e-Devlet modelini bir referans noktası kabul ederek, yeni bir kamu hizmeti anlayışını hakim kılmalıdır.

Araştırmamızın amaçlarının başında, Türkiye’de kamu yönetiminin, iyi yönetim geleneği yerleştirilmesi, kurumlarda birlikte çalışabilirlik becerisinin geliştirilmesi, nitelikli insan kaynağı yetiştirmeye önem verilmesi ve inovasyon kültürünün yayılmasını sağlayacak bir ortamın oluşturulması alanlarında nerede olduğunu sorgulamak hususu gelmektedir. Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yoğun bir biçimde kullanılması, etkinlik, verimlilik, şeffaflık sağlanması ve vatandaş memnuniyetinin arttırılmasında e-Devlet’in yararlarını öne çıkarması açısından da önemi vurgulanmaktadır. Zira, Türkiye’de kamu yönetimine ve yöneticilerine özgü sebeplerle Bilişim Teknolojileri kamu kurum ve kuruluşlarında, sınırlı bazı alanlar dışında şimdiye kadar yeterince uygulanmamıştır. Oysa bilgi çağını yaşadığımız bu dönemde, kamu hizmetinin en kaliteli biçimde verilmesi için Devletin verimli, etkin, ekonomik, şeffaf ve hesap verebilir biçimde çalışması gerekmektedir. Bu da ancak, geçmişe ait klasik ve alışlagelmiş yöntemler terk edilerek Bilişim Teknolojileri alanındaki başdöndürücü hızlı gelişmelerin

beraberinde getirdiği çağdaş yöntemlerden yararlanmakla sağlanabilir.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR DİZİNİ	x
TABLolar	xiv
ŞEKİLLER	xv
GİRİŞ	1
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	6
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	8
A. Raporlar ve Resmi Belgeler.....	9
B. e-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi”.....	9
C. e-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi” Sonuç Raporları.....	10
D. Kamu Kurum ve Kuruluşları Yetkilileri ile mülâkatlar.....	12
E. Kişisel Gözlemler.....	12
VARSAYIMLAR.....	13
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR.....	14

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE YENİ YAKLAŞIMLAR

I. KAMU YÖNETİMİNDE DEĞİŞİM İHTİYACI.....	17
A. Türkiye’de Ulusal Bilgi Sistemi ve Ulusal Kamu Bilgisayar Ağları (KAMU-NET).....	20
1. Ulusal Bilgi Sistemi.....	21
2. Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı (KAMU-NET).....	22
3. e-Türkiye Girişimi.....	26
4. KamuNet Teknik Kurulu e-Devlet Çalışmaları.....	27

5. e-Türkiye Girişimi Eylem Planı.....	29
B. e-Dönüşüm Türkiye.....	30
1. e-Dönüşüm Türkiye Projesi.....	30
a. DPT Bilgi Toplumu Dairesi ve Danışma Kurulu.....	31
b. Yeni bir Yapılanma İhtiyacına İlişkin Görüşler.....	33
2. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu.....	34
3. e-Dönüşüm Türkiye Stratejisi.....	34
4. Bilgi Toplumu Stratejisi Hakkında Görüşler.....	44
a. Sivil Toplum Kuruluşlarının Toplu Görüşleri.....	44
(1) TBD Başkanının görüşleri.....	45
(2) TBV Başkanının görüşleri.....	46
(3) TÜBİSAD Başkanının Görüşleri.....	47
b. Sayıştay Başkanlığının Görüşleri.....	47
c. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu Başkanının görüşleri.....	49
5. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun Yeniden Yapılandırılması.....	52
II. e-DEVLET: KAVRAMLAR ve HİZMETLER.....	56
A. Kamu Yönetiminde Değişim İhtiyacına Cevap: e-Devlet.....	56
1. e-Devlet'in Tanımı.....	58
2. e-Devlet'in Temel Unsurları.....	60
B. e-Devlet'in Sunduğu Temel Hizmetler.....	63
1. Geleneksel Devlet ile e-Devlet'in Farkı.....	63
2. Kamu Hizmetleri.....	65
a. Devletten Devlete.....	65
b. Devletten Vatandaşa.....	67
c. Devletten İş Dünyasına.....	70
3. e-Devlet Kapısı.....	70
a. Türkiye'de e-Devlet Kapısı Kurma Çalışmaları.....	70
b. e-Devlet için e-Devlet Kapısı'nın Gerekliği.....	74

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET POLİTİKALARI

I. BİLGİ TOPLUMUNA GİDEN YOLDA TÜRKİYE.....	81
A. İnovasyona Uygun Bir İklimin Yetersizliği.....	81
B. e-Devlet'e Uygun bir Siyasi Vizyon.....	87
1. Hükümet'in Yaklaşımı.....	88
2. Hukuki Altyapının Oluşturulması.....	94
a. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu.....	95
b. Bilişim Suçları.....	98
(1) Türk Ceza Kanunu.....	98
(2) İnternet Ortamındaki Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlar.....	101
i. İnternet Ortamındaki Suçlarla Mücadelede Basın ve RTÜK: 4756 sayılı Kanun.....	101
ii. İnternet Ortamındaki Suçlarla Mücadelede Telekomünikasyon Kurumu: 5651 sayılı Kanun.....	105
c. Fikri Mülkiyet Mevzuatı.....	115
d. Kişisel Veri ve Bilgilerin Gizliliği ve Korunması.....	118

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLET UYGULAMALARININ YÖNETİMLERDEKİ KARAR SÜREÇLERİNE ETKİSİ

I. E-DEVLET UYGULAMALARINDA LİDERLİK VE ÜST YÖNETİMİN ROLÜ.....	126
II. E-DEVLET UYGULAMALARINA VERİLEN ÖNEM BAKIMINDAN YÖNETİCİLERİN VE VATANDAŞLARIN EĞİLİMLERİ.....	128
A. Kamu Kurumlarındaki Yöneticilerin e-Devlet Uygulamalarının Algılanmasına ve Kullanılmasına İlişkin Eğilimleri.....	128
B. e-Devlet Uygulamalarının Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilimler.....	140

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLET'İN YARARLARI VE ZAAFLARI

I. e-DEVLET'İN YARARLARI.....	145
A. Kamu Hizmetlerinin Rasyonel Sunumu Bakımından.....	147
B. İyi Yönetişim bakımından.....	148
C. Vatandaş Memnuniyeti Bakımından.....	150
II. e-DEVLET'İN ZAAFLARI VE MUHTEMEL SAKINCALARI.....	152
A. Bilişim Sistemlerinden Kaynaklanan Zaaflar.....	152
1. Gelişme Yolundaki Ülkelerde Karşılaşılan Sorunlar.....	152
a. Doğru ve Etkin Sistemler Kurulması Gereği.....	153
b. e-Kültür Geliştirme Gereği.....	154
c. İyi Yönetişim Modelleri Yetersizliği.....	155
(1) Sert-Yumuşak Faktörler Farklılıkları.....	157
(2) Özel Sektör-Kamu Sektörü Farklılıkları.....	158
(3) Ülke Bağlamında Farklılıklar (Sayısal Uçurum).....	159
2. Türkiye'de Durum.....	160
a. e-Devlet Uygulamalarını Etkileyen Faktörler.....	161
(1) Olumlu Etkenler.....	161
(2) Olumsuz Etkenler.....	162
b. e-Devlet Uygulamalarının Başarısı için Yapılması Gerekenler...	163
(1) İnsan Kaynaklarının Vasıf Dokusunun İyileştirilmesi.....	163
(2) e-Devlet Projesi için Kurumların Mal ve Hizmet Temin Etme Yöntemleri.....	166
(3) e-Devlet ve "İyi Yönetişim".....	167
(4) Bilişim Teknolojilerine Erişim.....	170
i. Dünyada İnternet Kullanımı.....	170
ii. Türkiye'de İnternet Kullanımı.....	171
B. Bilişim ve İletişim Güvenliği ve Muhtemel Riskler.....	178
1. e-Devlet Uygulamalarında Risk Denetimi.....	180
2. Teknolojiden Kaynaklanan Sorunlar.....	181
3. Doğal Afetler.....	181
4. İnsan Faktöründen Kaynaklanan Riskler.....	181
a. İnsan Hataları.....	181
b. Bilinçli Müdahaleler.....	183

BEŞİNCİ BÖLÜM

e-DEVLET’TE GÜVENLİK ve GÜVENİLİRLİK

I. e-DEVLET UYGULAYAN KURUMLARDA GÜVENLİK POLİTİKALARI...	188
A. e-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Sistemleri.....	188
B. Güvenlik İhlalleri.....	192
1. Sisteme Yetkisiz Girişler.....	192
2. Sisteme “Saldırı” Nitelikli Müdahaleler – Siber Suçlar.....	194
II. E-DEVLET UYGULAMALARINDA GÜVENİLİRLİK POLİTİKALARI.....	197
A. e-Devlet Uygulamalarında Güven Tesis Edilmesi.....	197
B. Türkiye’de BT ve e-Devletin Güvenilirliği.....	199
C. Elektronik İmza.....	201
1. Elektronik İmzanın Özellikleri.....	203
2. Elektronik İmzanın Gerekliliği.....	206
SONUÇ.....	215
KAYNAKÇA.....	223
EKLER.....	223
EK 1: TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI.....	233
I. e-Devlet Projeleri.....	233
II. Başlıca e-Devlet Uygulamaları.....	243
1. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) “Doğrudan Başbakanlık”....	243
2. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP).....	246
3. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi “VEDOP”.....	249
4. Elektronik Kamu Satın Alma Sistemi “e-İhale”.....	252
5. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi “Mernis”.....	255
6. e-Eğitim.....	258
7. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS).....	263
8. Polis Bilgi sistemi (PolNet).....	265
9. Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon Projesi (MOBESE).....	267
EK 2: BAŞLICA E-DEVLET KAVRAMLARI.....	269

1. Adres paylaşımı sistemi.....	269
2. Bilgi Toplumu ve bilgi ekonomisi.....	270
3. Bilişim ve İletişim Teknolojileri (BİT).....	271
4. Bilişimsizlik Maliyeti.....	271
5. Doküman Yönetim Sistemi.....	273
6. e-Demokrasi Kavramları.....	273
7. e-Devlet Kapısı.....	275
8. e-Hazırolma.....	276
9. e-İhale.....	277
10. e-Kurum.....	278
11. e-Kültür.....	280
12. e-Vatandaş.....	281
13. Kimlik paylaşımı sistemi ve kimlik (vatandaşlık) numarası.....	282
14. Kullanıcı ve Kullanıcı Odaklılık.....	284
15. Risk Yönetimi.....	285
16. Sayısal Uçurum.....	287
EK 3: BİLİŞİM VE 2007 TBMM SEÇİMLERİ.....	288
1. Ülkenin Geleceğini Etkileyecek Bilişim, Seçimlerin Neresinde?.....	288
2. e-Devlet Alanında Yapılacaklar.....	291
EK 4: ANKET FORMLARI.....	294
1. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde E-Devlet Uygulamalarının Algılanma Ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi.....	294
2. E-Dönüşüm Türkiye” Çerçevesinde E-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma Ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi.....	300
ÖZET.....	307
ABSTRACT.....	309

KISALTMALAR DİZİNİ

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line (Asimetrik Sayısal Abone Hattı)
AKP	Adalet ve Kalkınma Partisi
Ar-Ge	Araştırma-Geliştirme
ASO	Ankara Sanayi Odası
BGYS	Bilgi Güvenliği Yönetim sistemi
BİM	Bilgi İşlem Merkezi
BİMER	Başbakanlık İletişim Merkezi
BİT	Bilişim ve İletişim Teknolojileri
BM	Birleşmiş Milletler Teşkilâtı
BMKP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
BT	Bilişim Teknolojileri
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
CERT	Acil Müdahale Timi Merkezi (Computer Emergency Response Team)
CIA	Central Intelligence Agency (ABD)
Çin HC	Çin Halk Cumhuriyeti
DDos	Distributed Denial of Service
DİE	Devlet İstatistik Enstitüsü
DPT	Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilâtı Müsteşarlığı
e-DTr	e-Dönüşüm Türkiye
EOHHS	Executive Office of Health and Human Services

ESHS	Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı
e-TR	e-Türkiye
FBI	Federal Bureau of Investigation (ABD)
GSMH	Gayrisafi Milli Hasıla
GSYİH	Gayrisafi Yurt İçi Hasıla
HEM	Halk Eğitim Merkezi
HHS	Health and Human Services
ICT	Information and Communication Technologies
IDABC	Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens (Avrupa Birliği)
ILO	International Labour Organization (Uluslararası Çalışma Örgütü)
INSEAD	Institut Européen d'Administration des Affaires - European Institute for Business Administration
IRA	Irish Republican Army
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union (Uluslararası İletişim Örgütü)
Kamu-NET	Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı
KDEP	e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı
KİEM	Kamu İnternet Erişim Merkezi
KKTC	Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
KOBİ	Küçük ve Orta Boy (Ölçekli) İşletmeler
KOSGEB	Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
MASAK	Maliye Bakanlığı Mali Suçları Araştırma Kurulu

MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
MEHTAP	Merkezi Hükümet Teşkilâtı Araştırma Projesi
MEM	Mesleki Eğitim Merkezi
MERNİS	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
MGK	Milli Güvenlik Kurulu
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OECD	Organization of Economic Cooperation and Development
PC	Personal Computer
PolNET	Polis Bilgi Sistemi
RG	Resmi Gazete
RTÜK	Radyo ve Televizyon Üst Kurulu
Sanayi.NET	Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Portalı
SEÇSİS Projesi	YSK Bilgisayar Destekli Merkezi Seçmen Kütüğü
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SME	Small and Medium Enterprise
SSK	Sosyal Sigortalar Kurumu
SSL	Secure Socket Layer
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TBD Kamu-BİB	
TBD	Türkiye Bilişim Derneği
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi

TBV	Türkiye Bilişim Vakfı
TCK	Türk Ceza Kanunu
TOBB	Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TODAİE	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TTAŞ	Türk Telekomünikasyon A.Ş.
TÜBİSAD	Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
TÜBİTAK-UEKAE	
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRKSAT	Türksat Uydu haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş.
UNDP	United Nations Development Programme
UNIDO	United Nations Industrial Development Organization (Birleşmiş Milletler Sınai Kalkınma Örgütü)
UNPAN	United Nations Online Network in Public Administration and Finance
USD	ABD Doları
VDK	Veri Koruma Direktifi (Avrupa Birliği)
VEDOP	Vergi Dairesi Otomasyon Projesi
WHO	World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)
WSIS	World Summit for Information Society
YSK	Yüksek Seçim Kurulu

TABLOLAR

1. Geleneksel Devlet / e-Devlet.....	60
2. Ankete katılanların çalıştıkları kurumların dağılımı.....	123
3. İnternet üzerinden verilen hizmetlerin elektronik ortama taşınmasını kurumsal bazda belirleyen birimler.....	125
4. Kurum tarafından interaktif biçimde elektronik ortamda verilen hizmetlerin geleneksel rutin yöntemlerle yürütülen hizmetlere oranı.....	126
5. e-Devlet projelerinin zamanında tamamlanamayışının ya da yeni hizmetlerin elektronik ortama aktarılamayışının sebepleri.....	127
6. e-Devlet uygulamalarında bugün varılan noktadaki eksiklikler ve yetersizliklerin nedenleri.....	129
7. Etkileşimli e-Devlet uygulamalarını kullanan vatandaş/işletmelerden ayrıca ibraz etmeleri istenen belgeleri verme şekli.....	131
8. Hizmetler elektronik ortama aktarıldıktan sonra Yöneticilerin gerçekleştirdiğini düşündükleri olumlu değişiklikler.....	132
9. Hizmetler elektronik ortama aktarıldıktan sonra Yöneticilerin gerçekleştirdiğini düşündükleri olumsuz değişiklikler.....	133

ŞEKİLLER

1. Geleneksel Devlet'te ve e-Devlet'te bilgi sistemleri.....63
2. Kamu - özel ayrımında internete bağlanma noktaları dağılımları.....134
3. İnternet kullanım süresinin yaş gruplarına göre dağılımı.....135
4. e-Dönüşüm Türkiye Projesini ne kadar önemli buluyorsunuz?.....135
5. e-Devlet uygulamaları kapsamında internet üzerinden halen verilmekte olan kamu hizmetlerinin kamuoyuna duyurulduğuna inanıyor musunuz?...136

GİRİŞ

Günümüzde dünya, “bilgi”nin gücünü ve bilgi üretmenin ekonomik kalkınmaya katkısını çok iyi kavramış durumdadır. Bilişim büyük bir ekonomik kalkınma ve zenginlik oluşturma sektörü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kuzey Amerika ülkelerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı olarak sağladığı verimlilik artışı ve ekonomik büyüme çerçevesinde, dünyanın piyasa değeri en yüksek şirketlerine bakarsak,¹ ilk on içinde (yedisinin kökeni Amerika Birleşik Devletleri olarak), bütün otomobil yapımcılarını -ki bunlar her zaman ABD’nin en büyük sanayi kuruluşları olmuşlardır- petrol şirketlerini, birçok büyük bankayı da geride bırakan dört bilişim şirketi görüyoruz. Keza dünyanın en değerli beş markasının üçünün bilişim şirketi olması da tesadüf değildir.²

Ne var ki, 2000’li yılların başından bu yana tüm dünyada bilgi toplumu olma yolunda girişimlerin arttığı gözlenmektedir. Esas itibariyle ekonomik ve sosyal fayda yaratma amaçlı olan bu gayretler sonucunda, bu alan gelişmiş ülkelerin tekelinden yavaş yavaş da olsa çıkmakta, ekonomik göstergeleri itibariyle bugüne kadar ön sıralarda yer almamış bulunan Hindistan, Güney Kore, İrlanda, Singapur, Çin, İsrail, Finlandiya gibi ülkelerin de Bilişim Teknolojileri alanında söz sahibi ülkeler arasına girdikleri görülmektedir.³

¹ **BusinessWeek/Interbrands** 2007 yılındaki piyasa değeri en yüksek on küresel markayı aşağıdakiler olarak ilan etmiştir. Markalar ve ABD Doları (milyon) olarak piyasa değerleri aşağıdadır:

1 - Coca-Cola, ABD (USD 65,324), 2 – Microsoft, ABD (USD 58,709), 3 – IBM, ABD (USD 57,091), 4 – GE, ABD (USD 51,569), 5 – Nokia, Finlandiya (USD 33,696), 6 – Toyota, Japonya (USD 32,070), 7 – Intel, ABD (USD 30,954), 8 - McDonald’s, ABD (USD 29,398), 9 – Disney, ABD (USD 29,210), 10 - Mercedes-Benz, Almanya (USD 23,568). (Erişim) <http://www.a-stat-a-day.com/> (14.8.2007)

² Microsoft Avrupa, Ortadoğu ve Afrika Bölgesi Başkan Yardımcısı Emre Berkin’in Bilişim Zirvesi’04 açılış konuşmasından, Lütfi Kırdar Uluslararası Kongre ve Sergi Sarayı, 31 Ağustos 2004. Ayrıca haber olarak Bkz. Akşam Gazetesi, “**BAP’ın zamanı geldi**”, 1 Eylül 2004

³ Bunlar arasında, bilişim dünyasında en fazla dikkati çekecek şekilde gelişme kaydeden iki nüfus devi ülke olarak Çin H.C. için, Bkz. Frédéric Bobin, “**Chine-Etats-Unis: L’ère de l’interdépendance**”, Le Monde, 16.06.2006, s.20. Ayrıca Hindistan için, Bkz. Frédéric Lemaître, “**2006, année de l’Inde**”, Le Monde, 29.12.2006, s.2

Bu çabalar içinde Avrupa Birliği de yerini almıştır. 2000 yılında ortaya konan Lizbon Stratejisi, 2005 yılında i2010 olarak güncellenmiştir. i2010, AB’de istihdam yaratma zarureti, yüksek verimlilik ihtiyacı, gelir adaletsizliğinin ve bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılması ihtiyacı, inovasyon yeteneği ve girişimciliğin özendirilmesi gereği itibariyle, ilgili ülkelerde çok yönlü reformlar yapılması gerektiğine işaret etmektedir.

Türkiye, Dünya Ekonomik Forumu’nun düzenlediği Kalkınmada Rekabet Gücü Endeksine⁴ göre, 2006 yılında 125 ülke arasında 59’uncu sırada, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programının 2006 Beşeri Kalkınma Endeksine⁵ göre, 177 ülke arasında 94’üncü sırada, Dünya Bankasının 2006 Dünya Kalkınmışlık Endeksine göre⁶, kişi başına GSMH itibariyle 152 ülke arasında 89’uncu, Satınalma Gücü Paritesi itibariyle 90’ıncı sırada yer almakta olup rekabet avantajı yakalamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin verimlilik artırıcı potansiyelinden etkin biçimde faydalanma gereği genel bir kabul görmüştür.

“e-Dönüşüm Türkiye Projesi”nin temel hedefi bilgi toplumuna ve bilgi ekonomisine geçişin sağlanması için bilgi ve iletişim teknolojilerini herkesin erişimine açacak teknik ve hukuksal altyapının oluşturulmasıdır. Ancak bu yeterli değildir: Etkin bir inovasyon (yenilik yaratma gücü) sistemi ile donatılmış bir iş yapma ortamı kurulması da gereklidir.⁷ Bu sayede bir yandan Türkiye küresel rekabet gücü arttırılırken diğer yandan da hukuk devleti ilke ve normlarının daha da güçlü bir şekilde yerleşmesini sağlamış olacağız.

⁴ **World Economic Forum: Global Competitiveness Index rankings 2006-2007**, (Erişim), <http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/Global%20Competitiveness%20Report/index.htm>, (19.07.2007)

⁵ (Erişim), <http://hdr.undp.org/>, (19.07.2007)

⁶ (Erişim), <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/DATASTATISTICS>, (19.07.2007)

⁷ **European Trend Chart on Innovation: Annual Innovation Policy Trends and Appraisal Report – Turkey 2006**, European Commission Enterprise Directorate-General, A publication from the Innovation/SMEs Programme, Tarihsiz, s. 16

Bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi çağını yakalama yolunda en öncelikli projelerden biri olan e-Türkiye projesi içinde en önde gelen boyut e-Devlettir. Bunda amaç, Türkiye'de verimlilik, hizmet kalitesi, şeffaflık sağlanması, daha da önemlisi, vatandaş ile Devlet arasında güven artmasıdır. Çünkü e-Devlet Bilgi Toplumunun demokratik yapısını daha güçlü kılan, vatandaşları, özel sektörü ve kamu yönetimini birbirine daha yaklaştıran bir yönetim ve hizmet anlayışını ifade etmektedir.

Şimdi yeni bir fırsat doğmuş bulunmaktadır: Özellikle 2000'li yılların başlarından bu yana, kamu hizmetini Bilişim Teknolojilerinin sağladığı imkânlar ve kolaylıklar kullanılarak vermek gibi bir şans Türkiye'nin önüne çıkmıştır. Bu noktada, e-Devlet modeli bir referans noktası olabilecektir. Akademisyenler, bürokratlar, özel sektör temsilcileri ve siyasetler Türkiye'yi bir an önce Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisine taşımayı hedef alan bir yaklaşımla, e-Devlet uygulamaları sayesinde, yeni bir kamu hizmeti anlayışını hakim kılmalıdır. Bu anlayışa bir örnek olarak, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı hazırlık çalışmaları çerçevesinde toplanan Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu, o günün mevcut bilgi ve altyapı envanteri doğrultusunda, önerileri arasına Türkiye bakımından* bir uzak görüşlülük timsali olarak şu maddeyi de dahil etmiştir:

“İnternet demokrasinin gelişmesi için kullanılmalıdır. İnternet bir toplumsal denetim mekanizması, bir hesap verme, bir hesap sorma, bilgilendirme aracı olarak kullanılmalı, ihaleler şartname hazırlığından itibaren İnternete taşınmalıdır. Servet beyannameleri, özgeçmişler, büyük krediler, kamuyu ilgilendiren kilit faaliyetler toplumun bilgisine ve denetimine sunulmalıdır.”⁸

* “Türkiye bakımından” ifadesi özellikle kullanılmıştır. Çünkü eAvrupa Eylem Planı Haziran 2001’de yayımlanmış bulunmakta idi. Özel İhtisas Komisyonu raporunda bu hususa “E-Avrupa (elektronik Avrupa) inisiyatifine paralel bir “e-Türkiye” (elektronik Türkiye) kavramı geliştirilmelidir” şeklinde atıfta bulunmaktadır. Bkz. **Bilim Teknolojileri ve Politikaları: Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Yayın No: DPT: 2560 – ÖİK: 576, Ankara 2001, s. 39.

⁸ a.g.e. s. 47

Son yıllarda ardı ardına devreye giren e-Devlet Ana Kapısı, Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Türkiye Sağlık Bilgi sistemi (e-Sağlık), Polis Bilgi Sistemi (PolNet), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP), Elektronik Kamu Satın Alma Sistemi (e-İhale), Sanayi.NET gibi bir dizi proje bu alandaki olumlu adımların örnekleridir.

Türkiye’de benimsenmeye başlayan bu anlayış, her şeyin Ankara’da düşünüldüğü, tasarlandığı ve kararlaştırıldığı bir sistemin yarattığı sorunları önlemek için yerel ihtiyaçlara da cevap vermeyi amaçlamaktadır. Nitekim, bazı belediyeler belde sakinlerinin hayatını kolaylaştırma yolunda önemli adımlar atmışlardır.

Ne var ki, e-Devlet başı ve sonu belirli bir proje olmayıp devamlı bir süreçtir; bir kamu yönetimi anlayış biçimidir. Bu anlayışın giderek yaygınlaştığını görmek mutluluğumuzu arttırmaktadır. Bunun bir işareti olarak, Başbakanın bir e-Devlet Seminerinde yaptığı konuşmadaki şu ifadeleri dikkat çekmektedir:

“Türkiye, gelişmiş ülkeler arasında yerini alabilmek için, bilginin en önemli kaynak olarak kabul edildiği, ekonomik gücünü bilgiden aldığı “Bilgi Toplumu”na geçiş sürecini, diğer ülke örneklerinden de dersler alarak sürdürmenin gerekli olduğu bilinci içersindedir...

“Hükümetimiz, daha iyi bir ekonomik ve sosyal yaşamın, bilgiyi üretmek ve bilgiye değer vermekten, tüm kurumların ve bireylerin bilgiye erişebilmesi ve bilgiyi en etkin şekilde kullanması gerektiğinin farkındadır. Türkiye’nin bilgi toplumuna geçiş çabaları diğer ülkelerde de olduğu gibi çok eskilere dayanmamaktadır.

“Bizler, 59’uncu Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti olarak, Türkiye’nin bilgi toplumuna geçiş sürecini yönlendirmek ve ülkemize en üst seviyede fayda sağlamak amacıyla somut adımlar atmış bulunuyoruz. Bu çerçevede atılan ilk adım Hükümetimizin kamu yönetiminin iyileştirilmesi, ekonomik ve sosyal yaşamın çağın gereklerine uygun hale getirilmesi, eğitim, sağlık gibi vatandaşlarımızın ve ülkemizin geleceğini yakından ilgilendiren konularda çağın gereklerine uygun yapılandırmaları gerçekleştirmek üzere hazırlamış olduğumuz ve 200’ün üzerinde tedbir içeren Acil Eylem Planına Türkiye’nin

bilgi toplumuna dönüşümünü hızlandırmayı hedefleyen e-Dönüşüm Türkiye Projesini de dahil etmek olmuştur.”⁹

Yukarıdaki siyasal nitelikli beyanlara bakılırsa Türkiye’de kamu yönetiminde Bilişim Teknolojilerinden daha fazla yararlanılmakta olduğu yolundaki anlayışın siyasi iradenin desteğine mazhar olduğu şeklinde bir yorum yapılabilir.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı kapsamında belirlenen hedef aşağıdadır:

“Bilgi toplumuna dönüşümün sağlanarak dünya hasılasından daha yüksek oranda pay alınması, toplumun yaşam kalitesinin yükseltilmesi, bilim ve uygarlığa katkı ile bölgesel ve küresel düzeylerdeki kararlarda etkin söz sahipliği uzun dönemli gelişme stratejimizin nesnel amaçlarını oluşturmaktadır”¹⁰

e-Dönüşüm Türkiye projesinin temel hedefi, bilgi toplumuna ve bilgi ekonomisine geçiştir. Bu sayede bir yandan Türkiye’nin küresel rekabet gücü arttırılırken diğer yandan hukuk devleti ilke ve normlarının daha da güçlü bir şekilde yerleşmesi sağlanmış olacaktır.

e-Avrupa Eylem Planına da uygun olarak, e-Türkiye, bilgi toplumu ve ekonomisi çağını yakalama yolunda Türkiye’nin en öncelikli projelerinden biridir. Bu uygulama içinde, kanımızca, en önde gelen boyut olan e-Devlet’in gerçekleşmesi sayesinde Türkiye’de verimlilik, hizmet kalitesi, şeffaflık sağlanacak, daha da önemlisi, vatandaş ile Devlet arasında güven artacaktır. Çünkü e-Devlet, kamu yönetimindeki gizlilik* geleneğinin kaldırılmasında,

⁹ Başbakan Recep Tayyip Erdoğan’ın, Ankara Sanayi Odasında İngiltere Büyükelçiliği, Ankara Sanayi Odası (ASO), Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) ve Türkiye Bilişim Derneği’nin (TBD) birlikte düzenlediği “e-Devlet” konulu Seminerde yaptığı konuşmadan, 9 Eylül 2003.

¹⁰ Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001 – 2005, DPT, Ankara 2000, paragraf 161, s. 21

* Kamu yönetiminde “gizlilik” geleneğine karşı, Başbakan Recep Tayyip Erdoğan’ın 18 Mart 2003’te TBMM’ye sunduğu **59’uncu Hükümet Programı**’ndaki şu ifade dikkati çekmektedir: **“Kamu alanındaki ‘sır’ kavramının yeni ve çağdaş bir anlayışla ele alınması gerekmektedir. Ak Parti’nin hükümet etme döneminde, ‘sır’ kavramı, bilgi edinme hakkı lehine kısıtlanacaktır.”** (Erişim) <http://www.basbakanlik.gov.tr>, (21.07.2007)

hesap verebilirlik kültürünün yaratılmasında bilgiye erişim hakkını güvenceye alarak toplumun demokratik yapısını daha güçlü kılan, vatandaşları, işletmeleri ve kamu yönetimini birbirine daha yaklaştıran bir yönetim ve hizmet anlayışını ifade etmektedir.¹¹

2000’li yılların başından bu yana tüm dünyada bilgi toplumu olma yolunda girişimlerin arttığı gözlenmektedir. Bu çalışmalar esas itibariyle ekonomik ve sosyal fayda yaratma amaçlıdır. Kuzey Amerika ülkelerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı olarak sağladığı verimlilik artışı ve ekonomik büyümenin etkisiyle yoğunlaşan bu çabalar içinde Avrupa Birliği de yerini almıştır. 2000 yılında ortaya konan Lizbon Stratejisi, eAvrupa2005 Eylem Planıyla, AB’nin 2010 yılında dünyadaki en rekabetçi ve dinamik tabanlı bilgi ekonomisi haline gelmesini öngörmektedir. Bu plan, bilahare Türkiye’nin de aralarında bulunduğu aday ülkeleri kapsayacak şekilde “eAvrupa+” girişimi olarak geliştirilmiştir. Lizbon Stratejisi 2005 yılında i2010 olarak güncellenmiştir. i2010, AB’de istihdam yaratma zarureti, yüksek verimlilik ihtiyacı, gelir adaletsizliğinin ve bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılması ihtiyacı, inovasyon yeteneği ve girişimciliğin özendirilmesi gereği itibariyle, ilgili ülkelerde çok yönlü reformlar yapılması gerektiğine işaret etmektedir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Türkiye’de verimlilik, şeffaflık, hizmet kalitesinde iyileşme sağlayacağına inanılan çalışmaların çoğalması ve bu konuya ilişkin araştırmaların artması, yapılan görev ve hizmetlerden ne kadarında beklenen sonuçlara ulaşıldığının ölçülmesini de beraberinde getirecektir. Bu bağlamda, tarafımızdan, “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi” ile “e-

¹¹ **Şuradan Eyleme: Kamu Özel Sektör El Ele**, Haz: Ali Yazıcı ve İbrahim Akman, TBD Kamu-BİB, Kamu Bilişim Platformu VI, Çalışma Grubu Raporları, 27-30 Mayıs 2004, KKTC, s. 28

Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi” konulu iki anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma ile de, e-Devlet sayesinde kamu tarafından sağlanan hizmetlerde bir yandan etkinlik, verimlilik, hız ve şeffaflık sağlanırken diğer yandan vatandaş memnuniyetinin artırılmasına yönelik yöntemlerin yararı ve öneminin vurgulanması amaçlanmaktadır. Bu temel amaca uygun olarak e-Devlet uygulamalarının, Devletten-Devlete, Devletten-Vatandaşa, Devletten-İş Dünyasına yönelik işlemler üçlemesi içinde siyasi ve idari kararların oluşturulmasında ne kadar etkili olabildiğinin araştırılması amaçlanmıştır.

Bu bağlamda, Türkiye’nin bilgi toplumu olma yolunda attığı adımlar, kamu yönetiminde oluşan yepyeni bir anlayışın ışığı altında ele alınmıştır. “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” çalışmaları kapsamında kalan e-Devlet uygulamalarının bir süreç reformu gerektirdiği belirlenmeye çalışılmıştır. Son yıllarda ardı ardına devreye giren projeler bu alandaki olumlu adımların örnekleri olarak seçilmiş, bu e-Devlet uygulamalarının, siyasi iradenin desteğine mazhar olarak merkezi yönetimdeki karar verme süreçlerine etki yaptığının araştırılması amaçlanmıştır.

Çalışma konusunun önemi ise aşağıdaki olgulardan kaynaklanmaktadır:

İlk olarak, günümüzde, “bilgi”nin gücü ve bilgi üretmenin ekonomik kalkınmaya katkısı herkes tarafından çok iyi anlaşılmış durumdadır. Trendlerin gösterdiğine göre, bu alan gelişmiş ülkelerin tekelerinden yavaş yavaş çıkmakta, gelişme yolundaki ülkeler de ekonomik kalkınmanın merkezine “bilgi”yi yerleştirmeye çalışmaktadır.

İkinci bir neden, bilişimle ilgili olarak atılmaya başlanan olumlu adımların, ülkenin sadece ekonomik yapısını değil, idari ve siyasi yapısını da nasıl etkilediğinin önem kazanmasıyla ilişkilidir.

e-Devlet uygulamalarının sosyal boyutuna gelince, örnek olarak, günümüzde emekli olan bir insanın, hiçbir iş yapmasa bile, her gün bilişim

teknolojisinin geliştirdiği bir araçla en az bir kez karşı karşıya geldiği bir gerçektir. Yaşın ilerlemiş olması bilişim teknolojisinin geliştirdiği araçlara olan ihtiyaı azaltmamakta tam tersine, giderek arttırmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaşamsal bir nitelik kazanmasından ötürü tüm iş yaşamları boyunca bilgisayarı hiç görmemiş olan insanlar birden kendilerini bankamatik ekranlarının karşısında bulmuşlar, 30-40 yıl önce bir telefon hattı alabilmek için yıllarca sıra bekleyen ailelerin fertleri cep telefonuyla bulunduğu her yerden dünyanın uzak bir noktası ile temas edebilir hale gelmişlerdir. Eğer, e-Devlet başarılı bir şekilde uygulanır ve halkın e-Kültürle tanışması yaygınlaşabilirse pasaport işlemlerinden başlayıp Belediyelere kadar birçok işleri internet üzerinden yapılabilir. Türkiye’de en fazla sıra beklenen kuyruklar vergi ödemek için bekleme esnasında oluştuğu için, yurttaşlar e-Devlet sayesinde emlak vergilerini bile hiç sıraya girmeden yatırabileceklerdir.

ARAşTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmamız esas olarak, raporlar ve resmi belgelerden elde edilen analizler ve değerlendirmelerin yanı sıra, araştırıcının bizzat içinde yaşadığı gelişmelerden elde edilen gözlemler ile uygulanan anketlere verilen cevaplardan oluşan niteliksel bir incelemedir. Araştırmanın temel girdileri aşağıda gösterilmiştir:

Raporlar ve resmi belgeler,

Kamu ve zel Sektör yetkilileri ile mlkatlar ve alınan şifahi bilgiler,

“e-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi” ile “e-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi” Sonuç Raporları,

Kişisel gözlemler.

Bu girdilere ilişkin ayrıntılı bilgiler aşağıda verilmiştir:

A. Raporlar ve Resmi Belgeler

Araştırmamız, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşlarının kamu yönetimi ve e-Devlet politikaları, stratejileri ve girişimlerine ışık tutan geniş bir yelpazedeki çalışmalarını bir araya getirmiştir. Faydalanılan kaynakların başında, DPT Bilgi Toplumu Dairesinin e-Dönüşüm Türkiye Projesine ilişkin Raporları, Türkiye Bilişim Derneğinin e-Devlet'e ilişkin raporları ve değerlendirmeleri, T.C. Sayıştay Başkanlığının performans denetimi raporları ile çeşitli Türk ve yabancı akademik araştırma ve makaleler sayılabilir. Ayrıca, kamu yönetimi reformuna ilişkin çeşitli belgeler ve bazı kamu kurumlarının portallarının yanı sıra, e-Devlet ile ilgili hizmetiçi yazışma notları ve ilgili kurumların yetkililerinden alınan şifahi bilgilerden de yararlanılmıştır. Bu yaklaşım, OECD'nin de benimsediği bir inceleme yöntemi olarak, e-Devletin bağımsız bir şekilde ele alınmasının doğru olmayacağı, daha geniş bir kamu yönetimi perspektifiyle değerlendirilmesi gerektiği anlayışına dayanmaktadır.¹²

B. “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi” Sonuç Raporu

2006 yılı Ocak-Haziran döneminde uygulanan bu eğilim anketi, kamu kesiminde ve özel kesimde, bilişim kesiminde çalışıp çalışmamak keyfiyetinden bağımsız olarak, genellikle örgün eğitim sürecini tamamlamış bulunan ve evinde ya da işyerinde kendisi veya aile bireyleri ya da iş

¹² “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, 2006, Devlet Planlama Teşkilâtı Müsteşarlığı, Türkçe Bas. 2007, s. 147

arkadaşları tarafından bilgisayar kullanılması dolayısıyla Bilişim Teknolojileriyle tanışan ya da en azından bunlar hakkında bilgisi olan kişilere yöneltilmiş ve e-Dönüşüm ve e-Devlet kavramları çevresindeki şahsi görüşlerini ortaya koymaları istenmiştir. 19 sorudan oluşan eğilim anketinin denek sayısı 366 olmakla birlikte, anketin uygulandığı bazı ortamlar sayesinde Türkiye'nin coğrafi olarak çok farklı kent ve yörelerinden gelen kişilere yöneltilmesi imkânı doğmuş, böylece çok geniş bir coğrafi çerçeveyi kapsayan bir cevap yelpazesi sağlanabilmiştir. Anketler posta ile gönderilmeyip deneklere bizzat verilip cevaplar elden alındığı için cevap oranı itibariyle yüzde 100'lük bir erişim sağlanmıştır. Anket örnekleme belirlenirken Türkiye Bilişim Derneği (TBD) uzmanlarının görüşlerine başvurulmuş, bilâhare küçük bir grup üzerinde test edilip gerekli düzenleme ve değişiklikler yapıldıktan sonra denekler üzerinde uygulanmasına başlanmıştır. Sonuçların değerlendirilmesi sırasında Türkiye İstatistik Kurumundan (TÜİK) bir uzmanın yardımı alınmıştır. Elde edilen verilerin eğilim bildiren sübjektif veriler olduğu, kesin sonuçlar çıkartılabilecek anlamlılık testlerinin mümkün olmadığı göz önünde bulundurulmalıdır.

C. “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi” Sonuç Raporu

2006 yılı Haziran-Aralık ayları arasında uygulanan bu eğilim anketi, kamu kesiminde, merkezi yönetimde genellikle Bilgi İşlem birimlerinde birim başkanı görevinde bulunan ya da kamu kesiminde merkezi yönetimde herhangi bir seviyede yönetici statüsünde olup Bilişim Teknolojileriyle tanışan kişilere yöneltilmiş ve kurumlarındaki e-Devlet uygulamalarının tasarlanmasından hizmetin nihai sunumuna kadar uzanan süreçle ilgili olarak kurumun uygulama durumu hakkındaki şahsi görüşlerini ortaya koymaları istenmiştir.

Eğilim anketinin denek sayısı toplam 60 olmakla birlikte, denek sayısının zorunlu olarak az olması nedeniyle daha ayrıntılı ve derinlemesine araştırma mümkün olmuş, soru sayısı 34 olarak hazırlanmıştır. Sorular başlıca e-hizmet sağlayıcısı kamu kurum ve kuruluşlarının merkezi yönetimindeki Bilgi ve İletişim Teknolojileri kullanımı açısından kurumsal ve idari çerçeveyi yansıtacak şekilde tasarlanmıştır.

Anket sorularının hazırlanmasında dikkat edilen bir diğer husus, OECD tarafından Temmuz 2005'te uygulandığı bildirilen "OECD Türkiye'de e-Devlet Anketi"nde yer alan soruları mümkün mertebe tekrar etmemek ve böylece OECD anketinin sonuçlarından yararlanmayı sağlayabilmek olmuştur.¹³ Bunlar yeri geldikçe değerlendirmelerimizde ek bilgi olarak kullanılacaktır.

Anketimizin soruları, TBD'den e-posta adresi temin edilen 159 Kamu-BİB (kamu kesimindeki bilgi işlem birimleri) yöneticisine elektronik ortamda gönderilmiş, alınan cevapların sayısına göre cevap oranı itibarıyla yüzde 37.7'lik bir erişim sağlanmıştır. Anket örnekleme belirlenirken Türkiye Bilişim Derneği uzmanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Bu örneklem e-Devlet hizmetleri sunan tüm kurumları temsil etmemekte, ankete cevap veren ve mensup olduğu kurumda temel e-hizmetler sunulan yöneticilerin eğilim ve görüşleri hakkında fikir vermektedir.

Ankette, merkezi yönetimlerdeki birim yetkililerine ve diğer yöneticilere e-Devlet uygulamalarında doğan sorunlar, varsa kolaylaştırıcı unsurlar ve engeller ile kurum öncelikleri hakkındaki görüşleri sorulmuştur. Amaç, e-Devlet uygulamalarına konu olan hizmetlerin kullanımı, finansmanı ve gelişimi hakkında bilgi elde etmek, olurluk araştırmaları yapıp yapılmadığını, hizmetin hazırlanma ve sunumu aşamalarında kullanıcıların görüşlerine başvurulup vurulmadığını belirlemektir.

¹³ "OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE", s. 147

Anket soruları hazırlanıp küçük bir grup üzerinde test edilerek gerekli düzenleme ve değişiklikler yapıldıktan sonra uygulanmasına başlanmıştır. Sonuçların değerlendirilmesi sırasında da yine TÜİK uzmanının yardımı alınmıştır.

Anketleri cevaplandıran deneklerden elde edilen verilerin eğilim bildiren sübjektif veriler olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

D. Kamu Kurum ve Kuruluşları Yetkilileri ile mülâkatlar

Başlıca e-Devlet uygulayıcıları arasında bulunan bazı kamu kurum ve kuruluşlarının bu uygulamaları yürütmekten sorumlu yetkilileriyle [Adalet Bakanlığı 2, (İçişleri Bakanlığı) Nüfus ve Vatandaşlık İşleri 1, Emniyet Genel Müdürlüğü 1, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı 2, (Maliye Bakanlığı) Gelir İdaresi Başkanlığı 1, Telekomünikasyon Kurumu Başkanlığı 1, Milli Eğitim Bakanlığı 1, Kamu İhale Kurumu 1] Haziran 2007'de toplam 10 mülâkat yapılmıştır.

Bu derinlemesine mülâkatlar, yazılı anket ile ele alınamayan konularda yoğunlaşmıştır. Ayrıca ihtiyaç duyulan hukuki, teknolojik ya da idari konularda gerek kamu gerek özel kesimde, her alanda birinci derecede yetkili olan kişilere müracaat edilerek bilgi alınması mümkün olmuştur.

E. Kişisel Gözlemler

Araştırmacı, bizzat 2003 yılı başlarından bu yana e-Dönüşüm ve e-Devlet konularının organizasyonu ve geliştirilmesiyle ilgili konuların içinde kısmen yetkili ve sorumlu* kısmen de katılımcı olarak hazır bulunması

* Araştırmacı, 2002 kasım ayından sonra Başbakanlık Müsteşarı, 2003 Ekim ayından bu yana Başbakan Başmüşaviri ve e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu üyesi olarak görev yapmıştır.

nedeniyle son yıllardaki çalışmaların içinde aktif olarak bulunmuş ve gerek Türkiye’de gerek yurtdışında bu konuda düzenlenen birçok toplantı, kongre ve konferansa katılma imkânı bümüştür. Bu çalışmada kişisel gözlemlerin de payının hatırı sayılır ölçüde bulunduğunun ifade edilmesinde yarar vardır.

VARSAYIMLAR

Araştırmanın temel varsayımları olarak, yukarıda verilen bilgilerin de ışığında, e-Devlet’in siyasi ve idari karar verme süreçlerini etkilediği gerçeğinden yola çıkarak kamu yönetiminin verimli, etkin, ekonomik, şeffaf ve hesap verebilir biçimde çalışmasına yönelik kararların verilmesi sürecinde bugüne kadar uygulanan klasik yöntemlerden yeterince olumlu sonuçlar alınamadığı, buna karşılık, daha iyi bir kamu yönetimini gerçekleştirme doğrultusunda, e-Devlet uygulamalarına, demokratik yapıları daha güçlü kıldığı, vatandaşları, işletmeleri ve kamu yönetimini birbirine daha yaklaştıran bir yönetim ve hizmet anlayışını ifade ettiği için önem verildiği, çünkü bu uygulamaların kamu hizmetlerinin kalitesi üzerinde olumlu etki yapacağıının, verimlilik, hizmet kalitesi, şeffaflık sağlanacağıının, daha da önemlisi, vatandaş ile Devlet arasında güven artacağıının uluslararası planda kabul gören genel önermeler olduğu bilinmektedir. e-Devlet, internet başta olmak üzere Bilgi ve İletişim Teknolojileri kullanılarak “daha iyi bir kamu yönetimi”¹⁴ sağlamaya yönelik uygulamaları “daha iyi yönetim”¹⁵ sağlamaya yönelik uygulamalara dönüştürmek olarak tanımlanabileceğine göre:

¹⁴ OECD, e-Devlet’i “daha iyi yönetim amacıyla İnternet başta olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımı” olarak tanımlamaktadır. Bkz. “**OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE**”, s.152. Biz e-Devlet uygulamalarında Devletin tek taraflı olarak vatandaşı yönetmesini ifade eden “**daha iyi yönetim**” (better government) kavramının artık geçerli olamayacağını, bu kapsamda, kullanıcıların da yönetime iştirak ettikleri bir sistemi ifade eden “**daha iyi yönetim**” (better governance) kavramının daha uygun olacağını düşünüyoruz.

¹⁵ “İyi yönetim, hesap verme yükümlülüğünü, yani yalnız mali işlerden sorumlu görevlilerin değil, kamuda karar alma mevkiinde bulunan üst yöneticilerin de sorumlu olmaları gerektiği ilkesini içermekte, saydamlığın ve yolsuzlukla savaşımın önemini artırmaktadır.”

Birinci varsayım olarak, e-Devletin oluşturulmasında en büyük görevin üst düzey Yöneticilerine düştüğü, zira e-Devlet'in ne kadar önemli olduğuna ve bu yolla vatandaşlara verilecek hizmetlerin kalitesini ve hızını nasıl artıracığına bu grubun inanıp, bu yolda atılacak her adımda tam desteğin verilmesi gerektiği, e-Devlet uygulamalarının gerçekleştirilmesini teminen, Türkiye'de Devlet desteğinin vazgeçilmez önkoşulları olarak "Parlamento Vizyonu" ve "Siyasi İrade"nin mevcut olduğu, bunun doğal sonucu olarak, e-Dönüşüm ve e-Devlet projelerinin ve faaliyetlerinin gerektirdiği bütçe ve harcama imkanlarının olduğu beyan ve ifade edilmesine, reform niteliğinde yeni kanunlar çıkarılmasına ya da mevzuat değişiklikleri gerçekleştirilmesine rağmen, e-Devlet uygulamalarının gerçekte kamu kurumlarının otomasyon projeleri olmaktan öteye gidemediği ve gerçek anlamda e-devlet uygulamalarının sınırlı kaldığı varsayılmıştır.

İkinci varsayım olarak, Türkiye'de siyasilerin ve kamu yöneticilerinin, Bilişim ve İletişim Teknolojilerinin yenilikçi ve itici gücünün farkında olmakla birlikte, internetin yaygınlaşmasından ötürü, internet ortamında işlenen suçların öneminin daha da artması ve uluslararası sorun haline gelmesi nedeniyle, interneti adetâ suçla özdeşleştirdikleri ve bu suçlara uygulanacak yaptırımlar ve cezalar konusuna önem ve öncelik verdikleri; oysa, Bilişim ve İletişim Teknolojilerinin gelişmesi sayesinde demokratik yapıların daha da güçlenmesi sürecinde, temel hak ve özgürlükler içinde, kişilik hakları, iletişim özgürlüğü ve özel hayata saygı kavramlarıyla ilişkili olan "mahremiyet"nin¹⁶ tanınmasına ve "kişisel nitelikteki bilgiler"in korunmasına yönelik düzenlemelerin ihmal edildiği varsayılmıştır.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR

Bkz. TBD Kamu-BİB, "e-Devlet: Ulusal Örgütlenme Kapsamında Toplumsal Katılım Yapıları" Çalışma Grubu Nihai Raporu, Ankara, Mayıs, 2003, s. 3

¹⁶ Yasin Beceni, "Siber Uzayda Mahremiyet", II. Türkiye Bilişim Şurası Hukuk Çalışma Grubu, İstanbul, 2004, s. 10

Araştırmanın kapsamı merkezi idaredeki e-Devlet uygulamalarıyla sınırlı tutulmuş, yerel yönetimlerin uygulamaları kapsam dışında bırakılmıştır.

e-Devlet uygulamaları, bu kapsamdaki icracı kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapıldığına göre, bu kurum ve kuruluşların bazılarında seçilecek kapsamlı ve yaygın etkiye sahip e-Devlet projelerinin uygulanma sürecinde çeşitli kademelerde birbiri ardına alınan idari ve siyasi kararların hangi etkenlere bağlı olarak oluşturulduğuna bakmak gerekecektir.

e-Devlet uygulaması her şeyin Ankara'da düşünüldüğü, tasarlandığı ve kararlaştırıldığı bir sistemin yarattığı sorunları önlemek için yerel ihtiyaçlara da cevap vermeyi amaçlamaktadır. Yerel yönetimlerde elektronik dönem hız kazanmış, e-Devlet (e-Belediye) uygulamaları gittikçe çeşitlenmiştir. Bazı belediyeler kredi kartı ile vergi tahsilatı, faturaların WAP'tan ödenmesi gibi alanlarda belde sakinlerinin hayatını kolaylaştırma yolunda önemli adımlar atmışlardır.

Bununla birlikte, sayıları 3300'ün üzerindeki yerel yönetim birimlerinin, milyonlarca nüfusa hizmet veren Büyükşehir Belediyelerinden bir kaç yüz kişiye hizmet veren küçük beldelere kadar uzanan geniş bir yelpaze üzerinde, birbirlerinden çok farklı boyutlarda olmaları, birbiriyle kıyaslanamayacak hizmet ölçekleriyle çalışmaları, farklı kaynak, imkân ve yeteneklere sahip olmalarından ötürü, bunların e-Devlet uygulamalarında standart ölçümler yapılamayışı ve projelerin genelde, yerel yöneticilerin kişisel tercih ve tutumlarına bağlı, birbirlerinden bağımsız ve müstakil uygulamalardan oluşmasından ötürü, bu alanı çalışma kapsamı dışında bırakmanın uygun olacağı düşünülmüştür.

Araştırmanın sınırlılıkları ise Türkiye'de e-Dönüşüm programının ve e-Devlet projelerinin geçmişinin kapsamlı bir değerlendirme yapmaya yetecek kadar eski olmayışından kaynaklanmaktadır. e-Devlet başı ve sonu belirli bir proje değil, devamlı bir süreç; bir kamu yönetimi anlayış biçimidir. Oysa halen uygulanmakta olan projeler henüz yeterince olgunlaşmamıştır. Tümü

itibariyle yürürlüğe konmuş bir projeden bahsetmek zordur. Birçoğu araştırma, deneme az sayıda birkaç önemli proje ise deneme ya da geliştirme aşamasındadır.*

* Raporun redaksiyonunda, “T.C. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nün Tez/Rapor Yazım Esasları”na uyum gösterilmiş, imlâ kuralları bakımından Türk Dil Kurumu’nun 1996 tarihli “İmlâ Kılavuzu” esas alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE YENİ YAKLAŞIM ARAYIŞLARI

I. KAMU YÖNETİMİNDE DEĞİŞİM İHTİYACI

Devletin nasıl yönetilmesi gerektiği düşüncesinin kökenini, Platon'un ideal bir devlet yönetimini (Socrates'e atfen) tanımlayan aşağıdaki ünlü sözlerine kadar geri götürmek mümkündür:

"Filozoflar kral, ya da şimdi kral, önder dediklerimiz gerçekten filozof olmadıkça, böylece aynı insanda devlet gücüyle akıl gücü birleşmedikçe, kesin bir kanunla herkese yalnız kendi yapacağı iş verilmedikçe, bu devletlerin başı dertten kurtulmaz, insanoğlu da bunu yapmadıkça tasarladığımız devlet mümkün olduğu ölçüde bile doğamaz, kavuşamaz gün ışığına... bizim devletimizin dışında, ne teklerin (bireylerin) ne de toplumun mutluluğa kavuşamayacağını kolay kolay akı almaz herkesin."¹⁷

Socrates devletin başına filozofların yani en akıllıların gelmesini isterken, filozofları dünya işlerine, politikaya, günlük sorunlara karıştırmakta; insanın hayatının dünyanın hayatından daha önemli olduğunu, bütün bilimlerin amacının insanların daha iyi insan olmalarını sağlamak olduğunu söylemiş oluyor, böylece her nerede olursa olsun yalnız akla uygun yani rasyonel olanı arıyordu.¹⁸

Tarihsel gelişim içinde, ekonomik ve toplumsal yapının değişimi ile birlikte devlet, yönetim, demokrasi vb. ile ilgili kavramlar da değişime uğramış ve toplum yaşamında farklı kültürler hakim olmuştur. Devlet yönetimi biçimleri, Yönetenler – Kamu hizmetlerini ve eşgüdümü sağlayan bir gövde (mekanizma) – Yönetilenler (vatandaşlar) olarak tanımlanan üçlü arasında, asırlar boyu süren güç savaşlarına göre şekillenmiştir.¹⁹ Devlet kavramı günümüzde bilişim teknolojilerinin sağladığı imkanların da etkisiyle yeni bir

¹⁷ Platon (Eflatun), **Devlet**, Çev: S. Eyüboğlu, M.A. Cimcoz, 7.bas. İstanbul, Remzi Kitabevi, 1992, s.163

¹⁸ a.g.e., s.10

¹⁹ **e-Devlet Kavramları El Kitabı**, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, No. 22, Ankara, 2004, s. 3

dönüşümün eşiğine gelmiş bulunmaktadır. Özellikle, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde yönetim teorileri köklü dönüşüme uğramıştır. Weber'in yasal-rasyonel temel üzerine kurulu klasik bürokrasi anlayışı değişen şartlar karşısında verimlilik ve etkinlik özelliklerini kaybetmiş ve yerini rasyonel-üretken çizgideki yeni organizasyon modellerine bırakmıştır.²⁰ Bu yeni yaklaşım içinde, organizasyonlar bilgi işleyen süreçler olarak tasavvur edilmeye başlanmıştır. Başka bir ifade ile, Platon'un "bilge devlet"i ütopya olarak kalmıştır, ama bilişim teknolojilerinin vardığı evre sonrasında "bilge" olamasa da "bilgi devleti"ni kurmak bir ütopya olmaktan çıkmıştır.²¹ Artık, Devlet'in sadece ne yapması gerektiği değil, işlevlerini nasıl yapması gerektiği de yeniden tanımlanmaya başlamıştır. Bu "nasıl" sorusunun temelinde, "bilgi"ye dayalı olmak kavramı yatmaktadır. Yönetim yani, "insanları idare etme" anlayışı yerine, yöneten ve yönetilenlerin sorunları "bilgi" temelinde ortaklaşa tanımlama ve çözme yaklaşımı anlamına gelen "yönetişim" (Governance) anlayışı vurgulanmaya başlanmıştır.²² Bu yeni yönetim anlayışı doğrultusunda Devletin görev ve işlevlerini yeniden yapılandırma sürecinde öncü rolü oynayan, başta ABD, İngiltere, Kanada gibi bazı gelişmiş ülkeler olmak üzere, yönetim yapılarında köklü reformlar yapan Batı ve Doğu Avrupa ülkelerinin yanı sıra, BM, OECD, gibi kuruluşlar da bu yaklaşımı yaygınlaştırma yolunda gayret göstermişlerdir.

Diğer taraftan, yeni teknolojileri ve modern yönetim tekniklerini kullanarak verimliliğini ve piyasada rekabet gücünü arttıran özel sektörün dinamizmi ve yeniliklere hızla uyum sağlama becerisi karşısında, kamu kurum ve kuruluşları büyük ölçekli, hantal ve verimliliği ön planda tutmayan yapıları ile rekabet edemez hale gelmişlerdir. Kamu kurumlarının kendilerinden beklenen hizmetleri sunamaması, piyasada geçerli rekabet

²⁰ (Erişim), <http://www.ozyazilim.com/ozgur/marmara/orgut/burokrasi.html>, (19.07.2007)

²¹ H. Yıldırım, V. Kaplan, T. Çakmak, C.C. Üstün, **e-Devlet Başa**, Macar Yayıncılık, Ankara, 2006, s 62

²² (Erişim), http://en.wikipedia.org/wiki/Information_technology_governance, (20.07.2007)

şartlarına uymak bir yana, kamunun yaptırıcı gücünü kullanarak bu şartları kendi lehine olarak zorlaması dolayısıyla, sürekli büyüyen, şişkin kadrolarıyla verimli bir hizmet sunumu yapamayan, devamlı bütçe açıkları veren ve enflasyon üreten kamu sektörü toplumlarda tenkitleri üzerine çekmeye başlamıştır. Bu baskılar altında kamu sektörünün yeniden yapılanma ihtiyacı belirgin hale gelmiştir. Başka bir ifade ile, bir yandan Devletin politika belirleme yönetme kapasitesinin daha da gelişmesi, diğer yandan, doğrudan üreten bir devlet anlayışı yerine fırsat eşitliği yaratan, rekabet ortamının doğru işlemlerini gözeten, piyasaları düzenleyen ve denetleyen bir devlet anlayışının hakim kılınması geçerli yaklaşımlar haline gelmiştir. Yeniden yapılanma yaklaşımlarının en belirgin boyutları olarak, günümüze kadar kamu sektörü tarafından yürütülmesi gerekli sayılan birçok işlerin yanısıra ile üretilen mal ve hizmetlerin özel sektöre açılması, kamunun çeşitli hizmetleri piyasadan tedarik etmesi veya kamu kurumlarının özel sektöre özgü bazı yöntemleri benimseme gayreti içine girmesi belli başlı anlayış değişimleridir.

Bu gelişmeleri tetikleyen unsurlar arasında, bireylerin ve toplumların kamu hizmetleri konusunda artan ve çeşitlenen talepleri yer almaktadır. Halk, artık Hükümetten kaliteli hizmet vermesini beklemekte, daha açık ve şeffaf bir yönetim ile hesap verme sorumluluğunun işletilmesini beklemekte, üstelik karar alma süreçlerinde daha fazla yer almak arzusunu her vesile ile dile getirmektedir.

İkinci bir unsur, sivil toplum kuruluşlarının giderek artan etkinliğidir. Kamu ve özel sektör dışında üçüncü bir sektör olarak gelişen sivil toplum örgütleri, kamusal işlevlerin birçoğunu da üstlenmeye başlamışlar, demokrasinin ve hukuk devletinin vazgeçilmez unsurları olarak daha fazla daha kaliteli kamu hizmeti beklentisi ile yönetime katılma isteklerini ortaya

koyarak hizmet üretimi ve sunumu süreçlerinde de önemli bir konuma yükselmişlerdir.²³

Bütün bu gelişmeler devletin “sosyal” olma vasfını ortadan kaldırmamakta, tersine daha da önemli sorumluluklar yüklemektedir. Gereksiz hale gelmiş işlevlerden arınarak adalet, dış politika, güvenlik gibi asli işlerle sosyal politikalar üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu işlevleri yerine getirirken en az kaynakla en fazla katma değer üretebilmek ve kaliteli hizmet sunmak Devletin temel işlevsel özellikleri olarak belirlenmiştir. Bu yeni anlayış çerçevesinde, kamu yönetimi günümüzde, şeffaflık, katılımcılık, hesap verebilirlik, etkinlik ve verimlilik, öngörülebilirlik, esneklik, hızlı insan hak ve hürriyetlerine, hukukun önceliğine saygı ilkelerinden esinlenen bir nitelik kazanmıştır. Bu ilkelerin hayata geçmesinde şüphesiz, teknolojiye ve değişimlerin, yönetim sistemleri ve modern organizasyon yapılarının, iletişimdeki gelişmeler nedeniyle değişen toplumsal alışkanlıkların yaşam tarzında neden olduğu beklentilerin önemli rolü olmaktadır.²⁴

Bu bağlamda değişime ayak uydurmayı başaran ülkeler, yönetim tarzını en gelişmiş bilgi ve iletişim teknolojileri üzerine bina ederek kamu hizmetlerinde ve bürokraside köklü bir anlayış değişimini gerçekleştirmek üzere harekete geçmişlerdir. Avrupa Birliği'nin bu doğrultudaki çalışmalarına paralel olarak yürütülen gayretler aşağıda ele alınacaktır.

A. Türkiye’de Ulusal Bilgi Sistemi ve Ulusal Kamu Bilgisayar Ağları (KAMU-NET)

²³ Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 1: Değişimin Yönetimi için Yönetimde Değişim, T.C. Başbakanlık, Ankara, Ekim 2003, s.22-24

²⁴ Başbakanlığın “**Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Çalışmaları**” konulu 7.1.2004 tarihli ve 2004/2 sayılı Genelgesi (RG. 7.1.2004 – Sayı: 25339), yeniden yapılanmada kurum içi ve kurumlar arası etkin bir koordinasyonun sağlanmasız bakımından her bakanlık, bağlı ve ilgili kuruluş bünyesinde “Yeniden Yapılanma Takımları” ve Başbakanlık bünyesinde “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Koordinasyon Kurulu” ile “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Danışma Kurulu” oluşturulmasına lüzum görüldüğü açıklanmıştır. Bu Takımlar ve Kurulların faaliyetleri hakkında henüz kamuoyuna intikal etmiş bir bilgi bulunamamıştır.

1. Ulusal Bilgi Sistemi

Avrupa Birliği'nde yürürlüğe konan e-Avrupa Projesine karşı, Türkiye'deki ilk çalışmaların 1998 yılında Ulusal Bilgi Sistemi'yle başladığı söylenebilir.* Başbakanlıkça yayımlanan “Ulusal Bilgi Sistemi” başlıklı kapsamlı raporun incelenmesinden anlaşıldığı üzere, çağdaş ülkelerle aynı düzeye varmanın temel adımlarından biri olarak tanıtılan Ulusal Bilgi Sisteminin, yerel ve ulusal düzeyde tüm kamu kurum ve kuruluşlarını, diğer sektörleri ve nihayet bireyleri içermesi öngörülmüştür.²⁵ Ulusal bilgi trafiğinin güncel, güvenilir ve ulaşılabilir bir temel üzerinde düzenlenmesini öngören bu yapılanmanın işleyiş tarzı Raporda şöyle açıklanmıştır:

“Kurumlar ulusal standartlarda ürettikleri veriyi hem kendi kullanacaklar hem diğer kurumların kullanımı için Ulusal Bilgi Sistemine sunacaklar ve kendi ihtiyaç duydukları veriyi yine Ulusal Bilgi Sisteminden sağlayacaklardır. Ulusal Bilgi Sisteminin çekirdeğinde yer alan “Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi” bu veri alış verişinin belirlenen standartlara uygunluğunu denetleyecek, kurumlara tanınan erişim yetkisi dahilinde başka kurumlarca üretilen veriye ulaşım izni verecek ve güvenliği esas alarak veri aktarımının koordinasyonunu sağlayacaktır.²⁶ Bu sayede mükerrer veya eskimiş bilgilerin tutulması önlenerek, aynı verilerin farklı kurumlarca defalarca üretilmesinin önüne geçilecektir.²⁷ Bilgi sistemi uygulamaları

* Bazı çalışmalarda, konunun geçmişi, 4 Kasım 1983 tarih ve 77 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile kurulan “Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu”na dayandırılmaktadır. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun 25.8.1997 tarihli toplantısında “Elektronik Ticaret Ağının” tesis edilmesi ve Türkiye'de elektronik ticaretin yaygınlaştırılması amacıyla bir çalışma grubu oluşturulması için alınan karar da bilgisayar ağları konusundaki faaliyetlerde atılan ilk adımlar arasında sayılmaktadır.

²⁵ T.C. Başbakanlık, İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi, **Ulusal Bilgi Sistemi**, Ankara, Mayıs 2000

²⁶ a.g.e., s. Önsöz-I

²⁷ a.g.e., s.IV-2

deyince, bunun “ülke bilgileri veri tabanı (nüfus, oy, ekonomik göstergeler, trafik kazaları, çevre ve diğer istatistikler gibi analitik bilgiler), stok kontrol, demirbaş izlenmesi, personel, tahakkuk, mevzuat, evrak, belge izlenmesi, yazışma kodları, araçların izlenmesi, telefon işlemleri vb. İşlemleri yerine getirecek olan bilgisayar yazılımlarından oluştuğu” ifade edilmektedir.”²⁸

Bahis konusu sistemin ortaya konmasının altında, kamunun yeniden yapılandırılması amacıyla Tanzimat’tan bu yana gündemde olan ve planlı kalkınma döneminde 1962 yılında “MEHTAP Projesi”^{*} ile başlayan bir dizi çalışma bulunmaktadır.^{*} Ne var ki, siyasi iradenin gösterilememesi ve teknolojik altyapının yetersiz kalması nedeniyle uygulamaya geçilememiş, bu gecikme sonucu Devlet halka çağdaş anlamda hizmet sağlayamamış, çağdaş anlayışın gerisinde kalan idari ve ekonomik politikalar nedeniyle Devlet yapısında aşırı büyüme oluşmuş ve her şeyin Devlet için ve her şeyin Devlet tarafından yapılması anlayışı yerleşmiştir. Görüldüğü gibi, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması için öne sürülen gerekçeler hep aynı kalmış, hiç değişmemiştir.

2. Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı (KAMU-NET)

“Ulusal Bilgi Sistemi” başlıklı rapora göre, kamu kurumları arasında yeterli koordinasyonun sağlanamamış olması sebebiyle kamu hizmetlerinde gittikçe yaygınlaşan bilgisayar ağ projelerinin ayrı planlanması veya aynı bakanlıkta birden fazla bilgisayar ağı kurulması söz konusu olabildiğinden, Türkiye buna benzer yanlış planlamaların bedelini ödeyecek durumda

²⁸ a.g.e., s.1-7

^{*} TODAİE’nin koordinasyonunda hazırlanan “Merkezi Hükümet Teşkilâtı Araştırma Projesi”

^{*} Bu çalışmaların ayrıntılı bir tarihçesi için bkz. (Erişim) Bayram Coşkun, “Türkiye’de Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Tarihsel Geçmiş ve Genel bir Değerlendirme”, http://www.icisleri.gov.tr/_icisleri/TurkIdareDergisi/UploadedFiles/B.Coskun%2013-48.doc, (23.9.2007)

değildir. Tek tek bu ağları kurmak yerine, kamuya yönelik ağları bir Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı'nda (KAMU-NET) birleştirmek daha doğru olacaktır.²⁹

“Ulusal Bilgi Sistemi” raporu, Türkiye’de hayatı, yarının bilgi toplumuna götürecek bu yolda kamuda ciddi bir motivasyon eksikliği, insan gücü açığı, koordinasyon ve denetim eksikliği bulunduğunu belirtmektedir. Oysa, devletin iç işleyişi, devletin vatandaşla hizmeti için İnternet teknolojilerine yapılacak olan yatırım, Türk toplumunun geleceğine yapılan bir yatırım olarak düşünülmeli, İnternet’e erişim, aynı yol, su, elektrik gibi evrensel hizmet olarak değerlendirilmelidir.³⁰ Başbakanlık bu çalışmayı 23-25 Şubat 1998 tarihlerinde 460 bilişimci ve üst düzey yöneticisinin katılımıyla düzenlenen Kamu-Net’98 “Kamu Bilgisayar Ağları” Konferansı ile değerlendirmeye almış ve yapılan çalışmalara Başbakanlık 1998/13 sayılı Genelgesi ile resmiyet kazandırılmıştır.³¹ Bu Genelge uyarınca, Başbakanlık Müsteşarının başkanlığında, Hazine, Dış Ticaret, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarları ile İçişleri Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı müsteşarlarından oluşan T.C. Başbakanlık Kamu-Net Üst Kurulu kurulmuştur. Kurulun ana görevleri şunlardır:

“Kamu bilişim personeli politikalarının oluşturulması.

“İnsan gücü planlaması ve hizmet içi eğitimin sağlanması.

“Ulusal ağın oluşturulması.

“Kamu ile kamuoyu arasında saydamlığı temel alan sağlıklı iletişim sağlanması

“Kamu yönetiminde bilişim hizmetlerinin etkinliğinin sağlanması.

“Kamu bilişim projelerinin koordinasyonunun ve izlenmesinin sağlanması.”

²⁹ a.g.e., s.IV-3

³⁰ a.g.e., s.IV-3

³¹ a.g.e., s.IV-6, IV-7

Genelge ayrıca, bu görevlerin yürütülmesi için ilgili uzman kişilerden oluşturulan Kamu-Net Teknik Kurulunun görevlerini ayrıntılarıyla belirlemiş, gerektiğinde kamu kurum ve kuruluşlarından, üniversitelerden, özel sektör ve sivil toplum örgütleri temsilcilerinden oluşan alt gruplar kurabileceğini de hükme bağlamıştır.

Ulusal Bilgi Sistemi ve Kamu-Net hakkında bir değerlendirme yapıldığında şu hususlar ortaya çıkmaktadır:

Ulusal Bilgi Sistemi çözümler getiren değil, çözümlenmesi gereken sorunları betimleyen bir yapılanmanın şekline ilişkin önerilerin niteliğindedir.

2001-2005 dönemini içeren Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı hazırlık çalışmaları, Kamu-Net'in kurulmasından pek uzun olmayan bir süre sonra başlamış olmasına rağmen, Planda Ulusal bilgi Sistemi ve Kamu-Net'in adından bahsedilmemekte, hatta Bilgi ve İletişim Teknolojileri-Amaçlar, İlkeler ve Politikalar Bölümünde:

"1247. Bilgi ve iletişim teknoloji alanında geliştirilecek tüm kurumsal yapılanma modellerinde, devletin kamusal hizmetlerle ilgili görevleri yerine getirirken, teşkilat yapısının küçültülerek fonksiyonel hale getirilmesi ilkesine uygun modeller esas alınacaktır. Etkin çalışacak, uzmanlığı ön plana çıkaran, koordinasyon görevini yerine getirebilecek, kamuoyunu bilgilendiren ve özel sektörün ve sivil toplum örgütlerinin görüşlerini karar süreçlerine yansıtacak, Türkiye'ye uygun kurumsal yapılanma modelleri belirlenecektir."³²

ifadesiyle, Ulusal Bilgi Sistemi çerçevesinde sadece üst düzey bürokratlardan oluşturulan Başbakanlık Kamu-Net Üst Kurulu'nun yerine özel sektörü ve sivil toplum kuruluşlarını da karar mekanizmalarına dahil etmeyi öngören farklı bir model arayışı içinde bulunduğu ortaya konmaktadır.

Ulusal düzeyde bir bilgi sistemi kurulmasıyla ilgili olarak Sekizinci Planın öngörülleri de - kısa bir süre önce kurulmuş olmasına rağmen - Kamu-Net'in ilke ve yaklaşımları ile mutabık olmadığını göstermektedir:

³² **Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005**, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara 2000, s. 129

“1257. Kamu kesiminde bilgi altyapısının kurulması ve buna ilişkin politika belirlenmesi konuları, kamunun bilgi çağındaki yeni rolüne uygun bir yaklaşımla ele alınacaktır. Kamunun sahip olduğu bilgiler topluma, açıklık ve şeffaflık ilkelerine göre ulaştırılacaktır.”³³

Dikkatle bakıldığında kamu merkezli olduğu görülen Kamu-Net Sisteminin temel amacı, daha çok, kamu kurum ve kuruluşları arasında İnternet aracılığı ile veri paylaşımının hangi esaslara bağlanacağını sorgulamaktır. Buna karşılık, “özel sektör bağlantıları ve kişisel bağlantılar için ayrı çözümler önerilecektir”, “kamu kurumları, yerel yönetimler ve gereken noktalarda özel sektörün desteklerinin kazanılması”, “bir vatandaş doğrudan Ulusal Bilgi Sistemi veri tabanlarına ulaşabilecek midir?” gibi ifadeler Sistemin kamu kurum ve kuruluşları dışında kullanımına peşinen iptekler koymaktadır. Nitekim, Sekizinci Beş Yıllık Plan bu hususla da mutabık olmadığını ve bilgi ve iletişim teknolojileri alanında özel sektörün yapılanma imkan ve becerileri ile kullanıcıların taleplerine değer veren çok farklı bir anlayışa doğru ilerleme kaydedildiğini göstermektedir:

“1253. Ülkemizin internet hizmetlerinde gelişimini sağlayacak, özel sektörün ve kullanıcıların taleplerinin de dikkate alındığı ulusal politikalar geliştirilecektir. Hizmet kalitesi yüksek ve bilgi güvenliğinde etkinliğin sağlandığı internet hizmetlerinin verilmesinde, özel sektör tarafından kurulacak alternatif altyapıların kullanılmasını sağlayacak hukuki ve teknik düzenlemeler yapılacaktır.”³⁴

İnternetin önemi üzerinde uzun uzadıya durulmasına ve İnternet üzerinden veri paylaşımının nasıl yapılacağı hakkında bir çok düşünce geliştirilmesine rağmen, Sistemin kuruluş ve işleyişine ilişkin belgelerin hiçbirinde kamu hizmetlerinin İnternet üzerinden verilmesi bağlamında e-Devlet kavramına yer verilmemiştir. Oysa, vatandaş, kamunun bilgilerine erişmekten ziyade, kamu hizmetlerinden eziyetsiz, süratli, ucuz ve etkin bir

³³ a.g.e., s.130

³⁴ a.g.e., s.130

şekilde yararlanabilmesi için İnternet'i ne ölçüde kullanabileceği ilgilendirmektedir.

3. e-Türkiye Girişimi

Avrupa Birliğine üye ülkeler için 2000 yılında başlatılan eAvrupa projesinden sonra, 23-24 Mart 2001 tarihlerinde yapılan Stockholm Zirve Konferansında, AB'ye aday ülke konumundaki ülkelerde de bilgi toplumu oluşturma doğrultusundaki eylem planlarını içeren eAvrupa+ girişimi görüşülüp onaylanmıştır. 14-15 Haziran 2001'de düzenlenen Göteborg Zirvesinde Türkiye bu girişime katılacağını resmen bildirmiştir. eAvrupa+ girişimi çerçevesinde Türkiye'nin katıldığı taahhütler e-Türkiye Projesinin temel unsurlarını oluşturmaktadır. Bunlar arasındaki en önemli konu 2003 yılı sonuna kadar İnternete bağlanmayan okul kalmayacağı hususundaki taahhütümüzdür ki bu taahhüt 2007 yılı ortalarında bile tam olarak gerçekleştirilememiştir.³⁵

e-Türkiye Projesi kapsamının çok geniş olması nedeniyle, yapılacak işler, mevcut durumun tespiti, eğitim ve insan kaynakları, teknik ve hukuki altyapının sağlanması, standartlar, güvenlik, e-ticaret, yatırım-planlama, arşiv ve dijital depolama, uluslararası izleme ve koordinasyon, ar-ge çalışmaları ve eAvrupa+ çerçevesindeki işlerin takibi ve koordinasyonu ile ulusal bilişim sanayiinin desteklenmesi için yapılması gerekenler olarak özetlenebilir. Bu faaliyetler, kamunun yanı sıra, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları, akademik kesim ve özel sektörün birlikte çalışmasını gerektirmektedir.

³⁵ Milli Eğitim Bakanlığına bağlı öğretim kurumlarının internet erişimlerini sağlamak için Türk Telekom AŞ. İle 5 Aralık 2003 tarihinde protokol imzalanmıştır. Bu protokol gereği üçüncü aşama sonunda 20 binden fazla öğretim kurumuna internet erişimi sağlanmıştır. Buna bağlı olarak; Lise ve dengi okulların % 86'sının (Lise ve dengi okulların öğrencilerinin %95)i, İlköğretim okulların % 45'inin (İlköğretim okullarının öğrencilerinin %82)si, olmak üzere yaklaşık 10 milyon öğrencinin ve 300.000 bilgisayarın İNTERNET erişimi sağlanmış bulunmaktadır. Bkz. (Erişim) **MEB İnternete Erişim Projesi**, <http://www.meb.gov.tr> 12.07.2007

Başbakanlığın 9 Ekim 2001 tarihli Genelgesi ile eAvrupa+ projesi hedefleri ve bu projeye uyum için Başbakanlık Müsteşarlığının koordinasyonunda e-Türkiye (e-TR) çalışmalarına başlanmıştır. Bu bağlamda, Eğitim ve İnsan Kaynakları, Altyapı, Hukuki Altyapı, Standartlar, Güvenlik, e-Ticaret, Yatırımlar ve Planlama, Arşiv ve Dijital Depolama, Uluslararası İzleme ve eAvrupa+, Özel Projeler, Mevcut Durumu Tespit, Ulusal Bazda Takip, Koordinasyon ve İzleme, Çevre-Sağlık konularında oluşturulan 13 çalışma grubu 360 kişinin katkısıyla 30 Nisan 2002 tarihi itibarıyla dört kanun tasarısı taslağı hazırlamış ve eAvrupa+ 1. Ara Raporunu AB Komisyonuna vermiştir.

4. KamuNet Teknik Kurulu e-Devlet Çalışmaları

Kamu-Net Teknik Kurulu gerek e-Avrupa+ gerek e-Türkiye çalışmaları doğrultusunda e-Devlet'e geçiş vizyonu adıyla yeni bir yaklaşım oluşturarak 28 Şubat 2002 tarihinde yeni bir organizasyon yapısıyla göreve başlamıştır. Kamu-Net Teknik Kurulu bu tarihten 26 Nisan 2002'ye kadar yaptığı bir dizi toplantıda, KamuNet'in e-Devlet'e geçişte hazırladığı Eylem Planı³⁶ için kamuoyundan görüş alınması; kamu kurum ve kuruluşlarında e-Kurum çalışmalarından sorumlu kurumun iş süreçlerini ve gelişmeleri takip ve koordine edecek Bilişim Sistemleri biriminin oluşturulması; kamu kurumlarında teknik ve idari kişilere eğitim verilmesi, www.kamunet.gov.tr sayfasının hazırlanması; Devlet e-Kapısı için BİM yöneticilerine ve yurt dışındakiler dahil vatandaşlara sorulup gelecek cevaplara göre eDevlet ana sayfanın isminin belirlenmesi; her kamu kurumunun çalışmalara duyarlık göstermesinin, BT projelerini web aracılığı ile sunmasının, STK ve vatandaşın görüşlerine açık olmasının, bilgilendirme konferansları yapılmasının sağlanması; hazırlanan Devlet e-Kapısının içeriği incelenerek

³⁶ "Herkes İçin Bilgi Toplumu: e-Türkiye Girişimi Eylem Planı", T.C. Başbakanlık, Ağustos 2002,

ilk aşamada kamuda mevcut e-devlet projelerinin Devlet e-Kapısı sitesinden sunulması; hazırlanan e-Kuruma geçiş kılavuz ve kriterler incelenerek, oluşturulan model çerçevesinde kamu kurum ve kuruluşlarının eşgüdüm içinde çalışmalarının sağlanması ve gelişmelerin takip edilmesi; e-Kuruma geçiş aşamasında ortaya çıkacak personel ve mali sorunlar ile ilgili çözümlerin bulunması; Devlet e-Kapısının özürülere de cevap verecek yapıda olması, çalışmaların Haziran 2002 tarihine kadar tamamlanıp, Devlet e-Kapısının hizmete açılması kararları alınmıştır.³⁷

Kamu-Net Teknik Kurulu'nun 3 aylık bir süre zarfında yaptığı toplantılarda aldığı kararlar zamanında yürürlüğe konabilecek durumda olsaydı, Türkiye'nin bugün e-Devlet uygulamaları ve e-Devlet Kapısı alanlarında dünyanın sayılı ülkeleri kapsamında, belki ABD, Kanada ya da Singapur kadar³⁸ olmasa da onlara yetişmeye çalışan ülkeler arasında olması mümkün olabilirdi. Ne var ki, iyi niyetle başlanmış bir çabanın sırf bundan dolayı başarılı olma şansının yüksek olmasının yanı sıra, belki de 2002 yılında kamu kurum ve kuruluşlarında mevcut altyapının cılızlığı da başarı çitasını zorluyor olabilirdi. Başka bir deyişle, kurumların henüz altyapılarını oluşturmadıkları, e-Devlet uygulamaları yoluyla hizmet sunumuna başlamadıkları ve birlikte çalışabilirlik fırsatını henüz kaybetmedikleri bir dönemde doğru ve etkin bir planlama yapılabilmiş olsaydı başarıya ulaşma şansı da o derece yüksek olurdu kanısındayız.

³⁷ “Herkes İçin Bilgi Toplumu: e-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor”, T.C. Başbakanlık, Mayıs 2002, s. 80

³⁸ Aynı dönemlerde yapılmış bir araştırmada, en başarılı e-Devlet Kapısı uygulamalarına sahip ülkeler Kanada, Singapur, İsrail, ABD, Güney Afrika, Estonya ve İrlanda olarak sıralanmaktadır. Bkz. Tamas Borovitz, Aranka Kiss (Araştırma yöneticileri), “**Analysis of Government Portals**”, Budapest University of Technology and Economics, Information Society and Trend Research Institute, Budapeşte, 2001, s. 8

5. e-Türkiye Girişimi Eylem Planı

Kamu-Net Teknik Kurulunun yürüttüğü faaliyetlerin yanı sıra Başbakanlığa bağlı olarak çalışan 13 alt çalışma grubunun gayretleri sonucu bir yandan AB'ye ilerleme raporu gönderilirken, diğer yandan da “bilgi toplumuna geçiş yapı taşlarının oluşumunun hızlandırılması, daha ucuz, hızlı ve güvenli internet erişimi, insan kaynağına yatırım ve internet kullanımının yaygınlaştırılması hedeflerine ulaşabilmek, Türkiye'nin bilgi toplumu çalışmaları için taban oluşturmak ve yol göstermek” amacıyla hazırlandığı bildirilen e-Türkiye Girişimi Eylem Planının e-Türkiye dönüşümü için bir master plana esas teşkil edeceği açıklanmıştır.³⁹

Eylem Planı, bilgi toplumunun temel taşlarının oluşturulması konusunu teknik alt yapı, hukuki alt yapı, özel projeler, bilişim standartları, eğitim ve insan kaynakları, internet kullanımının yaygınlaştırılması, e-Ticaret, Kobi'ler, dış ticarete e-Belge, Finans ve e-Ödeme sistemleri, Vergi-Muhasebe, e-Devlet, e-Sağlık, e-Arşiv, e-Kütüphane, akıllı ulaşım hizmetleri, e-Çevre başlıkları altında ele almış ve her eylemi, yöntemini, finansman kaynağını ve hedef tarihini belirterek tanımlamıştır.

Bununla birlikte, DPT'nin yaptığı bir açıklama, e-Türkiye girişiminin başarıyla yürütülebilmesi için kurumsallaşmış yapılar oluşturulması gereğinden bahisle, bu yapıya ilişkin farklı modellerin tartışmaya açıldığını, dağınık bir yapı gösterdiği ifade olunan Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulunun 19 Haziran 2002 tarih ve 2002/20 sayılı Genelge ile kaldırıldığını, e-Türkiye ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ile kurumsal altyapısının oluşturulmasına yönelik tüm iş ve işlemlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığına* verildiğini bildirmiştir.⁴⁰

³⁹ T.C. Başbakanlık, e- Türkiye Girişimi Eylem Planı, Ağustos 2002

* 57'nci Hükümet döneminde Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı Devlet Bahçeli

Kaldı ki, Kamu-Net'in kurulduğu tarihten sonra bir varlık gösteremediği ve 2002 yılında kaldırılmasının yerinde bir karar olduğu ve dolayısıyla bir kayba neden olmadığı yolunda değerlendirmeler görülmektedir.⁴¹

Ne var ki, farklı bir model olarak takdim edilen yeni düzenlemenin de sürdürülmesi mümkün olamamıştır. Temmuz 2002 tarihinden itibaren e-Türkiye çalışmaları kesintiye uğramış, beklenen kurumsal yapılanma gerçekleştirilememiştir. Bu ataleti, Türkiye'nin seçim ortamına girmesi ve bürokrasinin seçim ortamından etkilenecek e-Türkiye Girişimini devam ettirecek dinamizmi kaybetmesine bağlamak mümkündür.

B. e-Dönüşüm Türkiye

1. e-Dönüşüm Türkiye Projesi

3 Kasım 2002 seçimleri sonrasında oluşan 58. Cumhuriyet Hükümeti tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı, bilgi toplumuna geçiş sürecini ve bu sürecin önemli unsurlarından biri olan e-devlet uygulamalarını bütüncül bir yaklaşımla ele alan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi”ne yer vermiştir.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin uygulanmasına ilişkin usul ve esasları tüm kamu kurum ve kuruluşlarına bildiren⁴² Başbakanlık Genelgesinde “58. T.C. Hükümetinin hedeflerinden bir tanesinin de; vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir Devlet yapısı oluşturmak” olduğu vurgulanmakta ve bu hedefi gerçekleştirmek üzere, Acil Eylem Planı'nda “e-Dönüşüm Türkiye” projesine yer verildiği belirtilerek söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile

⁴⁰ Devlet Planlama Teşkilatının 21 Mart 2003 tarihli Basın Duyurusu

⁴¹ H. Yıldırım, V. Kaplan, T. Çakmak, C.C. Üstün, **e-Devlet Başa**, s 52

⁴² Başbakanlık Genelgesi, 27.02.2003, No. 2003/12

ilgili olarak Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığının görevlendirildiği belirtilmektedir.

Söz konusu Genelgede, “e-Dönüşüm Türkiye” projesinin amaç ve hedefleri,

“Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, bu konuda e-Europe+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanması, vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi, kamu idaresinin, şeffaf ve hesap verebilir hale getirilmesine katkıda bulunulması, kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması, bilgi ve iletişim teknolojisi alanında kaynak israfını azaltmak amacıyla, kamunun mükerrerlik arz eden veya örtüşen ilgili yatırım projelerinin bütünleştirilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yatırımcı kamu kuruluşları arasında gerekli koordinasyonun sağlanması, sektördeki özel sektör faaliyetlerine yukarıdaki ilkeler ışığında yol gösterilmesi amaçlanmaktadır.”

şeklinde özetlenerek bu konuda geriye kalmış hiçbir hedef bırakılmamaktadır.

a. DPT Bilgi Toplumu Dairesi ve Danışma Kurulu

e-Dönüşüm Türkiye Projesine ilişkin Başbakanlık Genelgesinde, bugüne kadar yürütülen “e-Türkiye” girişiminin, yukarıdaki hedefler ışığında yeniden gözden geçirilerek, “e-Dönüşüm Türkiye” projesi bünyesinde bütüncül bir anlayışla sürdürüleceği ve “e-Dönüşüm Türkiye” projesinin genel olarak demokratikleşme, özel olarak ise kamu yönetimi reformu çerçevesinde yürütüleceği, bu bağlamda değişik reform projeleri ile karşılıklı etkileri dikkate alınarak hayata geçirileceği belirtilmektedir. e-Dönüşüm Türkiye projesi kapsamında yukarıda sayılan amaçları gerçekleştirmek üzere mevcut durum değerlendirmesi yapılarak e-Dönüşüm Ulusal Eylem Planı hazırlanacak ve

Eylem Planının hayata geçirilmesi sağlanacaktır. Bu amaçla, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı bünyesinde doğrudan bir müsteşar yardımcısına bağlı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Ayrıca, sözkonusu genelgede ifade edildiği şekilde, “e-Dönüşüm Türkiye Projesinin üst düzeyde yönlendirilmesi ve izlenmesi amacıyla”, ilgili müsteşar yardımcıları ve sivil toplum kuruluşlarının başkanları ya da üst düzey temsilcilerinden meydana gelen bir “Danışma Kurulu” oluşturulmuştur.

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı bünyesinde oluşturulan bu yapı içinde Bilgi Toplumu Dairesinin, geçmişte oluşturulan 13 çalışma grubunun yeniden düzenlenerek, aşağıda belirtilen 8 çalışma grubu ile ortak çalışmalarını 28.03.2003 tarihinden sonra sürdürmeye başlaması kararlaştırılmıştır.⁴³

1. Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı,
2. Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı,
3. Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı,
- 4.Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı,
5. Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı,
6. Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı,
7. Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı.
8. İzleme Çalışma Grubu: TBD

Böylece Bilgi ve İletişim Teknolojileri alanında yıllardan bu yana yapılan çalışmalardan sonra Kamuda ilk defa e-Dönüşüm konusunda muhatap alınabilecek bir birim oluşturulmuş bulunmaktadır. Her ne kadar, Başbakanlığa bağlı bir istişarî kuruluş olan DPT Müsteşarlığı icracı bir kuruluş değilse de, DPT bünyesinde oluşturulan bu birimin kendiliğinden

⁴³ **E-Devlet Kavramları El Kitabı**, TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu VIII, belge No: TBD/Kamu-BİB/2006-BG3, 26 Nisan 2006, s.10

icraat yapması beklenmeyeceği, buna karşılık, icracı kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak bakımından önemli bir işlevi yerine getireceği düşünülmüştür.

b. Yeni bir Yapılanma İhtiyacına İlişkin Görüşler

DPT içinde gerçekleştirilen yapılanmanın ile kamuoyunda eleştirilerle karşılaştığı, Hükümetin konuya yeteri kadar önem vermediği, en azından bir Bilişim Bakanlığı kurulması ya da bilişimi asli görevleri arasında sayan bir koordinatör Bakanlığın devreye sokulması gerektiği yolunda seslerin yükseldiği duyulmuştur. Bu görüşlerde, yeni dünya düzenine uygun, toplumu Bilgi Toplumu yolunda örgütleyecek şekilde yeniden yapılandırmak üzere tam yetkili bir Başbakan Yardımcılığı görevlendirilmesinin uygun olacağı kanaati de ortaya çıkarılmaktadır.⁴⁴ Kaldı ki bu yeni bir görüş olmayıp 57'nci Hükümet döneminde de, KamuNet kaldırılırken e-Türkiye ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ile kurumsal altyapısının oluşturulmasına yönelik tüm iş ve işlemlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığına (Sn. Devlet Bahçeli) verildiği hatırlanacaktır.⁴⁵ AB ülkelerinde de Bilgi Toplumu konusunun benzer yapılanmalarla yürütüldüğü görülmektedir. Aşağıda sözü geçen e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, kamuoyundaki bu temenniler doğrultusunda zamanın Başbakanlık Müsteşarı⁴⁶ tarafından tasarlanmış ve Başbakan Yardımcısı ve Devlet Bakanı Abdülatif Şener'le muvafakatıyla hayata geçirilmiştir.

⁴⁴ Ali Talip Özdemir, “**Bilgi Toplumuna Geçiş ve Sorumluluklar**”, Bilişim, Eylül 2003, Yıl: 32, Sayı: 87, s. 83

⁴⁵ Devlet Planlama Teşkilatının 21 Mart 2003 tarihli Basın Duyurusu

⁴⁶ Bu Araştırmanın yazarı

2. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu

Türkiye'nin bilgi toplumuna geçiş çalışmalarında önemli kilometre taşlarından biri, 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi⁴⁷ ile kurulan e-Dönüşüm Türkiye İcra Kuruludur. Kurul, Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı Abdülatif Şener'in başkanlığında, Sanayi ve Ticaret Bakanı Ali Coşkun, Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarı Ahmet Tıktık ve Başbakan Başmüşaviri Fikret Nesip Üçcan'dan oluşmaktadır. Kurulun yapacağı toplantılara 2003/12 sayılı Genelge ile oluşturulan Danışma Kurulu'nun başkanı (DPT Müsteşar Yardımcısı), TÜBİTAK Başkanı, Telekomünikasyon Kurumu Başkanı ve Türk Telekom Genel Müdürü ile Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB), Türkiye Bilişim Vakfı, Türkiye Bilişim derneği ve Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD) başkanları da katılır. Kurul'un sekretarya hizmetlerinin DPT Müsteşarlığınca yürütülmesi öngörülmüştür.

2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesinde, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun, e-Türkiye projesinin hayata geçirilmesi amacıyla kurulduğu belirtildiğine göre, e-Türkiye girişiminin başarıyla yürütülebilmesi için bu Projenin o güne kadar mahrum bulunduğu belirtilen⁴⁸ kurumsallaşmış bir yapı oluşturulması ihtiyacına bu şekilde cevap arandığı anlaşılmaktadır.

3. e-Dönüşüm Türkiye Stratejisi

2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesinin ekinde yer alan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP 2003-2004) sekiz ana başlık altında 73 eylemden meydana gelmiştir. Eylem Planı, Bilgi Toplumu için bir

⁴⁷ Başbakanlık 2003/48 sayılı Genelgesi, Resmi Gazete, 4 Aralık 2003 – Sayı:25306

⁴⁸ Devlet Planlama Teşkilatının 21 Mart 2003 tarihli Basın Duyurusu

strateji oluşturulmasını, emeğe dayalı toplumdan bilgi toplumuna, geleneksel üretim-tüketim ekonomisinden bilgi ekonomisine geçişte önümüzü aydınlatacak bir araç olarak görmektedir.⁴⁹ KDEP'in, **Bilgi Toplumu Stratejisi**'nin yanı sıra içerdiği ana başlıklar aşağıdadır:

“Düzenleyici ve yasal çerçevenin çizildiği Hukuki Altyapı kapsamında, Elektronik İmza, Kişisel Verilerin Korunması, Ulusal Bilgi Güvenliği, Bilgi Edinme Hakkı, Evrensel Hizmet kanunları ile Türk Ceza Kanununun bilgi ve iletişim teknolojileri alanına özgü suç ve cezaları içerecek değişiklik tasarısının yasalaşması, internet servis sağlayıcılarının görev, yetki ve sorumlulukları ile denetimleri alanında düzenlemeler, ayrıca elektronik ortamda fikri hakların korunması için gerekli yasa çalışmasının yapılması yer almıştır.

“Hizmetlerin sunulacağı **Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği**'ni sağlayacak çalışmaların gerçekleştirileceği belirtilmiştir.

“Bilgi toplumunun gerektirdiği insan kaynağı planlamasına ve yetiştirilmesine yönelik eylemlerin yer aldığı **Eğitim ve İnsan Kaynaklarına** yatırım hedefine uygun olarak Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülen, okullarda Bilgi Teknolojisi sınıfları kurulması, okulların internete bağlanması, bilgi teknolojilerini etkin ve yararlı biçimde kullanarak okul müfredatlarının yenilenmesi, öğretmenlerin yeni teknolojileri kullanma becerilerini artırmak üzere hizmet içi eğitim programları düzenlenmesi gibi eylemler öngörülmüştür.

“Hizmetlerin elektronik ortamda, bürokratik engellere takılmadan kolayca sunulmasını hedefleyen **e-Devlet** kısmında, kurumların yaptıkları çalışmalar arasında entegrasyonu mümkün kılacak ve bu çalışmalardan diğer kurumların yararlanmasını sağlayacak eylemlere yer verildiği, kamu hizmetlerinin ortak platformda kolayca erişilebilir şekilde sunulmasına yönelik çalışmaların tamamlanması, MERNİS Kimlik Paylaşımı Sistemi ile

⁴⁹ e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004, DPT, Aralık 2003, s.9

bilgilerin paylaşımını öne çıkartan projelerin sistem yaklaşımı içinde gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır.

“Kurumların birlikte çalışabilir, entegre hizmetler sunmalarına yönelik çalışmalara referans sağlayacak **Standartların** belirlenmesine ilişkin projelere yer verilmiştir.

“e-Avrupa’da da önemle üzerinde durulan tematik alanlardan **e-Sağlıkta** sağlık bilişimi ve sağlık bilgi yönetimi alanlarında geliştirilen standartların uygulamaya konması, entegre sağlık enformasyon sistemleri geliştirilmesi, sağlık bilişimi eğitime özgü ihtiyaçların saptanması ve karşılanması gibi eylemler yapılması öngörülmüştür.

“e-İş ile e-Ticaretin büyüüp gelişebileceği, KOBİ’leri içerecek şekilde, şirketlerin internet üzerinden e-Ticarete hazırlık sürecinin kolaylaştırılması, ürün borsalarının geliştirilmesi, şirket sicil kayıt sisteminin oluşturulması, dış ticarete kullanılan bilgi ve belgelerin elektronik ortamda paylaşılması gibi eylemler vasıtasıyla internet kullanımının yaygınlaşacağı ortamın hazırlanmasına ilişkin çalışmaları kapsayan **e-Ticaret** ana başlıklardan bir diğeridir.”⁵⁰

e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004) Bilgi Toplumu Stratejisi” başlıklı bölümünde yer alan 1 sayılı eylemin adı “Bilgi toplumu stratejisinin oluşturulması” olarak belirlenmiş ve eylemin, DPT sorumluluğunda, tüm kamu kurum ve kuruluşları, Üniversiteler ve ilgili Sivil Toplum Kuruluşlarının katılımıyla yürütülmesi öngörülmüştür. Eylemin amacı ve niteliğinin açıklanması bölümünde ise “Bilgi toplumuna geçiş sürecinde e-Dönüşüm Türkiye Projesinin toplumun tüm kesimlerini kapsayarak ulusal fayda ve katma değeri artıracak şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla; bilgi ve iletişim teknolojileri, sosyal dönüşüm, e-Devlet, sanayi ve teknoloji politikaları

⁵⁰ e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı, DPT Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara, Mart 2005, s. 14-17

(Ar-GE, yenilik sistemleri, vb) gibi bileşenleri içeren bir Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanacağı ifade edilmiştir.

Eylem Planı Bilgi Toplumu Stratejisi'nin ikinci eylemi, "Yazılımda mükemmellik merkezi haline dönüşüm politikalarının belirlenmesi" başlığı altında, DPT sorumluluğunda, Maliye Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, TÜBİTAK, Üniversiteler, ilgili Sivil Toplum Kuruluşları katılımıyla yürütülmesi öngörülen bir projedir. Bu eylemin amacı "Türkiye'nin yazılım alanında uluslararası düzeyde, orta ve uzun vadedeki potansiyelini değerlendirerek, bu alanda bir mükemmeliyet merkezi oluşturulmasının fayda ve maliyetlerini analiz eden, alternatif senaryolar ortaya koyan ve politika araçlarını içeren bir çalışma yapılacağı" şeklinde belirtilmiştir.⁵¹ Bilâhare bu çalışmanın Bilgi Toplumu Stratejisi çerçevesinde yürütülmesi yaklaşımı benimsenmiş ve sözkonusu eyleme, hazırlanacak Bilgi Toplumu Stratejisi içinde yer verilmesi öngörülmüştür.⁵² DPT Müsteşarlığı bu iki çalışmanın danışmanlık hizmet alımı ile yaptırılmasını öngörmüş ve Yatırım Programında Bütçeden bu işin ihalesi için 2.000.000 ABD Dolarlık ödenek tahsisi yapılmıştır.⁵³

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu'nun 12 Şubat 2004 tarihinde yapılan ikinci toplantısında konu gündeme alınmış ve bazı üyeler, Bilgi Toplumu Stratejisinin yabancı bir danışmandan hizmet alımı yoluyla yapılmasının doğru olmadığını öne sürmüşlerdir.⁵⁴ Bu itirazlar, bir toplumun kendi geleceğiyle ilgili öngörü ve hedeflerinin yabancı bir danışman tarafından belirlenmesinin yanlışlığı üzerinde durarak, danışmandan, strateji uyarınca hazırlanacak uygulama projesi sırasında hizmet alınmasının yerinde olacağı üzerinde toplanmıştır. Bu görüşleri isabetli bulan Bakan üyeler, strateji

⁵¹ Bkz. Başbakanlık 2003/48 sayılı Genelgesi

⁵² "e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama sonuçları ve 2005 Eylem Planı, s. 13

⁵³ Başbakanlık 2003/48 sayılı Genelgesi, Ek-I, e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004), Eylem No. 1, s. 6

⁵⁴ Bkz. Hanife Baş, "Eczacıbaşı: Elektronik dönüşüm raporunun rafta kalma tehlikesi var", Hürriyet Gazetesi, 26.6.2006

belgesini hazırlamaya talip olan Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) ile Türkiye Bilişim Derneğinin (TBD) görevlendirilmesini ve bu çalışmanın DPT ile işbirliği halinde yürütülmesini karara bağlamışlardır. Ancak DPT'nin yapmayı düşündüğü ihale için vakit kaybedeceği şeklindeki itirazları üzerine TBV'ye, bu çalışmanın iki ay gibi kısa bir sürede tamamlanması talimatı verilmiştir. TBV ve Türkiye Bilişim Sanayicileri ve İşadamları Derneğinin (TÜBİSAD) birlikte yürütüp DPT ve TBD'nin katkılarıyla tamamladığı "Bilgi toplumu stratejik plan hazırlığı" başlıklı bu çalışmanın ana mesajı "10 yıl içerisinde Dünya'nın önde gelen 15 Bilgi Ekonomisi ülkesinden birisi olmak"tır.⁵⁵

"Bilgi toplumu stratejik plan hazırlığı" belgesinin sunumu e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun 13 Mayıs 2004 tarihli toplantısında yapılmıştır. Stratejik Plan hazırlığı belgesi, özellikle DPT temsilcilerinin bazı itirazlarına muhatap olmuştur. Bu itirazlar iki konuda yoğunlaşmıştır: İlk olarak, mevcut altyapı ve teçhizat envanterine yer verilmemiş olmasını bir eksiklik olarak görenler, envanter yapılmadan strateji belirlenemeyeceği üzerinde ısrar etmişlerdir. İkinci olarak da 2014 yılına kadar dünyanın ilk 15 bilgi ekonomisi ülkesinden biri olmak gibi bir hedefin, halihazırdaki GSMH rakamları ve önümüzdeki yıllar için öngörülen kalkınma hızı hedefleri gözönüne alındığında mümkün olamayacağı merkezinde itiraz yapılmıştır. Çalışmayı yapanların, bilgi ekonomisi alanında ileri sayılan Çin HC, Hindistan, Güney Kore, İsrail, Singapur gibi ülkelerin kişi başına GSMH rakamları açısından dünyanın en ileri gelen ülkeler listesinde ilk sıralarda yer almadığı⁵⁶

⁵⁵ Sözkonusu Rapor, Levent Kızıltan, Özgür Uçkan, Yasin Beceni, Selva Tor, Tuncer Üney, Mustafa Aykut tarafından kaleme alınmış ve Faruk Eczacıbaşı, Vural Yılmaz, Fikret Üçcan, Kemal Cılız, Tuncer Üney, Behçet Envarlı, Enis Eryılmaz, Bülent Gönç, Cengiz Ultav, Gürhan Kalelioğlu, Suat Baysan, Ayşegül İlideniz, Çağlayan Arkan, Tuğrul Tekbulut, Hüseyin Kızıltay'dan oluşan Strateji Raporu Değerlendirme Grubu tarafından sunuma hazır hale getirilmiştir.

⁵⁶ Dünya Bankası 2005 yılı Göstergelerinde kişi başına gelir sıralaması itibariyle düzenlenen aşağıdaki liste bu görüşü teyit etmektedir: (Erişim) **World Development Indicators 2005** (), <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/DATASTATISTICS>, (20.7.2007)

Ülke	GSMH (milyar \$)	Kişi Başına Gelir (\$)
Norveç	198	43.350

yolundaki açıklamaları da DPT ekonomistlerinin itirazları karşısında kabul edilmemiş ve sonuç olarak, Bilgi Toplumu Stratejisinin DPT tarafından danışmanlık hizmet alımı ihalesi yoluyla yaptırılması kararlaştırılmıştır. TBV Başkanı bu hususla ilgili olarak yaptığı bir açıklamada, TBV'nin 2004'te gayet iyi bir Strateji raporu hazırladığını, fakat DPT'nin bu Stratejiyi kabul etmediğini belirtirken “Kendi raporumuzu yabancı şirkete hazırlatacağız, dediler. Bizim raporumuzun hazırlık süreci iki ay sürmüştü. Ama onlarınki bir buçuk yıl devam etti. Tam iki yıl sonra son aşamasına geldi,” demiştir⁵⁷

Bununla birlikte, yoğun fikir ve emek ürünü olarak yapılan çalışmanın ciddiyeti nedeniyle rafta kalmasının uygun olmayacağı düşüncesiyle, DPT elemanları ile birlikte üzerinde çalışılarak bir “Bilgi Topluma Dönüşüm

İsviçre	293	39.880
ABD	10.946	37.610
Japonya	4.390	34.510
Danimarka	182	33.750
İsveç	258	28.840
İngiltere	1.680	28.350
Finlandiya	141	27.020
İrlanda	106	26.960
Avusturya	215	26.720
Hollanda	427	26.310
Belçika	267	25.820
Almanya	2.085	25.520
Fransa	1.523	24.770
Kanada	757	23.930
İtalya	1.243	21.560
Singapur	90	21.230
İsrail	105	16.020
G. Kore	576	12.020
TÜRKİYE	197	2.790
Çin HC	1.417	1.100
Hindistan	568	530

⁵⁷ Hanife Baş, “Eczacıbaşı: Elektronik dönüşüm...”

Politikası” belgesi haline dönüştürülmesi kararlaştırılmış ve bu husus e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun 10 Haziran 2004 tarih ve 4 sayılı kararı ile hükme bağlanmıştır.⁵⁸

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, 2003-2004 yıllarını kapsayan KDEP’in birçok eyleminin 2004 yılı sonunda hâlâ tamamlanamamış olması karşısında, KDEP uzatılarak başarısızlık görüntüsü vermek yerine, tamamlanmadan kalan projeler ile bunlara ilâve edilen yeni projelerin yeni bir eylem planı çerçevesinde ele alınmasını benimsemiş ve bu şekilde hazırlanan 2005 Eylem Planında toplam 7 başlık altında, çoğunluğu uygulamaya yönelik olmak üzere 50 eyleme yer verilmiştir.⁵⁹ 2005 yılı kamu yatırımları programında Hükümetin e-Dönüşümü oluşturacak projelere 500 milyon YTL’lik bir kaynak ayırması, Basında, AKP Hükümetinin e-Devlet projelerine attığı adımlarla politik istek ve tutarlılığını sergileyerek bu süreçte aktif rol oynamaya devam edeceği mesajlarını verdiği biçiminde yorumlanmıştır.⁶⁰

Diğer taraftan, “Bilgi Toplumu Stratejisi”nin ihale yoluyla yaptırılması için DPT tarafından 19 Kasım 2004 tarihinde başlatılan süreç çerçevesinde yapılan çalışma ve hazırlıklar uzunca bir vakit almış ve Danışmanlık Hizmet Alımına ilişkin sözleşme DPT ile Peppers&Rogers Group adlı şirket arasında 16.5.2005 tarihinde imzalanmıştır.⁶¹ Bu nedenle, yükleniciliği üstlenen danışmanlık firması, hazırladığı taslakla ilgili olarak e-Dönüşüm Türkiye İcra Kuruluna ilk sunumunu 25 Ocak 2006 ikinci sunumunu ise 30 Mart 2006

⁵⁸ “e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama sonuçları ve 2005 Eylem Planı”, s. 29. “Bilgi Toplumu Dönüşüm Politikası”nın tam metni a.g.e.’nin 2.-7. sayfalarında yer almaktadır

⁵⁹ a.g.e, s. 39

⁶⁰ Nuray Şuman/Levent Uyaniker, “e-Devlet’e 500 milyon YTL’lik kaynak”, e-Devlet Dergisi, İstanbul, Mart 2005, Sayı:7 s. 11

⁶¹ Bilişim’06 Danışma Kurulu, **2006 Değerlendirme Raporu**, Bilişim Dergisi, İstanbul, Mart 2007, s. 14

tarihinde yapmıştır. Bu sunumlarda yüklenici firmanın üzerinde durduğu belli başlı hususlar şunlardır:

“1. Projenin amacı, Türkiye’nin 2010 yılına doğru e-Dönüşüm hedeflerinin, öncelikli projelerin, fayda ve maliyetlerin, uygulama yol haritasının ve kurumsal yapılanma önerilerinin geliştirilmesiydi.

“2. Türkiye’nin önündeki fırsat e-Dönüşüm projeleri yoluyla 2010 yılında ASB bilişim standartlarını ve önümüzdeki 30 yıl için ortalama %2 GSMH artışını yakalamaktır.

“3. Strateji, kamu yönetiminde modernizasyonu, vatandaş odaklı hizmet dönüşümünü, sosyal dönüşümü, bilişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzunu, rekabetçi bilişim sektörünü ve yaygın ve nitelikli erişim altyapısını amaçlamaktadır.

“4. Bilgi Toplumu Stratejisinin kamu sektörüne toplam uygulama maliyeti önümüzdeki beş sene için 2.9 milyar YTL civarında öngörülmektedir.

“5. Önerilen 116 eylemin* uygulama aşamaları 2006-2007 yıllarında hazırlık, 2007-2008 yılları arasında dönüşüm ve 2009’dan itibaren atılım evreleri şeklinde planlanmıştır.”⁶²

Bilgi Toplumu Stratejisi taslağı, e-Devlet uygulamaları stratejik öncelikleri olarak “Dünya standartlarında kaliteli kamu hizmetleri - Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” başlığı altında, aşağıdaki hedefleri tercih etmiştir:

“Vatandaşlar istedikleri kamu hizmetlerine, diledikleri zaman ve tercih ettikleri herhangi bir kanal üzerinden ulaşabileceklerdir.

“2010 yılında kamu hizmetlerinin %70’i elektronik hale gelecek; bu hizmetlerin kullanımından en az %80 müşteri memnuniyeti yaratılacaktır.

* Resmi Gazetede yayımlanan Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planında 111 eylem yer almıştır.

⁶² **Bilgi Toplumu Stratejisi, e-Dtr İcra Kurulu Sunumu**, 26 Ocak 2006, Peppers&Rogers Group, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilâtı Müsteşarlığı, Ankara, 2005

“2010 yılına kadar her üç kamu işleminden biri elektronik kanallardan yapılacaktır.

“Vatandaş ve işletmeler ihtiyaç duydukları her türlü bilgiye tek noktadan e-Devlet kapısı üzerinden ulaşabileceklerdir.”⁶³

Danışman firmanın e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunda yaptığı iki sunum bilişim basınında da yankı bulmuştur. “E-Devlet” dergisinin Nisan ve Temmuz 2006 tarihli nüshalarında, henüz yayımlanmamış Bilgi Toplumu Stratejisi hakkında yorum yapılmaksızın ayrıntılı bilgi verilmiştir.⁶⁴ Bilişim basınında sınırlı sayıda muhabirin adıyla kaleme alınan haberlerin hemen hepsinde yorum yapılmadan bilgi aktarılması, fakat daima sektörün önde gelen kişilerinin görüşlerine yer verilmesi dikkat çekicidir.⁶⁵

İmza tarihinden sonra altı ay içinde tamamlanması gereken “Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)” beklenen süreçten sekiz ay sonra⁶⁶, Yüksek Planlama Kurulunun 11.7.2006 tarihli ve 2006/38 sayılı kararı ile kabul edilmiştir.⁶⁷ Strateji, vatandaşlar, kamu sektörü ve işletmeler ile bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) sektörünün mevcut durumunu ve stratejik öncelikler çerçevesinde 2010 hedeflerini içermektedir. Ekindeki Eylem Planı ise 111 eylemden oluşmaktadır. Türkiye’nin BİT alanında marjinal ilerlemelerle yetinmesinin yeterli olmadığı, ciddi bir atılım yapılması gerektiği vurgulanan Stratejide öngörülen eylemlerin uygulanması sonucunda BİT’in ekonomiye katkısının, önümüzdeki 30 yılda, yıllık ortalama yüzde 0,6 istihdam, yüzde 1,4 işgücü verimliliği artışı ve yüzde 2 seviyelerinde ek GSMH büyüme

⁶³ a.g.e.

⁶⁴ Levent Uyaniker, “Adım adım Bilgi Toplumu Stratejisi”, e-devlet dergisi, Sayı: 10, İstanbul, Nisan 2006, s.9.

⁶⁵ “Bilgi Toplumu Stratejisi hâlâ taslak”, e-Devlet dergisi, Sayı: 11, İstanbul, Temmuz 2006, s.7.

⁶⁶ a.g.m., s.15

⁶⁷ Yüksek Planlama Kurulu Kararı olarak yayımlanışı RG: 28 Temmuz 2006 – Sayı:26242

getireceği tahmin edilmektedir. 2010'da internet kullanımının yüzde 50'nin üzerine çıkarılması, öğrenci, çalışan ve işsizlerin BİT'i kullanım yetkinliklerinin geliştirilmesi, okullara BT altyapısı ve internet erişimi olmayanlar için "kamu internet erişim merkezleri KİEM" kurulması, bilgisayar sahipliği ve genişbant internet erişim maliyetlerinin makul seviyelere çekilmesi, tüm işletmelerin yüzde 95'inin bilgisayar sahibi olması ve yüzde 70'inin genişbant erişimine kavuşması, kamu yönetiminde modernizasyon kapsamında, 2010'da kamu cari giderlerinden yıllık yüzde 9 tasarruf sağlanması, elektronik ortamda yapılan kamu alımlarının (e-ihale sistemi) yüzde 90'a ulaşması belirlenen önemli hedefler arasındadır.⁶⁸

Strateji belgesinde projelerin büyük bir kısmının finansmanının bütçe kaynaklarından karşılanması öngörülmüştür. Bu çalışmada, 2006-2010 yılları arasında uygulanacak projeler ile bunların süreleri, maliyet ve fayda tahminleri belirlenmiştir. Tahmini maliyeti, 2.9 Milyar YTL olarak hesaplanan 111 eylem için yatırım programı çerçevesinde ödenek tahsisine öncelik verileceği, bazı projelere AB kaynaklarından finansman sağlanması hususunun değerlendirileceği ifade edilmektedir.⁶⁹

Strateji belgesinde, Türkiye'nin stratejik öncelikleri arasında, e-Devlet konusuna çeşitli yerlerde ve değişik başlıklar altında atıflar yapılmış olmakla birlikte, anahatları itibariyle "Vatandaşlı Odaklı Hizmet Dönüşümü; "Yüksek standartlarda kamu hizmeti sunumu" başlığı altında, "Kamu hizmetleri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla, kullanımı yoğun ve getirisi yüksek hizmetlerden başlamak üzere elektronik ortama taşınacak, aynı zamanda iş süreçleri kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılarak hizmet sunumunda etkinlik sağlanacaktır" şeklinde ele alınmıştır.

⁶⁸ **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, s.59. Ayrıca, açıklamalar için, Aslıhan Bozkurt, "Strateji hazır, sıra eylemde...", IT Business Weekly, İstanbul, Ağustos 2006, s.36-37

⁶⁹ (Erişim), T.C. Sayıştay Başkanlığı, "e-Dönüşüm Türkiye projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler", Performans Denetim Raporu, Ankara, Haziran 2006, <http://www.sayistay.gov.tr/http://www.sayistay.gov.tr/> (19.7.2007) s. 30

e-Devlet ile ilgili bir diğer Stratejik öncelik “Kamu Yönetiminde Modernizasyon; “Bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen kamu yönetimi reformu” başlığı altında, “verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli olarak gözeten ülke koşullarına uygun örgüt ve süreç yapılanmalarına sahip etkin bir e-devlet oluşumu, bilgi ve iletişim teknolojileri desteğiyle hayata geçirilecektir”, şeklinde ifade edilmiştir.⁷⁰

4. Bilgi Toplumu Stratejisi Hakkında Görüşler

a. Sivil Toplum Kuruluşlarının Toplu Görüşleri

Strateji taslağıyla ilgili olarak, firma tarafından hazırlık çalışmalarının sürdürüldüğü dönemde, TBD, TBV ve TÜBİSAD’ın görüşlerine başvurulduğu ve bu kuruluşların taslak hakkındaki düşünce ve yorumlarını ayrıntılarıyla bildirdikleri anlaşılmaktadır.⁷¹ “Stratejinin başarıya ulaşmasının anahtarı, e-Dönüşümle ilgili tüm tarafların uzlaşısıdır” düşüncesiyle söz konusu üç kuruluş tarafından DPT’ye bildirilen görüşler arasında, e-Devletle ilgili olarak, Devletle iş yapma kolaylığı getirecek çözümler oluşturulması, Devlet bünyesinde yürütülen işlerin büyük bir çoğunluğunun teknoloji yardımıyla özelleştirilmesi kamu-özel sektör ortaklığı modelleri hakkında bazı öneriler yapılmakta, Devletin verimliliği için kullanılacak projelerde dışa açılıma (outsourcing) ağırlık verilmesi istenmekte, yeni İcra Kurulu modelinde, DPT’nin yetkilerinin artırılması, buna karşılık STK’ların rolünün ve özel sektör konumunun danışmanlık seviyesinde bırakılması yadırganmakta, önerilen kurumsal yapılanma modelinin daha çok e-Devlet projelerinin yönetilmesi ve kamu yönetiminin modernizasyonu için düşünülebilecek bir model olduğu vurgulanmaktadır. Bu durumda da, önerilen modelin Türk Hukuk sistemine uygun olarak nasıl meşruiyet kazanacağıının ve yaptırım gücünü nasıl elde edeceğinin daha açık bir şekilde konumlanması gerektiği belirtilmekte ve bilgi

⁷⁰ Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010), s.45

⁷¹ TBV’den haberler, Türkiye Bilişim Vakfı, İstanbul, 2006

toplumuna dönüşümün sadece kamunun dönüşümüyle sınırlı kalmaması, bu dönüşümün hedeflerini koordine edecek kamu, özel sektör, sendikalar, sivil toplum kuruluşları, akademiler dahil tüm tarafların katılımına dayanan bir yönetim yapısı modellenmek zorunluğu bulunduğu öne sürülmektedir. Bildirilen görüşler arasında dikkati çeken bir husus şudur: “Türkiye’nin 2010 stratejisinin referans alınan Avrupa verileriyle belirlenmesi Türkiye’nin hep geri kalacağını işaretidir” demekle, Türkiye’de gelişme, kalkınma ve modernleşme bağlamında yüzyıllardan beri Batı Avrupa örnek alınarak yapılmakta olan karşılaştırmaların doğru olmayışına, bu şekilde belirlenen hedeflerin statik kalmaya mahkûm olduğuna işaret edilmektedir.

Bilgi Toplumu Stratejisi yayımlandıktan sonra, Stratejinin uygulamaya konmasıyla ilgili olarak bir DPT yetkilisi tarafından yapılan açıklamada, bu strateji ile e-kurumlardan e-Devlete geçmenin amaçlandığı, aksi halde, kendi haline bırakıldığında e-kurumlar halinde devam etme eğilimi bulunduğu, başka bir deyişle, kurumların birbiriyle işbirliği ve koordinasyon yapmadan bağımsız olarak BİT kullanmayı sürdürecekleri, bu nedenle, bilgi toplumu olma yolunda müdahalede bulunularak özendirici, yönlendirici, süreci hızlandırıcı bir etkide bulunulduğu ifade edilmiştir.⁷²

(1) TBD Başkanının görüşleri

TBD Başkanı Turhan Menteş Türkiye’de ilk defa hazırlatılan Bilgi Toplumu Stratejisinin, hata ve kusurları ne olursa olsun alanında bir ilk olma ve bir boşluğu doldurma bakımından olumlu değerlendirilmesi gerektiğine inanmaktadır. Stratejinin yabancı bir şirket tarafından hazırlanmakla birlikte, raporun hazırlanmasında çalışanların Türk olduğunu, bu yönden yabancıya Strateji hazırlatmak gibi bir eleştiriye de yer olmadığını savunmaktadır.⁷³ Menteş, Strateji raporu incelendiğinde, öngörülerde yine “bilgi teknolojilerini

⁷² Aslıhan Bozkurt, “DPT’nin BT müdahalesi”, IT Business Weekly, İstanbul, Ağustos 2006, s. 38

⁷³ “Bilgi Toplumu Giden Yolda EDMER’in Rolü”, konulu toplantıda yaptığı konuşmadan, EDMER-ODTÜ, Ankara, 11.9.2007

kullanma görevinin” yer aldığına görüleceğini, üretim odaklı bir yaklaşım olmadığını, oysa Türkiye’de bilişim teknolojilerini üretebilecek bilgi birikimi oluştuğunu, ortak çalışma ve uygun politikalarla bir üretim modeline geçilebileceğini, raporu hazırlayan birimlere gerekli yönlendirme yapmalarına rağmen raporun hayali hedefler çizdiğini, öngörülen zaman içinde bu hedeflerin gerçekleşemeyeceğini, Stratejinin Avrupa ortalamasını beş yıl içinde yakalama hedefi taşıdığını, oysa öngörülen sürenin bir yılının şimdiden gittiğini dile getirmiştir. Özellikle Strateji belgesinin Türkiye’nin üretim odaklı olması gerektiği konusunda ortak aklın yer aldığı bir rapor olmadığını belirten Menteş, “Bizden üretmemiz beklenmemektedir” demekle de, Bilgi Toplumu Stratejisinin yabancı danışmanlara hazırlanmasının Türkiye’deki bilişim sektörünün geleceğiyle ilgili endişeler taşımak gerektiğini ima etmiştir.⁷⁴

(2) TBV Başkanının görüşleri

TBV Başkanı Faruk Eczacıbaşı, Stratejinin çıkarılmasını olumlu karşılayarak Strateji sayesinde sektörde herkesin aynı dili konuşacağını, bilişim sektörünün elinde bir harita olacağını, rapordaki hedeflerin çok yüksek olmasını doğru bulduğunu ifade etmekle birlikte, DPT’nin hazırladığı kalkınma planlarıyla senkronize olması gerektiğini gözönünde bulundurarak, uygulanması ve başarıya ulaşması bakımından temkinli konuşmuş ve aşağıdaki görüşleri bildirmiştir:

“Bu stratejinin 80’li, 90’lı yılların başında oluşturulması gerekiyordu. 20 yıllık gecikme var. Bugün elle tutulur bir sonuç almak da bir başarı. Elde edilen sonuçların devlet kurumları tarafından daha fazla somutlanması lazım. Bu raporun üzerine gidilmesi gerekir. Bu da tozlanmaya bırakılmamalı. Milyonlarca dolar harcanarak çıkarılmış olan bir raporun rafta durma tehlikesi var. Bunun takipçisi olacağız... Bunun kalkınma

⁷⁴ Levent Uyanıker/KKTC, “Bilişim profesyonelleri ‘ortak akılda’ buluştu”, BThaber, 7-13 Mayıs 2007, s.12

planlarında yerini alması gerekiyor. Şu anda imza aşamasında, bu kalkınma planlarına denk bir zamana düşüyor. Son kalkınma raporlarında ne kadar yer aldığını bilmiyorum. Rapor eylülde bile çıksa onun bürokratlar tarafından benimsenmesi belli bir zaman alacak. Ama layıkıyla uygulanır ve kalkınma planlarında yer alırsa, faydalı bir değişim olur. Ama birden bir patlama beklemiyoruz. En büyük etkisi sosyal alanda olacak. Bürokraside verimlilikten, eğitim ve sektörün gelişimine kadar çeşitli alanlara gözle görülebilir katkı sağlayacak.”⁷⁵

(3) TÜBİSAD Başkanının Görüşleri

TÜBİSAD’ın o zamanki başkanı Tuğrul Tekbulut ise, Bilgi Toplumu Stratejisi belgesinin Türkiye açısından bir ilk olduğunu, bu nedenle toplum olarak bir öğrenme sürecine girdiğimizi, devletin tüm sosyal paydaşlarını düşünerek kendisine bir strateji hazırlatmış olmasının önemli olduğunu, dolayısıyla çok olumlu bir sürece girdiğimizi düşündüğünü ifade etmiştir. Süreci koordine edecek ve denetleyecek bir merkezi birim kurulması konusuna gelince, TÜBİSAD’ın devlet merkezli olmayan, özel sektörün daha fazla dahil edildiği modellerin başarılı olduğuna inandığını bildirmiştir.⁷⁶

b. Sayıştay Başkanlığının Görüşleri

Bilgi toplumu Stratejisiyle ilgili bir diğer değerlendirme Sayıştay Başkanlığının “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde yürütülen Faaliyetler” başlıklı Haziran 2006 tarihli Performans Denetim Raporunda

⁷⁵ Hürriyet Gazetesi, 26.6.2006

⁷⁶ “TÜBİSAD Başkanı Tuğrul Tekbulut: ‘Özel sektöre daha fazla rol verilmeli’, ”, e-Devlet dergisi, Sayı: 11, İstanbul, Temmuz 2006, s.8.

yapılmıştır.⁷⁷ Sayıştay raporunda, Strateji ve eki Eylem Planı hakkında belirtilen görüşler aşağıdadır:

“DPT tarafından Haziran 2006’da İcra Kuruluna sunulan stratejik plan taslağında ortaya konulan amaç ve hedefler de, 2003-2005 eylem planlarında olduğu gibi dünya ve AB ülke örneklerinde görülen amaç ve hedeflerle uyumludur. Ancak, bu amaç ve hedefler belirlenirken danışman firma tarafından yapılan mevcut durum tespiti; kapsamlı ve tam bir envantere (BT alanında kurumsal uygulamalar, ulusal ve kurumsal altyapının tespiti, v.s.) ve Türkiye’de yapılan güncel istatistik verilere dayandırılmadığı ve geçmiş deneyimlerin ışığında değerlendirilmediği görülmektedir. 2003 yılından bugüne kadar eylem planlarının uygulama sonuçları dikkate alındığında bu durum; genel amaçların olmasa bile, hedeflerin belirlenmesinde ve eylemlerin planlanmasında zafiyet oluşturabilecektir.⁷⁸

“DPT tarafından hazırlanan stratejik plan taslağında, yedi alanda önceliklendirme yapıldığı görülmektedir. Bu alanlar önceliklendirme alan bazında ele alınmış; eylem sayıları itibariyle vatandaş odaklı hizmet dönüşümü ve kamu yönetiminin modernizasyonuna ağırlık verilmiştir. Eylemlere ve projelere ilişkin bir önceliklendirme değerlendirmesi yapılmadığı görülmektedir. Oysa, stratejik planlamada konular kadar uygulanacak projeler bazında, ayrıntılı analizler ve karşılaştırma yapılması, önceliklendirmenin bunlara dayandırılması gereklidir. Öte yandan hazırlanan eylem planı ve proje tanımları dokümanı önerisinde zaman/ iş/ maliyet planlaması 2006-2010 zaman dilimi içine yerleştirilmiş, sadece yıl bazında gerçekleşme tahminleri yapılmıştır. Hedeflerin eyleme dönüştürülmesinde, ara hedeflerin gerçekleştirmelerini takip açısından ayrıntılı, net, ölçümlemeye uygun bir yapı oluşturulmamıştır. Eylemlerin oldukça çok sayıda olduğu bir projede yukarıda açıklanan şekilde önceliklendirmenin yapılmaması; yapılanma, yönetim, performans değerlendirmesi, koordinasyon ve kaynak temininde güçlükleri de beraberinde getirecektir”.⁷⁹

⁷⁷ 832 sayılı Sayıştay Kanunu'na 4149 sayılı Kanun ile eklenen Ek 10'uncu madde uyarınca hazırlanan bu raporun Sayıştay Genel Kurulunun 24.07.2006 tarih ve 5166/6 sayılı kararı ile Türkiye Büyük Millet Meclisine sunulması uygun bulunmuştur. Raporun hazırlandığı tarihte Strateji belgesi henüz yayımlanmamış olmakla beraber, DPT tarafından e-Dönüşüm Türkiye İcra Kuruluna sunumu yapılmıştı.

⁷⁸ Sayıştay Bşk.lığı, “e-Dönüşüm Türkiye Projesi..”, s. 38-39

⁷⁹ a.g.e., s.43

Sayıştay denetçilerinin dikkatinden kaçmayan husus, danışman firma tarafından yapılan mevcut durum tespitinin; “kapsamlı ve tam bir envantere ve Türkiye’de yapılan güncel istatistik verilere dayandırılmamış” olmasıdır. Oysa, yukarda da belirtildiği gibi, TBV ve TÜBİSAD’ın birlikte hazırladığı “Bilgi toplumu stratejik plan hazırlığı” belgesi İcra Kurulunda görüşülürken, DPT temsilcileri söz konusu çalışmanın bir envanter içermemiş olmasını reddedilmesi için gerekçe olarak öne sürmüşlerdi.

Sayıştay’ın “e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri” başlıklı ve Haziran 2006 tarihli diğer Performans Denetim Raporunda ise inceleme konusu yapılan 32 kamu kurumunun sitelerindeki zafiyetleri giderecek asgari standartların belirlenmemiş ve bunlara ilişkin uygulama-kontrol mekanizması kurulmamış olması eleştirilmektedir.

“Gelişen teknolojik imkanlar ve buna paralel olarak e-ortamın hizmet sunumuna getirmesi beklenen faydalar, kamu kurumlarının İnternet ortamından hizmet sağlamaya yönelik faaliyetlerine hız kazandırmalarını sağlamıştır. Bu süreçte birçok kurum birbirinden bağımsız, merkezi bir koordinasyondan uzak bir şekilde, kurum yöneticilerinin inisiyatifiyle internet sitelerini oluşturmuştur. Bu durum, internet sitelerinden sunulacak aynı nitelikteki hizmetler için, her bir kurumun ayrı ayrı faaliyette bulunmasına yol açmıştır. Bu süreç; eşgüdüm içerisinde olmayan, birbirinden bağımsız hareket eden ve ortak bir politikası olmayan bir yapı ortaya çıkarmıştır.”⁸⁰

Sayıştay raporunda, “eDTr projesinin koordinasyonundan sorumlu kurum” olduğu belirtilen, bir diğer ifadeyle ortaya konan çeşitli hatalar ve eksikliklerin sorumlusu olduğu adetâ ima edilen DPT’nin (kendi yayımladığı raporlarda bile bu hususu bizzat tespit etmiş olmasına rağmen) çalışmaları henüz tamamlamamış olması ve standartlara uygunluk sağlanamamış bulunması tenkit edilmektedir. Raporun çeşitli yerlerinde bu yolda yapılan imalara bir diğer örnek, internet siteleri kılavuzu hazırlama görevinin DPT’ye

⁸⁰ (Erişim), T.C. Sayıştay Başkanlığı, “e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri”, Performans Denetimi Raporu, Haziran 2006, <http://www.sayistay.gov.tr/http://www.sayistay.gov.tr/> (19.7.2007). 832 sayılı Sayıştay Kanunu’na 4149 sayılı Kanun ile eklenen Ek 10’uncu madde uyarınca hazırlanan bu raporun Sayıştay Genel Kurulunun 24.07.2006 tarih ve 5166/1 sayılı kararı ile Türkiye Büyük Millet Meclisine sunulması uygun bulunmuştur.

verilmiş olmasına rağmen Sayıştay raporunun hazırlandığı tarihte henüz tamamlanmamış olması gibi eksikliklere ya da benzeri aksamalara ilişkin ifadelerdir.

c. eDTr Başkanı, Başbakan Yardımcısı ve Devlet Bakanı Abdüllatif Şener'in görüşleri

Sayıştay raporlarındaki eleştirileri muhatap alan Başbakan Yardımcısı ve Devlet Bakanı Abdüllatif Şener, eDTr İcra Kurulu Başkanı olarak raporlarda varılan sonuçları ve bunların kamuoyuna yansıma şeklini eleştirerek "Sayıştay başkanlığının söz konusu raporu doğru olmamakla birlikte eksik hatta yanlış saptamalarla dolu" demiştir.

"Bakan Şener, Sayıştay raporuna esas olan kamu internet siteleri araştırması bulgularının çok daha geniş bir kavram olan "e-Devlet"ın tamamına yönelik bir değerlendirme içine alınmasını eleştirerek, 'Sadece kamu internet sitelerinin durumundan yola çıkılarak e-Dönüşüm çalışmalarına yönelik sonuçlar çıkarmak haksızlık olacaktır' şeklinde konuştu... Şener, Türkiye'deki elektronik kamu hizmetleri sunum düzeyinin başka ülkelerle karşılaştırılmasını daha anlamlı bulduğunu dile getirdi.

"Bilişim şirketlerinin Sayıştay'ın internet sitelerine ilişkin görüşlerine katılmadığını vurgulayan Şener, şöyle devam etti: 'Raporda kamu internet sitelerinin çoğunun bilgi verme amaçlı olduğu, vatandaşlar ve iş dünyasının etkileşimli iş ve işlem taleplerini karşılamadığı belirtilmektedir. Günümüz itibarıyla Türkiye'de 10 bine yakın kamu sitesi bulunmaktadır. İnternet üzerinden sunulabilir kamu hizmetlerinin sayısı kısıtlı olduğundan, kamu sitelerinden verilen hizmetlerin çoğunun bilgi verme amaçlı olması son derece doğaldır.'⁸¹

Böylece, Bilgi Toplumu Stratejisinin hazırlığına başlama ve kabul edilmesine kadar geçen sürede bir macera yaşandığı, bu sürecin, stratejinin yayımlanmasından sonra da devam ettiği ve bir polemik ortamı içinde tartışmalara yol açtığı gözlemlenmiştir. Bu tartışmaların sağlıklı bir çerçeve

⁸¹ Levent Uyaniker, "Sayıştay raporlarına Şener'den eleştiri", BThaber, Sayı: 594, 6-12 Kasım 2006, s.6

içinde yapılması faydadan uzak değildir; farklı görüşlerden mutlaka yeni ve yaratıcı düşünceler de çıkacaktır.

Nitekim, Bilişim'06 Konferansı sonunda yayımlanan "2006 Değerlendirme Raporu"nda, Sayıştay Başkanlığının e-Dönüşüm Türkiye Projesiyle ilgili Performans Denetiminde, bu konudaki çalışmaları yeterli bulmadığı, bu raporun, gelecekte benzer hataların tekrarlanması için, ilgili devlet kurumlarınca değerlendirilmesinin büyük bir önem taşıdığı yargısına varılmıştır.⁸²

Belki bu konuda asıl sorulup üzerinde tartışma açılması gereken soru şu olabilirdi: Bilgi Toplumu Stratejisine gerek var mıydı?

Bu soruya arayacağımız cevap, genel olarak OECD özel olarak AB ülkelerindeki uygulamalara bakarsak olumlu olacaktır.⁸³ AB üyesi ülkeler, e-Devlet uygulamaları konusunda koordine bir yaklaşım benimsemişlerdir. e-Devleti geliştirmeye yönelik adımlar konusunda yeni politikalar üretmek, planlar hazırlamak ve mevcut altyapıları ve uygulamaları birbiriyle ahenkli hale getirerek hizmetlerin entegrasyonu alanında ileri adımlar atmak yolunda iradelerini ortaya koymuşlardır. Avrupa Birliğine dahil ülkelerin hemen hepsinde, e-Devlet konusunda bir vizyon belirlenmiş ve buna uygun stratejik hedef ve planlar hazırlanarak uygulamaya konmuştur. Bu planların başarısı her zaman Siyasetin bu konuya ne kadar sıcak baktığına ve ne kadar arka çıktığına bağlı olmuştur.⁸⁴ Ne var ki, konuyu sistematik bir şekilde ele alış zamanları, genellikle 2000'li yılların başlarında olduğundan Türkiye bu hususta ancak beş-altı yıl geri kalmış sayılabilir. Önceki yıllarda Bilgi Toplumu için bir Strateji hazırlansaydı, mevcut durum çok sığ ve mevcut envanter (genişbant uygulamaları, bilgisayar sahipliği, internet kullanıcı sayı ve oranları, hukuki altyapı vs.) çok yetersiz olduğu, bu alandaki teknolojik

⁸² Bilişim'06 Danışma Kurulu, **2006 Değerlendirme Raporu**, s.5

⁸³ OECD e-Government Studies, **"The e-Government imperative"**, s.68

⁸⁴ a.g.e., s.69

değişme de inanılmaz ölçüde hızlı olduğu için doğru hedefler koymak imkânı bulunamayabilirdi. Türkiye’de bu alandaki gelişme ancak ADSL’in (geniş bant) etkin bir biçimde hizmete konduğu 2003’lerden sonra gerçekleşebilmiş ve gözlemcilerin dahi tahmin edemeyecekleri bir hızla ilerlemiştir. Sadece internet kullanımındaki açısından, 2000-2007 yılları arasında Türkiye’nin kaydettiği ilerlemenin % 700’leri bulunduğu dikkate alınırsa bu teşhisimizin gerçeğe uygunluğu yadigarınamayacaktır⁸⁵

Bilgi Toplumu Stratejisinin bizce en büyük eksikliği, süresinin 2006-2010 yılları arasını kapsayacak şekilde tasarlanması ve kabul edildiği yıl olan 2006’nın bile icraat yönünden kayıp sayılabileceği hususudur. Buna karşılık, bilişim ve İletişim Teknolojilerindeki gelişmeleri önceden tahmin etmenin mümkün olamadığı, hattâ takip etmekte bile zorlanıldığı, bu yüzden daha uzun vadeli planlar yapılmasının rasyonel olmayacağı şeklinde bir argüman öne sürülebilir. Belki, eAvrupa 2002, eAvrupa 2005, i2010 gibi nispeten orta vadeli planların bu hususta örnek olarak alındığı da söylenebilir. Türkiye’nin durumu ise çok farklıdır. Avrupa Birliği, Bilgi Toplumunda rekabet gücünü arttırmak hususunda ABD ile yarışma gayreti içindedir. Türkiye ise istatistiklere bakılırsa Bilgi ve İletişim Teknolojileri kullanımı ve özellikle üretimi bakımından daha çok yol alınması gereken bir yerde bulunmakta, AB’nin sanayileşmiş ülkeleriyle arasındaki sayısal uçurumu kapatma gayretlerini yoğunlaştırarak sürdürmektedir. OECD ülkelerine ait verilere göre, bir ülkenin kişi başına geliri ile internet kullanan nüfus oranı arasında güçlü bir pozitif ilişki vardır. Başka bir deyişle kişi başına gelir arttıkça internet kullanan nüfusun oranı da artmaktadır.⁸⁶ O halde, bir hamle, bir sıçrama gerektiren bir konumda bulunan Türkiye’nin çok daha uzun vadeli planlamalar yapması ve yol alıp önünü görebildikçe planlarını revize ederek çok daha ileriye bakması gerekir. Kaldı ki, Bilgi Toplumu Stratejisinde e-

⁸⁵ Internet World Statistics, Internet Usage in Europe, <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm>

⁸⁶ “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 23

Devlet Stratejik Hedefleri olarak belirtilen iddialı hedeflere bakılırsa bunların itici güçlerinin kamu yönetimi reformu ve modernizasyonu, bilgi toplumunun teşvik edilmesi, özel sektörün rekabet gücünün artırılması ve vatandaşların yaşam kalitesinin yükseltilmesi olduğu görülmektedir. Bu reformun başarısı için önemli bir araç ise e-Devlettir.⁸⁷

5. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun Yeniden Yapılandırılması

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunda katılımcı sıfatıyla yer alan sivil toplum kuruluşları temsilcileri, Bilgi Toplumu Stratejisi ile ilgili görüşlerini ortaya koyarken, teknoloji, yatırımlar, e-ticaret, projeler, finansman vs. gibi hususların yanı sıra üzerinde endişeyle durdukları anlaşılan önemli bir nokta, Strateji taslağında önerilen yeni İcra Kurulu modelinde ilgili STK'ların yer almayışı ve sadece danışmanlıkla görevlendirilen kuruluşlar arasında konumlandırılmış olmasıdır.⁸⁸ Nitekim, DPT tarafından yapılan yeniden yapılan taslak çalışmalarında, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun beş üyeliğinin, Milli Eğitim Bakanı, Başbakanlık, İçişleri ve Maliye Bakanlıkları Müsteşarlarının ilâvesiyle dokuzaya yükseltilmesi, (e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun fikir babası olan) Başbakan Başmüşavirinin Kuruldan çıkarılması, TBV, TBD ve TÜBİSAD'ın e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu adlı yeni bir oluşturulan bir Kurula kaydırılması, ayrıca DPT Müsteşar Yardımcısının⁸⁹ başkanlığında kamunun merkezi ve yerel yöneticilerinden meydana gelecek bir Dönüşüm Liderleri Kurulu teşkil edilmesi önerilmiştir.⁹⁰ Fakat DPT'nin bu hazırlıkları, Kurulun diğer bazı üyelerinin gayretleriyle önlenmiş ve neticede

⁸⁷ OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE", s. 24

⁸⁸ Levent Uyaniker, "Başbakanlık strateji için kolları sıvadı", Bthaber, Sayı: 594, 6-12 Kasım 2006, s.3

⁸⁹ Bu konfigürasyon "Kişiyeye Özel" bir düzenleme yapıldığı izlenimini vermektedir.

⁹⁰ Bilgi Toplumu Kurumsal Yapılanma Sunumu, DPT Bilgi Toplumu Dairesi, 19 Ekim 2006

yayımlanan Başbakanlık genelgesinde başka bir konfigürasyon yer almıştır.⁹¹

DPT'nin bir diğer gayreti de Strateji belgesinde de öngörüldüğü üzere,⁹² DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü kurulması için hazırlanan bir kanun tasarısının TBMM'ye sunulması ve 2006 yılı bitmeden yasalaşmasının beklenmesi olmuştur.⁹³ Fakat bu tasarının, TBMM'nin XXII. Döneminde kanunlaşması mümkün olmamıştır.

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun yapısıyla ilgili bir diğer eleştiri, 7-10 Kasım 2006 tarihlerinde Ankara'da düzenlenen "Bilişim'06, Kullanıcı Adı: Türkiye, Parola: Ortak Akıl" adlı Kongrede yayımlanan "2006 Değerlendirme Raporu"nda aşağıdaki şekilde yer almıştır:

"Devletin BT konusundaki iradesinin devlet ricalinde kurumlaşmamış bir kurul eliyle götürülüyor olması, tüm e-Devlet faaliyetlerinin henüz daire başkanlığı nezdinde mütekabiliyete sahip bir birim tarafından koordine ediliyor olması nedeniyle bazı kararların alınması ve uygulanmasında zaman kaybı devam etmektedir."⁹⁴

Kurumsal Yapılanma konusu, nihayet, 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile sonuca erdirilmiştir.⁹⁵ Genelgede, "Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde görev alması öngörülen başlıca kurumsal yapılar olarak e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, Dönüşüm Liderleri Kurulu ve e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu kurulmasının uygun görüldüğü bildirilmektedir.

⁹¹ "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması", Başbakanlık Genelgesi, no. 2007/7, RG: 3 Nisan 2007 – Sayı: 26482, s.34

⁹² Yüksek Planlama Kurulu, "Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)", RG: 28 Temmuz 2006 – Sayı: 26242, s. 68

⁹³ DPT'nin BT müdahalesi, s. 38

⁹⁴ Bilişim'06 Danışma Kurulu, 2006 Değerlendirme Raporu, s.15

⁹⁵ Başbakanlıktan Genelge: e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması, Resmi Gazete, 3 Nisan 2007 – Sayı: 26482

2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kurulan⁹⁶ e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun yeni yapısındaki⁹⁷ fark, Milli Eğitim Bakanı ile Başbakanlık, İçişleri Bakanlığı ve Maliye Bakanlığı Müsteşarlarının, ayrıca KOSGEB Başkanı, Türksat A.Ş. Genel Müdürü (Türk Telekom A.Ş. Genel Müdürü yerine), Dönüşüm Liderleri Kurulu, e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu, TÜSİAD ve Yazılım Sanayicileri Derneği başkanlarının ilave edilmiş olmasıdır. Bu yapı, bu ayrıntıları ile e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunda görüşülmediği cihetle, DPT'nin hazırladığı ilk taslağın e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu Başkanı tarafından kabul edilmediği ve özellikle Başbakan Başmüşaviri ile STK başkanlarının İcra Kurulunda kalmalarının uygun görüldüğü anlaşılmaktadır.

Dönüşüm Liderleri Kurulu, DPT Müsteşar Yardımcısı başkanlığında, bakanlıkların yanı sıra Bilgi Toplumu Stratejisi ekindeki eylemlerden sorumlu kamu kurum ve kuruluşlarının strateji geliştirme birimi başkanları ile İcra Kurulunca belirlenecek üniversite ve belediye temsilcilerinden oluşacaktır. Bir diğer ifade ile bir bürokratin yönetiminde, kamu kurum ve kuruluşları temsilcilerinden oluşan bir kamu kurulu niteliğindedir.

e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu ise meslek kuruluşları, üniversiteler, özel sektör ve ilgili sivil toplum kuruluşlarından oluşacaktır. Danışma Kurulu, bu şekliyle, ancak kendilerine birşey sorulursa inceleyen ve cevaplandıran kişi ve kuruluşlardan müteşekkil bir Kurul haline getirilmiştir.

⁹⁶ Bu genelge 2007/7 sayılı Genelge ile yürürlükten kaldırılmıştır.

⁹⁷ e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu yeni yapılanmada, DPT'nin bağlı olduğu Devlet Bakanı, Milli Eğitim Bakanı, Ulaştırma Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, Başbakanlık Müsteşarı, İçişleri Bakanlığı Müsteşarı, Maliye Bakanlığı Müsteşarı, DPT Müsteşarı ve bir Başbakanlık Başmüşavirinden oluşacak ve toplantılarına TÜBİTAK Başkanı, Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi (KOSGEB) Başkanı, Türksat A.Ş. Genel Müdürü, Dönüşüm Liderleri Kurulu Başkanı ve e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu Başkanı ile Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD), Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB), Türkiye Bilişim Vakfı (TBV), Türkiye Bilişim Derneği (TBD), Yazılım Sanayicileri Derneği ve Türkiye Bilişim Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜBİSAD) başkanları katılacaktır.

Bu kurumsal yapılanmanın gerekçeleri gerek Bilgi Toplumu Stratejisinde⁹⁸ gerek 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesinde⁹⁹ açıklanmakla birlikte, bazı bakımlardan tatmin edici görülmemektedir. Şöyle ki:

Bilgi toplumu olma yolunda ileri adımlar atmış olan ülkelerde, genellikle, bu alandaki vizyon ve planların koordinasyonu ya mevcut olan bir merkezi kurum ya da kuruluşa verilmiş ya da bu amaçla merkezi bir kurum oluşturulmuştur. Türkiye'deki yapılanma hem bu ülkelerdeki örneklerin hem Türkiye'ye özgü şartların gözönüne alınması sonucunda tasarlanmıştır. Bu tasarımda ana fikir, Türkiye'de e-Dönüşümün, diğer birçok alanda yapılageldiği gibi, tepeden inme karar ve talimatlarla değil, istişare, danışma, müzakere ve kompromilerle (oydaşma) yürütülmesini sağlamaktır. Bu amaçla, Siyasetin, kamu kesiminin, sivil toplum kuruluşları ve özel sektörün Türkiye'nin bilişim geleceğine yönelik kararları birlikte alması düşünülmüştür. Bu yaklaşım, AB'deki kamu-özel sektör işbirliği (public-private partnership) şeklindeki yeni trendlere de uygundur. Bu tasarımda yeni bir kurum, yani yeni bir bürokrasi yaratılması, yeni kadrolar, yeni memuriyet ünvanları ihdas edilmesi, kamuya ek idari ve mali giderlerle yeni külfetler yüklenmesi bahis konusu değildir.

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun esnek bir yapı ile kurulmasına karşın, (her toplantıya katılmaya her zaman özel bir itina gösteren Başkan hariç) üye Bakanların dahi birlikte toplantıların büyük çoğunluğuna katılamadıkları bir ortamda, bunlara bir Bakan ve üç Müsteşar daha ilave edilmesi yapıyı daha da karmaşıklaştırmakta ve Kurulu adetâ hiç toplanamaz bir hale getirmektedir. Çünkü Kurula eklenen bu kişiler üstlerinde fevkalâde iş yükü bulunan ve çeşitli mevzuat hükümleri gereğince, kendilerine çok sayıda Kurullara katılma görevi verilen kamu görevlileridir.

⁹⁸ RG 28 Temmuz – Sayı: 26242, s.68-69

⁹⁹ Başbakanlık Genelgesi: “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kurumsal Yapılanması”

Dönüşüm Liderleri Kurulu, DPT'den bir Müsteşar Yardımcısı başkanlığında, kamu kurum ve kuruluşlarında bilişim projelerinin yürütülmesinden sorumlu birimlerin başkanlarından oluşmaktadır. Böylece e-Dönüşüm konusunun tamamen kamuya devredildiği , başka bir deyişle, birçok kamu kurumunun özelleştirildiği bir dönemde, bu kurulları oluşturan anlayışın kaynağını devletçi eğilimlerden aldığı ve Türkiye'deki kamu sisteminin liberal bir düşünme ve yönetim anlayışının hâlâ çok uzağında olduğu izlenimi vermektedir.

II. E-DEVLET: KAVRAMLAR VE HİZMETLER

Kamu Yönetiminde Değişim İhtiyacına Cevap: e-Devlet

Çağdaş dünyada kamu, geleneksel hantal, bürokratik devlet yapısına göre önemli farklılıklar içeren ve ileri teknoloji uygulamalarına dayanan yeni bir yapıya geçiş yapmaktadır. Bunun nedenleri arasında, insanın birey olarak varoluşundaki değişme, insan hak ve özgürlüklerinin gelişmesi talebi, Devletin bireylere önem verme zorunluluğunun ortaya çıkması, demokrasinin sadece çoğunluğun hakkı olmayıp bireylerin ve azınlıkların da hakkı olduğu telâkkilerinin oluşması gibi, küreselleşme ile birlikte gelen yeni ve farklı bir anlayışı görüyoruz.¹⁰⁰

Günümüzde yaşam, bilişim teknolojilerinin (BT) ortaya çıkardığı küresel bilgi ağları üzerine kaymaya başlamıştır. Bilginin yayılması, kolayca elde edilir hale gelmesi, bilgi üretimine katılımın daha kolaylaşması ve şeffaflık olguları, önlenemez bir şekilde değişimi zorlamaktadır. Bu değişime kamu sektörü de uymak, BT'yi kullanarak kendini yeniden yapılandırmak zorunda kalmıştır.¹⁰¹ Böylece kamu hizmetlerini elektronik ortama taşıyarak vatandaşlara elektronik ortamda hizmeti ön plana çıkaran bu yeni yapı,

¹⁰⁰ Ali Arifoğlu, “e-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya”, Sas Bilişim, Ankara, 2004, s. 97

¹⁰¹ a.g.e., s. 98

“elektronik devlet”e (e-Devlet/e-Government) dönüşme biçiminde tecelli etmektedir. Çünkü, 21. Yüzyılda, geleneksel devlet anlayışı ve yapısıyla bilgi toplumunu yönetmek mümkün olmayacaktır.¹⁰² e-Devlet, en temel anlamıyla; genel olarak BT’nin, özel olarak da “İnternetin”, daha iyi bir devlet yapısını oluşturma sürecinde bir araç olarak kullanılmasıdır. Bunun sonucunda, kamu hizmetlerinde İnternet ve bilgisayar kullanımı vazgeçilmez hale gelmiştir.¹⁰³

Bu olguyu dijitalleşme, dünyanın yaşadığımız çağdaki bu yeni yapılanma sürecine ise Dijital Devrim adı verilmektedir. Dijitalleşme ile “Bireyin Zaferi” denilenkişinin varoluşunun en yüksek değer sayılması olgusu arasındaki ilişkiyi “postenformasyon çağı”nın doğal sonucu olarak sayanların görüşlerine de göz atmakta yarar vardır:

“Sanayi çağından sanayi sonrası çağa ya da enformasyon çağına geçmekte olduğumuz o kadar çok ve o kadar uzun tartışıldı ki, postenformasyon çağına girdiğimizin farkına bile varamadık. Sanayi çağı büyük ölçüde bir atomlar çağıydı. Verili bir mekân ve zamanda tek düze tekrarlanan yöntemlerle imalât yapılmasından çıkan ekonomileri ve kitlesele üretimi getirdi. Bilgisayarlar çağı olan enformasyon çağı da aynı ölçek ekonomilerine sahipti, ama zaman ve mekânı daha az dikkate alıyordu...”

“Postenformasyon çağında ise izleyici kitlemiz genellikle bir kişiden ibarettir. Her şey siparişe göre yapılır ve enformasyon son derece kişiselleşmiştir. Çoğu zaman bireyselleşmenin dar gruplara yönelmenin ileriye doğru uzatılması olduğu varsayılır. Büyük bir gruptan küçüğe, sonra daha da küçüğe ve en nihayet teke gidersiniz.

“Dijital dünyada ben istatistikî bir alt küme değil, kendimimdir. Benim kendim, hiçbir demografik ya da istatistikî anlamı olmayan enformasyon ve olgular içerir.”¹⁰⁴

Türkiye, kendini sanayileşmeye adapte etmeye çalıştığı ve bu değişimi henüz tamamlamadığı bir dönemde ortaya çıkan ve dünyada hızla esen

¹⁰² N. Hüseyin Kuran, **Türkiye için e-Devlet modeli, analiz ve model önerisi**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005, s.3

¹⁰³ : Mehmet Devrim Aydın, “**eAvrupa+ ve Türkiye: Bilgi Teknolojileri Alanında Avrupa Birliği Kriterlerine Uyum**”, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Haziran 2005 (cilt 23, sayı 1). sy. 287-31

¹⁰⁴ Nicholas Negroponte, **Dijital Dünya**, Henkel, İstanbul, 1996, s. 151-152

Dijital Devrim'in getirdiği bilgi toplumu olma rüzgârının beraberinde gelen fırsatların varlığını kavramak zorundadır. Bu da e-Devlet dönüşümünün getireceği yeni bir yönetim yapısıyla gerçekleşebilecektir. Türkiye ekonomisinin çoğunluğu hâlâ kamu kurum ve kuruluşlarının elinde olduğu ve birçok kamu hizmeti merkeziyetçi bir anlayışla Devlet tarafından verildiği için, e-Devlet uygulamalarının şansı yüksektir. Böylece Türkiye, e-Devlet yapısını hızla hayata geçirirse bu durumdan diğer sanayileşmiş ülkelere göre daha fazla yararlanabilecektir.¹⁰⁵

1. e-Devlet'in Tanımı

e-Devlet özetle “Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık Devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir”.¹⁰⁶ Kısaca, e-Devlet, kurumlar arasındaki işlemlerin ve kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaşlara verdiği hizmetlerin elektronik ortamlarda gerçekleştirildiği devlet işleyiş yapısıdır.¹⁰⁷

Bir başka tanıma göre, “BT'nin esnek bir yapıya sahip olmak, ağ sistemleri kurmak, bilgiyi paylaşmak, maliyetleri düşürmek gibi özellikleri sayesinde stratejik kullanımı yoluyla, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kamu ve/veya özel kurumları ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir”.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Kuran, s. 3

¹⁰⁶ Türkiye Bilişim Şurası, “**e-Devlet Çalışma Grubu Raporu**”, Ankara, 10-12 Mayıs 2002, s.4

¹⁰⁷ Türkiye Bilişim Derneği, **e-Devlet Kavramları El Kitabı**”, Derleyen: e-Devlet Kavramları Çalışma Grubu (TBD Kamu-BİB), Türkiye Bilişim Derneği Yayınları: 22, Mayıs 2004, s. 4

¹⁰⁸ Kuran, s. 11-12

OECD ise kısaca şu tanımı yapmıştır: “e-Devlet, daha iyi bir yönetimi gerçekleştirmek için bilişim ve iletişim teknolojilerinin, özellikle de internetin bir araç olarak kullanılmasıdır”¹⁰⁹

Bu tanımlardan da anlaşıldığı üzere, e-Devlet vatandaşlarını anlayan ve onlara karşı sorumluklarını taşıdığını en uç noktaya kadar ulaştırabilen, açıklık ve şeffaflık ilkelerinde yetkin bir yaklaşımı ortaya çıkarmaktadır. Kişiselleştirilebilen hizmetlerle, servislerin ayırım yapmaksızın tüm vatandaşlara, özellikle güçsüz kesimlere ulaştırılmasını mümkün kılan, başka bir deyişle, teknolojinin sağladığı imkânlar kullanılarak kamu hizmetlerinden hiç kimsenin mahrum bırakılmadığı bir yönetim anlayışıdır. Bu anlayış “*Geride Kalan Vatandaş Olmasın*”¹¹⁰ sloganıyla da ifade edilmektedir. Kuyrukların olmadığı, hataların en aza indirgendiği, devlet memurlarının işlerinin anlamlı ve nitelik geliştirici olduğu, verimliliğin ön plana çıktığı ve vergi ödeyenlerin paralarının doğru yerlere yatırıldığını kanıtlar.¹¹¹ Daha somut bir ifade ile, kaynaklarını etkin ve verimli planlayarak kullanan ve etkin çalışan, üretken, şeffaf, katılımcı, vatandaş odaklı, paylaştan, vatandaşlık bilinci ön plana çıkmış bir devlet anlayışıdır.¹¹² Böylece, şeffaf, katılımcı ve verimli bir yönetim anlayışı ile Vatandaş-Devlet ilişkilerini en üst düzeye çıkarır.¹¹³

2. e-Devlet’in Temel Unsurları

¹⁰⁹ OECD e-Government Studies, “**The e-Government imperative**”, OECD, Paris, 2003, s.23

¹¹⁰ AB Avrupa Komisyonu e-Devlet uygulamalarında “**No Citizen Left Behind**” sloganını benimsemiştir. Bkz. “**Signposts towards eGovernment**”, European Commission Information Society and Media General Directorate, November 2005, s.5

¹¹¹ “Signposts towards eGovernment”, s.12

¹¹² Türkiye Bilişim Derneği, **e-Devlet Kavramları El Kitabı**, s.3

¹¹³ Arifoğlu, s.99

e-Devlette, Devletin temel unsurları olan vatandaşlar ile kamu ve özel kurum ve kuruluşlar, e-Vatandaş, e-Şirket ve e-Kurum biçiminde kendini göstermektedir. Ancak, e-Devleti oluştururken, söz konusu unsurlara öncelikler atamak ve ‘birini tümüyle gerçekleştirmeden (örneğin e-İşyerlerini oluşturmadan) e-Devlet olmaz’ türü yaklaşımlarda bulunmak, e-Devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Her unsur, kendi içinde “e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, süreç, etkileşimle gelişecek, zamanla e-Devlet oluşacaktır. e-Devlet olma yolunda teknolojiler değil, çözümler önemlidir.¹¹⁴

Aşağıdaki tablo, OECD’nin e-Devlet uygulamaları için geliştirdiği geleneksel devlet yapısı ve elektronik devlet yapısı karşılaştırmasında, toplumdaki dönüşümü göstermesi bakımından örnek teşkil etmektedir.

¹¹⁴ e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, **Bilgi Toplumu Stratejik Plan Hazırlığı**, Hazırlayanlar: Türkiye Bilişim Vakfı, Bilişim Sanayicileri ve İşadamları Derneği. Rev.: 1.4, 8 Mart 2004, Raportörler: Levent Kızıltan, Özgür Uçkan, Yasin Beceni, Selva Tor, Tuncer Üney, Mustafa Aykut

Tablo 1. Geleneksel Devlet / e-Devlet

Geleneksel Devlet	e-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt temelli iletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordine Ağ Yapılanması
Yönetimin veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik sesli Posta, Çağrı Merkezi vs.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman-temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünleşik/Sürekli/Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk (Teba/Metbû) ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet
Kapalı Toplum	Açık Toplum

Kaynak: http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/makale_09.html

Bu bağlamda, kısaca, “Devletin çalışmasını daha vatandaş odaklı ve daha etkin bir hale getirmek maksatlı yapılan Bilgi Teknolojileri uygulamaları” şeklinde ifade edebileceğimiz e-Devlet, kamunun teknoloji tabanlı projelerinin geniş bir portföyü değildir. Kamu idarecilerinin ve teknoloji uzmanlarının devletin nasıl çalışacağını yeniden düşünmelerini ve ardından değişiklikleri

yürürlüğe sokmak için teknolojiyi uygulamalarını kapsayan, sürekli ve geniş bir faaliyetler programıdır.

e-Devlet tepeden inme bir bürokratik emir değil, vatandaşın her gün ihtiyaç duyduğu pek çok bürokratik hizmeti külfet olmaktan çıkarmaya, verimliliği arttırmaya ve yaşamı kolaylaştırmaya yönelik çağdaş bir uygulamadır. Eğer bu uygulamanın bütün tarafları bu sürece katılmaz, işbirliği yapmazsa süreç aksayacaktır. Öncelikle, Devletin bu uygulamaya kararlı bir liderlikle en üst düzeyde sahip çıkması gerekmektedir. 59'uncu Hükümet Programında yer verilen:

“Kamu kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojileri azami ölçüde kullanılarak, e-Devlet uygulaması yaygınlaştırılacaktır.”¹¹⁵

ibaresi Hükümetin e-Devlet uygulamalarının genişletilmesine angaje olduğuna dair bir taahhüdü içermektedir.

e-Devlet uygulamasını bürokrasinin sahiplenmesi şarttır. Bürokrasi sahiplenmezse e-Devlet'in şansı olamaz.¹¹⁶ Bürokrasinin, e-Devlet kavramına, fikrine, uygulamasına alışması, bunu istemesi ve benimsemesi, e-Devlet'in getireceği reform ve yeni uygulamalara uyum sağlaması için kamu görevlilerine eğitim verilmesi, Devletin bu alanlarda teşvik edici bir rol takınması, her düzeyde kamu kuruluşu arasında işbirliğinin sağlanması gerekmektedir.

e-Devlet, Devlet işleri ve hükümet icraatı hakkında, doğru, hızlı ve kapsamlı bilgi edinilmesini kolaylaştırmak, kamu makamları ve görevlileri ile yurttaşların temas ve ilişkilerini geliştirmek, yurttaşların arzularına daha çabuk ve daha uygun karşılık verilmesini sağlamak suretiyle, demokrasiyi

¹¹⁵ Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın 18 Mart 2003'te TBMM'ye sunduğu **59'uncu Hükümet Programı**

¹¹⁶ Emniyet örgütündeki e-devlet kapsamında kurumsal e-hizmet alanındaki uygulamalara ilişkin olarak örgüt çalışanlarının beklentilerini ölçmeye dair bir anket için Bkz. Murat Doğan, “**e-Devlet Kapsamında Kurumsal e-Hizmet Uygulamaları (Emniyet Genel Müdürlüğü Personel Uygulamaları Örneği)**”, Yüksek Lisans tezi, TODAİE Kamu Yönetimi Lisans Üstü Uzmanlık Programı, Ankara, Mayıs 2005, s. 78-86

güçlendirme potansiyeli de taşımaktadır.¹¹⁷ Ancak kamu kurum ve kuruluşlarında kurumla ilgili bazı bilgilerin, devlet sırrı, ulusal güvenlik, kamu düzeni gibi adlarla yasal bir tabana oturtularak kamuya sunulmadığı,¹¹⁸ buna karşılık vatandaşlar hakkında biriktirilen bilgilerin güvenliğinin korunması ve başkaları tarafından ele geçirilmesinin da bizzat Devletler tarafından siyasi, ticari ya da güvenliğe yönelik amaçlarla, kişilerin izni dışında kullanılması yoluyla kişilerin mahremiyet haklarının ihlâl edilmesinin önlenmesinde yöneticilerin aynı titizliği göstermedikleri görülmektedir.¹¹⁹

B. e-Devlet'in Sunduğu Temel Hizmetler

e-Dönüşüm, herhangi bir işlemin elektronik ortama taşınarak, basit ve hızlı şekilde gerçekleştirilmesi için buna uygun şekilde çalışan iş süreçlerinin ve örgütsel yapılanmanın hayata geçirilmesidir. e-Devlet ortamında, ülkede var olan mevcut sistemin insana bağımlılığını minimuma indiren, ihtiyaçların karşılanmasını hızlandıran, vakit tasarrufu sağlayan, doğru sonuçlar veren, ortamı kullanana ekonomi ve rahatlık sağlayan bir ortam hedef alınmıştır. e-Dönüşüm sürecinde, öncelikle e-Devlet ortamını kimlerin oluşturacağı, bu ortamı kullananlara kimlerin hizmet vereceği, kimlerin fayda sağlayacağı ve sonucu kimlerin değerlendireceği tespit edilmelidir. Bu tespitlerin ardından hizmetten yararlananların ihtiyaçları tespit edilmeli, bunlara cevap verecek altyapı çalışmaları için projeler oluşturulmalı ve yeterli bir bütçe ile hayata geçirilmesi sağlanmalıdır.¹²⁰

¹¹⁷ “e-Devlet: Ulusal Örgütlenme Kapsamında Toplumsal Katılım Yapıları” s. 4

¹¹⁸ a.g.e., s. 37

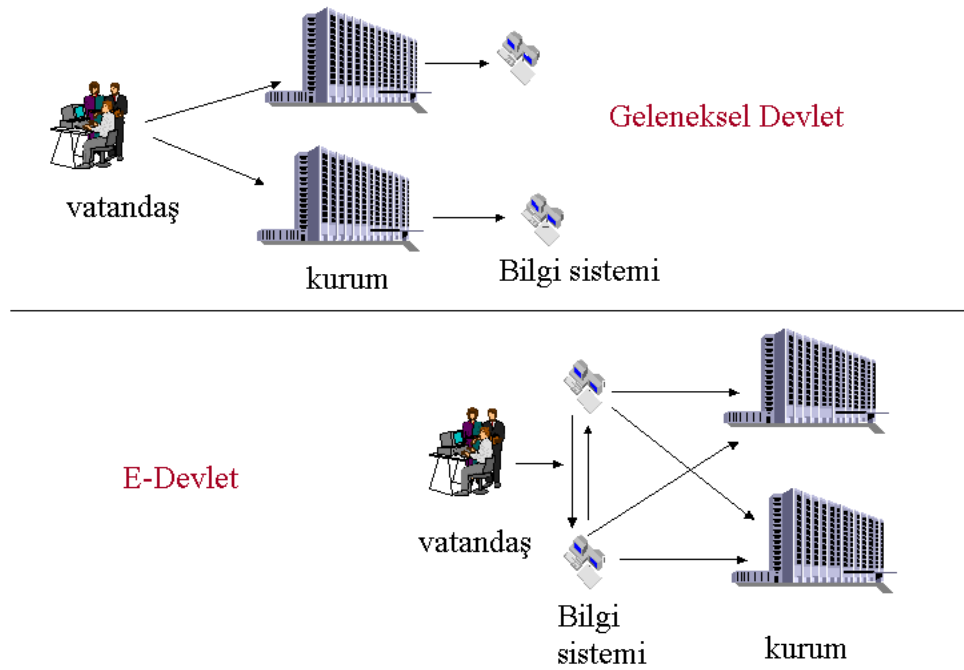
¹¹⁹ Beceni, “Siber Uzayda Mahremiyet”, s. 15

¹²⁰ TBD Kamu-BİB, Kamu Bilişim Platformu VIII, 25-28 Mayıs 2005, Antalya, “e-Devlet Hizmetlerine Talep Yaratma Modelleri 3. Çalışma Grubu”, Belge No. TBD/KamuBIB/2006-cg3, Ankara, 26 Nisan 2006, s. 11

1. Geleneksel Devlet ile e-Devlet'in Farkı

Geleneksel devlette hizmeti yerine getirmeye “memur” edilmiş, gerektiğinde bilginin talep edildiği bir görevli vardır. Vatandaş ihtiyaç duyduğu hizmete ya da talep ettiği bilgiye bu görevli aracılığı ile ulaşır. Bu amaçla, evinden, işinden çıkıp o kuruma gitmesi, bunun için vakit ayırması, yorulması, masraf yapması, kurumun ilgili görevlisi ile randevulu ya da randevusuz sıra bekleyip kuyruklarda asabı gerilerek görüşmesi, gerekli hizmet veya bilgiyi o görevliden hattâ o kurumdan alamayacaksa aynı gün veya başka bir gün başka bir kurumda başka bir görevliyi görmek için bütün bu zahmet ve külfetlere tekrar, belki de tekrar katlanması gerekecektir. Aşağıdaki şemada görüldüğü gibi, Kurum, vatandaş ile bilgi arasında bir arayüz olarak durmaktadır.

Şekil 1. Geleneksel Devlet'te ve e-Devlet'te Bilgi sistemleri



Kaynak: TBD Kamu-BİB, “e-Devlet Servisleri Çalışma Grubu Raporu

e-Devlette, vatandaşın doğrudan bilgiye ulaşması esastır. Bu ortamda, bilgi sistemi teorik olarak vatandaş ile Kurum arasına yerleşmiştir. Vatandaşın talep ettiği bilgiler son haliyle sistemde bulunmalıdır. Kurumun görevlisi güncelleştirilmiş son bilgileri sistemde bulundurmaktan sorumludur.¹²¹

2. Kamu Hizmetleri

Kamunun temel işlevlerini yerine getirmesi, kamu kurum ve kuruluşları arası bilgi akışı ve kurum ve kuruluşların vatandaşa ve iş dünyasındaki ticari,

¹²¹ TBD Kamu-BİB, “e-Devlet Servisleri Çalışma Grubu Raporu”, Ankara, Mayıs 2001, s. 5

sınaî ve malî kuruluşlara hizmet ve bilgi sunuşu şeklinde olmaktadır. Bu durumda karşımıza bir üçlü akış sistemi çıkmaktadır.¹²²

a. Devletten Devlete

Kamu yönetim birimlerinin kendi aralarında yürüttükleri servisleri ile merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır.

Devlet strateji geliştirmek ve topluma hizmeti daha etkin bir konuma getirmek içinde bilgiye ihtiyaç duyar. Kurumların kendi otomasyon süreçlerini ve bilgi altyapısını tamamlayarak kurum içi bilgi sistemlerini iyi bir şekilde kullanabilmeleri için kurumsal hizmetleri etkin ve verimli bir şekilde sunabilen e-Kurum yapısını oluşturmaları gerekmektedir. Bilgi, kaynağından sürekli izlenerek güncellenmelidir. İkinci aşama olarak bu bilgilerin ulaşımına yardım edecek e-Devlet Kapısının (e-Kapı) oluşturulması, Devlet bünyesindeki insan kaynaklarının teknik ve fonksiyonel altyapısının da iyi değerlendirilmesi gerekmektedir.¹²³

Bu hizmetlerin sağlanmasından elde edilecek yararlar özetle aşağıdadır:

“Devletin işleyişinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı suretiyle işlem maliyetleri azaltılacak, hizmet sunma hızı artacak, ilâve istihdam gibi sosyo-ekonomik faydalar sağlanacak, yönetim etkinleşecektir.”¹²⁴

¹²² Arifoğlu, s.102

¹²³ e-Devlet Servisleri Çalışma Grubu Raporu”, s. 6

¹²⁴ Sosyal Güvenlik Kurumundan alınan bilgilere göre, kayıt içindeki sigortalı sayısı 2003 yılının Ağustos ayında 5.300.000 kadar iken, e-Bildirge uygulamasında, mevzuatta yapılan bir değişiklikle, Kuruma her türlü bilgiyi elektronik ortamda alabilmesi imkânı da sağlandıktan sonra, kayıtlı sigortalı sayısı 2004 yılının Mayıs ayında 6.157.000’e çıkmış, 2007’nin Nisan ayı sonu itibarıyla 8.580.983’e yükselmiştir. Böylece prim tahsilâtı artırılıp vergi kayıpları azaltılmış, başka bir deyişle İdare’de etkinlik ve verimlilik artışı sağlanmıştır. Sosyal güvenlik bildirimlerinin yaklaşık 8 milyon 4 yüz bini

“Bütünleşik ödeme sistemlerinin tek tip ve standart biçimde yönetilmesi Devletin şeffaflığını sağlamak bakımından tüm kamu ödemelerinin aynı kural ve çerçevede yapılarak izlenebilmesini sağlayacaktır.

“Taşınmaz mal kayıtlarının ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından bütünleşik olarak tutulması ve izlenmesi etkin vergi toplamayı sağlayacaktır.

“Devletin ihtiyaç duyduğu tüm mal ve hizmetlerin tedarik ya da satınalma süreçlerinin bütünleşik olarak elektronik ortamda yürütülmesi şeffaflık sağlayarak alım ve işlem maliyetlerini azaltacak, Devletin kapasite kullanımını arttıracak ve rekabet ortamını güçlendirecektir.

“Devlet kurumlarındaki veri ve bilgilerin tek bir havuzda toplanmalarını öngören eski yaklaşım, yerini, verilerin üreten kurumda saklanması ve ilgili her kurum ya da kişinin veriye erişiminin sağlanması yaklaşımına bırakmış, böylece, işlemlerin ve sorgulama süreçlerinin hızlanması sağlanmıştır.”¹²⁵

elektronik ortamda, 146 bin kadarı kâğıt ortamında verilmekte, böylece büyük ölçüde maliyetlerde tasarruf da sağlanmaktadır.

¹²⁵ Arifoğlu, s. 103

b. Devletten Vatandaşa

Kamu yönetim birimleri ile vatandaşlar arasındaki tüm karşılıklı ilişkiler bu kapsamdadır.¹²⁶ Temel olarak kişi ve kurum hakları korunarak gizlilik derecesi olmayan her bilgi vatandaş ve kuruluşlara sunulmalıdır.¹²⁷

Kamunun sunduğu hizmet tek yönlü olarak bilgi verme şeklinde, karşılıklı bilgi alışverişi veya çevrim içi işlem hizmeti şeklinde olabilir. Verilecek hizmette daha az maliyet ile daha verimli iş yapmak ilkesi göz önünde tutulmalıdır.¹²⁸

Bilişim haberleri veren bir sitede yayınlanan bir “okuyucu mektubu”, Türkiye’de Devlet kapısında işi olan insanların maruz kaldıkları ve mizah kitaplarında, dergilerinde, tiyatro oyunlarında, sinema filmlerinde çok işlenmiş bir üslupla “bugün git-yarın gel” sloganlarına konu olan külfet ve eziyetleri anlatmakta ve e-Devlet yaklaşımının alışlagelmiş, tipik “Devlet Memuru” zihniyetinin yerini alması gereğini samimi bir biçimde ortaya koymaktadır.¹²⁹ Vergi Dairesinden çağrı alan bir vatandaşın yaşadıklarını Türk.internet.com okuyucularıyla paylaştığı bu anlatım, en uç ve sivri örneklerini günlük hayatımızda yaşadığımız Vatandaş ile Devlet arasındaki itimat buhranının yani güvensizlik ilişkisinin sona ermesinde e-Devletin önemli bir rol oynayabileceği yolundaki kanaatimizi güçlendirmektedir.

“Gelen çağrı metninin üzerinde irtibat kuracağım memurun ismi, iş telefonu, cep telefonu verilmişti.

“Mesai saatleri içerisinde aradım ve daha önceleri kira geliri gösterdiğim evi sattığımı, bu anlamda artık bir gelirim olmadığını, dolayısıyla vergi vermediğimi, vergi vermeme

¹²⁶ Uçkan, s. 48

¹²⁷ “e-Devlet Servisleri Çalışma Grubu Raporu”, s. 5

¹²⁸ a.g.e. s.5

¹²⁹ Duygu Sucuka, “e-devlet Etkinleştirilmeli”, <http://turk.internet.com/haber>, 13-09-2005

gerektiren bir durum olmadığını söyledim. Karşımdaki memur, “bunları görüşmek üzere buraya gelmeniz gerekiyor” dedi...

“İsrarla oraya gitmem istenince, “peki öyleyse, bir ara uğrarım” dedim. Aradan zaman geçince, bir taraftan da önemsememiş olmalıyım ki, daha sonra unutmuşum bu konuyu.

“İki gün önce tekrar aynı çağrıyı aldım. Tekrar telefonla, ilgili memuru aradım. “Bakın ben bu evi satalı iki yıl oldu, neden oraya geleyim ki, tapu dairesinden sorun” dedim. “siz buraya gelmezseniz hallolmaz bu konu” dedi görevli memur . Ve gitmediğim takdirde evrakı gerekli yerlere sevkedeceğini, o zaman daha çok uğraşacağımı söyledi... Kalkıp gittim. Büyük şehirlerde bir yerden bir yere gidip-gelmek, bir devlet dairesinde en ufak bir işlem yaptırabilmek için minimum yarım güne ihtiyacınız vardır.

“Vergi memuru beni sorgulayarak yazacaklarını yazdı, imzaladı, bana da imzalattı ve iş halloldu... O yazarken ben de bir taraftan soruyordum: “Tapu dairesi ile aranızda bir diyalog yok mu? Bu gibi işleri, kurumlar olarak, kendi aranızda halletseniz daha iyi olacak. Hem sizin, hem de vatandaşın işi kolaylaşacak.”

“Memur: “Maalesef kurumlar arası hiçbir diyalog yok. Haklısınız. Dediğiniz gibi olsa bizim için de daha kolay olacak...”

“Memurla sohbetimde e-devlet konusuna da değiniyoruz: Şimdi internetten, her işlem daha kolay yapılabiliyor. e-devlet’e ağırlık verilmeli. Mesela, benim evi sattığım, internet kanalıyla, tapu dairesi tarafından size bildirilir, siz de hemen gereğini yaparsınız. Böylece bir devlet memuru, devlet dairesindeki bir işi için, kendi işyerinden izin alarak gitmek zorunda kalmaz. Siz, kişilerin peşine düşmekten kurtulursunuz, posta kurumu da aradaki mektupları getirip götürmekten.... Yani birçok kişi ya da kurum, ufak bir sorunun peşinde gezmekten kurtulmuş olur.

“Çok haklısınız” demekle yetiniyor memur bey.

“Türkiye’de e-devlet, henüz arzu edilen düzeye ulaşmış değil. Bunun yanı sıra, bir de, yukarıda anlatmaya çalıştığım, kurumlar arası kopukluk var. Kurumlar birbirlerine, vatandaşın işini kolaylaştırmak amaçlı, bilgi aktarmıyorlar.

“Bütün bunların ötesinde, internete girip de herhangi bir kişinin bilgilerini arattırdığınız zaman, o kişi hakkındaki birçok bilgiye ulaşabiliyorsunuz. Bu da ayrı bir açmaz. Kişilerin özel bilgileri, bir başkası tarafından bu kadar kolay elde edilememeli. Birçok kurumun internet sayfasından, adını-soyadını bildiğiniz bir kişinin hemen hemen bütün özel bilgilerini elde edebiliyorsunuz. Bu doğru değil bence.

“İnternet kullanımının hala kişisel oyalanmaca, vakit geçirmece, oyun ve eğlence, kavga-küfür-hakaret ağırlıklı olmak üzere değerlendirildiği Türkiye’de, e-devlet

konusunun geliştirilerek önem kazanması, hem vatandaşın hem de devletin işini kolaylaştıracaktır.”¹³⁰

Yukarıdaki yazıda, “benim evi sattığım, internet kanalıyla, tapu dairesi tarafından size bildirilir, siz de hemen gereğini yaparsınız,” şeklinde basit ifadelerle ortaya konan konu, gerçekleşebilmesi için arkasında büyük ve köklü teknik, hukuki, idari ve mali altyapıların oluşturulması gereken bir sistem kurulmasını gerekli kılmaktadır. Bu sistemin giriş noktasında, “e-Devlet Kapısı” bulunmaktadır. Kısaca, “e-Kapı” adıyla da bilinen ve vatandaşların devlet hizmetlerine elektronik ortamda, tek giriş noktasından erişebilmesini sağlayan yapı olarak tanımlanabilen bu “portal” hakkında Türkiye’de yapılmakta olan çalışmalar ilerde incelenmiştir.

Bilişim teknolojileri aracılığıyla sunulabilecek kamu hizmetleri örnekleri aşağıdadır:

“Bilgi sağlama/verme amacıyla sunulan hizmetler (haberler, dokümanlar, raporlar, kamu kurumlarına ilişkin tanıtım ve faaliyet bilgileri, hava durumu ve meteoroloji hizmetleri, döviz kurları, istatistiki bilgiler, Resmi Gazete, mevzuat ve kanunlar, sanatsal ve kültürel etkinlikler,)

“Sorgulama ve cevap alma şeklinde sunulan hizmetler (sosyal yardımlar, sağlık, aile ve çocuk, eğitim, yerel yönetimler, kurumlara verilecek dilekçeler, ehliyet, pasaport vb. talepler, telefon müracaat, nakil ve kapama, iş/eleman arama, güvenlik ve askerlik, yargı işlemleri,)

“On-line işlemler olarak sunulan hizmetler (vergi beyannamesi ve tahakkuk işlemleri, bankacılık işlemleri, sigorta işlemleri, kamu alımları, hastane randevu sistemi, bilimsel araştırma formlarına başvuru, öğrenci kredisi başvurusu, okullara başvuru ve kayıt, demokratik yönetim ve

¹³⁰ Bu satırların yazarı da malik olduğu ve ailesiyle birlikte kendi oturduğu bir dairenin kirada olduğunu ve gayrimenkul iradı getirdiğini iddia eden bir kontrolörün yazdığı rapor üzerine haftalarca vergi dairesi-muhtarlık-Maliye Bakanlığı arasında git-gel işlemlerine maruz kalıp haklılığını ispat zorunda kalmıştır.

seçim, askerlik başvurusu, ulaşım, rezervasyon ve bilet alma.)”¹³¹

c. Devletten İş Dünyasına

Ticari kuruluşlardan kamuya ya da kamu kuruluşlarından ticari kuruluşlara doğru gelişen tüm ticari ilişkilerin yanı sıra özel sektör, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve diğer toplumsal oluşumlar olan karşılıklı ilişkiler bu kapsama girmektedir. e-Devlet uygulamalarında getirilecek çözümlerle ‘servis sunumu’ noktasına ulaşmak önemli bir aşama olmakla birlikte etkileşimli e-Devlet uygulamaları noktasına ulaşıldığı anlamını taşımaz. Kuruluşların ‘servis’leri kullanmalarında kendilerine sağlayacakları avantajları ve faydaları göz önünde bulundurmaları ve istenen ‘cazibe’ noktasına getirilebilmeleri için uygulanması gereken yöntemleri göz ardı etmemek gerekir.¹³²

İş dünyası kapsamındaki tüm kuruluşların yararlanacakları servisler için de şirket kuruluşundan başlayarak, vergi ödeme, coğrafi bilgi sistemleri, gümrüklerle ilgili çalışma ve işlemler, Hazine bonoları, Devlet tahvili işlemleri, standart, marka, patent başvuruları, sertifikasyon, vergi beyannamesi ve tahakkuk işlemleri, bankacılık işlemleri, sigorta bildirim ve işlemleri, kamu alımları, izin ve diğer işlemlerle ilgili başvurulara kadar pek çok alan öngörülmektedir.

3. e-Devlet Kapısı

a. Türkiye’de e-Devlet Kapısı Kurma Çalışmaları

¹³¹ “e-Devlet Servisleri Çalışma Grubu Raporu”, s. 5

¹³² a.g.e., s. 6

Kamu hizmetlerinin sunumunda e-Devlet Kapısının çok önemli bir yer tuttuğuna, hattâ e-Devlet projesinin gerçekleşmesinin e-Devlet Kapısının doğru ve etkin çalışmasına bağlı olduğu hususuna yukarıda, “e-Devlet Kavramları”nda değinilmişti. Bu kapsamda bakıldığında, e-Devlet Kapısının bir araya toplanan bilgi kaynakları ve hizmetlerine tek noktadan erişim sağlaması, bu suretle bilgiye hızlı ve kolay ulaşma imkânı getirmesi, hizmetleri kolay ve basit hale dönüştürmesi, mali tasarruf sağlaması ve belki de en önemlisi, vatandaşın güveninin sağlanması dolayısıyla önem taşıdığı söylenebilir.¹³³ Dünyadaki gelişmeler de örnek alınarak e-Devlet Kapısı kurulması fikri, 1998-2002 döneminde faaliyette bulunan Kamu-Net Kurulu çalışmaları sırasında gündeme gelmiştir.¹³⁴ 2003 yılı sonunda test yayınına başlayan www.turkiye.gov.tr adresli web sayfasında, e-Kapı niteliği taşımamakla birlikte, ilgili kurumların web sayfalarına link verilmek suretiyle; birkaç basit hizmet sunulmuş ve e-Devlet alanındaki gelişmeler konusunda haberler verilmiştir.¹³⁵

2003-2004 yıllarını kapsayan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı”nda yer alan 40 sayılı eylemde, “Kamu hizmetlerinin ortak platformda – tek kapıdan (portal) sunumu ve sunulacak hizmetlerin geliştirilmesine yönelik stratejinin belirlenmesi” başlığıyla DPT’nin sorumluluğunda çalışmaların başlatılması kararlaştırılmıştır.¹³⁶ Ancak, DPT’nin Ana Kapıyı kurmak için sunmuş olduğu ve Ana Kapının 2006-2007 yıllarında hayata geçirilmesini öngören takvim geç bulunarak, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun 9 Eylül 2004 tarihli ve 8 sayılı kararı doğrultusunda,

¹³³ TBD Kamu-BİB Çalışma Grubu 5, “**Kamu e-Kapılarının İncelenmesi**”, Ankara, 2003, s. 3

¹³⁴ Bkz. Birinci Bölüm, “4. KamuNet Teknik Kurulu e-Devlet Çalışmaları”

¹³⁵ Sayıştay Bşk.lığı, “e-Dönüşüm Türkiye Projesi..”, s. 83

¹³⁶ Başbakanlık 2003/48 sayılı Genelgesi

25.1.2005 tarih ve 2005/8409 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı¹³⁷ ile e-Devlet Kapısının kurulması görev ve sorumluluğu Türk Telekomünikasyon A.Ş.'ye (TTAŞ) verilmiştir. Bu karara göre, TTAŞ e-Devlet Ana Kapısı'nın teknik altyapısının acilen kurulmasından, DPT ise, koordinasyondan sorumlu kılınmışlardır. Oysa bu görevlendirme yapılırken, TTAŞ'nin yakın bir gelecekte özelleştirilmesinin programa alındığı bilinmesine rağmen bu hususun üzerinde durulmamıştır.¹³⁸

TTAŞ, e-Devlet Ana Kapısı projesi ihalesini, Oytek A.Ş.&Crimson Logic (Singapur) ortaklığı ile 27.10.2005 tarihinde imzaladığı sözleşme ile sonuçlandırmıştır. Şartname bedelinin 19 milyon Euro olduğu açıklanan¹³⁹ sözleşmeye göre, Mayıs 2006 tarihi itibarıyla e-Devlet Ana Kapısında sunulacak 19 Pilot hizmetin geliştirilmesi,¹⁴⁰ e-Kapı'dan en iyi şekilde

¹³⁷ RG. Tarih: 29.1.2005 – Sayı: 25711

¹³⁸ a.g.e., s. 84

¹³⁹ “Aralanan kapı artık açılmalı”, IT Business Weekly, Nisan 2006, s. 53

¹⁴⁰ Türkiye’de 19 olarak seçilen e-hizmetlere karşılık, AB tarafından öncelik verilen 20 e-hizmetin Türkiye’deki olgunluk düzeyi (En yüksek puan 4, bazı hizmetlerin doğası gereği 3’tür), “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 96

yararlanmak için yoğun bilinçlendirme çalışmaları ve eğitimler uygulanması gerekmektedir.¹⁴¹ Model için geliştirilen metodoloji çerçevesinde bu alanda çok tecrubeli ve bilgili olduğu ifade edilen Singapur örneğinin esas alındığı bildirilmektedir.¹⁴² Beklendiği gibi, Türk Telekomünikasyon A.Ş.'nin 14.11.2005 tarihinde özelleştirilmesi üzerine e-Devlet Kapısının kurulması ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu 24.3.2006 tarih ve 2006/10316 sayılı bir Bakanlar Kurulu Kararı¹⁴³ ile TTAŞ'den alınarak, Başbakanlık adına Ulaştırma bakanlığı ve Bakanlığa bağlı Türksat Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş. (TÜRKSAT)'a verilmiştir.

Açılması için birçok tarih telâffuz edilen ancak çeşitli nedenlerle uzayan projedeki bu gecikmeleri kurumlarda üst düzeyde sahiplenme ve teknik yeterliliğe sahip eleman bulunmayışıyla açıklayan Türksat Genel Müdürü, e-Devlet Kapısında yer alması öngörülen kurumların yaşadıkları

Özet ve
Türk Telekomünikasyon A.Ş.

¹⁴¹ Nuray Şuman, “e-Devlet kapısı, devlet-vatandaş ilişkilerini düzenleyecek”, e-Devlet, sayı 9, Kasım 2005, s. 33

¹⁴² Levent Uyaniker, “Türkiye e-Devlet Kapısını bekliyor”, e-Devlet, Sayı 10, Nisan 2006, s.23

¹⁴³ RG. Tarih: 20.4.2006 – Sayı 26145

sorunları ise çok fazla hukuki engelin varlığı, yeterli bütçenin olmayışı, teknik altyapı ve eleman eksikliği dolayısıyla projelerin yavaş ilerlemesi, bazı kurumların teknik altyapılarını güçlendirmek için çıktıkları ihalelerde zaman zaman Kamu İhale Kurumuna takılmaları, bazılarının mevcut teknik altyapılarının e-Kapıya entegre edilemeyişi ile izah etmektedir. Yüklenici firma OyteK'in Genel Müdürü ise e-Devlet Kapısının bazı çevrim içi hizmetler veren kamu web sitelerinin bir araya getirilmesi demek olmadığını, 19 pilot servisin çoğunluğunda idari ve hukuki sorunlar yaşandığını, bunların yerine başka hizmetlerin sunulmasının ihale kapsamı dışında kalmasına rağmen, projeye entegre edilmeye hazır olan yeni pilot servislerin araştırılması çalışmalarının Türksat ile birlikte yürütüldüğünü bildirmiştir.¹⁴⁴

e-Devlet Kapısının açılmasında, Türkiye'ye özgü bir yönetim yetmezliği konusuyla karşı karşıya olduğumuz gözlemlenmektedir. İşin tamamlanmasından sorumlu olan tarafların beyanlarından, bürokrasinin sorun haline geldiği, kamu kurumlarının birlikte çalışma konusunda isteksiz oldukları ve mevcut yasal düzenlemelerin e-Devlet teknolojilerini desteklemediği¹⁴⁵, kaldı ki, "otomasyon adacıkları" olarak kaldıkları sürece bilgi paylaşımı ve standartlara uyma gibi zorunluluklara tabi olmayacaklarını düşünmeleri gibi sorunların üstesinden gelmesi gereken Ulaştırma Bakanlığı ve DPT gibi kurumların konuya daha yakın durmalarının gereği ortaya çıkmaktadır.

b. e-Devlet için e-Devlet Kapısı'nın Gerekliliği

¹⁴⁴ Aslıhan Bozkurt, "e-Devlet Kapısı başının ağrısı!" IT Business weekly, Sayı: 309, 4-17.6.2007, s. 22-25

¹⁴⁵ Levent Uyaniker, "Türksat'tan e-Kapı muhtırası", BThaber, Sayı: 625, 18-24.9.2007, s.3

e-Devletin gelişiminde genellikle izlenen süreç, başlangıçta kamu kurumlarının ayrı ayrı ve birbirinden farklı algoritmalar kullanarak kendi internet web sitelerini (portallarını) açmalarıdır. Bu siteler önceleri bilgi verme amaçlı başlamakta, zamanla site içinde hizmet sunumuna geçilmekte ve verilen hizmetlerin sayısı giderek artmaktadır. Son aşamada, bu hizmetlerin sunumuna esas teşkil eden süreçler ve organizasyonlar bütünlüğe bir biçime dönüşmekte ve bu aşamada e-Devlet Kapısı (daha önce oluşturulmamışsa) yönetimde şeffaflığın faziletini ortaya koyan, vatandaşa rahatlık ve zaman kazandıran, kamuya ise zaman, personel ve para tasarrufu, hattâ bazı ülkelerde gelir bile sağlayan bir çözüm olarak¹⁴⁶, e-Devletin olmazsa olmaz bir unsuru haline gelmektedir.¹⁴⁷

Türkiye’de birçok kamu kurum ve kuruluşu, kurumlarını ve faaliyetlerini tanıtmak için bilgi vermek amacıyla web siteleri kurmuşlardır. Bu siteler, çoğunlukla kurumların Bilgi İşlem birimlerince başlatılmış ve üst yönetimlerin beğenisi kazanıldıkça geliştirilmelerine imkân sağlanmıştır.

Türkiye’de e-Devletin olgunlaşma süreci halihazırda bilgi vermek kademesinden hizmet sunumu kademesine geçme aşamasındadır. Verilen hizmetlerin sayısı da giderek artmaktadır. 10 Eylül 2007 itibarıyla, kamu kurum ve kuruluşlarına ait toplam site sayısı 18.052’ye ulaşmıştır. Bunların 6.822’si %37.8 oranıyla merkezi idareye (‘gov.tr’, ‘pol.tr’ ve ‘mil.tr’ uzantılı), 1.845’i %10.22 oranıyla yerel yönetimlere (‘bel.tr’ uzantılı) ve 9385’i %51.98 oranıyla eğitim kurumlarına (‘k12.tr’, ‘edu.tr’ uzantılı) aittir.¹⁴⁸

¹⁴⁶ (Erişim), Tom Brinck, “**Constructing a State Web Portal Through Design Alternatives, Measurement and Iterative Refinement**”, (Bulletin of the American Society for Information Science and Technology) içinde, Cilt:31, Sayı: 2, Aralık 2004/Ocak 2005, s. 14, <http://proquest.umi.com/pqdweb?index>, (21.3.2005)

¹⁴⁷ “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 94

¹⁴⁸ (Erişim), <https://www.nic.tr/>, (10.9.2007)

Bu sitelerin Sayıştay uzmanlarınca aşağıdaki gerekçelerle eleştiri konusu yapıldığına yukarda da işaret edilmişti.¹⁴⁹

“Vatandaşların internet üzerinden işlem yapmaktan kaçınma nedenleri arasında, kişisel bilgilerin internet üzerinden verilmek istenmemesi ve güvenlik endişesinin ön sıralarda yer aldığı; buna karşılık kullanıcı bilgisayar ile sitenin bulunduğu sunucu arasındaki bilgi akışının güvenli olarak yapılmasını sağlayan SSL güvenlik sertifikasının çok az sayıda kurum tarafından temin edildiği görülmüştür. Vatandaşların elektronik ortamdan hizmet talep etme eğilimini artırmak için, kamu internet sitelerine duyulan güveni artıracak ve interneti güvenli kullanmalarına olanak sağlayacak tedbirler alınmalıdır.

“2005 yılı sonu itibarıyla, Türkiye’de kamu internet sitelerinden çok az sayıda etkileşimli hizmet sunulabilmektedir. İnternet sitelerinden bu düzeyde hizmet sunulması, etkileşimli ve katılımcı kamusal hizmet sunumunu hedefleyen e-Devlet için yeterli değildir.”¹⁵⁰

“Kamu internet sitelerinden sunulan hizmetlerin iş süreçlerinin yeniden yapılandırılıp sadeleştirilmesi konusunda yeterli bir gelişme kaydedilememiştir.”¹⁵¹

“Kamu kurum internet sitelerinin en zayıf olduğu alanın, kullanıcı beklentilerinin karşılanması ve işlevselliği açısından önem taşıyan içerik olduğu görülmektedir.”¹⁵²

Bu siteler arasında, TAKBİS, VEDOP, MERNİS, PoNet, e-Eğitim, UYAP gibi, bazıları uluslararası platformlarda dahi örnek gösterilebilecek e-Devlet uygulamaları vardır. Ne var ki, halihazırdaki oluşumda, kendi özel ortamlarında başarılı olan uygulamalar “otomasyon adaları”¹⁵³ olarak kalmaktan daha öteye gidememişlerdir. Bunların münferit ve dağınık halden

¹⁴⁹ Uyaniker, “Sayıştay raporlarına Şener’den eleştiri”, s.6

¹⁵⁰ (Erişim), T.C. Sayıştay Başkanlığı, “e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri”, Performans Denetimi Raporu, Haziran 2006, s. <http://www.sayistay.gov.tr/http://www.sayistay.gov.tr/> (19.7.2007)

¹⁵¹ a.g.e., s. 106

¹⁵² a.g.e., s. 107

¹⁵³ Fatoş T. Yarman-Vural, “Bilgi Toplumuna Giden Yol”, konulu sunum, EDMER-ODTÜ, Ankara, 11.9.2007

bütünleşik ve organize hale geçişini sağlayacak olan tek arayüz e-Devlet Kapısıdır.

e-Devlet Kapısının demokrasiye hizmet bakımından önemini vurgulayan bazı araştırmacılar, bir ülkedeki demokrasinin varlığının, vatandaşların kendilerini temsil eden, kendileri adına icraat yapan kişi ve kurumlara düşünce ve kanaatlarını hangi biçimlerde ve hangi yöntemlerle gönderebilme imkânlarının sağlanmış olmasıyla ölçülebileceğini, e-Kapıların yönetenler ile yönetilenler arasında doğrudan temaslara daha uygun bir ortam sağladığını ifade etmektedirler.¹⁵⁴

e-Devlet Kapısı uygulamasının temelinde, çeşitli sanayileşmiş ülkelerde geçmiş 25-30 yıl öncelerine dayanan “tek gişe” uygulaması yatmaktadır. 1980’li yılların başlarında, gerek Kuzey Amerika’da gerek bazı Batı ve Kuzey Avrupa ülkelerinde, kamu harcamalarının yükseklğine rağmen kamu hizmetleri sunumunda istenen kaliteye ulaşamayışının nedenleri hakkında yapılan analizlerde, israf, gecikme, kötü yönetim, yolsuzluk ya da organizasyon ve yönetim becerilerindeki yetersizlikler gibi nedenler tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, serbest rekabetin önündeki engellerin kaldırılmasını ve vatandaşın “kul” gibi değil “müşteri” gibi görülmesi gerektiğini savunan neo-liberal düşünce taraftarlarının görüşleri de bu uygulamayı haklı kılan unsurlar arasında sayılmaktadır.¹⁵⁵ Özellikle OECD ülkelerinde başvuru “tek gişe” yöntemi, bu analiz ve görüşlerin sonucunda ortaya çıkarılmış bir çözüm olarak, elektronik ortamın henüz yaygınlaşmadığı dönemlerde, vatandaşın kamuda takip edeceği her iş için birçok kamu kurumunun kapısını tek tek dolaşarak aşındırması yerine başvurusunu tek bir kamu kurumu nezdinde yapması, o kurumun gerekli bütün kurum ve kuruluşlarla temas edip vatandaşa zahmet ve külfet yüklemekten işlemi

¹⁵⁴ Borovitz, Kiss, s. 7

¹⁵⁵ (Erişim), Jon P. Gant, Diana Burley Gant, “**Web portal functionality and State government E-service**”, Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences, <http://www.amazon.ca/Annual-International-Conference-Sciences-Hicss-35/>, (13.9.2007)

tamamlaması, bilâhare vatandaşın başvurusunun sonucunu da aynı kurumdan alması şeklinde yürütülen bir uygulama olarak vatandaş memnuniyetini sağlamayı hedefleyen bir siyasi vaatti. Türkiye’de de 1980’li yılların ikinci yarısında, OECD ile işbirliği halinde konu tartışmaya açılmış, fakat o dönemlerde bürokrasimizin bu tür uygulamalara hazır ve uyumlu olmadığı görülmüştür. Günümüzde AB üyesi ülkelerin çoğunluğunda ve genellikle de OECD üyesi ülkelerde uygulanan “e-Devlet Kapısı, Devlet portalı ya da e-Kapı” yeni bir uygulama olmayıp, “tek gişe” uygulamalarının elektronik ortama aktarılmasından ibarettir.

Aradan yirmi yıl geçtikten sonra, bir Başbakanlık genelgesiyle yürürlüğe konması öngörülen “Tek Adımda Hizmet”¹⁵⁶ uygulamasını bu bağlamda değerlendirmek gerekir. Sınırlı da olsa, şimdilik valiler ve kaymakamlıklar tarafından başlatılması istenen işlemlerin, ilerde internet ortamındaki e-Devlet Kapısı uygulamalarına daha kolay geçiş için yararlı olması mümkündür.

¹⁵⁶ Başbakanlık “**Tek Adımda Hizmet Uygulamasının Başlatılması**” konulu ve 2006/35 sayılı Genelgesi. RG: Tarih: 22.11.2006 – Sayı: 26354, s. 8

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET POLİTİKALARI

I. BİLGİ TOPLUMUNA GİDEN YOLDA TÜRKİYE

A. İnovasyona * Uygun Bir İklimin Yetersizliği

Avrupa Birliğinde yayımlanan bir rapor¹⁵⁷, Türkiye’de e-Devlet konusundaki gelişmelerle ilgili olarak son yıllarda Türkiye’de kaydedilen hızlı gelişmelerin olumlu işaretlerini ortaya koymaktadır. Ancak, istatistik derleyen çeşitli ulusal kaynakların Türkiye’yi yerleştirdikleri sıra konusunda bir görüş birliğine varamadıkları görülmektedir.

Birleşmiş Milletler Teşkilatınca yayımlanan “2005 yılı Küresel e-Devlet Hazır Olma Durumu Raporu”ndaki **e-Devlet Hazır Olma Endeksi**’ne göre¹⁵⁸ Türkiye toplam 170 ülke arasında 60’ıncı sırada yer almaktadır.

Dünya Ekonomik Forumu’nun 2006-2007 yılı “Küresel Bilişim Teknolojisi Raporu”nda esas alınan **Ağ Temelli Hazır Olma Endeksi**’ne¹⁵⁹ göre 122 ülke arasında 52’inci sıradadır.

* DPT’nin hazırladığı metinlerde “inovasyon” karşılığında “yenilikçilik” kelimesi kullanılmaktadır. Batı Avrupa dillerine Latince “In ve novare (novus: yeni)” kökünden türemiş *innovare*’den ‘innovation’ olarak geçen kelimede, “özel bir alana yaratıcılık eseri bir yenilik getirmek, yeni bir uygulamaya başlamak” anlamları söz konusudur. (Collins Concise English Dictionary, HarperCollins Publishers, 3. Baskı, Glasgow, 1993. Ayrıca, Le Petit Larousse Illustré 2007, Larousse, Paris, 2006)

¹⁵⁷ **eGovernment in Turkey - Türkiye**, eGovernment Factsheets, European Commission – IDABC eGovernment Observatory, April 2007, Version 2.0, (Erişim) http://ec.europa.eu/egov_ s. 2

¹⁵⁸ **UN Global E-government Readiness Report 2005; From E-government to E-inclusion**, United Nations Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management, UNPAN/2005/14, New York, 2005- s.197

¹⁵⁹ (Erişim), World Economic Forum, **Networked e-Readiness Index 2006-2007**, http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/Global%20Information%20Technology%20Report/index/html_ 12.08.2007

Economist Dergisi Istihbarat Biriminin yıllık olarak hazırladığı **e-Hazır Olma Endeksi**'ne¹⁶⁰ göre, 2007'de 42'nci sıradır.

INSEAD¹⁶¹ adlı eğitim kurumu tarafından Avrupa Birliği ülkeleri üzerinde yapılan bir araştırmada ise modern on-line kamu hizmetleri açısından AB'ye üye ve aday ülkeler arasında Türkiye 9'uncu sırada gösterilmektedir.¹⁶²

ABD'deki Brown Üniversitesi'nin 198 ülkeyi kapsayan "**Yedinci Global e-Devlet Araştırması**" sonuçlarına göre Türkiye, Avustralya ile 8. sırayı paylaşmıştır.

Bu istatistiklerden ne anlamamız gerekmektedir? Başka bir deyişle, Türkiye'de Bilişim sektörü neyi daha iyi yapsaydı bugün bulunduğumuz yerden daha iyi bir durumda olabilirdik?

Türkiye'nin AB ülkeleriyle yüzeysel bir mukayesesini yaptığımızda modern teknolojilerin ürünü olan ve gelişmişliğin göstergesi sayılan hemen her eserin Türkiye'de de kullanıldığını görüyoruz. Türkiye buna rağmen, neden rekabet gücü ya da beşeri kalkınma göstergelerinde gelişme yolundaki ülkeler safından öteye geçmiş değildir? Çünkü barajların suyu tutan dolgu ve duvarları, donanımı barındıracak binaları "Türk mühendis ve işçilerinin alinteri" ile inşa edilmekte, asıl işi gören donanım ise yurtdışından getirilip yabancı montörler tarafından monte edilmektedir. Çünkü bünyesinde ileri teknoloji oranı yüksek olan bilgisayar ya da televizyon vs gibi elektronik cihazlar üreten tesisler, hâlâ yurt dışından ithal edilen parçaların vidalarını sıkarak piyasaya sürmektedir.

¹⁶⁰ (Erişim) Economist Intelligence Unit, **The 2007 e-Readiness rankings: Raising the Bar**, A white paper from the Economist Intelligence Unit, 16.08.2007, <http://www-03.ibm.com/industries/government/doc/content/resource/thought/2493937109.html>, s. 6

¹⁶¹ 1957'de kurulan "Institut Européen d'Administration des Affaires" (European Institute for Business Administration) ve halen eğitim faaliyetlerini Fransa ve Singapur'daki iki kampüste sürdüren Enstitü.

¹⁶² (Erişim), <http://www.insead.edu/>, (12.08.2007)

Türk ekonomisinin özellikleri arasında tasarım geliştirme, yani “düşünce” ürünleri yoktur. Türk sanayii bugüne kadar teknoloji üreten değil, üretilmiş teknolojileri satın alıp kullanan ve teknolojideki değişmeyi ancak geriden takip edebilen bir sanayi konumunda kalmıştır. Oysa gelişmişlikle az gelişmişlik arasındaki farklılığı, bir ülkenin, teknoloji-yoğun işletmeleri yani teknoloji girişimciliğini geliştirme sürecinde, yeni teknoloji üreten ya da satın aldığı teknolojileri geliştirebilen bir ekonomik ve sosyal altyapıya sahip olup olmayışı tayin eder. Bu potansiyelin temelinde, Ar-Ge sisteminin dayandığı yüksek nitelikli insangücü, bilimsel ve teknik altyapı ile bu alana yönlendirilebilen finansman kaynakları yatmaktadır.

Bu durumda şu sorunun sorulması gerekecektir: Ar-Ge harcamalarına yeterli kaynak ayrılmadığı için mi Türkiye’de yeni buluşlar ve teknolojilerin tabanı genişlemedi? Yoksa kaynak azlığı başka yetersizliklerin bir sonucu ve göstergesi miydi? Bu soruların cevabını, Türkiye’nin sosyo-kültürel yapısında, beşeri kaynaklarının nitelik düzeyinde, girişimcilik kültürü, yöneticilik yetenek ve becerileri ile Hükümetin teşvik politikalarının felsefe ve kapsamında aramak gerekir.

Refah ve yaşam standardının rekabet gücü artarsa yükseldiği bilinmektedir. Rekabet gücünü artırmak için en önemli araç, ekonomik büyümenin, artan istihdamın ve yaşam kalitesinin anahtarı olarak nitelenen inovasyondur.¹⁶³ Bugüne kadarki uygulamalara baktığımızda, Türkiye’de inovasyona yani yaratıcı/yenilikçi yaklaşımlara müsait bir iklimin yeterince oluşmadığını söylemek yanlış olmaz. Siyasi iktidarlar ve bürokrasi Bilim ve Teknolojinin refah yaratıcı özelliğini kavramakta gecikmiştir. Zaman zaman konuyu gündeme getiren bazı öncülerin kişisel gayretleriyle bir takım araçlar oluşturulmuş, fakat bunlar bireysel girişimler halinde kalmıştır. Türkiye’de teknolojik gelişmenin lokomotifliğini yapacak olan girişimcilik ruhu ve gücünün yanı sıra son zamanlarda güçlenmeye başlayan bir siyasi destek

¹⁶³ Şirin Elçi, “İnovasyon: Kalkınma ve Rekabetin Anahtarı”, Nova, Ankara, 2006, s. 31

mevcut olmasına rağmen, inovasyon ortamının önündeki engeller hâlâ kalkmış değildir.

Bu dönemde iki konu üzerinde önemle durulması gerektiği düşünülmektedir. Birincisi, Türkiye'nin yaratıcı, yenilikçi (inovatif) yaklaşımlara olan ihtiyacının ön plana çıkarılmasıdır. Piyasa ekonomisi yönetimi konusunda pahalı faturalar ödenmiş fakat büyük ve önemli tecrübeler de edinilmiştir. Son beş yıllık dönemi (2002-2006) kapsayan ekonomi analizlerine¹⁶⁴ baktığımızda GSYİH'nın yıllık ortalama yüzde 7,3 oranında büyüdüğü¹⁶⁵, 2002 yılının birinci çeyreğinde başlayan aralıksız büyüme sürecinin 2007 yılının ilk çeyreğinde de devam ettiği, ihracatta 100 milyar eşiğinen aşıldığı, verimliliğin artmaya devam ettiği, yabancı sermaye yatırımlarında patlama görüldüğü, tüketici fiyatları bazında enflasyonun tek haneli rakamlara gerileyip Temmuz 2007 sonunda yüzde 6,9 ile son 38 yılın en düşük oranına indiği ve düşüş eğiliminin arttığı, Bütçede hedeflenenin ötesinde başarı yakalandığı, GSMH'nın 3 yılda 2.2 kat artarak 2006 yılında 400 milyar Dolara yükseldiği ve Türkiye'nin Dünyanın 17'nci büyük ekonomisi haline geldiği bildirilmektedir.¹⁶⁶

Bu arada bazı olumsuzlukların da devam ettiği görülmektedir: Kamu yönetiminin, tüm çabalara rağmen aşırı merkezi ve hantal yapısından kurtulamayışı¹⁶⁷, cari işlemler açığının artması, işsizlik sorununun devam etmesi, sosyal güvenlikte finansman açıklarının devam etmesi, yapısal reformlarda henüz istenen başarının yakalanmış olmayışı gibi iyileştirilmeye

¹⁶⁴ (Erişim), Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, “**Enflasyon Raporu 2007-III**”, 27.7.2007, s.1, <http://www.tcmb.gov.tr/>, s. 1 (15.9.2007); Ayrıca bkz. “**Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013**”, RG: Tarih:1.7.2006 – Sayı 26215 Mükerrer, s. 12 (15.9.2007); “Temel Ekonomik Göstergeler: Ekonomik Gelişmeler”, DPT, Temmuz 2007, <http://ekutup.dpt.gov.tr/eg/2007/0702.xls> (15.9.2007)

¹⁶⁵ 2007'nin ilk çeyreğinde GSMH ve GSYİH'nın yüzde 3,9, ilk altı aydaki artışın ise GSMH'de yüzde 5.2, GSYİH'da yüzde 5.3 olduğu açıklanmıştır (gazetelerden).

¹⁶⁶ “Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne Sunulan 60 ıncı Hükümet Programı”, RG: Tarih: 7.9.2007 – Sayı 26636 Mükerrer, s. 9

¹⁶⁷ “60 ıncı Hükümet Programı”, s. 5

muhtaç durumların da mevcudiyetine rağmen, makro-ekonomik değerler açısından ekonominin az rastlanan bir performansı gerçekleştirdiği ortadadır.

Bu tabloda hep ihmal edilen bir husus şudur: Enflasyonu dizginlemek, finans krizlerini atlatmak gibi hayati işlerle uğraşan ekonomistler yaratıcı/yenilikçi sürecin teşvik edilmesi konusunda görüş oluşturmaktan kaçınmaktadırlar. Oysa Türkiye’de ekonomi bürokratları, ekonomik kalkınmanın en öncelikli unsurlarından biri olan yaratıcı/yenilikçi süreci lokomotif değil, katarın arkadaki vagonlarından biri olarak gördüklerinden, bu alanda neler yapıldığı bir yana, neler yapılması gerektiğinden bile söz etmeye değer bulmadıklarını söylemek mümkündür. ABD ve Avrupa Birliğinde, bazı ekonomistler özel sektörün Ar-Ge’ye daha fazla kaynak ayırması için bu alana teşvikler, sübvansiyonlar yönlendirilmesini önermekte, bazıları da girişimcileri özendirmek için vergi indirimlerinin yararı üzerinde durmaktadır. Kimilerine göre patent ve fikri mülkiyet haklarının çok sıkı tedbirlerle korunması yaratıcı/yenilikçi düşünceye sıçrama gücü kazandıracak, başkalarına göre ise bu kadar sıkı koruma yaratıcılık sürecini yavaşlatacaktır.¹⁶⁸ Sıkıntının nedeni, yenilikçilik sürecinde her yerde ve her zaman geçerli reçeteler bulunmayışı, her ülkede Hükümetin, Üniversitelerin, büyük şirketlerin, KOBİ’lerin, yatırımcı kuruluşların Ar-Ge’ye bakış tarzı ile finans piyasasında özellikle risk sermayesi vs. araçların mevcudiyeti gibi unsurların hepsinin ayrı ayrı rol oynamakta oluşudur.

Türkiye’nin bilgi toplumu doğrultusundaki handikaplarından biri de yaratıcı/yenilikçi düşüncenin göstergesi olan patent müracaatlarının azlığıdır. Türk Patent Enstitüsünün rakamlarına göre, 1998’de 207’si Türk, 2276’sı yabancı kaydı olmak üzere toplam 2483 patent verilmiş; 2006’da Türklerin sayısı 1090’a, yabancıların sayısı 4075’e, toplam da 5165’e çıkmıştır.¹⁶⁹ Aynı

¹⁶⁸ “How To Sharpen The Innovation Edge”, Business Week, 11 Ekim 2004

¹⁶⁹ (Erişim), <http://www.tpe.gov.tr/portal/default.jsp>, (16.3.2007)

tarikhler itibariyle, Amerikan Patent Bürosunun rakamları,¹⁷⁰ ABD’de 1998’de verilen patent sayısını 80.289 (ABD) 67.229 (yabancı) olmak üzere toplam 147.518, 2006 yılında 89.823 (ABD), 83.948 (yabancı) olmak üzere toplam 173.771 göstermektedir.*

Bu rakamları yanyana dizmekten amaç, Türkiye’nin Bilim ve Teknoloji alanında dünyanın en ileri ülkeleri arasında başta giden ABD ile mukayesesini yapmak değildir. Fakat, aradaki uçuruma bakıldığında, yaratıcı/yenilikçi süreci teşvik ederek canlandırmak, giderek güçlenen bir trend halinde gelişmesini sağlamak ekonominin makro-ekonomik dengeleri üzerinde hassas ayarlar yapmak kadar önemli görünmektedir. Bu alanda Ar-Ge çalışmalarının desteklenmesi büyük önem taşımaktadır. 2004 başlarında DİE tarafından yapılan bir araştırma “Türkiye’nin Patent Ligi”nde ilk sıralara, elektronik, mobilya, petrol ürünleri ve tıbbi aletler sektörlerinin yerleştiğini koymuştur. Hizmetler sektöründe ise patent başvurusu sıralamasında telekomünikasyon ile bilgisayar sektörleri gelmektedir.”¹⁷¹

Yeni ve ileri teknolojilere yapılan yatırımların dönüşü çok uzun sürelerle yayılabilir. Bundan çekinmemeli, yaratıcı/yenilikçi sürecin uzun vadeli olumlu etkileri göz önünde bulundurulmalıdır. Büyük şirketler, bu sürece yardımcı olan uygulamaların büyük önem taşıdığının bilincinde oldukları sürece rekabet güçlerinin arttığını görmektedirler. Eczacıbaşı Holding’in kendi bünyesindeki şirketlerde uyguladığı yenilikçi buluş ödülleri geleneksel bir mahiyet kazanarak çalışanları kendi aralarında yapıcı rekabet havasına sokmuş ve bu şekliyle başarılı bir örnek oluşturmuştur.

¹⁷⁰ (Erişim), http://www.uspto.gov/web/offices/ac/ido/oeip/taf/reports.htm#by_type, (16.8.2007)

* Markalar konusunda Türk Patent Enstitüsünün rakamları oldukça yüksektir. (1998’de 14.632, 2006’da 66.855, 2007 Ocak-Haz. Döneminde 43.392). Fakat tescil edilen Marka sayısının çokluğu yanılmamalıdır. Çünkü Marka’da, küresel ya da ulusal Bilim ve Teknoloji havuzuna katkıda bulunacak teknolojik bir buluş yoktur.

¹⁷¹ Hande D. Süzer, “Yeni Ekonomi>Sektör Analizi>En Yenilikçi Sektör Hangisi”, Capital, 1.6.2004

B. e-Devlet'e uygun bir siyasi vizyon

Günümüzde, küreselleşmenin getirdiği nimet ve külfetlerin, Türkiye'deki uygulamalarda farklı yaklaşımları hakim kılışının yanı sıra, siyaset kurumu da insan faktörüne değişik bir yaklaşımı sergilemektedir. "İnsan"a verilen değer, Yasama ve Yürütme faaliyetlerinin amaçları arasında giderek belirginleşmektedir. Bu bağlamda, insan haklarını evrensel düzeye çıkarma amaçlı mevzuat değişiklikleri ve uygulamalar demokrasiyi güçlendirmekte; yerel yönetimlerin gelirlerinin arttırılması temiz içme suyu, kanalizasyon, daha iyi ulaşım ve şehircilik hizmetleri için altyapı sağlamalarına, böylece gerek çevre sağlığı gerek refahın dağılımı bakımından iyileştirmeler yapmalarına yol açmaktadır. Okulların Bilgi ve İletişim Teknolojileriyle tanıştırılması, Teknoloji Geliştirme Bölgeleri, teknoparklar, teknokentler gibi yeni bir anlayışı ortaya koyan mekânlarda teknoloji girişimcilerine destekler sağlanması, telekomünikasyondaki olağanüstü hızlı gelişmelerin yakından izlenmesi kapsamında, biraz gecikmeli de olsa ADSL başta olmak üzere modern ve ileri iletişim teknolojilerinin hayata geçirilmesi, kültür ve sanat yatırım ve harcamalarının kamu kaynaklarıyla desteklenmesi ve sanatta yaratıcılığa prim veren uygulamaların özendirilmesi, sivil siyasetin önemsenmesi bağlamında, bilişim sektöründe siyasetle sivil toplumun işbirliği ve etkileşimini öngören e-Türkiye İcra Kurulunun oluşturulması, Türkiye'nin Bilgi Toplumu perspektifinde "uzun ince bir yol"da adımlarını sıklaştırdığının göstergeleri arasında sayılmaktadır.

e-Devlet vatandaşın her gün ihtiyaç duyduğu pek çok hizmeti bürokratik birer külfet olmaktan çıkarmaya, verimliliği arttırmaya ve yaşamı kolaylaştırmaya yönelik çağdaş bir uygulamadır. Eğer bu uygulamanın bütün tarafları bu sürece katılmaz, işbirliği yapmazsa süreç aksayacaktır. Öncelikle,

Devletin bu uygulamaya kararlı bir liderlikle en üst düzeyde sahip çıkması gerekmektedir.¹⁷²

e-Dönüşüm ve e-Devlet'in gerçekleştirilmesi için, Türkiye'de Devlet desteğinin vazgeçilmez önkoşulları olarak "Parlamento Vizyonu" ve "Siyasi İrade"nin ortaya konması, bu siyasi kararlılığın doğal sonucu olarak, e-Devlet projelerinin ve faaliyetlerinin gerektirdiği bütçe ve harcama imkanlarının oluşturulması, reform niteliğinde yeni kanunlar çıkarıldığı ya da mevzuat değişiklikleri gerçekleştirildiği bir ortam geliştirilmesi için atılan adımlar aşağıda açıklanmıştır:

1. Hükümet'in yaklaşımı

59'uncu Hükümet, Kamuda "İyi Yönetişim" söz konusu olduğunda, kaliteli, hızlı ve bütünleşik hizmet sunabilen, iyi yönetim ilkelerinin benimsendiği kamu yönetimi yapısının oluşmasına destek olunacağını, kamu hizmetlerinde kalite, hız ve etkinliğin önemli bir aracı olan e-Devlete ilişkin altyapıların oluşturulmasını temel amaç olarak gördüğünü ifade etmektedir.¹⁷³ Siyasi liderliğin nispeten kısa bir sürede e-Devlet'in başlangıç aşamasına uygun, gerçekleştirilebilir e-Devlet stratejileri ve organizasyon yapıları oluşturduğu, bir vizyon ortaya koyma ve kısa dönemli planları uygulama yetenek ve becerisini gösterdiği Türkiye'deki gelişmeleri izleyen

¹⁷² 22 Temmuz 2007 tarihinde yapılan 23'üncü Dönem milletvekili seçimleri için dört siyasi partinin Seçim Beyannamelerinde Bilgi ve İletişim teknolojileri konusundaki hedeflerini analitik bir şekilde inceleyen bir internet haber/yorumu e-Dönüşüm ve e-Devlet politikalarının uygulanmasında siyasi iradenin varlığının kanıtı olarak ilginç ve yararlı bir belge olması nedeniyle Ek C olarak çalışmamızın sonuna eklenmiştir.

¹⁷³ "Orta Vadeli Program (2007-2009), Bakanlar Kurulu Karar Sayısı: 2006/10508, RG: Tarih: 13.6.2006 – Sayı: 26197

uluslararası kuruluşlarca da teslim edilmektedir.¹⁷⁴ 59'uncu Hükümet Programında yer verilen:

“Kamu kuruluşlarında bilgi ve iletişim teknolojileri azami ölçüde kullanılarak, e-Devlet uygulaması yaygınlaştırılacaktır.”¹⁷⁵

İbaresinde, Hükümetin e-Devlet uygulamalarının genişletilmesine angaje olduğuna dair içerdiği taahhüt, Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın 10 Mayıs 2004'te düzenlenen Bilişim Şurasında yaptığı konuşmada aşağıdaki şekilde yer almış, başka vesilelerle de birçok benzer ifadelerle tekrarlanmıştır:

“Bilgi toplumuna geçiş için gerekli altyapıları hazırlamak, gerekli reformları yapmak hiç de kolay değil. Bunun için güçlü bir liderlik ve siyasi kararlılık gerek...”

“İşte o da bizde var. Hükümetimiz bu geçiş için gerekli düzenlemelere başlamıştır. e-Dönüşüm Türkiye Projemiz ilerliyor.

“Bu geçiş sürecinin önkoşulu olarak vatandaşımıza hızlı, güvenli ve ucuz teknolojik altyapı sunuyoruz. Örneğin ADSL kuruldu hızla yaygınlaşıyor. Herkes kolaylıkla elektronik hizmetlere ulaşabilsin ki, bilgi toplumuna dönüşüm, toplumun her katmanında gerçekleşsin.”¹⁷⁶

Başbakan tarafından 31 Ağustos 2007 günü TBMM'de okunan 60'ıncı Hükümet Programında da bilişime destek sağlandığı ifade edilmektedir.¹⁷⁷ Yeni bir uygulama olarak, sosyal güvenlik, vergi ve kimlik bilgilerinin tek bir kartta toplanacağı "Tek Kart" projesinin hızla hayata geçirileceği Programda yer almaktadır. Buna göre, vatandaşlar her kurumca ayrı ayrı verilen kartlar yerine, tek bir kartla hem vergi ve nüfus-vatandaşlık işlemlerini yapabilecek

¹⁷⁴ “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 55

¹⁷⁵ 18 Mart 2003'te TBMM'ye sunulan **59'uncu Hükümet Programı**

¹⁷⁶ Türkiye 2. Bilişim Şurası, ODTÜ, 10-11 Mayıs 2004, (Erişim) <http://www.bilisimsurasi.org.tr>, Erişim Tarihi, (21.07.2007)

¹⁷⁷ (Erişim), “**60'ncı hükümet Bilişim'e tam destek**”, BT Dünyası, 3.9.2007, (3.9.2007)

hem sağlık ve sosyal guvenlik hizmetlerinden yararlanabilecek hem de ehliyet, ruhsat, pasaport gibi işlemleri yuşutebilecektir.

Huēkūmet Programı'ndaki başlıca Biliřim ve Teknoloji Başlıkları aşağıdadır:

* Ulaştırma, enerji, bilgi ve iletişim teknolojileri gibi altyapı hizmetlerinin sunumunda etkinlik sağlanacak ve kalite standartları yuēkseltilecek;

* Başlatılan bilgi ve iletişim teknolojilerini eğitimde yaygın olarak kullanma çalışmalarına, onūmūzdeki dönem aynı hız ve kararlılıkla devam edilecek. İnternetin bağlanmadığı okul, bilişim okuryazarı olmayan đrenci bırakılmayacaktır;

“onūmūzdeki dönemde hedef, Ar-Ge harcamalarının milli gelir içindeki payının, 2013 yılına kadar %2'ye yuēkseltilmesidir. Bu payın, en az yarısının özel kesim tarafından karřılanabilmesi için her tūrlū önlem alınacak, gerekli idari ve hukuki ortam hazırlanacaktır. Bu kapsamda, Ar-Ge ve yenilik faaliyetlerinin desteklenmesi için yeni bir kanun tasarısı taslađı hazırlanmıřtır. En kısa sūrede yasalařacak bu tasarı ile; tūm Ar-Ge faaliyetleri için, vergi muafiyeti ve indirimleri sađlanacaktır;

“Yatırım Destek ve Tanıtım Ajansı aracılığıyla, uluslararası ileri teknoloji şirketlerinin Tūrkiye'de Ar-Ge merkezleri açması için aktif bir çalışma yapılacaktır;

“Telekomūnikasyon pazarındaki serbestleşme hızlandırılacaktır;

“Elektronik haberleřme hizmetlerindeki yūksek vergi yūkū, būe imkanları dahilinde tedricen makul seviyelere çekilecektir;

“Yazılım, donanım ve iletiřim alanındaki řirketlerin topluca bulunduđu Biliřim Vadileri ve Teknopark projeleri desteklenerek biliřim sektrūnūn geliřmesi sađlanacaktır.”¹⁷⁸

¹⁷⁸ “60'ıncı Huēkūmet Programı”

Bilişim basınında yer alan haber ve yorumlarda, Başbakan Recep Tayyip Erdoğan'ın bir televizyon programında yeni Hükümette Bilim ve Teknoloji Bakanlığına yer verileceğine dair açıklamasının bilişim sektöründe memnuniyetle karşılandığı, ancak yeni Hükümetin açıklanmasıyla bu konunun gündemde olmadığına anlaşıldığı, kabinede bir Devlet Bakanı "Bilgi ve teknoloji faaliyetlerinin koordinasyonu" ile görevlendirilip TÜBİTAK da aynı Bakana bağlanırken, Bilgi Toplumu çalışmalarının koordinasyonundan da sorumlu olan DPT'nin bir Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısına bağlandığı,¹⁷⁹ Teknoparkların ise Sanayi ve Ticaret Bakanlığı uhdesinde kaldığı, bu suretle, bilişim sektörünün çözüm bekleyen sorunları yanında e-Dönüşüm konusunda alınması gereken yolların farklı Bakanlıklar bünyesinde toplanarak bilişim alanında ortaya parçalı bir harita görünümü çıktığı bildirilmiştir.¹⁸⁰

Dokuzuncu Kalkınma Planında, "Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi" bölümünde ekonomik kalkınmanın temelinde verimlilik ve rekabetin yattığını belirten şu ifadeye yer verilmektedir:

"Verimliliğin ve rekabet gücünün artırılması amacıyla Ar-Ge faaliyetlerinin yenilik üretecek şekilde ve pazara yönelik olarak tasarlanması sağlanacaktır."¹⁸¹

Takip eden "Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Yaygınlaştırılması" bölümünde ise Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin verimlilik artışı sağlaması ve kullanımı yaygınlaştıkça küresel rekabette belirleyici unsurlardan biri haline gelmesi nedeniyle elektronik haberleşme sektöründe rekabetin artırılacağı, bilgiye etkin, hızlı, güvenli ve uygun maliyetlerle yaygın erişim sağlanacağı,

¹⁷⁹ Sırasıyla Devlet Bakanı Mehmet Aydın ve Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı Nazım Ekren. Başbakanlığın "Görev Dağılımı" konulu 2007/22 sayılı Genelgesi. RG: Tarih: 31.8.2007 – Sayı 26629, s. 145

¹⁸⁰ Selin Kalman, Levent Uyaniker, "**Bilişime bakan yok**", BThaber, Sayı: 637, 10-16.9.2007

¹⁸¹ "Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013", s. 74

elektronik haberleşme hizmetlerindeki yüksek vergi yükünün tedricen makul seviyelere çekileceği yer almaktadır.¹⁸²

Kalkınma Planının “e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi” başlığı altında ise elektronik ortamda etkin bilgi paylaşımının sağlanması ve hukuki altyapının oluşturulmasına özel önem verilmiş, e-imza ve bilgi edinme hakkına ilişkin hususları düzenleyen yasaların hayata geçirilmiş olduğu kaydedilmektedir.¹⁸³

e-Devlet uygulamalarına Hükümetçe verilen önem hakkındaki bir diğer ifade, 2008-2010 yıllarını kapsayan “Orta Vadeli Program”ın “e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi” başlığı altında yer alan aşağıdaki düzenleme ile ortaya konmaktadır:

“İyi yönetim ilkelerinin benimsendiği kamu yönetimi yaklaşımının desteklenmesi ... çerçevesinde;

“i) e-Devlet hizmetlerinin sunumunda; vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçları, yaşam ve iş süreçleri temel alınacak, kamu iş süreçleri iyileştirilecektir.

“ii) Kamu kurumlarının elektronik ortamlarda birlikte çalışabilirliği sağlanarak, tek kapıdan, kesintisiz, güvenli ve çoklu ortamlardan erişilebilir nitelikte, bütünlük hizmet sunumu sağlanacaktır.

“iii) Kamu hizmetleri sunumunda bilgi ve iletişim teknolojileri etkin şekilde kullanılarak ve kaynak kullanımında etkinlik artırılarak, kamu cari giderlerinde tasarruf sağlanacak, kamu gelirleri artırılacaktır.

“iv) e-Devlet hizmetlerinin sunumunda bilgi güvenliğinin sağlanması ve kişisel bilgilerin mahremiyetinin korunması için gerekli tedbirler alınacaktır.

“v) e-Devlet hizmetleri kullanımının yaygınlaşması için gerekli tedbirler alınacaktır.”¹⁸⁴

¹⁸² a.g.e., s. 75

¹⁸³ a.g.e., s. 51

¹⁸⁴ Orta Vadeli Program (2008-2010, Bakanlar Kurulu Kararı: 2007/12300, RG: Tarih: 21.6.2007 – Sayı: 26559, s. 36

8 Eylül 2004 tarihinde Ankara'da 10'uncu toplantısını yapan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK), Türkiye'nin Ar-Ge harcamalarının GSYİH içindeki payının 2010 yılında %2 olacak şekilde artışını kararlaştırmış (halen %0,67); öncelikli bilim ve teknoloji geliştirme alanları olarak, savunma sanayi, uzay, üniversite-sanayi işbirliği alanlarında Ar-Ge faaliyetlerini desteklemenin yanı sıra, bilim insanı geliştirmek, bilim ve teknoloji kültürünü yaygınlaştırmak konularını da stratejik hedefler olarak belirlemiştir.

Bilim ve Teknolojiye değer verildiği hakkında yapılan açıklama ve verilen sözlerin gerçek bir siyasi kararlılığı ifade ettiğine dair en önemli gösterge, Hükümetin yaratıcı/yenilikçi süreci kamu kaynaklarıyla desteklemek için ne kadar maddi kaynak ayırmış olduğudur. Maliye Bakanı, teknolojik araştırma projelerine harcanmak üzere 2002 yılında yapılan toplam kamusal destek 277,3 milyon YTL iken, 2003 yılında bu rakamın 543 milyon YTL'ye, 2004'de 560 milyon YTL'ye, 2005 yılında 1 milyar 100 milyon YTL'ye, 2006 yılında ise 1 milyar 281 milyon YTL'ye ulaşarak son dört yıl içinde yaklaşık 5'e katlandığını bildirmiştir.¹⁸⁵

Maliye Bakanı, ayrıca Hükümetinin Bilgi Toplumu olma yolundaki kararlılığını ortaya koyduğunu, bu kaynaklar sayesinde yapılacak araştırmalara, başta nanoteknoloji olmak üzere hayati derecede önem verildiğini, Bilim ve Teknolojisini kendisi geliştiremeyen bir ülkenin katma değerini sürekli olarak artırması imkânı bulunmadığını, bu bağlamda, inovasyon politikalarının tespit edileceğini ve Ar-Ge faaliyetlerinin yeni ürünlerin ortaya çıkarılmasındaki katkısının artırılacağını ifade etmiştir.¹⁸⁶

Bu beyan ve icraatın değerlendirilmesine gelince, Hükümet yetkililerinin ifadelerinde yer bulan bu noktalarda çıkarları çakışan kamu ve özel sektör arasında ortaklık ve işbirliği çerçevesinde, siyasi liderlik, global

¹⁸⁵ Maliye Bakanı Kemal Unakıtan'ın TBMM Plan ve Bütçe Komisyonunda 2007 Yılı Bütçesini sunmak için yaptığı konuşma, 19.10.2006

¹⁸⁶ a.g. e.

düzeyde bir yaklaşımı başlatmak sorumluluğunu taşımaktadır. e-Devlet uygulamalarını geliştirerek bürokratik engelleri kaldırmak ve vatandaşların memnuniyetini hedef almakla yükümlü olduğunu ilân eden Hükümet'in, büyük ölçüde eğitim ve inovasyon alanlarına yatırım yaptığı gözlemlenmektedir.

Bilgi teknolojilerindeki değişme ve telekomünikasyon alanındaki hızlı gelişmelerin etkileri eğitimden sağlığa, mühendislikten hukuka, eğlenceden askeri hizmetlere kadar her yerde hissedilmektedir. Bilişim yaşam ve üretim tarzını değiştirmekte; hem verimliliği artırıp hem maliyetleri düşürürerek rekabet gücünü artırmaya katkıda bulunmaktadır. ABD Ekonomik Analiz Bürosunun bir araştırmasına göre, bir ülkedeki verimlilik eğer yılda %1 oranında artıyorsa o ülkede yaşam standardı 70 yılda bir katlanmakta, yılda %3 oranında artıyorsa her nesilde katlanmaktadır. Eğer verimlilik %5 yükseliyorsa yaşam standardı her 14 yılda bir katlanmaktadır. Bu nedenle, Bilgi ve İletişim Teknolojileri politikalarında vizyon ve stratejiler gittikçe daha fazla önem kazanmaktadır; zira verimliliği ve büyümeyi artırmak amacıyla planlanmış çabalar yaşam standartlarını radikal bir şekilde iyileştirebilecektir.¹⁸⁷

Özel sektörün de kendi payına düşeni yapmasında yarar vardır. Türkiye'nin geçmekte olduğu yeniden yapılanma döneminde, rekabet hep bir tercih, karar ve yatırım meselesi olmuştur. Özel sektör, rekabete dayanabilmek için kendisini internete uyarlayarak e-ticareti kucaklamak ve geleceğe inovasyon perspektifinden bakmak zorundadır.

Sivil toplum örgütleri ise rekabete dayalı bir ortamda, gelecekteki gelişmeleri güvence altına almak rollerini yüklenmek zorundadır.

Ancak bu sorunlar göğüslendiği zaman, yeni ve özgün fikirlere sahip olan kişilerin sermaye ile buluşabildiği, fikri mülkiyet haklarının korunduğu, bürokratik külfetlerin, yeni iş alanları yaratmanın önündeki engellerin

¹⁸⁷ Mark MacGann, EICTA Genel Müdürü, “**Future Challenges**” konulu konuşması, “Bilgi Toplumu – Genişletilmiş Avrupa’da Kalkınma için Yeni Fırsatlar konulu Avrupa Bakanlar Konferansı, Budapeşte, 26.2.2004

kaldırıldığı ve kanunların ve mevzuatın güvenilirliğinin yüksek olduğu iyi eğitilmiş, girişimci bir toplum yaratılabileceği düşünülmektedir.

2. Hukuki Altyapının Oluşturulması

e-Dönüşüm ve e-Devlet'in uygulamalarının hukuki altyapısının oluşturulması süreci, son birkaç yıl içinde, Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki başdöndürücü hızlı ilerlemeyi izlemeye yetecek kadar olmasa da nispeten koşarcasına sürdürülen bir gelişmeye dahil olmuştur. Türkiye'nin elektronik işlemlere ilişkin çerçevesine, kişisel verilerin korunması için çıkarılamayan bir kanun dışında tamamlanmış gözüyle bakılabilir. Bunun başlıca nedenleri arasında siyasi kararlılığın bulunduğunu söylemek mümkünse de AB müktesebatının söz konusu mevzuatı tamamlamayı zorunlu kılması, AB üyeliğine adaylığın kamu yönetimindeki eski gelenek ve alışkanlıklara karşı farklı yaklaşımlar getirmesi ve yaygınlaşan internet kullanımı dolayısıyla toplumda yeni yeni alışkanlıklar oluşmaya başlamasının da payı büyüktür. Belki de bunların hepsini kapsayan bir “zamanın ruhu”nun karşı konulmaz ağırlığını kabul etmek gerekir.

a. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

e-Dönüşüm ve e-Devletin hukuki altyapısının oluşmasındaki adımların en önemlilerinden biri, Bilgi Edinme Hakkı Kanunudur¹⁸⁸.

“Devlet, millete hizmet için vardır” ilkesiyle hareket ettiğini bildiren Başbakan, Devlete ait birçok bilgiye vatandaşların kolayca ulaşabilmelerine ve kamuoyu denetimi yapabilmelerine imkân sağlayan bu Kanunun “şeffaf”

¹⁸⁸ Kanun No. 4982, Kabul Tarihi: 9.10.2003, RG. Tarih: 24.10.2003 – Sayı 25269

yönetime doğru çok önemli bir açılım olduğunu bildirmiştir.¹⁸⁹ Bilgi Edinme Hakkı Kanununun uygulanması için hazırlanması gereken mevzuat metinleri de yayınlanmış¹⁹⁰ ve Kanunun 14'üncü maddesi gereğince kurulan Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu 7.6.2004 tarihinde ilk toplantısını yaparak çalışmalarına başlamıştır.¹⁹¹ Değerlendirme Kurulunun toplantılarında aldığı bütün kararlar Başbakanlık internet sayfasında yayınlanmaktadır.

Bilgi Edinme Hakkı Kanununun en duyarlı noktalarından biri, öteden beri Türkiye'de tanımı yapılmamış bulunan "Devlet sırrı" kavramıdır. 59'uncu Hükümet Programı'nda:

"Kamu alanındaki 'sır' kavramının yeni ve çağdaş bir anlayışla ele alınması gerekmektedir. Ak Parti'nin hükümet etme döneminde, "sır" kavramı, bilgi edinme hakkı lehine kısıtlanacaktır."¹⁹²

şeklinde Başbakan tarafından verilen vaat, Bilgi Edinme Hakkı Kanununda getirilen istisnalarla kısmen sınırlanmış bulunmaktadır. Buna göre, kişinin çalışma hayatını ve mesleki onurunu etkileyecek olanlar hariç, yargı denetimi dışında kalan idarî işlemler, Devlet sırları,* ülkenin ekonomik çıkarlarına, istihbarata, idarî veya adlî soruşturmaya, özel hayata dair bilgiler,

¹⁸⁹ "60 ıncı Hükümet Programı", s. 5

¹⁹⁰ "Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik", RG. Tarih: 27.4.2004 - Sayı: 25445

¹⁹¹ "Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik", RG. Tarih: 7.6.2006 – Sayı: 26191

¹⁹² <http://www.basbakanlik.gov.tr> (21.7.2007)

* "Devlet sırrına ilişkin bilgi ve belgeler" başlığı altında: "Madde 16.- Açıklanması halinde Devletin emniyetine, dış ilişkilerine, millî savunmasına ve millî güvenliğine açıkça zarar verecek ve niteliği itibarıyla Devlet sırrı olan gizlilik dereceli bilgi ve belgeler,

"Ülkenin ekonomik çıkarlarına ilişkin bilgi veya belgeler" başlığı altında, "Madde 17.- Açıklanması ya da zamanından önce açıklanması halinde, ülkenin ekonomik çıkarlarına zarar verecek veya haksız rekabet ve kazanca sebep olacak bilgi veya belgeler" Kanunun kapsamı dışında bırakılmıştır.

Bu tanımların gerekli olduğu düşünülmektedir. Çünkü Türk tarihinde, yabancılarla temaslarında kasıtlı ya da safillikle boşboğazlık yaparak ülkesine zarar vermiş yöneticilerin birçok örneği vardır. Tanımın yeterli olup olmadığı başka bir konudur.

haberleşmenin gizliliğini ihlal edecek bilgi ve belgeler, ticari sırlar ile Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu kapsamındaki hususlar bilgi edinme hakkının istisnasını oluşturmaktadır. Ne var ki, bu istisna düzenlemelerinin konuları, sadece Türkiye’de değil, demokratik geleneği güçlü ülkelerde de toplumun duyarlık besledikleri konulardır.

Bilgi edinme hakkının kullanılmasını, Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde vatandaş odaklı yaklaşım politikasının bir gereği olarak açıklayan Hükümet, vatandaşların kamu ile ilgili dilek ve şikayetleri hakkında başvuruda bulunmalarını ve kendileri veya faaliyet alanlarıyla ilgili konularda bilgi edinme haklarını kullanmalarını, demokratik ve şeffaf bir yönetimin gereği olarak gördüğünü, aynı zamanda, Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Ulusal Programda¹⁹³ yer alan insan hakları alanında yasal ve idarî düzenlemelerin yapılması ve uygulamaların iyileştirilmesi taahhütleri açısından da büyük önem ve öncelik taşıdığını belirtmektedir.¹⁹⁴

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Bilgi Toplumu yolunda önemli bir aşama teşkil etmektedir. Kanun gereğince getirilen bilgi sunumu mecburiyeti, kamu kurumlarının atanmış mensuplarındaki tarihten kalma Devleti “kutsal,” vatandaşı da “kul” gibi görme geleneğiyle bilgi vermekten kaçınma şeklindeki davranış biçimini değiştirmesi ve Devleti daha şeffaf ve hesap verebilir hale getirmesi bakımından önem taşımaktadır. Seçilmişler ise vatandaşla temas kanallarına, Bilgi ve İletişim Teknolojileri sayesinde doğrudan iletişimi, yani e-posta aracılığıyla haberleşme imkânını ilâve edebilmekte ve icraatlarını vatandaşlara daha iyi anlatma fırsatı bulmaktadırlar.

Türkiye’de, e-hizmetlerin en çok kullanılan kısmını bilgi edinme taleplerinin oluşturduğu görülmüştür.¹⁹⁵ Bilgi Edinme Hakkı Kanununun

¹⁹³ Bakanlar Kurulu Karar Sayısı: 2003/5930, RG. Tarih: 24.7.2003, Sayı: 25178 Mükerrer, s. 5-8

¹⁹⁴ (Erişim), Başbakanlığın “Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkının Kullanılması” konulu Genelgesi, Tarih: 23.1.2004, Sayı: 2004/12, <http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge/gbs.aspx>, (13.9.2007)

¹⁹⁵ “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 30

etkinlikle uygulanabilmesi için Başbakanlıkta başlatılan “Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) Doğrudan Başbakanlık Alo 150” uygulaması uyarınca, Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun, Kamu Görevlileri Etik Kurulu’na yapılacak müracaatlar ile İnsan Hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar da internet üzerinden BİMER’e yapılabilmektedir.¹⁹⁶

b. Bilişim Suçları

(1) Türk Ceza Kanunu

23 Kasım 2001 tarihinde Budapeşte’de imzalanan Avrupa Konseyi Siber Suç Sözleşmesi, uygun düzenlemeler geliştirmek ve uluslararası işbirliğini pekiştirmek yoluyla, toplumu siber suça karşı korumayı hedefleyen ortak bir suç politikası oluşturmak amacı ile genel ilkeler ve tavırlar konumlayan bir yapı çerçevesinde, siber suçlar hakkındaki ilk uluslararası belge olarak kabul edilmektedir. Sözleşmenin gerekçesinde, bu amaç kısaca şöyle açıklanmıştır:

“İletişim ve bilgi hizmetlerine bağlanan kullanıcılar “siber uzay” adı verilen, meşru amaçlar için kullanılan, ancak kötü kullanıma da açık olan, ortak bir uzay yaratmışlardır. Söz konusu “siber uzay suçları”, bilgisayar sistemlerinin ve telekomünikasyon ağlarının bütünlüğüne, ulaşılabilirliğine ve gizliliğine karşı işlenebileceği gibi, geleneksel suçların işlenmesinde bu ağların sunduğu hizmetlerin kullanılmasını da içerebilir. Bu suçların sınırlar arası niteliği, örneğin İnternet aracılığıyla işlenebilmesi, ulusal icra makamlarının mülkiliğiyle çelişki halindedir.

“Bu nedenle ceza hukuku, siber uzayın olanaklarının kötü kullanımı ve meşru çıkarlara zarar vermek için son derece gelişmiş olanaklar sunan bu teknolojik gelişmeleri yakından takip etmelidir. Bilgi ağlarının sınır ötesi yapılarından dolayı bu tür kötü

¹⁹⁶ (Erişim) <http://www.basbakanlik.gov.tr/bimer/index.htm>

kullanımlarla mücadele etmek için uluslararası düzeyde ortak çalışmalar yürütmek gerekmektedir.”¹⁹⁷

Ceza hukukumuzda bilişim suçları ilk olarak, 765 sayılı eski Ceza Kanununa 1991 yılında 3756 sayılı Kanunun 20. Maddesi ile “Bilişim Alanında Suçlar” başlığı altında 11’inci Bap eklenmesi ile getirilmiştir. 525/a, 525/b ve 525/d maddeleri ile yapılan bu düzenlemenin Türk Ceza Kanununun genel düzenleme mantığı olan “suçla korunan hukuksal değer” kavramına göre değil, bilgisayar ortak kavramına göre, yani bilgisayar kullanarak işlenen özel suçlar yaklaşımıyla yapıldığı anlaşılmaktadır.¹⁹⁸

5237 sayılı yeni Türk Ceza Kanunu,¹⁹⁹ teknolojiye yeni gelişmeler ve muhtemelen Siber Suç Sözleşmesinden de alınan ilhamla, eski kanunla düzenlenen alanlarda, bilişim suçları açısından en fazla eleştirilen sistematığı değiştirmiştir. Buna göre, bilişim suçları, suçla korunan hukuksal değer gözetilerek düzenlenmiş, suç tipleri arasındaki ayrımlar, bunların korudukları hukuksal değer niteliğine göre belirlenmiştir.²⁰⁰ Ayrıca, 765 sayılı Kanundaki düzenlemeye ilâveten bilişimi ilgilendiren yeni düzenlemeler de getirilmiştir. Bunların bir kısmı kişisel verilere ilişkin²⁰¹, bir diğeri bilişime ilişkin suçlardır. Kanunun “**Kişilere karşı suçlar**” başlıklı İkinci Kısımının Dokuzuncu Bölümünde “*Özel Hayata ve Hayatın Gizli Alanına Karşı Suçlar*” başlığı altında, “Kişisel verilerin kaydedilmesi (Madde 135)”, “Verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme (Madde 136)”, “Verileri yok etmeme

¹⁹⁷ Avrupa Konseyi “Siber Suç Sözleşmesi, Açıklayıcı Memorandum”, CDPC (2001) 17, 29.6.2001, s. 3,

¹⁹⁸ Sevil Yıldız, “Suçta Araç Olarak İnternetin Teknik ve Hukuki Yönden İncelenmesi”, Nobel Yayın No. 1098, Ankara, 2007, s. 136

¹⁹⁹ Kanun No. 5237, Kabul tarihi: 26.9.2004, Resmi Gazete Tarih: 12.10.2004 – Sayı: 25611

²⁰⁰ Yıldız, “Suçta Araç Olarak İnternetin Teknik ve Hukuki Yönden İncelenmesi”, s. 137

²⁰¹ Kişisel verilerin uluslararası alanda sahip olduğu önem ve dayandığı hukuki altyapı dikkate alınarak, Adalet Bakanlığımız tarafından hazırlanan “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı” 28.7.2006 tarihinde Başbakanlığa gönderilmiştir. Bu konuda etraflı bir inceleme için bkz. “**Türkiye 2. Bilişim Şurası Sonuç Raporu**”, s. 284-307

(Madde 138)", "**Topluma Karşı Suçlar**" başlıklı Üçüncü Kısımın Onuncu Bölümünde "*Bilişim Alanında Suçlar*" başlığı altında yapılan düzenlemelerde "Bilişim sistemine girme (Madde 243)", "Sistemi engelleme, bozma, verileri yok etme veya değiştirme (Madde 244)", "Banka veya kredi kartlarının kötüye kullanılması (Madde 245)", "Tüzel kişiler hakkında güvenlik tedbiri uygulanması (Madde 246) başlıkları altında, suç olarak tanımlanan çeşitli fiillere en az altı aydan en çok 8 yıla kadar hapis, ayrıca en fazla on bin güne kadar adli para cezaları tertip edilmektedir.

Bunlara ilâveten Kanunda internet ortamında işlenebilecek fakat bilişim suçu olarak nitelendirilmeyen suç tipleri de bulunmaktadır. [Örneğin, "haberleşmenin gizliliğini ihlal (Madde 132)", "Haberleşmenin engellenmesi (Madde 124)", "Hakaret (Madde 125)", "Nitelikli hırsızlık (Madde 142/2/b)", "Nitelikli dolandırıcılık (158/1)", "Müstehcenlik (Madde 226)"]²⁰²

Diğer taraftan, TCK'nın bilişim ile ilgili suçlarla ilgili hükümlerinin yeterli olmadığı yolundaki tartışmaların daha yeni başladığı günlerde, kamu vicdanını rahatsız eden ve acil önlemler geliştirilmesi gerektiği yolunda yoğun bir kamuoyu oluşmasına sebebiyet veren bazı gelişmeler konunun ivme kazanmasına neden olmuştur. Basında yer alan haberler arasında suçların cinsi ve artış oranları şöyle bildirilmiştir:

"Emniyet Müdürlüğü kapsamında internet ve diğer teknolojik araçlarla yapılan suçları kovalayan Bilişim Sistemleri ve Suçları Şube Müdürlüğü son altı ayda 86 bilişim suçu tespit etti ve 148 kişiyi yakaladı...

"Kaçakçılık ve Organize Suçlar Daire Başkanlığı bünyesinde yer alan Bilişim Sistemleri Şube Müdürlüğü, 6 ay önce faaliyete geçti. Bilişim Sistemleri ve Suçlar Şubesi, polis teşkilatı içinde 'Syber timleri' olarak tanınıyor... Ekibin şefi Ömer Tekeli, artan siber suçların bugüne göre daha büyük bir tehdit haline geleceğini vurguluyor. Tekeli şöyle konuştu: "... Bizim kovaladığımız suçlular silah yerine klavye kullanıyor. İnternet ve diğer teknolojiler yaygınlaştıkça, siber suçlar da artacak. Şubenin yaptığı suç takibine göre, siber suçların başında internet aracılığıyla kredi kartı dolandırıcılığı ve internet

²⁰² Yıldız, "Suçta Araç Olarak İnternetin Teknik ve Hukuki Yönden İncelenmesi", s. 138

banka dolandırıcılığı geliyor. Bilişim sistemlerine girme, sistemi engelleme ve bozma da önemli suçlar arasında.”²⁰³

İnternet kullanımının yaygınlaşmasıyla bilişim suçlarının da artması karşısında, TCK'daki düzenlemelerin bilişim suçlarıyla mücadelede yeterli olmadığı yolundaki görüşlerini ortaya koyan hukukçular genellikle internet ortamında hizmet veren içerik sağlayıcı ve erişim sağlayıcıların yerine getirdikleri fonksiyonlara göre ayırım yapılarak sorumluluklarının belirlenmesi, bu suçlarla ilgili soruşturmanın şekli ve kullanılan delil toplama yöntemlerinin üzerinde dikkatle durulması hususlarını dile getirmişlerdir.²⁰⁴ Bu tarihten sonra yapılmak istenen ya da yapılan düzenlemelerde bu eleştirilerin kısmen dikkate alındığını görmekteyiz.

(2) İnternet Ortamındaki Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlar

i. İnternet Ortamındaki Suçlarla Mücadelede Basın ve RTÜK: 4756 sayılı Kanun

İnternet yayınlarının Basın Kanunu kapsamına alınması için, 7.6.2001 tarihli ve 4676 sayılı “Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayınları Hakkında Kanun, Basın Kanunu, Gelir Vergisi Kanunu ile Kurumlar Vergisi Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” gibi birbirinden çok farklı bazı konuları tek bir sepette toplayan bir (torba) Kanun kabul edilmiştir. Kanundaki ana fikir, interneti basında ya da televizyon, radyo gibi görsel-işitsel medyalarda yapılan yayınlar gibi mütalâa ederek bu yayınlar üzerinde

²⁰³ (Erişim), “Siber polisler internette takipte” <http://www.ntvmsnbc.com/news>, (21.8.2007)

²⁰⁴ Yıldız, “Suçta Araç Olarak İnternetin Teknik ve Hukuki Yönden İncelenmesi”, s. 139

uygulanen denetimlere benzer usullere tabi kılmaktır. Meselâ, her web sitesi sahibinin o web sitesinin içeriğini kağıda döküp savcıya götürmesi, her değişiklik yaptığında yeni metinler için tekrar savcılığa gitmesi gibi zorunluluklar yaratılmış ve bunların uygulanmasının mümkün olabileceği dahi düşünülmüştür.

4676 sayılı Kanunun bazı maddeleri Cumhurbaşkanı tarafından bir kez daha görüşülmek üzere 18.6.2001’de TBMM’ye iade edilmiş, bu meyanda Kanunun interneti ilgilendiren 26’ncı maddesi ile 5680 sayılı Basın Kanununa getirilen 9’uncu ek maddenin iade gerekçesinde ise internet özgür bir platform olduğu için bu konudaki düzenlemelerin özel bir yasa ile yapılması icap ettiği aşağıdaki gerekçe ile bildirilmiştir:

“İletişim teknolojisinde bir devrim niteliğindeki İnternet yayıncılığının en baskın yönü, düşünceyi açıklama ve yayma özgürlüğünün, özgün kanaat oluşumunun günümüzdeki en etkin kullanım alanı olmasıdır. İnternet ortamındaki yayıncılıkta; hukukun üstün kılınması, kişilik haklarının korunması ve bunun yanında da yayın yoluyla düşünce ve ifade özgürlüğü gibi duyarlı alanların dengelenmesi sorunu ortaya çıkmaktadır. Bu sorunlar ancak, ifade özgürlüğü esas alınarak ve yayınlar üzerindeki denetim yargıya bırakılarak sağlanabilir. Dolayısıyla, internet yayıncılığına ilişkin ilkelerin ve öteki düzenlemelerin özel bir yasa ile yapılması en doğru yol olacaktır.

Bu yola gidilmeyerek, yayınların düzenlenmesinin tümüyle kamu otoritelerinin takdirine bırakılması ve Basın Yasası’na bağlı kılınması İnternet yayıncılığının özelliği ile bağdaşmamaktadır”²⁰⁵

Ne var ki, bu Kanun TBMM Anayasa Komisyonunda 9.4.2002’de tekrar görüşülmüş ve üzerinde hiçbir değişiklik yapılmadan kabul edilmiştir. TBMM Genel Kurulu da 15.5.2002 tarih ve 4756 sayılı Kanunla²⁰⁶ aynen kabul etmiştir. Bilişimle ilgili kuruluşların “internette sansüre hayır” itirazlarına neden olan 26’ncı maddesi ile getirilen Ek Madde 9’da yer alan:

²⁰⁵ a.g.m.

²⁰⁶ RG. Tarih: 21.5.2002 – Sayı : 24761

“Bu Kanunun yalan haber, hakaret ve benzeri fiillerden doğacak maddi ve manevi zararlarla ilgili hükümleri, bilişim teknolojileri ve internet ortamında sayfa açılması veya elektronik gazete, elektronik bülten vb. suretiyle yayınlanan her türlü yazı, resim, işaret, sesli veya sessiz görüntü ve benzerleri hakkında da uygulanır.”

ifadesiyle 5680 sayılı Basın Kanunu hükümlerinin uygulanacağını belirtmektedir.

4756 sayılı Kanunun 14 üncü maddesi ile değiştirilen 3984 sayılı Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayınları Hakkında Kanun 31’inci maddesinde yapılan aşağıdaki düzenleme ile, internet ortamında yapılan “yayın ve hizmetler”, Haberleşme Yüksek Kurulu’nun görev alanına ve RTÜK’ün denetimine sokulmuştur:

“Her türlü teknoloji ile ve her türlü iletişim ortamında yapılacak yayın ve hizmetlerin usul ve esasları, Haberleşme Yüksek Kurulunun belirleyeceği strateji çerçevesinde Üst Kurulca tespit edilip Haberleşme Yüksek Kurulunun onayına sunulur. Bu yayın ve hizmetlerin mevzuata uygunluğu Üst Kurulca denetlenir.”²⁰⁷

Bu Maddede geçen “yayın ve hizmetler” kavramının, sadece “radyo ve televizyon, yayın ve hizmetleri” şeklinde yorumlanabileceğini düşünsek de “her türlü teknoloji ile ve her tür iletişim ortamında yapılacak yayın ve hizmetler” ifadesinin geniş yorumlanması, web sayfalarının da “yayın ve hizmet” olarak değerlendirilmesi ihtimalini karşımıza çıkarmaktadır.

Bu konu hakkında hukuk çevrelerinde yapılan yorumlarda, bu düzenlemenin yasa koyucunun amacının gerçekleşmemesi sonuçlarını doğurabileceği ve yasayı uygulayacak kişi ve kuruluşların işlerini zorlaştıracığı üzerinde adetâ görüş birliği vardır. Aşağıda, bu görüşlerden iki örnek ele alınmıştır:

Bu düzenlemedeki yanlış ve eksikliklerin bir zuhul eseri mi yoksa bilinçli olarak yapılan bir düzenleme mi olduğunu tartışan bir makalede aşağıda belirtilen görüşlere yer verilmektedir:

²⁰⁷ Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayınları hakkında Kanun, Kanun No.: 3984, Kabul Tarihi: 13/4/1994, RG. Tarih : 20/4/1994 - Sayı : 21911

“Basın Kanununun 17, 18 ve 19’uncu maddelerinde zikredilen tazminat davası, mahkumiyet kararının yayınlatılması, cevap ve düzeltme hakkının kullanılması gibi hukuki müesseselere ilişkin maddelerin de internet ortamında uygulanabileceği konusunda bir açıklık olmayışı tatbikatçıların farklı uygulamalarına yol açabilecek nitelikte görülmektedir.

“Ek Madde 9’daki, internet ortamında “işaret,sesli veya sessiz görüntü veya benzerleri” ile yapılan haksız fiillerin sahipleri hakkında Basın Kanunu’nun genel sistemiği içerisinde sorumluları belirlemek ve haklarında uygulama yapmak imkansızdır.

“Günümüzde internet ortamında alternatif medya olarak da adlandırılan internet gazeteciliği alanında, 5680 sayılı Yasa anlamında mevku te sahipliği, sorumlu müdürlük ya da naşirlik sıfatı taşıyan gazeteciler olmadığı için bu kişilerin yaptıkları yayın sırasında tazminat davasına konu teşkil edebilecek bir haksız fiil işlemleri durumunda Ek Madde 9’un tatbik kabiliyeti yoktur.”²⁰⁸

Bazı hukukçulara göre, internet ortamında kişilerin, kişilik haklarının hukuken koruma altına alınması için yürürlükteki yasalarımızda yer alan genel hükümler bu sonucu sağlayacak nitelikte olduğundan yeni bir yasal düzenleme yapılmasına bile gerek bulunmamaktadır:

“İnternet ortamındaki hukuki sorunlarda, kişilerin kimliklerinin güvenli ve kesin bir şekilde nasıl tespit edilebileceği ve gönderilen mesajlardaki bütünlüğün bozulup bozulmadığının nasıl kesin olarak ortaya konacağı gibi sorulara cevap veren yasal düzenlemeler yapılmalıdır. Oysa bu hususlar tamamen gözardı edilmiş, somut durumun özelliklerine ilişkin tanımlama ve düzenlemeler yapılmamıştır. Sonuç olarak, yapılan

²⁰⁸ (Erişim) “4676 Sayılı Radyo Ve Televizyonların Kuruluş Ve Yayınları Hakkında Kanun (RTÜK), Basın Kanunu, Gelir Vergisi, Kurumlar Vergisi Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 5680 Sayılı Basın Kanununda Yaptığı Değişiklik Ve Getirdiği Ek Maddeler” başlıklı makalenin tüm hakları yazarı Cevat Özel’e aittir ve makale, yazarı tarafından Türk Hukuk Sitesi (<http://www.turkhukuksitesi.com>) kütüphanesinde yayınlanmıştır,” Temmuz 2001, (6.9.2007)

düzenlemeler, kanun koyucunun amacını aşabilecek yorumlara müsait olup, söz konusu yasa maddelerini uygulayacak olan kurum ve kişilerin yorumları ile göz önünde tutulmayan bir çok olumsuz sonucun doğmasına neden olabilecektir. Bu durum karşısında Kanun maddelerinin “dar ve amaca yorumlanması” için uygulayıcılara çok fazla görev düşmektedir.”²⁰⁹

15.5.2002 tarih ve 4756 sayılı Kanunun kabulünden sonra geçen beş yıl zarfında internet yayıncılığına ilişkin hususların özel bir kanun ile düzenlenmesi konusunun gündemden çıkarılarak rafa kaldırılmış olduğu, ancak çocuk pornosu olayının ani sebep teşkil etmekle bu konuyu düzenleme faaliyetini tetiklediği anlaşılmaktadır. Bu arada, RTÜK de bu konudaki sorumluluğunun devam ettiğini göstermek için olsa gerek, çocukları internetin olumsuz etkilerinden koruma amacıyla “www.rtuk.org.tr” adresindeki resmi internet sitesinde "Çocukların güvenli internet kullanımı" başlığı altında oluşturulan bilgilendirme sayfalarında hem ebeveynler hem de çocuklar için hazırlanan bölümlerde önerilere ayrı ayrı yer vermiştir.²¹⁰

ii. İnternet Ortamındaki Suçlarla Mücadelede Telekomünikasyon Kurumu: 5651 sayılı Kanun

Adalet Bakanlığının 28.12.2006 tarihinde Başbakanlığa gönderdiği 42 maddelik “Bilişim Ağı Hizmetlerinin Düzenlenmesi ve Bilişim Suçları Hakkında Kanun Tasarısı” son bir kaç yıldan bu yana internet ortamında özellikle Türkiye’nin güvenliğine tehdit teşkil eden faaliyetlerin yanı sıra, ceza hukuku yönünden suç olarak tanımlanan çeşitli eylemlerin yaptırımlara bağlanması konusunda, başta MGK, Genelkurmay Başkanlığı gibi kurumlar

²⁰⁹ (Erişim) Hülya Pekşirin, “İnternet’in Yasal Düzenlemesi”, <http://bt-stk.org.tr/peksirin-inet.doc>, (6.9.2007)

²¹⁰ (Erişim) “RTÜK’ten uyarı: İnterneti bilinçli kullanın”, Bilişim Dünyası No. 7, Mart 2007, <http://www.bilisimdunyasi.net.tr/yazi.asp?sayi=7&yazi=529>, (6.9.2007)

olmak üzere, kamuoyundan gelen taleplere cevaben, Üniversite öğretim üyelerinin de katıldığı bir çalışma olarak tanıtılmıştır. Bu tasarı ile veri, bilgi, bilgisayar, çevre birimleri, bilişim sistemi, bilişim ağı, erişim, trafik bilgisi, içerik sağlayıcı,* yer sağlayıcı, erişim sağlayıcı, hizmet sağlayıcı, toplu kullanım sağlayıcı, izleme, yaramaz ileti gibi kavramların birçoğunun kanun düzeyinde ilk defa tanımlandığı ve bazı tanımların değiştirilmiş olduğu, bunun yanında özellikle servis sağlayıcılar ve internet salonlarının sorumluluğunun düzenlenmek istenmesi, kanun tasarısının incelenmesinden “serbest”den çok, “sınırlandırma” ve “yasaklama”nın ağırlığını hissettirmesi gibi nedenlerle tasarı hakkında kamuoyunda hararetli bir tartışma başlamıştır.²¹¹

Bu tartışma uzunca bir süre devam ederken, bir yandan tasarıda yer alan bazı düzenlemelerin ne bilişimciler ne de hukukçular tarafından anlaşılamadığını bildiren, diğer yandan bilişimle ilgili tüm yasal konuların tek bir kanunla aynı çatı altında toplanmasını ilke olarak doğru bulmadıklarını ifade eden çevrelerin seslerini yükselttikleri gözlenmiştir.²¹² Adalet Bakanlığının tasarıyı kamuoyunda yeterince tartışmaya açmadan yasalaştırma gayretine girmesi eleştirilerin esasını teşkil etmiştir. Tartışmanın özünde, bir tarafta, internetin çok faydalı bir araç olduğunu, insanların bilgilenmesi ve haberleşmesi için şüphesiz inanılmaz derecede çok yararlar sağladığını, ancak, her alanda olduğu gibi internet alanında da bu imkânı kötü niyetlerle ahlâk ve hukuk dışı amaçlarla kullananlar bulunduğunu, bu suistimallerin önlenmesi mümkün olmadığı cihetle internet kullanımına bazı sınırlamalar getirilmesi, özellikle çocukların korunması için tedbirler alınması

* İnternet ortamının asıl süjeleri, kısaca, “internet muhteva (içerik) sağlayıcıları (Content provider)”: web sayfalarını hazırlayan ve kullanıcıların erişimine sunanlar; “internet servis sağlayıcıları (Internet Service Provider)”: İnternetin işlemesi için gerekli teknik altyapıdan verilerin depolanmasına (hosting) ve sunuculara (Server) kadar uzanan aracılık hizmetleri verenler; “Kullanıcılar (Browser, Surfer, Customer)” olarak ifade edilebilir.

²¹¹ Mehmet Ali Köksal, “**Bilişim Suçları ve Bilişim Toplumu**”, Bilişim, Yıl:35, Sayı:95, Ekim 2006, s. 20-21

²¹² Levent Uyaniker, “**Bilişim suçları yasa tasarısı kafa karıştırıyor**”, BThaber, 15-21 Ocak 2007, s. 7

gerektiğini öne sürenlerin yaklaşımı vardır. Diğer tarafta ise internet ortamı kullanılmak suretiyle işlenen suçlar dolayısıyla interneti suçlu tutup ona nasıl kısıtlama veya yasaklar getirileceğini değil, bu suçları işleyenlerin nasıl caydırılacağını ya da cezalandırılacağını düşünüp önlemleri bu bağlamda geliştirmek gerektiği anlayışına sahip olanlar durmaktadır. Ankara Barosu Bilgi İşlem Merkezi Başkanı, anılan tasarı hakkında çekincelerini bildirirken Türkiye’de bilişim hukuku konusunda henüz hukuk camiasındaki uzmanlar nezdinde bile yeterince farkındalık yaratılmadığını eleştirel bir dille bildirmektedir:

“Bilişim öyle bir alan ki, kendine özgü yeni suçlar getirmekle birlikte hali hazırda suç türlerinin de bir nevi nitelikli hali olarak da karşımıza çıkabiliyor... Bir Elektronik İmza Kanunu’nun bırakınız baştan sona okunmasını beklemeyi; hakimlerimiz, savcılarımız, avukatlarımız, stajyer avukatlarımız, hukuk fakültesi öğrencilerimiz ve öğretim görevlilerimizin çoğunun böyle bir kanunun varlığından bile haberdar olmadığı gerçeğini de görmek gerekiyor.”²¹³

Adalet Bakanlığının tasarısı Başbakanlıkta beklerken, internet üzerinde yapılan çocuk pornografisi yayınlarının 2007 yılının ilk aylarında kamuoyunu rahatsızlık boyutlarında meşgul eder hale gelmesine yol açacak şekilde, Türkiye’de bir çok kentin ünlü arama motoru “google” da yapılan çocuk pornosu konulu aramalarda ilk sıralarda yer aldığı, emniyet kuvvetlerince yürütülen bazı operasyonlarda avukat, doktor gibi eğitim düzeyi yüksek kişilerin adının bu suça karıştığı haberlerinin basında sıkça yer alması üzerine, 2007 Mart ayı içinde internet ortamında işlenen suçların oluşturduğu duyarlılık Hükümetin acil tedbir alması kararlılığına ivme kazandırmıştır. Türkiye’de internette çocuk pornosu, şantaj, hakaret, banka soygunculuğu gibi suçların üç yılda 20 kat arttığına dair haberler de bu aceleciliği körüklemiştir:

“Türkiye’deki genişbant internet bağlantı düzeyinin yetersizliğine karşın, Emniyet’e göre, Türkiye’de internette, banka soygunu, çocuk pornosu, hakaret, şantaj, suça

²¹³ a.g.m., s. 7

tahrik gibi suçlarda astronomik artışlar görülüyor.²¹⁴ Ankara Emniyet Müdürlüğü Bilgi İşlem Şube Müdürlüğü Sistem İletişim ve Bilişim Suçları Büro Amirliği Emniyet Müdür Yardımcısı Ayhan Çankaya en çok karşılaştıkları suç tipinin, kredi kartı dolandırıcılığı, onun ardından ise çocuk pornosu olduğunu bildirdi. Çankaya'nın verdiği bilgiye göre, Türkiye'de internet suçlarının sayısı 2001 yılından sonra sadece üç yıl içinde yüzde 2 bin artışla 224'e yükseldi. 2001 yılında 11 olan bilişim suçu sayısının, 2004'ün ilk 11 ayında 224 olarak belirlendiği ortaya çıkmıştı. Suç oranının genişbant internetin yaygınlaşmasıyla daha da artmış olabileceği belirtiliyor.²¹⁵

Bakanlar Kurulunun talimatı üzerine Ulaştırma Bakanlığı acilen bir tasarı hazırlığına girmiştir. Başbakan Recep Tayyip Erdoğan, bir gazetenin başlattığı "temiz internet" kampanyasının açılışında Hükümetin yaklaşımını şu şekilde açıklamıştır:

"Günümüzde internet üzerinden birçok bilgiye ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Bu bir gerçektir. Ancak bütün teknik araçlar gibi internet ve bilgi teknolojileri de iyi ya da kötü amaçlarla kullanılabilir. Teknolojinin gelişmesi ve alternatif yeni erişim yöntemlerinin oluşmasıyla birlikte her türlü bilgiye, belgeye ulaşım yolu basit hale gelmiştir. Bilgiye, belgeye ulaşımın kolaylaşması insanlığın medeniyet yolculuğu bakımından önemli bir fırsattır. Ancak bu imkanı, fırsatı, ideal amaçlar doğrultusunda kullanmalı, ilaç üretmemize yarayacak bir bilgiyi zehir üretmek için kullanmamalıyız. Bilgi günümüzün şüphesiz ki en güçlü aracıdır. Bu araç insanlığa yarar sağlamak için de zarar vermek için de kullanılmaya elverişlidir.

"Biz internet kafeleri, bilgi istasyonları olarak görmek istiyoruz. Bu amaçla faaliyetlerini sürdürdükleri müddetçe en büyük destekçileri biz olacağız. Ancak amacının dışında gençlerimize, çocuklarımıza kötü alışkanlıklar, kötü fikirler yansıtan suç merkezleri olarak çalışacaklarsa bilsinler ki karşılarında bizi bulacaklardır. İnternetin sanal çetelere mesken olmasına, internet kafelerin suç merkezi haline getirilmesine izin vermemiz söz konusu olamaz."²¹⁶

²¹⁴ Bkz. <http://www.cankaya.name.tr/html/makale.htm>

²¹⁵ "Türkiye internette sondan ikinci", Hürriyet, 25 Nisan 2007

²¹⁶ "İnternet silah olarak kullanılmamalı", Sabah, 29.03.2007

Kamu vicdanını aşırı derecede rahatsız eden bu olaya karşı geliştirilen önlemler, Aileden Sorumlu Devlet Bakanı Nimet Çubukçu tarafından aşağıdaki şekilde açıklanmıştır:

“İnternet ortamında işlenen suçlarla ilgili yasa tasarısı Başbakan’ın talimatıyla gerçekleşti... Bu yasa önümüzdeki hafta görüşülecek... Çok şükür çok hızlı hareket ettik. Zaten bu yayınların yüzde 99’u yurtdışı kaynaklı. Bu yayınların ülkemize girişi kesilecek. Türkiye içindekilere ise savcılık izni olmaksızın müdahale edilecek... Yakın bir zamanda Başbakanımız’ın katıldığı ‘temiz internet’ kampanyası da başladı. Aile Araştırma Kurumu’nun yaptığı anlaşma gereğince Microsoft ücretsiz olarak filtreleme sistemi sağladı. Bu sistemin üzerinde yaklaşık 4 ay çalışıldı, Türkiye’ye uyarlandı.”²¹⁷

TBMM’den hızla geçirilerek 4 Mayıs 2007 günü kabul edilen tasarının Adalet Bakanlığı tasarısındaki 19 maddenin kopyalanarak aynen yer verilmesi, bilahare TBMM Adalet Komisyonunda yapılan müzakerelerde tasarıya bazı cezai hükümlerin de eklenmesi sonucunda ortaya çıkan 5651 sayılı “İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun”²¹⁸ ile esas itibariyle, suçun oluşmasında çok önemli bir yer tutan erişimin önlenmesi hususlarını düzenlemek amaç alınmıştır.*

Erişimin önlenmesi konusunda Türkiye Bilişim Derneği Başkanının bir TV programında kamuoyundaki kaygıların abartılı olduğu ve korkulacak kadar büyük bir tehdit mevcut bulunmadığına dile getirdiği şu görüşler dikkate değer:

“ Son günlerde pornografi ile ilgili Türkiye gündemine taşınan 3 tane olay aslında hiçbir yeni olay değildi ama arka arkaya basına duyuruldu ve sanki toplumun büyük bir kesimi, internet kullananların hepsi sanki bu porno üzerine üretim yapıyorlarmış gibi algılandı ki burada asıl sorun çocuk pornosuyla ilgili olan siteleri kullanan yetişkinler

²¹⁷ “Bakan Çubukçu: Çocuk pornosu yasa tasarısı haftaya TBMM’de,” Hürriyet, 7 Nisan 2007

²¹⁸ Kanun No. 5651, Kabul Tarihi: 4.5.2007, RG. Tarih: 23.5.2007 – Sayı: 26530

* Girişimin arka planında, Türkiye’nin siyaset ve güvenlikle ilgili bazı kurumlarının, kendilerine karşı internet ortamında yapılan hakaret içerikli saldırılardan ya da yurtdışında kurulu sitelere yönelen bilgi aktarımlarından duydukları rahatsızlıkların yattığı anlaşılmaktadır.

erişenler. Çocuklar değil zaten o sitelere erişen. İkincisi, bu kaynağı Türkiye değil. Üretim yerleri Türkiye değil yurtdışı. Şimdi böyle bir sorunu çözmek için Türkiye’den sadece düzenleme yapmanız da yeterli olmuyor. Bu uluslararası anlaşmalar yani yurtdışındaki bir kaynağını kurutmadan, sürekli yayın yapan ve teknolojiye uygun olarak yer değiştiren çok internet ortamında teknolojik olarak yer değiştirmek yani fiziksel olarak değil yer değiştiriyormuş gibi görünmek bile yeterli olabiliyor. Böyle bir teknoloji varken bunu sadece ulusal sınırları kapatarak dünyada bunu yapmaya çalışan 2-3 tane ülke var. Yani kendi sınırlarına herşeyi kapatıp internetin dışarıya çıkışını kontrol etmeye çalışan ülkeler var, onlar da komik oluyorlar biliyorsunuz herkes Türkiye gündeminde. Böyle bir yapı varken bunu sadece ülke içinden kontrol etmeye çalışmakta doğru bir şey değil. Bunun Birleşmiş Milletler düzeyinde, UNESCO düzeyinde ciddi çalışmaları var. Bunların izlenmesi gibi, bunlarla işbirliği yapılması gerekiyor, onlarla yapılan yöntemle Türkiye’de uygulanması çünkü onlarda herşey için yasal düzenleme yapmıyorlar.”²¹⁹

Bu Kanunun, kabulüne kadar geçen süre içinde kamuoyunda ciddi bir tartışmalara konu olduğu, Türkiye’de seçimlerin öne alınmasının konuşulduğu bir dönemde internet yayınları ile ilgili cezai hükümler içeren yasaların hızla TBMM Genel Kurulundan geçirildiğine dair haberler yayınlandı²²⁰, başka bir deyişle, internetle ilgili yasakların seçime bağlı olabileceği yolunda imalar yapıldığı gözlenmiştir.

Bu tartışmalar çerçevesinde yapılan bir kısım değerlendirmeler, bilişim sektöründe faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları tarafından toplu bir görüş haline getirilmiş ve Cumhurbaşkanına gönderilen bir mektupla yasanın bilişimin yenilikçi gücünün önünü tıkayacağı bildirilerek bu yasanın onaylanması sürecinde bu görüşlerin dikkate alınması istenmiştir.²²¹ Ayrıca, bilişim sektöründeki STK yetkililerinden oluşan bir heyetin Cumhurbaşkanlığı

²¹⁹ (Erişim) “**Yeni tehdit İnternet mi?**”, NTV Televizyonu, Can Dündar’ın yönettiği tartışma programı, 28.3.2007, <http://www.ntvmsnbc.com/ntv/metinler/Neden/20070130.asp>, (5.9.2007)

²²⁰ (Erişim), “**İnternet suçları ve kabızmallık kanunları Cumhurbaşkanlığı’nca onaylandı**”, BT Gündem, 23.05.2007, <http://www.btdunyasi.net>, (23.5.2007)

²²¹ TBD Yönetim Kurulu Başkanı imzasıyla Cumhurbaşkanı Ahmet Necdet Sezer’e gönderilen “İnternet ile ilgili Yasa Tasarısı Hakkında Görüş” konulu, 11 Mayıs 2007 tarih ve 50 sayılı mektup.

Genel Sekreterini ziyaret ederek görüşlerini şifahen de anlattıkları bilinmektedir. Bu görüşler arasında üzerinde en fazla durulan nokta, engelleme kararlarının alınışında savcı ve hakimlere getirilen kısıtlayıcı sürenin, Telekomünikasyon Kurumu bünyesindeki Telekomünikasyon İletişim Başkanlığının engelleme kararlarına uygulanmaması ve bu nedenle, keyfiliğe açık olabileceğinden endişe edilmesidir. Bu konu, aşağıda 5651 sayılı Kanun incelenirken etraflıca ele alınacaktır.

Bazı hukukçular, çocukların korunması için, özellikle okul ve kütüphaneler gibi çocukların erişim sağlayabileceği yerlerde filtreleme sistemlerinin kurulmasına hiçbir engel bulunmadığını; kaldı ki, yetkili mahkemenin söz konusu içeriğin yasa dışılığı konusunda bir karar vermesi halinde, bu içeriğin kaldırılması veya siteye erişimin engellenmesi yönünde önlemler alınabileceğini, bir diğer deyişle, suç sayılan içeriğe erişimin hukuk yoluyla engellenmesinin doğal olduğunu, ancak, ifade özgürlüğünün, internet kullanımının kısıtlanarak halkın bu teknolojiden yararlanmasının önlenmesini, yasayla getirilen yasakların sansür kuralları ve “kurulları” yaratmasına yol açacak düzenlemelerden kaçınılması gerektiğini savunmaktadırlar.²²²

Bir diğer endişe konusu, Türkiye’nin internete sansür uygulayan Çin HC, Kuzey Kore, Vietnam, İran, Özbekistan, Tunus, Küba, Brezilya ve Suudi Arabistan gibi ülkelerle birlikte anılmasının Türkiye’nin bilişim sektörüne ve ekonomik gelişmesine zarar verebileceği yolundaki kuşkulardır.²²³

²²² (Erişim) Fikret İlkiz’in web-kütüğü, “YouTube ve Atatürk’e hakaret”, 11.3.2007, <http://avukatilkiz.blogspot.com/search/label/Internet%27in%20yasal%20d%C3%Bcczenlenmesi>, (8.9.2007)

²²³ ÇİN HALK CUMHURİYETİ: Şimdiye kadar Tibet ve Taiwan’ın bağımsızlığı, polis şiddeti, 1989 Tiananmen Meydanı protestoları, ifade özgürlüğü, demokrasi, pornografi, BBC’nin bazı uluslararası yayınları, Falun Gong gibi dini hareketler, bloglar ve internet ansiklopedisi Wikipedia sansürlendi. Çin’de internet sansürünü ihlal ettiği için hapis cezasına çarptırılan 52’ye yakın kişi olduğu biliniyor. VIETNAM: Ülkedeki internet ağlarından; Vietnam’ı eleştiren sitelere, sürgün partilerine ve uluslararası insan hakları kuruluşlarına ulaşmak yasak. İnternet cafeler gözetim altında tutularak, internette ifade özgürlüğünü savunanlar da hapis cezasına çarptırılıyor. İRAN: Sansür uygulamaları devlete yönelik eleştiriler, gay ve lezbiyen siteleri, kadın hakları siteleri ve bloglar içeren servis sağlayıcılarına yönelik. Birçok İranlı bloglarının içerikleri yüzünden hapis cezasına çarptırıldı. İran son olarak YouTube’a girişi sınırladı. ÖZBEKİSTAN: İslami hareket, bağımsız medya, sivil toplum

5651 sayılı Kanunun 8'inci maddesi, İnternet ortamında yapılan ve içeriği suç oluşturduğu için yeterli şüphe sebebi bulunan yayınlarla ilgili olarak

Türk Ceza Kanununda yer alan 1) İntihara yönlendirme (madde 84), 2) Çocukların cinsel istismarı (madde 103/1), 3) Uyuşturucu veya uyarıcı madde kullanılmasını kolaylaştırma (madde 190), 4) Sağlık için tehlikeli madde temini (madde 194), 5) Müstehcenlik (madde 226), 6) Fuhuş (madde 227), 7) Kumar oynanması için yer ve imkân sağlama (madde 228) suçlarını ve 25.7.1951 tarih ve 5816 sayılı Atatürk Aleyhine İşlenen Suçlar Hakkında Kanunda yer alan suçları erişimin engellenmesine konu teşkil eden suçlar olarak belirlemiştir.

5651 sayılı “İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun, görüldüğü gibi yeni bir suç tanımlamamış, sadece TCK'daki bazı suçlar ile Atatürk'e hakaret oluşturan suçların internet ortamındaki yayınlar yoluyla işlenmesi halinde bu yayınların izlenmesini engelleyici önlemler alınmasını ve engelleme kararlarına uymayanlara para veya hapis cezaları verilmesini öngörmüştür.

örgütleri ve insan hakları ihlalleriyle ilgili siteler sansürleniyor. Birçok internet cafe, kapılarına kullanıcılarının siyasi eleştiri ve pornografi içeren sitelere girdiklerinin tespit edilmesi halinde para cezasına çarptırılacaklarını belirten uyarılar asıyor. TUNUS: Pornografi, e-posta, arama motoru, elektronik formatlı dosyalar ve çeviri servisleri veren siteleri sansür uygulamasına tabi tutarken; kullanıcıların FTP olarak bilinen dosya transfer protokollerine sınırlama getiriyor. İşlerinde demokrasi savunucusu avukat Muhammed Abbou'nun da bulunduğu birçok internet kullanıcısı çeşitli cezalara çarptırılmıştı. KÜBA: Latin Amerika'da işi başına düşen bilgisayar sayısının en düşük olduğu ülkede, devlet internet sitelerini denetliyor. Kullanıcılar devlet tarafından kontrol edilen 'giriş noktaları'nı kullanarak internete girebiliyor. Devlet, IP numarasına göre kullanıcıların bağlantısını engelleyebilirken, arama motorlarına girilen sözcüklerden 'zararlı içerik' takibi yapabiliyor. Küba yönetimi, internete girişin ABD ambargosu ve yüksek maliyetlerden ötürü düşük olduğunu söylese de, ülke otoriter bir yapıya sahip olduğu gerekçesiyle eleştiri oklarının hedefi oluyor. BREZİLYA: Ünlü Brezilyalı manken Daniela Cicarelli'nin YouTube'de yayınlanan müstehcen videosu sebebiyle siteye girişi sansürleme kararı çıkarılmıştı. SUUDİ ARABİSTAN: Kral Abdülaziz Bilim ve Teknoloji Şehri adlı bir çiftlikten ülke çapındaki bütün internet kullanımını denetleyen Suudi Arabistan, 'ahlaksız' olduğuna kanaat getirilen sitelerle siyasi içerikli eleştirel siteleri sansürlüyor. Kullanıcılardan elektronik bir form doldurarak porno sitelerinin rapor edilmesini isteyen S. Arabistan, Open Net Initiative tarafından 2004 yılında “en agresif sansür uygulayan ülke” olarak belirlenmişti. Bu ülkeler dışında Suriye, Myanmar, Maldiv Adaları ve Kuzey Kore de siyasi içerikli internet sitelerine sansür uyguluyor. (Erişim) <http://www.ntvmnsbc.com>, 9.3.2007, (15.3.2007)

Telekomünikasyon Kurumu bünyesindeki Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı (Madde 10), engellemenin yerine getirilmesi (Madde 10/1), internet ortamında yapılan yayınların içeriklerini izleyerek bu Kanun kapsamına giren suçların tespit edilmesi (Madde 10/4/b), yeni kurulacak İnternet Kurulu ile koordinasyon sağlanması vs. konularıyla görevlendirilmiştir. Erişim engellemesi esas itibarıyla hâkim, mahkeme ya da acil hallerde savcı kararıyla (Madde 8/2) olmasına rağmen, çocuk pornosu ve müstehcenlik suçlarını oluşturan yayınlarla ilgili olarak anılan Başkanlıkça re'sen engelleme kararı alınabileceği de öngörülmüştür (Madde 8/4). Ancak, burada izaha muhtaç olan nokta, suçun önemli addedilmesi ve hızlı müdahaleye gerek duyulması dolayısıyla adli kararı beklemeden idari kararla engelleme yapıldıktan sonra yetkili hakim onayına gerek gösterilmemiş olmasıdır. Oysa Savcılara aynı ayrıcalık tanınmamış, Savcı kararının 24 saat içinde hakim onayına sunulması hükme bağlanmıştır. Bu husustaki endişeler, özellikle basın ve yayın organlarının tekelleştiği, objektif ve tarafsız davranmadıkları iddialarının çok yaygın olduğu Türkiye’de, İnternet haber sitelerine İdarenin memurlar eliyle baskı uygulayabileceği kaygılarıdır.²²⁴

Kanunun 9’uncu maddesinde yer alan “cevap hakkı”nın da yukarıda belirtilen suçlarla hiçbir ilişkisi olmayıp interneti basın ve yayın faaliyeti yapan bir “mevkute” gibi gören bir zihniyeti yansıttığı hususu da eleştiri konusu olmuştur. Kanun, haklarının ihlâl edildiğini iddia eden kişinin içerik sağlayıcısından*, onu bulamazsa yer sağlayıcısından içeriğin yayından çıkarılmasını ya da tekzip yayınlamasını isteyebileceğini, içerik veya yer sağlayıcıları bunu yapmazlarsa mahkemeye başvurabileceğini, kesinleşen hâkim kararına da uymazlarsa hapis cezasıyla cezalandırılacaklarını âmindir.

²²⁴ “İnternet ile ilgili Yasa Tasarısı Hakkında Görüş” konulu, 11 Mayıs 2007 tarihli mektup.

* İçerik sağlayıcı: İnternet ortamı üzerinden kullanıcılara sunulan her türlü bilgi veya veriyi üreten, değiştiren ve sağlayan gerçek veya tüzel kişiler;

Yer sağlayıcı: Hizmet veya içerikleri barındıran sistemleri sağlayan veya işleten gerçek veya tüzel kişiler (5651 s. Kanun Madde 2)

Bu maddeye yapılan itirazlarda, internet ortamında yapılan ve konusu Kanunda sayılan suçları oluşturan hiçbir suçta cevap ve düzeltme hakkına ihtiyaç olmadığı, tüm interneti ilgilendiren hususların ise bu özel kapsamlı kanuna eklenmesinin yanlış olduğu, ayrıca, maddenin metnini kaleme alanların içerik sağlayıcısının hüküm ve tasarrufundaki bir alana yer sağlayıcının müdahale etmesi ve içeriği değiştirmesini öngördükleri, bunun yanlış olduğu belirtilmiştir²²⁵ 6'ncı Maddede Erişim sağlayıcının** “teknik olarak engelleme imkânı bulunduğu ölçüde erişimi engellemekle” yükümlü kılınması, teknik olarak imkân bulunmayan hallerin de mevcut olabileceğini zımnen öngörmektedir. Çünkü erişimin engellenmesi kararının teknik olarak uygulanması sırasında aynı servis sağlayıcıdan hizmet alan bir çok kişi ve internet sitesine de erişim imkânsız hale gelecek, bu ise üçüncü kişilerin düşünce ve ifade özgürlüğüne engel teşkil edecek, mağduriyetlere yol açabilecektir.²²⁶

Sonuç olarak, Kanunda belirtilen suçların hepsinin uluslararası planda oluşan ciddi boyutlardaki sorunlar olduğu, toplumumuzun geleceğini de tehdit eden tehlikeli suçlar olduğu konusunda tartışmaya mahal yoktur. Bu alanda sadece ülke içinde değil uluslararası planda ortak mücadele yapmak mecburiyeti apaçıktır. Türkiye’de yapılan operasyonların başarısının da altında İnterpol ile işbirliğinin yararlı olduğunu görmek mümkündür.

Şüphesiz başta çocuk pornografisi olmak üzere toplumu internet ortamındaki zararlı etkilerden korumak amacı herkesin desteklemek zorunda olduğu bir olgudur. Ne var ki, bir çok ülkede çocuk pornografisi suçunun işlenme şekilleri konusunda yeni ve güncel düzenlemelere yer verilirken, Türkiye’de çocuk pornografisinin uluslararası tanımı açısından TCK’daki

²²⁵ “İnternete Sansür Değil, Hız Gerek!”, 14 STK’nın ortak basın bildirisi, 11.05.2007

** Erişim sağlayıcı: Kullanıcılarına internet ortamına erişim olanağı sağlayan her türlü gerçek veya tüzel kişiler (5651 s. Kanun Madde 2)

²²⁶ “İnternet ile ilgili Yasa Tasarısı Hakkında Görüş” konulu, 11 Mayıs 2007 tarihli mektup.

“Müstehcenlik” başlıklı 226’ncı maddedeki eksiklik giderilmeyerek, başka bir ifade ile çocuk pornografisinin bu alanda kabul gören uluslararası düzenlemeleri tam olarak kapsamadığı göz önüne alınmayarak gene işin kolaycılığına kaçılmıştır. Bu suçları işleyenlerin takibinde yasal boşluk kadar uygulayıcıların teknik bilgi yetersizliği de ön plana çıkmaktadır. Bu haliyle, internette yapılan ve suç içeren bir yayını önlenememekte, ancak suç işlendikten sonra takibat yapma aşamasına geçilmiş olmaktadır. Kaldı ki bu suçlar genellikle yurt dışındaki web sitelerinde işlenmekte ya da çoğu zaman suçu işleyenleri ve suçun işlendiği yeri dahi tespit etmek imkânı bulunamamaktadır. Yukarıda bahsettiğimiz hacker’lerin neler yapmaya muktedir oldukları hakkında, İsrail’den bir güvenlik firması yetkilisinin günümüzde siber suçların bir "Sanal Mafya" tarafından geliştirildiği, bu mafyanın, uygun insanları kullanarak, güvenlik açıklarını yakaladıkları, sızma kodları ve tehlikeli kod'ları yazdırdıkları, hatta kara parayı aklayan özel bankalar bile işlettikleri, bütün bunları da internet üzerinden yaptıkları, çünkü internet herkese açık olduğu için ekzotik bir ülkeye kurulacak bir sunucu üzerindeyse de kontrol altına alınamıyacağını bildiren sözleri dikkate alınmamazlık edilemez.²²⁷

c. Fikri Mülkiyet Mevzuatı

23.11.2001 tarihli Siber Suç Sözleşmesi “Telif Haklarının ve Benzer Hakların İhlaline İlişkin Suçlar” başlıklı Dördüncü Bölümde “Telif haklarının ve benzer hakların ihlaline ilişkin suçlar” başlıklı aşağıdaki 10, Maddesinde telif hakları ile telif haklarına benzer haklara ilişkin bir düzenleme yapılmıştır:

“1. Taraflardan her biri, kendi yasalarında tanımlandığı şekliyle telif haklarının ihlali fiilinin, Edebi ve Sanatsal Eserlerin Korunmasına Yönelik Bern Konvansiyonu

²²⁷ (Erişim). Fusun S.Nebil, “Siber Suçlardan Korunmak için İçerik Güvenliğine Bakmak Lazım – 2”, turk.internet.com, (21.8.2007)

çerçevesindeki 24 Temmuz 1971 tarihli Paris Yasası, Fikri Mülkiyet Haklarının Ticari Yönlerine İlişkin Sözleşme ve WIPO Telif Hakları Anlaşması uyarınca, kötü niyetli olarak, ticari ölçekte ve bir bilgisayar sistemi aracılığıyla yapıldığında, kendi ulusal mevzuatı kapsamında cezaî bir suç olarak tanımlanması için gerekli olabilecek yasama işlemleri ve diğer işlemleri yapacaktır. Sözü geçen Konvansiyonlar çerçevesinde verilen ahlakî haklar bu hükme tabi değildir.

“2. Taraflardan her biri, kendi yasalarında tanımlandığı şekliyle telif haklarına benzer hakların ihlali fiilinin, Roma’da imza edilen Oyuncuların, Fonogram Yapımcılarının ve Yayım Kuruluşlarının Korunması Hakkında Konvansiyon (Roma Konvansiyonu), Fikri Mülkiyet Haklarının Ticari Yönlerine İlişkin Sözleşme ve WIPO Oyunculuk ve Fonogramlar Anlaşması uyarınca, kötü niyetli olarak, ticari ölçekte ve bir bilgisayar sistemi aracılığıyla yapıldığında, kendi ulusal mevzuatı kapsamında cezaî bir suç olarak tanımlanması için gerekli olabilecek yasama işlemleri ve diğer işlemleri yapacaktır. Sözü geçen Konvansiyonlar çerçevesinde verilen ahlakî haklar bu hükme tabi değildir.

“3. Taraflardan herhangi biri, belirli durumlarda işbu maddedeki paragraf 1 ve 2 çerçevesinde cezaî yükümlülük ihdas etmeme hakkını, bu konuda başka yasal yolların bulunması ve bu hakkın saklı tutulmasının söz konusu Tarafın işbu maddedeki paragraf 1 ve 2’de belirtilen uluslararası belgelerdeki uluslararası yükümlülüklerin dışına çıkmasına sebep olmaması şartıyla, saklı tutar.”²²⁸

Siber Suç Sözleşmesi, internet ortamında telif hakkı ihlâlinden dolayı cezayı gerektiren suç oluşabilmesi ve milli mevzuat çerçevesinde bu suça bir ceza tertip edilebilmesi için fiilin “kötü niyetli olarak, ticari ölçekte ve bir bilgisayar sistemi aracılığıyla yapılması” kıstasını getirmiş bulunmaktadır.²²⁹ Oysa Sözleşmenin diğer maddelerinde “kasıtlı olarak” terimi kullanılmaktadır.²³⁰ Fikre mülkiyet haklarının ihlâli internette en çok işlenen suçlar arasındadır.²³¹ Fikri mülkiyet kapsamındaki müzik, fotoğraf, edebiyat,

²²⁸ Sözleşmenin Türkçe tercümesi için bkz. (Erişim) <http://www.ivhp.org.tr/belgelik/siber.zip>.

²²⁹ Veysel Başpınar, Doğan Kocabey, “İnternette Fikri Hakların Korunması”, Yetkin Yayınları, Ankara, 2007, s. 61.

²³⁰ Sevil Yıldız, “Suçta Araç Olarak İnternetin Teknik ve Hukuki Yönden İncelenmesi”, s. 152

²³¹ Veysel Başpınar, Doğan Kocabey, “İnternette Fikri Hakların Korunması”, s. 62

resim ve diğer görsel-işitsel eserler internet üzerinde yeniden üretilmekte, izinsiz kopyaları çıkarılmakta, dağıtılmakta ve kullanılmaktadır²³².

Fikir ve Sanat Eserleri Kanunumuzun²³³ 2'nci Maddesinde 7.6.1995 tarih ve 4110 sayılı Kanunla yapılan değişiklikle:

“Herhangi bir şekilde dil ve yazı ile ifade olunan eserler ve her biçim altında ifade edilen bilgisayar programları ve bir sonraki aşamada program sonucu doğurması koşuluyla bunların hazırlık tasarımları”

eser sayılarak Kanun kapsamında bilgisayar programlarına yönelik fiiller suç sayılmıştır.²³⁴

Fikri hak ihlâllerine karşı açılacak ceza davaları Fikir ve Sanat Eserleri Kanununun “Hukuk ve Ceza Davaları” başlıklı Beşinci Bölümünde düzenlenmiştir. Bunlar, kısaca, “Manevi haklara tecavüz (Madde 71)”, “Mali haklara tecavüz (Madde 72)”, “Eser sahibinin hakları ile bağlantılı haklar ve tecavüzün önlenmesi (Madde 80)”, “Haklara tecavüzün önlenmesi (Madde 81)” ile düzenlenen hapis ve para cezalarıdır.

Fikir ve Sanat Eserleri Kanununun Ek 4'üncü Maddesinde 3.3.2004 tarih ve 5101 sayılı Kanunla yapılan bir değişiklik ile internet ortamında özellikle muhteva sağlayıcılar ve hizmet sağlayıcılar tarafından işlenen fikri hak ihlâllerine karşı, ABD'de uygulanan “uyar ve kaldır” sisteminin basit bir şekli getirilmiştir. Bu maddeye göre:

“Dijital iletim de dahil olmak üzere işaret, ses ve/veya görüntü nakline yarayan araçlarla servis ve bilgi içerik sağlayıcılar tarafından eser sahipleri ile bağlantılı hak sahiplerinin bu Kanunda tanınmış haklarının ihlâli halinde, hak sahiplerinin başvuruları

²³² Telif hakkı ihlâli hemen bütün ülkelerde suç teşkil etmekle birlikte, bu konunun ele alınış biçimi ve tarafların çıkarlarının dengelenmesine atfedilen önem dolayısıyla farklı uygulamalar da görülmesi doğaldır. Örneğin, ABD’de, Napster davası ile yaşanan siber uzayda fikri mülkiyet hakları ihlâllerinin öncelikle hukuki sorumlulukla karşılanması görüşü ağır basmıştır. Bkz. Özgür Uçkan, Yasin Beceni, “**Bilişim-İletişim Teknolojileri ve Ceza Hukuku**”, (İnternet ve Hukuk) içinde, Derl. Yeşim M. Atamer, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları 51, İstanbul, Ocak 2004, s. 402

²³³ Kanun No. 5846, Kabul Tarihi: 5.12.1951, Resmi Gazete: Tarih: 13.12.1951 - Sayı: 7981

²³⁴ Yıldız, “Suçta Araç Olarak İnternetin Teknik ve Hukuki Yönden İncelenmesi”, s. 137

üzerine ihlâlê konu eserler içerikten çıkarılır. Bunun için hakları haleldar olan gerçek veya tüzel kişi öncelikle bilgi içerik sağlayıcısına başvurarak üç gün içinde ihlâlî durdurulmasını ister. İhlâlî devamı halinde bu defa, Cumhuriyet savcısına yapılan başvuru üzerine, üç gün içinde servis sağlayıcıdan ihlâlê devam eden bilgi içerik sağlayıcısına verilen hizmetin durdurulması istenir. İhlâlî durdurulması halinde bilgi içerik sağlayıcısına yeniden servis sağlanır.”

hükmü getirilmekle, fikri hak ihlâllerine karşı, hak sahiplerine tanınan ceza hukuku karakteri ağır basan bir sistem kabul edilmiş bulunmaktadır.²³⁵ Oysa, bazı çevrelere göre, internet ortamındaki ihlâllerde fikri mülkiyet haklarının korunması için, ceza hukukunda düzenlemeye gitmek yerine kopya yazılımlarının kullanılmasını önlemek amaçlı politikaların geliştirilmeli, ihlâller özel hukuk alanında düzenlenmeli ve internet ortamındaki diğer kişilerin sahip oldukları hakları konusunda kişilere yönelik eğitici faaliyetlerde bulunulmalıdır.²³⁶

d. Kişisel Veri ve Bilgilerin Gizliliği ve Korunması

Mahremiyet (privacy), kavramı hukuk düzenlerini sürekli meşgul etmiş, mahremiyetin korunması ve mahremiyete saygı gösterilmesi usulleri ve koşulları üzerinde yoğun tartışmalar yaşanmıştır. Sınırları net bir şekilde çizilmemiş bulunan mahremiyet kavramı “bireylerin, devletin ve diğer kişilerin müdahalesinden muaf olarak hareket edebileceği, yaşamsal faaliyetlerini sürdürebileceği bir alanın ve kişilik haklarına bağlı olan tüm unsurların bütününe verilen ad” olarak tanımlanmaktadır.²³⁷ Mahremiyetin normatif temelleri uluslararası insan hakları sözleşmelerinde korunma altına alınmıştır.

²³⁵ Başpınar, Kocabey, “İnternette Fikri Hakların Korunması”, s. 275

²³⁶ Uçkan, Beceni, “Bilişim-İletişim Teknolojileri ve Ceza Hukuku”, s. 45

²³⁷ Beceni, “Siber Uzayda Mahremiyet”, s. 10

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 12'nci Maddesine göre:

“Kimsenin özel yaşamı, ailesi, konutu ya da haberleşmesine keyfi olarak karışılmaz, şeref ve adına saldırılamaz. Herkesin, bu tür karışma ve saldırılara karşı yasa tarafından korunma hakkı vardır.”

Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin “Özel hayatın ve aile hayatının korunması” başlıklı 8'inci maddesine göre:

“1. Herkes özel ve aile hayatına, konutuna ve haberleşmesine saygı gösterilmesi hakkına sahiptir.

“2. Bu hakkın kullanılmasına bir kamu otoritesinin müdahalesi, ancak ulusal güvenlik, kamu emniyeti, ülkenin ekonomik refahı, dirlik ve düzenin korunması, suç işlenmesinin önlenmesi, sağlığın veya ahlakın veya başkalarının hak ve özgürlüklerinin korunması için, demokratik bir toplumda, zorunlu olan ölçüde ve yasayla öngörülmüş olmak koşuluyla söz konusu olabilir.”

Birleşmiş Milletler Siyasi ve Medeni Haklar Sözleşmesinin “Mahremiyet hakkı” başlıklı 17'nci maddesine göre:

“1. Hiç kimsenin özel ve aile yaşamına, konutuna veya haberleşmesine keyfi veya hukuka aykırı olarak müdahale edilemez; onuru veya itibarı hukuka aykırı saldırılara maruz bırakılamaz.

“2. Herkes bu tür saldırılara veya müdahalelere karşı hukuk tarafından korunma hakkına sahiptir.”

Avrupa Birliği Temel Haklar Bildirgesinin “Özel ve aile yaşamına saygı” başlıklı 7'nci maddesine göre:

“Herkes, özel ve aile yaşamına, konutuna ve haberleşmesine saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir.”

Aynı sözleşmenin “Kişisel bilgilerin korunması” başlıklı 8'inci maddesine göre ise:

“1. Herkes, kendisine ilişkin kişisel bilgilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir.

“2. Bu tür bilgiler, belirtilen amaçlar için ve ilgili kişinin muvafakatine veya yasada öngörülen başka meşru temele dayalı olarak adil şekilde kullanılmalıdır. Herkes, kendisi hakkında toplanmış olan bilgilere erişme ve bunlarda düzeltme yaptırma hakkına sahiptir.

“3. Bu kurallara uyulması, bağımsız bir makam tarafından denetlenecektir.”

Fizikî dünyada olduğu gibi sanal ortamda da mahremiyetin tanımlanmasında ve korunmasında, uluslararası insan hakları sözleşmelerinde ifade bulan tüm bu prensipler geçerlidir.²³⁸ Bu sözleşmelerde sözü edilen kişisel bilgi ya da bilişim teknolojileri açısından ifade edilişyle kişisel veri, genel anlamda, ilgili ve tanımlanabilir gerçek kişinin tanımlanabilmesi için, kişiliğinin sosyal, fizikî, duygusal ve ekonomik boyutuna dair kullanılabilecek her türlü bilgiyi ifade etmektedir. Bu verilerin günümüzde bilgisayarlar vasıtasıyla depolanması, işlenmesi ve gerektiğinde internet gibi sınır tanımayan bir ağ aracılığıyla sanal ortamda iletilip paylaşılması kişinin hayatını kolaylaştıracak bazı işlerin yapılmasını sağlıyorsa da, aynı zamanda kişilerin mahremiyetini tehlikeye düşürmektedir.²³⁹ Soruna kişisel verilerin işlenmesi açısından bakıldığında kişilik hakkının yeni bir boyutu ortaya çıkmaktadır. Zira, kişilik hakkı, bireye, kişisel verilerinin hangi şartlarda açıklanabileceği ve nasıl kullanılacağı, kime iletileceğini denetleme konularında karar yetkisi tanımaktadır.²⁴⁰

Kişisel verilerin korunması alanında Avrupa’da önemli hukuki düzenlemeler yürürlüğe konmuştur. Bunların başında gelen, “Kişisel Verilerin Otomatik İşlenmesine İlişkin Olarak Şahısların Korunması Hakkında” 108 sayılı Avrupa Konseyi Sözleşmesi²⁴¹ bu konudaki en önemli ve ciddi düzenleme amaçlayan adım sayılmaktadır. 28 Ocak 1981 tarihinde imzaya açılan Sözleşme Türkiye tarafından da imzalanmış fakat, imzalayan her Devletin bir kanun kabul etmesi yükümlülüğünü yerine getirmediği için

²³⁸ a.g.m., s. 10

²³⁹ Türkiye 2. Bilişim Şurası Sonuç Raporu”, s. 283

²⁴⁰ Nilgün Başalp, “**Kişisel verilerin Korunması ve İnternet**”, ((Derl. Yeşim Atamer, İnternet ve Hukuk) içinde, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları 51, 1.Baskı, İstanbul, 2004, s. 10

²⁴¹ (Erişim), Avrupa Antlaşmaları Serisi/108, http://www.avrupakonseyi.org.tr/antlasma/aas_108.htm, (8.9.2007). Ayrıca, bu konuda etraflı bir inceleme için bkz. “Türkiye 2. Bilişim Şurası Sonuç Raporu”, s. 284-307

Türkiye bakımından yürürlüğe girmemiştir. Avrupa Birliğine gelince, 23.11.1995 tarihinde hazırlanan 95/46/AT sayılı “Kişisel Verilerin İşlenmesinde Gerçek Kişilerin Korunması Direktifi (Veri Koruması Direktifi - VKD) ile başlayan düzenlemeler dizisi, “Telekomünikasyon Alanında Kişisel verilerin İşlenmesi ve Mahremiyetin Korunması Direktifi (97/66/AT – 1998)”, Elektronik İletişimde Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Direktifi (2002/58/AT – 2002) devam etmiştir. Son Direktif tüzel kişilerin de bu alandaki çıkarlarını korumaktadır.²⁴²

AB tarafından yapılan bu düzenlemelerin de doğal bir sonucu olarak günümüzde her AB ülkesinin mevzuatında bir kişisel verileri koruma kanununun yürürlükte olduğu görülmektedir.

Türkiye’ye gelince, kişisel verilerin korunması konusunun halen mevzuatımızda yer aldığı tek metin olarak, 5237 sayılı Türk Ceza Kanununda “*Özel Hayata ve Hayatın Gizli Alanına Karşı Suçlar*” başlığı altında, 135’inci, 136’ncı ve 138’inci maddelerde düzenlenmiştir.*

Kişisel verilerin uluslararası alanda sahip olduğu önem ve dayandığı hukuki altyapı dikkate alınarak, Adalet Bakanlığı tarafından, 108 sayılı “Kişisel Nitelikteki Verilerin Otomatik İşleme Tabi Tutulması Karşısında

²⁴² a.g.m., s.12

* Kişisel verilerin kaydedilmesi

Madde 135- (1) Hukuka aykırı olarak kişisel verileri kaydeden kimseye altı aydan üç yıla kadar hapis cezası verilir.

(2) Kişilerin siyasi, felsefi veya dini görüşlerine, ırki kökenlerine; hukuka aykırı olarak ahlaki eğilimlerine, cinsel yaşamlarına, sağlık durumlarına veya sendikal bağlantılarına ilişkin bilgileri kişisel veri olarak kaydeden kimse, yukarıdaki fıkra hükmüne göre cezalandırılır.

Verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme

Madde 136- (1) Kişisel verileri, hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, bir yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

Verileri yok etmeme

Madde 138- (1) Kanunların belirlediği sürelerin geçmiş olmasına karşın verileri sistem içinde yok etmekle yükümlü olanlara görevlerini yerine getirmediklerinde altı aydan bir yıla kadar hapis cezası verilir.

Şahısların Korunmasına Dair Sözleşme”nin izlerini taşıyarak hazırlandığı ifade edilen “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Tasarısı” 28.7.2006 tarihinde Başbakanlığa gönderilmiştir. Tasarı Başbakanlıktan TBMM’ye intikal edemediği için, kişisel verilerin işlenmesinde kişiliğin, temel hak ve özgürlüklerin korunması ile kişisel verileri işleyen kişi ve kurumların uyacakları esas ve usuller belirlenmemiş olarak kalmıştır. Bundan ötürü, kişisel veriler konusunda karşılaşılan sorunlar, diğer kanunlara eklenen ya da değişiklik getiren maddelerle çözümlenmeye çalışılmakta, böylece ortaya gereksiz yere, parçalı bir hukuki düzen yapısı çıkmaktadır.

Hükümet’in politika ve yaklaşımlarını ortaya koyan belgelerden biri olarak, “Orta Vadeli Program (2008-2010)”ın “e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi” başlığı altındaki:

“İyi yönetim ilkelerinin benimsendiği kamu yönetimi yaklaşımının desteklenmesi ... çerçevesinde;

“iv) e-Devlet hizmetlerinin sunumunda bilgi güvenliğinin sağlanması ve kişisel bilgilerin mahremiyetinin korunması için gerekli tedbirler alınacaktır.”²⁴³

Ifadesi Adalet Bakanlığının tasarısının TBMM’nin 23’üncü döneminde kanunlaşabileceği hakkında ümit vermektedir.

Türkiye’de, kişisel verilerin korunması konusuna bakış açısı da böylece ortaya çıkmaktadır. İnternet kafelerin “Umuma açık istirahat ve eğlence”²⁴⁴ kategorisinde sayılıp meyhane ve tavernalarla aynı statüye tabi

²⁴³ Orta Vadeli Program (2008-2010), s. 36

²⁴⁴ 4.7.1934 tarih ve 2559 sayılı “Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu”nun (24.11.2004 tarih ve 5259 sayılı Kanunla) değişik 7’nci Maddesinde:

“Kişilerin tek tek veya toplu olarak eğlenmesi, dinlenmesi veya konaklaması için açılan otel, motel, pansiyon, kamping ve benzeri konaklama yerleri; gazino, pavyon, meyhane, bar, birahane, içkili lokanta, taverna ve benzeri içkili yerler; sinema, kahvehane ve kıraathane; kumar ve kazanç kastı olmamak şartıyla adı ne olursa olsun bilgi ve maharet artırıcı veya zeka geliştirici nitelikteki elektronik oyun alet ve makinelerinin, video ve televizyon oyunlarının içerisinde bulunduğu elektronik oyun yerleri; internet kafeler ve benzeri yerler umuma açık istirahat ve eğlence yeri sayılır.

“Umuma açık istirahat ve eğlence yerlerinin ruhsatı bağlı olduğu kolluk kuvvetinin görüşü alındıktan sonra belediye ve mücavir alan sınırları içinde belediyeler; bu alanların dışında il özel idareleri tarafından verilir...

kılındığı, yani gençlerin, çocukların gitmememesi gereken yerlerle bir tutulduğu²⁴⁵ ve polis tarafından devamlı izlendiği,²⁴⁶ açılış ruhsatının verilmesi için teknik bir kuruluştan istemesi gereken görüşün kolluk kuvvetinden talep edildiği, üstelik sadece genel güvenlik ve asayiş yönünden yapılan bir denetlemenin yeterli bulunduğu Türkiye’de, kişisel verilerin korunması konusu da bugüne kadar sadece ceza hukuku açısından çözümlenecek bir konu olarak görülmüştür.

Oysa Adalet Bakanlığının sözkonusu tasarısının kanunlaşması halinde, Türkiye 108 sayılı Sözleşmeden doğan “özel yasa çıkartılması” yükümlülüğü yerine gelmiş olacak ve Sözleşmeye de taraf olabilecektir. Başka bir deyişle, kişisel bilgilerin korunması bakımından, Türkiye’de e-Devlet uygulamalarında mevcut risk ve tehditlerin yüksekliğine rağmen, kanuni düzenlemenin hâlâ yapılmamış olması, Türk hukuk sistemindeki önemli bir boşluğun devam etmesine neden olmaktadır.²⁴⁷

Aşağıda, kişisel verilerin korunmasında rastlanabilecek ve çoğu kez verilerin sahibi olan kişilerce önemsenmeyen, hattâ farkına bile varılmayan ihlallerden bazıları gösterilmiştir:²⁴⁸

Bu iş yerleri için düzenlenen iş yeri açma ve çalışma ruhsatlarının bir örneği yetkili kolluk kuvvetine gönderilir. Bu iş yerleri genel güvenlik ve asayiş yönünden genel kolluk tarafından denetlenir ,” hükmü getirilmiştir. RG. Tarih: 14.7.1934 – Sayı 2751

²⁴⁵ Süleyman Sivri, ““İnternet Kafelerin Çocuklar Üzerindeki Etkileri”, **1. Polis Bilişim Sempozyumu Bildirileri**, Emniyet Gn. Md.lüğü Bilgi İşlem D. Bşk.lığı, 14-15 Nisan 2005, Ankara, s. 141

²⁴⁶ Gürkan Bal, “İnternet Kafelerin Çocuklar Üzerine Etkileri”, **1. Polis Bilişim Sempozyumu Bildirileri**, Emniyet Gn. Md.lüğü Bilgi İşlem D. Bşk.lığı, 21-22 Ekim 2003, Ankara, s. 261.

²⁴⁷ Hasan Sınar, “Yeni Türk Ceza Kanunu’na Göre Kişisel Verilerin Korunması”, **2. Polis Bilişim Sempozyumu Bildirileri**, Emniyet Gn. Md.lüğü Bilgi İşlem D. Bşk.lığı, 14-15 Nisan 2005, Ankara, s. 305

²⁴⁸ Eşref Adalı, “**Bireysel Bilgilerin Korunması**”, TBD Bilişim, Sayı: 82, Hnaziran 2002, s. 38

Kredi kartı veya özel alışveriş kartı kullanan bir kişinin, adresleri, telefon numaraları ve gelir düzeyi kredi kartı işletmecisi tarafından bilinmekte, yaptığı tüm harcamaların kaydı tutulmaktadır. Böylece, kredi kartı kullandığı alışverişlerden, ne zaman nerede bulunduğu çıkarılabilmektedir. Hakkında yasal soruşturma kararı olmayan bir kişinin bu yolla izlenmesi, kişisel hakka tecavüz sayılır. Kişinin alışveriş alışkanlıkları, ticari kuruluşlar için önemli ipuçları verdiği için, bu bilgilere sahip olmaya çalışan hizmet ve pazarlama kuruluşlarının bilgileri amaç dışında kullanmaları; örneğin, bir başka kuruma satmaları ve yeni kurumun da bu bilgileri değerlendirip kişiyi kendi çıkarları doğrultusunda yönlendirmesi, bu yönlendirmeden habersiz olan kişiyi haksız bir ticarete zorlayacağı için kişi haklarına tecavüz sayılabilir.

Sabit ve gezgin telefon sistemlerindeki kayıtlar kişinin bulunduğu yeri saptamada önemli bir rol oynamaktadır. Hakkında yasal bir soruşturma ve izleme kararı olan bir kişi telefon kullanıyorsa güvenlik kuvvetleri tarafından izlenebilir. Ancak bu izleme, yasal dayanak olmadan yapılırsa kişisel haklar ihlâl edilmiş olur. Bazı telefon altyapılarında, arayan kişinin telefon numarası, aranan kişi tarafından görülebilmektedir. Olağan ve çoğu kez yararlı görülen bu uygulama, Almanya'da kişisel haklara tecavüz sayılarak reddedilmiştir. Oysa Türkiye'de telefon operatörleri kimseye sormadan ve yasal bir düzenleme yapılmadan bu sistemi uygulamaya koymuşlardır. Bu da Türkiye'de, bireysel haklara saygı bilincinin gelişmemiş olduğunu göstermektedir. Ayrıca, kişi ya da kurumların, telefon numaraları biliniyorsa adreslerinin öğrenilmesi, ya da isim veya adresleri biliniyorsa telefon numaralarına erişilebilmesi, eğer kişi ya da kurum gizlilik istemiş ise kişisel haklara tecavüz sayılır. Bu durumda, sıradan biri bu bilgilere erişememelidir.

Birçok ülkede olduğu gibi, Türkiye'de de kişi ve kurumları, nüfus hareketleri, vergi kayıtları ve sosyal güvenlik açısından bir düzene sokabilmek için, vatandaşlık, vergi veya sosyal güvenlik numarası gibi uygulamalar yapılmaktadır. Ülke düzeninin sağlanması ve iyileştirilmesi amacıyla başlatılan bu uygulamalarda kişisel bilgileri iyi korumak, menfaat sağlamak amacıyla kullanabilecek kişilerin eline geçmesini önlemek gerekir.

Mernis projesinde, Kimlik Paylaşım Sistemi çerçevesinde kamu kurumlarınca kullanılan nüfus bilgilerinin sıkı güvenlik tedbirleri alınarak uygulandığına herkesin güven duyması şarttır.

Adres Paylaşım Sistemi işlemeye başladığında, muhtarlar koruma önlemleri alınmadan bilgisayarlarını Internet ortamına açarlarsa mahalle sâkinlerineait bilgilere herkesin ulaşması mümkün olacaktır. Seçmen listeleri mahalle muhtarlıklarında kötü niyetli kişiler ya da açığöz pazarlamacılar tarafından da kolaylıkla ele geçirilebilecek şekilde alenen teşhir edilmektedir. Kişisel bilgisayarda saklanan bilgilerde güvenlikten bahsetmek imkânı da yoktur. Aynı risk, başlıca e-Devlet uygulamalarında da mevcut olup etkin güvenlik tedbirleri yoksa kötü niyetli kişilerin bu bilgilere ulaşmaları, daha da kötüsü, bu bilgileri değiştirmeleri ihtimali her zaman mevcuttur.*

* Bkz. Beşinci Bölüm,” e-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Sistemleri.”

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLET UYGULAMALARININ YÖNETİMLERDEKİ KARAR SÜREÇLERİNE ETKİSİ

E-DEVLET UYGULAMALARINDA LİDERLİK VE ÜST YÖNETİMİN ROLÜ

İlk iki bölümde açıklanmaya çalışıldığı üzere, Türkiye’de e-Devlet girişimlerinin hızla uygulanmaya konabilmesi büyük ölçüde üst düzey siyasi liderlik sayesinde mümkün olmuştur.²⁴⁹ Türkiye’yi bir bilgi toplumuna dönüştürme çalışmalarının başladığı ilk günlerden itibaren, bütün girişimler Başbakanlığın önderliğinde yürütülmüş ve siyasi liderlik, önce KamuNet ve e-Türkiye Girişimi dönemlerinde²⁵⁰, son olarak e-Dönüşüm Türkiye döneminde kısa dönem eylem planları ve 2010 yılı için ölçülebilir hedefler içeren bir stratejik planı ortaya koymuştur.

Türkiye’de e-Dönüşüm ve e-Devlet çalışmaları kamu kesiminde e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu ve e-Devlet projelerini yürüten icracı Bakanlıklar ile onlara bağlı, ilgili ya da ilişkili statüde olan kamu kurum ve kuruluşları olmak üzere iki seviyede yürütülmektedir.

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, siyasi iktidarın kararlılığını kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarındaki icraat önderlerine yansıtan, siyasi liderliğin geleceğe ilişkin hedeflerini ve heyecanını onlarla paylaşan siyasi niteliği ağırlıklı bir kuruldur. İcra Kurulu, e-Devlet uygulamalarının planlandığı şekilde yürütülüp yürütülmediğini ve bunlardan alınan sonuçların beklenen faydaları sağlayıp sağlamadığını ölçebilecek bir yöntem oluşturabildiği takdirde kendisinden beklenen görevi yerine getirmiş olacaktır. OECD’ye göre, bu yöntemin içeriğinde, e-Devlet

²⁴⁹ “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 8

²⁵⁰ Bkz. Bölüm I/A

projelerinin analizinde standart fayda/maliyet analizi yanında maliyet muhasebesi sistemi kullanılması, bitmiş yatırımların değerlendirilmesi, kullanıcılara olan faydanın ölçülmesi ve mükerrer yatırımları önlemek ve değişik uygulamaların birlikte çalışabilirliğini sağlayacak bir kurumsal mimari geliştirilmesi gibi hususlar yer almalıdır.²⁵¹ Kaldı ki, e-Devlet uygulamaları arttıkça siyasi liderliğin bakanlıklar ve yerel yönetimlerdeki liderliklerle desteklenme ihtiyacı da artacaktır.²⁵²

Bakanlıkların, icracı kuruluşlar olarak e-Devlet projelerinin planlama ve uygulama aşamalarında daha fazla sorumluluk üstlenmesi, e-Devletin altyapısını (internet erişimi ve geniş bant dahil) oluşturacak projelere öncelik verip bunları mümkün olan en hızlı şekilde tamamlaması, çok sayıda e-hizmet projesi üretip bunları gerçekleştirmeye uğraşmak yerine yüksek hacimli/ yüksek getirisi olan hizmetleri elektronik ortama taşıması ve e-Devlet uygulamalarına talep yaratacak tedbirler geliştirmesi Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının bugün geldiği aşamada en doğru yaklaşım olacaktır.

Elektronik hizmetlere talebin artmasının ekonomik ve sosyal faydaları da olacaktır. Ne var ki, bu alanda kişi ya da hane halkı talebinin oluşması daha çok zaman alabilecek gibidir. e-Devlet hizmetlerine talebin artırılması için, kamu yöneticilerine düşen gerek Milli Eğitim Bakanlığı²⁵³ gerek yerel yönetimlerce yeni yeni uygulanmasına başlanan önemli bir görev şudur: Okul ve işyeri gibi bilgisayar sistemlerinin kurulu olduğu ve internet erişiminin kolaylıkla sağlanabildiği mekânların dışında bulunan vatandaşların bilgisayar okuryazarlığının artırılması ve internet kullanımı sayesinde bilgiye ve kamu

²⁵¹ “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 8

²⁵² a.g.e., s.12

²⁵³ Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğünden alınan bilgilere göre, yetişkinlerin (öncelikli olarak çalışanlar ve işsizler, ayrıca ev kadınları/kızları ve emekliler) bilişim teknolojileri yetkinliklerinin ve İnternet erişimlerinin sağlanması ve yükseltilmesi amacıyla **Kamu İnternet Erişim Merkezi Projesi (KİEM)** kapsamında 1.068 HEM (Halk Eğitim Merkezi) ve MEM (Mesleki Eğitim Merkezi)’ne BT sınıfı kurulumu planlanmıştır. Ayrıca, 227 kışlada kurulacak KİEM’lerin ihalesi de yapılmıştır.

hizmetlerine erişimin faydaları konusunda bilinçlendirilmeleri²⁵⁴ alanında da çözümler geliştirmek ve siyaset kurumuna yol göstermek yararlı olacaktır.

II. E-DEVLET UYGULAMALARINA VERİLEN ÖNEM BAKIMINDAN YÖNETİCİLERİN VE VATANDAŞLARIN EĞİLİMLERİ

A. Kamu Kurumlarındaki Yöneticilerin e-Devlet Uygulamalarının Algılanmasına ve Kullanılmasına İlişkin Eğilimleri

Yapılması gerekenleri söylerken neler yapıldığına bakmakta da yarar vardır. Kamu kurum ve kuruluşlarının uygulamalarına bakıldığında, Türkiye’de e-Devlet’ten beklenen vatandaş memnuniyeti, kullanıcıya ve Devlete sağlanan faydalar hakkında yeterli bilgi mevcut olmadığı görülmektedir. Bu konuda tarafımızdan uygulanan bir anket ile, e-Devlet uygulamalarının kamu kurum ve kuruluşlarındaki yöneticiler tarafından nasıl algılandığı konusundaki eğilimlerin araştırılması hedeflenmiştir.

Ankete katılan 60 yönetici çoğunluk itibarıyla kamu kurum ve kuruluşlarındaki Bilgi İşlem birimlerinin yönetim kademesindeki personelidir. 31’i Üniversite, 21’i Yüksek Lisans, 8’i Doktora öğrenimli olup eğitim seviyesinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Hemen tamamı Ankara’da, merkezi yönetimde görev yapmaktadır. Görev yeri olarak 16’sı Başbakanlık dahil Bakanlıklarda, diğerleri bağlı ve ilgili kuruluşlar ile ilişkili (özerk düzenleyici) kurumlarda çalışmaktadırlar (Tablo 2):

²⁵⁴ “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 9

Tablo 2: Ankete katılanların çalıştıkları kurumların dağılımı

Çalıştığı Kurum	Katılan sayısı
ADALET BAKANLIĞI	3
BAŞBAKANLIK	2
BDDK	1
ÇALIŞMA SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI	2
DEVLET MALZEME OFİSİ	2
DEVLET PERSONEL BAŞKANLIĞI	2
DEVLET SU İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	1
DPT	2
EGO	2
EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	1
ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI	2
GÜMRÜK MÜSTEŞARLIĞI	2
İLLER BANKASI	2
JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI	1
KAMU İHALE KURUMU	1
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI	2
MEB	3
MEB YURT-KUR	3
MİLLİ PİYANGO İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	1
SAĞLIK BAKANLIĞI	2
SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI	5
TELEKOMÜNİKASYON KURUMU	2
TPE	1
TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ	1
TÜRKİYE RADYO VE TELEVİZYON KURUMU GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	1
ÜNİVERSİTELER	9
YARGITAY	3
YÜKSEK SEÇİM KURULU BAŞKANLIĞI	1
Toplam	60

Kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaşlara ve iş dünyasına etkileşimli (interaktif) biçimde elektronik ortamda sunduğu hizmetlerin neler olduğu konusundaki soruya alınan cevaplarda, bunların sayısı 126 olarak

bildirilmiştir. Ancak, etkileşimli olarak tanımlanan sözkonusu hizmetlerin yüzde 61.1 gibi büyük kısmı, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin bir e-Dönüşüm ya da e-Devlet aracı olarak değil, bir otomasyon aracı, diğer bir deyişle, kurum ve kuruluşlardaki bilgilerin elektronik ortama aktarılması ve bilgilendirme işlevi görme amacını taşımaktadır. Yüzde 13,5'i Devlettten Devlete kapsamında yapılan işlemler, yüzde 25.4'ü ise e-Devlet olarak nitelendirilebilecek hizmetler kapsamında değerlendirilebilir. Bu cevaplar kamu yöneticilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojilerini yoğunlukla kullansalar bile henüz kurumlar arasındaki sınırlı işbirliğine dayalı geleneksel yapıdan “entegre devlet” yapısına geçme aşamasına erişemediklerini göstermektedir.

OECD araştırmasında, AB'nin belirlediği etkileşimli olarak sunulan yirmi temel kamu hizmetinden, vatandaşa yönelik hizmetlerin oranı AB'de yüzde 36, Türkiye'de yüzde 25, iş dünyasına yönelik hizmetlerin oranı AB'de yüzde 67, Türkiye'de yüzde 63 olarak bulunmuştur.²⁵⁵

e-Devlet uygulamalarının gelişmesi ve sayısının artmasında bu hizmetlere olan talebin, yani vatandaş ve iş dünyasının önemli bir payı varsa da esas olan, bu talebin doğmasını tetikleyecek biçimde, kamu kurum ve kuruluşlarının internet üzerinden verdikleri hizmetleri çoğaltması, çeşitlendirmesi ve kalitesini artırması yani daha kolay erişilebilir ve kullanılabilir hale getirmesidir. Bir başka ifade ile, önce, e-Devlet hizmetinin var olması, sonra hizmetlerin tanıtımı, özendirilmesi ve bunlar hakkında farkındalık yaratılması, son olarak da hizmetin işler durumda tutulması, yani sunumdaki sorunların devamlı surette gözlenerek giderilmesi özel önem göstermektedir.²⁵⁶ Bu bağlamda, talep yaratma sürecinde özendirme aşaması çerçevesinde değerlendirilmek üzere, ankette sorulan “kurum tarafından verilen hizmetlerden hangilerinin zorunlu olarak internet üzerinden yapılması isteniyor” sorusuna, çalışılan kurumlarda 13 hizmette zorunluluk

²⁵⁵ a.g.e., s. 17

²⁵⁶ TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu VIII, “e-Devlet Hizmetlerine Talep Yaratma Modelleri”, 3. Çalışma Grubu Son Raporu, TBD/KamuBİB/2006-cg3, 26 Nisan 2006, s. 6

şartı koşulduğu cevabı alınmıştır. Bunların çoğunluğu Devletten Devlete hizmetlerdir. Devletten vatandaşa hizmetlerde ise genellikle kamu kurumlarınca yapılan ilân ve duyurular, sınavlar, şikâyetler gibi konulardaki başvurular bahis konusudur.

Yönetimin etkilerinin hissedilmeye başladığı alanlar aşağıdaki sorulara verilen cevaplarla ortaya çıkmaktadır:

Kurumda İnternet üzerinden vatandaş ya da işletmelere verilen hizmetlerin öncelikli olarak yapılması hakkında alınmış bir ilke kararı ya da makam talimatı olup olmadığı sorusuna verilen cevapların yüzde 58,9'u olumlu, yüzde 41,1'i olumsuz cevap vermiştir. Olumsuz cevap oranının nisbi yüksekliğine bakılırsa, kurumlarda e-Devlet hizmetlerine öncelik verilmesi hususunun henüz bir kurum politikası haline gelmediği, bu konuda Bilgi İşlem birimleri personelinin oldukça geniş bir takdir hakkı kullanabildiği anlaşılmaktadır. Nitekim, söz konusu hizmetlerin elektronik ortama taşınmasına kurumsal bazda karar verenlerin sadece yüzde 37,2'sinin üst yönetim, yüzde 23'üne ilgili hizmet biriminin, yüzde 31, 9'una ise Bilgi İşlem biriminin karar veriyor olması, yönetimde e-Devlet konusunda bazı işlerin doğru gitmediğine işaret etmekte, işin teknik yönünü çözümülemesi gereken birimin kurumun e-Devlet politikasına ilişkin kararları da oluşturma duruma geçtiğini doğrulamaktadır.

Tablo 3: İnternet üzerinden verilen hizmetlerin elektronik ortama taşınmasını kurumsal bazda belirleyen birimler

	%
Makam	37,2
İlgili hizmet birimi	23,0
Bilgi işlem birimi	31,9
Kurum içindeki özel bir kurul/komisyon	5,3
Kuruma dışardan danışmanlık hizmeti veren bir kişi/kuruluş	1,8
Diğer	0,9
Toplam	100

Buna karşılık, kurumlarda elektronik ortamda yürütülen hizmetlerin giderek arttığı da aşağıdaki tabloda görülen cevaplardan anlaşılmaktadır. Ancak bu noktada, verilen hizmetlerin genellikle, veri tabanı oluşturma, otomasyon ve bilgilendirme işlemlerinden ibaret olduğunu ve bu hizmetlerin tamamının e-Devlet hizmeti olarak kabul edilemeyeceğini bilmek gerekir.

Tablo 4: Kurum tarafından interaktif biçimde elektronik ortamda verilen hizmetlerin geleneksel rutin yöntemlerle yürütülen hizmetlere oranı

	%
%10 dan az	20,0
%10-%50 arası	43,3
%50 den fazla	36,7
Toplam	100

Ankete katılan yöneticiler, bahse konu hizmetlerin elektronik ortama taşınmasının en önemli nedeni olarak Yasal zorunlulukların mevcudiyetini (yüzde 37,3), ikinci neden olarak kamuoyundan gelen talebi (yüzde 25,5) belirtmişlerdir.

Kurumlarda e-Devlet projelerinin zamanında tamamlanıp uygulamaya konduğunu belirtenlerin oranı yüzde 54, tamamlanamadığını ifade edenlerin oranı yüzde 46'dır. Yöneticiler, cevaplarında, projelerin zamanında tamamlanamayışı ya da yeni hizmetlerin elektronik ortama aktarılamayışı konusunu çok çeşitli sebeplere bağlamışlardır.

Bu nedenler arasında, yöneticilere göre en başta geleni, kurumlarda bilişimle uğraşan personelin hem sayı hem eğitim bakımından yetersizliğidir. Bunun başlıca nedenleri arasında, kamuda ödenen ücretlerin düşüklüğü dolayısıyla kalifiye elemanların kamuda çalışmak yerine özel sektörü tercih ettiklerinin rol oynadığı da belirtilmiştir. Aşağıda da ele alınacağı üzere, bu

sadece Türkiye'ye özgü bir sorun olmayıp genellikle gelişmekte olan ülkelerde sıklıkla rastlanan bir olgudur.²⁵⁷

Tablo 5: e-Devlet projelerinin zamanında tamamlanamayışının ya da yeni hizmetlerin elektronik ortama aktarılamayışının sebepleri

	%
Bilgi işlem personelinin eğitim ve sayı yetersizliği	22,6
Bütçe	13,7
Üst yönetimde yeterli hassasiyetin henüz oluşmamış olması	12,9
Kurumsal altyapı yetersizlikleri	6,4
Proje yönetimi ve iş süreçleri analizindeki yetersizlikler	6,4
e-imzanın hayata geçirilmesindeki gecikmeler	6,4
İnternet teknolojilerinin güvensiz / tehlikeli / ahlaki anlamda problemli olduğuna dair kamuoyu görüşü (medyadaki haberlerin olumsuz etkileri)	5,5
Kurum içi ve kurumlar arası etkin işbirliği oluşturulamaması	4,6
Veri tabanının yetersizliği	3,7
Yasal zorunluluk olmaması	3,7
Mevzuat değişikliklerinin uzun süre alması	2,7
İhale süreçlerinin uzunluğu, yüklenici firmanın işi zamanında yapmaması	2,7
Güvenlik sistemlerinin yetersizliği	1,9
Geleneksel sistemlere bağlılık, Kullanıcıların değişime olan direnci,, kültürel dönüşüme ilişkin sorunlar	1,9
Belirsizlikler, İşsiz kalma korkusu	1,9
Devletin İş takvim planının iyi uygulanamaması	1,0
e-Devlet konusunda devamlı çalışan bir komisyon olmaması	1,0
Bilgi işlem biriminin kurumların teşkilat kanunlarında yer almaması	1,0
Toplam	100

Cevaplarda ikinci sırada yer alan Bütçe sorunları, daha ilerde “uygulamanın başarısını olumsuz etkileyen faktörler” sorusuna verilen cevaplarda son sıralardaki bir faktör olarak belirtilmesine rağmen, projelerin tamamlanamayışının nedenleri arasında sayılmasının da anlamlı bulunduğunu ifade etmek gerekir. Belki de bunun altında yatan nedenlerden

²⁵⁷ Bkz. Dördüncü Bölüm, II/A/1/c/(2) Özel Sektör-Kamu sektörü farklılıkları

biri, bir sonraki sırada yer alan, e-Devlet konusunda üst yönetimin gerekli duyarlılığa henüz sahip olmayışıdır. Ayrıca, donanım, yazılım ve güvenlik sistemleri yetersizliği gibi altyapı sorunlarının henüz tam olarak çözümlenememiş olması da yine parasal kaynakların yetersizliğiyle açıklanabilecek bir eksiklik olmak şeklinde değerlendirilebilir. Fakat, sorunları tamamen Bütçe ve parasal kaynakların yetersizliğine bağlamak doğru olmayacaktır, çünkü, izleyen cevaplarda, proje yönetimi ve iş süreçleri analizindeki yetersizlikleri, kurum içi ve kurumlar arası etkin işbirliği oluşturulamayıp, e-Devlet konusunda çalışan devamlı komisyonlar kurulmayıp, veri tabanının yetersizliğini, iş takvim planının iyi uygulanamayışını, yüklenici firmanın işi zamanında yapmayıp ileri sürmelerine bakılırsa, Türkiye’de, kamu yönetiminde önemli bir “iyi yönetilememe” sorunu olduğu meydana konmuş olmaktadır. Söz konusu sorunların hiçbiri Bütçe kaynaklarına bağlı olmayıp, İdarenin işleri doğru ve zamanında yapabilme yetenek ve becerileriyle doğrudan ilişkilidir.

Sonuncu bir grup neden ise, e-Kültürün oluşmasıyla yakından ilgilidir. Geleneksel yapıdan kaynaklanan alışkanlıkların etkilerini hâlâ güçlü bir şekilde devam ettirmesi, teknolojiye duyulan güvensizlikler ve çalışanların yeni teknolojiler yüzünden belirsizliklerle karşı karşıya olduklarını düşünüp işlerini kaybedebileceklerinden bile korkmaları gibi nedenler, bu konuda büyük bir bilgi eksikliği bulunduğunu, bu eksikliğin giderilmesi için icracı kuruluşlara ve özellikle de Üniversitelere önemli bir bilgilendirme ve farkındalık yaratma görevi düştüğünü ortaya koymaktadır.

Mevzuatın gelişmelere uyabilecek kadar hızlı çıkarılamayıp konusuna gelince, OECD araştırması, Türkiye’de yöneticilerin yüzde 80’inden fazlasının e-Devlet süreçleriyle ilgili ek mevzuata ihtiyaç olduğunu düşündüklerine işaret etmekte ve bu yaklaşımın şaşırtıcı olmadığını bildirmekte ve bunun nedeni olarak Türkiye’de kamu kesiminin, diğer ülkelerde düzenleyici bir çerçeve içinde çözümlenebilecek hususlarda kanun çıkarma geleneğine sahip olduğunu, bu yüzden, hızlı hareket etme ihtiyacının duyulduğu zamanlarda bile TBMM’nin mutlak yasama prosedürleri içinde kaldığı için

değişikliklerin gerçekleşmesinin geciktiğini ifade etmektedir.²⁵⁸ Anketimize verilen cevaplarda da genellikle aynı anlayışın doğrulandığı ortaya çıkmış, yöneticiler, yasal altyapının gelişmeyi destekleyen nitelikte olmadığını beyan etmişlerdir.

Tablo 6: e-Devlet uygulamalarında bugün varılan noktadaki eksiklikler ve yetersizliklerin nedenleri

	%
Yeni mevzuat ya da mevzuat değişikliği ihtiyacı var	18,8
Personel sayısı yeterli değil	15,3
Kurumda e-Dönüşümden sorumlu üst yönetime bağlı bir birim yok	10,6
Yazılım zamanında tamamlanamadı	10,0
Personelin eğitim ihtiyacı devam ediyor	8,2
Teknik donanım zamanında temin edilmiyor	7,6
Üst yönetimin e-Dönüşüm konusuna ilgi düzeyi yeterli değil	7,1
Proje yönetimi konusunda yetersizlik var	5,9
Ödenek tahsis edilmiyor	5,3
Ödenek tahsis ediliyor fakat yetersiz kalıyor	4,7
Personel bilişim sistemlerini kullanmaya karşı direnç gösteriyor	4,7
Tahsis edilen ödenekler zamanında kullanılmıyor	1,8
Toplam	100,0

Hemen her türlü düzenlemeyi geleneksel olarak olabildiğince ayrıntılı kanunlarla yapmak anlayışının mevcut olduğu bir ülkede; üstelik, kanunlara sadece Yönetimin yapmasına izin verilen hususları yazmak şeklindeki taddî bir kodifikasyon anlayışı, Bilgi ve İletişim Teknolojileri gibi dünden bugüne olağanüstü hızlı gelişmelerin yaşandığı bir alandaki gelişmeleri hızlandıracak değil yavaşlatacak unsurlar arasında değerlendirilebilir.

Yöneticiler kendi kurumlarında, e-Devlet hizmetlerinin başarısını olumsuz yönde etkileyen en önemli faktörler olarak fizikî altyapının yeterli

²⁵⁸ “OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE”, s. 36

olmayışı, üst yönetimlerin konuya olumlu yaklaşım eksikliği, e-Devlet projelerine yeterli parasal kaynak ayrılmayışı, yeterli düzeyde eğitilmiş personelin eksikliği ve yasal altyapının gelişmeyi destekleyen nitelikte olmayışı gibi nedenleri saymışlardır.

OECD araştırmasında da engeller olarak, düzenlemelerin karmaşıklığı, işbirliğini engelleyen mevzuat ve aşırı külfetli iç düzenlemeler,²⁵⁹ önem bakımından yönetim sorunlarının gerisinde kaldığı görülen parasal kaynak konusunda ise kurumların e-Devlet projelerini büyük ölçüde genel bütçeden, kısmen de uluslararası kuruluşlardan sağlanan finansmandan karşıladıkları belirtilmektedir.²⁶⁰

Anketimizde vatandaş memnuniyeti konusundaki bazı sorulara alınan cevaplar da kısaca aşağıdadır. Kurumlarında e-Devlet hizmetlerinin devamlı gelişerek yürütülmekte olması sonucunda sistemi kullananların memnuniyetine yol açıldığını düşünen kamu kurumları yöneticilerinin tamamı olumlu cevap vermiştir.

Buna karşılık, kurumlarınca verilen e-Devlet hizmetlerini kullanan vatandaşlar/işletmeler tarafından değerlendirilmesine imkân verecek bir müşteri memnuniyeti ölçme uygulaması olup olmadığı sorusuna “evet” cevabını verenlerin oranı yüzde 38.5, “hayır” diyenlerin oranı ise yüzde 61.5’tur. Müşteri memnuniyeti ölçme mekanizması var diyenlerden, bunun “Rutin olarak hazırlanan çalışma raporları ve istatistiki veriler”den ibaret olduğunu belirtenlerin oranı yüzde 44.4, “elektronik ortamda yapılan anketler” yoluyla müşteri memnuniyetini ölçtüğünü bildirenlerin oranı yüzde 33.3, kullanıcı sayısının tespiti ile verimlilik yorumları yaptıklarını ifade edenlerin oranı ise yüzde 22.2’dir. Bu cevaplar, bir önceki soruya verilen “sistemi kullananların memnuniyetinin sağlandığını” düşünen yöneticilerin ellerinde, gerçekte bu memnuniyeti ölçmek için duyarlı cetveller bulunduğu yönünde

²⁵⁹ a.g.e., s. 37

²⁶⁰ a.g.e., s. 40

ikna edici olmadıklarını göstermektedir. Şu halde, vatandaşın tepkilerine sübjektif baktıklarını söylemek yanlış olmayacaktır.

Kurumlar bir yandan internet üzerinden etkileşimli e-Devlet uygulamalarını yaygınlaştırmaya çalışırken, diğer yandan işlemlerin tamamlanması için ibraz edilmesi istenen belgeleri henüz internet üzerinden kabul etmeye, aşağıdaki tablodan da görüldüğü gibi, hazır değildirler:

Tablo 7: Etkileşimli e-Devlet uygulamalarını kullanan vatandaş / işletmelerden ayrıca ibraz etmeleri istenen belgeleri verme şekli

	%
Kuruma bizzat gelerek	58,3
Posta ile göndererek	18,8
Faks ile göndererek	4,2
Toplam	100,0

Bu usullerin temelinde kamu görevlileri ile vatandaşların birbirlerine karşı duydukları güvensizliğin yattığı söylenebilir. Kamu kurumlarında çalışan görevliler, genellikle vatandaşın bizzat karşısına gelerek “ispat-ı vücut” etmesinin gerekliliğine inandıkları ya da mevzuatı o şekilde yorumladıkları için, diğer taraftan vatandaş da, posta ya da faks ile gönderdiği belgelerin ilgili görevlinin eline geçip geçmediğinden emin olmadığı ve bu hususta kendisine bir geri dönüş yapılmadığı için, kamu kurumlarında işini takip eden kalabalıkların önünü almak mümkün olmamaktadır. O kadar ki, bir kamu kurumundan başka bir kuruma ya da aynı kurumun başka bir birimine gönderilen yazı, ilgiliye elden teslim edilmemekte, ya resmi yazıların mutat şekilde gönderilme usullerine tabi tutulmakta ya da, iş sahibinin acelelik gerekçesi ve ısrarlı talepleri kabul edildiği takdirde, masrafları (zımnen) kendisi tarafından karşılanmak üzere, evrak o birimin bir hizmetlisine teslim edilmekte ve hizmetlinin götürülüp geri getirilmesi şeklinde iletilmesi sağlanmaktadır. Çok uzak olmayan bir geçmişte, beraberinde gümrüğe tabi eşya getiren vatandaşların yurda giriş yaptıkları gümrük kapılarından en yakın gümrük müdürlüklerinin bulunduğu şehre kadar yanlarına Gümrük Muhafaza memurları katılarak yolculuk yapmalarına izin verildiği, hattâ Türk

Hava Yolları uçaklarında yolcuların dış ve iç hatlar olarak ikiye ayrılıp aralarına gümrük memurları oturtulduğu hatırlanmaktadır.

İnternete ve Bilgi ve İletişim Teknolojilerine güven duyulmasını sağlamak için yönetimlerin sıkı güvenlik tedbirleri alması gereğine gelince, anketimize verilen cevaplarda, kamu kurumlarının en yaygın biçimde kullandıkları güvenlik sistemleri arasında SSL güvenlik sertifikaları, firewall, antivirüs yazılımları vb. klâsik güvenlik araçları, şifreleme , çapraz kontrol gibi yöntemlerin başta geldiği belirtilmiştir.*

Güvenlik konusunda vatandaşa güven verme sorununa gelince, kurumların portallarında bilgi güvenliği sağlandığına dair bir ibare olup olmadığı sorusuna olumlu cevap verenlerin oranı yüzde 34,6, olumsuz cevap verenlerin oranı ise yüzde 65,4 olmuştur. Olumsuz cevapların ilişkili olduğu sitelerde bilgi güvenliği tedbirleri alınmamış olduğu düşünülemeyeceğine göre, geriye sadece bu konuda vatandaşı müsterih etmek düşüncesine sahip olunmadığı ihtimali kalmaktadır. Bazı kurumlar, bilgi güvenliğini sağlamak için çeşitli hizmetlerde elektronik imza kullanılmasını da zorunlu kılmaya başlamışlardır.** Ancak, e-imza şimdilik sadece işletmelerin yaptıkları belirli bazı işlemlerde kullanılmakta, vatandaşların e-imza kullanabilecekleri pek fazla işlem çeşidi bulunmadığı için, bankacılık işlemlerinde, (cep telefonlarıyla birlikte mobil-imza olarak) başlayıp zaman içinde kapsamının gelişebileceği düşünülmektedir.

Son olarak, Anketimizi cevaplandıran yöneticiler, kurumlarınca verilen hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasından sonra aşağıdaki olumlu değişikliklerin meydana geldiğini bildirmişlerdir:

Tablo 8: Hizmetler elektronik ortama aktarıldıktan sonra Yöneticilerin gerçekleştirdiği düşündükleri olumlu değişiklikler

	%
--	---

* Bu güvenlik sistemleri Beşinci Bölüm I/A'da ele alınacaktır.

** Bkz. Beşinci Bölüm II/C/2

Kırtasiye masrafları azaldı	23,1
Personelin motivasyonu arttı	19,2
Yeni hizmet alanlarının elektronik ortama aktarılmasına vesile oldu	17,3
Hizmetin verimliliği arttı	13,5
İş ve İşlem süreçleri kısaldı	9,6
İşlerin uzun sürmesinden kaynaklanan şikayetler azaldı	9,6
İlave hizmet içi eğitim sayesinde personelin vasıf dokusu iyileşti	7,7
Toplam	100,0

Yukarıdaki tabloda belirtilen iyileşmelerin tamamı, kamu yönetimini yeniden yapılandırma çalışmalarında hedef olarak belirtilmesi mutlak olan hususlardır.

Buna karşılık, hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasından sonra olumsuzluklar da meydana çıktığı şeklinde görüşler vardır:

Tablo 9: Hizmetler elektronik ortama aktarıldıktan sonra Yöneticilerin gerçekleştirdiği düşündükleri olumsuz değişiklikler

	%
Personelere ilave eğitim verilmesi zarureti doğdu	31,7
Kırtasiye masrafları azaldı fakat donanım/yazılım vs. masrafları arttı	22,0
Personelin motivasyonu düştü	22,0
Yeni hizmet alanlarının elektronik ortama aktarılmasına yetecek deneyim kazanılamadı	12,2
İş yükü arttı	7,3
İş süreçlerinin kılmasına rağmen yeni, ek bürokratik külfetler yaratıldı	4,9
Hizmet verimliliği azaldı	0,0
Toplam	100,0

Bu cevapların analizi sırasında, bazı şıkların hem olumlu hem olumsuz kategorilerde yer aldığı görülmekte ise de dikkat edilmesi gereken husus, cevaplarda ayrıntılı bilgi alınamadığı için, örneğin motivasyonu artan personelle motivasyonu azalan personelin aynı kişiler olmadığıdır. İlginç olan

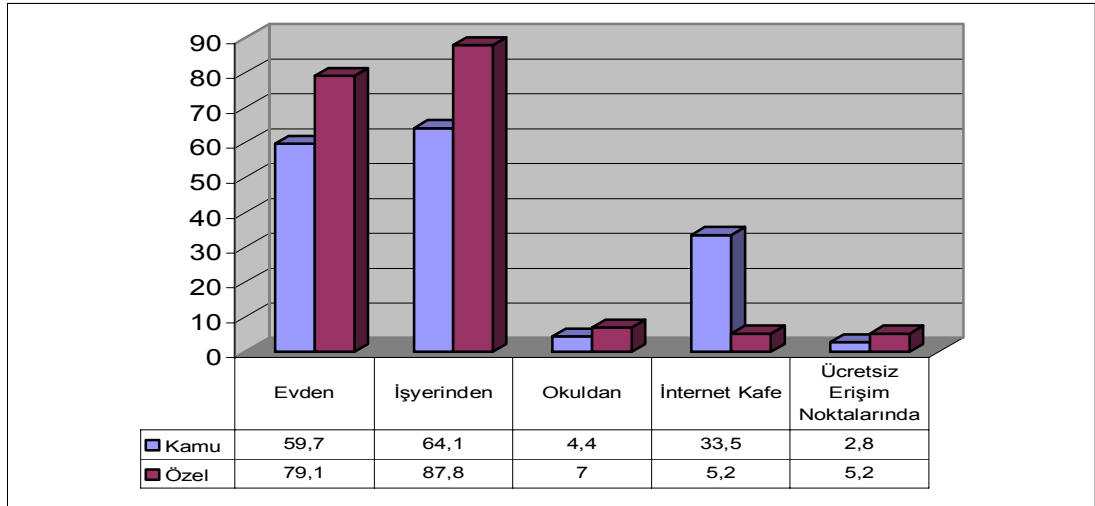
nokta, sorulmasına rağmen, hizmet verimliliğinin azaldığına dair hiçbir görüş ortaya konmamış olmasıdır.

B. e-Devlet uygulamalarının algılanma ve kullanılmasına ilişkin eğilimler

Bilişim teknolojilerine aşina oldukları düşünülen 366 denek üzerinde tarafımızdan uygulanan bir eğilim anketinde²⁶¹ aldığımız aşağıdaki sonuçlara bakılırsa Türkiye açısından bu konuda fazla ümitsiz olmaya mahal yoktur:

Bilgi Toplumu olma yolunda en çok kullanılan göstergeler arasında sayılan internet ve bilgisayar kullanımı gibi parametrelerin de irdelendiği Ankette, Deneklerin internete en fazla işyerlerinden, ikinci olarak evlerinden bağlandıkları anlaşılmaktadır.

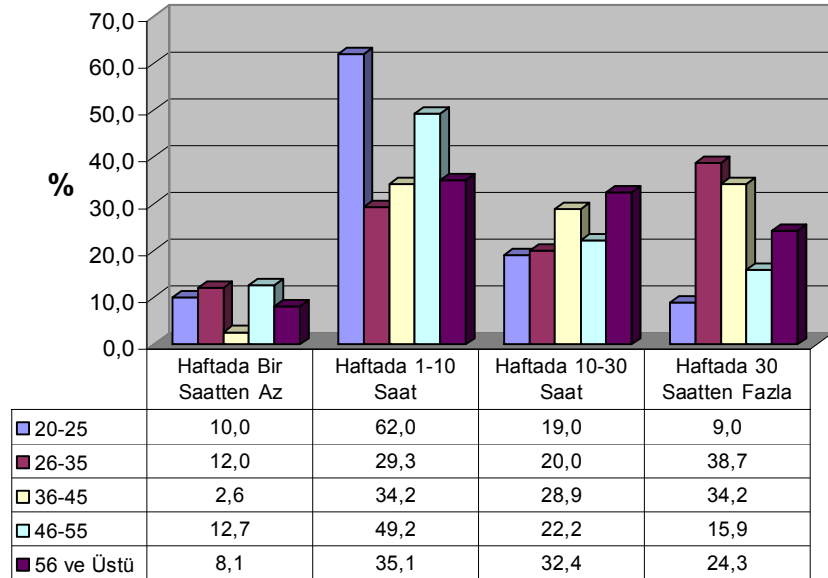
Şekil 2: Kamu Özel Ayrımında internete bağlanma noktaları dağılımları



İnterneti en fazla kullananların 20-25 yaş arasındaki gençler olduğu da anlaşılmaktadır.

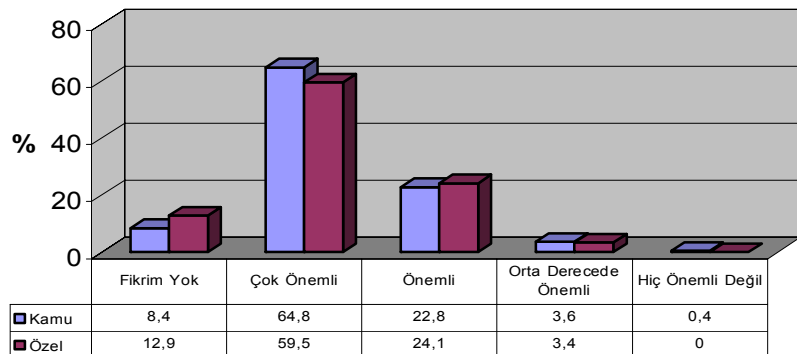
²⁶¹ “e-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Algılanma ve Kullanılmasına ilişkin Eğilim Anketi”, Ağustos 2006

İnternet Kullanım Süresinin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı



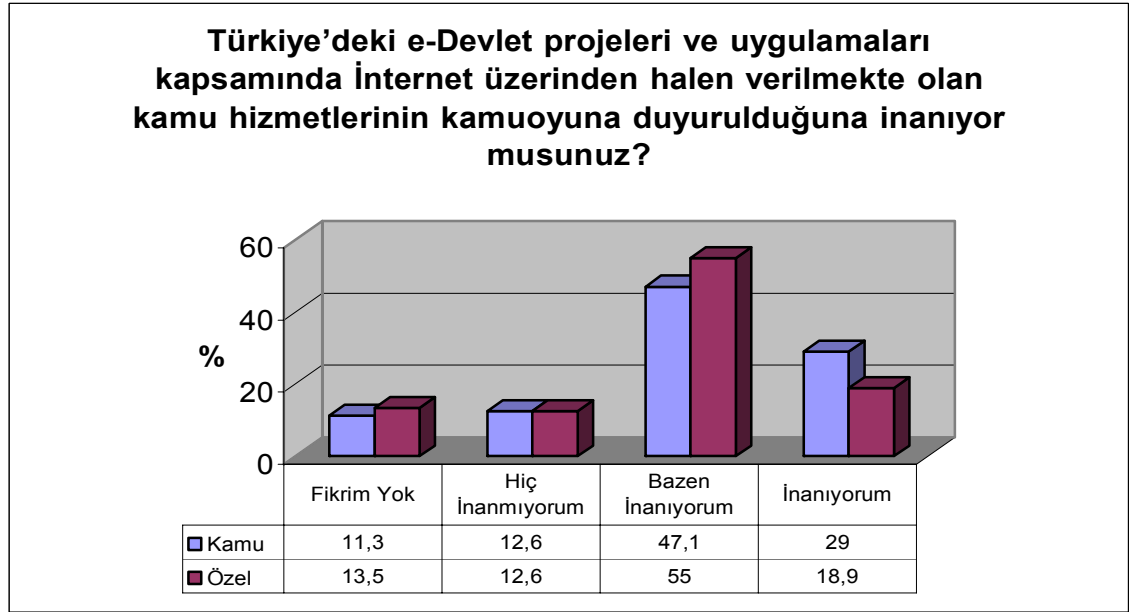
Ankete verilen cevaplardan, katılımcıların, kamu kesiminde yüzde 64,8, özel kesimde ise yüzde 59,5 gibi önemli oranlarda e-Dönüşüm Türkiye projesini çok önemli buldukları görülmektedir.

e-Dönüşüm Türkiye Projesini ne kadar önemli buluyorsunuz?



Diğer taraftan, yukarıda talep yaratma modeli bahsinde açıklanan e-Devlet hizmetlerinin kamuoyuna tanıtılması ve farkındalık yaratılması

konusunda kamu kurumlarının ev ödevlerini çok iyi yapmadıkları görülmektedir. Yeterli tanıtım yapıldığını düşünenlerin oranı kamuda yüzde 29, özel kesimde yüzde 18,9, bu konuda tereddütler taşıyanların oranı ise kamuda yüzde 47,1, özel kesimde yüzde 55'tir. Hiç inanmayanlar her iki tarafta da yüzde 12,6'da kalmıştır.



“Zorunlu olarak yapmanız istenen işlemler dışında kendi isteğinizle İnternet üzerinden yaptığınız başvurular, ilgili ya da yetkili merciye ulaştığında dikkate alınacağına inanıyor musunuz?” sorusuna “Hiçbir zaman inanmıyorum” cevabını verenlerin oranı yüzde 5.2, “bazen inanıyorum” cevabını verenlerin oranı yüzde 44.5, “inanıyorum” cevabını verenlerin oranı ise yüzde 50.3 olmuştur. Bu cevaplar, e-Devlet uygulamalarında bürokrasinin muhatap olarak sanal ortama aşınâ olan vatandaşlar tarafından güvenilir bulunduğuna işaret etmektedir.

İşini bizzat ilgili kamu kurumu nezdinde takip etmek yerine bilişim teknolojisini neden tercih ettikleri konusunda, “Zorunlu olarak yaptığınız işlemler dışında kendi isteğinizle İnternet üzerinden yaptığınız işlemleri İnternetten yapmayı neden tercih ettiğinizi belirtiniz” sorusuna verilen cevaplarda birinci sırada “ilgili kuruma bu konuda duyulan güven”den ötürü

diyenler, ikinci sırada “teknolojiye duyulan merak ve ilgi” yüzünden, üçüncü sırada “işinin daha çabuk sonuçlandırılacağı” düşüncesiyle, dördüncü sırada “zamandan ve paradan tasarruf için”, son sırada ise “teknolojiye olan güven” dolayısıyla, işlerini internet üzerinden yapmayı tercih ettikleri şeklindedir. Burada bürokrasiye duyulan güven teyit edilmekte, fakat teknolojinin güvenilirliği konusundaki tereddütlerin devam ettiği anlaşılmaktadır.

İnternet teknolojisini güvenli bulup bulmadıkları konusunda, “Bu işlemleri yaparken gönderdiğiniz ya da sizden istenen bilgilerin başkası tarafından görülmesinden endişe duyuyor musunuz?” sorusuna yüzde 23.4’ünün “hiç endişe duymadığı”, yüzde 37.7’sinin “az endişe duyduğu”, yüzde 38.8’inin ise “endişe duyduğu” cevabını vermesinden çoğunluğun interneti tamamen güvenli bir ortam olarak görmedikleri anlaşılmaktadır. Şu halde kamu kurumlarının ilgili birimlerine, bu güvenin sağlanması için gerekli güvenlik önlemleri alındığının halka anlatılması, bilinçlendirme etkinlikleri düzenlenmesi ve eğitim süreçlerinde bu konuların işlenmesi görevi düşmektedir.

Bir diğer soru, kamu kurumuna intikal eden bir başvuru kurum tarafından işleme konulduğunda, başvuru sahibinin işlemin hangi aşamada olduğunu takip edip edemeyeceği hakkındaki “Başvurunuzun ilgili kurum ya da kuruluştaki hangi işlem aşamasında olduğunu istediğiniz anda sorgulayabileceğinize inanıyor musunuz?” sorusuna verilen cevaplardan yüzde 15.5’i “hiçbir zaman inanmadığını”, yüzde 56.2’si “bazen inandığını”, yüzde 28.3’ü ise “inandığını” bildirmiştir. Böylece başvurunun kamu kurumunda teknolojik olarak işlenmesine, yani kurumun hizmet sunumunda teknolojiyi vatandaşa güven verecek şekilde kullanmasına olumsuz bakanların azınlıkta kaldığı, olumlu bakanların ise, çoğunlukta olduğu, ancak bunlar arasında henüz tam olarak ikna olmamış bulunanların diğerlerinin iki katı olduğu anlaşılmaktadır.

Bu anketteki sorulara aldığımız yukardaki cevaplardan genel bir sonuca varmak gerekirse, eğilimlerini incelediğimiz bilişim teknolojilerine kullanıcı derecesinde aşına insanların Türkiye’de kamu kurumlarına ve

bürokrasiye güven duyma yönünden olumlu bir bakışa sahip oldukları, buna karşılık bürokrasinin teknolojiyi etkin ve verimli kullanabildiği veya başka bir ifade ile teknolojinin bürokrasinin elinde çok etkin ve verimli bir araç olarak kullanılabildiği konusunda tereddütlerin devam ettiği görülmektedir.

Vatandaşların e-Devlet uygulamalarına güven duymalarına ilişkin bakış açısını ortaya koymaya çalıştığımız yukarıdaki eğilim anketine paralel olarak, kamu kurumları yöneticileri nezdinde uygulanan diğer eğilim anketinde²⁶² alınan cevaplar ise kamu kurumlarının üst düzey yöneticileri ile bilgi işlem personelinin e-Devlet uygulamalarında vatandaşa güven vermek bakımından ne kadar duyarlılık gösterdiklerine ışık tutmaktadır.

Vatandaşların internet teknolojisini güvenli bulup bulmadıkları konusundaki soruya paralel olarak, bilgi işlem yöneticilerine sorulan “Güvenlik konusunda vatandaşları/işletmeleri bilgilendirmek üzere, kurumunuzun portalında bilgi güvenliğinin sağlandığına ilişkin bir ibare var mı?” sorusuna cevap veren yöneticilerin yüzde 34,6’sının ‘evet’, 65,4’ünün ‘hayır’ cevabını verdiği yukarıda kaydedilmişti. Şu halde vatandaşların bu konudaki tereddüt ve endişelerini gidermek bakımından kamu kurumlarındaki bilgi işlem birimlerinin yaklaşık üçte iki çoğunluğu üzerlerine düşeni yapmadıklarını ifade etmiş olmaktadır.

²⁶² “e-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma ve Kullanılmasına ilişkin Eğilim Anketi,” Ocak 2007

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLET'İN YARARLARI VE ZAAFLARI

I. E-DEVLET'İN YARARLARI

Her vatandaş, doğumundan ölümüne kadar hayatın her aşamasında kamu kurumları ile etkileşim içindedir. Bu etkileşime esas olan işlere “yaşam olayları (life event)” denmektedir. Doğduğunda hüviyetini kazanmak için nüfus idaresine yapılan başvuruyla başlayan serüveni, yaşarken çeşitli ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetleri Devletin çeşitli kurumlarından almakla devam etmekte ve hayatın sonunda ölüm vukubulduğunda yine Devletin kurumlarında tamamlanan işlemlerle son bulmaktadır.²⁶³

Çağımızın karmaşık ve çok yönlü ilişkiler yumağında, bu hizmetleri alacak kişi sayısının çokluğu ve kurumlarda işlemleri gerçekleştirecek kaynakların sınırlı olduğu düşünülürse, alınacak hizmeti daha rasyonel biçimde verebilmek, ve bunun neden olduğu maliyetler ile zaman kaybını en aza indirmek için, Devletin hizmet sunumu işini geleneksel yöntemlerden farklı bir yaklaşımla ele alması gerekir. Son yıllarda BT'nin sağladığı kolaylıkları bu amaçla değerlendirmek ve işleri elektronik ortama nakletmek imkân dahilinde girmiştir. Zaman kaybını aza indirmek ve maliyetleri azaltmanın yanı sıra, işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirebilecek olması sayesinde, hizmetler, bütünleşik bir yapıda sunulabilecek, kurumlar arası bilgi ve belge paylaşımının sağlanmasıyla gereksiz bürokratik işlemler azaltılacak, böylece mükerrer işlemler ve kaynak israfı önlenecektir.

Diğer taraftan, İnternet teknolojileri aracılığıyla vatandaşların kamu yönetimine katılımını ifade eden e-Demokrasinin yaygınlaşması sağlanacak,

²⁶³

e-Devlet Hizmetlerine Talep Yaratma Modelleri 3. Çalışma Grubu, TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu VIII, 25-28 Mayıs 2005, Antalya, Rapor No. TBD/KamuBİB/2006-cg3, 26 04.2006, s. 17

vatandaş odaklı bir hizmet anlayışının benimsenmesi esas olacaktır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılması ile bilgisayarlaşma ve bilgisayar okuryazarlığının tüm yaş, meslek ve cinsiyet grupları arasında yaygınlaşması sağlanacak, bu süreç vatandaşların yaşam kalitesinin yükseltilmesini de beraberinde getirecektir.²⁶⁴

Rekabetin küresel olarak sağlanması ve veriye herkes tarafından erişilebilir olması ekonomiyi de olumlu olarak etkileyeceğinden, önce kişiler arası başlayan iletişim, iş dünyasına, kurumlar arası ve ülkeler arası boyuta taşınmış olacaktır. Dünya ülkelerinin bilişim ve iletişim teknolojilerine önem vererek, Devlet uygulamalarına elektronik ortamda geçmesinin en önemli nedenlerinden biri de kişinin bilgiye erişimiyle yola çıkıp iş dünyasına taşınması ile devam eden sürecin ekonomiye etkisi ile sonuçlanmasıdır. e-Devlet altyapısının oluşturulmasıyla, iş çevrelerinin küresel ekonomide daha iyi rekabet edebilmesine yardımcı olacak ortam da sağlanmış olacaktır.²⁶⁵

Bu genel açıklamalar ışığında, e-Devletin kamunun sunduğu hizmetlerin bilgi ve iletişim araçları aracılığıyla daha hızlı, bütünlüklü, etkin ve ucuz sunulmasını amaçladığı söylenebilir.

²⁶⁴ a.g.e., s. 17

²⁶⁵ a.g.e., s. 17

A. Kamu hizmetlerinin rasyonel sunumu bakımından

e-Devlet uygulamalarında, kamu hizmetlerinin rasyonel sunumu açısından sağlanacak yararlar şöyle özetlenebilir:

“e-Devlet’e geçiş sürecinde, revize olacak birimlerde işlevi kalmamış olanlar kaldırılacak, hizmet gereklerine uygun sayı ve nitelikte personel istihdamı sağlanacaktır.

“e-Devlet kağıt bağımlılığını ve kullanımını azaltacaktır. Kağıt ortamında sunulan hizmetler daha hızlı, güvenilir ve kesintisiz olarak sunulacaktır.

“Devletin istatistiksel bilgileri alabilme yeteneği artacak, böylece ülke kaynaklarını iyi planlama ve rasyonel kullanma becerisi de artmış olacaktır.

“Kamunun işlemlerine ve vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan doğru bir şekilde ulaşılabilecektir.

“İnsan hataları giderilecektir.

“Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımında ilk tesis maliyeti yüksek olmasına karşın zaman içinde toplam sahip olma maliyeti düşecek, kamu hizmeti daha hızlı sunulacak, işletme giderleri azalacak, doğru bilgiye ulaşım kolaylaşacaktır.

“Vatandaş ile Devlet arasındaki ilişki gelişip kuvvetlenecek, vatandaşın kamuya güveni artacaktır.

“Hem kamu hem vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlayacaktır.

“Vatandaşların politikaları düzenleyenler ile doğrudan iletişim içerisinde olmalarının sağlanması, Devlet politikalarının belirlenmesindeki önemli unsurlardan birisidir. Etkileşimli forumlarla bilgi toplamak, sanal tartışma ortamları sunabilmek, elektronik değerlendirmelerle vatandaşların eğilimlerini hızlı bir şekilde saptamak, gereken önlemlerin alınabilmesine

ve demokratik sürece katkılarının sağlanabilmesine imkân verecektir.

“e-Devlet organizasyonunda “bilgilenme“ kişilerin tatmini anlamında sınırsız ve sonsuz tekrarlıdır.

“Vatandaşları doğrudan ilgilendiren düzenlemeler ile mevzuat oluşturma çalışmalarında toplumsal katılım etkin bir biçimde sağlanacaktır.

“Devlet önemli gördüğü konularda referanduma gitme isteğini sanal ortamda daha hızlı ve maliyetsiz olarak elde edebilecektir.

“Devletin vatandaşlarına sunacağı istihdam, ekonomik kolaylıklar ve destekler ile bedeli karşılığında alınacak hizmetlerde eşitlik ve saydamlık gerçek anlamda sağlanmış olacaktır”²⁶⁶

B. İyi yönetim bakımından

e-Devlet'in, Kamu'nun Bilgi Toplumu olma yolunda yönetişimi düzenleme ve güçlendirme yönünde etkisi diğer pek çok faktörden daha önde gelir. Bu olgu, Deloitte adlı uluslararası danışmanlık firması tarafından yayınlanan “2007 Perspektifleri: e-Devlet, Yaygın teknoloji ile Vatandaşları Yönetime Katmak” başlıklı raporunda²⁶⁷ kamu sektöründe bilgiyi klasik yöntemlerle saklayarak bir tür “klasör dolabı” işlevi gören kurumların etkin ve verimli çalışmadıkları, vatandaşlara hizmet götüremedikleri ve kamu kaynaklarını israf ettikleri, oysa kamu sektöründeki anahtar kelimenin “yönetişim” olduğu, başka bir deyişle, vatandaşların da sürece katılmasına

²⁶⁶ TBD Kamu-BİB, “Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı? Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Arttırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu”, Ankara, Ekim 2001, s. 9

²⁶⁷ (Erişim), “**Perspectives 2007: iGovernment, Empowering citizens through distributed technology**”, Bölüm 1:26, <http://www.deloitte.com/dtt/article/0,1002,sid%253D37085%2526cid%253D159816,00.html>, (4.9.2007).

imkân veren teknolojilerin artık vatandaş-devlet ilişkisinin doğasını değiştirdiği biçiminde belirtilmektedir.

Raporda, bu “klasör dolabı”na dönüşmüş kurumları değiştirmek için devreye sokulan bir plan olarak ABD Massachusetts Sağlık ve İnsani Yardım Hizmetleri Yönetim Kurumu (EOHHS - Executive Office of Health and Human Services) örnek gösterilmektedir. Bu bağlamda, entegre ve modern bir akışa kavuşturulan sağlık hizmetlerine ulaşmak için üretilmiş bir web uygulaması olan HHS (Health and Human Services) “Sanal Yol”una başvuran vatandaşların bilgileri ilgili kurumlara gönderilmektedir. Böylece, ilgili tüm Sağlık kuruluşları, Sivil Toplum Örgütleri, Evsizler için Barınaklar, Bağımsız Yaşam Merkezleri kendilerine akan bilgiler sayesinde hangi hizmetlerin verilebileceğini, vatandaşın hangi programlara hak kazandığını belirleyebilmektedir, bu sayede, gereksiz kırtasiye, fazla sayıda başvuru ve zaman ve emek kaybı engellenmektedir.

Raporda yer alan bir başka örnek özel sektörün de kamu yönetişiminde oynayabileceği rolün altını çizmektedir. “Saksham” adı verilen pilot projede, Kanada Uluslararası Kalkınma Merkezi ile Microsoft Hindistan’da bazı köylere yerleştirdikleri İnternet kioskları ile yaklaşık 4.000 kullanıcıya ulaşmış ve kamu hizmetlerinin yanı sıra banka, sigorta işlemleri gibi ticari faaliyetler de halkın erişimine açılmıştır.²⁶⁸

Türkiye’de, bilişim sektöründe faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarından TÜBİSAD e-Devletin yönetim konusundaki olumlu etkilerine aşağıdaki şekilde bakmaktadır:

“e-Devlet uygulamaları ile büyük çaplı zaman, maliyet ve emek tasarrufu mümkün oluyor.

Kamu hizmetlerinin verimliliği artıyor; devlet daha hızlı ve etkin bir şekilde işleyebiliyor.

²⁶⁸

Aynı raporu ele alan bir makale için bkz. (Erişim) “e-Devlet kamu verimliliğini artırıyor”, BTDünyası, 31.08.2007, http://www.btdunyasi.net/index.php?module=news&news_id=4147?cat_id=4, (05.09.2007)

Kurumlar arası bilgi alış verişi mümkün oluyor, mükerrer faaliyetler önleniyor, entegrasyon sağlanıyor.*

Kamunun şeffaflaşması ve doğru bilgilere hızlı erişim sayesinde vatandaşların devlete olan güveni artıyor.

Kamu ile olan işlemlerde vatandaşların talep ettikleri bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşmaları, hata olasılıklarını azaltıyor.

Her düzeyde vatandaşın yönetime katılması temin ediliyor.

Kamuyla ilgili işlemlerde bürokrasi azalıyor, vatandaşların işleri kolaylaşıyor ve memnuniyeti artıyor.

Devlet içindeki süreçlerin birçoğunun elektronik ortamda insansız olarak gerçekleştirilebilmesi ve böylece devletin küçülerek daha hızlı ve dinamik bir işleyişe kavuşturulması mümkün oluyor.”²⁶⁹

C. Vatandaş Memnuniyeti Bakımından

Vatandaşın talebinin ön planda²⁷⁰ tutulduğu e-Devlete vatandaş memnuniyeti gözlüğüyle bakınca, e-Devletin getirileri şöyle özetlenebilir:

“Kamu kurumlarının yedi gün yirmi dört saat esası ile vatandaşa İnternet üzerinden hizmet götürebilmesi, hizmette farklılık, hızlılık ve vatandaşın daha az maliyetle işinin görülmesi anlamına gelmektedir.

* 2007 yılında gerçekleştirilen genel seçim ve referandum için Yüksek Seçim Kurulunun Bilgisayar Destekli Merkezi Seçmen Kütüğü (SEÇSİS) Projesi kapsamında oluşturulan seçmen listelerinin oluşturulmasıyla ilgili olarak yapılan açıklamalarda, 46 ilin 502 ilçesinde kağıt ortamında bulunan 17 milyon seçmene ait bilgilerin, bilgisayar ortamında kayıt altına alındığı, Kimlik bilgileri Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) ile uyuşmayan 14 milyon seçmenin bilgilerinin kimlik doğrulama programıyla düzeltildiği, böylece Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaralı seçmen oranının yüzde 43'ten yüzde 94'e yükseltildiği, seçmen kütüğüne kayıtlı, T.C. kimlik numarası bulunan, bulunmayan, mükerrer veya benzer durumda bulunan yaklaşık 43 milyon seçmenin, merkezi veri tabanına aktarıldığı bildirilmiştir. (“YSK seçime hazırlanıyor”, Hürriyet, 02.12.2006)

²⁶⁹ TÜBİSAD Bilişim Sektörü Raporları, “Bilgi çağına uyum paketi”, TÜBİSAD, İstanbul, s.26

²⁷⁰ “Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı? Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Arttırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu”, s. 42

“Vatandaş Devlet kapısına gitmek için yol parası vermeyecektir,

“Vatandaş devlet binasında sıra beklemeyecektir.

“Vatandaş başvurusu için gerekli bir takım formları, belgeleri almak ve başka bir kuruma nakletmek, form doldurmak için ilgili kamu kuruluşuna gitmek zorunda kalmayacaktır.

“Vatandaş işi için gerekiyorsa para ödemesini internet üzerinden yapabilecektir. Bankada veya veznede zaman harcamayacak ve daha az havale ücreti ödeyecektir.

“Vatandaş kuyruklarda bekleyip sinirleri gerilmeyecektir.

“Bugün git yarın gel” gibi davranışlar sona erecektir.

“Kurumda belge taşımak ve onaylatmak için bir masadan diğerine dolaşmayacaktır

“Trafik çilesi çekmeyecek, taşıt değiştirme sorunu olmayacaktır.

“Dolayısıyla vatandaş mutsuz olmayacaktır.”²⁷¹

Vatandaşların bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde diledikleri kamu hizmetine istedikleri zaman arzu ettikleri bir elektronik kanal üzerinde ulaşabilecekleri konusunda siyaset cephesinden de bir görüş desteği gelmiştir. Ulaştırma Bakanı Binali Yıldırım’a göre, bürokrasi alışageldiği klasik iş yapma anlayışından ayrılacak ve vatandaşlar iş görmek için koridor aşındırmak zorunda kalmayacak, işlerini hızlı, güvenilir iletişim ortamlarında, kullanıcı dostu elektronik cihazlarla, tek bir noktadan görebilecekler, tüm bu hizmetler karşılıklı etkileşimli, dinamik ve anında cevaplanan sistemler üzerinde verilecektir.²⁷²

²⁷¹ “e-Devlet Hizmetlerine Talep Yaratma Modelleri”, s. 16

²⁷² Levent Uyaniker, “Türkiye geleceğin ‘Ubiquitous’ bilgi toplumu”, Bthaber, 3-9 Temmuz 2006, s. 6

II. E-DEVLET'İN ZAAFLARI VE MUHTEMEL SAKINCALARI

e-Devlet uygulamalarının yukarıda belirtilen faydalarına karşı, bu uygulamalara temel teşkil eden bilgi sistemlerinin yaygın bir alanda ve birden çok noktadan hareketle kullanılması eşyanın tabiatı icabı hem Devlet hem vatandaş bakımından çeşitli sorunlar yaratmaktadır.

Aşağıda, kısmen bilişim sistemlerinin zaaflarından, insan faktöründen (bilinçli ya da bilinçsiz müdahale veya hatalar), yönetimin ilgi azlığı ya da yönetim becerisi yetersizliklerinden, kısmen de ekonomik, sosyal, kültürel, siyasal çevre şartlarından kaynaklanan bazı sorunlar üzerinde durulacaktır. Şüphesiz bu faktörleri birbirinden kesin hatlarla ayırmak imkânı yoktur. Meselâ, bilişim sisteminin zaaflarından bahsederken bunu sadece teknolojik bir sorun olarak görüp halkın ve yöneticilerin sisteme bakış ve yaklaşımlarından yani sosyal ve kültürel faktörden söz etmemek, internet ağının yaygınlaştırılmasının teknik bir sorun gibi algılayıp bunun yatırım boyutlarını ve halkın alım gücünü düşünmemek, güvenlik ihlallerini önlemeye çalışırken sorunu sadece teknik boyutuyla değil, hukuk ve eğitim gibi unsurlardan soyutlamak mümkün değildir. e-Devlet uygulanırken bilişim sistemlerinin güvenlik ve güvenilirliğini etkileyen ve sonuç itibarıyla gerek vatandaşların gerek hizmet sunumu yapan kamu yöneticilerinin bu sistemlerin kullanılmasıyla ilgili eğilim ve kararlarını etkileyen bu sorunlar incelenecek ve bunlara karşı geliştirilen tedbir ve önlemlerin rasyonelliği tartışılacaktır.

A. Bilişim Sistemlerinden Kaynaklanan Zaaflar

1. Gelişme Yolundaki Ülkelerde Karşılaşılan Sorunlar

BT sistemlerinden kaynaklı risk faktörlerinin e-Devlet uygulamalarının başarısı üzerinde oluşturduğu tehdit konusunun nisbeten yeni bir alana ilişkin olması, bu husustaki akademik literatürün zengin olmayışı, dünyada yapılan yayınların aşağı yukarı on - on iki yıllık, Türkiye’de ise sadece beş - altı yıllık bir geçmişe dayanması gibi nedenlerden ötürü, sorunlar doğdukça uygulanan çözümler de çoğunlukla deneme yanılma yöntemine dayandırılmaktadır.

e-Devlet uygulamalarında yaşanan sıkıntıların genellikle gelişme yolundaki ülkeleri etkilediği gözlemlendiğinden bu konuda hakim olan görüş, söz konusu ülkelerdeki başarısızlığın sadece e-Devleti uygulama tarzlarından değil, genelde bilişim sistemlerinden kaynaklandığı yolundadır.²⁷³

a. Doğru ve etkin sistemler kurulması gereği

e-Devlet olma yönünde ivmeyi olumlu yönde etkilemek için, kamudaki klasik bilgi işlem anlayışının terkedilerek tüm faaliyetlerin bilgisayar ortamına taşındığı, veri analizi yapabilen katılımcı, personeliyle barışık, kullanımı kolay yazılımlarla desteklenen bir sistem kurulması gereklidir.²⁷⁴

Sistemin kurulması da yeterli değildir. İngiltere, Hollanda, Belçika ve Fransa, e-devlet çalışmalarında, özellikle “kurumsal iletişimin sağlanması, yasal düzenlemeler ve kişi haklarının korunması” konularında sivil toplum örgütlerinden önemli katkılar sağlamaktadırlar. ABD’de ve bir çok Avrupa Birliği ülkesinde üniversiteler e-Devlet çalışmalarının doğrudan içinde yer

²⁷³ Danish Dada, “**The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review**”, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries (2006) 26, 7, s. 2, (Erişim), www.ejisdc.org, Erişim Tarihi: 03.09.2006

²⁷⁴ “e-Devlet: BİM’lerin e-Devlet Kavramına Uygun Biçimde Yeniden Yapılandırılması Çalışma Grubu Raporu”, Türkiye Bilişim Derneği Kamu-BİB, Ankara, 2002, s. 13

almaktadır. Kanada ve Singapur'da ise e-Devlet çalışmalarını bu amaçla kurulmuş olan enstitü ve kurumlar yönlendirmektedir.²⁷⁵

Gelişme yolundaki ülkelerde, sivil toplum örgütleri ve üniversiteler de genellikle sisteme destek vermemektedir. Ayrıca e-Devlete özgü kurumlar oluşturulmadığı için, kamu kurumlarındaki değişik yapılanma ve teknolojik farklılıklar, bilgi işlem faaliyetlerinde de farklılıkların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu ülkelerde eski BT yapısının hakim olduğu kurumların yanı sıra yeni BT yapısına geçen kurumların bulunması birbiriyle senkronize biçimde çalışmakta uyum zorluğu çeken heterojen bir yapı yaratmaktadır. Bunun yanı sıra, Devlet kurumları, kendi otomasyon süreçlerini ve bilgi altyapılarını tamamlayarak kurum içi ve kurumlar arası bilgi sistemlerini iyi kullanamadıkları için, kurumsal ve kurumlar arası hizmetleri etkin ve verimli bir şekilde sunabilen yapıyı oluşturmamakta, dolayısıyla e-Devlet uygulamalarında başarı sağlayamamaktadırlar.²⁷⁶

b. e-Kültür geliştirme gereği

e-Kültür konusu da bu analizin önemli bir unsurunu teşkil etmektedir. e-kültür, "Bilişim teknolojisinin insan yaşamında yer alması ile ortaya çıkan ve bu teknolojinin insan yaşamında meydana getirdiği değişikliklerin oluşturduğu tüm maddi ve düşünsel olgular" olarak tanımlanabilir. e-Kültür, toplumun eğitim yapısı ve genel kültür birikimiyle doğrudan ilişkilidir. Eğitim düzeyi yüksek olan topluluklarda e-kültür düzeyinin de yüksek olması beklenen sonuçtur. Bilişim teknolojilerinin gündelik yaşamımızda hızla yer alması ve vazgeçilmez hale gelmesi, "değişim"i beraberinde getirmiştir. Değişime uyum gösterebilenler ve gösteremeyenler arasında telafisi mümkün olmayan farklar

²⁷⁵ Türkiye'de e-Devlet Nasıl Olmalı?, s. 10

²⁷⁶ a.g.e., s. 7

oluşacaktır. Gelişmiş dünyadan kopmak istemeyen ülkeler, e-Kültürle ilgili tüm öğreti aşamalarını eğitim süreçlerinde yaygınlaştırmak, böylece toplumlarının tüm katmanlarında e-Kültürü oluşturmak zorundadırlar.²⁷⁷

Manchester Üniversitesinden Richard Heeks' in 2003 yılında yaptığı bir araştırmaya göre²⁷⁸, gelişme yolundaki ülkelerde yapılan e-Devlet uygulamalarının yüzde 35'i tam bir başarısızlıkla sonuçlanmakta, başka bir ifadeyle e-Devlet ya hiç uygulanmamakta ya da uygulanmasına başlandıktan hemen sonra terkedilmektedir. Uygulamaların yüzde 50'si ise kısmi başarısızlığa uğramakta, yani benimsenen hedeflere ya ulaşılamamakta ya da hedeflerin dışında, beklenmeyen bambaşka sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Sadece yüzde 15'in başarıya ulaştığını ortaya koyan bu sonuçlara varmak için kullanılan metodoloji hakkında tereddütler ifade edilmekle birlikte, e-Devlet'le parlak başarıların yanı sıra "anıtsal" başarısızlıklar da sergilendiği kaydedilmektedir.²⁷⁹ Bu ülkelerin ekonomik kaynakları kıt olduğundan bu tür projelerin gerektirdiği gibi, yüksek meblağlara ulaşan ödenekler ayırıp bunları israf etmeleri de mümkün değildir.²⁸⁰

c. İyi yönetim modelleri yetersizliği

²⁷⁷ "e-Devlet: e-Kültür'ün Yaygınlaştırılması Çalışma Grubu Raporu," TBD Kamu-BİB, 2002, s. 3

²⁷⁸ (Erişim), Richard Heeks, "eGovernment for Development: Success and Failure Rates of eGovernment in Developing/Transitional Countries: Overview", <http://www.egov4dev.org/topic1smry.htm>, University of Manchester, 2003, (16.8.2007)

²⁷⁹ **E-Development: From Excitement to Effectiveness**, Ed. Robert Schwarc, prepared for the World Summit on the Information Society, Tunis, November 2005, The World Bank Group, Washington D.C., 2005, s. 79

²⁸⁰ Danish Dada, "The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review", s.2. (R.B. Heeks, "Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?", IDPM i-Government Working Paper no.14, University of Manchester , 2003)'den naklen.

e-Devletin başarı şansını kısıtlayan bir diğer faktör, gelişmekte olan ülkelerin kamu kurumlarında, e-Devlet projelerinde istihdam edilen BT birim yöneticileri ve personelinin proje yönetimi ve ilgili teknolojileri uygulama konusundaki teknik birikiminin yeterli olmayışıdır.²⁸¹

Bu görüşleri ortaya atan araştırmacılara göre, az gelişmiş ülkelerde, Devlet ile vatandaş arasındaki ilişkileri belirli bir düzene oturtmak, kamu ile özel sektör arasındaki sınırları belirlemek ve hesap verebilirlik ve saydamlık gibi ilkelere daha fazla itibar kazandırmak düşüncesiyle teknolojiye medet uman bir yaklaşımla e-Devlete başvurulmaktadır. Gelişmiş ülkeler ise diğerlerinin bu sayede “iyi yönetim” modellerini benimseyen ve kalkınma gayretlerini güçlendiren bir sisteme sahip olacakları anlayışıyla e-Devlet projelerine katılmakta ve böylece gelişmekte olan ülkelerin zengin ülkelere sağladıkları yardım miktarları da yükselmektedir.²⁸²

London School of Economics’ten Claudio Ciborra ve Diego D. Navarra adlı iki araştırmacının Ürdün’de gerçekleştirdikleri bir araştırma,²⁸³ e-Devletin her zaman “iyi yönetim” üretmeyeceği, örneğin, sivil ya da askeri bürokrasiden, daha saydam, daha verimli ve piyasa şartlarına daha uygun bir yönetim tarzı sergilemesinin beklenemeyeceği, gelişme yolundaki ülkelerde vatandaş “müşteri” gibi gören bir anlayışın benimsenmesinin mümkün olmayacağı, halkın ayrıcalıklı kesimlerinin kamu hizmetlerine daha kolaylıkla ulaşacağı, bu uygulamalar neticesinde ortaya çıkan yeni aracı zümreler de kayırmacılık ve rüşvetten yararlanmaya devam edeceği için yolsuzluklara son verilemeyeceği, sonuç olarak ne demokrasinin ne de serbest rekabet

²⁸¹ “Bilgi İşlem Merkezlerinin e-Devlet Kavramına Uygun Biçimde Yeniden Yapılandırılması Çalışma Grubu Raporu”, s. 18

²⁸² Danish Dada, “**The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review**”, s.2. (C. Ciborra, “Interpreting e-Government and Development Efficiency, Transparency or Governance at a Distance?”, Information Technology & People, C. 18, Sayı:3, s.260-2/9)’dan naklen

²⁸³ a.g.m., s.3. (C. Ciborra, D. D. Navarra, “**Good governance, development theory, and aid policy: Risks and challenges of e-government in Jordan**”, Information Technology for Development, C. 11, Sayı: 2, 2005, s. 141-159)’dan naklen.

ortamının e-Devletten yararlanmayacağı bulgularını ortaya koymuştur. Bu nedenlerle, Ciborra'ya göre, e-Devletin, tek başına, kendisinden beklenen yararları sağlamasını beklemek ona aşırı ümit bağlamak anlamına gelecektir. Ülkede siyasal ve sosyal değişme için gerekli adımlar atılmadan sadece kamu hizmetlerini elektronik ortamda sunarak amaca ulaşmak mümkün değildir. Kaldı ki,

“e-Devlet uygulamaları, uluslararası güvenlik düzenine karşı tehdit oluşturma potansiyeline sahip bulunan “zayıf ülkelerde”, kendi kendini düzenleyen ve dışardan denetlenebilen bir yönetim sistemi olarak, Batı tarafından bir *kontrol teknolojisi* olarak da kullanılabilecektir.”²⁸⁴

Richard Heeks, gelişme yolundaki ülkelerde e-Devletin başarısızlığa uğramasının temel nedenini mevcut durumla yani halihazırdaki gerçeklerle geleceği şekillendirmeye çalışan e-Devlet sistemi yani tasarım arasındaki doku uyumsuzluğuna bağlamakta ve bu iki unsuru ayıran uçurum genişledikçe başarısızlık riskinin arttığını ifade etmektedir.²⁸⁵ Heeks, bu görüşü bir model haline getirerek tasarım ile gerçek arasındaki uçurumun mevcut olduğu halleri kategoriler şeklinde tanımlamıştır. Gelişme yolundaki ülkelerin şartlarını gözönüne alarak biçimlendirilen bu model, gerek insanın mutluluğu için kullanılması gereken bilişim teknolojilerinin gerek o teknolojilerin hizmet vereceği insanın eğitimi, becerileri, kültürel ve sosyal değerleri, bağlandığı inanç sistemleri arasındaki kopukluğun dikkat nazarına alınmadan yapılan uygulamaların başarısızlığa mahkûm olduğunu öne sürmektedir. Modelin anahatları aşağıdadır:

(1) Sert-Yumuşak Faktörler Farklılıkları

²⁸⁴ a.g.m., s. 3

²⁸⁵ a.g.m., s.4. (Heeks, “Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?”)den naklen

Mevcut teknoloji (sert faktör) ile bu sistemin muhatap olduğu nüfus, kültür, siyaset vb. sosyal çerçeveyi oluşturan unsurlar (yumuşak faktör) arasındaki farklılıklar faktörler arasındaki uçurumun birinci boyutunu meydana getirmektedir. Bir diğer deyişle, başlangıçta, e-Devlet uygulamalarının tasarımında dikkate alınmayan insan unsuru, uygulamalardan sonra istenmeyen bazı sonuçlara maruz kalabilmektedir. Hindistan'ın Kerala bölgesinde yapılan bazı araştırmalar, bireylerin hizmetlerden yararlanmalarında rol oynayan çeşitli faktörler hakkında tasarımcıların bilgi sahibi olmadıklarını ortaya koymuştur. Bu faktörler, projeye dahil olanların sahip oldukları kaynaklarla, beceri düzeyleriyle, değerleriyle, inançları ve motivasyonlarıyla ilişkilidir. Kullanıcılar yararlı bilgilere ve hizmetlere erişmek için gerekli teknolojiyi kullanmak imkânlarına sahip değillerse e-Devlet muhtemelen başarısız kalacaktır. Sonuç olarak, teknoloji tasarım yaparken insanları ihmal etmekte, buna karşılık insanların eğitim, beceri düzeyi ve değişimin yönetimi gayretlerindeki yetersizlikleri ise tasarımın başarısını olumsuz yönde etkilemektedir.²⁸⁶

(2) Özel Sektör-Kamu Sektörü Farklılıkları

Özel sektörün şartlarına göre tasarlanmış bir bilişim sisteminin kamu sektörüne uydurulmaya çalışılması sıkıntıların ikinci boyutunu teşkil etmektedir. Kamu'daki önemli sıkıntılardan biri, çalışanın iş koluna bağlı olarak kendini geliştirememesi, bu tür fırsatların sürekliliğinin sağlanamamasıdır.

Kamu sektörüne özgü bir diğer önemli sorun kamu görevlilerine ödenen ücret ya da maaşların özel sektörle mukayese edilemeyecek kadar düşük olmasıdır. Bu nedenle, BT sektöründen yüksek kalifikasyon sahibi

²⁸⁶ a.g.m., s.5

profesyoneller kamu sektörüne çekilememekte, e-Devlet projeleri çoğu zaman özel sektöre ihale edilerek yaptırıldığı için, iki farklı anlayış arasındaki kültür ve değerler çelişkilerinin su yüzüne çıkmasına şahit olunmaktadır.

Özel sektör sistemlerinin kuruluş ve işleyiş biçimlerine bakılırsa Hükümetlerin e-Devlet projelerini vatandaş yerine müşteriye hizmet tarzında yürütmeleri anlayışını benimsemeleri gerekecektir. Oysa bu anlayışın kamu hizmetiyle bağdaşmasında güçlükler vardır. Müşteri için piyasa mekanizmaları önemlidir; seçenekler arasında tercih yapma güdüsü önde gelir. e-Devlet uygulamasında ise tekellilik esastır.

Özel sektörün müşterilere bakışında da kârlılık marjlarını arttırma gayreti ön plana çıkar; müşterilerin özelliklerine göre fiyat farklılaştırma gibi eşitsizlik mekanizmalarına başvurusu olağandır. Oysa Hükümetler “vatandaşlar” arasında hiçbir ayırım gözetmeden herkese eşit muamele yapmak zorundadır. Çünkü, e-Devlet uygulamalarının başarısı eşitlik ilkesinin iyi uygulanmasına bağlıdır.²⁸⁷

(3) Ülke Bağlamında Farklılıklar (Sayısal Uçurum)

Gelişme yolundaki ülkelerde BT altyapısındaki yetersizlikler e-Devletin uygulanmasında bir diğer engeli oluşturmaktadır. Yeterli ve güvenilir elektrik enerjisi, telekomünikasyon altyapısı ve İnternet erişimi yoksa bütün vatandaşların İnternet üzerinden sunulan kamu hizmetlerine ulaşması imkânı da olmayacaktır. Gelişme yolundaki ülkelerin yaptığı önemli bir hata da bir gelişmiş ülkede uygulanan bir e-Devlet modelini aynen alıp kullanmaya kalkışmaktır. Gelişmiş ülkelerde e-Devletin faydalı olduğu alanların en önemlilerinden biri, bilgi aktarımında ve çevrimiçi işlemlerde maliyetleri

²⁸⁷ a.g.m., s.6. (Ciborra, Navarra, “Good governance, development theory, and aid policy: Risks and challenges of e-government in Jordan”)’dan naklen.

olabildiğince düşürmesidir. Oysa gelişen ülkelerin çoğunluğunda altyapı yetersiz olduğu için, telekomünikasyon hizmetlerinin maliyeti yüksek olacak ve e-Devletin en yararlı yönlerinden biri tamamen devre dışı kalacaktır.²⁸⁸

Gelişmiş ülkelerle gelişme yolundaki ülkeler arasında BİT alanındaki büyük farklılıklar olarak kısaca tanımlayabileceğimiz Sayısal Uçurum sadece ülkeler arasında değil, aynı ülkenin içindeki çeşitli bölgeler arasında da mevcuttur.²⁸⁹ Aynı ülke içinde, metropoliten bölgelerdeki teknoloji kullanımı yoğunluğu, diğer kentsel kesimlerde azalmakta, kırsal kesimlerde ise iyice düşük kalmaktadır. Teknoloji eğitilmiş elitlerin oyuncağı haline gelirken eğitimsiz yoksullar çoğu zaman teknolojinin sağladığı imkânların farkında bile değildir.²⁹⁰

2. Türkiye’de Durum

Türkiye’de kamu kurum ve kuruluşları BT alanında son yıllarda önemli ölçüde ilerlemeler sağlamıştır. Kurumların çoğu kendi iç bilgi sistemlerini etkin bir biçimde çalıştırmakta, internet üzerinden kullanıcılara çeşitli hizmetler sağlamaktadır. Bunların bazı örneklerine çalışmamızın bir başka bölümünde değinilmiştir.* Ancak bu hizmetlerin çoğunluğu kurumlar hakkında bilgi veren statik web sayfalarından öteye gitmemiştir. Mevcut durumu ile devletin çeşitli birimlerindeki bilişim birimlerinin başlattıkları ve yürüttükleri bu çabalar en azından bu alanda atılan ilk adımlar olarak düşünülebilir. e-Devlet için kaçınılmaz bir gereksinim olan kurumların birbirleri ile veri değişimi ile

²⁸⁸ a.g.m., s. 6, 7

²⁸⁹ Türkiye’deki bölgesel ekonomik eşitsizliklere karşı BT kullanılarak alınabilecek tedbirlere bir örnek olarak Bkz. (Erişim) Fuat Varol Alişan, “**Bilgi Temelli Kalkınma Modellerinin Diyarbakır’a Uygulanabilirliği**”, <http://www.tubiderbd.com>, (12.8.2007)

²⁹⁰ a.g.m., s.7

* Bkz. EK A: e-Devlet Uygulamaları

ilgili uygulamalar ise henüz emekleme aşamasındadır. Kurumların kendileri için hazırladıkları zengin içerikli web sayfaları e-Devlet işlemleri için bir başlangıç olarak düşünülebilir. Ne var ki, bu siteler arasında veri alışverişini ve hizmet sunumunu sağlayacak olan e-Devlet Kapısı projesi henüz tamamlanamış olduğu için uygulamalar bireysel düzeyde kalmaktadır.

a. e-Devlet Uygulamalarını Etkileyen Faktörler

Gelişme yolundaki ülkelerin e-Devlet alanındaki başarısız kalmalarını çeşitli nedenlerle açıklamaya çalışan Ciborra ile Heeks'in ortaya koydukları görüşler bakımından, Türkiye'nin bu ülkeler kategorisinde ele alınıp alınmayacağı ve sonuç itibarıyla Türkiye'deki uygulamaların da başarısızlığa uğrama ihtimalinin var olup olmadığı sorularına cevap vermek kolay olmayacaktır. Çünkü, Türkiye, son yıllarda ekonomisinde sağlanan iyileşmelere rağmen, gelişme yolundaki ülkeleri karakterize eden teknik, teknolojik ve beşeri yetersizliklerin bir kısmıyla malûldur. Aşağıda, Türkiye Bilişim Derneği tarafından hazırlatılan bir rapordan, Türkiye'nin e-Devlet'ten yararlanmasına şans tanıyan bazı olumlu etkenler ile ülkenin yapısal zaafıları nedeniyle zarar görme riski yaratan olumsuz etkenler hakkındaki bir değerlendirme alınmıştır:

(1) Olumlu Etkenler

Türkiye'nin ve Türk halkının, insanoğlunun gelişme süreçlerinde gösterdiği etkinliği ve sorumluluğu Bilişim çağında da devam ettirmesi için insan kaynakları açısından alt yapı mevcuttur.

Türkiye, dünyada çok hızlı gelişen teknolojiyi gerekli ve yeterli düzeyde takip eder durumdadır.

e-Devlet uygulamaları ile sunulacak kamu hizmetleri için gerekli olan teknoloji yeterli sayılabilecek seviyede mevcuttur.

Hizmetlere ait yazılımları geliştirmek için ülkede yeterli potansiyel mevcuttur.²⁹¹

(2) Olumsuz Etkenler

2001 Ekim ayında yani Türkiye’de e-Devlet konusunun henüz tartışma aşamasında olduğu bir dönemde yayınlanmış bir raporda yer alan aşağıdaki değerlendirmede belirtilen etkenlerden, aradan geçen süre zarfında, olumsuz olanlarda gözle görülür iyileşmeler meydana gelmişse de herhangi birinin olumsuz etkenler listesinden çıkarılıp olumlu etkenler listesine dahil edilebildiğini söylemek maalesef mümkün değildir.

“Türkiye, mevcut durumda, teknolojiyi üreten değil kullanan durumdadır.

“Donanım ve yazılım uygulama, geliştirme için bağımlılık sözkonusudur.

“Kurumların verecekleri servisler için gerekli yerel internet ağ altyapıları yetersizdir. Devletin çeşitli kurumlarında mevcut donanım, sistem yazılımı, servis uygulama yazılımı teknolojileri arasında farklılıklar vardır.

“Birbiriyle ilişkisi olması gereken servisleri sunacak kurumlar arasında standardizasyon sağlanamamıştır.

“İletişim ortamında olması gereken gizlilik ve güvenlik sağlanamamıştır.

“İnternet kullanımına ilişkin hukuki alt yapıda eksiklikler vardır.

²⁹¹ “Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı? Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Arttırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu”, s. 26.

Çeşitli faktörleri dikkate alarak Brown Üniversitesinin yaptığı bir sıralamada Türkiye’ye 8’inci sırada yer veren bir endeks için Bkz. EK A: **Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları**”, http://www.turkishny.com/index.php?option=com_content&task=view&id=13193&Itemid=545.

“Ülkenin ekonomik gerçekleriyle karşılaştırıldığında, İnternet kullanım maliyeti yüksektir.

“Toplumda bilgisayar edinme yüzdesi düşüktür.

e-Devlet servisleri için gerekli olan verinin çok büyük hacimde olacağı açıktır. Bu verilere erişimin sağlanması* için gerekli teknolojik alt yapı (e-Devlet Kapısı) hazırlanmalıdır.”²⁹²

b. e-Devlet Uygulamalarının Başarısı için Yapılması Gerekenler

e-Devletin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için gerekli olan temel unsurlar kaliteli ve yeterli teknik altyapı ile sağlam bir hukuki altyapının yanı sıra yeterli kalifikasyonlara sahip insan kaynaklarının mevcut olmasıdır. Oysa kamu sektörünün bu yöndeki ötedenberi devam eden sıkıntıları bilinmekte ve bunların giderilmesi için siyasi iradenin BİT konusuna ısrarlı bir biçimde ilgi göstermesi beklenmektedir.

(1) İnsan Kaynaklarının Vasıf Dokusunun İyileştirilmesi

Söz konusu temel unsurlar arasında kanaatımızca en öncelikli olanı insan kaynaklarının vasıf dokusunun iyileştirilmesidir. Her zaman görülmüştür ki, iyi eğitilmiş, iyi yetişmiş, etkin ve verimli çalışabilen personel parasal

* Kamuya ait bütün verilerin tek bir merkezi veri tabanında depolanması düşüncesi başlangıçta hakim iken zaman içinde geçerliğini kaybetmiş ve bunun yerine, her kuruma ait veri tabanlarının, bir e-Devlet kapısı aracılığıyla birbirlerine bağlanması görüşü benimsenmiştir.

²⁹² “Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı? Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Arttırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu”, s. 18

sorunların üstesinden gelebilmekte, teknik ve hukuki altyapıdaki eksikleri giderecek yetenek ve becerileri ortaya koyabilmektedir.

Eğitimin ilk kademelerinden başlayarak bilgi toplumuna uyum sağlama düşüncesiyle, örgün eğitimde, Milli Eğitim Bakanlığımız, okulların ve öğretim kurumlarının internete erişimini sağlamak üzere 5 Aralık 2003'te Türk Telekom A.Ş. ile imzaladığı protokol çerçevesinde, 1 Ağustos 2007 itibariyle 29.013* okul/kuruma geniş bant ADSL bağlantısı ile internet bağlanmıştır. İlköğretim öğrencilerinin % 90'ının, ortaöğretim öğrencilerinin % 99'unun geniş bant internet erişimine sahip olduğu, MEB'nin, ayrıca, Kamu İnternet Erişim Merkezi Projesi kapsamında 1068 Halk Eğitim Merkezi ve Mesleki Eğitim Merkezine BT sınıfı kurulumunu planladığı bildirilmektedir.²⁹³

Ne var ki, örgün eğitimi tamamladıktan sonra da, kamu hizmetine yeni alınan gençler ne kadar donanımlı olursa olsunlar kamu sektöründe sürekli eğitim modelleri geliştirilemediği için personelin nitelikleri artırılmamakta, dolayısıyla kamu personelinin vasıf yetersizliği kamu hizmetine damgasını vurmaktadır. Hizmetiçi eğitim yapılabilen hallerde ise , çoğunlukla eğitilen kişiler eğitildikleri amaç için ve eğitim gördükleri alanda değil, başka faktörlerin etkisiyle farklı görevlerde çalıştırılmakta ve hizmetin aksaması önlenememektedir.

* 2006-2007 öğretim yılı

Okul	Öğrenci	Öğretmen	
İlköğretim	34.656	10.846.930	402.829
Ortaöğretim	7.934	3.386.717	187.665
TOPLAM	42.590	14.233.647	590.494

Kaynak: MEB

293

“Eğitimde Bilişim Teknolojileri hakkında Hizmetiçi Not,” MEB, Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü, 13.8.2007. Bu oranların %100'e çıkarılamayışı, teknik altyapının tamamlanmasına engel oluşturan coğrafi ve teknolojik sebeplerle açıklanmaktadır.

Tarafımızdan, kamu kurumları yöneticilerine yönelik olarak uygulanan bir Eğilim Anketinde²⁹⁴ yöneticilerden, e-Devlet Projelerinin öngörülen zamanda tamamlanamayışının sebebini kamudaki personel kaynağının yetersizliği (ücret düşüklüğü nedeniyle uzman eleman çalıştırabilme sıkıntısına) bağlayanların oranı yüzde 27.4, BT projelerine ayrılması gereken ödeneklerin istenen seviyelere çıkarılamamasına bağlayanların oranı % 12.9'dur. e-İmzanın hayata geçirilemeyişine bağlayanların oranı % 9.7, altyapı yetersizliği, mevzuattaki belirsizlikler vbg. sorunları sebep görenlerin oranı ise her faktör için ayrı ayrı % 4.8'i geçmemektedir.

Ciborra'nın Ürdün'deki araştırmasında ortaya koyduğu üzere, teknolojik çabaları siyasal ve sosyal değişmelerle tamamlamadan e-Devlete geçmenin olumsuz etkilerini, kamu sektörümüzdeki bilişim yöneticileri de sorun olarak görmemektedir. e-Devlet projelerinin gecikmesini kültürel dönüşümde yaşanan problemlere bağlayanların oranının % 1.6'da, elektronik ortam ve getirilerinin tam olarak kavranamamasına bağlayanların da % 1.6'da kalması dikkat çekicidir.

Personelin eğitim ihtiyacı ile ilgili bu teşhisimiz, Türkiye Bilişim Derneğince Bilgi İşlem Merkezlerinin e-Devlet Kavramına Uygun Biçimde Yeniden Yapılandırılması çalışmaları kapsamında düzenlenen ve tamamen özel sektör yöneticilerine yönelik olan bir ankette de benzer ifadelerle yer almaktadır. Buna göre,

“Kamu BT çalışanlarının günümüz teknolojilerini yeterince takip edememeleri ve istedikleri oranda eğitim alamamalarının sebebini ilgili kurumların BT birimlerine yeterli mali bütçe ayırmamasına, BT birimlerinde sürekli eğitimin yapılması gerektiğinin bilincine varılmamasına ve kurumların bünyesindeki BT birimlerine gereken önemi göstermemesine bağlayanların oranı %87'dir.”²⁹⁵

²⁹⁴ “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi Sonuç Raporu” Ocak 2007, Ek 2

²⁹⁵ “Bilgi İşlem Merkezlerinin e-Devlet Kavramına Uygun Biçimde Yeniden Yapılandırılması Çalışma Grubu Raporu”, s. 18

(2) e-Devlet Projesi için Kurumların Mal ve Hizmet Temin Etme Yöntemleri

e-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketimizde, kamu kurumlarının e-Devlet projesi geliştirirken yazılımlarını nasıl edindikleri sorusuna bilişim yöneticilerinin % 34.8'i ihale ile uzman kuruluşlara yazdırıldığı, geri kalan % 65.2'si ise ya bizzat kurumun Bilgi İşlem birimi uzmanlarınca, ya da dışardan hazır program alıp uyarlayarak veya danışmanlık hizmeti alarak geliştirildiği cevabını vermişlerdir. Başka bir deyişle, Türkiye'de hakim olan uygulama, kurumların gerek duyduğu yazılımlar konusunda, genellikle kendi bilgi işlem birimlerindeki yazılım uzmanlarından yararlandıkları, bu birimlerin başkanları ve çalışanlarının yazılımları geliştirmekten gurur duydukları, üstelik bu çalışmalarını üst yöneticilere kurumun "tasarruf" sağladığı şeklinde anlattıkları söylenebilir.

Diğer taraftan, Türkiye Bilişim Derneğinin özel sektör yöneticileri nezdinde uyguladığı ankete göre, özel sektöre ihale edilen işlerde de kamu ile özel sektör arasındaki yönetim kültürü farklılığından ötürü bazı sıkıntılar yaşanmaktadır. Şöyle ki:

"Kamuda ihale edilen projelerde, minimum maliyetleri gözeterek, en ucuza alınan mal ve hizmeti kasada kalan para olarak gören ihale komisyonlarının özel sektörü en doğru kriterleri aramadan çalışmaya ittiğini, ürün ve servis kalitesini düşürdüğünü ve proje planını sektöre ugrattığını düşünenlerin oranı % 96'dır. Projelerin, teknik hazırlık, şartname hazırlığı, ihale süreci, değerlendirme süreçleri gibi aşamalarında, yoğun bir bürokrasinin işleyişinin ve bilgi işlem departmanları dışında da çok sayıda karar merciinin olmasının bu süreçleri uzattığını ve hatta bu süreç içinde teknolojilerin değiştiğini düşünenler %92, bazı projelerde bu sonucun zaman zaman alındığı görüşünde olanlar % 2, her şeyin yolunda gittiğine inancı olanlar ise %1'den daha az bir kesimi oluşturuyor."²⁹⁶

²⁹⁶ a.g.e., s.18

İhale süreçlerinde etkinlik, verimlilik ve hız sağlamak ve özellikle kamu harcamalarına güvenilirlik ve hesap verilebilirlik unsurlarını dahil etmek suretiyle şeffaf bir kamu tedarik sistemi oluşturmak bakımından, e-Devletin en önemli bileşenlerinden biri olarak, elektronik kamu satınalma sistemlerinin yararından bahsetmek gerekir:

Elektronik kamu satınalma (e-İhale) sistemlerinde amaç, kamu satınalma sürecindeki ilkeleri koruyarak, uyulması gereken esas ve usullerin bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmesi, alıcı ve satıcının en az iş yükü ve maliyetle satınalma işlemlerini gerçekleştirmesidir. Dünyadaki uygulamalara bakılırsa satınalma sistemlerinin, alıcı ve satıcının satınalma süreçlerini zaman, emek ve ekonomik açıdan üçte iki oranında düşürdüğü ve kamu satınalma bütçesinde %20'lere varan oranlarda tasarruf sağladığı gözlenmiştir. Ayrıca, satınalma sistemleri elektronik ortama uyarlandığında, süreçte uyulması gereken kurallar sayesinde uygulama birliği ve standartlaşma sağlanmaktadır. Böylece, kamu satınalma düzenlemelerinin, alıcılar ve satıcılar tarafından yanlış veya farklı yorumlanması önlenerek hata ve usulsüzlüklerin nedeni büyük oranda ortadan kaldırılmaktadır.²⁹⁷

(3) e-Devlet ve “İyi Yönetişim”

Gelişmiş ülkelerin geliştirmekte olan ülkelere, “iyi yönetim” modellerini benimsemeleri ve kalkınma gayretlerini güçlendirmeleri için e-Devlet projelerine katıldıklarından, bunlara yardım sağladıklarından²⁹⁸ yukarıda bahsedilmiş, oysa Ürdün’de gerçekleştirilen bir araştırmada, e-Devletin her zaman “iyi yönetim” üretmediğinin, gelişme yolundaki ülkelere vatandaş

²⁹⁷ “**Elektronik Kamu Satınalma Sistemi**”, Kamu İhale Kurumu Elektronik İhale Çalışma Grubu Raporu, Temmuz 2004, s. 1

²⁹⁸ Dada, s.2. (Ciborra, “Interpreting e-Government and Development Efficiency, Transparency or Governance at a Distance?”) dan naklen

“müşteri” gibi gören bir anlayışın benimsenmediğinin gözlemlendiği belirtilmişti.

Türkiye’de bilişim sektörü konusundaki yaklaşıma gelince, Hazine Müsteşarlığı ile Devlet Planlama Teşkilatının ilgili birimlerinden alınan bilgilere göre, Devlet Planlama Teşkilatının Dünya Bankası ile “Bilgi Ekonomisi ve İnovasyon” başlıklı 100 milyon ABD Dolar tutarında bir proje geliştirme girişiminde bulunduğu, bunun 52 milyon Dolarlık bir komponentiyle, bilişim ve iletişim teknolojilerinin (BİT) uygulanması desteklenerek “Bilgi Toplumu Geliştirme” adıyla, (1) özel sektöre ve vatandaşlara kamu hizmetleri sunumunun iyileştirilmesinin; (2) Üst düzey kamu görevlilerine stratejik BİT eğitimi verilmesinin öngörüldüğü anlaşılmaktadır. Projenin temel unsurları olarak, “e-Dönüşüm stratejisi” bağlamında, birinci aşamada e-Devlet kapısının geliştirilmesi, ikinci aşamada ise üst düzey bürokratlara eğitim vermek üzere müfredat geliştirilmesi, eğitimcilerin eğitilmesi ve eğitimin verilmesi planlanmıştır. Ne var ki, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu’nun 9 Eylül 2004’de aldığı 8 sayılı kararla, “e-Devlet Kapısı teknik altyapısının acil olarak kurulması görevinin Türk Telekomünikasyon A.Ş.’ye verilmesi ve bu kapsamda ihtiyaç duyulan kaynakların Türk Telekomünikasyon A.Ş. tarafından karşılanacağını öngörülmesi üzerine²⁹⁹ Dünya Bankasıyla oluşturulan bu projenin gerçekleşmediği öğrenilmiştir.

Dünya Bankasının klasik çalışma yöntemlerinde çok rastlanan bir durumun bu vesileyle üzerinde durulmasında yarar görülmektedir. Dünya Bankası yönetimi ve uzmanları e-Devlet uygulamalarını yönetişimi ve vatandaşların yaşam kalitesini iyileştirmek bakımından çok yararlı araçlar

299

DPT Bilgi Toplumu Dairesi, **e-DTr İcra Kurulu Kararları**, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/ik.asp>, e-Devlet Kapısı, Karar 8. Projeyi ihale eden Türk Telekom A.Ş. özelleştirilerek hisse çoğunluğunun satılması üzerine yükleniciye karşı muhatap olarak işi yürütmekle Türksat A.Ş. görevlendirilmiştir.

olarak görmektedirler³⁰⁰. Bu düşüncelerini Dünya Bankasından alınacak kredi miktarını belirli bir düzeyde tutmak gayretinden olan bürokratlarla birleştirdiklerinde ortaya devamlı olarak yeni projeler çıkar. Bu projeler aslında Türkiye'nin kaynaklarıyla gerçekleştirilebilecek projelerdir. Fakat, gerek Bütçe kaynaklı ödenekleri harcamanın güçlüğü ve çok sıkı kontrollara tabi oluşu gerek Dünya Bankasının katıldığı bir projenin daha çok prestij sağlaması açılarından Dünya Bankasıyla birlikte oluşturulan projeler bürokrasi için daha cazip hale gelmektedir.

Diğer taraftan Dünya Bankası uzmanları bakımından bu projeler, gelişme yolundaki ülkeler bakımından yönetişimin iyileştirilmesi için bir fırsat olarak değerlendirildiği için, projeler insan kaynakları yönetimi, yönetimin temel yapı taşları, merkezi ve özellikle yerel yönetimlerin yönetim yeteneklerinin güçlendirilmesini sağlayacak ve belki de hepsinden daha önemli olarak yönetim kültürünü geliştirecek mekanizmaları yerleştirip çalıştırma vesilesi olarak kullanılmaktadır.³⁰¹

Tecrübelerimize göre, bu mülahazalar Türkiye'de oluşturulan bütün projelere damgasını vurmuş, doğru bir yaklaşım olarak her projeye mutlaka bir eğitim komponenti dahil edilmiş, ancak bazı hallerde mevzuatımız değiştirilmeden gerçekleşmesi mümkün olmayan sistemler yerleştirilmiştir. Siyasilerimiz ve bürokratlarımız ise mevcut mevzuatımız çerçevesinde bu sistemlerin yürütülemeyeceğini ve Türkiye'de mevzuatı, özellikle de yerleşik geleneksel sistem ve yönetim yapılarını kolayca değiştirmenin mümkün olmayacağını bilmelerine rağmen, projeden sağlanacak prestij ve alınacak fonların cazibesi dolayısıyla kredi anlaşmalarını imzalamaktan kaçınmamakta, böylece Hükümetimiz adına Dünya Bankasına karşı bir taahhüt oluşmaktadır. Oysa yürütülemeyen projelerin ve kullanılmayan kredilerin de maliyeti vardır; böyle durumlarda kredi için belirlenmiş faiz

³⁰⁰ "E-Development: From Excitement to Effectiveness", s. 79

³⁰¹ a.g.e., s. 82

oranında “taahhüt bedeli”ni (commitment fee) Hükümetimiz geri ödemek zorunda kalmaktadır. Bu durumun doğal sonucu ise, yukarıda belirtildiği üzere, e-Devlet uygulamalarının, kendi kendini düzenleyen ve dışardan denetlenebilen bir yönetim sistemi olarak, Batı tarafından, diğer gelişmekte olan ülkelere olduğu gibi, Türkiye’ye karşı da bir *kontrol teknolojisi* olarak kullanılmakta olduğudur³⁰²

Bu satırların yazarı kredi alınmasına ve kullanılmasına karşı değildir, hatta bazı konularda Dünya Bankası, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), WHO, ILO, UNIDO gibi uluslararası ihtisas kuruluşlarının Türkiye’de bulunmayan yeni ve ileri bir teknolojiyi ya da çok yüksek bedellerle sağlanabilecek bir know-how’ı getirmesi kaydıyla kredi anlaşmalarına yol açan projeler tasarlanmasının yararlı olacağı düşünmüş ve bizzat bu tür müzakereleri başlatmış veya içinde bulunmuştur. Fakat, yukarıda söz konusu olan “Bilgi Ekonomisi ve İnovasyon Projesi” tarzında, (hatta sonunda da anlaşıldığı üzere, Türkiye’nin kendi kaynaklarıyla ve kendi uzmanlarıyla gerçekleştirebileceği alanlarda), harcanması hemen hemen tamamen kontrolümüz dışında kalan uluslararası kredilere başvurmanın gereksizliğinin bilinmesinde yarar olduğunu düşünmektedir.

(4) Bilişim Teknolojilerine Erişim

i. Dünyada İnternet Kullanımı

e-Devlet uygulamalarının başarılı olması, şüphesiz hizmet arz eden kamu kurumlarının karşısında bu hizmeti talep eden vatandaşlar bulunmasıdır. Vatandaşların hizmeti talep etmesi için evlerinde ya da

³⁰² Dada, s.3

işyerlerinde bilgisayar bulunması ve bu bilgisayarların İnternete bağlı olması gerekmektedir. İnternete bağlı olmanın bir diğer önemli veçhesi de şudur: Bir ülkenin bilgi toplumu olma yolunda ne kadar yol aldığını belirleyen göstergeler arasında en çok başvurulanı İnternet kullanan nüfusun oranıdır (penetrasyon). Meselâ, Güney Kore’de İnternet penetrasyon oranı 2003 yılı itibariyle yüzde 61.2,³⁰³ 2007 itibariyle yüzde 66.5³⁰⁴ olarak verilmektedir. Dünya ortalaması 1995 yılında yüzde 0.7 iken 2003’te 12.2’ye³⁰⁵, 2007’de ise yüzde 17.8’e³⁰⁶ ulaşmıştır. Avrupa’da (Rusya dahil) internet penetrasyon ortalaması yüzde 39.8, AB ortalaması ise yüzde 51.8’dir.

Ne kadar nüfusun İnternet kullandığını tespit etmek üzere yapılan araştırmalarda anket yöntemine başvurmanın yanı sıra, İnternet hizmeti sunan kuruluşlardan (Internet Service Providers-ISP) alınan abone sayısı da fikir vermektedir. Fakat bu sayılar genellikle, işyerleri, İnternet kafeler gibi kamuya açık yerlerden İnternete girenlerin sayısı vermediği için istatistik açısından bilgilerin yeterli olduğu söylenememektedir. Günümüzde, genellikle gelişme yolundaki ülkelerde İnternet kullanan kişilerin çoğunluğunun İnternet kafelere gittiği gözlenmektedir.³⁰⁷

ii. Türkiye’de İnternet Kullanımı³⁰⁸

³⁰³ **Measuring Digital Opportunity**, ITU (International Telecommunication Union), WSIS Thematic Meeting on Multi-Stakeholder Partnerships for Bridging the Digital Divide, Seul, 23-24 Haziran 2005, Doküman: BDB-WSIS/06, 23 Kasım 2005, s. 9

³⁰⁴ (Erişim), <http://www.internetworldstats.com/asia.htm>, (12.8.2007)

³⁰⁵ “From the Digital Divide to Digital Opportunities; Measuring Infostates for Development”, (Ed. George Sciadass), Orbicom-ITU, Université du Québec, Montréal, 2005, s.19

³⁰⁶ (Erişim), <http://www.internetworldstats.com/asia.htm>.

³⁰⁷ “World Information Society Report 2006”, ITU, Ağustos 2006, s.35

³⁰⁸ Türkiye’nin 12 Nisan 1993’te İnternetle tanışmasının yıl dönümü olarak her yıl Bilişim Sivil Toplum Kuruluşları Platformu tarafından (2006’ya kadar İnternet Kurulu tarafından) İnternet Haftası kutlanmaktadır. Bu etkinliğin öncülüğünü yapan İnternet Teknolojileri Derneği Başkanı Doç. Dr.

Avrupa Birliği tarafından Türkiye’de e-Devlet konusundaki gelişmelerle ilgili olarak yayımlanan bir rapordaki³⁰⁹ bilgiler de Türkiye’de bilgisayar ve İnternet kullanımı konusunda son yıllarda başdöndürücü gelişmeler yaşandığına işaret etmektedir. Bu yargımızı doğrulamak için bazı istatistikî bilgilere göz atmak yararlı olacaktır.

Birleşmiş Milletler Teşkilatınca yayımlanan “2005 yılı Küresel e-Devlet Hazır Olma Durumu Raporu”ndaki e-Devlet Hazır Olma Endeksi’ne göre³¹⁰ Türkiye toplam 170 ülke arasında 60’inci sırada yer almaktadır. Endeks’te ilk on beş sıra şöyle paylaşılmıştır: 1. ABD., 2. Danimarka, 3. İsveç, 4. İngiltere, 5. Güney Kore, 6. Avustralya, 7. Singapur, 8. Kanada, 9. Finlandiya, 10. Norveç, 11. Almanya, 12. Hollanda, 13. Yeni Zelanda, 14. Japonya, 15. İzlanda.

Dünya Ekonomik Forumu’nun 2006-2007 yılı “Küresel Bilişim Teknolojisi Raporu”nda esas alınan Şebekeye Dayalı Hazır Olma Endeksi’ne³¹¹ göre Türkiye 122 ülke arasında 52’inci sıradadır. Bu sıralamaya göre ilk on beş ülke şunlardır: 1. Danimarka, 2. İsveç, 3. Singapur, 4. Finlandiya, 5. İsviçre, 6. Hollanda, 7. ABD, 8. İzlanda, 9. İngiltere, 10. Norveç, 11. Kanada, 12. Hong Kong, 13. Tayvan, 14. Japonya, 15. Avustralya.

Economist Dergisi İstihbarat Biriminin yıllık olarak hazırladığı e-Hazır Olma Endeksine³¹² göre, Türkiye 2006’daki 45’inci sıradan 2007’de 42’nci sıraya ilerlemiştir. IBM Şirketiyle ortaklaşa hazırlanan sıralamadaki ilk on beş

Mustafa Akgül’ün 2007 yılı kutlama faaliyetleri konusunda hazırladığı “Aktif Katılım Çağrısı” için Bkz. (Erişim) <http://internetim.kampanya.org.tr>

³⁰⁹ eGovernment in Turkey - Türkiye, s. 2.

³¹⁰ UN Global E-government Readiness Report 2005; From E-government to E-inclusion, s.197

³¹¹ World Economic Forum, Networked e-Readiness Index 2006-2007

³¹² Economist Intelligence Unit, The 2007 e-Readiness rankings: Raising the Bar, s. 6

ülke şunlardır: 1. Danimarka, 2. ABD ve İsveç (aynı puanla), 4. Hong Kong, 5.İsviçre, 6. Singapur, 7. İngiltere, 8. Hollanda, 9. Avustralya, 10. Finlandiya, 11. Avusturya, 12. Norveç, 13. Kanada, 14. Yeni Zelanda, 15. Bermuda.

INSEAD'ın Avrupa Birliği ülkeleri üzerinde yaptığı bir araştırmada ise modern on-line kamu hizmetleri açısından AB'ye üye ve aday ülkeler arasında Türkiye 9'uncu sırada gösterilmektedir.³¹³

ABD'deki Brown Üniversitesi'nin 198 ülkenin kamu kurumlarının internet hizmetlerini araştırdığı “Yedinci Global e-Devlet Araştırması” sonuçlarına göre ise geçen yıl 27. sırada yer alan Türkiye bu yıl 19 basamak atlayarak Avustralya ile 8. sırayı paylaşmıştır. Brown Üniversitesinin araştırması hakkında bazı tereddütler öne sürülmesine rağmen, bu değerlendirmenin Türkiye’de kamu tarafından başarılı uygulamalar gerçekleştirildiği ve bunun da kıyaslamalarda “pek de olumsuz bir tablo oluşturmadığını gösterdiği” biçiminde yorumlar yapılmıştır.³¹⁴

Asya ülkelerinin uluslararası e-Devlet kullanımı konusunda diğerlerine göre daha etkin olmayı sürdürdüğünü kaydeden araştırmada, ülkeler, özürölülerin internet hizmetlerinden yararlanması, yayınların ulaşılabilirliği, kişiye özel sistemler, güvenlik sistemleri, iletişim sistemleri ve internet tabanlı servislerin sayısının aralarında bulunduğu 24 ölçüt çerçevesinde değerlendirilmiş, ayrıca sağlık, eğitim, dışişleri, içişleri, maliye, enerji, ulaşım, askeri, turizm, telekomünikasyon konularındaki bakanlıklar ve birimleri ile yasama, yürütme ve yargı organlarının internet siteleri incelenmiştir. Avustralya ve Türkiye'nin 8'inciliği paylaşması nedeniyle 9'uncu sırada herhangi bir ülkeye yer verilmeyen rapordaki sıralamada ilk 15 ülke şöyledir: 1. Güney Kore, 2. Singapur, 3. Tayvan, 4. ABD, 5. İngiltere, 6. Kanada, 7.

³¹³ <http://www.insead.edu/>

³¹⁴ Levent Kızıltan, “E-Devlet ve Türkiye Gerçeği”, BThaber, Sayı:633, 13-19 Ağustos 2007, s.10

Portekiz, 8. Avustralya, - Türkiye, 10. Almanya, 11. İrlanda, 12. İsviçre, 13. Brezilya, 14. Dominik, 15. Bahreyn.³¹⁵

Görüldüğü gibi, e-Devlet uygulamalarında ya da bu uygulamaları yürütmeye hazır olup olmama konusunda, dünyada ilk on beş sırayı paylaşan ülkeler, birbirinden farklı kurumlar tarafından, farklı kıstaslar kullanılarak yapılan araştırmalara göre bir kaç farkla, hemen hemen aynı ülkelerdir. Bazı uluslararası kuruluşların değerlendirmelerinde ortalama olarak 40 ile 60'ıncı sıralar aralığında yer verilen Türkiye'yi INSEAD ve Brown Üniversitesi sıralamalarında listenin başlarında görmek, göze ve kulağa hoş gelmektedir. Fakat bu hususta Türkiye'ye haksızlık etmemek de gerekir, zira, yakın zamanda sağlanan bilgiler halkımızın bilişim ve iletişim teknolojilerine giderek artan oranlarda yakınlık gösterdiğini ortaya koymaktadır.

e-Devlet uygulamaları bakımından büyük önem taşıyan İnternet penetrasyonu da son birkaç yılda hızlı gelişmeler kaydetmiş bulunmaktadır. Eurostat'a göre, 2005 yılında haftada en az bir kez İnternet kullanan nüfusun oranı yüzde 12 iken, 2007 yılında bu oran 21,1'e yükselmiş bulunmaktadır. İnternete evden bağlananlar, Eurostat'a göre 2004 yılında yüzde 7, 2005 yılında yüzde 8 iken, tarafımızdan yapılan bir araştırmada,³¹⁶ kamu ve özel sektörde çalışan deneklerin çoğunluğu İnternete işyerinden (kamuda % 64.1, özel sektörde % 87.8), ikinci olarak evden (kamuda %59.7, özel sektörde % 79.1) bağlandıklarını bildirmişlerdir. Çalışan nüfusun İnternet kafelere müracaatı ise üçüncü sırada gelmektedir.

İnternet penetrasyonunda iki faktörün çok önemli rolü vardır. Birincisi bilgisayar sahipliği oranıdır. Telekomünikasyon Kurumunun 5 Ağustos -2 Aralık 2006 tarihleri arasında, 61 ilde belirlenen 4322 hanede yaptığı "Sabit

³¹⁵ (Erişim), "Seventh Global e-Government Study, South Korea to Lead in Global e-Government."

³¹⁶ "e-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde e-Devlet Uygulamalarının Algılanma ve Kullanılmasına ilişkin Eğilim Anketi", Ağustos 2006

ve Mobil Telefon Kullanıcılarının Profili ve Eğilimlerinin Belirlenmesi Araştırması”nda bilgisayar sahipliği oranı %18,5 olarak belirlenmiştir³¹⁷. Bu orana internet kafeler, işyerleri ve okullar dahil değildir.

Bilgisayar sahipliğinin toplum içindeki dağılımı da dengesiz olduğu cihetle, bu konuda sağlam, güvenilir istatistik elde etmek zor bir uğraş konusudur. Ulaştırma Bakanı, Sabah gazetesinin 29.3.2007’de başlattığı “temiz internet” kampanyasında yaptığı konuşmada, 2006 yılında Türkiye’de 2 milyon 700 bin bilgisayar satıldığını, Türkiye’nin hızlı bilgisayarlaşma konusunda Rusya ile birlikte dünyada birinci sırada olduğunu söylemiştir.³¹⁸

Güvenilir bir rakam olarak, her bilgisayarın içinde mutlaka bulunması lâzım gelen işlemci (processor) adlı cihazların dünya çapında en büyük ve en yaygın üreticisi Intel firmasının Türkiye yetkililerinden şifahen alınan bilgilerde, son beş yılda* Türkiye’de satılan ithal, yerli montaj ya da toplama (PC, dizüstü, server) bilgisayarlar için 8.5 milyon işlemci kullanıldığı öğrenilmiştir. Bunların içine yerleştirildiği bilgisayarların tamamı henüz kullanıma girmemiş olsa bile, MEB’nda okul ve yönetim ihtiyaçları için mevcut ve kurulu olan 550.000 bilgisayar^τ ile tüm kamu kurumları ve özel sektör kuruluşları dahil edildiğinde bilgisayar sahipliğinde bu rakama varılabileceği tahmin edilmektedir.

³¹⁷ (Erişim) Telekomünikasyon Kurumu, “**Sabit ve Mobil Telefon Kullanıcılarının Profili ve Eğilimlerinin Belirlenmesi Araştırması**”, <http://www.tk.gov.tr/anket/telkullaniciprofil.htm>. (16.8.2007)

³¹⁸ Binali Yıldırım: Türkiye örnek teşkil edecek, 29.3.2007

* Beş yıldan eski bilgisayarlar mevcut işletim sistemlerini ve diğer uygulama programlarını destekleyemediği için beş yaşın üstündeki bilgisayarların kullanılmadığı varsayılabilir.

^τ Kaynak: MEB Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

İkinci faktör internet penetrasyonunda çok önemli bir oynayan geniş bant (ADSL)[•] erişimidir. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilâtı (OECD)'nin üye ülkeler arasında geniş bant kullanımına dair istatistiklerinde 30 ülke arasında 29'uncu sırada olduğu bildirilen Türkiye'deki ADSL abone sayısı büyük bir hızla ve giderek yükselen oranlarla artmakta olup 2003 yılında kullanıcı sayısı henüz 55.000 2004 yılı sonu itibariyle 450 bine, 2005 yılı sonunda 1,5 milyona, 2006 Haziran ayında 2 milyona, 2006 sonunda 2.8 milyona, 2007 Ağustos ayı itibariyle 3,8 milyona ulaşmıştır. TTNet Şirketinin Geniş Bant İnternet pazarında 2010 yılı sonuna dönük ADSL öngörüsü 5.2 milyon abone olarak hedeflenmektedir.³¹⁹

Bu alanda önemli göstergeler arasında sayılan cep telefonu kullanımı bakımından, Türkiye'de 2003 yılında 27.9 milyon, 2005 yılında 34.7 milyon aboneye³²⁰ karşılık, 2007 yılı ortalarında bu sayı 57.7 milyona³²¹ yükselerek dört yılda yüzde 207 gibi çok hızlı bir artışı ortaya koymuştur.

Gerek Birleşmiş Milletler gerek AB istatistiklerinde özel bir önem atfedilen İnternete cep telefonundan bağlanma (mobil internet) tercihinin gelince, anketimize verilen cevaplar, bu konunun henüz yaygın bir uygulama haline gelmekten epeyi uzak olduğunu göstermektedir (372 denekte sadece 4 kişi).

• ADSL (Asimetrik Sayısal Abone Hattı) A symmetric D igital S ubscriber L ine sözcüklerinin baş harflerinden oluşan ADSL, mevcut telefonlar için kullanılan bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen bir modem teknolojisidir.

³¹⁹ Okay Eğdirici, “İnternet Sektörü TT Net Büyüme Motorumuz” başlıklı şirket-içi sunumundan

³²⁰ (Erişim),

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1090_30070682_1090_33076576&_dad=portal&_schema=PORTAL

³²¹ “Cepten konuşurken kronometreyi açın”, Sabah, 12.8.2007, s.11

Türkiye'deki İnternet penetrasyonunu Avrupa kıtası ve Avrupa Birliği ile karşılaştırdığımızda, durum hâlâ iyileştirmeye muhtaç görülmektedir.³²²

Avrupa'da internet penetrasyon ortalaması : % 39.8

AB internet penetrasyon ortalaması : % 51.8

Dünyada internet penetrasyon ortalaması : % 17.8

Türkiye'de internet penetrasyonu : % 21.1

Avrupa'daki bazı ülkelerin internet penetrasyon değerlerine bakmak Türkiye'nin durumu hakkında daha iyi fikir verecektir: Türkiye'den daha ileri penetrasyon oranına sahip bazı ülkeler arasında Batı ve Kuzeybatı Avrupa'da İsveç (% 75.6), Portekiz (% 73.8), Hollanda (% 73.3), İsviçre (%67.8), İngiltere (% 62.3), İspanya, (%43.9), Doğu Avrupa'da Çek Cumhuriyeti (% 50.0), Macaristan (% 30.4), Polonya (% 29.9), Güneydoğu Avrupa'da ise Romanya (% 23.4), Hırvatistan (% 32.9) gibi ülkeler vardır. Bunların yanı sıra, Rusya (% 19.5), Makedonya (%19.1), Ukrayna (11.5)³²³ oranları Avrupa'da Türkiye'den daha geri durumda olan ülkeler de bulunduğunu göstermektedir. Fakat kötü misalin emsal teşkil etmeyeceği düşüncesiyle, hedefi zayıfların en iyisi olmak şeklinde değil, iyilerin en zayıfı olarak kalmamak şeklinde belirlemek ve bu amaçla çalışmak gerekmektedir.

Bu göstergelere bakıldığında, "Bilgi Toplumu Stratejisi"nde 2006 başlarında % 14 iken 2010 yılı itibariyle % 51'lik, yani AB'nin bugünkü ortalama penetrasyon oranı kadar bir hedef belirlenmiş olan internet kullanım oranında henüz çok yol almamız gerektiği ortaya çıkmaktadır. Dünya ortalamasını bir miktar geçmiş olduğumuz, fakat henüz Avrupa ortalamasının nispeten uzağında olduğumuz bir internet kullanım oranıyla e-Devlet işimizin kolay olmadığı söylenebilir. ADSL kullanıcılarına gelince 2006 başlarında %

³²² (Erişim) "Internet World Stats, Usage and Population Statistics, 2007" <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm>, (16.08.2007)

³²³ (Erişim) İnternet World Stats Usage and Population Statistics, Internet Usage in Europe, <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm>, (16.8.2007)

2 olarak belirlenen oran 2007 ortalarında % 5.4'e yükselmiştir. "Bilgi Toplumu Stratejisi"nde 2010 için öngörülen oran % 12.5'tir.³²⁴

İnternet penetrasyonunda Türkiye'de genellikle kullanılan sabit telefon hatları istatistiklerine bakılırsa, 19 milyon abone ile hane halklarının tamamına yakınının sabit telefon kullandığı görülmektedir.³²⁵ Hatta birçok abonenin, sabit telefon hatlarını (özellikle yazlıklardaki) iptal ettirdikleri duyulmaktadır.

Türkiye'de e-Devletin başarılı olması için "Bilgi Toplumu Stratejisi"ndeki hedeflere aksamadan ulaşmak gerekmektedir. Bugünkü başdöndürücü hızlı gelişme gerekli yatırımlarla desteklenirse* bu hedefe ulaşmamak için başka hiçbir sebep kalmaması gerekir.

B. Bilişim ve İletişim Güvenliği ve Muhtemel Riskler

Kamuda ya da özel sektördeki kurum ve kuruluşlar Bilişim Teknolojilerine o kadar bağımlı hale gelmişlerdir ki, bundan böyle varlıklarını devam ettirebilmek için BT'den vazgeçmeleri mümkün değildir. Böyle olunca BT'ye dayalı iş süreçlerinin herhangi bir sebeple aksaması artık o kurum ya da kuruluşun faaliyetini sürdürememesi anlamına gelmektedir. Günlük hayatta bankalarda, hava yolları veya şehirlerarası otobüs kontuarlarında işlem yaparken ya da kredi kartıyla alışveriş sırasında, üstelik zamanımızın çok kıymetli olduğu bir anda karşımıza çıkabilen "bilgisayar çalışmıyor",

³²⁴ Yüksek Planlama Kurulu Kararı RG: 28 Temmuz 2006 – Sayı:26242, s.

³²⁵ Türk Telekom A.Ş. Genel Müdürünün "8. Telekomünikasyon Arenası" toplantısında yaptığı konuşmadan, İstanbul, 27.8.2007

* Türk Telekom A.Ş. teknolojik altyapısını değiştirerek çoklu servis erişim şebekesi kullanmak için altyapı yenileme çalışmalarını hızlandırdığını, bu doğrultuda 4 yılda 3.4 milyar dolar değerinde yatırım yapmayı planladığını ilan etmiştir. (Erişim) "Türk Telekom, Türkiye'nin iletişim altyapısını yeniliyor," http://www.turktelekom.com.tr/webtech/default.asp?sayfa_id=562. (16.08.2007)

“sistem kapalı”, “bağlantı kopuk” vs gibi mazeretlerle işlemleri geciktiren olumsuzluklar kurumun asli işlevini yerine getirmesini de aksatmaktadır.

Güvenlik sorunu, bilişim ve iletişim teknolojilerinin yapı taşlarının başında gelmektedir.³²⁶ Bilişim sistemlerinde güvenliğe tehdit oluşturacak, dolayısıyla çalışmada sürekliliği riske atacak ve kullanıcıların sisteme karşı güvenini sarsabilecek olguları teknolojiyen kaynaklanan aksamalar, doğa kaynaklı önceden kontrol edilemeyen zararlar ve insan eliyle bilerek veya bilmeyerek üretilmiş zararlar olarak üç gruba ayırmak mümkündür. Sonuçta ise kötü niyet ya da kazalardan kaynaklanan veri kayıpları, hizmet sunumundaki aksamalar, güven buhranı, değerli verilerin çalınması, zarar görmesi, kişilik haklarının ihlali gibi durumlarla karşılaşmak kaçınılmazdır.

Bilişim sistemlerinin güvenli ve güvenilir olması için teknoloji birikiminin eksiksiz olması, yazılım ve donanımın gerek insan gerek doğa kaynaklı risklere karşı koyabilecek ya da zararları en hafif şekilde atlatabilecek biçimde tasarlanması, üretilmesi ve birbirleriyle uyumlu olarak çalışması, bu sistemleri kullanacak personelin de bilinçli ve yeterli eğitime sahip bulunması şarttır. Bu amaçla verilecek eğitimde hedef, e-Devlet sürecinin güvenlik boyutunda insan hatasından doğabilecek riskleri de en aza indirebilmek olmalıdır.³²⁷ Aşağıda, önce bu riskleri denetlemek için kullanılan mekanizmalar, sonra da e-Devlet sürecini olumsuz etkileyen faktörler kısaca açıklanmıştır:

³²⁶ **e-Devlet: Bilişim Güvenliği**, Türkiye Bilişim Derneği (TBD) Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Birliği Çalışma Grubu (Kamu-BİB), Ankara, 2004, s.1

³²⁷ **a.g.e.**, s.2

1. e-Devlet Uygulamalarında Risk Denetimi³²⁸

Bilişim sistemlerinin belli aralıklarla gözden geçirilip risk teşkil eden noktalarda düzeltme ve ayarlamalar yapılması gerekir. Dünyada, bu amaçla yaygın olarak “Bilgi Teknolojisi ve ilgili Teknolojilere İlişkin Kontrol Hedefleri” (Control Objectives for Information and related Technology – COBIT) adlı belge kullanılmaktadır. Gözden geçirmeler belli aralıklarla, ya kurum içinde oluşturulan ve doğrudan üst yönetime bağlı olarak çalışan iç denetim yapısı kapsamında ya da bu konuda uzmanlaşmış kurum dışı bağımsız denetçiler tarafından yapılmakta, bu denetimler sonucunda yapılan düzeltmelerle riskler kabul edilebilir düzeylere indirilmektedir.

Risk azaltma amaçlı bir diğer belge bankacılık sistemini ilgilendiren BASEL II (Basel Committee on Banking Supervision) belgesi ve son olarak ABD’de 2004 sonunda yürürlüğe giren Sarbanes&Oxley kanunudur. Bu kanunla işletmelerdeki birçok işlem ve iletişimin kayıt altına alınması gerekmektedir. Dünya genelinde de kabul görmesi ve yaygınlaşması beklenen bu uygulamanın Türkiye’deki yansıması, Türkiye’de yasal bir mecburiyet olmadığı halde, Bankalarla kredi kartı vs. gibi çeşitli amaçlarla yapılan telefon görüşmelerinin kayda alındığının (Bankanın değil, kendi güvenliği için) başvuru sahibine söylenmesi ve bu kayıtların kurum ya da kuruluşlar bakımından kanıtlayıcı evrak niteliğinde arşivlenmesidir.

Bütün bu standart, belge ve uygulamalar, çok bilinmezli bir alanda yönetimlerin doğru ölçülebilir ve iyi yönetilebilir bir yapı kurma arayışlarının ifadesi olarak günümüzde bu alanda bilinen en iyi referanslardır.³²⁹

³²⁸ Bu bölümün yazılmasında “**Bilişim Teknolojilerinde Risk Yönetimi**” TBD Kamu-BİB Kamu Bilişim Platformu VIII, ÇG 2/Sürüm 4, 21 Nisan 2006, s. 17’den yararlanılmıştır.

³²⁹ “**Bilişim Teknolojilerinde Risk Yönetimi**”, (Ahmet Pekel, “**Bilişim Güvenliği**”, T.C. Merkez Bankası Bülteni:Lira, Ocak 2006, Sayı:37)’den naklen.

2. Teknolojiden Kaynaklanan Sorunlar

Verilerin sağlıklı olarak iletişimini engelleyen bu sorunlar, telekomünikasyon sistemlerindeki altyapı sorunları, sistem mimarilerinin tasarlanmasındaki hatalar, işletim hataları, hatalı modellemeler, doğal olaylardan kaynaklanabilmektedir. Bu aksaklıklar veri kaybı, sistem kaybı gibi istenmeyen sonuçlar doğurabilir. Bu sorunlara karşı verilerin yedeklenmesi, sistemin belleğinin, veri saklama kapasitesinin ihtiyaca yetecek ölçüde tasarlanması, bilgisayar işlemci gücünün artırılması gibi gene teknolojiye dayalı tedbirler alınması gereklidir.

3. Doğal Afetler

Doğal afetlerin önlenmesi çoğu zaman mümkün olamayabilir; ancak yapılması gereken, uğranacak olan zararın en hafif şekilde atlatılması ve sistemin en kısa zamanda tekrar çalışır hale getirilebilmesidir. Tedbir olarak afetlere göre hazırlıklı olacak şekilde felâket planlaması yapmak, donanımı depremlere, su baskınlarına, yangınlara dayanıklı binalarda kurmak, alternatif iletişim sistemleri, yazılım yedekleme gibi önceden düşünülmüş çarelere başvurmak uygun olacaktır.

4. İnsan Faktöründen Kaynaklanan Riskler

a. İnsan Hataları

Eğitim yetersizliği, dikkat veya planlama eksikliği gibi sebeplerle yapılan hatalar görevin yerine getirilmesini önleyecek ya da geciktirecektir. Bazı araştırmalar, kamu'nun bir çok biriminde bilişim sistemlerinin çok yetersiz personel ile işletildiğini, personelin güvenli işletim sistemleri hakkında yeterli bilgi sahibi olmadığını, sistemi sürekli izleme alışkanlığının yerleşmediğini, erişim kontrolünün gevşek uygulandığını, yazıcılardan çıktı kontrolü yapılmadığını (hangi dokümanın ne kadar çoğaltıldığı), bilgi kopyalama yetkilerinin açık olduğunu, doküman güvenliğine özen gösterilmediğini, kurumdan ayrılanların yetkilerinin kapatılmadığını, bilişim personelinin tüm bilgilere sahip olduğunu ortaya koymuştur.³³⁰ Çok genel olmamakla birlikte kurumların bir bilişim politikası olmamasının ve kurumların kendi yağlarıyla kavrulmayı tercih ederek hizmet içi eğitimlerin alınması ve bu eğitimlerden olumsuz sonuçlar çıkmasının da etken faktör olduğunu düşünen bir kesim de bulunmaktadır³³¹

Kamu kurumlarındaki Bilgi İşlem birimleri personelinin bütün iyi niyetli ve özverili çalışmalarına rağmen, Türk bürokrasisinin genel bir zafiyeti olan “sadece günün icabını yerine getirmek, ilerde başa gelecek olaylar için ‘Allah kerim’ ilkesine sığınmak” yaklaşımı sonucunda öylesine gevşek, irrasyonel, beklenmedik durumlar için hiçbir öngörüsü olmayan ve ancak deneme-yanılma metodu ile ilerleyen sistemler kurulmaktadır ki, bunlar her türlü insan hatasına ve bilinçli bilinçsiz müdahalelere açık kalmaktadır. Doğal olarak bu durumda, vaktin büyük kısmı bozulanı onarmak, aksayanı düzeltmek gibi mükerrer yapılan işlere ayrılmakta, araştırma ve geliştirme bu mesaiden nasibini hiç alamamaktadır.

Sistemin insan hatalarından doğacak aksaklıkları ya da müdahaleleri en aza indirecek şekilde tasarlanması, kurumlarda üst yönetim ve diğer

³³⁰ “e-Devlet: Kamu Bilişim Sistemleri Güvenliği için Temel Gereksinimlerin Belirlenmesi Çalışma Grubu Raporu”, Haz. Önder Özdemir, TBD/Kamu-BİB/BGÇG-2002-01, 30 Mayıs 2002, s. 1

³³¹ “Bilgi İşlem Merkezlerinin e-Devlet Kavramına Uygun Biçimde Yeniden Yapılandırılması Çalışma Grubu Raporu”, s. 18

çalışanlar arasında doğru işlemeyen iletişim mekanizmaları oluşturulması, organizasyona ilişkin konularda devamlı bir iyileştirme süreci sürdürülmesi, çalışanlara verilen eğitimin artırılması, çalışma şartlarının iyileştirilmesi ilk anda akla gelen tedbirlerdir.

b. Bilinçli Müdahaleler

İnsan müdahalelerinin bilinçli olarak iyi niyet dışına taşıdığı sabotaj, terörist saldırılar, sahtekârlık, dolandırıcılık, veri hırsızlığı, internet kullanılarak işlenen suçlar vs gibi hallerde kurumların uğrayacakları maddi zararların yanı sıra duçar olacakları itibar kaybı dolayısıyla vatandaşların güvenini kaybetmeleri çok vahim sonuçlar doğurabilecektir. Hukuk sistemleri de son yıllara kadar ilgi alanı dışında kalan bu eylemleri suç unsurları arasına dahil etmeye başlamış, fakat teknolojiye hızla değişimin hızı hukukun tedbir geliştirme hızını aştığı için, bu alandaki kodifikasyonun sektördeki sivil toplum kuruluşlarının da katılımını içeren devamlı ve dikkatli bir çalışma gerektirdiği ortaya çıkmıştır. İnternet kullanılarak yapılan müdahaleler teknik ve hukuki tedbirlerin yetersizliğinden, fiziki güvenliğin zayıflığından ya da kullanıcıların bilinçsizliğinden kaynaklanabileceği için alınacak tedbirlerin bu etkenler göz önünde tutularak oluşturulması gerekmektedir.

Bu müdahaleleri yapan kişilere İngilizce “Hacker” denmekle birlikte, hacker’ler kendilerini hukuk dışı ilan eden anlayışı reddetmekte, hacker’ların bilgisayarla oynamayı seven gerçek programcılar olduğunu.³³², bir sistemi “kırmak”, başka birine ait hesabın şifresini ele geçirmek, e-postasını kırmak, okumak, görüntülemek gibi hukuk dışı korsanlık eylemlerini yapanlara “cracker” adı verildiğini iddia etmektedirler³³³

³³² (Erişim), Eric S. Raymond, **Hacker’lığın Kısa Tarihçesi**, çev. Deniz Akkuş, 05.07.2005, <http://www.belgeler.org/howto/hacker-history.html>, (18.08.2007)

³³³ (Erişim), **Nasıl Hacker Olunur? Sıkça Sorulan Sorular:** 8.7., 8.8., 8.9., 8.10., <http://www.belgeler.org/howto/hacker-howto/hacker-howto-sss.html#id7>, (18.08.2007)

Bilişim suçlarının Türkiye’de de çoğalmaya başladığı hakkında bir emniyet yetkilisinin beyanatı durumu ortaya koymaktadır:

“Emniyet Müdürlüğü kapsamında internet ve diğer teknolojik araçlarla yapılan suçları kovalayan Bilişim Sistemleri ve Suçları Şube Müdürlüğü son altı ayda 86 bilişim suçu tespit etti ve 148 kişiyi yakaladı. Kaçakçılık ve Organize Suçlar Daire Başkanlığı bünyesinde yer alan Bilişim Sistemleri Şube Müdürlüğü, 6 ay önce faaliyete geçti. Bilişim Sistemleri ve Suçlar Şubesi, polis teşkilatı içinde ‘Syber timleri’ olarak tanınıyor.

“Ekibin şefi Ömer Tekeli, artan siber suçların bugüne göre daha büyük bir tehdit haline geleceğini vurguluyor: “... İnternet ve diğer teknolojiler yaygınlaştıkça, siber suçlar da artacak... Siber suçların başında internet aracılığıyla kredi kartı dolandırıcılığı ve internet banka dolandırıcılığı geliyor. Bilişim sistemlerine girme, sistemi engelleme ve bozma da önemli suçlar arasında.”³³⁴

Siber suçların yaygınlaşması konusunda güvenlik konularında lider ülkeler arasında yer alan İsrail’den bir bilişim güvenliği şirketi yöneticisinin, suç teşkil eden bu eylemlerin toplumlarda oluşturdukları tehditlerin yüksekliği derecesinde bu suçu işleyenlere önemli boyutlarda çıkar sağladığına dair aşağıdaki açıklaması dikkat çekmektedir:

“Son 5-6 yılda siber-suç dünyasında değişen şey, bu tür işlerle uğraşan kişilerin siber suçların çok para getirebileceğini anlamaları oldu. Bu eğilim hızla yükseldi ve bugün tüm siber suçlar bu "Sanal Mafya" tarafından geliştiriliyor oldu. Bu Mafya, çocukları, öğrencileri ve diğer uygun insanları kullanarak, güvenlik açıklarını yakalıyorlar, sızma kodları ve tehlikeli kod'ları yazdırıyorlar... Bütün bunları da internet üzerinden yapıyorlar. Çünkü internet herkese açık ve ekzotik bir ülkeye kurulacak bir sunucu üzerindeyse de kontrol altına alınamıyor... DDoS³³⁵ saldırılara gelince bunları rakiplerini ya da düşmanlarını susturmak / zarar vermek isteyenler yapıyor. Aslında çoğu DDos saldırısı, hükümetler tarafından yapılıyor. Mesela başka ülkelerin

³³⁴ (Erişim), Adnan Gerger, “**Siber polisler internette takipte**”, NTV-MNSBC, 19.07.2007, (21.08.2007)

³³⁵ DDoS (Distributed Denial of Service). DDoS saldırılarının amacı hedef sistemi işlemez hale getirmektir. Bazı DDoS atakları hedef sistemi iflas ettirmek için tasarlanmışken diğer bazıları da hedef sistemi meşgul edip normal işleyişini yavaşlatmak için tasarlanmıştır. Bir DDoS atağında saldırgan, onlarca hatta yüzlerce sunucuyu kontrol altında tutabilir ve bütün bu sistemlerin saldırı gücünü tek bir hedefe yönlendirebilir. (Erişim), Av. Ali Osman Özdelek, “**Kurtlar ve Zombiler Worm'ların ve DDos Ataklarının Hukuki İncelemesi**”, <http://hukukcu.com/modules/smartsection/item.php?itemid=25>, (19.7.2007)

susturulması mümkün olmayan, erişilemeyen saldırgan sunucularının susturulması için...”³³⁶

Korsanlık konusu internetle ilgili herkesi huzursuz ettiği ve bazı saldırılarda çok büyük kayıplara (bilgisayar hafızasındaki veriler, banka hesabındaki para, yazılım, donanım vbg.) neden olduğu için bunları yapanlara karşı hukuki düzenlemeler geliştirme zarureti bütün Devletlerce kabul edilmektedir. Ne var ki, bu işleri yapan ve çoğunluğu henüz ergen yaşlarında olan zeki insanların teknolojinin gelişmesiyle birlikte her an daha yeni korsanlık yöntemleri geliştirmelerini önlemek teknolojik olarak da mümkün olmadığından, çoğu zaman, internet kullanıcılarının birbirlerini ikaz ettikleri durumu görülmektedir. Aşağıda bu konuda internette dolaşan son örneklerden biri bulunmaktadır:

“DİKKAT, DİKKAT ÇOK ÖNEMLİ!

MSN'DE “gturgut@hotmail” diye bir adres seni listesine eklerse, kabul etme. Yeni bir virus dolaşıyor ve senin listendeki biri de bunu eklerse sen de virüs kaparsın. O yüzden listendeki herkese haber ver. gt;@ [rht.com](mailto:gt;@rht.com), <http://rht.com/> > uzantılı biri msn'e eklerse bunu da kabul etme.

Türk hackerler Ruslara savaş açtı. Ruslar da Türkiye'yi mail bombardımanına tutuyor bu virüs ile. Listendeki herkese söyle çünkü onlar ekleyince sana da virüs bulaşıyor ve çok tehlikeli anti virüsler bile işe yaramıyor. Virüs girince animasyon gibi bir iki saniye çalışıyor sonra hard diskindeki her şey siliniyor, veri işlemez hale geliyor.

Eğer; birisi sizi cep telefonunuzdan arayarak telefonunuzu kontrol etmek zorunda olduğunu ve bunun için " 9090"ı aramanızı söylerse telefonunuzu derhal kapatın ve söylenen numarayı aramayın. Söz konusu numarayı çevirmeniz, karşıdaki bu sahsın sizin bütün kimlik bilgilerinize ulaşmasını ve yapacağı tüm telefon görüşmelerini sizin hesabınıza geçirmesini sağlayacaktır!

[Lütfen, güç durumda kalmamaları için, bu notu yakın dostlarınıza da ulaştırarak onları da bilgilendirin.]”³³⁷

³³⁶ (Erişim). Fusun S.Nebil, “S.Gruher ; Siber Suçları Artık Sanal Mafya Yönetiyor – 1”, 4.6.2007, www.turkinternet.com, (21.8.2007)

³³⁷ 17.08.2002 tarihinde internetten alınan e-posta.

Bu mesajda dikkati çeken hususlar, dostça bir ikazın ötesinde, bilgisayarımıza sanal ortamda, adeta bir ulusal çatışma havası verilen karşılıklı saldırılar esnasında gönderilecek bir virüsün ne gibi zararlar vereceği, ayrıca, telefonun da kullanıldığı bir dolandırıcılığın hangi boyutlara ulaşabileceği hakkında bilgi verilmesi ve bu bilgilerin mümkün olan en geniş kullanıcı çevresine yayılmasının istenmesidir. Nitekim e-posta kutularımıza sık sık ulaşan bu tür mesajların yanı sıra bazen basında da, “bugüne kadar hiç bilinmeyen ve mevcut antivirüs programlarının hiçbirinin yok edemediği yeni virüslerin ortalıkta dolaştığı” ve dikkatli olunması gerektiği yolunda haberlere rastlanmaktadır.³³⁸

Basında yer alan haberlerde İnternette herkesin katkısına açık olan Wikipedia’nın farklı güç odaklarının çatışma alanı haline geldiği ve ABD’nin güvenlik servisleri olan CIA ile FBI bilgisayarlarından bile tahrifat müdahaleleri yapıldığına (hack’lendiğine) ilişkin bir haber örneği aşağıdadır:

“Siteye dışardan izinsiz giriş yapıldığı ve bazı maddelerin sayfalarındaki tanımların, bilgilerin değiştirildiği tespit edildi... (İran Cumhurbaşkanı Mahmud) Ahmedinecad’ın

³³⁸ Mevzuatımızda kötü amaçlı kod yazma ve bunu yaymaya ilişkin açık bir hüküm bulunmamaktadır. Kötü amaçlı kodlarla bir bilgisayar sistemine zarar verme doktrinde genellikle “sistem ve unsurlarına yönelik nas-ı ızzar suçu” olarak adlandırılmaktadır. Hukukumuzda TCK madde 244 ile kötü amaçlı kod kullanarak bilgisayar sistemine zarar verme suçunu karşılayabilecek bir hüküm getirilmiştir:

“Madde 244- (1) Bir bilişim sisteminin işleyişini engelleyen veya bozan kişi, bir yıldan beş yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

“(2) Bir bilişim sistemindeki verileri bozan, yok eden, değiştiren veya erişilmez kılan, sisteme veri yerleştiren, var olan verileri başka bir yere gönderen kişi, altı aydan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.

“(3) Bu fiillerin bir banka veya kredi kurumuna ya da bir kamu kurum veya kuruluşuna ait bilişim sistemi üzerinde işlenmesi halinde, verilecek ceza yarı oranında artırılır.

“(4) Yukarıdaki fıkralarda tanımlanan fiillerin işlenmesi suretiyle kişinin kendisinin veya başkasının yararına haksız bir çıkar sağlamasının başka bir suç oluşturmaması halinde, iki yıldan altı yıla kadar hapis ve beşbin güne kadar adli para cezasına hükmolunur.”

Kanunun saydığı engellemek, bozmak, yok etmek, değiştirmek, erişilmez kılmak ve başka yere göndermek fiillerinin tamamı kötü amaçlı kodlar kullanılarak yapılabilir. Bu suç ancak kasıtlı işlenebilir. Buradaki kast özel kasttır. Bu özel kast da yukarıda sayılan fiillerle başkasına zarar vermek veya kendisine veya başkasına yarar sağlamaktır. Özdilek, **“Kurtlar ve Zombiler Worm’ların ve DDos Ataklarının Hukuki İncelemesi”**

cumhurbaşkanlığına adaylığını açıkladığı dönemle ilgili bölüme CIA bilgisayarlarından “vahhhhhh!” ifadesi eklendiğinin belirlendi... Ancak CIA sözcüsü iddiaları yalanladı.

“Vatikan’dan sisteme sızıp IRA’nin siyasi kanadı Sinn Fein lideri Gerry Adams’ın sayfasındaki “suçlayıcı ifadelerin kaldırıldığı”, ABD’deki Demokrat Parti bilgisayarından ise ünlü talk showcu Rush Limbaugh’un sayfasına girip “aptal, ırkçı” gibi hakaretler eklendiği belirlendi.”³³⁹

Bir diğer örnekte Wikipedia’ya yapılan saldırılara karşı bir program geliştiren bir hacker’in bunu ne amaçla yaptığına dair açıklaması, sorunu adeta sanal âlemdeki bir gövde gösterisi ve hatta savaş boyutlarına taşıyan bir fenomenle karşı karşıya olduğumuzu göstermektedir:

“New Mexico’daki Santa Fe Enstitüsü mezunu Virgil Griffith’in yazdığı WikiScanner (Viki Tarayıcı) adlı program, internete bağlanarak Wikipedia’daki değişiklikleri otomatik olarak olarak tarıyor... hangi maddenin kim tarafından değiştirildiğini belirliyor. Kaliforniya Teknoloji Enstitüsünde yüksek lisansa başlayan 24 yaşındaki Griffith, Programı geliştirme amacının, “hoşuna gitmeyen şirket ve kurumlarda küçük çaplı halkla ilişkiler felâketlerine yol açmak” olduğunu söyledi.”³⁴⁰

Yukarıda örneklerle açıklanan müdahaleler ve tehditlerle ilgili olarak dünyanın her ülkesinde sıkıntılar yaşanmakta, teknik önlemler, hukuki yaptırımlara ilişkin düzenlemeler yapılmakta ve her yeni tehdide karşı yeni çareler araştırılmaktadır. Bu mücadelenin kolay olmadığı, çünkü tedbir geliştirmesi gereken kamu ya da özel sektör yönetimlerinin karşısına insan zekâsının çok yaratıcı yeteneklerine sahip kişilerin çıktığı ve bunların adeta “marifetlerini” sergileme fırsatı aradıkları bir ortamda güvenlik önlemleri geliştirme işinin mayınlar döşenmiş bir yola benzediği bilinmektedir. Bu vadide zaman zaman hackerler öne geçse de sonuçta sağduyulu ve azimli mücadelenin nasıl galip geldiği konusu ilerde etraflıca ele alınacaktır.

³³⁹ “İran liderinin sayfasına girip ‘vah’ diye yazmış”, Sabah, 17.08.2007, s.18

³⁴⁰ “Wiki savaşları”, Hürriyet, 18.08.2007, s. 14

BEŞİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET'TE GÜVENLİK VE GÜVENİLİRLİK

I. E-DEVLET UYGULAYAN KURUMLARDA GÜVENLİK POLİTİKALARI

A. e-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Sistemleri

e-Devlet uygulamalarının en önemli veçhesi, vatandaşların özlük bilgilerinin ve yapılan işlemlerin güvenli olmasıdır. İnternet aracılığı ile birden çok kişinin kullanımına açılan verileri korumanın zorluğu güvenliği en önemli ve oluşturulması zor ve pahalı olan unsur haline getirmektedir. Ancak bu yapılamaz veya uygulanamaz değildir. Yeterli bir güvenlik, sağlam ve denenmiş bir güvenlik politikasının oluşturulması ile başlamalıdır. Günümüzdeki teknolojiler sayesinde güvenliğin en iyi şekilde sağlanması için gerek donanım gerek yazılım bazlı bir çok sistem geliştirilmiştir. Bu sistemler bir çok ülke tarafından uygulanmaktadır. e-Devlet uygulamalarındaki her bilgi bu güvenlik çemberi ile korunmak zorundadır.³⁴¹

“e-Devletin oluşturulmasında alınacak güvenlik önlemlerinin yoğunluğu ve seviyesi sistemin maliyetini direkt olarak etkileyeceğinden, güvenlik seviyeleri uygulamanın özelliğine göre değişebilir. Örneğin finansal işlemlerin güvenliğinde en yüksek güvenlik seviyesi uygulanırken, istatistiki bir takım bilgilere ulaşılmasında güvenlik seviyesi biraz daha düşürülebilir. Hangi verilerin hangi güvenlik seviyesinde olduğunu belirlemek ve bunlara gereken önemi vermek için bir çok çağdaş ülkede uygulandığı üzere hukuksal düzenlemelere ihtiyaç vardır.”³⁴²

“Güvenlik önlemleri fiziksel, ağ ve veri güvenliği olmak üzere üç alanda incelenmelidir. Fiziksel güvenlik verinin saklandığı veri ambarları veya veri tabanı sunumcularının donanım ve güç kaynağı gibi sistemi kesintiye

³⁴¹ “Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı?”, s.18

³⁴² a.g.e., s. 18

uğratması halinde alınacak önlemlerdir. Ağ güvenliği şebeke üzerinde istenmeyen erişimlerin engellenmesi ve sisteme giriş ve çıkışların sürekli kontrol edilmesi için güvenlik duvarı (firewall) tipi sistemler oluşturulmaktadır. Sisteme yapılan atakları tespit etmek amacıyla Denetleme ve İstenmeyen Erişimlerin Kontrolü için geliştirilmiş sistemler kullanılmaktadır. Veri güvenliği ise verilerin gerek veri tabanı içinde iken gerek nakli sırasında Kriptolama sistemleri ve SSL (Secure Socket Layer) uygulamaları ile korunmasıdır.”³⁴³

Kriptolama sistemlerinin dayandığı “kriptoloji”yi, konusu, bilginin güvenli iletişimi veya saklanması için şifreleme ve şifre çözme yöntemleri üretmek, geliştirmek ve incelemek olan bilim dalı olarak tanımlayabiliriz.³⁴⁴

Güvenlik açısından dikkate alınması gereken husus, güvenlik alanlarının iyi tespit edilerek verinin özelliğine göre en uygun önlemlerin uygulanmasıdır.³⁴⁵ Ancak, sadece teknolojik önlemlerle bilgi güvenliğini sağlamak mümkün değildir. Bilgi güvenliği bir iş anlayışı, yönetim ve kültür sorunu olarak ele alınmalıdır. Kurum çalışanları bilgi güvenliği konusunda bilinçli olmak, erişebildikleri bilgiye sahip çıkmak, özenli davranmak zorundadır. Yönetim ise bilgi güvenliğinin kurum açısından önemini ortaya koymalı, sorumlulukları belirlemeli, çalışanları bilgilendirmeli ve bilgi güvenliği sisteminin iş ortaklarını da kapsaması için tedbir almalıdır.³⁴⁶ Güvenlik politikalarının oluşturulmasında temel kriterler olarak şu hususlar önem kazanmaktadır:

“Kimseye gerektiğinden fazla erişim hakkı tanımamak;

³⁴³ TBD Kamu-BİB, “E-Devlet: Elektronik Kunum Oluşumu ve Yazılım, Yatırım ve Örgütlenmesi, ‘Yeni Teknolojilerde Neredeyiz’ Çalışma Grubu Raporu, Ankara, Mayıs 2001, s. 7

³⁴⁴ “değişim.tr – İnternetle gelişimde Türkiye”, Haz. Arthur Andersen Yönetim ve İnsan Kaynakları Danışmanlığı Ltd. Şti., Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul, 2001, s. 209

³⁴⁵ a.g.e., s. 19

³⁴⁶ “e-Devlet Uygulamalarında Güvenlik ve Güvenilirlik Yaklaşımları”, TBD Kamu-BİB, Bilişim Platformu VIII, 4. Çalışma Grubu Sonuç Raporu, TBD/KamuBİB-8/ÇG 4, 21.04.2006, s. 8

“Kimseye gerektiğinden fazla bilgi vermemek;

“Gerekmeyen hiçbir yazılımı yüklememek;

“Gerekmeyen hiçbir hizmeti sunmamak.”³⁴⁷

Bu kriterler bağlamında oluşturulan iyi bir güvenlik politikası en az şu üç unsuru taşımalıdır.

“**Koruma** : Kullanıcıların topladıkları bilgiler, bunları kullanma şekilleri ve yaptıkları tüm işlemlerin gizli kalması ve dışarı sızdırılmamasıdır.

“**Yeterlilik** : Bu unsur kullanıcının yapmak istediği işlemle ilgili olarak sadece gerekli bilgileri girmesi, o anki işlemle ilgisi olmayan şahsi bilgileri girmek zorunda bırakılmamasıdır.

“**Güvenlik** : e-Devlet uygulamaları üzerinden yapılan tüm işlemlerin güvenliğinin sağlanması ve dışarıdan oluşabilecek tüm ataklara karşı güvenlik duvarının oluşturulmasıdır.”³⁴⁸

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) adı altında bir kurumsal bilgi güvenliği düzeni oluşturma çalışmaları sonucunda yayınlanan bir uluslararası standart, 11.11.2002 tarihinde Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından “Bilgi Teknolojisi – Bilgi Güvenliği Yönetimi için Uygulama Prensipleri, TS ISO/IEC 17799” olarak kabul edilmiştir. Bu standart işletmeler içinde bilgi güvenliğiyle ilgili kişilerin kullanımı için bilgi güvenlik yönetimi (Information Security Management) hakkında tavsiyeler içermektedir. TSE 17.2.2005’te kabul ettiği TS 17799-2 standardı, BGYS kurmak için gerekli tüm işlemleri kapsamaktadır. Ancak bu standart, 2.3.2006 tarihinde kabul edilen TS ISO/IEC 27001 “Bilgi teknolojisi – Güvenlik teknikleri - Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri – Gereksinimler” adlı standart ile iptal edilmiş bulunmaktadır. Bu son standart kamu kurumları, ticari kuruluşlar, kâr amaçlı

³⁴⁷ “e-Devlet: Bilişim Güvenliği”, s. 8

³⁴⁸ “Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı?”, s. 19

olmayan kuruluşları kapsamakta ve ihtiyaçlara göre özelleştirilmiş güvenlik kontrollerinin gerçekleştirilmesi için gereksinimleri belirtmektedir.³⁴⁹

Bilgi güvenliği konusunda, resmi TSE standartları ve bunlara uygun olarak verilen belgeler dahil, ne yapılacağı gayet iyi bilinmekle birlikte, Türkiye’de hemen her konuda olduğu gibi, bir yandan “kimin hangi işi yapacağı” konusundaki görev ve sorumlulukların açık ve kesin olarak belirlenmesinde çekilen zorluklar, diğer yandan da, görevlendirilen kurum veya kuruluşun çeşitli bahanelerle işi kendi yapmadığı halde başkasının yapmasına müsaade etmeyişi dolayısıyla, bu konu da malûm ilgisizlikten nasibini almaktadır. Türkiye Bilişim Derneğince yapılan bir araştırmanın sonuç raporundaki aşağıdaki ifade ilgisizliğin boyutlarını açıkça ortaya koymaktadır:

“Kamuya ilişkin bir bilişim güvenliği politikası ve Ulusal Bilgi güvenliğine yönelik politikaları belirleyecek, standartları koyacak ve gerektiğinde denetimleri sağlayacak bir kurum henüz oluşturulmamıştır. Bu kurumun olmaması eşgüdümü de aksatmakta bu çok önemli konu duyarlı bilişimcilerin inisiyatifine bırakılmıştır.

Bir çok ülkede bilgisayar virüsleri ve güvenlik açıklarına ve olası ihlallere karşı uyarı yapan ve çözüm önerileri üreten Acil Müdahale Timi Merkezi (CERT)* benzeri bir oluşum da Türkiye’de henüz yoktur.³⁵⁰

Bu raporun yayım tarihi 2002 olmakla birlikte aradan geçen ve inceleme alanımız bakımından uzun sayılacak beş yıllık bir süre zarfında bu alanda bir değişiklik olmadığını söylemek konunun vahametini anlatmak bakımından yeterli olacaktır. Bu konuda TÜBİTAK’a bağlı Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsüne (UEKAE) verilmiş bazı görevler

³⁴⁹ “e-Devlet Uygulamalarında Güvenlik ve Güvenilirlik Yaklaşımları”, s. 17-18

* Bilgi Sistemleri Acil Durum Müdahale Ekibi (Computer Emergency Response Team – CERT). Bilgi Toplumu Stratejisi Eki Eylem Planındaki 76 sayılı eylem “Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Yönetim Merkezi”nin kurulmasına 2007’de başlanacağı ve 18 aylık süre içinde tamamlanacağı belirtilmektedir.

³⁵⁰ “e-Devlet: Kamu Bilişim Sistemleri Güvenliği için Temel Gereksinimlerin Belirlenmesi Çalışma Grubu Raporu”, s. 2

bulunduğu bilinmekle beraber, TÜBİTAK bilgi güvenliği politikaları konusunda e-Türkiye İcra Kuruluna hiçbir plan ya da program sunmamıştır.

B. Güvenlik İhlalleri

Bir sistem kurulduktan sonra sürekli olarak belirli bir güvenlik seviyesinde tutulmak zorundadır. Zaman içinde sistem üzerinden sunulan hizmet uygulamalarında ve sistem programlarında güvenlik açıkları tespit edilebilir. Bu açıkları gidermeye yönelik en etkili önlemlerden biri uygulamaları ve sistem programlarını mümkün olan en güncel versiyon seviyesinde tutmaktır. Çünkü bu sistemlere sadece hizmet almaya yönelik iyi niyetli erişimler yapılmaz. Sisteme erişimlerin gerçekten olması gerektiği gibi olup olmadığını devamlı surette izlemek gerekir.³⁵¹

1. Sisteme Yetkisiz Girişler

Bu gibi güvenlik ihlallerinde sisteme içerden yapılan yetkisiz girişler konusunda verilebilecek önemli bir örnek 2007 yılı başlarında medyaya intikal eden Maliye Bakanlığındaki “köstebek operasyonu” ya da “gizli parmak skandalı”dır. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığının Bilgi İşlem Merkezine giren kişilerin 2005 ve 2006 yıllarında ‘kanun dışı’ şekilde, Cumhurbaşkanı, Başbakan, Genelkurmay Başkanı, CHP ve MHP Genel Başkanları gibi kişilerin de aralarında bulunduğu bazı üst düzey görevliler ile siyasilerin mal varlığı ve vergi bilgilerini 70 ilden sisteme giriş yapılarak sorguladığının tesbit edilmesi üzerine başlatılan soruşturma sonucunda Maliye Bakanlığında bir başmüfettiş, iki vergi dairesi müdürü, bir müdür

³⁵¹ “Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı?”, s. 21

yardımcısı ve bir bilgisayar operatörü olmak üzere beş görevli hakkında memuriyetten çıkarma kararı alınmıştır.³⁵²

Adeta “Watergate” skandalı ile kıyaslanan³⁵³ bu konuyla ilgili olarak yayımlanan haberlerde, söz konusu kişilerin sorgulandığı vergi dairelerinin adlarının, kişiler hakkında hangi konularda sorgulamalar yapıldığının, hatta Bakanlığın bilişim sisteminde değişiklikler yapılarak kullanıcılara dışarıya bağlantı imkânı sağlandığının tespit edilebildiği bildirilen soruşturma raporundan yapılan aşağıdaki alıntılar basında yer almıştır:

“MERKEZDEKİ soruşturma sonrası hazırlanan Tahkikat Raporu, bir suç duyurusu yazılı ile birlikte Cumhuriyet Savcılığına gönderildi. Yazıda, soruşturma ilgili ön bilgilerin ardından şöyle denildi: “Söz konusu Tahkikat Raporunda ayrıntılı olarak ifade edilen araştırma ve tespitler çerçevesinde, Gelir İdaresi Başkanlığı YBS sisteminde bulunan kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde ele geçirildiği, bu verilerin kişilere zarar vermek maksadıyla ve siyasi amaçlarla çeşitli şekillerde kullanıldığı, bilişim sistemlerinin veri güvenliğini bozacak surette tahrif edildiği ve bunları yapanların da belirli bir organizasyon ve eşgüdüm içinde birlikte hareket ettikleri çok net bir şekilde anlaşılmıştır. Bu nedenle söz konusu disipline aykırı fiilleri işledikleri tespit edilen kişilerin tecziyelerini temin maksadıyla, ... işlemiş oldukları fiillerin devlet memurluğundan çıkarma cezasını gerektirmesi nedeniyle Gelir İdaresi Başkanlığı Yüksek Disiplin Kuruluna sevk edilmesi gerektiği hususları karara bağlanmıştır.”³⁵⁴

Bu haberlerden de anlaşıldığı üzere, Maliye Bakanlığı vergi dairelerinde, yetkili kişiler dışındaki herkes için kapalı ve gizli olması gereken bilgilere yetkisiz ve “hukuka aykırı” olduğu belirtilen müdahaleler kamu hizmeti bakımından disiplin cezasını gerektiren suçlar olarak değerlendirilmiş

³⁵² Bu konu hakkında medyanın tümünde haberler yayınlanmakla birlikte, örnek olarak seçtiğimiz Hürriyet gazetesinde adeta seri halde haberler yer almıştır. Bunlardan bazılarında Bakanlık Teftiş Kurulunca yapılan soruşturmanın metinlerine atıfta bulunulması ve yetkisiz girişler hakkında yer yer teknik bilgilerin aktarılması dikkat çekmektedir. Bkz.”**Maliye’de büyük skandal**”, Hürriyet, 24.1.2007; “**Erdoğan 1.115 kez sorgulandı**”, Hürriyet 25.1.2007; “**Köstebek skandalında yeni isimler tespit edildi**”, Hürriyet, 19.2.2007; “**Maliye’deki köstebek Erdoğan’ı ‘merkez’den sorgulamış**”, Hürriyet, 20.2.2007; “**Usulsüz sorgulama skandalında ceza kesildi**”, 16.5.2007; “**Maliye’de usulsüz sorgulamaya memuriyetten men**”, Hürriyet, 22.6.2007;

³⁵³ Okan Müderrisoğlu, “**Maliye’de ‘gizli parmak’ skandalı**”, Sabah, 25.1.2007, s.8

³⁵⁴ “**Maliye’deki ‘köstebek’ dev marketleri de sorgulamış**”, Hürriyet, 23.6.2007.

ve bu işlemleri yapan kişilerin memuriyetten çıkarılma cezası ile tecziyesi yoluna gidilmiştir. Bir Maliye yetkilisinin ayrıca, TCK'nın 136'ıncı maddesi uyarınca "Kişisel verileri ele geçirme ve yayma" suçu nedeniyle olaya karışan kişiler hakkında Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda da bulunulacağını bildirdiği haberlerine basında yer verilmiştir.³⁵⁵

2. Sisteme "Saldırı" Nitelikli Müdahaleler – Siber Suçlar

Bir sisteme dışardan saldırı nitelikli müdahalelerden bilgisayar sistemlerinde karşılaşılabilecek tehditleri kastediyoruz. Bu tehditler kullanılan yöntemler itibariyle dört gruba ayrılmaktadır.³⁵⁶

(1) İzinsiz erişim: İki kişi arasındaki haberleşmeyi, alıcının haberi olmadan dinleyip bilgileri ele geçirmektir;

(2) Zarar verme: Karşılıklı veya tek taraflı olarak haberleşmeyi engellemek ve zarar vermektir;

(3) Değişiklik yapma: Göndericinin gönderdiği bilgiler veya bilgisayar sistemindeki verileri, bilgileri, yazılımları elde edip değiştirmek,

(4) Yeniden üretme: Saldırganın yeniden oluşturduğu (veri ekleme ya da veri taklidi yaparak) mesajı, göndericiden geliyor gibi alıcıya göndermektir.

Bilgisayar kullanıcılarının sayısı arttıkça artması beklenen bu tehdit ve saldırılar, sistemi kullanarak hukuka aykırı olarak menfaat sağlamak,

³⁵⁵ .”**Maliye’de büyük skandal**”, Hürriyet, 24.01.2007. 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun sözü geçen 136'ncı maddesi Kanunun “Kişilere Karşı Suçlar” başlıklı İkinci Kısımında, “**Özel Hayata ve Hayatın Gizli Alanına Karşı Suçlar**” başlıklı Dokuzuncu Bölümünde yer almaktadır. “Verileri hukuka aykırı olarak verme veya ele geçirme” başlıklı maddede: “Kişisel verileri, hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, bir yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır,” hükmü getirilmiştir.

³⁵⁶ Şeref Sağıroğlu, Mustafa Alkan, “**Her Yönüyle Elektronik İmza e-İmza**,” Grafiker yayınları: 27, Ankara, 2005, s. 8

sahtecilik, dolandırıcılık yapmak gibi çeşitli saiklere dayalı olabilir. Bu müdahalelerin hepsi hukuka aykırı olduğu için bilişim suçu, ya da yaygın olarak kullanılan adıyla siber suç teşkil etmekte ve hukuk sistemleri bu suçlara karşı düzenlemeler geliştirmeye çalışmaktadır. Dünyada mücadele edilen bilişim suçu tiplerini tanımlarken bunların bilgi hırsızlığı, sabotaj, telekulak (telekom dinlemeleri), dolandırıcılık, virüs aşıl原因arak zarar vermek v.s. gibi kasıtlarla yapıldığı gözlenmektedir.

İnternet ve ceza hukuku alanında, uluslararası alanda en kapsamlı çalışma Avrupa Konseyinin “Siber Suç Sözleşmesi”dir.³⁵⁷ Bu Sözleşmenin amacı, ceza kanunları ile düzenlenmesi gereken eylemleri açık bir biçimde belirlemek, sivil özgürlük ve güvenlik kavramları arasındaki uyumsuzlukların nasıl aşıllacağı konusunda üye ülkelere yol göstermektir. Ayrıca, İnternette işlenen hukuk dışı eylemler hakkında ulusal mevzuatların birbirleriyle uyumlu hale getirilmesini ve elektronik ortamdaki delillerin derlenmesini de ayrıntılı biçimde düzenlemiş, soruşturma usulü, suçluların iadesi, iletişimin engellenmesi, üye ülkeler arasında işbirliği için karşılıklı yardım, bilgi verme ve “log” adı verilen trafik verilerinin kayıtlarının tutulması konuları da düzenleme kapsamına alınmıştır.³⁵⁸

Birçoğu yukarıda sunulan örnekler ilk bakışta e-Devlet konusuyla doğrudan ilgili görülmeyebilir, fakat e-Devlet’in aynı internet ortamında yürütülen bir işlemler manzumesi olduğu düşünüldüğünde, Wikipedia sitesinin başına gelenlerin³⁵⁹ Adalet Bakanlığımızın, İçişleri Bakanlığımız veya Emniyet Genel Müdürlüğümüzün, Maliye Bakanlığımızın, Yüksek Seçim

³⁵⁷ Avrupa Siber Suç Sözleşmesinin metni için bkz. (Erişim) <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/projets/FinalCybercrime.htm>. Sözleşmenin Türkçe tercümesi için bkz. (Erişim) <http://www.ivhp.org.tr/belgelik/siber.zip>.

³⁵⁸ “Türkiye 2. Bilişim Şurası Sonuç Raporu”, 10-11 Mayıs 2004, Ankara, 2004, s. 319

³⁵⁹ Bkz. Dördüncü Bölüm, s.179

Kurulumuzun³⁶⁰ internet uygulamalarının başına gelmeyeceğinin hiçbir garantisi yoktur. Sırf zekâsının boyutlarını çevresine gösterip bununla övünmek ve gövde gösterisinde bulunmak gibi ilkel bir narsisizm duygusuyla ya da Türkiye'nin seçim, adliye, nüfus ya da vergi sistemlerini bozarak zarar vermeyi hedefleyen bir anarşi eylemiyle, e-Devlet uygulamaları gerçekleştiren kurumların verilerini ele geçirmeye, bozmaya ya da değiştirmeye çalışan bilişim “dehalarının” yeteneklerinin hudutlarını tahmin etmek ve bunlara yapılabildiği kadar mani olmak için en az onlar kadar zeki ve yetenekli bilgisayar programcılarına ihtiyaç vardır. Bunların geliştirecekleri önlemlerin başarısı, sürekli gelişmeye açık bir sistem mimarisi oluşturmayı gerekli kılan ve bu amaçlarla yüksek miktarlarda harcamalar yapılmasına yol açan bir sürecin üst düzey yöneticilerce benimsenmesine, ihtiyaçlara yönelik yazılım ortamlarının, standartların, politikaların ve güvenlik ortamlarının seçimi ve oluşturulmasına bağlıdır.³⁶¹

Mutlak veri güvenliği bir ütopyadan ibaret gibi görünse de uygun stratejiler geliştirilerek etkin bir güvenlik politikası oluşturmak mümkündür. Veri güvenliğini tehdit eden saldırılar artıp çeşitlendikçe verdikleri ekonomik zararlar da zaman ve veri kaybına neden olarak kullanıcıların üretkenliğini düşürmekte, bir yandan kişilerin haklarını ve ekonomik menfaatlerini diğer yandan kurum ve kuruluşların, firmaların prestijini, rekabet gücünü, hatta bazılarının ekonomik varlığını dahi tehdit eder hale gelmektedir. Bazı araştırmalara göre, tüm dünyada güvenlik yazılım ve donanımlarına yapılan toplam harcama 2009 yılında 17.8 milyar dolara ulaşacak, buna güvenlik konusunda verilen eğitim, danışmanlık, uygulama ve dış kaynak kullanma

³⁶⁰ 22 Temmuz 2007 seçimlerinin sonuçlarının bazı “hacker”lerin müdahalesine uğramış olabileceğine dair bir tartışma için Bkz. Yalçın Bayer. “**Yeter Söz Millettin**” köşesi, 22.08.2007 ve sonrası.

³⁶¹ “Türkiye’de e-Devlet Nasıl Olmalı?”, s. 20

hizmetleri de dahil edildiğinde BT güvenliği için yapılacak toplam harcamalar 60 milyar doları bulacaktır.³⁶²

Türkiye halihazırdaki gelişmelerle, bazı istisnalar dışında, henüz bu çapta harcamaları göze alabilecek çizgiden uzak bir noktadadır. Ancak, günümüzde bilgi güvenliğinin önündeki en büyük tehdit, yazılım, donanım ya da sistemlerin özelliklerinden çok, “Kullanıcı Bilincinin Yetersizliği” olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle, bilgi güvenliğinin sağlanması bir ürünün kullanılması değil, nasıl kullanılması gerektiğinin iyi anlaşılmasıdır.³⁶³ Bu bağlamda, kamuda az sayıda da olsa birkaç kurumun bilişim güvenliği konusunda önemli bilgi birikimine sahip olduğu, yapılan araştırmalarda belirlenmiştir. Bunlar arasında, Genelkurmay Başkanlığı, Kuvvet Komutanlıkları, Milli Savunma Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Merkez Bankası, MGK Genel Sekreterliği, Üniversitelerimiz ve Araştırma Kurumlarımızın bazı bölümlerinin bulunduğu bilinmektedir.³⁶⁴

II. E-DEVLET UYGULAMALARINDA GÜVENİLİRLİK POLİTİKALARI

A. e-Devlet Uygulamalarında Güven Tesis Edilmesi

e-Devlet uygulamaları konusunda vatandaşların güveniyle ilgili bir sorun varsa bu konuda pek ileri gidilemeyeceğini söylemek kehanet olmaz. Güven unsuru e-Devlet hizmetlerinin yaygınlığını sağlamak bakımından en önemli konulardan biridir. E-Devlet uygulamalarına güvenmek için önce

³⁶² Mediha Gramos, “Güvenlikte önümüzdeki beş yıla damgasını vuracak gelişmeler”, IT-Business Weekly, Yıl:7, Sayı: 291, 11-24 Eylül 2006, s. 38

³⁶³ a.g.m., s. 38

³⁶⁴ “e-Devlet: Kamu Bilişim Sistemleri Güvenliği için Temel Gereksinimlerin Belirlenmesi Çalışma Grubu Raporu”, s. 2

internete, sonra da internet üzerinden Devletin kamu hizmeti vermesine güven duymak gerekir. Bunun için en önemli anahtar güvenliği sağlamaya yönelik tedbirler olmakla birlikte, bu tedbirlerin doğru sonuçlar vereceğine vatandaşların inandırılması gerektiği düşünülmektedir. Bu konudaki bir araştırmanın sonucunda, e-Devlet uygulamaları geliştiren kamu kuruluşlarının neler yapması gerektiğine dair ortaya konan bir soru listesini inceledikten sonra Türkiye'deki durum hakkında bir analiz yapmakta yarar vardır.

Rho ve Hu adlı iki araştırmacı, e-Devlet uygulamalarında güven tesis edilmesiyle ilgili olarak yaptıkları bir araştırma sonucunda e-Devlet uygulamaları yapan kamu kurumları için tespit ettikleri on altı gereksinim³⁶⁵ arasında, İdarenin bilgi güvenliğine adanmışlığını, yani bu konuya önem verdiğini teyit eden bir taahhüdün web sitesinde yayınlanmasından başlayıp bağımsız bir denetçinin verdiği güvenlik denetimi güvencesi ve e-imza ile devam eden ve özellikle sosyo-ekonomik düzeyi ya da eğitim düzeyi farklı vatandaşların hizmet alımında eşitsizlik hissetmemesine, vatandaşın verilen hizmetten memnuniyet duymasına kadar uzanan bir faaliyetler zinciri ortaya çıkmaktadır.

Güven meselesinin önemi, e-Devlette geleneksel bürokratik hizmet sunumu yöntemlerinden farklı olarak, vatandaşın kamu görevlisiyle yüz yüze gelmeyişi, haftanın yedi günü 24 saat üzerinden hizmet talebini iletip cevap alabilmesi, kendisinden istenen bir belgenin, masadan masaya veya kapı kapı dolaştırılmadan ve elinde kağıt olarak görmeden, elektronik ortamda belgeyi talep eden makama kendiliğinden ulaşması gibi kolaylıklarla dolu, “gerçek olamayacak kadar iyi ve rahat” bir süreci vatandaşa yaşatmasından kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda, vatandaşın kamu görevlileri ile kendisi arasında fiziksel temas yokluğu dolayısıyla başvuru konusu işin gerçekten

³⁶⁵ “e-Devlet Uygulamalarında Güvenlik ve Güvenilirlik Yaklaşımları”, TBD Kamu-BİB Bilişim Platformu VIII, 4. Çalışma Grubu Sonuç Raporu, TBD/KamuBİB-8/ÇG4, (Seung-Yong Rho ve Lung-Teng Hu, Citizens’ Trust in Digital Government: Toward Citizen Relation Management, In Proceedings of the Digital Government Conference, 2001) den naklen, 21.04.2006, s.38

yapılıp yapılmadığına inanma zorluğu çekmesi durumuyla karşılaşılabilir. Özellikle Devlet ile vatandaş arasında bir “güven buhranı” bulunan Türkiye’de bu hususta bir “güven” meselesi yaratılması olağandır. Vatandaşa hizmet veren kamu kuruluşu sanal ortamda karşısındaki kişinin gerçek başvuru sahibi vatandaş olup olmadığına, vatandaş ise sanal ortamda sunulan hizmetin doğru, uygun ve geri çevrilemez olduğuna güven duymuyorsa³⁶⁶ e-Devletten bahsetmek mümkün değildir. Bu güvenin oluşmasındaki kriterlerin neler olduğu sorusuna verilecek cevap, e-Devlet uygulayan bir kamu kurumunun bu yaklaşımı ne ölçüde benimsemiş ve ne derecede güven telkin edebilen bir anlayışla uygulamakta olduğudur.

B. Türkiye’de BT ve e-Devletin güvenilirliği

Türkiye’de kamu kuruluşları hizmetlerini hızla artan biçimde elektronik ortama taşıma gayreti içindedirler. İnternet üzerinden vaki olan ve olacak güvenlik ihlallerinin artışı bu süreci yavaşlatacak hatta engelleyecek sonuçlar doğurabilir. Bundan ötürü, kurum ve kuruluşların internetin altyapısını ve internet ortamındaki bilgileri iyi koruduklarına, kağıtsız arşivlerinden hiçbir bilginin kaybolmayacağına dair verecekleri açık ve seçik teminatlar, güven ortamının duymak istediği sözlerdir. Bunun yanı sıra, vatandaşların internete her zaman uygun şartlarla erişilebilmeleri gibi garantili süreçler, sisteme karşı beslenen güvenin ayakta kalması bakımından çok önem taşımaktadır.

Genel olarak internete, özel olarak da e-Devlet uygulamaları karşısında duyulan tereddütlerin içinde, bizatihi teknolojiye duyulan güvensizliğin de payı olduğunu söylemek mümkündür. Bu güvensizlik duygusunu, askeri bürokrasinin zirvesindeki kişinin bir beyanında görüyoruz:

“Genelkurmay eski Başkanı Orgeneral Hilmi Özkök, 26 Ağustos 2006’da gerçekleştirilen devir teslim töreninde “İnternet korkakların platformudur. Demir çıktı

³⁶⁶ a.g.m., s.37

mertlik bozuldu, telli demir çıktı artık her şey bozuldu” dedi. Özkök, 18 Mart 2006’da Harp Akademileri Komutanlığı’nda yaptığı konuşmada da, internetin büyük ve önemli bir bilgi kaynağı olduğunu ancak istismar edilebildiğini, ülkelerin bekasını tehdit edebilecek riskler taşıdığını vurgulayarak “İnternetin gelişmesiyle birlikte psikolojik hareket ve uluslararası siber terörde bir tırmanma yaşanmıştır. İnternet, korkakların insan karalama forumuna dönüştürülmüştür. Günümüzde ülkeleri korkutan en önemli konu, bilgisayar ağlarının ve internetin ülkenin gelişimini sürükleyen en önemli araç olmasının yanında, yönetilebilir olmaktan çıkarak bir tehdit haline dönüşmesi ihtimalidir” diye konuşmuştu.”³⁶⁷

Orgeneral Özkök’ün bu beyanlarının halefi Org. Yaşar Büyükanıt hakkında, Genelkurmay Başkanlığına atanmasından hemen önce internet ve cep telefonlarına gönderilen kısa mesajlarla karalama kampanyasına ilişkin sıkıntının yansıması olduğunun kaydedildiği haberde, TSK’nın Bilişim teknolojilerinden ileri düzeyde yararlanmasına rağmen, bu ifadelerin, Devletin internet yoluyla işlenen suçlar karşısında duyduğu endişe saikiyle interneti denetim altına alma anlayışını yansıttığı belirtilmektedir. Nitekim, interneti korkakların platformu olarak nitelendirmek, askeri bir bakış açısıyla, hedefe kendini gizleyerek sütre gerisinden ateş eden ve bu nedenle mertliğe yakışmayan bir mücadeleyi sürdüren korkak bir düşmanca davranışla kıyaslamakta ifadesini bulmaktadır. Esprili bir söyleyişle “telli demir” olarak tanımlanan internetin bilgi kaynağı olarak yararlarını kabul eden, fakat iletişim aracı olarak kullanıldığında, genelde “kötü niyetli” kişilerin elinde insanlığa karşı bir tehdit şeklinde nitelendiren bu yaklaşım, bilişim suçları ile ilgili hukuk düzenlemelerine de yansımaktadır.

Sanal ortamda adetâ “serseri mayın” gibi belirli bir hedefe yönelik veya rastgele hedefsiz olarak gezen tehditlerin ve daha birçok kanaldan gelebilecek ihlâl teşebbüslerinin önüne geçilmesi amacıyla, bilişim sistemlerinde devamlı güvenlik çareleri üretilmekle birlikte, bir yandan teknolojideki inanılmaz hızlı gelişmeler, diğer yandan internet ortamında her

³⁶⁷ Aslıhan Bozkurt, “İnternet korkakların platformu mu?”, IT-Business Weekly, Yıl:7, Sayı: 291, 11-24 Eylül 2006, s. 42

türlü yeni ve yaratıcı fikir sahibi, maharetli kişilerin (hacker ya da cracker) istedikleri bilgilere erişebildikleri ya da hukuka aykırı müdahaleler yapabildikleri gerçeğinden hareketle, gerek uluslararası planda gerek bireysel ülkeler düzeyinde konunun ciddiye alınması gerekmiştir. Türkiye’de internet ortamındaki suç ve hukuka aykırılıkların tanımlanmasının başlangıcı olarak Türk Ceza Kanununda 1991 yılında yapılan değişiklikle özel suçlar yaratılmasını kabul edebiliriz. Güvenlikle ilgili olarak, AB’nin sanayileşmiş ülkelerinden biraz geç de olsa elektronik imza’nın bilişim sistemimize dahil edilmesi de ileri bir adımdır.

C. Elektronik İmza

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması için, bilgisayar sahipliği, internet penetrasyonu gibi göstergelerin yüksekliği ve bu teknolojilerin etkin ve verimli kullanımı kadar, bu teknolojilerde kullanılan cihaz ve sistemlerde bilgi ve veri güvenliğinin sağlanması önemli rol oynamaktadır. Yukarıda, bu güvenliğin hiçbir zaman “mükemmel bir güvenlik”³⁶⁸ olamayacağı, sanal ortamlarda daima güvenlik açıklarının bulunacağı ve saldırılara hedef olabileceği konusunu ayrıntılı olarak ele almıştık.

Elektronik ortamlara güvenin artırılması için, bilgi varlıklarının depolanması, işlenmesi ve taşınması sırasında karşılaşılabilecek tehdit ve tehlikelerin büyük oranda kaldırılması gerekmektedir.

Günlük hayatta yapılan işlemler ve uygulamaların güvenli bir ortamda gerçekleştirilebilmesini sağlayabilmek, bir yandan bu uygulamaların hukuken tanımlanması ve düzenlenmesine, diğer yandan da hukuken de geçerli bir

³⁶⁸ Sağiroğlu, Alkan, s. 7

teknik yaklaşımın kullanılmasına bağlıdır. Bu noktada karşımıza bir çözüm olarak elektronik imza (e-imza) çıkmaktadır.³⁶⁹

ABD ve İngiltere gibi ülkelerde başlangıçta bankacılık işlemlerinde kullanılan e-imza, zaman içinde e-Devlet oluşumunun en önemli basamaklarından biri haline gelmiştir. e-Devlet uygulamalarında, bilginin üretilmesi, gönderilmesi, erişilmesi ve tüketilmesi süreçlerinin güvenli bir şekilde ve hukuken geçerli çerçeveler içinde gerçekleşebilmesi için e-imza olmazsa olmaz bir katalizör olarak görülmektedir.³⁷⁰ Ancak, birbirini tanımayan insanların sanal ortamda birbirlerinin kim olduğunu anlamalarını sağlayan bir garanti teknolojisi olarak bilinen e-imzanın tek işlevselliğinin bir güvenlik garantörlüğü olmadığı, bunun yanı sıra, bütünlük, kimlik ispatı ve inkâr edilemezlik sağladığı, e-Devlet projelerinin uygulanabilmesi için bunların maliyet etkin, genişletilebilir, geliştirilebilir, kolay kullanılabilir ve mevzuatla uyumlu olması gerektiği vurgulanmaktadır.³⁷¹

Bu bağlamda, e-imza kullanımında en büyük potansiyeli e-Devlet uygulamalarında gören bazı yabancı şirketlerin Türkiye’de bu konuda ortaklık aramaları dikkat çekmektedir.³⁷²

e-imzanın uygulama alanlarının genişlemesiyle birlikte doküman ya da bilgi, belge ve süreç yönetimi kullanımında da hızlı bir artış olduğu görülmektedir. En büyük arşivlere sahip olan Devlet’in sayısal ortamlara taşınması dolayısıyla güvenli içerik ve güvenli dağıtım araçlarına ihtiyaç her zamankinden daha da önemli hale gelmiştir. Doküman ve arşiv yönetimi pazarlarını da etkileyen e-imzanın kamu kurum ve kuruluşları, bankalar, finans kurumları, sigorta şirketleri, büyük şirketler başta olmak üzere bilgi

³⁶⁹ a.g.e., s. 52

³⁷⁰ Yasin Kahramaner, “**e-kurum projesinde e-imza uygulaması**”, BThaber, 18-24.12.2006, s. 10

³⁷¹ Hakan Akben, “**E-imza’nın yolu sizinle açılıyor**”, IT Business Weekly, Kasım 2006, s. 28

³⁷² Hanife Baş, “Sayısal sertifikada, en büyük potansiyel e-Devlette”, BThaber 27.12-2.1.2005, s.10

güvenliği ihtiyacı duyulan her yerde kullanılacağı düşünülürse e-imzanın yaygınlaşmasına, kurum ve kuruluşların bu uygulamayı sadece iç süreçlerinde değil, dışa yönelik süreçlerinde de kullanmaları da imkân sağlayacaktır. Böylece içeriğin sayısal olarak saklanması yanı sıra kurum içi ve kurum dışı iş akışlarında kullanılması sonucunda, e-imza ve sayısal içerik yönetim sistemleri birbirini destekleyen ve güçlendiren iki uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır.³⁷³

1. Elektronik imzanın özellikleri

Elektronik imza, tanımı itibariyle, yüz yüze yapılmayan işlemlerde iletişimin kökeninin tespit edilmesine yarayan bir teknolojidir. İşlemlerin bu niteliği dolayısıyla bu teknolojiye hukuki bir sonuç bağlanması gereği doğmaktadır.³⁷⁴ 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununda³⁷⁵ yer alan şekliyle elektronik imza, başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi tanımlar.³⁷⁶

Elektronik imza kavramı çok genel bir tanım olup kişilerin elle atmış olduğu imzaların tarayıcıdan geçirilmiş hali olan sayısallaştırılmış imzaları, kişilerin göz retinası, parmak izi ya da ses gibi biyolojik özelliklerinin kaydedilerek kullanıldığı biyometrik önlemleri içeren elektronik imzaları veya

³⁷³ “Doküman yönetiminin itici gücü e-imza”, BThaber, 26.6-2.7.2006, s. 32

³⁷⁴ (Erişim) Yasin Beceni, “**Bilgi güvenliğinin hukuksal açımları ve e-imza**”, <http://www.turkekul.av.tr>, s. 4, (4.9.2007)

³⁷⁵ Elektronik İmza Kanunu, Kanun No. 5070, Kabul Tarihi : 15.1.2004, Resmi Gazete : 23.1.2004, Sayı: 25355

³⁷⁶ (Erişim) Telekomünikasyon Kurumu, Tüketici / Sıkça Sorulan Sorular / Elektronik İmza, <http://www.tk.gov.tr/Tuketici/Sorulanlar/>, (21.08.2007)

bilginin bütünlüğünü ve tarafların kimliklerinin doğruluğunu sağlayan sayısal imzaları içermektedir.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanununda geçen “elektronik imza” kavramı sayısal imzayı işaret etmektedir.

Elektronik sertifika, elektronik imzanın doğrulanması için gerekli olan veriyi ve imza sahibinin kimlik bilgilerini içeren elektronik kaydı ifade etmektedir.³⁷⁷ Atılan imzanın doğruluğunun teyit edilebilmesi için gerekli olan elektronik sertifikalar, kanuna uygun olarak faaliyette bulunacak elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarından (ESHS) ücret karşılığında temin edilmektedir. Kanunun 8'inci maddesi, ESHS'yi şöyle tanımlamaktadır: “ESHS, elektronik sertifika, zaman damgası ve elektronik imzalarla ilgili hizmetleri sağlayan kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek veya özel hukuki tüzel kişilerdir.” ESHS, güven ve itibarın tesisi için faaliyetlerini belirlenmiş kurallara bağlı olarak yürütmek ve denetime açık olmak zorundadır.³⁷⁸ Türkiye’de biri kamu (TÜBİTAK-UEKAE)³⁷⁹, üçü özel (e-Güven, Türk Trust ve e-Tuğra) olmak üzere dört ESHS kuruluş vardır. 2007 Ağustos ayı sonu itibariyle yaklaşık toplam 15.000 e-imza sertifikası satılmıştır.

Elektronik imza, kullanıcılarına aşağıda belirtilen üç temel özelliği sağlamaktadır:³⁸⁰

³⁷⁷ Elektronik İmza Kanunu, Madde 3

³⁷⁸ “e-İmza Nitelikli Sertifikasyon Altyapısı ve Yetkilendirme,” TBD Kamu-BİB Bilişim Platformu VII, 26-29 Mayıs 2005, Antalya, s. 14

³⁷⁹ “Kamu Sertifikasyon Merkezi Kurulması” konulu ve 2004/21 sayılı Başkanlık Genelgesi ile (RG: 6.9.2004 - Sayı: 25575, s.36) tüm kamu kurum ve kuruluşlarının, kurumsal sertifika ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla bir Kamu Sertifikasyon Yapısı oluşturulması kararlaştırılmış ve bunun görev ve sorumluluğu Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu’na bağlı Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü’ne (UEKAE) verilmiştir. “Kamu Sertifikasyon Hizmetlerine İlişkin Usul ve Esaslar” başlıklı ve 2006/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi (RG: 19.4.2006, Sayı: 26144, s. 6) ise kamu kurum ve kuruluşlarının nitelikli elektronik sertifika taleplerinin tabi olacağı usul ve esasları belirlemektedir.

³⁸⁰ Sağıroğlu, Alkan, s. 28-30

Veri Bütünlüğü: Verinin izinsiz ya da yanlışlıkla değiştirilmesini, silinmesini ve veriye ekleme yapılmasını önlemek,

Kimlik Doğrulama ve Onaylama: Mesajın ve mesaj sahibinin iletiminin geçerliliğini sağlamak,

İnkâr Edilemezlik: Bireylerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri işlemleri inkâr etmelerini önlemek.

İmza oluşturma araçları; elektronik imza oluşturmak üzere kullanılan yazılım veya donanımı ifade etmektedir.³⁸¹ 5070 sayılı Kanunda “güvenli” elektronik imza oluşturma araçlarına değinilmiş ve aşağıdaki özelliklerin sağlanması şart koşulmuştur:

“Ürettiği elektronik imza oluşturma verilerinin kendi aralarında bir eşi daha bulunmaması,

“Üzerinde kayıtlı olan elektronik imza oluşturma verilerinin araç dışına hiç bir biçimde çıkarılamamasını ve gizliliğini sağlaması,

“Üzerinde kayıtlı olan elektronik imza oluşturma verilerinin, üçüncü kişilerce elde edilememesi, kullanılamaması ve elektronik imzanın sahteciliğe karşı koruması,

“İmzalanacak verinin imza sahibi dışında değiştirilememesi ve bu verinin imza sahibi tarafından imzanın oluşturulmasından önce görülebilmesi.”³⁸²

Elektronik İmzanın Hukuki Sonuçlarına gelince, 5070 sayılı Kanunda güvenli elektronik imza, elle atılan imzaya eşdeğer kabul edilmiş ve elektronik imza ile oluşturulmuş verilerin senet hükmünde olacağı belirtilmiştir. Ancak kanunların resmi şekli veya özel bir merasimi ya da üçüncü tarafların şahitliğini gerekli kıldığı emlak alım satımı, veraset ve

³⁸¹ Elektronik İmza Kanunu, Madde 3

³⁸² a.g.k., Madde 6

intikal, evlenme gibi hukuki işlemler ile teminat sözleşmeleri elektronik imza ile gerçekleştirilememektedir.³⁸³

2. Elektronik imzanın gerekliliği

e-İmzanın gerekliliği en çok güven (itimât) buhranı yaşadığımız bir dönem ve ortamda ortaya çıkmaktadır. Bu ifadeyle söylenmek istenen şudur: Türkiye’de hukuki sonuç doğuracak hemen hemen her türlü işlemin mutlaka noter huzurunda, noter tasdikli belgelerle yapılması şart koşulmaktadır. Hatta, bu da yeterli görülmemekte, huzurlarında atılan imzaların inkâr edilmesinden adeta bîzar hale gelen noterler ve tapu sicil muhafızları gibi kamu görevlileri, imzanın üstüne el yazısıyla "okudum ve kabul ettim" yazdırmaktadırlar.*

Devletimizin vatandaşlarına, vatandaşlarımızın Devletine ve vatandaşlarımızın başka vatandaşlarımıza, kısacası insanlarımızın birbirine güvenmeyişinin altında hangi sebepler olduğu konusu önem taşımaktadır. “Söz ağızdan çıkar”, “söz bir Allah bir”, “sözünün eri olmak” kültürüyle övünen bir halkın, şimdi, yabancı dillerden aktarılan "vaatler, sadece onlara inanmak isteyenleri bağlar" deyimini, başarı ve marifet sayarak, zevk duyarak tekrarlar hale gelmesi, bir ahlâk bunalımı içinde yaşadığımıza işaret etmektedir. Etik değerleri ayakta tutanların sayısında azalma görülmektedir. Bunun nedenleri arasında, kimine göre, otuz yıldan fazla bir süreyle içinde bunaldığımız enflasyon ortamının ahlâk değerlerini aşındırması, hızlı ve çok para kazanma yollarını açması, kimine göre mevcut eğitim sistemimizin çocuk ve gençlerimizi düşünmenin insan olmakla eş anlamlı zevkinden uzaklaştırıp lise

³⁸³ a.g.k., Madde 5

* İlginç ve tuhaf bir uygulama olarak Fransa’da aynı ifadenin (lu et approuvé) imza atılan her sözleşmede imza ile birlikte yazılmasının istendiği şahsen gözlemlenmiştir. Türkiye’de, neyse ki henüz o seviyeye gelmiş değiliz.

ve üniversite sınavları kapısında yarışmak üzere hayatı "dersane"den ibaret sayan robotlar haline getirmesi, kimine göre ise kırsal kesim insanların sanayileşmemiş şehirlere göç etmesi sonucu şehirlerin "gittikçe büyüyen köy bloklarına" dönüşmesi³⁸⁴ ve çağdaşlaşmanın sadece başkaları tarafından icat edilen ve üretilen teknoloji ürünlerini kullanmaktan ibaret görülmesi gibi olgular sayılmaktadır. Şüphesiz bunların yanı sıra daha sayamadığımız bir çok sebebin mevcut durumun ortaya çıkmasında belirli oranlarda payı vardır.

Bizim için sonuç önemlidir: Islak imzanın bile güven sağlamakta zaman zaman yetersiz kaldığı bir ortamda elektronik imza nerelerde ve ne kadar güven sağlayabilir?

İnternet bankacılığı yaygınsa bu güvenin **bankacılık işlemlerinde** sağlanması gerekir. Türkiye Bankalar Birliği'nin Eylül 2006 verilerine göre, İnternet bankacılığına 15 milyon 510 bin bireysel, 812 bin kurumsal müşteri kayıtlıdır. Bireysel kayıtlı müşterilerden 2 milyon 605 bini, kurumsal kayıtlı müşterilerden 380 bini İnternet bankacılığı kullanmaktadır. Eylül 2006 itibariyle İnternet bankacılığı yoluyla yapılan finansal işlem sayısı 37 milyon 722 bin, işlem tutarı ise 109,7 milyar YTL'ye ulaşmış. EFT, havale ve döviz transferi işlemleri, finansal işlem hacminin yüzde 91'ini oluşturmuştur.³⁸⁵ Bu durumda, bu kadar yaygınlaşmış bir İnternet bankacılığı varsa mutlaka bu işlemlerin güven içinde yürümesini sağlayacak araçlara da ihtiyaç vardır. Bankaya bizzat işlem yapmaya gidenlerden mutlaka resimli bir kimlik sorulmaktadır. Oysa İnternet hattının öbür ucunda, sanal bir gişe memuruyla (yani 7 gün 24 saat dipdiri uyanık ve hizmete hazır duran bir bilgisayarla) karşı karşıya kalan bir vatandaşın tek güvencesi, Banka ile arasında oluşturduğu dört rakamlı bir kod'dur. Bunun da ne kadar güvenlik sağlayacağını düşünmek gerekir. Bankacılık sistemi bir çok gelişmiş ülkenin daha ilerisinde bir düzeyde bulunmasına rağmen, güven konusundaki zaaf

³⁸⁴ İhsan Sezal, **Şehirleşme**, Alternatif Üniversite 9, Ağaç Yayıncılık, İstanbul, 1992, s. 82

³⁸⁵ Sabah Gazetesi, Ankara eki, 30 Ocak 2007

henüz giderilememiştir. E-e-imzayı Bankalar müşterilerini e-İmza kullanmaya teşvik etmedikleri için, e-İmza henüz bankacılık sistemimize girmemiştir.

Kamu kurumlarında yapılan işlemler İnternet üzerinden yapılıyorsa bu süreçte mutlaka güven sağlanması gerekir. Fakat bu alandaki gelişmeler de henüz sınırlı kalmıştır. 5070 sayılı Kanun kapsamında, özel sektörde nitelikli sertifika vermeye yetkili kuruluşların bugüne kadar verdiği toplam sertifika sayısı on bini geçmiştir. Bir ucunda kamu kurumlarının diğer ucunda ise doğrudan doğruya ilgili ticari kuruluşların ya da serbest meslek erbabının yer aldığı e-İmza işlemleri olarak bunlar:^{*}

Dış ticaretle ilgili olarak dahilde işleme rejimi çerçevesinde izin belgelerinin takibi,³⁸⁶

Avukatların mahkemelerde dava açmalarındaki tüm süreçler ve dosyalar üzerindeki işlemleri,^{*}

Sanayi Bakanlığına garanti belgesi başvuru süreçleri,³⁸⁷

Serbest Bölgelerde yer alan firmalarla ilgili bilgisayar uygulamaları,

^{*} Bu listede kayıtlı işlemler 2007 ağustos ayı itibarıyla mevcut olan işlemlerdir. Bu listenin devamlı olarak gelişmesini, daha doğrusu maddeler halinde sayılamaz hale gelmesini temenni ediyoruz.

³⁸⁶ Dış Ticaret Müsteşarlığınca yayınlanan “Dahilde İşleme Rejimine İlişkin İşlemlerin Bilgisayar Veri İşleme Tekniği Yoluyla Yapılmasına dair Tebliğ (İhracat:2007/2)”, RG: 1.4.2007 – Sayı: 26480, s. 2

^{*} Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı yetkililerinden 10 Eylül 2007 itibarıyla alınan bilgilere göre, yaklaşık iki yıldan bu yana, Adliyelere intikal eden bütün belgeler elektronik olarak taranmakta ve elektronik ortamda muhafaza edilmektedir. Avukatların bu dosyaları internetten incelemeleri mümkün kılınmıştır. Avukatların internet üzerinden dava açmaları da mümkün olup burada çözümlenmeyi bekleyen ve yasadan kaynaklanan tek sorun, harç pullarının Mahkemeye verilmesi mecburiyetidir ki, bunun da çözümü için Adalet Bakanlığında çare arayışları sürdürülmektedir. Ayrıca, davaların uzama sebepleri arasında sayılan Nüfus Müdürlüklerinden nüfus kayıtları istenmesi konusu da, hakimlerin doğrudan MERNİS’e girerek bu kayıtları almaları ve bizzat imzalayarak dosyaya koymaları yöntemiyle çözümlenmiştir.

³⁸⁷ (Erişim), Sanayi Bakanlığı web sitesinde, Garanti, Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik ve muafiyet başvurularının Bakanlığa gitmeden, e-imza ile yapılabileceği ve 30.9.2007’den sonra da bu işlemleri ancak e-imza kullanarak yapmanın zorunlu kılınacağı bildirilmektedir. <https://eimza.sanayi.gov.tr/webEdit/eimzabilgi.aspx?menuSec=234&Islem=Garanti&grKey=6>, (10.9.2007)

Bankaların Maliye Bakanlığına (MASAK) şüpheli işlem bildirimleri,
Patent Enstitüsüne patent/marka başvuruları

için verilen e-İmza sertifikalarıdır. Tekomünikasyon Kurumu da, cep telefon ithalatçılarının bildirimleri ile ilgili olarak yeni bir uygulama hazırlığı içindedir. Bu uygulamaların niteliğine bakınca, vatandaşların e-İmza konusundaki uygulamalara doğrudan doğruya dahil edildikleri bir ortamdan henüz epeyi uzak olduğumuz anlaşılmaktadır. Gelecekteki en önemli uygulamalardan birinin e-Fatura olacağı ümit edilmektedir. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığının çalışmaları, faturaların asıllarının da e-İmza kapsamına alınmasını öngörmekte, ancak bunun gerçekleşmesi için Türk Ticaret Kanunu, Borçlar Kanunu ve Vergi Usul Kanunu gibi mevzuatın gözden geçirilmesi gerekmektedir.³⁸⁸

Sektörde itici güç oluşturacak olan kamu kurumlarının kendi bünyesinde ya da birbirleri arasında, TÜBİTAK tarafından sağlanan sertifikalara dayalı nitelikli e-İmza kullanılması konusuna gelince, bu uygulamanın doğrudan vatandaşları ilgilendiren bir yönü olmadığı için, sektörün gelişmesine ancak dolaylı etkileri açısından değerlendirmek mümkün olacaktır.

Kamu kurumlarından bazıları, özel sektör kuruluşlarıyla ve vatandaşlarla temasları, diğerleri de sadece kuruluşlarla temasları açısından sektörün gelişmesinde rol oynayabilirler. Yukardakilere ilâveten, meselâ, Maliye Bakanlığı, kurumsal ve bireysel vergi mükelleflerinin beyannamelerinin işleme konması, vergi tahakkuk ve ödeme işlemlerini, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı şirket kurma işlemleri başta olmak üzere, KOBİ'lerin çeşitli işlerini*, kalite, standart, patent, marka vs konularını, İşkur,

³⁸⁸ Leyla Keser Berber, “Elektronik Fatura ve Şirketlerin Dijital Mali Denetimi”, Yetkin Yayınları, Ankara, 2006, s. 140

* KOSGEB, KOBİ'lere e-İmza edinme konusunda yüzde 100 (KDV hariç) hibe desteği sağlamaktadır.

iş başvuruları, işsizlik sigortası işlemlerini, Adalet Bakanlığı dava ve mahkeme süreçleri takibi, dosya inceleme, adli sicil konularını, Emniyet Genel Müdürlüğü pasaport, sürücü ehliyetleri vbg işleri, Emekli Sandığı, SSK, Bağkur üyeleriyle ilgili her türlü hizmet işlerini tümüyle internete aktardıkları zaman Türkiye’de çok şeyin değişeceğini söylemek yanlış olmaz. Bunlara e-İhale ve e-Belediyecilik hizmetlerini ilâve edersek alanın genişliğini daha iyi anlatabiliriz.

Bu büyük potansiyele rağmen, Genelkurmay Başkanlığının Güvenli İntranet Projesi dışında kamu kesiminde e-imza kaplumbağa hızıyla yaygınlaşmaktadır. Bunun nedenleri arasında, kamuda niteliksiz sertifika kullanma eğiliminin henüz kırılmamış olması ön planda durmaktadır. Kamuoyunda, e-imza yasasının birçok ülkenin yasalarına göre daha ileri düzenlemeleri içermesine rağmen, elektronik sertifika talebinin nüfusa oranla çok düşük oranlarda seyrettiği, uygulanmanın yaygınlaşması için önceliğin bankacılık ve özellikle kamu sektörüne verilmesi ve bu kesimlerde eğitim ve bilinçlendirme çalışmaları yapılması gerektiği konusunda görüşler öne çıkmaktadır.³⁸⁹ Oysa, hâlâ şifreleme ve parola gibi yöntemlere itibar eden kamu kurumları, nitelikli olmayan bu imza benzeri yöntemlerin nitelikli imza gibi yasal delil sayılmadığını, yasal olarak nitelikli sertifikaya eşdeğer olmadığını, mükerrer yatırımlara yol açıldığını gözönünde bulundurup biran evvel 5070 sayılı Kanunda tanımlanan nitelikli sertifikaları kullanmayı usul ittihaz etmelerinde zaruret vardır.³⁹⁰

TÜBİTAK-UEKAE’nin verdiği bilgilere göre, sertifika talebinde bulunan kurumların, uygun altyapıya sahip olmaları yani elektronik doküman yönetim sisteminin uygun olması kaydıyla, sertifika sürecindeki işlem süreleri en az 6 en çok 42 gün sürmektedir. İlk sertifikayı Temmuz 2005’te veren TÜBİTAK-UEKAE’nin 7 Eylül 2007 itibariyle ürettiği sertifika sayısı sadece 5914’e

³⁸⁹ Levent Uyaniker, “Yasa var, talep yok”, BThaber, sayı: 623, 4-10.6.2007, s. 3

³⁹⁰ TÜBİTAK-UEKAE’den Baş Uzman Araştırmacı Ersin Gülaçtı’nın e-Dönüşüm İcra Kurulunda verdiği “Kamuda Elektronik İmza Uygulamaları” konulu brifing, Ankara, 23.1.2007

ulaşılabilmiştir. Bu sertifikalarını aktif hale getirerek kullanmaya başlayanların sayısı ise 2528'dir.³⁹¹ TÜBİTAK kamuda e-imza uygulamalarının yaygınlaşması önünde engel olarak ifade edilen "sertifikaların çok pahalı" olduğu kanaatinin de yanlış olduğunu bildirmektedir.³⁹²

Bu durumda, TÜBİTAK tarafından yapılan açıklamalarda, varolan altyapı ve yatırımların yerine alternatif aranmaması, kamu kurum ve kuruluşlarında e-imza gerektiren işlem ve süreçlerin belirlenmesi, kurumların e-imzaya geçişinin planlanması ve kurumlara e-imza kullanımına geçişte teknik ve mali destek sağlanması kamuda e-imza kullanımının yaygınlaştırılması konusunda hatıra gelen çareler olarak önerilmektedir.³⁹³

Bir internet haberine göre, AB'de yılda toplam 1,5 milyar Euro'yu bulan kamu ihalelerinin tümüne 2010 yılında, elektronik başvuru imkânı sağlandığı ve alımların yüzde 50'si bu şekilde gerçekleştirildiğinde, 40 milyar Euro tasarruf sağlanacağı hesaplanmaktadır. Bu tasarrufun nereden sağlanacağına bakılırsa e-Devlet uygulamalarıyla kamu kesiminin küçüleceği, vergi memurları başta olmak üzere on binlerce kamu çalışanının işten çıkarılacağı ya da başka alanlara kaydırılacağı vs gibi avantajlardan

³⁹¹ (Erişim) TÜBİTAK UEKAE Kamu Sertifikasyon Merkezi, Nitelikli Elektronik Sertifika Haftalık Raporu, <http://www.kamusm.gov.tr/tr/Kurumsal/Raporlar/>, (10.9.2007)

³⁹² "Kamuda Elektronik İmza Uygulamaları" brifinginde verilen bilgilere göre sertifika ücretleri:

Türkiye'de	Kamu SM	:	33 YTL	22€
	E-Güven	:	135 YTL	67€
	Turktrust	:	180 YTL	90€
	E-Tuğra	:	180 YTL	90€
Almanya				60€
İngiltere				73€
Portekiz				95€
İtalya				150€
Finlandiya				Devlet destekliyor

³⁹³ "Kamuda Elektronik İmza Uygulamaları" konulu brifingden.

bahsedilmektedir³⁹⁴ Türkiye’de kamu çalışanlarına ihtiyaç kalmayacağını söylemek muhtemelen bazı gerginliklere ve hattâ direnişlere neden olabilecektir. Fakat mesele, çalışanları huzursuz etmek değil, vatandaş olarak daha mutlu olabilecekleri bir ortam içinde, daha da severek yapabilecekleri geliri daha yüksek işlerde çalışmalarına imkân verebilmektir. Günümüzde “Siyaset”ten beklenen bunu sağlamak olmalıdır.

Diğer taraftan, özel sektörün önemli rol oynayabileceği bir alan bankacılık sistemidir. Bankaların müşterilerine e-İmza kullanmayı dayatmaktan kaçındıkları bilinmekle birlikte, son zamanlarda vukubulduğu bilinen fakat birçoğu kamuoyuna aksetmeyen güvenlik ihlâllerinin Bankalar sistemini endişelendirmeye başladığı bilinmektedir. Nitekim, bu ihlâllerin zararları artık müşterilerden bankaların sırtına yüklenmeye doğru dönmüştür. Yargıtay, 11. Hukuk Dairesinin 22.6.2006 tarihli kararında, internet bankacılığında kullanıcıların hesaplarının “hack” edilmesi yüzünden ortaya çıkan zarardan Bankaların “Objektif veya Kusursuz sorumluluğunun” söz konusu olduğu ifade edilmektedir. Yargıtay’ın bu kararının bankaların yatırım yapmaya yanaşmadıkları e-İmza bakımından önemli bir payı olacağı açıktır.³⁹⁵

Sektörün gelişmesi için çoğu kimsenin aklına gelen ilk çare, kurumları ve vatandaşları e-İmza’yı zorunlu kullanmaya yönlendirecek tedbirler alınmasıdır. Ne var ki, 5070 sayılı Kanun e-İmza kullanımını zorunlu kılmamıştır. Bildiğimiz kadarıyla hiçbir ülkede böyle bir mecburiyet yoktur. Sadece e-İmza’nın güvenlik bakımından faydalarını ortaya koyan çalışmalar caiz görülebilir. Ayrıca, e-İmzayı zorlamak istemeyen uygulamaların tutundukları argümanlar da yabana atılacak cinsten değildir: e-İmza bilgisayarın bir kart okuyucusu ve kart ile kullanılmasını gerektirir. Bu

³⁹⁴ (Erişim), e-Devlet, AB’ye yılda 300 milyar euro kazandıracak”, 25.4.2006, <http://www.e-imza.gen.tr/>, (24.05.2007)

³⁹⁵ Leyla Keser, “İnternet Bankacılığı ve Yargıtay 11.HD’nin EMSAL Kararı” konulu e-maili, 15.1.2007

bakımdan sınırlayıcı veavaş işleyen bir yöntemdir. Bir çok kimseye göre e-İmza kullanmanın vatandaşlara maliyeti yüksektir; ücreti fazladır, vs...

Bu sayılanlar aşılmayacak zorluklar değildir. Sektörün gelişmesi için pratik çözümlere ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, halkımızın çok sevdiği ve Türkiye’de vazgeçilmez alışkanlıkların başında gelen cep telefonu ile e-İmza’yı birleştirmeyi öngören mobil-İmza projesinin bankalarla müşterileri arasındaki güven ortamını takviye edeceği ve e-İmza kullanımını özel donanım ihtiyacı olmaksızın yaygınlaştıracığı tahmin edilmektedir. Nitekim 2007 Ağustos sonunda yaklaşık 10.000 mobil-İmza satılmıştır. Mobil-İmza ile 10’dan fazla sayıda banka internet bankacılığı, e-İmza ile kredi gibi uygulamaları gerçekleştirmeye başlamışlardır. Bu bağlamda, Gümrükler Genel Müdürlüğü gümrük beyannamelerinin imzalanmasında “mobil imza” uygulamasını başlatmış, bu münasebetle Ankara’da yapılan toplantıda konuşan Devlet Bakanı Kürşat Tüzmen, e-gümrük uygulamaları sayesinde yasadışı işlemleri yakalama oranının beş kat, dış ticaretin üç kat arttığını, gümrüklere halen gelen aylık 370 bin beyannamenin 310 bininin elektronik ya da mobil imza ile gümrüklere ulaşmasının hedeflendiğini bildirmiştir.³⁹⁶

Sonuç olarak, kamu kesimindeki uygulamalarda, Kanunun öngördüğü çerçevede içinde kalmak kaydıyla, güven sağlayıcı tedbirlere ihtiyacın yaygınlaşması için e-İmza kullanılmasının teşviki doğru olacaktır. e-imzaya ilişkin düzenlemelerin, bir çok çevrelerce de ifade edildiği gibi yeterli olduğu hakkında tereddüt yoktur. Ne var ki, uygulamaya geçişte bir plan yapılmış olmayışı eksiklik olarak dile getirilmekte, bu amaçla, internet üzerinden yapılacak işlemlerin teşvik edilmesi, bu tür başvurulara öncelik tanınması, işlemlerini elektronik ortamda yapan kamu personelinin ödüllendirilmesi gibi çarelerin, bir plan dahilinde uygulamaya konması önerilmektedir.³⁹⁷

³⁹⁶ (Erişim), “Gümrüklerde Mobil imza dönemi”, BTDünyası, 8.6.2007, http://www.btdunyasi.net/printnews.php?news_id=3873&cat_id=3, (12.6.2007)

³⁹⁷ Mesut Orta, “Türkiye’de Elektronik İmza Uygulaması”, Elektrik Mühendisliği Dergisi, Cilt: 45, Sayı: 430, Nisan 2007 Eki Kitapçık s. 23

SONUÇ

Günümüzde, “insan”ın ekonomik kalkınmada hem araç hem de amaç olduğu gerçeği yeni yeni keşfedilmektedir. Bu basit gerçek, yakın bir geçmişe kadar, insanoğlunun bir soyutlama konumuna getirilmesi, istatistiklerle, rakamlarla ifade edilmesi gibi nedenlerle gözden kaçmaktaydı. Türkiye’de, planlı kalkınma döneminde yatırım sermayesi ihtiyacı ön planda tutulmuş, fakat sanayileşme ve kalkınmada istenen seviyeye ulaşılmayışının gerçek nedenleri üzerinde durulmamıştır. Başarısızlıklar karşısında siyasiler bürokratları ve iş dünyasını, bürokratlar siyasileri ve iş dünyasını, iş dünyası da bürokratları ve siyasileri suçlayagelmişlerdir.

Türkiye’de beşeri sermayenin yetersizliği üzerinde çok lâf üretilmiş olmakla birlikte bu konu ciddiye ele alınmamış, beşeri kaynağın ne miktarını ne de kalitesini ölçmek için geçerli ve yeterli yöntemler geliştirilmemiştir. Sonuç olarak, beşeri sermayenin, eğitim kurumlarının ve beceri geliştirme mekanizmalarının yetersizliği dolayısıyla parasal sermaye gerçek bir kalkınmaya dönüşememiştir.

Türkiye’nin kalkınması için, planlı kalkınma dönemi dahil, geçmişte, şüphe uygulanmaya çalışılan kalkınma modellerinde “insan” mevcut olmamıştır. Konunun sadece arz yönünü dikkate alan bu modeller, nüfusa emeği belirleyen bir kaynak olarak bakmış, nüfusun sadece emek olarak üretimi nasıl büyüteceğini modellemeye çalışmışlardır. Nitekim daha Üçüncü Kalkınma Planında (1973), insana ilişkin sorunların genel makro plan modeli içinde çözümlenemediği, bu nedenle bu sorunların ekonomik büyümeye bağımlı değişkenler olarak ele alındığı belirtilmişti.

Ekonomik kalkınmayı beşeri kalkınmaya tercih eden makro ekonomik modelde, insanı kalkınmanın merkezine yerleştirmek ve ülkenin doğal ve ekonomik kaynaklarını geliştirerek insanın hizmetine sunmak amacı yoktur. Hattâ beşeri sermaye oluşumuna ilişkin teorilerde ya da beşeri kaynak

geliştirme yaklaşımlarında bile insan, mal ve hizmet üretimini arttırmakla yükümlü bir enstrüman olarak telâkki edilmektedir.

Ekonomistler, sayı ile ifade edilmesi güç olan tüm faktörlere *dışsal* etiketi yapıştırmışlar, bu arada, “insan”ı da bir parametre olarak yatırım girdileri arasına koymuşlardır. Ekonominin ihtiyaç duyduğu sayı ve nitelikteki insangücünü sağlamak amacıyla, merkeziyetçi bir insangücü planlamasına başvurmuşlar ve eğitim sistemine bu doğrultuda hedefler göstermişlerdir. Fakat yapılan uzun vadeli projeksiyonların sonuçları bekleneni vermekten çok uzak kalmış, bazı teknik insangücü dallarında fazlalıklar oluşurken, bazılarındaki yetersizlikler de tüm planlı kalkınma döneminde giderilememiştir. Ekonomi ve insangücü planlaması uzmanları geleceğin mesleklerini tahmin etmekte yetersiz kalmışlar, ekonomik gelişme hedeflerine bakıp Türkiye’nin gelecekteki ihtiyaçlarını kestirmeye çalışırken insangücü profilini ekonomik sektörlerdeki büyümeye dayalı olarak şekillendirmek hatasına düşmüşlerdir.

Ekonomik kalkınma planlaması yapılırken ana ilke olarak, “İnsan”ı kalkınmanın nihai hedefi olarak görmek, kalkınmanın insan için yapıldığını esas almak olmalıydı. Oysa Bilgi ve İletişim Teknolojilerini sadece satın alıp kullanan değil bunları üreten, tüketen ve ihraç eden bir toplum olma hedefi esas alınmadığından, insan kaynağımızın yaratıcı düşünce gücüne dayalı sistemler kurması ve serbest rekabetin “en iyi”yi bulmaya yönelik özelliklerinden yararlanması yolunda ilerlenmesi imkân dahiline girememiştir.

Bilgi toplumunda en önemli girdiler bir yanda, insan faktörü diğer yanda bilgidir. Bilginin oluşumuna katkı verecek ve bilgiyi kullanacak olan insandır. Bilgi toplumu aşamasına ulaşmış ülkeler bilime, teknolojiye ve insana yatırıma önem vermektedir. Bilgi ise hem kişisel bir kaynak hem anahtar niteliğindeki bir ekonomik kaynaktır. Üretim süreçlerinde bilginin öne geçmesiyle birlikte, geleneksel üretim faktörleri adetâ ikinci plana düşmüşlerdir. Bu faktörlerin elde edilmesinde önemli bir rol oynayan gene bilgidir. Bilginin niteliğindeki değişme de önemlidir. Günümüzde bilgi denince işe yarayan, ekonomik ve sosyal getirileri olan bilgi kastedilmektedir. Bilginin

ve bilgi teknolojilerinin hızlı gelişimiyle şekillenerek ekonomik, sosyal, siyasi ve kültürel alanları etkisi altına alan bilgi toplumu aşaması, verimliliğin hızla artmasına yol açmaktadır.³⁹⁸

Neyse ki, son yıllarda Türkiye’de ekonomi alanında yaratıcı ve yenilikçi sürecin çeşitli boyutlarıyla ele alındığı, bilişim ve iletişim teknolojilerindeki yenilik dalgalarının ekonomik yapılar üzerindeki etkilerinin incelendiği bazı akademik çalışmaların yapılmakta olması bu konuda ümitsiz kalmamak gerektiğine işaret etmektedir.³⁹⁹

Araştırmamızda, e-Dönüşüm ve e-Devlet uygulamalarından hareketle, bilgi toplumuna ulaşma aşamasında bu uygulamaların önemini vurgulamaya, Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki hızlı gelişmenin, yapısal değişimleri hızla beraberinde getirmesiyle yakalanan fırsatın, daha önce sanayi devriminde olduğu gibi, elden kaçırılmaması için yapılması gerekenleri açıklamaya çalıştık. Artık iyice bilinmektedir ki, İnternet gibi bir aracın da kullanımı sayesinde insanın verimliliği artmakta, ekonomik gelişme düzeyi yükselmekte, inovasyon becerisi geliştikçe bilim ve teknolojiye yeni gelişmelerin ortaya çıkması mümkün olmaktadır. Bu bağlamda, bir yandan toplum elektronik dönüşüm sürecinde yeni ve müreffeh bir aşamaya geçerken, e-Devlet uygulamaları sayesinde, verimlilik artmakta, kamu harcamalarında tasarruf, açıklık, şeffaflık sağlanması, kamu hizmetlerinin kalitesinin artması, kamuda alınan kararlara hizmetten yararlananların da katılması anlamında “iyi yönetim”in gerçekleşmesi, kamu hizmetlerine, kolay, ucuz ve hızlı bir şekilde erişilebilmesi mümkün hale gelmektedir.

³⁹⁸ (Erişim), C. Can Aktan, Mehtap Tunç, “Bilgi Toplumu ve Türkiye”, Yeni Türkiye Dergisi, Sayı:19, Ocak-Şubat 1998, <http://www.canaktan.org/egitim/universite-reform/bilgi-toplum.htm>, s. 8 (23.9.2007)

³⁹⁹ Makro ekonomik ortam ve teknolojik gelişme arasındaki ilişkiyi ele alan bir örnek olarak Bkz. Alev Söylemez, “Küreselleşme, Yapısal Dönüşüm ve Büyüme: Bilgi Göstergeleri Işığında Türkiye Açısından Bir Değerlendirme”, **Gazi Üniversitesi İktisat Bölümü Ekonomik Yaklaşım Dergisi**, Cilt:15, Sayı 51, 2004, s. 32-64

e-Devlet'in Neresindeyiz?

Türkiye'nin günümüzde, e-Devlet uygulamalarda hangi aşamaya geldiği sorusunu cevaplandırmak için, e-Dönüşüm Türkiye Projesine bilgisayarlaşma, otomasyon, internet sitelerinden vatandaşa bilgi veren ve bazı basit işlemleri bu sitelerin üzerinden kabul eden kamu kurumları uygulamaları olarak değil, toplumun topyekün değişime uğrayarak, ülkenin refahı, kalkınması ve zenginleşmesini, rekabet gücünün artırılmasını hedefleyen bir sosyal proje olarak bakmak gerekir. Bu durumda e-Dönüşüm bilgi toplumu olma yolunda sadece bir yöntem, bir strateji demektir.

e-Dönüşüm Türkiye projesinin en önemli unsuru olan e-Devlet kavramına da bu açıdan bakılmalıdır. Hedef belirlenirken, Bilgi ve İletişim teknolojilerinin yaygın ve rasyonel kullanımı sayesinde, vatandaşın Devlettten alacağı hizmetlerin daha kaliteli olması, Devlet'in de bu uygulamalardan zaman, işgücü ve maliyet tasarrufu sağlaması, sonuçta bir yandan vatandaş memnuniyetinin artırılması diğer yandan verimlilik elde edilmesi esas alınmaktadır.

Vatandaşın Devletle teması, günlük yaşantısında bu teması gerekli kılan olayların ortaya çıkmasıyla tamamlanır. E-Devlet, bir bakıma bu ihtiyacın yönetimi olarak da düşünülebilir.*

Kamu, vatandaşın ihtiyaç duyduğu hizmetleri sunarken belirli süreçleri benimser. Bu süreçler aynı kalmaz, sık sık değişebilir. Vatandaşın bunları bilmesi mümkün değildir, üstelik gerekmez de! Bürokrasi yoluyla kendisine dayatılabilecek yeni prosedürleri, engelleri, külfetleri takip edemeyeceği için, o sadece başına gelen olaylarla ilgili süreçleri izlemek zorundadır. Bu süreçler karmaşık, birbirine geçişli ve çok katmanlıdır. İçine girince bütün kademeler birbiri ardına vatandaşın karşısına çıkacaktır. Kaldı ki,

* Buna "life event management" (yaşam olaylarının yönetilmesi) denebilir.

günümüzdeki gelişmeleri takip eden kamu kurum ve kuruluşları bu süreçlerin bazılarını elektronik ortama aktarmaya başlayıp bir kısmını da geleneksel kırtasiye ortamlarında tutuyorsa sorunlar ve zorluklar artacaktır. Zira, farklı ortamlarda birlikte yürütülen işlemlerden ötürü süreçler kesintilere uğrayacak, e-Devlet vatandaşa memnuniyet getirmek yerine eziyete dönüşecektir. Böyle bir durumda, işin tabiatı icabı, sürecin tümünün elektronik ortamda yapılması mümkün olmayabilir. Burada kamu hizmetinin vatandaş için işkenceye dönmemesi için e-Devlet süreçleri mümkün olan en yüksek derecede elektronikleştirilmelidir. Bunun yapılabilmesi için iki boyutlu bir oluşumu gözönünde bulundurmak gerekecektir: Birincisi, bilgi paylaşımının etkin bir şekilde sağlanmasıdır. Bilgi paylaşımı için fizikî altyapı yeterli lmalı, kurumlar arasında elektronik bağlantı kurulmalıdır. Kurumların bu amaçla ortak bir dil konuşması da büyük önem taşımaktadır. Sistemlerin sıfırdan kurulduğu ortamlarda bu şartları yerine getirmek kolaydır, fakat kurulmuş, mevcut bir sistem varsa onu değiştirmek zor hale gelmektedir. Bu sorunu çözenin tek çaresi, kurumların arasına bir tercüman koyarak her birinin dilini diğerlerinin anlayacağı hale getirmektir. Birlikte çalışabilirlik esaslarının tüm kurumlarca kabul edilip uygulanması ile birlikte, bu koordinasyonu yapacak olan e-Devlet Kapısıdır.

İkinci boyut, kimlik onaylama (otantikasyon), yani sistemden hizmet almak üzere sisteme girenin kim olduğunun tespiti sorunudur. Bunun için e-imza yeterli midir? Yoksa elektronik bir kimlik mi yaratılmalıdır? Günümüzde bu sorunların hepsi çözümlenmemiş olarak beklemektedir.

Halen kurumların bilgi sistemleri arasında birlikte çalışabilirlik ve veri paylaşımı ortamları henüz sağlanmamış durumdadır. Kimlik no.su, dış ticaret, gümrük gibi sınırlı sayıdaki uygulamalarda veri ve bilgi paylaşımı öngörülmekle birlikte, kamu kurumları benzer hizmetlerde birbirlerinden bağımsız çalışmalar yapmaya devam etmektedir. Özellikle idari ve mali işlerdeki otomasyon projelerinde etkinlik sağlanmamakta, mükerrer işler yapıldığı için maliyetler de artmaktadır.

e-Devletin gelişmesinde karşılaşılan bir diğer sorun, Kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilgili bazı bilgilerin devlet sırrı, ulusal güvenlik, kamu düzeni gibi gerekçelerle kamuya sunulmasının uygun bulunmayışıdır. Zaman zaman yöneticiler de, yasal dayanak olmadığı halde, açıklandığı takdirde kendileri hakkında bazı olumsuz durumlar doğuracağını düşündükleri bilgilerin kamuya açılmaması için aynı gerekçeleri kullanabilmektedirler. Bilgi Edinme Hakkı Kanununun uygulamaları henüz bu gibi durumlar karşısında beklenen düzeni kurabilecek kadar kökleşmemiştir.

Diğer taraftan, Türkiye’de hem kamu görevlileri hem özel sektör çalışanları hem de bireyler katında, kişisel bilgilerin mahremiyetine saygı kültürünün henüz oluşmamış bulunması yüzünden, toplumda kişilik hakkı ihlalleri adetâ olağan olaylardan sayılmaktadır. Medya, ihlalleri önlemekle görevli olanların bile durumdan rahatsızlık duymadıklarına ve zaman zaman gerekli müdahaleleri yapmakta ihmalkâr davrandıklarına dair örneklerle doludur.

Hemen bütün kamu kurumlarının birbirinden daha şık ve güzel hazırlanmış web sayfaları vardır, fakat bunlar, daha ilk günden beri bir ortak tasarım anlayışına sahip olmamıştır. Bu sayfalar başka kurumlara bağlantılar vermekte, kurumun verdiği hizmetler genelde aynı sayfada toplanmakta, böylece kullanıcıya kolaylık sağlanmaktadır. Fakat kurumlar arasında veri paylaşımı henüz çok ilkel durumda olduğundan, e-Devlet projeleri vatandaşın ihtiyacı gözetilerek değil, Kamunun, bürokrasinin yerleşik düzeninin ve iş süreçlerinin otomasyonu ve veri tabanı oluşturulması aşamasını henüz geçemediğinden Türkiye’de e-Devlet değil e-Kurum düzeyinde bulunduğumuz söylenmektedir.

Tarafımızdan uygulanan “e-Dönüşüm Türkiye” Çerçevesinde E-Devlet Uygulamalarının Kamu Kurumları Yöneticilerince Algılanma Ve Kullanılmasına İlişkin Eğilim Anketi”nin özellikle 6, 7, 8, 9, 24 ve 31’inci sorularına verilen cevaplar bu kanıyı doğrular niteliktedir. Şöyle ki:

Soru 6'ye verilen cevaplarda, kamu kurum ve kuruluşlarının elektronik ortamda sunduğu 126 hizmetin yüzde 61.1 gibi büyük bir kısmının, kurum ve kuruluşlardaki bilgilerin elektronik ortama aktarılması amacını taşıdığı, yani kamu kurumlarının otomasyon projesi olmaktan ileri gitmediği bildirilmiştir. Kalanın yüzde 13,5'i Devletten Devlete işlemler, sadece yüzde 25.4'ü ise e-Devlet olarak nitelendirilebilecek hizmetler niteliğini taşımaktadır. Şu halde, kamu yönetimi BİT kullanımında bilginin kurumlar arasında paylaşımı evresine geçmemiş, "entegre devlet" aşamasına henüz erişmemiştir.

"Hizmetlerden hangilerinin zorunlu olarak internet üzerinden yapılması isteniyor" şeklindeki 7'inci soruya, 13 hizmette zorunluluk şartı koşulduğu cevabı alınmıştır. Bunların çoğunluğu Devletten Devlete hizmetlerdir. Devletten vatandaşa hizmetler ise genellikle kamu kurumlarınca yapılan ilân ve duyurular, sınavlar gibi bilgilendirme işlemleriyle ya da şikâyetler gibi başvurularla sınırlı kalmaktadır.

İnternet üzerinden vatandaş ya da işletmelere verilen hizmetlerin öncelikli olarak yapılması hakkında alınmış bir ilke kararı ya da makam talimatı olup olmadığı şeklindeki 8'inci soruya yüzde 41.1 olumsuz cevap verilmiştir. Bu durumda, kurumlarda e-Devlet hizmetlerine öncelik verilmesinin henüz bir kurum politikası haline gelmediği anlaşılmaktadır. Söz konusu hizmetlerin elektronik ortama taşınmasında (Soru 9) uygulamalara yüzde 37,2 oranında üst yönetim, yüzde 23 oranında ilgili hizmet birimi, yüzde 31,9 oranında Bilgi İşlem biriminin karar veriyor olması, e-Devlet uygulamalarındaki teknik sorunları çözmekten sorumlu olan birimin kurumun e-Devlet politikasına ilişkin kararları oluşturma hususunda üst yönetimle hemen hemen aynı düzeyde yetki kullanabildiğini göstermektedir.

Soru 31'e alınan cevaplarda, "e-Devlet hizmetlerini kullananlar tarafından değerlendirilmesine imkân verecek bir müşteri memnuniyeti ölçme uygulaması olmadığını" belirtenlerin oranının yüzde 61.5 olması; güvenlik konusunda vatandaşa güven verme konulu 24'üncü soruda ise "kurumların portallarında bilgi güvenliği sağlandığına dair bir ibare olmadığı" cevabını verenlerin oranının yüzde 65,4 olması, kamu kurumlarının e-Devlet

uygulamalarında vatandaşı müsterih ve mutlu etmek düşüncesine sahip olunmadığını, daha farklı bir deyişle, halen e-Devlet uygulamalarının kamu kurumlarının ihtiyaçlarını karşılamaktan öteye, vatandaş memnuniyetine öncelik veren bir zihniyetin eseri olmadığı şeklindeki varsayımımızı doğrulamaktadır.

Şüphesiz bu olguların bazı istisnaları yok değildir; uygulamaların olumlu yönleri de görmezlikten gelinemez. Son zamanlarda elektronik hizmet sunumu kültürü giderek gelişmekte ve kurumlarda, en azından nelerin yanlış, nelerin eksik yapıldığı anlaşılmaya başlanmaktadır. Bu bile uygulamacılar bakımından bir kazanç ifade etmektedir.

e-Devlet uygulamalarında, bazı kamu kurumlarının talep yaratıcı uygulamaları başlatmış olmaları da olumlu bir adımdır. Bu uygulama şüphesiz, iş alemini, bilgisayar ve İnternet'i daha yoğun ve etkin şekilde kullanmaya yönlendirecektir. Amaç, İnternet kullanarak işlerin çok daha kolay, çok daha hızlı ve çok daha az masraflı olacağını ve vakit kaybını önleyeceğini ilgili her kesime ve her kişiye göstermektir.

Bir diğer yararlı oluşum, 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 sağlamak amacıyla kurulan Orta Doğu Teknik Üniversitesi E-Devlet Araştırma ve Uygulama Merkezidir. Merkezin özelliği kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri, özel sektör ve uluslararası benzer çalışmaları yapan üniversite, enstitü ve akademilerin bir araya geldiği bir platform oluşturmastır. Merkezin zaman içinde gelişerek bir Enstitüye dönüşmesi ve e-Devlet ve e-Dönüşüm uygulamaları alanında yapacağı ya da yaptıracığı araştırmalarla gerek Türkiye gerek Türkiye'deki uygulamaları

örnek alacak başka ülkeler için güncel, doğru ve güvenilir bilgiler üretmesi yararlı olacaktır.*

Gelecekte nelere önem verilmesi gerektiği sorusuna gelince, yukarıda bahsedilen eksiklik ve yetersizlikleri gidermek için alınacak tedbirlere yönelik çözümleri gözönünde bulundurarak, Kamuda iyi yönetim geleneği yerleştirilmesi, kurumlarda birlikte çalışabilirlik becerisinin geliştirilmesi, ülkede nitelikli insan kaynağı yetiştirmeye önem verilmesi ve inovasyon kültürünün yayılmasını sağlayacak bir ortamın oluşturulması e-Devlet'in başarısı için önem taşımaktadır. Kaldı ki, iyi yönetim, kamu kurum ve kuruluşlarında sadece mali işlerden sorumlu görevlileri değil, kamuda karar alma mevkiinde bulunan üst yöneticileri de hesap verme yükümlülüğüyle sorumlu kıldığı için, e-Devlet, şeffaflığın sağlanması ve yolsuzlukla mücadelede önemli bir araç oluşturmaktadır.

e-Devlet, Devlet işleri ve hükümet çalışmaları hakkında, doğru, hızlı ve kapsamlı bilgi edinilmesini kolaylaştırarak, vatandaşların hizmet taleplerine daha çabuk ve daha uygun karşılık verilmesini sağlayacağı için demokrasiyi güçlendirme potansiyelini de taşımaktadır. Diğer bir deyişle, vatandaş katılımı e-Devletin e-Demokrasi boyutudur.

* EDMER, özellikle istatistik bilgilerin elde edilmesi ve indeksler üretilmesinde büyük zorluklarla karşılaşılan Türkiyede, bir EDMER İndeksi oluşturarak Türkiyede Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin kullanılmasında nerede olduğumuzun tespiti yönünde çok yararlı çalışmalar yapabilir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

Arthur Andersen Yönetim ve İnsan Kaynakları Danışmanlığı Ltd. Şti., **değişim.tr – İnternetle gelişimde Türkiye**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul, 2001

BAŞPINAR, Veysel, KOCABEY, Doğan, **İnternette Fikri Hakların Korunması**, Yetkin Yayınları, Ankara, 2007

ELÇİ, Şirin, **İnovasyon: Kalkınma ve Rekabetin Anahtarı**, Nova, Ankara, 2006

KESER BERBER, Leyla, **Elektronik Fatura ve Şirketlerin Dijital Mali Denetimi**, Yetkin Yayınları, Ankara, 2006

KURAN, N. Hüseyin, **Türkiye için e-Devlet modeli, analiz ve model önerisi**, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005

NEGROPONTE, Nicholas, **Dijital Dünya**, Henkel, İstanbul, 1996

PLATON, **Devlet**, Çev: S. Eyüboğlu, M.A. Cimcoz, 7.baskı, İstanbul, Remzi Kitabevi, 1992

SAĞIROĞLU, Şeref, ALKAN Mustafa, **Her Yönüyle Elektronik İmza: e-İmza**, Grafiker yayınları: 27, Ankara, 2005

SEZAL, İhsan, **Şehirleşme**, Alternatif Üniversite 9, Ağaç Yayıncılık, İstanbul, 1992

TBD Kamu-BİB, **e-Devlet Kavramları El Kitabı**, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, No. 22, Ankara, 2004

YILDIRIM, H., KAPLAN, V., ÇAKMAK, T., ÜSTÜN, C.C., **e-Devlet Başa**, Macar Yayıncılık, Ankara, 2006

YILDIZ, Sevil, **Suçta Araç Olarak İnternetin Teknik ve Hukuki Yönden İncelenmesi**, Nobel Yayın No. 1098, Ankara, 2007

MAKALELER

ADALI, Eşref, “Bireysel Bilgilerin Korunması”, **TBD Bilişim**, Sayı: 82, Haziran 2002

AKTAN, C. Can, TUNÇ, Mehtap, "Bilgi Toplumu ve Türkiye", **Yeni Türkiye Dergisi**, Sayı:19, Ocak-Şubat 1998

ALİŞAN, Fuat Varol, "Bilgi Temelli Kalkınma Modellerinin Diyarbakır'a Uygulanabilirliği", <http://www.tubiderbd.com>

BAL, Gürkan, "İnternet Kafelerin Çocuklar Üzerine Etkileri", **1. Polis Bilişim Sempozyumu Bildirileri**, Emniyet Gn. Md.lüğü Bilgi İşlem D. Bşk.lığı, 21-22 Ekim 2003, Ankara, s. 260-261

BAŞALP, Nilgün, "Kişisel verilerin Korunması ve İnternet", ((Derl. Yeşim Atamer, **İnternet ve Hukuk** içinde), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları 51, 1.Baskı, İstanbul, 2004

BECENİ, Yasin, "Siber Uzayda Mahremiyet", II. Türkiye Bilişim Şurası Hukuk Çalışma Grubu, İstanbul, 2004

BECENİ, Yasin, **Bilgi güvenliğinin hukuksal açımları ve e-imza**, <http://www.turkekul.av.tr>

BOBIN, Frédéric, "Chine-Etats-Unis: L'ère de l'interdépendance", **Le Monde**, 16.6.2006

BOROVITZ, Tamas, KISS, Aranka, "**Analysis of Government Portals**", Budapest University of Technology and Economics, Information Society and and Trend Research Institute, Budapeşte, 2001

BRINCK, Tom, "Constructing a State Web Portal Through Design Alternatives, Measurement and Iterative Refinement", (**Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**) içinde, Cilt:31, Sayı: 2, Aralık 2004/Ocak 2005, s. 14, <http://proquest.umi.com/pqdweb?index>,

CIBORRA, Claudio, "Interpreting e-Government and Development Efficiency, Transparency or Governance at a Distance?", **Information Technology & People**, C. 18, Sayı:3

CIBORRA, Claudio, NAVARRA, D. D., "Good governance, development theory, and aid policy: Risks and challenges of e-government in Jordan", **Information Technology for Development**, C. 11, Sayı: 2, 2005

COŞKUN, Bayram, "Türkiye'de Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Tarihsel Geçmiş ve Genel bir Değerlendirme", http://www.icisleri.gov.tr/_icisleri/TurkIdareDergisi/UpLoadedFiles/B.Coskun%2013-48.doc

DADA, Danish, "The Failure of E-Government in Developing Countries: A Literature Review", **The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries** (2006) 26, 7

GANT, Jon P., GANT, Diana Burley, "Web portal functionality and State government E-service", **Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences**, <http://www.amazon.ca/Annual-International-Conference-Sciences-Hicss-35/>

HEEKS, Richard B., "eGovernment for Development: Success and Failure Rates of eGovernment in Developing/Transitional Countries: Overview", <http://www.egov4dev.org/topic1smry.htm>, University of Manchester, 2003

HEEKS, Richard B., "Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?", **IDPM i-Government Working Paper** no.14, University of Manchester, 2003

KÖKSAL, Mehmet Ali, "Bilişim Suçları ve Bilişim Toplumu", **TBD Bilişim**, Sayı: 95, Ekim 2006

LEMAÎTRE, Frédéric, "2006, année de l'Inde", **Le Monde**, 29.12.2006

NEBİL, Fusun S., "Siber Suçlardan Korunmak için İçerik Güvenliğine Bakmak Lazım – 2", turk.internet.com

ORTA, Mesut, "Türkiye'de Elektronik İmza Uygulaması", **Elektrik Mühendisliği Dergisi**, Cilt: 45, Sayı: 430, Nisan 2007

ÖZDEMİR, Ali Talip, "Bilgi Topluma Geçiş ve Sorumluluklar", **TBD Bilişim**, Sayı: 87, Eylül 2003

ÖZDİLEK, Ali Osman, "**Kurtlar ve Zombiler Worm'ların ve DDos Ataklarının Hukuki İncelemesi**", <http://hukukcu.com/modules/smartsection/item.php?itemid=25>

ÖZEL, Cevat, "4676 Sayılı Radyo Ve Televizyonların Kuruluş Ve Yayınları Hakkında Kanun (RTÜK), Basın Kanunu, Gelir Vergisi, Kurumlar Vergisi Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 5680 Sayılı Basın Kanununda Yaptığı Değişiklik Ve Getirdiği Ek Maddeler," **Türk Hukuk Sitesi** (<http://www.turkhukuksitesi.com>), Temmuz 2001,

PEKEL, Ahmet, "Bilişim Güvenliği", **T.C. Merkez Bankası Bülteni: Lira**, Sayı:37, Ocak 2006

PEKŞİRİN Hülya, "İnternet'in Yasal Düzenlemesi", <http://bt-stk.org.tr/peksirin-inet.doc>

SCIADAS, George (Ed), "From the Digital Divide to Digital Opportunities; Measuring Infostates for Development", **Orbicom-ITU**, Université du Québec, Montréal, 2005

SINAR, Hasan, “Yeni Türk Ceza Kanunu’na Göre Kişisel Verilerin Korunması”, **2. Polis Bilişim Sempozyumu Bildirileri**, Emniyet Gn. Md.lüğü Bilgi İşlem D. Bşk.lığı, 14-15 Nisan 2005, Ankara, s. 305-308

SİVRİ, Süleyman, “İnternet Kafelerin Çocuklar Üzerindeki Etkileri”, **1. Polis Bilişim Sempozyumu Bildirileri**, Emniyet Gn. Md.lüğü Bilgi İşlem D. Bşk.lığı, 14-15 Nisan 2005, Ankara, s. 141-144

SÖYLEMEZ, Alev, “Küreselleşme, Yapısal Dönüşüm ve Büyüme: Bilgi Göstergeleri Işığında Türkiye Açısından Bir Değerlendirme”, **Gazi Üniversitesi İktisat Bölümü Ekonomik Yaklaşım Dergisi**, Cilt:15, Sayı 51, 2004, s. 32-64

SÜZER, Hande D., “Yeni Ekonomi>Sektör Analizi>En Yenilikçi Sektör Hangisi”, **Capital**, 1.6.2004

UÇKAN, Özgür, BECENİ, Yasin, “Bilişim-İletişim Teknolojileri ve Ceza Hukuku” (**İnternet ve Hukuk**) içinde, Derl. Yeşim M. Atamer, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları 51, İstanbul, Ocak 2004

RESMİ BELGELER

Avrupa Konseyi Sözleşmeleri

Başbakanlık Genelgeleri

Hükümet Programları (58’inci, 59’uncu ve 60’ıncı Hükümetler)

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, Orta Vadeli Programlar, 2007-2009 ve 2008-2010

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005

Telekomünikasyon Kurumu, “Sabit ve Mobil Telefon Kullanıcılarının Profili ve Eğilimlerinin Belirlenmesi Araştırması”

TEZLER

DOĞAN, Murat, “e-Devlet Kapsamında Kurumsal e-Hizmet Uygulamaları (Emniyet Genel Müdürlüğü Personel Uygulamaları Örneği)”, Yüksek Lisans tezi, **TODAİE Kamu Yönetimi Lisans Üstü Uzmanlık Programı**, Ankara, Mayıs 2005

RAPORLAR

Bilişim’06 Danışma Kurulu, 2006 Değerlendirme Raporu, **Bilişim**, İstanbul, Mart 2007

Deloitte, “**Perspectives 2007: iGovernment, Empowering citizens through distributed technology**”, (Erişim) <http://www.deloitte.com/dtt/article/0,1002,sid%253D37085%2526cid%253D159816,00.html>

Economist Intelligence Unit, **The 2007 e-Readiness rankings: Raising the Bar**, White paper, 16.08.2007, <http://www-03.ibm.com/industries/government/doc/content/resource/thought/2493937109.html>

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, **Bilgi Toplumu Stratejik Plan Hazırlığı**, Haz.: Türkiye Bilişim Vakfı, Türkiye Bilişim Sanayicileri ve İşadamları Derneği. Rev.: 1.4, 8.3.2004

European Commission – IDABC eGovernment Observatory, **eGovernment in Turkey - Türkiye**, eGovernment Factsheets, April 2007, Version 2.0, (Erişim) <http://ec.europa.eu/egov>

European Commission Enterprise Directorate-General, **European Trend Chart on Innovation: Annual Innovation Policy Trends and Appraisal Report – Turkey 2006**, A publication from the Innovation/SMEs Programme

European Commission Information Society and Media General Directorate “**Signposts towards eGovernment**”, November 2005

International Telecommunication Union, **Measuring Digital Opportunity**, WSIS Thematic Meeting on Multi-Stakeholder Partnerships for Bridging the Digital Divide, Seul, 23-24 Haziran 2005, Doküman: BDB-WSIS/06, 23 Kasım 2005

T. C. Merkez Bankası, “**Enflasyon Raporu 2007-III**”, 27.7.2007, <http://www.tcmb.gov.tr/>

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, “**OECD e-Devlet Çalışmaları TÜRKİYE**”, 2006, Türkçe Bas. 2007

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, **Temel Ekonomik Göstergeler: Ekonomik Gelişmeler, Temmuz 2007**, <http://ekutup.dpt.gov.tr/eg/2007/0702.xls>

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, Bilgi Toplumu Dairesi, **e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003-2004 KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı**, Ankara, Mart 2005

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, **Bilim Teknolojileri ve Politikaları: Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Yayın No: DPT: 2560 – ÖİK: 576, Ankara 2001

T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, **e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004**, Aralık 2003

T.C. Başbakanlık, **Herkes İçin Bilgi Toplumu: e-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor**, Mayıs 2002

T.C. Başbakanlık, İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi, **Ulusal Bilgi Sistemi**, Ankara, Mayıs 2000

T.C. Başbakanlık, **Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma 1: Değişimin Yönetimi İçin Yönetimde Değişim**, Ankara, Ekim 2003

T.C. Sayıştay Başkanlığı, **e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri, Performans Denetimi Raporu**, Haziran 2006, <http://www.sayistay.gov.tr/http://www.sayistay.gov.tr/>

T.C. Sayıştay Başkanlığı, **e-Dönüşüm Türkiye projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler**, Performans Denetim Raporu, Ankara, Haziran 2006, <http://www.sayistay.gov.tr/http://www.sayistay.gov.tr/>

TBD Kamu-BİB, **e-Devlet Hizmetlerine Talep Yaratma Modelleri 3. Çalışma Grubu**, Kamu Bilişim Platformu VIII, 25-28 Mayıs 2005, Antalya, Belge No. TBD/KamuBİB/2006-cg3, Ankara, 26 Nisan 2006

TBD Kamu-BİB, **Bilişim Teknolojilerinde Risk Yönetimi**, Kamu Bilişim Platformu VIII, ÇG 2/Sürüm 4, 21 Nisan 2006

TBD Kamu-BİB, **E-Devlet Kavramları El Kitabı**, Kamu Bilişim Platformu VIII, belge No: TBD/Kamu-BİB/2006-BG3, 26 Nisan 2006

TBD Kamu-BİB, **e-Devlet Servisleri Çalışma Grubu Raporu**, Ankara, Mayıs 2001

TBD Kamu-BİB, **e-Devlet Uygulamalarında Güvenlik ve Güvenilirlik Yaklaşımları**, Kamu Bilişim Platformu VIII, 4. Çalışma Grubu Sonuç Raporu, TBD/KamuBİB-8/ÇG 4, 21.4.2006

TBD Kamu-BİB, **e-Devlet: Bilgi İşlem Merkezlerinin e-Devlet Kavramına Uygun Biçimde Yeniden Yapılandırılması Çalışma Grubu Raporu**, Ankara, Mayıs 2002

TBD Kamu-BİB, **e-Devlet: Bilişim Güvenliği Çalışma Grubu Raporu**, Ankara, 2004

TBD Kamu-BİB, **e-Devlet: e-Kültür'ün Yaygınlaştırılması Çalışma Grubu Raporu**, Ankara, 2002

TBD Kamu-BİB, **e-Devlet: Ulusal Örgütlenme Kapsamında Toplumsal Katılım Yapıları Çalışma Grubu Nihai Raporu**, Ankara, Mayıs 2003

TBD Kamu-BİB, **e-İmza Nitelikli Sertifikasyon Altyapısı ve Yetkilendirme**, Kamu Bilişim Platformu VII, Antalya, 26-29 Mayıs 2005

TBD Kamu-BİB, **Kamu e-Kapılarının İncelenmesi**, Çalışma Grubu 5, Ankara, 2003

TBD Kamu-BİB, **Şuradan Eyleme: Kamu Özel Sektör El Ele**, Haz: Pr.Dr. Ali Yazıcı ve Pr.Dr.İbrahim Akman, Kamu Bilişim Platformu VI, Çalışma Grubu Raporları, KKTC, 27-30 Mayıs 2004

TBD Kamu-BİB, **Türkiye'de e-Devlet Nasıl Olmalı? Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Arttırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu**, Ankara, Ekim 2001

The World Bank Group, **E-Development: From Excitement to Effectiveness**, (Ed. Robert Schware, prepared for the World Summit on the Information Society, Tunis, November 2005), Washington D.C., 2005

TÜBİSAD Bilişim Sektörü Raporları, **Bilgi çağına uyum paketi**, İstanbul

Türkiye Bilişim Şurası, **e-Devlet Çalışma Grubu Raporu**, Ankara, 10-12 Mayıs 2002

Türkiye Bilişim Vakfı, **TBV'den haberler**, İstanbul, 2006

United Nations Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management, **UN Global E-government Readiness Report 2005; From E-government to E-inclusion**, UNPAN/2005/14, New York, 2005

World Economic Forum, **Networked e-Readiness Index 2006-2007**,
<http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/Global%20Information%20Technology%20Report/index/html>

BAŞVURULAN İNTERNET SİTELERİ

<http://avukatilkiz.blogspot.com>

http://en.wikipedia.org/wiki/Information_technology_governance

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal>

<http://hdr.undp.org>

<http://hukukcu.com>

<http://internetim.kampanya.org.tr>

<http://turk.internet.com/haber>

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/DATASTATISTICS>

<http://www.a-stat-a-day.com/>

<http://www.avrupakonseyi.org.tr/antlasma>

<http://www.basbakanlik.gov.tr>

<http://www.basbakanlik.gov.tr/bimer>

<http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge>

<http://www.bilisimdunyasi.net.tr>

<http://www.bilisimsurasi.org.tr>

<http://www.btdunyasi.net>

<http://www.canaktan.org/>

<http://www.cankaya.name.tr/html/makale.htm>

<http://www.deloitte.com>

<http://www.e-imza.gen.tr/>
<http://www.insead.edu>
<http://www.internetworldstats.com>
<http://www.ivhp.org.tr/belgelik>
<http://www.kamusm.gov.tr/tr/Kurumsal/Raporlar>
<http://www.meb.gov.tr>
<http://www.ntvmnsbc.com>
<http://www.ntvmsnbc.com/news>
<http://www.ntvmsnbc.com/ntv/metinler/Neden>
<http://www.ozyazilim.com/ozgur/marmara/orgut>
<http://www.rtuk.org.tr>
<http://www.tk.gov.tr>
<http://www.tpe.gov.tr/portal>
<http://www.turkinternet.com>
<http://www.turkishny.com>
<http://www.turktelekom.com.tr>
<http://www.uspto.gov/web/offices>
<http://www.weforum.org>
<https://eimza.sanayi.gov.tr>
<https://www.nic.tr>

GAZETE VE DERGİ KOLEKSİYONLARI

Hürriyet Gazetesi

Sabah Gazetesi

Akşam Gazetesi

BThaber – Haftalık Bilgi Toplumu Teknolojileri Gazetesi (haftalık)

BTvizyon - bilişim vizyoneri (aylık)

e-Devlet (üç aylık)

IT-BUSINESS Weekly - Profesyonel Yöneticinin BT Rehberi (haftalık))

TBD Bilişim - Bilişim Kültürü Dergisi (aylık)

ANSİKLOPEDİ VE SÖZLÜKLER

Collins Concise English Dictionary, HarperCollins Publishers, 3. Baskı, Glasgow, 1993

Le Petit Larousse Illustré 2007, Larousse, Paris, 2006

Wikipedi – Özgür Ansiklopedi, <http://tr.wikipedia.org>

TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

I. E-DEVLET PROJELERİ

ABD'nin Brown Üniversitesinde yapılan bir araştırmayla ilgili olarak yayımlanan bir haber Türkiye'de son yıllarda e-Devlet alanında çok hızlı bir gelişmenin dikkat çekecek boyutlara ulaştığını bildirmektedir:

“TÜRKİYE E – DEVLET'DE İLK ONA GİRDİ

“ABD'deki Brown Üniversitesi'nin 198 ülkenin kamu kurumlarının internet hizmetlerini araştırdığı raporda Türkiye ilk 10'a girerek, Almanya, İsviçre, İtalya ve İspanya'yı geride bıraktı. Brown Üniversitesi'nin bu yıl yedincisini yaptığı uluslararası e-devlet analizi raporu hazırlanırken 198 ülkenin, Haziran ve Temmuz aylarında bin 687 internet sitesi incelendi. Ardından hazırlanan raporda, geçen yılın birincisi Güney Kore bu yıl da ilk sırada yer alırken, Singapur ikinci, Tayvan üçüncü, ABD ise dördüncü sırada yer aldı.

“Geçen yıl 27. sırada yer alan Türkiye bu yıl 19 basamak atlayarak Avustralya ile 8. sırayı paylaştı.*

“Raporda, pek çok ülkenin, internet üzerinden kamu hizmetlerinin verilmesi çalışmalarını geçen yıla göre artırdığı belirtilirken, bu yıl da Asya ülkelerinin uluslararası e-devlet kullanımı konusunda diğerlerine göre daha etkin olmayı sürdürdüğü kaydedildi. Raporun ilk üç sırasına yerleşen Asya ülkelerini ise 5'inci sıradaki İngiltere, 6'ıncı sıradaki Kanada ve 7'nci sıradaki Portekiz izliyor.

“DEĞERLENDİRMEDE 24 ÖLÇÜT

“Araştırmada, ülkeler, özürhüklerin internet hizmetlerinden yararlanması, yayınların ulaşılabilirliği, kişiye özel sistemler, güvenlik sistemleri, iletişim sistemleri ve internet tabanlı servislerin sayısının aralarında bulunduğu 24 ölçüt çerçevesinde değerlendirildi.

* Aynı Üniversitenin 2002 yılında yaptığı araştırmada Türkiye 54'üncü sırada gösterilmektedir. Beş yılda ulaşılan bu değer dikkat çekicidir.

Ayrıca sağlık, eğitim, dışişleri, içişleri, maliye, enerji, ulaşım, askeri, turizm, telekomünikasyon konularındaki bakanlıklar ve birimleri ile yasama, yürütme ve yargı organlarının internet siteleri analiz edildi.

“Yayımlanan rapora göre, dünyadaki kamu kurumlarının yüzde 28’i, 2006 yılında olduğu gibi internet tabanlı hizmet veriyor.

“Araştırmacılar, incelenen internet sitelerinin yüzde 96’sının faaliyetleri konusunda online yayına, yüzde 80’inin ise veri tabanına sahip olduğunu tespit etti.

İnternet sitelerinin yüzde 26’sının kişiye özel sistemlerine, yüzde 21’inin de güvenlik sistemlerine sahip olduğunun belirlendiği araştırmada, 2006 yılında olduğu gibi bu yıl da internet sitelerinin sadece yüzde 23’ünün özürölüler için erişilebilme olanağı sağladığı tespit edildi. Her ölke, araştırmacılar tarafından verilen 0 ile 100 arasındaki puan değerlerine tabi tutuldu.

“Avustralya ve Türkiye’nin 8’inciliğı paylaşması nedeniyle 9’uncu sırada herhangi bir ölkeye yer verilmeyen rapordaki sıralama şöyle:

“1. Güney Kore 2. Singapur 3. Tayvan 4. ABD 5. İngiltere 6. Kanada 7. Portekiz 8. Avustralya - **Türkiye** 10. Almanya 11. İrlanda 12. İsviçre 13. Brezilya 14. Dominik 15. Bahreyn 16. Ekvator Gine 16. Liechtenstein 18. Andorra 19. Yeni Zelanda 20. İtalya 21. İspanya 22. Hong Kong 23. Finlandiya 24. Vatikan 25. Malezya.”¹

Türkiye’yi sıralamada bu gurur verici yere taşıyan uygulamalar nedir? Bu vadide, e-Devlete giden yolda kurumların yaptıkları bütün çalışmalar ve projeler tek tek önem kazanmaktadır. Aşağıda, 2007 başları itibariyle çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarının uygulamakta olduğu e-Devlet hizmetlerinden bazılarının başlıkları sunulmuştur.

¹ “Seventh Global e-Government Study, South Korea to Lead in Global e-Government,” 24.07.2007, http://www.brown.edu/Administration/News_Bureau/2007-08/07-011.html, (9.08.2007). Ayrıca Türkçe yayımlanan haber için Bkz. http://www.turkishny.com/index.php?option=com_content&task=view&id=13193&Itemid=545, (9.8.2007)

1. Eğitim

e-Sınav Sistemi - Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Müdürlüğü - Milli Eğitim Bakanlığı

İl Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS) – Milli Eğitim Bakanlığı

Milli Eğitim Bakanlığı Bilgi ve İletişim Sistemi (MEBBİS) – Milli Eğitim Bakanlığı

WEB Soru Bankası (WSB) – Milli Eğitim Bakanlığı

Uzaktan Eğitim Hizmetlerinin Otomasyonu - Milli Eğitim Bakanlığı

e-Okul Projesi - Milli Eğitim Bakanlığı

e-Karar Destek Projesi - Milli Eğitim Bakanlığı

www.egitim.gov.tr Eğitim Portalı

Net-Class Öğrenme Yönetim Sistemi - Ortadoğu Teknik Üniversitesi

2. Sağlık

Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi (TSBS) – Sağlık Bakanlığı

Aile Hekimliği Bilgi Sistemi (AHBS) - Sağlık Bakanlığı

Çekirdek Kaynak Yönetimi Sistemi (ÇKYS) - Sağlık Bakanlığı

Temel Sağlık İstatistikleri Modülü (TSİM) - Sağlık Bakanlığı

Yeşil Kart Bilgi Sistemi (YKBS) - Sağlık Bakanlığı

Tek Düzen Muhasebe Sistemi (TDMS) Sağlık Bakanlığı

Türkiye Sağlık Envanteri - Sağlık Bakanlığı

Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) - Sağlık Bakanlığı

İhale Bilgi Sistemi (SBİBS)

Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi Sistemi (SABİM, Alo 184)

Hasta Takip Sistemi (HTS)

3. Hukuk (Yasama-Yargı)

Kanun Tasarı ve Teklifleri TBMM Başkanlığına sunulduğundan itibaren izlenebilmektedir. (21. Dönem'in başından itibaren verilen tasarı teklif metinlerine erişilebilmektedir) – TBMM

Komisyon raporları, kabul edilen kanun metinleri, TBMM Kararları okunabilmektedir – TBMM

Genel Kurul Gündemi, Genel Kurul Tutanakları, Gelen Kağıtlar okunabilmektedir – TBMM

Yazılı ve Sözlü soru önergeleri ve cevapları okunabilmektedir - TBMM

e-Gazete - Resmi Gazete - Başbakanlık

e-Mevzuat - Başbakanlık

e-Genelge Türkiye - Başbakanlık

UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) - Adalet Bakanlığı

UYAP Bilgi Bankası

UYAP Harita Bilgi Sistemi

Mevzuat Bilgi Sistemi

Vatandaş bilgi sistemi

Avukat bilgi sistemi

Cumhuriyet Başsavcılığı Bilgi Sistemi

Ceza Mahkemeleri Bilgi Sistemi

Hukuk Mahkemeleri Bilgi Sistemi

İdare Mahkemeleri Bilgi Sistemi

İcra Bilgi Sistemi

Ceza İnfaz Kurumları Bilgi Sistemi

Adli Sicil ve İstatistik Bilgi Sistemi

Arşiv Yönetim Bilgi Sistemi

Adli Tıp Bilgi Sistemi

Uzaktan Eğitim Bilgi Sistemi

Tutuklu-Mahkum Bilgi Sistemi

Avukatlık Staj Bilgi Sistemleri

Hakim ve Savcı Adayları Eğitim Merkezi Bilgi Sistemi

Savunma Sekreterliği Bilgi Sistemi Hukuk Bilişim Sistemi (HBS) - Maliye Bakanlığı

4. Çalışma ve Sosyal Güvenlik

Sağlık Harcamaları Denetim Projesi - Emekli Sandığı

Görüntü İşlem Projesi - Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü

İnternet Uygulamaları - Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü

e-bildirge - Sosyal Sigortalar Kurumu

e-borcu yoktur - Sosyal Sigortalar Kurumu

online banka tahsilâtı (e-bildirge) - Sosyal Sigortalar Kurumu

Medula Uygulaması – Sosyal Güvenlik Kurumu

Sağlık Geri Ödeme Sistemi - Sosyal Sigortalar Kurumu

İş Kaybı Tazminatı ve İşsizlik Sigortası Uygulama Sistemi - İş-Kur

Yurt İçi ve Dışı İşe Yerleştirme Uygulama Sistemi - İş-Kur

İş ve Meslek Danışmanlığı Uygulama Sistemi - İş-Kur

İşgücü Piyasası Bilgi Sistemi Uygulama Sistemi - İş-Kur

Özelleşme Sosyal Destek Projesi - İş-Kur

AB Aktif İşgücü Programları Projesi - İş-Kur

Eczane Otomasyon Sistemi (BEOS) - Bağ-Kur

KVC ve Hemodiyaliz Otomasyon Sistemi (KODS) - Bağ-Kur

Anlaşmalı Banka Otomasyon Sistemi (BANK) - Bağ-Kur

Sigortalı Bilgi Sistemi - Bağ-Kur

Web Tabanlı İşçi Bildirimleri - Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Yetki Tespit Sistemi - Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

SSK Başkanlığı'nın Veri Tabanının Ortak Kullanımı - Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

5. Kültür ve Turizm

e-Kitap - Kültür ve Turizm Bakanlığı

e-Müzik - Kültür ve Turizm Bakanlığı

Sanal Müzik Müzesi - Kültür ve Turizm Bakanlığı

Görme Engellilere Sesli Kitap Okumak-Kültür ve Turizm Bakanlığı

Bilet Satış - Devlet Tiyatroları Genel Müdürlüğü

Bilet Satış – Devlet Opera ve Balesi Genel Müdürlüğü

TEDA (Türk Edebiyatının Dışa Açılma Projesi) - Kültür ve Turizm Bakanlığı

Katalog Tarama Veritabanı - Milli Kütüphane

Makale Tarama Veritabanı - Milli Kütüphane

Görüntülü Yazma Eserler Veritabanı - Milli Kütüphane

6. Ulaştırma

Gemi Trafik Yönetim Bilgi Sistemi (GTYBS) - Denizcilik Müsteşarlığı

Türk Boğazları Gemi Trafik Hizmetleri Kullanıcı Rehberi - Denizcilik Müst.

Kapıdan Kapiya Teslim Hizmeti İnternet Hizmeti (ALOPOST 169) - Posta
Telefon Telgraf Genel Müdürlüğü

Bilet Satış ve Rezervasyon - Türk Hava Yolları

Bilet Satış ve Rezervasyon – T.C. Devlet Demiryolları

7. Güvenlik

Polnet –Transpol Projesi - Emniyet Genel Müdürlüğü

Otomatik Parmakizi Teşhis Sistemi (AFİS) - Emniyet Genel Müdürlüğü.

Trafik Bilgi Sistemi - Emniyet Genel Müdürlüğü

Pasaport - Emniyet Genel Müdürlüğü

Polise ihbar - Emniyet Genel Müdürlüğü

Sürücü Belgesi Başvurusu - Emniyet Genel Müdürlüğü

8. Finans

Elektronik Fon Transfer Sistemi (EFT) - Bankalar

Sermaye Piyasası Kurulu Projesi - Sermaye Piyasası Kurulu

Elektronik Veri Dağıtım Sistemi (EVDS) – Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası

Elektronik Menkul Kıymet Transfer Sistemi (EMKT) – T. C. Merkez Bankası

Elektronik Veri Aktarım Sistemi (EVAS) - Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası

9. Ekonomi

Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP) - Gümrük Müsteşarlığı

Gümrük Sistemi (GÜMSİS) - Gümrük Müsteşarlığı

Merkez Erişimli Taşra Otomasyon Projesi (METOP) - Maliye Bakanlığı

Milli Emlak Otomasyon Sistemi (MEOP) - Milli Emlak Genel Müdürlüğü

Hazinenin taşınmaz mallarını takip sistemi - Milli Emlak Gn. Müdürlüğü

Saymanlık Otomasyon Sistemi (Say2000) - Muhasebat Genel Müdürlüğü

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP-2) - Gelirler Genel Müdürlüğü

e-Beyanname - Gelirler Genel Müdürlüğü

Elektronik Bilgi Transferi (BTRANS) - Gelirler Genel Müdürlüğü

Motorlu Taşıtlar Vergi Dairesi - Gelirler Genel Müdürlüğü

Kurumlar Vergi Dairesi - Gelirler Genel Müdürlüğü

Gelir Vergi Dairesi - Gelirler Genel Müdürlüğü

Vergi Kimlik Numarası Sorgulama - Gelirler Genel Müdürlüğü

Gecikme Faizi Hesaplama - Gelirler Genel Müdürlüğü

Gelir Vergisi Hesaplama - Gelirler Genel Müdürlüğü

Motorlu Taşıtlar Vergisi Hesaplama - Gelirler Genel Müdürlüğü

Kasko Değerleri - Gelirler Genel Müdürlüğü

10. Tarım

Tarım Reformu Uygulama Projesi (ARIP) - Tarım Bakanlığı

Tarım-NET - Tarım Bakanlığı

Çiftçi Kayıt Sistemi - Tarım Bakanlığı

Hayvan Kimlik Kayıt Sistemi - Tarım Bakanlığı

Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) - Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü

11. Ticaret

Elektronik Satış - Devlet Malzeme Ofisi

Müşavirlikler WEB Siteleri Projesi - Dış Ticaret Müsteşarlığı

Uzaktan Eğitim Projesi - Dış Ticaret Müsteşarlığı

e-Ticaret Bilgi Havuzu Projesi - Dış Ticaret Müsteşarlığı

e-Ticaret Bilgi ve İşbirliği Portalı - Dış Ticaret Müsteşarlığı

Yurtdışı Müteahhitlik Hizmetleri - Dış Ticaret Müsteşarlığı

Dış Talepler Bülteni ve Duyurular - Dış Ticaret Müsteşarlığı

Türk İhracatçılar Rehberi - Dış Ticaret Müsteşarlığı

Dış Ticaret Bilgi Sistemi - Dış Ticaret Müsteşarlığı

Dahilde İşleme İzin Belgeleri - Dış Ticaret Müsteşarlığı

Pazara Giriş - Dış Ticaret Müsteşarlığı

Ürün Güvenliği Sistemi - Dış Ticaret Müsteşarlığı

e-Belge ve e-İmza - Dış Ticaret Müsteşarlığı

12. Sanayi

Tüketici Bilgi Sistemi - Sanayi Bakanlığı

Şirket Bilgi Sistemi - Sanayi Bakanlığı

Kooperatif Bilgi Sistemi - Sanayi Bakanlığı

Küçük Sanayi Siteleri ve Organize Sanayi Bölgeleri Bilgi Sistemi - Sanayi Bakanlığı

Sanayi Sicil Bilgi Sistemi - Sanayi Bakanlığı

Esnaf ve Sanatkarlar Bilgi Sistemi - Sanayi Bakanlığı

İller Bilgi Sistemi - Sanayi Bakanlığı

13. Acil Durum/Afet

Afet Bilgi Sistemi (ABİS) - Afet İşleri Genel Müdürlüğü.

Türkiye Ulusal Telemetrik Deprem Kayıt Ağı - Boğaziçi Üniversitesi

Bilişim Sistemi Projesi (DASK) - Doğal Afet Sigortaları Kurumu

Yerbilimleri Bilgi Sistemleri - Maden Tetkik ve Araştırma Kurumu

Taşkın İhbar Sistemi - Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü

14. Diğer Hizmetler

Devlet Teşkilatı Veritabanı – Başbakanlık

Başbakanlık İletişim Merkezi Doğrudan Başbakanlık (Bimer) – Başbakanlık

e-Arşiv – Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü

Standardnet Projesi –Türk Standartları Enstitüsü

Evrak Bilişim Yönetim Sistemi (EBYS) – Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü

Türk Savunma Sanayi Stratejik Bilgi Tabanı (STRAB) – Savunma Sanayi Müsteşarlığı

Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) – Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü

e-Konsolosluk – Dışişleri Bakanlığı

Yerelnet – Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü

Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) – Tapu Kadastro Gn. Müdürlüğü

II. BAŞLICA E-DEVLET UYGULAMALARI

1. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) “Doğrudan Başbakanlık”²

BİMER, bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. İyi ve sağlıklı işleyen bir halkla ilişkiler uygulaması için günümüz iletişim teknolojilerinin kullanılması bir zorunluluk olduğuna göre, BİMER ile oluşturulan sistem sayesinde vatandaş ile devlet arasındaki iletişim kanallarının tümü açık tutularak müracaatların her zaman ve her yerden yapılabilmesi yanı sıra, müracaatlara cevapların da hızlı, etkin ve daha ekonomik bir şekilde verilebilmesine imkan sağlanmıştır.

² Bu bölümdeki bilgilerin derlenmesinde Başbakanlığın resmi portalı “basbakanlik.gov.tr” sitesinden yararlanılmıştır.

BİMER uygulaması kapsamında Kaymakamlık, Valilik ve Bakanlıkların tümünde “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” kurulmuştur. “Alo 150” hattını cevaplamak üzere sadece Valiliklerde çağrı merkezleri bulunmaktadır.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Dilekçe Hakkının Kullanılması Hakkındaki Kanun, Kamu Görevlileri Etik Kurulu’na yapılacak müracaatlar ile İnsan Hakları ihlallerine ilişkin müracaatlar BİMER’e yapılabilmektedir.

Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşümü hedefleri çerçevesinde başlatıldığı ve geliştirildiği ifade edilen Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), Şubat-2006 tarihinden itibaren Bakanlıklar ve Valilikler bünyesinde hizmete girmiş, Mayıs 2006 tarihinden itibaren sisteme belediyeler de dahil olmuştur.

Sistemin yürürlüğe konduğunu ve işleyiş yöntemini açıklayan aşağıdaki 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesinde bu hususlar vurgulanmıştır:

“Günümüzde kamu yönetimi literatüründe "Yönetişim" ve "Yönetime katılma" kavramları ön plana çıkmıştır. Yönetim tekniği olduğu kadar bir değeri de ifade eden bu kavramların hayata geçirilebilmesi için yurttaşların yönetime ilişkin şikayet, talep, görüş ve önerilerini kolayca iletebilmelerine yönelik iyi işleyen, hızlı ve etkin bir sistemin kurulması, yönetimin başarısı için olduğu kadar, demokrasinin sağlıklı bir biçimde işlemesi açısından da vazgeçilmez bir gerekliliktir. Bu şikayet, talep, görüş ve önerilerin derhal işleme alınıp değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve ilgisine süratle cevap verilmesi de aynı derecede önem taşımaktadır. Bu düşünceler ışığında, kamu kurum ve kuruluşlarının halkla ilişkiler uygulamalarına ilişkin yeni bazı düzenlemelerin yapılması uygun görülmüştür.

“Başbakanlığa yapılacak başvuruların tüm yurt sathında kabulünü ve Bakanlıklar ile valiliklere yapılan müracaatların Başbakanlıktan izlenebilmesini amaçlayan ve Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) – Doğrudan Başbakanlık olarak isimlendirilen düzenleme, Türkiye genelinden aranabilir bir telefon numarası tahsisi ile bir bilgi işlem programı kullanılmasını öngörmektedir. Böylece, vatandaşlar tarafından yapılan yazılı veya sözlü başvuruların gereğinin yapılması amacıyla süratle ilgili kamu kuruluşu veya birimine ulaştırılması, mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme halinde ilgili birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi içinde yürütülmesi, istatistiksel raporlarının alınması ve merkezden denetlenebilmesi sağlanmış olacaktır...

“Sistemin tam olarak hayata geçirilmesi ile önemli ölçüde tasarruf sağlanması da beklenmektedir.”

Başbakanlık portalinde, Bimer uygulamasının kullanımıyla ilgili istatistiki bilgiler de verilmektedir. Bu bilgilerin incelenmesinden sistemin giderek daha fazla “görülür” hale geldiği ve kullanım (başvuru) sıklığının arttığı gözlemlenmektedir.

2006 Mart, Nisan, Mayıs ve Haziran aylarında **telefonla** işleme alınan başvuruların sayısı **20.298**; **Internet** aracılığıyla alınan başvuru sayısı ise **19.650** olarak belirlenmiştir. 2005 yılı Haziran ayında telefonla başvuru sayısı 3.765 iken elektronik posta ile işleme alınan başvuru sayısı 7.710 olarak belirlenmiştir.

Bu verilerden hareketle, vatandaşın kamu kurum ve kuruluşları ile ilişkilerindeki aksaklıkların ve sorunların çözümü için yaptığı başvuruların teknolojideki gelişime paralel olarak çağdaş iletişim araçlarına (telefon, Internet, faks) yöneldiği görülmektedir.

2007 yılına gelince, Başbakanlık portalinde en son yayınlanan 2007 Haziran ayı faaliyet raporunda verilen bilgilere göre, 1 - 30 Haziran 2007 tarihleri arasında başvuran 14.208 vatandaş, bu sistemle işlemlerini elektronik ortamda veya telefon gibi etkin ve çağdaş iletişim seçeneğini kullanarak her aşamada takip etme fırsatını elde etmiştir. Bu başvurular arasında, telefonla işleme alınan başvuruların sayısı 1.194, Internet ve e-posta aracılığıyla alınan başvuru sayısı ise 3.626 olarak belirlenmiştir.

BİMER çerçevesinde Bilgi Edinme Başvuruları da işleme alınmıştır. Bu çerçevede 2007'nin Haziran ayında Başbakanlık Bilgi Edinme Birimi'ne 781 başvuru yapılmış ve bu Başbakanlık Merkez Teşkilatı ile diğer kurum ve kuruluşlara “günlük” işlemlerle yönlendirilmiştir.

Haziran ayında kuraklık nedeniyle çiftçilerin bankalardan ve Tarım Kredi Kooperatiflerinden kullandıkları kredilerin faizlerinin ertelenmesi; tohum, gübre, ilaç ve mazot desteği sağlanması, sulama suyu ve pompalama ücretleri konularındaki talepleri ağırlık kazanmıştır. Ayrıca, iş talepleri, çalışma yaşamı ve sosyal güvenlik ile ilgili bireysel sorunların çözümüne ilişkin talepler, özürölülerin otomobil alım-satım ve kullanımı ile ilgili talepleri yanı sıra

yoksul vatandaşların eğitim ve sosyal yardım taleplerini içeren başvurular, eczacıların Sağlık Uygulama Tebliği ile ilgili sorunları ile başvuruların yanı sıra Allionai Antik kenti ile ilgili e-posta iletileri de Başbakanlığa gelmeye devam etmiştir.

2. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)³

Ulusal Yargı Ağı Projesi, yargı birimlerinin ve Adalet Bakanlığı'nın merkez teşkilatında yer alan tüm birim türlerindeki yargı ve yargı destek faaliyetlerinin günümüz teknolojilerini kullanarak hızlı, etkin, verimli ve kaliteli bir şekilde otomasyona geçirilmesidir. Ana hedef ise, tüm yargı ve yargı destek birimlerini kapsayan otomasyonu ve benzer şekilde bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile dış birim entegrasyonu sağlayarak, kaliteli yargı hizmeti vermektir.

Aynı zamanda bir yönetim bilişim sistemi olan UYAP, adlî ve idarî yargı birimlerinin ve Adalet Bakanlığının merkez teşkilatı birimlerinin iş süreçlerini hızlandıran, güvenilirliğini arttıran ve kurumu tamamen kâğıtsız bir ofis ortamına taşıyan bir bilgi sistemi, bilgi bankası ve bilgi havuzu olarak, e-Devlet vizyonunun ve stratejisinin en önemli yapı taşlarından birisi olan e-Adalet kısmını oluşturmaktadır. Adalet devletin temeli olduğuna göre, bu görev Anayasamızın 141'inci maddesinde de ifadesini bulmuştur.⁴

Yargı ve idari birimlerin sistem içindeki diğer birimlerle ve kendi aralarındaki yazışmaları, Doküman Yönetim Sistemi (DYS) ile kâğıtsız ofis mantığında elektronik ortamda yapılmaktadır. UYAP bilgi sisteminde T.C.

³ Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanı Hâkim Ali Kaya tarafından hazırlanan hizmet içi brifing notundan ve Ali Kaya ve yardımcısı Hâkim Mesut Orta ile yapılan görüşmelerden yararlanılmıştır (6.2.2007)

⁴ Anayasa Madde 141, son fıkra: “Davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması, yargının görevidir”

vatandaşlık kimlik numarası bazlı çalışıldığı için hakim, Cumhuriyet savcısı ve yetkili personelin, dosyadaki tarafların sistemdeki tüm bilgilerine mevzuat ın izin verdiği ölçüde erişebilmeleri imkânı sağlanmaktadır.

Davalar hazırlık aşamasından infaz aşamasına kadar, elektronik ortamda yürütülebilmektedir. Mahkemelerir verdiği kararlar anında ilam infaz bürolarına gelmekte, ceza infaz kurumları arasındaki otomasyon sayesinde de hükümlülerin tahliye tarihlerinin takibi elektronik olarak yapılarak karışıklık ve yanlış uygulamaların meydana gelmesi önlenmektedir.

Davalarda ve soruşturmalarda posta yoluyla istenen ve aylarca sürebilen talimat işlemleri UYAP kapsamındaki birimler arasında var olan çevrim içi bağlantı sayesinde karşı birime iletilebilmekte, cevabı da anında alınabilmektedir.

Yargı sisteminin ilişkili olduğu ve altyapısı tamamlanmış Adlî Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü ve Emniyet Genel Müdürlüğü gibi dış birimler ile veri alış-verişi sağlanmaktadır. Dava ve soruşturma dosyalarının hazırlık aşaması sırasında gerek görülen sabıka, nüfus, pasaport, araç tescil, ehliyet ceza, silah ruhsat ve yurt dışı tahdit kayıtları gibi bilgi ve belgelerin ilgili kurumlardan istenmesi için gereken yazışmaların gereğinin yerine getirilebilmesi için günlerce beklenmesi yerine, UYAP sisteminden bu bilgi ve belgelerin çevrim içi olarak anında alınabilmesi için bir kısım çalışmalar tamamlanmış olup, bu sayede soruşturma ve davaların daha hızlı ve etkin olarak sonuçlanması sağlanmaktadır.⁵

Sistemde, *kanunsuz suç ve ceza olmaz* prensibine uygun olarak, güncel mevzuata göre karar verilmesini ve bu sayede yargıda birliği sağlayan her an güncellenen mevzuat ile içtihat, genelge, mütalaa, örnek karar, emsal yazı ve

⁵ Bu görevlerin yerine getirilmesini kolaylaştırmak üzere Adalet Bakanlığı Merkez Teşkilâtında ve bölgelerde çalışan adlî ve idarî yargı hâkim ve savcılarına demirbaş olarak birer bilgisayar verilmektedir. Bu uygulama Adalet Bakanlığının bu konuyu önemle ele aldığının bir göstergesi olarak yorumlanmaktadır. Bkz. “**Hâkim ve savcılara bilgisayar verilmesi hakkında yönetmelik**”, RG: Tarih: 28.4.2007 – Sayı: 26506, s. 2

metinler, şablon yazılar gibi bilgi ve belgelerin yer aldığı bilgi bankası bulunmaktadır.

UYAP'ta adil, etik değerlere uygun, objektif, hızlı ve etkin tevzi işlemleri otomatik olarak yapılabilmektedir. Bu işlemler ile ceza, harç ve diğer hesaplamalar insan unsuru olmaksızın otomatik olarak yapıldığından, personelin iş yükü azaltılmakta, emek, maliyet ve zaman kazancı sağlanmaktadır.

Cezaevlerindeki tutuklu ve hükümlüler ile ilgili tüm bilgiler etkin olarak izlenebilmekte ve yönetilebilmektedir. Herhangi bir suçtan aranan kişiler, tüm adli birimler tarafından anında görülebilmekte, adli sisteme kaydolan kişilerin, daha önce işledikleri suç, aldıkları ceza, kimlik ve adres bilgilerine UYAP kullanıcıları, mevzuat gereğince sahip oldukları yetkiler çerçevesinde erişebilmektedir.

Avukatların bürolarından yetkileri dâhilinde sistemdeki dava dosyalarına erişebilmeleri, inceleyebilmeleri ve suret alabilmeleri sağlanmaktadır. Avukatların bürolarından açık anahtar altyapısı ile yetkileri dahilinde sistemdeki dava dosyalarına evrak katabilmesi, yeni dava dosyası açabilmeleri sağlanmış, harç ödenmesi ile ilgili çalışmalar son aşamaya gelmiştir. Bugüne kadar UYAP sistemini kullanmak amacıyla başvuran 10.000 avukat için güvenlik sertifikası üretilerek kendilerine ulaştırılmış olup, bu sayede bürolarından işlem yapabilme imkânına kavuşmuşlardır. Ülke genelindeki avukatların UYAP'ı kullanma başvurularının barolar tarafından toplanarak iletilmesi halen devam etmektedir.

Avukatların ve vatandaşların dosyaları hakkında bilgi almak için adliyeye gitmelerine gerek kalmayışı sayesinde sadece avukat ve vatandaşın değil, Mahkemelerdeki kalem personelinin de çalışma zamanından tasarruf sağlanmaktadır. Vatandaşın ihtiyaç duyduğu belirli bilgilere (örnek: dosya safahatı, duruşma günleri vb.) internet ortamında TC kimlik numarası ile ulaşılabilmesi sağlanmaktadır.

Netice olarak UYAP'ın amacı, gerekli tüm teknolojik gelişmeleri kullanarak e-dönüşüm sürecinde hızlı, güvenilir, adil, verimli, şeffaf ve etik değerlere uygun bir yargılama mekanizması oluşturup e-Adaleti sağlamaktır.

3. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi “VEDOP”⁶

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığınca, 1998-2001 yılları arasında gerçekleştirilen VEDOP-1 ile 22 ilde 155 vergi dairesinin tüm operasyonları ile 5 büyük ilin defterdarlıkları otomasyona geçirilmiştir.

Gelir İdaresinin e-Devlet yolunda vatandaş odaklı hizmet anlayışını yaygınlaştırmak amacıyla 15.4.2004'de başlatılan VEDOP-2 ile en yeni bilişim teknolojilerinin Türkiye'nin vergi otomasyonu faaliyetlerinde kullanılarak vergi kayıp ve kaçığının azaltılarak vergi gelirlerinin artırılması, mükelleflere daha kaliteli hizmet sunulması, Gelir İdaresinin diğer kurum ve kuruluşlar ile entegrasyonunun sağlanması, vergi politikaları, denetim stratejileri geliştirme konusunda karar vericilere sağlıklı bilgi sağlanması hedeflenmiştir. Bu kapsamda bir e-Devlet uygulaması olan e-Beyanname ile vergi beyannameleri ve beyanname ekinde istenen bildirim, bilanço vbg. belgelerin internet ortamında alınarak, Vergi Dairelerinin iş yükünün azaltılması ve mükelleflere sunulan hizmet kalitesinin artırılması sağlanmıştır. e-Beyanname'lere ilişkin tahakkuklar otomatik olarak üretilerek mükelleflerin hesaplarına işlenmektedir. Tahsilatları banka aracılığı ile gerçekleştirilen mükellefler için vergi dairesine gelme zorunluluğu tamamen ortadan kalkmıştır. Tam otomasyona geçmiş vergi dairesi mükelleflerinin internetten beyanname, bildirim ve eklerini göndermelerine ilişkin uygulama 1 Ekim 2004 tarihinde başlatılmıştır.

⁶ Gelir İdaresi Başkanlığından temin edilen 17.6.2007 tarihli bilgi notundan ve Bilgi İşlem Dairesi Başkanı Arif Yıldırım ile Yardımcısı Zeynep Polat'la yapılan görüşmelerden yararlanılmıştır.

e-Beyanname uygulaması ile beyanname, bildirim ve ekler “340 Sıra No’lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği”, “346 Sıra No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği” ve “15 No.lu Vergi Usul Kanunu Sirküleri”nde belirtilen mükellef ve meslek mensupları tarafından gönderilmektedir. 17.6.2007 tarihi itibarıyla 50.789 Mükellef, 35.432 Meslek Mensubu, 545 Meslek Odası şifrelerini alarak 62.070.747 adet beyanname göndermişlerdir.

Elektronik ortamda beyanname gönderme oranı % 87 dir. 2006 dönemi Kurumlar Vergisinin elektronik ortamda gönderilme oranı ise % 99,45 dir.

VEDOP-2 kapsamında yer alan e-Beyanname ve diğer intranet web sitelerinin tasarımları kullanım kolaylığı, erişim hızı ve güvenliği, ergonomi gözönüne alınarak gerçekleştirilen e-Beyanname sitesine <http://www.gib.gov.tr> adresinden erişilebilmektedir. İnternette beyanname göndermek isteyen mükelleflere yardımcı olmak üzere bilgi işlem merkezinde 7 x 24 hizmet veren Çağrı Merkezi kurulmuştur.

İnternet ve Intranet uygulamaları, bilgi güvenliğinin en üst düzeyde sağlanabilmesi amacıyla, çok katmanlı mimaride, e-İmzanın yaygın olarak kullanılmasına yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Vergi mevzuatında yapılan değişiklikler ile Gelir İdaresi e-İmzaya hazır hale getirilmiştir.

448 otomasyonlu vergi dairesi ile Türkiye genelinde otomasyon uygulaması olmayan vergi dairesi ve otomasyon götürülmeyen il kalmamıştır. 480 yönetici, 4618 vergi dairesi personeli, 270 vergi dairesi bilgisayar işletmeni, 270 muhasebe personeli olmak üzere toplam 5.638 kişiye temel bilgisayar kullanımı ve uygulama eğitimi verilmiştir.

Maliye Bakanlığının karar verme sürecine katkıda bulunacak bilgi desteğini sağlamak, beyan dışı kalmış vergi olaylarını tespit etmek ve mükellef beyanlarının doğruluğunun kontrolünde kullanılmak üzere, mükelleflerin vergilendirmeye yönelik iş ve işlemlerini, sermaye ve hesap durumlarını ve üçüncü şahıslarla olan ekonomik ve ticari ilişkilerini kavramaya yönelik, mükelleflerden, kamu kurum ve kuruluşlarından ve mükelleflerle ilişkide bulunan gerçek ve tüzel kişilerden alınan üçüncü taraf

bilgiler ile iç kaynaklardan sağlanan mükellef sicil, hesap bilgileri, beyanname ve bildirimleri ile denetim birimlerince sağlanan bilgilerin Veri Ambarı içerisinde birleştirilmesini sağlamak üzere yapılan çalışmalar yoğun bir şekilde devam etmektedir.

3 Sıra No'lu Vergi Kimlik Numarası Genel Tebliği kapsamında 1.1.2007 tarihinden itibaren gerçek kişi mükelleflerde T.C.Kimlik Numarasının Vergi Kimlik Numarası yerine kullanılmasına başlanılmıştır. Bu amaçla MERNİS sistemi aracılığıyla mevcut gerçek kişi mükelleflerin %99'nın vergi kimlik numaraları, T.C. Kimlik Numaraları ile eşleştirilmiştir.

Vergi tahsilat yetkisi bulunan 23 banka ve PTT Başkanlığımız Bilgi İşlem Merkezinde bulunan mükellef tahakkuklarını sorgulamak suretiyle e-Tahsilat yapmaktadırlar. Bu sistemle yapılan tahsilatlar anında mükellef vergi dairesi tarafından görülebilmektedir. Sorgulu olarak yapılan tahsilatın bankalarca yapılan tahsilat içindeki oranı %87' dir.

VEDOP-3 kapsamında, e-Beyanname kullanımının yaygınlaştırılması ve zorunlu hale getirilmesi, e-VDO uygulamalarının halen dağıtık yapıdaki VDO uygulamalarını kullanan 301 vergi dairesine yaygınlaştırılması, e-VDO uygulamalarının halen otomasyon kapsamında olmayan 585 Malmüdürlüğünün gelir servislerine yaygınlaştırılması, bu yaygınlaşmalara paralel olarak Bilgi İşlem Merkezinin iş sürekliliğini (Business Continuity) sağlayacak şekilde güçlendirilmesi, Ankara'da oluşabilecek bir felaket durumunda, sınırlı sayıda kullanıcının sınırlı sayıda uygulamayı çalıştırmasına imkan verecek ve Başkanlığın otomasyon projeleri çerçevesinde oluşan bilgilerin bir yedeğinin tutulacağı bir Felâket Durum Merkezinin (Disaster Recovery Center) Konya ilinde kurulması hedeflenmiş ve bu konuyla ilgili çalışmalar son aşamasına gelmiştir.

4. Elektronik Kamu Satın Alma Sistemi “e-İhale”⁷

4734 sayılı Kamu İhale Kanununun uygulanması ile birlikte kurulup 2003 yılında faaliyete başlayan Kamu İhale Kurumunun temel sorumluluklarından olan düzenleme, denetleme, uygulama ve izleme faaliyetlerini daha iyi sürdürebilmek ve aynı zamanda Avrupa Birliği’ne uyum çerçevesinde üstlenmiş olduğu sorumlulukları yerine getirmek amacı ile ‘Kamu İhale Sistemini Güçlendirme’ programı tanımlanmıştır. Programın ana hedefi Türkiye’de kamu kaynaklarının etkili ve verimli kullanılmasını teşvik eden, sahtecilik ve yolsuzluk potansiyelini azaltan, sağlam, şeffaf ve rekabetçi bir kamu alımları sisteminin geliştirilmesine ve güçlendirilmesine katkıda bulunmaktır.

Projenin amacı, Türkiye’de Kamu Satın Alma Sisteminin iyileştirilmesi, şeffaflık, eşit muamele, güvenlik, gizlilik, verimlilik ve rekabete açıklığın sağlanması amacına destek vermek üzere, bir Elektronik Kamu Satın Alma Sistemi’nin kurulması ve devreye alınmasıdır. e-Devletin en önemli bileşenlerinden biri olan elektronik kamu satınalma sistemi, kamu satınalma sürecindeki temel ilkeleri en üst düzeyde gözeterek, süreçte uyulması gereken esas ve usullerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri ile desteklenmesi, alıcı ve satıcının en az iş yükü ve maliyetle satınalma işlemlerini gerçekleştirmesini amaçlamaktadır.

Elektronik kamu satınalma sistemlerinin Dünyadaki uygulamaları incelendiğinde, ülke koşullarına ve ihtiyaçlarına uygun olarak tasarlanıp uygulamaya konulan satınalma sistemlerinin, alıcı ve satıcının satınalma süreçlerini zaman, emek ve ekonomik açıdan üçte iki oranında düşürdüğü ve kamu satınalma bütçesinde %20'lere varan oranlarda tasarruf sağladığı anlaşılmaktadır. Ayrıca, satınalma sistemleri elektronik ortama

⁷ Kamu İhale Kurumu Elektronik İhale Çalışma Grubunca hazırlanan Elektronik Kamu Satın Alma Sistemi (EKSAS) Proje Tanımlama Dokümanı (Mayıs 2006) ve Bilgi İşlem Dairesi Başkanı İhsan Özgen ile 14.06.2007’de yapılan görüşmeden yararlanılmıştır.

uyarlandığında, süreçte uyulması gereken kurallar, sayısal tutarlılık tabanında tanımlandığından, kamu satınalmaları sürecinde uygulama birliği ve standardı sağlanmakta, kamu satınalma düzenlemelerinin, alıcılar ve satıcılar tarafından yanlış veya farklı yorumlanması önlenerek hata ve usulsüzlüklerin nedeni büyük oranda ortadan kaldırılmaktadır.

2003 yılı içinde gerçekleştirilen “ihale uygulamaları eğitim ve destek projesi” ile tüm kamu ihale mevzuatı, çağdaş eğitim metotları, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, idare ve isteklilerin sistematik şekilde kullanımına sunulmuş ve bu konuda uygulama standardı oluşturulmuştur. Bu proje aynı zamanda elektronik kamu satınalma sistemi için temel teşkil etmektedir.

İlan yönetim sistemi ile Kamu İhale Kanunu kapsamında yapılan ihalelere ilişkin ilanların bilgi ve iletişim teknolojileri desteği ile web üzerinden tutarlılığının sağlanarak hatasız veya en az hata ile hazırlanması gerçekleştirilmektedir. Web üzerinde hazırlanıp Kamu İhale Kurumuna gönderilen ihale ilanlarının basılı ve elektronik ortamda yayımlanması desteklenmektedir. İlan Yönetim Sisteminin Dünyadaki uygulamalarla paralel olarak, 2004 yılı başından itibaren ülkemizde uygulanmaktadır.

Kamu İhale Kurumu, e-İmzayı ihale ile ilgili süreçlerde aktif olarak kullanma kararının alınması halinde, 4734 sayılı kanunda kendisine verilen görevleri elektronik ortamda yerine getirebilecektir. Halen kağıt üzerine el ile atılan imza ile geçerlilik kazanan işlemlere dayanılarak yürütülen klasik kamu satınalmaları sürecinin, elektronik ortamda da gerçekleştirilmesine yönelik çalışmaların başlatılması gereğini ortaya çıkarmıştır.

Teknik Şartnamede yer alacak her maddenin bilgisayar tarafından anlaşılabilir bir formatta kodlanmasını sağlayacak elektronik teknik şartname uygulamasına geçilmesi, elektronik ihaleden beklenen etkinliğin ve verimin sağlanması için gereklidir. Ancak, Elektronik Teknik Şartname uygulaması, satınalma kalemi bazında tip teknik şartnamelerin içeriğine ilişkin standartların henüz istenilen niteliklerde oluşturulamamış olmasından dolayı, elektronik dönüşümün uygulanabilirliği en güç aşamasını oluşturmaktadır.

İhale ilanları, bilgisayar tarafından otomatik olarak hazırlanıp platformda ilan edilecektir. İstekliler, tekliflerini elektronik ortamda hazırlayıp imzaladıktan sonra ihale platformu üzerinden idarelere ulaştıracaktır. Elektronik ortamda teklif değerlendirme uygulaması ihale dokümanı ile tekliflerin mukayese edilmesi ve kazanan teklifin değerlendirilmesinde ve seçilmesinde ihale komisyonuna yardımcı olacaktır.

Sözleşme yönetimi süreci, mevcut kamu ihale mevzuatı düzenlemesinde yer almamaktadır. Sözleşme yönetim sürecini oluşturan, sözleşmenin imzalanması, vize işlemleri, muayene kabul, ödeme ve garanti uygulamaları gibi işlemlerin de elektronik ihale platformu üzerinden gerçekleştirilmesini destekleyecek altyapı oluşturulacak, e-İhale platformunda gerçekleşen kamu alımlarının vatandaşlar tarafından canlı olarak izlenmesi sağlanacaktır.

Elektronik Satınalma sürecinin başarı ile uygulanabilmesi için, Vergi İdaresi, sosyal güvenlik kurumları, adli sicil kayıtları, Merkezi Nüfus Sistemi, Ticaret ve Sanayi Odaları, Saymanlıklar, Sayıştay gibi kurumlarla elektronik ortamda bilgi alışverişinin sağlanması gerekecektir. Ayrıca Avrupa Birliğindeki ve Dünyadaki benzeri uygulamalarla uyumluluğun sağlanması yerinde olacaktır.

Kamu İhale Kurumu yetkililerine göre, 4734 ve 4735 sayılı Kanunlarda (4734 / 28, 30, 35, 36, 37,38, 41 ve 42. maddeleri vb.) ve İkincil Mevzuatta (5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu, 832 sayılı Sayıştay Kanunu, 7201 sayılı Tebligat Kanunu ve diğer ilgili kanunlar) uyum sağlayıcı değişikliklerin yapılması gerekmektedir.

5. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi “Mernis”⁸

Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaşlar için çok yönlü değerlendirilmesine ve nüfus hizmetlerinin bu esaslara göre yeniden düzenlenmesine yönelik bir proje olarak veri tabanında 140 milyon vatandaş kaydı (ölü, sağ) bulunan MERNİS projesi Ocak 2003 itibarıyla tamamlanmıştır. Her kurumun vatandaşlar için kullandığı farklı numara ve işaretler de sona erdirilerek tekleştirilmiştir. Başlangıçta teknolojik imkânların kısıtlı olmasının yanı sıra coğrafi unsurlar ve nüfus hareketlerinin de etkisiyle çeşitli zorluklar yaşayan⁹ projenin amaçları:

Nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veri tabanının oluşturulması;

- Oluşturulacak veri tabanındaki bilgilerin Kimlik Paylaşım sistemi çerçevesinde kamu kurum ve kuruluşları için paylaşımına açılması;
- T.C. Kimlik Numarasının verilmesi;
- Kolay taşınabilir, taklit edilemez çağdaş nüfus kimlik kartları verilmesi;
- Nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması;
- Kamu kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin verilmesidir.

Proje kapsamında:

⁸ DPT.e-Devlet Proje ve Uygulamaları” Eylül 2005 Raporundan ve Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Gn. Md. Yard. Ahmet Sarıcan’la 15.6.2007’de yapılan görüşmeden yararlanılmıştır.

⁹ “Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının Kullanımı”, TBD Kamu-BİB, Kamu Bilişim Platformu VI Çalışma Grubu Raporu, TBD Yayınları, Mayıs 2004, s. 11

- Nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve taşra birimlerinde nüfus işlemleri bilgisayar ortamında yapılmaya başlanmış ve merkezde bir veri tabanı oluşturulmuştur.
- 923 nüfus idaresinde bulunan aile kütüklerindeki bütün nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılma işlemi tamamlanmış ve her bireye T.C. Kimlik Numarası verilmiştir.
- Kamu kuruluşlarına ve vatandaşlara elektronik ortamda nüfus hizmeti verilmeye başlanmıştır.
- 923 ilçe nüfus müdürlüğü çevrim içi çalışmaya başlamıştır.
- Nüfus ve aile istatistikleri hızlı ve sağlıklı biçimde alınmaya başlamıştır.
- Kimlik Paylaşım sistemi 2005'te hizmete açılmıştır. Bu sistemden halen 226 kurumun yararlandığı ve yapılan kimlik doğrulamaları başvurularında sağlıklı sonuçlar alındığı gözlemlenmektedir.

2006 yılı Aralık ayında basında bazı eleştirilere maruz kalan¹⁰ MERNİS Projesinden sağlanan faydalar şöyle özetlenebilir:

Nüfus idareleri yönünden: Çevrim içi sistemin devreye girmesi ile nüfus olayları kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine nüfus müdürlüğü olan her yerden sorgulanabilmektedir. Özellikle iç göçün yaygın olduğu ülkemizde, hem nüfus idareleri hem vatandaşlar posta ve kırtasiye masraflarından tamamen kurtulmuştur. Merkezi veri tabanının kurulması ile beraber nüfus ve yaşam istatistikleri son güncellenmiş haliyle birlikte anında alınabilmekte ve ilgili kurumlara iletilmektedir.

¹⁰ 2006 Aralık ayı başlarında basında çıkan MERNİS'le ilgili haberler hakkında Başbakan R. Tayyip Erdoğan'ın bu haberlerin asılsız ve mesnetsiz olduğuna dair açıklaması şöyleydi: "MERNİS veri tabanının çökmesi hiçbir şekilde söz konusu olmadığı gibi, kayıtların yüzde 95'inden fazlasının hatalı olduğu iddiaları da tamamen hayal ürünüdür... Ayrıca kamu kurum ve kuruluşları ile bankaların tuttuğu bilgilere ilişkin 220 milyon veri, MERNİS veri tabanından güncellenerek kontrolleri yapılmıştır." "Başbakan'dan MERNİS eleştirilerine yanıt", Bthaber, Sayı: 600, 18-24 Aralık 2006, s. 4

Nüfus işlemlerinde yapılması gereken hukuki denetimler bilgisayar ortamında otomatik olarak yapılmakta ve bilgi tutarsızlıkları önlenmektedir. Ayrıca yapılan tüm işlemler gerçek zamanda Merkezden izlenmekte ve hatalı işlemler konusunda uyarılar yapılabilmektedir.

Vatandaş yönünden: Nüfus işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinden dolayı zaman kaybı en aza indirilmiş, üretilen belgelerdeki bilgi hataları sıfırlanmıştır.

Vatandaşlar nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanlarını ikamet ettiği ilçe nüfus idaresinden anında alabilmektedir. Daha önce elle yazılan nüfus cüzdanları bilgisayarlarda yazdırılmakta ve elle yapılan hatalar da önlenmiş olmaktadır.

Kimlik Paylaşım Sisteminin kullanımının yaygınlaşması ile birlikte vatandaşın kamu kurum ve kuruluşlarındaki işlemleri, ayrıca belge istenmeden otomatik olarak gerçekleşecektir.

Kamu kurumları yönünden: Kamu kurum ve kuruluşları vatandaşlarla ilgili işlemleri en kısa zamanda ve etkili şekilde gerçekleştirebileceklerdir. Kamu kurumlarının Kimlik Paylaşım sistemini kullanmaları sonucunda sağlanacak başlıca faydalar, ekonomik ve mali yönden (vergi tahsilâtı ve denetiminin kolaylaşması, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınabilmesi), yatırım ve planlama yönünden (yatırımcıların gerçek bilgiler ışığında olurluk hesaplarını yapmaları), güvenlik yönünden (MERNİS veri tabanından kişi kimlik bilgileri tespit edilerek doğru kişiye daha çabuk ulaşabilme), askerlik yönünden (askerlik çağına girenlerin listelerinin sağlıklı ve hızlı şekilde elde edilmesi ve gelecek yıllardaki asker ihtiyacının doğru planlanması), sağlık yönünden (her kişi için birden fazla dosya açılmasının önlenmesi ve sağlık bilgilerinin birleştirilmesi), eğitim yönünden (eğitim ve öğretim planlaması ve politikalarının daha sağlıklı yapılması), sosyal güvenlik yönünden (MERNİS veri tabanına bağlanan Sosyal Güvenlik Kurumunun kişiye ilişkin bilgileri daha hızlı alması, bilgi eksikliğinden dolayı vatandaş mağduriyetinin önlenmesi), adalet yönünden (davaların mahkemelerde görülmesi sırasında

yapılan kimlik tespitlerinin MERNİS veri tabanından alınması yoluyla davaların daha hızlı bir biçimde yürütülmesi), seçmen kütükleri yönünden (seçme ve seçilme yaşındaki vatandaşların tespiti ve seçmen kütüklerinin sağlıklı bir şekilde düzenlenmesi) olarak belirtilmektedir.

6. e-Eğitim¹¹

Milli Eğitim Bakanlığının başta öğretmen ve öğrenciler olmak üzere eğitimle ilgili tüm bireylerin bilişim teknolojisi araçlarından yararlanmasını sağlamak amacıyla hayata geçirdiği projeler kapsamında, Bakanlığa bağlı kurum ve okullara hosting (meb uzantılı internet sitesi) hizmeti sunulurken kurumlara 3394, personele 3514 ve okullara 4126 adet olmak üzere toplam 11.036 adet meb.gov.tr uzantılı ücretsiz e-posta adresi verilmiştir. Uygulama ile yaklaşık 40.000 okulda e-posta adresi verilmesi yönünde deneme çalışmalarına başlanılmıştır. Kurulan alt yapı ile okullar istedikleri anda internet üzerinden kullanıcı adı ve şifrelerini girerek web sitelerinin tanımlarını yaparak yayına başlayabilmektedirler. Bu kapsamda 25.7.2007 tarihi itibarıyla, 11.548 kurum web adresi almıştır.

8 derslik ve üzeri okulların tamamında Bilişim Teknolojileri (BT) sınıfı kurulmasının tamamlanması hedeflenmiş olup, birkaç aya kadar tamamlanmış olacaktır. BT sınıfı kurulamayan 8 dersliğin altındaki okullara ise BT ekipmanı (Bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, projeksiyon) sağlanmaktadır.

Okul ve kurumların hızlı, güvenilir ve ucuz şekilde internete erişimini sağlamak üzere, 5.12.2003 tarihinde Türk Telekom A.Ş. ile protokol yapılmıştır. 4.9.2007 tarihi itibarıyla 29.021 okul/kuruma geniş bant ADSL

¹¹ Milli Eğitim Bakanlığında hazırlanmış 13.08.2007 tarihli ve “Eğitimde Bilişim Teknolojileri” konulu not ile Eğitim Teknolojileri Genel Müdürü Nizami Aktürk ile yapılan görüşmeden yararlanılarak yazılmıştır.

bağlantısı ile internet bağlanmıştır. İlköğretim öğrencilerinin %90'ı, ortaöğretim öğrencilerinin %99'u geniş bant ADSL internet erişimine sahiptir.

Karar Destek Sistemi. Millî Eğitim Bakanlığı bünyesinde bulunan operasyonel verilerin bilgiye dönüştürülmesi, bilgilerin karar vericiler tarafından stratejik kararların verilmesi aşamasında kullanılması amaçlarına yönelik olarak oluşturulmuştur. Karar Destek Sisteminin kurulması çalışmalarına yönelik pilot uygulamalar 71 ili kapsayacak şekilde yaygınlaştırılmıştır.

Doküman Yönetim Sistemi. e-Devlet projelerine hızlı bir şekilde uyum sağlanması bakımından Doküman Yönetim Sistemi (DYS) faaliyete geçirilerek tüm evrak akışının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ve e-İmza ile entegrasyon sağlanması hedeflenmektedir. Ayrıca atama ve yer değiştirme işlemleri sonucunda, personele ait kararnameler elektronik ortamda hazırlanıp, illere internet aracılığıyla gönderilmektedir.

e-Okul Projesi. Her okulun öğrenci ile ilgili işlemlerin tamamını internet üzerinden yapabilmesine imkân sağlayan *e-Okul* yazılımı, Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi (MEBBİS) ile uyumlu olarak çalışmaktadır. Kırtasiye ve bürokrasi azaltılarak milyonlarca YTL tasarruf edilebilecek, veli ile okul sürekli iletişim halinde olacaktır.

e-Sınav Projesi. <http://sinavlar.meb.gov.tr> adresinden verilen tüm hizmetlerin e-Okul projesi kapsamında öncelikle *Devlet Parasız Yatılılık ve Bursluluk Sınavı (DPY-B)*, *Orta Öğretim Kurumları Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sınavı (OKS)* ile *Polis Koleji Aday Tespit Sınavı* başvurularını da kapsayacak şekilde yaygınlaştırılması çalışmaları yapılmıştır. Yine bu kapsamda Yatılı İlköğretim Bölge Okullarının (YİBO) başvuruları da alınmıştır. e-Sınav Projesi ile on-line (çevrim içi) sınavların da yapılması hedeflenmektedir.

Eğitim Portalı. www.egitim.gov.tr portalı içerik zenginleştirme çalışmalarına hız vermek eğitim öğretimin kalitesini artırmak, eğitimde fırsat eşitliği sağlamak ve “Global Gateway”, Intel’in “skool”, ve “think.com” gibi

portallerle uluslar arası işbirliği sağlamak ve ortaklık kurmak amacıyla kurulmuştur.

Skool.Tr Portalı. Intel firmasının İrlanda Eğitim Bakanlığı ile geliştirdiği orijinal portalın Matematik, Fizik, Kimya ve Biyoloji alanlarında %25'lik kısmı Türkçeleştirilmiş ve <http://skool.meb.gov.tr> adresinden yayınına başlanmıştır.

Global Gateway Portalı. İngiltere Eğitim Bakanlığı tarafından koordine edilen Global Gateway ile kurulan bu ortaklıkla eğitime uluslar arası bir boyut kazandırılması hedeflenmiştir.

Think.com Portalı. Oracle firması tarafından geliştirilen bu portalın amacı, dünyanın her yerindeki ilk ve ortaöğretim öğrencilerinin, öğretmenlerin kolayca iletişim kurabileceği, projeler konusunda işbirliği yapabileceği korumalı bir çevrimiçi ortam oluşturmaktır. Bu portalın Türk Eğitim Sistemi ile uyumunun sağlanması ve içeriğinin Türkçeleştirilmesi için gerekli çalışmalar tamamlanmıştır.

Yazarlık Yazılımlarıyla Eğitim Materyali Üretimi Projesi. 700 ilköğretim okulunda kullanılmak üzere, yazarlık yazılımlarına ait okul lisansları satın alınmış, 2007-2008 öğretim yılında bilişim teknoloji sınıfı bulunan tüm ilköğretim okullarına yazarlık yazılımı lisansları alımı planlanmıştır. Öğretmenler bu yazılımları kullanarak en çok ihtiyaç duyulan bilgisayar ortamlı eğitim materyalleri hazırlayabileceklerdir.

İntel Gelecek İçin Eğitim. 12.9.2007 tarihi itibarıyla 75.987 öğretmen bu eğitimlere katılmıştır. Bilişim teknolojisi sınıflarının sayısı arttıkça eğitim programı da yeni okulları da kapsayacak şekilde genişletilecektir.

Microsoft Eğitimde İşbirliği Uzaktan Öğretmen Eğitimi. Bilgisayar okur-yazarı olan öğretmenlerin bilgisayar okur-yazarlık seviyelerini artırmak, olmayanlara bilgisayar okur-yazarlığı kazandırmak amacıyla, uzaktan eğitim yöntemiyle başlatılmıştır. Program kapsamında, 12.9.2007 itibarıyla Türkiye genelinde alınan sertifika sayısı 572.903 ve sisteme giren kullanıcı sayısı 160.506'dır.

İntel Öğrenci Programı. Bilgisayar okur-yazarı olan öğrencilerin seviyelerini artırmaya, olmayanlara bilgisayar okur-yazarlığı kazandırmaya yönelik bu programda Türkiye genelinde toplam 81 ilde 12.09.2007 tarihi itibarı ile eğitim alan öğrenci sayısı 9.200, 2007 yılı sonunda hedeflenen öğrenci sayısı 20.000’ dir.

Microsoft Yenilikçi Öğretmenler Programı. Amacı öğretmenlerin teknolojiyi mümkün olduğunca etkin olarak kullanabilmesi, gereksinim duyduğu konularda neyi, nerede bulacağı farkındalığını ve bilgisini edinebilmesidir. 2007 yılında, 100 öğretmen ile 100 okul yöneticisinin yenilikçi öğretmen eğitimine katılması planlanmıştır.

Qomer Microsoft Bilişimci Martılar Programı. İlköğretim okullu öğrencileri ekip ruhu ile hareket edebilmeyi, analitik düşünme yöntemlerini ve araçlarını kullanabilmeyi öğreneceklerdir.

Cisco Ağ Eğitimi Akademisi Programı. Kamu ve özel sektör kuruluşları arasında küresel bir işbirliğini öngören Programın hedefi Anadolu Teknik Liseleri Proje Okullarında görev yapan bilişim öğretmenlerini eğiterek ülkedeki ara eleman açığını kapatmaktır.

İngilizce Öğretim Metodumuza Şekil Verme Programı. ABD İngilizce Dil Programları Bürosu tarafından, Oregon Üniversitesi’nin işbirliği ile hazırlanan İngilizce öğretmen eğitimi programı kapsamında 27 İngilizce öğretmenin katılımıyla 16 hafta süren pilot uygulama yapılmıştır. Katılımın tahminin üzerinde olması sebebiyle seminer çalışmaları periyodik aralıklarla tekrarlanacaktır.

Uzaktan Eğitim Hizmetleri. Açık Öğretim kurumları öğrenci ders kitapları internet üzerinden yayımlanmaktadır. Sakarya Üniversitesi ile yapılan protokol ile uzaktan eğitim yoluyla “Bilgi Yönetimi ve Bilgisayar Programcılığı Sertifika Programı” eğitim hizmetleri verilmektedir. 30.11.2006 itibarıyla, Bilgi Yönetimi ve Bilgisayar Programcılığı Sertifika Programlarına toplam 3280 kişi kayıt yaptırmış, bugüne kadar 70.400 kişiye Elektrik Tesisatçılığı sertifikası verilmiştir.

İnternet TV-RADYO. Örgün ve yaygın eğitimdeki öğrencilere, öğretmen ve velilere ders destek materyalini sunmak amacıyla İnternet TV- Radyo <http://internettv.meb.gov.tr> adresinde yayın hayatına başlamıştır. Yeni ders materyallerinin yanı sıra, öğretmen ve velilere yönelik kişisel ve mesleki gelişim programları, eğitim programları, belgeseller, okul öncesine yönelik programlar, çizgi filmler, çeşitli slayt filmleri ve fotoğraflar yer almaktadır.

Bilişim Teknolojileri Destekli Fen Laboratuvarları Projesi. Ortaöğretim kurumları için bilişim teknolojileri destekli bir fen laboratuvarı oluşturulmasının hazırlık çalışmaları sürdürülmektedir.

Dijital Arşiv Projesi. Arşiv materyallerinin bilgisayar ortamında kayıtlarının tutulması ve arşiv düzeninin sağlanması için ihaleye çıkmıştır.

İnternetin Yararları ve Zararları İle İlgili Olarak Toplumun Bilinçlendirilmesi Projesi. İnternetin zararları, korunma yöntemleri, engelleme, filtreleme sistemleri ve doğru içerik ile ilgili başlıklar hakkında yalnız ergenlerin değil, ailelerin ve tüm toplumun bilinçlendirilmesi amacıyla çeşitli iletişim araçları ile (medyada) halkın bilgilendirilmesi yoluna gidilecek ancak bu noktada endişelere yol açmayacak nitelikte yayınlar (reklâm) hazırlanması üzerinde durulacaktır.

Kamu İnternet Erişim Merkezi Projesi (KİEM). 1.068 HEM (Halk Eğitim Merkezi) ve MEM (Mesleki Eğitim Merkezi)'ne BT sınıfı kurulumu planlanmıştır. Projenin amacı yetişkinlerin (öncelikli olarak çalışanlar ve işsizler, ayrıca ev kadınları/kızları ve emekliler) İnternet erişimlerinin sağlanması ve yükseltilmesidir. Ayrıca, 227 kışlada kurulacak KİEM'in ihalesi yapılmıştır.

Eğitim Yöneticilerinin Liderlik Becerilerinin Geliştirilmesinde b-Öğrenme Modelinin Başarıya Etkisinin Araştırılması Projesi. TÜBİTAK tarafından da desteklenmesine karar verilen Projenin en önemli özelliği, maliyet, zaman ve öğrenme-öğretme sürecini zenginleştirme açısından geleneksel öğretim yaklaşımları ve e-Öğrenme öğrenme-öğretme yaklaşımlarına alternatif bir model olmasıdır.

7. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

Doğru, güvenilir, kolay ve hızlı erişilir tapu ve kadastro bilgilerine (Mülkiyet Bilgileri) duyulan ihtiyacı karşılayarak, konumsal harita bilgilerine dayalı olarak tapu sicilindeki mülkiyet ve kadastro bilgilerini oluşturmayı hedefleyen Projeden beklenen somut faydalar şunlardır:

- . Taşınmaz mallar üzerinde meydana gelen mülkiyet değişiklikleri, imar uygulaması vb işlemlerin kadastro haritaları ve tapu sicil kayıtları üzerinden izlenmesi ve bu suretle güncel olarak tutulması, kurum içi entegrasyon ve verilerin çoklu kullanıma sunulması sağlanacaktır.
- . Taşınmaz envanteri doğru ve güvenilir olarak oluşturulacak, veri tabanında tutulacak ve araziye yönelik her türlü kamu projelerine güncel altlık olması sağlanacaktır. Tapu bilgilerine ihtiyaç duyan kurumların istekleri çok daha hızlı ve güncel olarak karşılanabilecektir.
- . Tapu ve kadastro hizmetlerinden sağlanan harçlar bilgisayar ortamına aktarılacak ve hareketleri kontrol edilecektir.
- . Mevcut uygulamada vatandaş tarafından herhangi bir yerde alınan taşınmaz mala ait grafik ve sözel bilgilerin tümü Tapu Sicil Müdürlüklerinde görülemediği için hatalarla karşılaşılabilir. TAKBİS ile grafik ve sözel bilgilerin ilişkilendirilmesi sonucu tapuda işlem gören taşınmazın tüm bilgileri ilgililer tarafından görülebileceği için hataların da önüne geçilmiş olacaktır.
- . Kadastro Müdürlüklerinde yapılan işlem taleplerinde mülkiyet bilgilerinden yararlanılacak; taleplerin yerine getirilmesinde kısıtlayıcı veya tescile engel durumlar hakkında bilgi edinilebilecektir.
- . Mevzuat değişiklikleri yapılması halinde Tapu Sicil Müdürlüklerinden, ülkenin başka yerlerindeki taşınmazlar ile ilgili işlemleri yapması mümkün olacaktır.

- . Uygun yetkilendirme ile merkez birimleri ve bölge müdürlükleri tüm TAKBİS verilerini görebilecek, sorgulayıp rapor alabileceklerdir.
- . Yatırım ve Planlama açısından, Ulaşım, Orman, Tarım, Enerji gibi elliye yakın disiplin ve sektör yapacakları yatırımlar ve planlamalar için, TAKBİS veri tabanında doğru, güvenilir ve güncel bilgileri alarak doğru planlamalar yapabileceklerdir.
- . Mal Varlığı Araştırmaları açısından: Gerçek ve tüzel kişilere ait mal varlıklarının yetkili makamlarca araştırılma istemi anında gerçekleştirilecek, vergi denetimleri, kara para ile mücadele, haksız kazanç elde edilmesinin önlenmesi, yatırım teşviklerinde yeterlilik araştırılması anında yapılabilecektir.
- . Adalet yönünden, Gayri Menkul Davalarının Mahkemelerde görüldüğü sırada gayrimenkullerle ilgili bilgiler TAKBİS veri tabanından alınarak davaların hızlı bir biçimde bitirilmesi sağlanacaktır.
- . Ekonomik ve Mali yönden, TAKBİS'in yaygınlaştırılmasıyla, Milli Savunma Bakanlığı, Orman Genel Müdürlüğü, Tarım Bakanlığı, Arsa Ofisi Genel Müdürlüğü, Milli Emlak Genel Müdürlüğü, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Karayolları Genel Müdürlüğü, Tarım Reformu Genel Müdürlüğü gibi kamu kurum ve kuruluşlarının mükerrer yatırımlarla yapmak istedikleri "Tapu ve Kadastro" bilgileri sağlanmış olacağından kaynak israfı önlenecektir.
- . Yerel Yönetimler yönünden, TAKBİS'in ülke geneline yaygınlaştırılması halinde, yerel yönetimlerin ve diğer kamu kurumların Kent Bilgi Sistemi kurma çalışmalarında TAKBİS bilgilerinden temel bilgi olarak faydalanacaklar ve Kent Bilgi sistemleri bu temel bilgiler üzerine veri tekrarına düşülmeden belediyelerce kurulabilecektir.
- . Doğal Afetler Yönünden : Afetzedelerin tespiti, afetzedelere kısa zamanda her türlü yardımın yapılabilmesi, afetin etkilerinin azaltılması gibi birçok faaliyette de Tapu ve Kadastro Bilgi sistemi önemli rol oynayacaktır.

TAKBİS verileri ülke güvenliği açısından da büyük önem taşımaktadır. Bazı ülkelerin kendi devlet politikaları gereğince, doğrudan ve dolaylı olarak bazı bölgelerde taşınmaz edinimi yönünde gayret içinde oldukları bilinmektedir. Alt birimlerde oluşturulan verilerin üst makamlarca analiz edilmesiyle bu tür hareketler anında izlenip gerekirse tedbir alınabilecektir.

8. Polis Bilgi sistemi (PolNet)

2002 yılı başından itibaren Emniyet teşkilatının kullanımına açılan POLNET'in amaçları :

- . Polisin, görevin gerekli kıldığı her türden bilgiye en hızlı, kolay ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamak,
- . Ulusal ve uluslar arası bütün bilgi ve ağ bankaları üzerinde sorgulama yapılmasına olanak tanımak,
- . Delillerin daha hızlı toplanması ve değerlendirilmesi,
- . Birimler arası koordinasyonun daha çabuk sağlanması ve zaman-mekan sınırının kaldırılması,
- . Parmak izi, balistik karşılaştırmalar, DNA analizleri, kan ve doku tahlilleri gibi gelişmiş laboratuvar gerektiren hizmetlerin PolNet üzerinden polisin hizmetine sunulması,
- . Bürokrasiyi azaltmak, işlemlere hız kazandırmak, maliyetleri düşürmek,
- . Vatandaşa ihtiyaç duyduğu bilgilere her an ulaşma imkânı sağlamak,
- . Trafik ve genel denetimlerine hız kazandırmak,
- . Pasaport ve ruhsat benzeri işlemlerin çevrimiçi yapılabilmesidir.

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

- . Bilgiye hızlı ulaşım sayesinde gözaltı süreleri kısalmış ve gereksiz gözaltılar azaltılarak insan hakları konusunda gelişme sağlanmıştır. ¹²
- . Güvenlik soruşturmalarında süre kısalmış ve yazışma oranı azaltılmıştır.
- . Artan iş hacmine rağmen büro işlerinde çalışan personel sayısı azalmış, daha çok personel aktif görevlere kaydırılmıştır.
- . PolNet için yapılan yatırımlara rağmen, personel ve diğer giderlerden sağlanan azalmalarla genel anlamda tasarruf sağlamıştır.
- . Bazı yazışmalar, işlemler ve kontroller sistem tarafından otomatik olarak yapılmaktadır. Örneğin, Araç Tescil bilgi Sistemi bünyesinde tescili yapılmak istenen aracın çalıntı olup olmadığı, üzerinde rehin, haciz ve vb. kısıtlamaların olup olmadığı otomatik kontrol edilmekte ve gerekiyor ise ilgili yazışma evrakları sistem tarafından üretilmektedir. PolNet'in diğer Bilgi Sistemlerinde de benzer uygulamalar mevcuttur.
- . Ortak bir veri tabanına ulaşımın sağlanması ile birimler arası koordinasyon artmış, bilgiye ulaşmada zaman, mekan ve sınır kavramı ortadan kalkmıştır.
- . Personel arası iletişim elektronik ilan panoları, e-posta vb. tekniklerle iyileştirilmiştir.
- . İnternet ve mobil uygulamalarla yerinden hizmet çalışmaları başlamıştır. Vatandaşlar Emniyet birimlerinde yapacakları işlemlerle ilgili bilgiyi, internet

¹² Aslıhan Bozkurt, "PolNet'e yeni iletişim altyapısı", **IT Business Weekly**, Haziran 2006, s. 52

kullanarak öğrenebilmekte, pasaport ve ehliyet işlemleri müracaatları internet üzerinden yapılabilir.

. Uluslararası (İnterpol, Europol vb) ve kurumlar arası bazı işlemler elektronik ortama taşınmıştır.

. Hudut kapıları ve Hava limanlarındaki kuyruklar azalmıştır.

. Teşkilat içi evrak akışı elektronik ortama aktarılmış, evrak akışı hızlandırılmış yazı bekleme süresi azaltılmıştır.

. Teşkilat mensuplarına intranet üzerinden eğitim olanağı sağlanmıştır.

PolNet'in sağladığı alt yapı ile vatandaşlara internet üzerinden çevrimiçi ihbar, araç sorgulama, sürücü ceza puanı, araç kaza sorgulama, kazazede sorgulama, sürücü belgesi işlemleri, pasaport işlemleri, kayıp şahıslar, aranan şahıslar, çalıntı oto, ihale ilanları, basın bildirileri gibi hizmetlerin verilmesine başlanmıştır. Bu çerçevede, il emniyet müdürlükleri kendi internet siteleri üzerinden hizmet vermektedir.

9. Mobil Elektronik Sistem Entegrasyon Projesi (MOBESE)

MOBESE, Emniyet Genel Müdürlüğü araçları için tasarlanmış iletişim alt yapısı olarak GPRS teknolojisini kullanan, coğrafi bilgi sistemleri mimarisi üzerine kurulmuş bir mobil araç ünitesidir. Olaylara en kısa süre içinde müdahale edilmesi, kişi hak ve özgürlüklerini ön planda tutarak vatandaşa en iyi hizmetin sunulması, ileriye yönelik proje ve yatırımların eşgüdümünün sağlanması, hareketli çalışanlara zaman yönünden önemli bilgilerin iletilmesi ve alınması, Haber Merkezinde çalışanların mobil ekiplere ve polis merkezlerine veri göndermek/almak için basit ve hızlı bir erişime sahip olması hedeflenmiştir.

MOBESE ile en çok hangi aylarda, hangi günlerde, hangi saatlerde ve nerelerde suç işlenmekte olduğu gibi analitik düşünceye temel teşkil eden bilgiler ile mevcut kayıtlar sayısal haritalar üzerinden sorgulanabilmektedir. Emniyet hizmetlerinin mobil ekipler tarafından verilmesiyle; hizmetlerin şeffaflaşması, hızlı ve etkin işleyişin sağlanması, şubeler arası bilgi alışverişi yapılarak iş tekrarlarının önlenmesi mümkün hale gelmiştir.

Proje üç ana modülden oluşmaktadır. Bunlar: Merkez modülü, Mobil araç modülü ve polis merkezi modülüdür.

Merkez Modülü ile, sınırsız ekip grubu ve bunlara bağlı alt ekipler oluşturulabilmekte, iletişim trafiği düzenlenip denetlenebilmekte, tüm araçların merkez tarafından gözlenebilmesinin yanı sıra acil durumlarda mobil terminallerin de birbirlerini gözleyebilmesi sağlanmakta, kullanıcılara çevrim içi olarak GPRS üzerinden ulusal ve yerel veri tabanlarından sorgu imkanı verilmekte ve sisteme dahil tüm terminallerin mesaj trafiği kayıt altında tutulabilmektedir.

Mobil araç modülü ile, GPS'den koordinat bilgisi alınmakta, GPRS teknolojisi ile haberleşme yapılmakta, sayısal harita üzerinde yer bilgisi alınmakta, ulusal ve yerel veri tabanı sorgulaması yapılabilmekte, adres sorgulama yapılabilmekte, sesli uyarı ve acil durum bildirgesi alınabilmekte, ihbar bildirimi sayısal harita üzerinde gösterilebilmekte, tek tuş ile merkez ve terminallere acil durum bildirilmekte, acil duruma uğrayan araç, kendisine en yakın ekipleri sayısal haritada görebilmekte, kriptolu olarak Merkez, Terminal ve Polis Merkezleri ile iletişim sağlanmakta, standart mesaj gönderilebilmektedir.

Polis merkez modülü ile, polis merkezleri tarafından sayısal harita kullanılabilmekte, olay ve/veya şahıs bilgileri girilebilmekte, ulusal ve yerel veri tabanlarından sorgu yapılabilmekte, diğer terminallere mesaj gönderilebilmekte, olay rapor ve istatistikleri alınabilmektedir.

EK - 2

BAŞLICA E-DEVLET KAVRAMLARI¹³

Bilişim toplumu olma yolundaki çalışmaların merkezinde e-Devlet kavramı yer almaktadır. Devletin “e” olması, doğal olarak devleti oluşturan kurumların öncelikle “e” olmasından geçtiği gerçeğini bize göstermektedir. Her şeyin “e” leştiği bir ortamda ise çalışma şekli, iş süreçleri ve bilgi paylaşma ve kullanma yöntemleri de değişmekte ve yepyeni kavramlar ortaya çıkmaktadır.¹⁴ Bu yeni kavramları herkesin aynı şekilde anlaması, doğru algılaması ve doğru kullanması sayesinde aynı dili konuşan, aynı hedeflere yönelen bir toplum meydana gelecektir. Bu bölümde, e-Devlet ve e-Dönüşümle ilgili olarak oluşan ve kullanılan belli başlı kavramların çalışmamızda yer verilen biçim ve amaçlara uygun olarak tanımları ve temel özellikleri açıklanmaya çalışılmıştır.

1. Adres paylaşımı sistemi

Ulusal adres veri tabanında tutulan bilgilerin kurumlar ile diğer kişilerce paylaşılması işlemine verilen addır.¹⁵ İçişleri Bakanlığı, yerleşim yeri adresi ve diğer adreslere ait bilgilerin tutulmasına ilişkin politikanın oluşturulması, geliştirilmesi, yaygınlaştırılması, idarî birimlere göre genel uygulamaya geçiş tarihlerinin tespit edilmesi, ulusal adres veri tabanı ile MERNİS veri tabanının

¹³ Bu bölümün yazılmasında, aksi belirtilmedikçe, aşağıdaki eserden faydalanılmıştır: “**Türkiye Bilişim Derneği: e-Devlet Kavramları El Kitabı**”, Derleyen: e-Devlet Kavramları Çalışma Grubu (TBD Kamu-BİB), Türkiye Bilişim Derneği Yayınları: 22, Mayıs 2004

¹⁴ “e-Devlet Kavramları El Kitabı”, s.1

¹⁵ Nüfus Hizmetleri Kanunu, Kanun No: 5490, Kabul Tarihi: 25/4/2006, RG: 29.4.2006-Sayı : 26153, Madde 3

ilişkilendirilmesi¹⁶ ve adres bilgilerinin paylaşılmasına ilişkin işlemlerin yürütülmesinden sorumludur.¹⁷

2. Bilgi Toplumu ve bilgi ekonomisi

Bütün kamusal ve özel örgütlerin, kuruluşların ve kurumların, giderek bütün bireylerin, yaşamlarını sürdürürken ve görevlerini yaparken karşılaştıkları karar aşamalarında, bilişim dizgeleri'nin hizmetlerinden yararlanabildikleri, gerekseme duydukları her türlü bilgiye bilişim dizgeleri, bilgi erişim dizgeleri ve bilgi tabanlı uzman dizgeler aracılığıyla erişebildikleri, bunu, iletişim ağlarından yararlanarak kendi kişisel ortamlarında olduğu gibi, içinde yaşadıkları toplumun yakın çevresini oluşturan yerel ortamlarda, ulusal, uluslararası, bölgesel ortamlarda ve yeryuvarın tümünü kapsayan küresel ortamda da yapabildikleri, bu hizmetlerin yanı sıra üretimde her türlü “öz devim” olanaklarını, süreç denetim tekniklerini yaygın biçimde kullandıkları “endüstri ötesi toplum” düzenine verilen addır.

Bilgi Ekonomisi ya da Bilgiye Dayalı Ekonomi, ekonomik getiriye dönüşen ve dönüşebilecek bilgi ve teknolojik yeniliğin üretilmesi, kaynakları ve diğer mal ve hizmet üretimine etkisinin kurumsal ve uygulamalı yönleri, AR-GE; kurumlaşma, ulusal ve uluslararası gelişmelerin iç içeliğinden oluşan bir ulusal yenilik sisteminin ekonomik uygulamasıdır.

¹⁶ Başbakanlığın “**Ulusal Adres Veritabanının Oluşturulması**” konulu ve 2006/26 sayılı (RG: Tarih: 6.9.2006 – Sayı: 26281) Genelgesi, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yapılacak alan uygulaması ile ülkemizde yaşayan vatandaşlarımızın adreslerinin MERNİS kayıtlarıyla eşleştirilerek Adrese Dayalı Nüfus Kayıt sistemi kurulacağını, böylece adrese dayalı kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesinin yanı sıra sokağa çıkma yasağına gerek kalmadan nüfusun güncel olarak tespit edilmesine imkân sağlanacağını bildirmektedir.

Ayrıca, Türk vatandaşlarının ve Türkiye’de yaşayan yabancıların yerleşim yeri ve diğer adres bilgilerinin tutulmasına ilişkin esas ve usulleri düzenlemek üzere “**Adres Kayıt Sistemi Yönetmeliği**” de çıkarılmıştır (RG Tarih: 15.12.2006 – Sayı: 26377)

¹⁷ Nüfus Hizmetleri Kanunu, Madde 48

3. Bilişim ve İletişim Teknolojileri (BİT)¹⁸

İnsanların teknik, ekonomik ve toplumsal alanlardaki iletişimlerinde kullandıkları ve bilimin dayanağı olan bilginin özellikle elektronik makineler aracılığıyla düzenli ve akla uygun bir biçimde işlenmesi bilimi, informatik, enformatik, olarak tanımlanmaktadır.

Bilgi toplumunun kullandığı her türlü teknolojik araçlarla bilginin kullanılması, üretilmesi, geliştirilmesi, taşınması ve iletişimin gerçekleştirilmesi süreci ve aşamalarında gereksinim duyulan bilişim dizgeleridir.

Bilişim teknolojileri alanındaki çalışmaların amacı, bilgi toplumunun yaratılmasında dönüm noktası olan teknoloji ve uygulamaların geliştirilmesine hız ve kalite katmaktır. Bu yolla sanayinin rekabet gücü arttırılacak ve bilgi tabanlı ekonomiden vatandaşların yararlanmasına imkân sağlanacaktır. Amaç, rekabet gücü yüksek, bilgiye dayalı bir toplum yaratmaktır.

4. Bilişimsizlik Maliyeti

Bilişim teknolojilerinin hiç kullanılmaması ya da etkin ve verimli olarak kullanılamamasından dolayı neden olunan doğrudan ya da dolaylı kayıplar olarak tanımlanır. Bilişim yatırımlarının yapılamaması nedeniyle doğrudan veya etkiledikleri veya etkilendikleri diğer sistemler nedeniyle dolaylı olarak

¹⁸ İng. Information and Communication Technologies (ICT)

kaybedilen maddi ve manevi değerleri¹⁹ ifade eden “Bilişimsizlik Maliyeti”nin aşağıdaki maliyet unsurlarını içerdiği ifade edilmektedir:

“Halen uygulamaya alınmaya çalışılan ancak bitirilmesi gereken sürelerin dışında uzayan projelerin yazılım, donanım, insan gücü anlamında uğrattığı zararların maliyeti, uygulamaya alınmaları halinde elde edilecek kazançların elde edilememesi maliyeti, uygulamaya alınamaması nedeniyle ortaya çıkan gereksiz yeni uygulamaların maliyeti;

“Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmadığı için devlete girdi olarak kazanç sağlaması gerekirken hâlâ geleneksel yöntemlerin kullanımı ile kaybedilen fiziki harcamalar, iş gücü kaybı ve zaman kaybı gibi unsurların maliyeti;

“Projelerin, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak yapılmaması yüzünden, ülke potansiyel kaynaklarının bilinmemesi nedeniyle katma değer olarak elde edilecekken bu gelirlerin elde edilememesi maliyeti.”²⁰

“Bilişimsizlik Maliyeti”, elle tutulabilir olmayan (sübjektif) bir kavram olarak görünse de yukarıdaki örneklerden görüldüğü gibi çok önemlidir. Neleri kazanmaya adayken neleri kaybettiğimizi göstermektedir.

“Günümüzde maliyetleri aşağıya çekmenin ve verimin en önemli aracının BT kullanmak olduğu, Bilişim Teknolojilerini etkin olarak kullanamayan ülkelerin ekonomilerinin daha zayıf kaldığı, etkin olarak kullananların ise daha güçlü hale geldiği gerçeğinin farkına varan ülkeler gecikmeli de olsa tedbir almaya başlamışlardır.

“Bilişimsizlik sonuç olarak ülkemize zaman kaybı, iş gücü kaybı, fazla harcama, karar verme süreçlerinde gecikme, Yanlış Karar verme ve

¹⁹ Türkiye Bilişim Derneği Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği (TBD Kamu-BİB), **e-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara, 2002, s.149

²⁰ Ali Arifoğlu, “**e-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya**”, Sas Bilişim, 2004, s.17

vatandaş mutsuzluğu-moral bozukluğu biçimlerinde yansımaktadır. Bu yönde hazırlanan Stratejik Planlar ile acil eylem planları tümüyle uygulamaya konulmadığı takdirde önüne geçilemeyecek ve telafi edilemeyecek kayıplar ortaya çıkacaktır.”²¹

5. Doküman Yönetim Sistemi

"Kağıtsız Ofis" bakış açısı altında, bir kurum veya organizasyon dahilinde oluşturulan ve farklı kullanıcılar tarafından kullanılan değişik tür ve kategorideki tüm dokümanların hayat döngüleri boyunca sistematik olarak elektronik ortamda saklanması ve yönetilmesidir.

Kurumsal karar vermeyi desteklemek, verimliliği artırmak, iş ve çalışan performansını hızlandırmak küresel rekabet ortamına uyum sağlamak için gerekli olan her türlü bilginin, bilgi ve iletişim teknolojileri (bilgisayar ve bilgi ağları) kullanımı ile üretilmesi, derlenmesi, organizasyonu, işlenmesi, depolanması, erişilmesi ve paylaşılmasını sağlar.

Entegre Doküman Yönetim Sistemleri (IDM) ise kendisini popüler doküman yazma ve yayınlama sistemlerine bağlayan doküman yönetim sistemleridir. Doküman yönetim sistemleri bugün pek çok firmanın felaket planlarında önemli bir yer almaktadır. Yangın, sel veya elektronik bir hasar karşısında firmalar veri gibi kağıt dokümanlarını da güvenli bir şekilde yedeklemek istemektedir.

6. e-Demokrasi Kavramları

²¹ “e-Toplum: e-Birey”, TBD Kamu-BİB Çalışma Grubu raporu, Ankara, 2004, s. 16

1980’li yılların başlarında özelleştirme dalgalarıyla gündeme gelen “Yeni Kamu Yönetimi” stratejileri, temelde işletme yönetimi (corporate governance) ile kamu sektörü ve hizmetlerinin pazar ekonomisi koşullarına tabi kılınmasının bir bileşkesidir.²² Elektronik yönetim ya da “e-Yönetişim” de özü itibarıyla ağ biçimi yapılanmalar içinde ilgili tüm tarafların katılımını öngören, bunun için bilişim ve iletişim teknolojileriyle gelişen gayri merkezi iletişim ağlarını kullanan bir yönetim modelidir (network governance).²³ Son yıllarda e-Yönetişim modeli çerçevesinde konumlanan e-Devlet uygulamaları içinde e-demokrasi söylemi giderek ağırlık kazanmakta, bir e-Yönetişim modeli olarak e-Devletin nihai hedefinin e-Demokrasi olduğu vurgulanmaktadır. e-Demokrasi perspektifine sahip bir e-Devlet anlayışı “her vatandaşın demokratik sürece katılmak için güçlendirilmiş fırsatlar sunmak” ve “hükümete de, halkın görüş, bilgi ve deneyimlerine ulaşmak” için en iyi yol olarak değerlendirilmektedir.²⁴

e-Demokrasi deyince akla gelen bazı kavramlar aşağıda özetlenmiştir:

e-Birey: Günlük yaşamında iletişimini istediği yer ve zamanda, elektronik ortamda kolaylıkla gerçekleştirebilen, iletişimden öte oy verme dahil sunulan tüm hizmetleri sanal ortamda yapmayı tercih ederek yaşam kalitesini artırmaya çalışan kişi e-Birey olarak tanımlanabilir.

e-Sayım: Seçmenlerin tercihlerini işaret ettikleri kağıt oy pusulalarının elektronik olarak okunması ve sayılması.

e-Demokrasi: İnternet gibi, elektronik iletişim teknolojilerinin demokratik süreçlerin geliştirilmesi amacıyla kullanılması kavramı. Politik gelişiminde

²² Özgür Uçkan. “E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye”, Literatür Yayınları, İstanbul, 2003, s.16

²³ a.g.e., s. 19

²⁴ a.g.e., 38

henüz başlangıç seviyesinde olan kavram, hükümetler, sivil toplum kuruluşları arasında da hala tartışma aşamasındadır.

e-Demokrasi önerisi ile beklenen gelişmeler, süreçleri daha erişilebilir kılmak, politika belirlemede, karar vermede vatandaş katılımının daha geniş olmasını sağlamak, şeffaflık ve güvenilirlik oluşturmak ve devleti yönetilen kesim ile daha yakın tutarak politik meşruluk sağlamak olarak listelenebilir. Amacında elektronik oylama olan e-Demokrasi, demokratik süreç açısından daha önemli bir yaptırıma sahiptir.

Sayısal uçurum ortadan kaldırılması ve kimlik hırsızlığı, aşırı/yanlış bilgi yüklemesi gibi yöntemlere karşı önlem alınması durumunda e-Demokrasi uygulamalarının daha da artacağı kesindir.

e-Oylama: Geleneksel oy verme istasyonlarına gelen seçmenlerin tercihlerini, kağıt oy pusulası kullanmak yerine, evlerinden ya da bu amaçla geliştirilmiş kiosk tarzı terminallerden bağlanarak elektronik olarak belirlemeleridir. Seçmenlerin, oy verme istasyonlarında bulunan cihazlarda veya kamuya açık İnternet erişim merkezlerinde oylarını doğrudan seçim sonuçları kütüğüne kaydettirmelerine ise “Çevrim içi (online) Oylama” adı verilmektedir.

7. e-Devlet Kapısı

e-Devlet Kapısı, kamu kesiminin fonksiyonel bölümlenmesine ve faaliyetlerine göre değil, kullanıcıların ihtiyaçlarına göre belirlenmiş, doğum, askerlik, ölüm, ticaret gibi “*yaşam ve iş olaylarına*” göre yapılandırılmış olarak, kamu hizmetlerinin kamu hizmetlerinin ortak platformda – tek kapıdan

(portal)* sunulmasını amaçlamaktadır.²⁵ Bu haliyle, vatandaşın, özel sektör kuruluşları, sivil toplum kuruluşları vb. oluşumların devlet hizmetlerine elektronik ortamda, tek giriş noktasından erişebilmesini sağlayan bir yapıdır. Bir başka deyişle, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda entegre bir şekilde sunumuna imkân veren ve güvenlik, kimlik denetimi, yetkilendirme ile ödeme hizmetleri gibi ortak bileşenleri içeren teknik altyapı kurularak, vatandaşın yönelik hizmetlerin sunulduğu ortamdır.

Kamu e-kapıları, kamu hizmetlerinin çevrim içi verilmesi, vatandaş katılımının en üst noktaya çıkarılması, devlet bürokrasisinin azaltılması, vatandaşın demokratik katılımının artması ve kamu kurumlarının vatandaş ihtiyaçlarına karşı duyarlılığının artması açısından önem taşımaktadır.

8. e-Hazırolma²⁶

e-Hazırolma, bir ülkenin İnterneti ekonomik büyüme ve insani gelişme aracı olarak kullanma kabiliyetini tarif eder. Başka bir ifade ile, bir ülkenin Bilişim ve İletişim Teknolojileri altyapısının kendisinden beklenen işlevi yerine getirmeye ne ölçüde hazır olduğudur. Bunun yanı sıra, o ülkedeki tüketicilerin, özel sektör ve kamu kuruluşlarının BİT'yi kendi menfaatleri doğrultusunda kullanabilme yetenekleridir. Bir ülkede İnternet ne kadar fazla kullanılıyorsa ekonomisinin o derece daha fazla şeffaf ve etkin olduğu kabul edilmektedir.²⁷

* Portal, (Türkçesi ana kapı) internet üzerinde dağınık ve düzensiz bir biçimde yayımlanan bilgi yığınlarına, bütünlük bir yapıda, hızlı ve kolayca ulaşılmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuş, tek bir noktadan, merkezi ve kategorize edilmiş bilgiye erişimi sağlayan, gelişmiş web sayfasıdır.

²⁵ Sayıştay Bşk.lığı, “e-Dönüşüm Türkiye Projesi..”, s. 82

²⁶ İng. “e-readiness”

²⁷ Economist Intelligence Unit 2007, **The 2007 e-readiness rankings**, The Economist, s.1

Ölçütleri, sabit hat bağlantıları, mobil telefon kayıtları, İnternet kullanımı, bilgisayar sahiplik oranının, bant genişliği yaygınlığı ve insan sermayesi olan e-Hazırolmanın değerlendirmesi amaca bağlı olarak farklı modeller ve göstergelerle yapılır.

Erişim - BT servisleri, ağları ve ekipmanlarının kullanılabilirlik derecesi, maliyet ve kalitesi nedir?

Öğrenme - Eğitim sistemleri BT ile nasıl entegre oluyor?

Toplum - Kişiler BT'yi işde ve evde ne derecede kullanıyorlar?

Ekonomi - İş dünyası ve devlet BTyi halk ve birbirleriyle etkileşimde nasıl kullanıyorlar?

Politika - Politika üretenler ve uygulayıcılar, BT adaptasyonu ve kullanımını ne derecede destekliyor ve teşvik ediyor?

Türkiye, The Economist'in e-Hazırolma endeksinde, 2006 yılında 65 ülke içinde 45'inci, 2007 yılında 69 ülke içinde 42'inci sırada yer almaktadır.²⁸

9. e-İhale

Mal, hizmet, yapım ve danışmanlık alanlarında teknik şartname hazırlanması gereken özellikli işlere ilişkin ihale dokümanlarının elektronik ortamda işleme konulması için geliştirilen ve ihale sürecinde zaman ve maliyet açısından tasarruf sağlayan bir çözümdür.²⁹ Bu süreçte, alım satım işlemleri, firma veya tüzel kişilere ait veritabanı oluşturularak, alıcı ile satıcı arasında elektronik ortamda güvenli doküman alışverişinin sağlanmasına yönelik platform aracılığı ile gerçekleştirilir.

²⁸ a.g.e., s.5

²⁹ Kamu İhale Kurumu, **Elektronik Kamu Satınalma Sistemi Proje Tanımlama Dokümanı (Taslak Doküman)**, Elektronik İhale Proje Geliştirme Grubu, Mayıs 2006, s. 5

Elektronik imzanın hukuki geçerlilik kazanması ile halen kağıt üzerine el ile atılan imza ile geçerlilik kazanan işlemlere dayanılarak yürütülen klâsik kamu satınalmaları süreci, elektronik ortamda da gerçekleştirilebilir hale gelmiştir.

Bu süreçte, klasik ihale kavramlarına ve işlemlerine, sayısal tutarlılık ve uluslararası geçerlilik kazandırılmakta, bunların işlevsellikleri kaybettirilmeden Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin getirdiği avantajların kullanımına imkan verecek şekilde elektronik dönüşüm gerçekleştirilmektedir.³⁰

10. e-Kurum

e-Kurum, iş süreçlerini elektronik ortamda gerçekleştirmek üzere kurumsal dönüşümünü tamamlamış, kurum kültürünün, iş modelinin, organizasyon yapısının, iş süreçlerinin, ürün ve hizmetlerinin; çalışan, vatandaş, iş ortakları ve diğer tüm sosyal paydaşlarının yarınını gözeterek, bir bütünlük içerisinde değiştirilmesi sürecinde, bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanabilen bir kurumdur.

Bir kurumun e-Kurum'a dönüşebilmesi için öncelikli olarak yeniden yapılanmasının ve otomasyonunun sağlanması gerekmektedir. Bunun için, kurumun iş süreçlerinin analiz edilmeli, uzun vadede elektronik ortama daha uygun hale getirilecek şekilde yeniden düzenlenmeli, kurum içi iletişim sağlanmalı ve sonrasında kurumun iş yapma süreçleri elektronik ortama taşınmalıdır.

e-Kurum ile iş yapma maliyetleri azalırken, kurumun verimliliğinde de büyük oranlarda artış gözlenir. E-Kurum olmanın sağlayacağı bütün bu

³⁰ Kamu İhale Kurumu, Elektronik Kamu Satınalma Sistemi Proje Tanımlama Dokümanı (Taslak Doküman), s. 14

maddi avantajlardan daha da önemlisi, kamu kurumlarının hizmetlerini elektronik ortama taşımaları sayesinde devlet-vatandaş ilişkisinde şeffaflık ve vatandaş odaklı, yani vatandaş memnuniyetini ön planda tutan bir hizmet anlayışının ön plana çıkarılmasıdır.³¹

Bir kurumun verdiği hizmetlerin, iş yapma yöntemlerinin, organizasyon yapısının kurum odaklı olmaktan çıkarılarak vatandaş odaklı hale getirildiğini ve bilgi teknolojilerinin azami düzeyde kullanılıp kullanılmadığını anlamak için başvurulacak ölçütler şunlardır:

“Hizmetlerine muhatap vatandaşlara, hizmetleri ve hizmet verme prensipleri hakkındaki bilgileri elektronik olarak yayınlaması; bu hizmetlerin sunulması sırasında, vatandaşların gereken bilgileri ya da müracaat formlarını elektronik ortamlardan güvenli olarak iletmelerini sağlaması;

“Vatandaşlara sunulan hizmetler için kuruma elektronik ortamlardan erişen vatandaşların ihtiyacı olan hizmeti almasını sağlayacak uygulamaların elektronik ortamlardan sağlanmakta olması;

“Bu uygulamaların vatandaşların ihtiyacı olan hizmeti zaman (çalışma saatleri dışında) ve mekândan (dilediği elektronik ortamlardan erişerek) bağımsız olarak almalarını sağlayabiliyor olması;

“Kuruma başvuruda bulunan vatandaşın, daha önce kurumda gerçekleştirdiği işlemler ve taleplerinin sitenin hafızasındaki kayıtlara bakılarak, “Devletin vatandaşını hatırlaması” prensiplerinin uygulanması;

“Kurumun ihtiyacı olan mal, hizmet, personel, servis vbg işlemlerinin de elektronik ortamlardan sağlanması.

³¹ TBD Kamu-BİB Bilişim Platformu V, “e-Kurum Modeli Oluşturulması”, TBD/KamuBİB-5/ÇG3/Sonuç Raporu, Ankara, 10.6.2003, s. 5

“Devlet kapısında sunulan elektronik hizmetlerin çeşitliliği, sağlanan kolaylıklar ve faydalar ancak e-Kurumlar eliyle sağlanabilmektedir.”³²

11. e-Kültür

“e-Kültür, bilişim teknolojisinin insan yaşamında yer alması ile ortaya çıkan ve bu teknolojinin insan yaşamında meydana getirdiği değişikliklerin oluşturduğu tüm maddi ve düşünsel olgular olarak tanımlanabilir.

“Genel anlamda e-kültür, toplumun eğitim yapısı ve genel kültür birikimiyle doğrudan ilişkilidir. Eğitim düzeyi yüksek olan topluluklarda e-Kültür düzeyinin de yüksek olması beklenir. Bilgi toplumunda bilginin etkinliği, kolay erişilir, kapsamlı ve sürekli güncel olması bireylerin gelişiminde ve farkındalık düzeylerinin artmasında belirleyici olmaktadır. Böylece, bireylerin, kamu kurum ve kuruluşlarından beklentileri yükselmekte, bir anlamda demokratik haklarını anlıyor ve savunuyor hale gelmektedirler. Bir başka deyişle “gelişmişlik” temeli oluşmaktadır.

“e-Kültürün yaygınlaştırılması bilişim toplumu olmak için gereken tüm bilimsel teknik ve sosyal içerikteki bilginin toplumun tüm kesimlerindeki yaygınlaşma düzeyi olarak tanımlanabilir. e-Kültürün yaygınlaştırılması, e-devlet olmanın olmazsa olmaz şartı gibi algılsa da aslında bir başka bakış açısından e-vatandaş olmanın olmazsa, hiç olmaz şartı olarak kabul edilebilir.”³³ e-Kültürün farklı bazı tanımları aşağıdadır:

³² TBD Kamu Bilgi İşlem Merkezi Yöneticileri Birliği, “Çalışma Grubu Raporları”, TBD Kamu-BİB “Kamu Bilişim Platformu V” 19-22 Haziran 2003 Kuşadası-Aydın, s. 17-18

³³ TBD Kamu-BİB, “e-Devlet: e-Kültür’ün Yaygınlaştırılması Çalışma Grubu Sonuç Raporu”, Ankara, 27.5.2002

Tanım 1: İnternet kültürünü yaymak, sürdürülebilirliğini, anlaşılmasını sağlamak amacıyla her tür iletişim aracı, öğretim ve eğitim yöntemi kullanarak birey, aile, belde, köy, kasaba, ilçe, il, kurum, devlet ve nihayet e-Türkiye sistemini kurmak ve kullanıcıları örgün, uzaktan eğitim yöntemleri yanında gelişecek yeni yöntemlerle eğitmektir.

Tanım 2: e-Kültür, bütün hizmetlerden yaralanacak müşterilerin, iş ve işlemlerini gerçekleştirme yöntemlerinde bilgi ve iletişim olanakları öncelikli bir yapıyı öngörmesi ve oluşturulan elektronik platformda bu beklentilerine cevap olacak çözümleri kullanabilecek bilgi birikimine sahip olmasıdır.

Bilgi toplumu, okul öncesi çağlardan başlayarak, öğrencilik yılları, meslek hayatımız, emeklilik ve sonrasında bireye, topluma, ekonomiye ve devlete yeni görev ve sorumluluklar getirmektedir. Bir bakış açısıyla bireyler ayrı ayrı ve ortaklaşa içinde yer aldıkları toplum kesit ve katmanlarına göre okul öncesi çağlardan, yaşamının son gününe kadar dinamik bir eğitim ihtiyacı içindedir. Bu eğitim örgün, yaygın, hizmet içi olduğu gibi, ister özel ister devlet eliyle kurs, seminer vb. şeklinde verilmektedir. Bilim ve teknoloji destekli eğitim yöntemleri; öğrenmenin bireyselleşmesini, ekip çalışması, araştırma, inceleme ve sorgulama alışkanlıklarının kazanılmasını, üretme ve paylaşmayı öğretme yönünde büyük katkı sağlamıştır.

12. e-Vatandaş

Yaşam evresi boyunca ihtiyaç duyduğu hizmetleri elektronik ortamdan alabilecek imkânları ve bilgiyi edinmiş olan vatandaşdır. Bunun gerçekleşmesi, vatandaşların, işletmelerin ve devletin modern iletişim ağlarına ve bu ağlar üzerinden sunulan hizmetlere ulaşabilir olmasına bağlıdır. Vatandaşların devlet kapısına erişimde elektronik ortamları kullanması için en önemli destekleyici unsurların başında, sözkonusu ortamların çeşitlendirilmesi ve başta internet olmak üzere, bu ortamlardan erişim maliyetlerinin düşürülmesi veya ortadan kaldırılması gelmektedir. Bu

durum da bir taraftan vatandaşın e-Vatandaş haline gelmesini diğer taraftan da e-Vatandaş ve e-Kurum faaliyetlerinin yaygınlaşmasını hızlandıracaktır.³⁴

13. Kimlik paylaşımı sistemi ve kimlik (vatandaşlık) numarası

Kimlik Paylaşımı Sistemi kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaşların elektronik ortamdaki kimlik bilgilerine ihtiyaç duyulduğunda, gerektiği kadar, doğrudan ve hızlı bir biçimde erişimlerinin sağlanması için kurulmuş bir sistemdir.³⁵ 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununa göre, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünce merkezî veri tabanından ayrı olarak elektronik ortamda tutulan ve bu sistemden yararlanacak kurumların istifadesine sunulan, sınırlandırılmış bilgiler ihtiva eden aile kütüğü kayıtlarını ifade eder.³⁶ İçişleri Bakanlığı, Kimlik Paylaşımı Sistemi ve Adres Paylaşımı Sistemi veri tabanlarında tutulan bilgileri Nüfus Hizmetleri Kanununda belirtilen esas ve usûller çerçevesinde kurumlar ile diğer kişilerin hizmetine açabilir.³⁷

Kimlik Paylaşımı Sistemi veri tabanındaki bilgilerin tamamı veya bir kısmı toplu halde hiçbir kuruma veya diğer kişilere verilemez. Kurumlar ve diğer kişiler kendi iş ve işlemlerine esas olmak üzere sadece kayıtlarını tuttukları kişilerin bilgilerini alabilirler.

Kurumlar aldıkları bilgileri tanımlanmış hizmetlerin yerine getirilmesi dışında başka hiçbir amaçla kullanamaz; ilgilisi veya Bakanlık, dış temsilcilikler, asker alma işlemleri için Milli Savunma Bakanlığı, adlî makamlar, adlî işlemlerle sınırlı olmak üzere kolluk kuruluşları, evlenme

³⁴ a.g.e. s. 14

³⁵ DPT Bilgi Toplumu Dairesi, “e-Devlet Proje ve Uygulamaları”, Eylül 2005, s. 66

³⁶ Nüfus Hizmetleri Kanunu, Madde 3(ç)

³⁷ Nüfus Hizmetleri Kanunu, Madde 45

işlemleri için evlendirme işlemini yapmaya yetkili olanlar, ölüm işlemleri için resmî sağlık kuruluşları ve kaydın sahipleri veya bunların eşleri ile veli, vasi, alt ve üst soyları ya da bu kişilere ait vekillik belgesini ibraz edenler dışında kimseye veremez.³⁸

Kimlik (vatandaşlık) Numarası, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan ve Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (Mernis) Veritabanı üzerinde bulunan her Türk vatandaşına ait, tekil numaraya verilen addır. Kimlik numarası, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının nüfus kayıtları arasında bağ kurmak, kişilerin kaydına ulaşmak ve kamu kuruluşlarında tutulan kayıtlar arasında ilişki sağlamak amacını taşıyan bir numara sistemidir. Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası kişiye bir defa verilir ve değiştirilemez. Türkiye'de kaydı tutulan yabancılara da Bakanlığın tespit edeceği esaslar içerisinde bir kimlik numarası verilir.³⁹

Kişiler adına düzenlenecek olan her türlü form, beyanname, kimlik kartı, vergi kimlik kartı, sürücü belgesi, pasaport gibi bütün tanıtıcı belgelerde Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasına yer verilir.⁴⁰

Bilgi Toplumu Stratejisinde⁴¹ yer alan “Vatandaşlık Kartı; Pilot Uygulaması ve yaygınlaştırılması” eylemi kapsamında, “1. Biyometrik unsurlar da içeren elektronik vatandaşlık kartının kimlik doğrulama için kullanımının sağlanması ve tüm kimlik doğrulama fonksiyonlarının tek bir elektronik kartta toplanması; 2. Pilot uygulamanın sosyal güvenlik alanında hayata geçirilmesi ve yaygınlaştırma çalışmalarının bu uygulamanın sonuçlarına göre yapılması

³⁸ Nüfus Hizmetleri Kanunu, Madde 44

³⁹ Nüfus Hizmetleri Kanunu, Madde 46

⁴⁰ Nüfus Hizmetleri Kanunu, Madde 47

⁴¹ Yüksek Planlama Kurulu, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)** Eki Eylem Planı, Eylem No.

hedeflenmiş” bulunmaktadır.⁴² Bu sürecin sorumluluğu Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne verilmiştir.

213 sayılı Vergi Usul Kanununun⁴³ değişik 8’inci maddesinde, “Türkiye Cumhuriyeti tabiyetinde bulunan her gerçek kişi ile tüzel kişilere bir vergi numarası verilir” hükmünün yanı sıra, Nüfus Hizmetleri Kanununda “(1) Kişiler adına düzenlenecek olan her türlü form, beyanname, kimlik kartı, **vergi kimlik kartı**, sürücü belgesi, pasaport gibi bütün tanıtıcı belgelerde Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasına yer verilir” hükmü yer almaktadır.⁴⁴ Bu bağlamda, vatandaşlara işlemlerinde kolaylık sağlamak amacıyla, T.C. tabiyetinde bulunan gerçek kişilerin T.C. kimlik numaralarının aynı zamanda vergi kimlik numarası olarak kullanılması kararlaştırılmış ve 1.7.2006 tarihinden itibaren vergi daireleri fiilen bu numaraları kullanmaya başlamıştır.⁴⁵

14. Kullanıcı ve Kullanıcı Odaklılık

Evlerinde veya kendi işlerinde kişisel bilgisayarlarını kullanan bireysel hareket eden kullanıcılara **kişisel kullanıcı**, kurumlar veya şirketlerce sağlanan alt yapıyı kullanan ve kurum veya şirket adına hareket eden kullanıcılara **kurumsal kullanıcı** denir. Buna göre, kullanıcı için iki farklı tanım yapılmaktadır:

⁴² Başbakanlık “Vatandaşlık Kartı Projesi” konulu ve 2007/16 sayılı Genelgesi. RG: Tarihi: 4.7.2007 – Sayı: 26572.

⁴³ 213 sayılı Vergi Usul Kanununun 8’inci maddesini değiştiren 4108 sayılı Kanun RG: Tarihi: 2.6.1995 – Sayı 22301

⁴⁴ Nüfus Hizmetleri Kanunu, Madde 47

⁴⁵ Maliye Bakanlığının 3 Sıra No.lu “Vergi Kimlik Numarası Genel Tebliği”, RG: Tarihi: 29.8.2006 – Sayı 26274

Tanım 1: Gerçek veya tüzel kişi olarak elektronik ortamda yayımlanmakta olan bilgi ve belgeleri izleyen,algılayan ve değerlendirebilen öznelerdir.

Tanım 2: Bilgi teknolojisi araç ve gereçlerini kullanan kişilerdir.

Kullanıcı odaklılıkta temel yaklaşım, kamu kurumları itibariyle ayrı ayrı tasarlanmış web siteleri ve bilgisayar sistemlerinden vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanmış tek bir siteye geçiş olmalıdır. Akıllıca uygulandığı takdirde, hizmetlere birden fazla kanaldan erişim yöntemi, vatandaşların ve şirketlerin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayacaktır. Çünkü bu yapı, hizmetlerin sunulması yolunda birçok farklı etkeni kapsayabilmektedir. Hizmet tipi, kullanıcı tipi, kullanım oranı, maliyetler, teknik alt yapı yeterliliği, eğitim seviyesi ve ülkenin coğrafi ve gelişmişlik haritası gibi birçok faktöre ancak birden fazla kanaldan erişim yöntemi ile yanıt verilmelidir.

e-Devlet yapısında vatandaşın devletten alması gereken hizmetlerin kullanıcı odaklı olabilmesi için aşağıdaki ölçütler gerekmektedir:

“Her kullanıcı için uygun standartta hizmet verilmesi,

“Verilebilecek bilgilerin kullanıcıya açılması (şeffaflık),

“Kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgilere kolaylıkla erişilebilmesi,

“Başvuru veya hizmet sonucunun sorunsuzca alınabilmesi,

“Kullanıcıların danışabilecekleri başvuru merkezlerinin bulunması,

“Kullanıcının sisteme inanması ve güvenmesi,

“Kurumlar arası mükerrer işlemlerin kaldırılması,

“7x24 kesintisiz hizmet sağlanabilmesi,

“Hizmetlere erişim için birden fazla kanalın (İnternet, telefon, kiosk, dijital tv) kullanılması.”

15. Risk Yönetimi

Risk yönetimi, ölçme veya riske değer biçme ve daha sonra riski kontrol altında tutabilmek adına strateji geliştirme süreci/yöntemidir. Genel olarak, kullanılan stratejiler, riski başka bir tarafa aktarma, risk den kaçınma, riskin olumsuz etkilerini indirme ve belirli bir riskin bazı veya bütün sonuçlarını kabul etmeyi içerir. Geleneksel risk yönetimi, fiziksel veya kanuni sebeplerden oluşan risklere odaklanır (doğal felaketler, yangın, kaza, ölüm ya da dava gibi). Öte yandan finansal risk yönetimi kullanılan finansal araçlardan oluşabilecek risklere odaklanır. Dokunulamaz risk yönetimi, bilgi riski, ilişki riski ve bağlılık-süreç riski gibi insan sermayesine dayalı risklere odaklanır.

Bilişim Teknolojileri hizmetlerini olumsuz yönde etkileyerek kurum ya da kuruluşları, asli görevlerini kısmen veya tamamen yerine getiremez duruma getirebilecek muhtemel risklere karşı oluşturulması gereken Felaket Kurtarma Planları, yedekleme ve diğer korunma yöntemleri ile geriye dönüş planlarını ifade eder. Bu risk ya da tehdit unsurları aşağıda belirtilen beş ana başlık altında toplanmaktadır:

Personel riski (çalışan sorunları, insan hataları, eksik bilgi ve yetkinlikler),

Teknolojik riskler (hatalı tasarlanmış sistem mimarileri, hatalı modellemeler, güvenlik zaafiyetleri, iletişim problemi, yazılım ve/veya donanım hataları, veri ve sistem kayıpları),

Organizasyon riski (BT ve iş birimleri arasında yetersiz iletişim, yetersiz bütçeleme/planlama, projelendirme hataları, yanlış kaynak kullanımı),

Yasal riskler (Üçüncü şahıs (firma) iflasları veya anlaşmazlıkları),

Dış riskler (Doğal afetler, sabotaj, terörist saldırılar, siber saldırılar, savaş hali, yangın, su basması gibi fiziksel tehditler).

İdeal olarak risk yönetimi, en büyük zarar ve gerçekleşme olasılığı taşıyan riskleri öncelikli olarak ele alma, daha düşük gerçekleşme olasılığı ve daha az zarar verecek riskleri ise sona bırakma yöntemini içerir. Pratikte ise bu yöntemin uygulanması oldukça zordur.

16. Sayısal Uçurum

Ticari işletme ve bireylerin bilgi ve haberleşme teknolojilerine erişiminin coğrafi alan ve sosyo-ekonomik koşullara göre gösterdiği farklılıktır,

Küreselleşme ve teknolojinin getirdiği imkanlardan yararlanmada ülkeler arası veya ülke içi eşitsizliklerdir,

Teknolojinin nimetlerinden daha fazla yararlananlar ile diğerleri arasındaki gün geçtikçe açılan farklardır.

Sayısal uçurum, toplumu bilgi teknolojilerine erişimi olanlar ve olmayanlar şeklinde ikiye bölen kesin bir ayıraç olarak algılanmalıdır. Düşük performanslı bilgisayarlar, düşük kalite veya yüksek ücretlendirilmiş bağlantılar, teknik destek almadaki zorluklar gibi tüm dezavantajlar sayısal uçurum formu içinde düşünülmelidir.

BİLİŞİM VE 2007 TBMM SEÇİMLERİ⁴⁶

1. Ülkenin geleceğini etkileyecek bilişim, seçimlerin neresinde?

1909 seçimleri iki partinin yarıştığı ilk seçim olarak tarihimizde yerini aldı. Ancak, Osmanlı Devletinin sonlarına gelindiği bu dönemde, meşrutiyetin ilanı sonrası yapılan bu seçim ve seçim tanıtımlarının, bugün anladığımız seçim ve seçim kampanyaları ile benzerlik taşımadığı ifade edilmektedir. Türkiye Cumhuriyeti'nin 1923 yılında kurulmasını takiben, çok partili seçim dönemine 1950 yılında geçildi. Aradan geçen yarım asırdan uzun süre içinde, bugüne kadar bir çok parti yapılan seçimlerde iktidara gelmek için rakipleriyle kıyasıya rekabete girip, yarıştı.

Son olarak, 2002 yılında yapılan seçimle ülkenin yönetimi büyük bir çoğunlukla Adalet ve Kalkınma partisine verildi. Beş yıllık iktidar süresinin dolmasına bir kaç ay kala Türkiye Büyük Meclisi'nde alınan bir karar ile seçimler erkene alındı. Bu karar çerçevesinde, 22 Temmuz 2007 tarihinde yani iki hafta içinde 23üncü Dönem Milletvekiliği seçimi yapılacak ve 13 parti ülkemizin yönetimini ele geçirmek için yarışacak. Bu seçim sürecinde tüm partilerimiz ve bağımsız adaylar yoğun bir tanıtım kampanyaları sürdürmekteler. Bu süreçte, seçime giren tüm partiler, programlarını, vaatlerini, ülke ve dünya sorunlarına dair görüşlerini televizyonlarda, gazetelerde ve internette bizlerle ile paylaşmaktalar.

Elinizdeki incelemenin iki nedenle sınırlanması gerekti. Seçime katılan 13 partinin seçim beyannamelerinin araştırılıp incelenmesi, inceleme süresini

⁴⁶ (Erişim) BT Dünyası, BT Yorum, 6 Temmuz 2007, <http://www.btdunyasi.net/printnews> (6.7.2007)

uzatacak, ve seçime çok az bir süre kalması nedeni ile, yazı elinize seçimden önce geçemeyebilecekti. Sınırlama gerekçelerinden birincisi olarak zaman darlığı ifade edilebilir. Bu nedenle, çeşitli kamu oyu değerlendirmelerinde ülke barajı olan %10 oy oranının aşarak meclise girebileceği tahmin edilen beş parti ile inceleme sınırlandı. Bu beş parti (alfabetik sıralama ile) Adalet ve Kalkınma Partisi (AKP), Cumhuriyet Halk Partisi (CHP), Demokrat Parti (DP), Genç Parti (GP) ve Milliyetçi Hareket Partisi (MHP)'dir. Ancak, bu beş partinin sadece üçünün web sayfasından Seçim Beyannamesine ulaşılabilmesi sonucunda, okumakta olduğunuz inceleme, sadece AKP, CHP ve MHP'nin Seçim Beyannameleri esas alınarak hazırlandı.

Seçim Beyannameleri, partilerin çeşitli alanlardaki hedeflerinin, halka verdikleri sözlerinin yazılı belgesi niteliğine haizdir. Seçim Beyannamelerinin çok geniş bir yelpazeyi kapsaması, bir çok konuya değinilmesi nedeni ile bu yazı Bilgi ve Haberleşme Teknolojileri Sektörü ile sınırlandırıldı. Böyle bir çerçeve çizilmesinin okuyucular tarafından makul bulunacağını umut ediyorum.

İncelemenin bazı başlıklar halinde hazırlanmasının okuyucuya daha sistematik bir sunum sağlayacağı değerlendirildi. Bu başlıklar altında, partilerin hangi yaklaşımları gösterdiklerinin, düşüncelerinin ne derece doğru ve somut öneriler ve vaatler içerdiğinin okuyucunu değerlendirmesine sunulması hedeflendi.*

Bununla birlikte, genel olarak bütün Seçim Beyannamelerinde sorunlara somut cevaplar verilmediği, genel ifadelerle yetinildiği görülecektir. AKP'nin seçim beyannamesi ise aynı şekilde genel hedefleri içermesinin yanı sıra, geçen dönem iktidarda olan partinin seçim beyannamesi olarak, geçtiğimiz

* Bu inceleme, Haberleşme , Bilgi Teknolojileri, e-Devlet, Ar-Ge'nin artırılması, Teşvik Sistemi, yeni Bakanlık oluşumu, Savunma ve Güvenlik, Vergi, Eğitim, Adalet Sistemi, Sağlık, İnsan Kaynağını Geliştirme, KOBİ'lere vaatler, Belediyecilik başlıkları altında ele alınmıştır. Fakat hem metnin uzun olması hem başlıklardan birçoğunun Araştırmamızla doğrudan ilgisi bulunmaması dolayısıyla bunların arasından sadece e-Devlet'le ilgili olan seçilmiştir.

4.5 yıllık dönemin de faaliyet raporunun özeti hüviyeti ile diğer partilerin seçim beyannamelerinden farklılık taşımaktadır.

Seçim Beyannamelerinde, bir iş planında olduğu gibi kaynak ihtiyacı ve nereden hangi şartlarla karşılanacağı, zamanlama, projenin artı ve eksileri, fırsatlar ve tehditler, çevresel şartlar, vs gibi bir çok unsurun olmaması çok şaşırtıcı olmamalıdır. Zira, partiler iktidara geldiklerinde somutlaşmış hedeflerine ve iş planlarına hükümet programında yer vermektedirler. Bununla birlikte, Seçim Beyannameleri de partilerin hedeflerini temel yaklaşımlarını göstermesi bakımından önem ihtiva etmektedir. Seçimden sonra iktidara gelen partinin bu çerçeve belgesine ne derece uyduğunun dikkatle takip edilmesi bir vatandaşlık görevi olmalıdır. Bir örnek olması bakımından partilerin AR-GE yaklaşımlarına bakılırsa;

- AKP'nin 2013 yılında %2 seviyesini yakalamayı,
- CHP beş yıl içinde AR-GE harcamalarına ayrılan payı 4 katına çıkarmayı,
- DP daha genel ifade ile bütçedeki harcamayı 2 katına artırmayı,
- MHP ise beş yıl içinde GSYİH'nın %2,5 oranına çıkarmayı,

planladığı görülmektedir. Bu genel ifadeler, yukarıda belirtilen seviyelerin nasıl yakalanacağını ifade etmemekle birlikte, partilerin hedeflerini göstermesi bakımından önemle not edilmelidir.

Son not: Bu yazı tamamlandığında Demokrat Parti web sayfasına Seçim Beyannamesi konuldu. İncelemenin tam olması bakımından oldukça hızlı bir şekilde DP'nin Seçim Beyannamesinde yer alan görüşlerde inceleme içine dahil edilmeye çalışıldı. Ne yazık ki CHP ve kısmen MHP dışında partilerin web sayfalarından alınan pdf belgeler üzerinde arama yapmakta, kopyalama ve yapıştırma işlemlerinde dahi sorunlar yaşanması yazının sonuçlanma sürecini uzattı.

2. E-DEVLET ALANINDA YAPILACAKLAR

AKP

“Kuracağımız Merkezi Bilgi Sistemi ile değişik kurumlarımızın sahip olduğu tüm bilgiler bir araya getirilecektir. Kamu yönetiminde elektronik imza, elektronik yazışma, elektronik iş ve belge yönetim sistemi tüm merkezi idareler için standart olarak uygulamaya konulacaktır. Bu amaçla, e-Devletin etkin olarak işletilebilmesi için gerekli ortak veri ve iletişim altyapıları, vatandaş ihtiyaçlarına göre yeniden tanımlanmış iş süreçleri, nitelikli insan kaynağı ve örgütsel kapasite oluşturulacaktır. e-Dönüşüm Türkiye Projesi, belirlenen yol haritasına uygun olarak hızla ve faydaları vatandaş memnuniyeti üzerinden ölçülerek hayata geçirilecektir. Kişisel bilgilerin gizliliğine ilişkin yasal düzenlemelerle vatandaşlarımızın mahremiyeti güvence altına alınacaktır.

“Eğitim, sağlık, teknolojik araştırma, ulaştırma, sulama, içme suyu ve e-devlet yatırımlarına öncelik vermeye devam edeceğiz.

“Çalışma hayatını kolaylaştırma anlayışı içinde, çalışanlarımızın ve işletmelerimizin ihtiyaçları doğrultusunda bürokratik işlemleri basitleştirmeye ve e-devlet uygulamalarını yaygınlaştırmaya devam edeceğiz.

“Gelişmiş ülkelerde uygulanan çağdaş bir uygulamayı, "elektronik kimlik kartı" uygulamasını başlatacağız. Elektronik kimlik kartı halen kullanımdaki kimlik cüzdanının yerini alacaktır. İşletme kurma, taşıma, iflas gibi iş hayatına ilişkin konularda kamu kurumları arasında e-devlet uygulaması içinde gerekli bilgi işlem ağı kurulacaktır. Önümüzdeki dönem bütün kurumların hizmetlerini elektronik ortama taşıması sağlanacaktır. Diğer taraftan, kısa bir süre içerisinde, "Tek Kart" projesi milletimizin hizmetine sunulacaktır. Böylece, vatandaşlarımız her kurum için ayrı ayrı kartlar taşımak yerine, üzerinde bulunduracağı tek bir kartla; hem vergi ve nüfus-vatandaşlık işlemlerini yapabilecek, hem sağlık ve sosyal güvenlik hizmetlerinden yararlanabilecek, hem de ehliyet, ruhsat, pasaport vb. işlemlerini yürütebilecektir.

“Kamu yönetiminde elektronik imza, elektronik yazışma, elektronik iş ve belge yönetim sistemi tüm merkezi idareler için standart olarak uygulamaya konulacaktır. Bu amaçla, e-Devletin etkin olarak işletilebilmesi için gerekli ortak veri ve iletişim altyapıları, vatandaş ihtiyaçlarına göre yeniden tanımlanmış iş süreçleri, nitelikli insan kaynağı ve örgütsel kapasite oluşturulacaktır.”

CHP

“İletişim Ağlarını ve Bilgi Otoyollarını Geliştireceğiz. Devleti, etkin ve verimli bir yapıya kavuşturacağız; vatandaş odaklı e-devleti oluşturacağız.

“Kamuda sürdürülen MERNİS ve diğer projeleri etkin bir eşgüdüm ile tamamlayarak birbirlerine entegre edeceğiz. Kamunun oluşturduğu bu bilgi birikimini, “gizlilik ve vatandaşlık haklarını” gözeterek, vatandaşların, girişimcilerin ve kurumların kullanımına sunacağız.”

MHP

“Bilim ve teknolojide gelişmiş ülkelerle olan açığın kapatılarak bilgi toplumuna geçişin sağlanması, bilim, teknoloji, yenilik ve üretim arasındaki etkileşimi esas alan bütüncül bir anlayışla hayatın her alanında elektronik yaşam “e-yaşam” tarzının benimsenmesini Bilgi toplumu alt yapısının oluşturularak hayatın her alanında elektronik yaşam tarzının benimsenmesi sağlanacaktır. “e-yaşam” tarzının gereği olarak çağdaş norm ve standartlarda internet alt yapısının mevzuat, idari yapı ve beşeri kapasitesinin oluşturulmasına önem verilecektir.

“Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması sağlanacaktır. Bu suretle hızlı ve kaliteli hizmet verilecek, yolsuzluk ve usulsüzlüğe neden olan birçok uygulama ortadan kaldırılacaktır.

“e-yaşam tarzının bir gereği olarak herkese nüfus, eğitim, sağlık, sosyal güvenlik, vergi gibi vatandaşlık bilgilerinin yer aldığı akıllı kart verilerek hayatın kolaylaştırılması sağlanacaktır.

“Bütün kamu kurum ve kuruluşlarının elektronik ortamda hizmet vermesi sağlanacak, okullar, kütüphaneler, belediyeler ve muhtarlıklar bilgisayar altyapısı ve hızlı internet erişimi imkanına kavuşturulacaktır.

“e-Devlet altyapısının tamamlanmasıyla kolluk kuvvetleri, savcılıklar, mahkemeler ve yüksek mahkemeler, Ceza ve Tevkif Evleri Genel Müdürlüğü ve Adli Sicil Genel Müdürlüğü arasında suçun işlendiği andan yargılamanın sonuçlanmasına, cezanın infaz ve adli sicilden silinmesine kadar geçen süreçte adaletin maddi hatalardan arındırılmış hızlı ve doğru bir şekilde tecelli etmesi sağlanarak mahkemelerin iş yükü azaltılacaktır. e-Devlet ile nüfus, tapu, vergi gibi yargılama süreci ile yakından ilgili tüm kuruluşlar eşgüdümlü çalışacaktır.”

ANKET FORMLARI**1. e-DÖNÜŞÜM TÜRKİYE PROJESİ ÇERÇEVESİNDE e-DEVLET UYGULAMALARININ ALGILANMA VE KULLANILMASINA İLİŞKİN EĞİLİM ANKETİ**

1. Cinsiyetiniz : K () E ()

2. Yaşınız :

3. Eğitiminiz : İlköğretim () Lise () Üniversite () Lisans Üstü ()

4. Yaşadığınız Şehir:

5. Çalıştığınız Sektör: Kamu () Özel ()

6. Özel Sektörde iseniz kendi işiniz mi?:

() Evet (...) Hayır

7. Çalıştığınız Alan: Bilişim () Diğer ()

8. İnternete nereden bağlanıyorsunuz? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz):

() Evden

- () İşyerinden
 () Okuldan
 () İnternet kafelerden
 () Ücretsiz erişim sağlayan alışveriş merkezi veya benzeri bir yerden
 () Diğer
 (Lütfen açıklayınız)

9. İnternete ne kadar süreyle bağlı kalıyorsunuz?

- () Haftada bir saatten az () Haftada 1-10 saat arası
 () Haftada 10-30 saat arası () Haftada 30 saatten fazla

10. e-Dönüşüm Türkiye Projesini ne kadar önemli buluyorsunuz?

- () Fikrim yok () Orta derecede önemli
 () Hiç önemli değil () Önemli () Çok önemli

11. Türkiye'deki e-Devlet projeleri ve uygulamaları kapsamında İnternet üzerinden halen verilmekte olan kamu hizmetlerinin kamuoyuna duyurulduğuna inanıyor musunuz?

- () Fikrim Yok
 () Hiçbir zaman inanmıyorum
 () Bazen inanıyorum
 () İnanıyorum

12. İnternet üzerinden aşağıdaki konularla ilgili herhangi bir işlem yaptınız mı? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- () Vergi
 () Pasaport

- ☐ Sınav
- ☐ Atama
- ☐ Dilekçe (Bilgi edinme, şikayet, öneri vs.)
- ☐ Sigorta işlemleri
- ☐ Emeklilik işlemleri
- ☐ Konsolosluk İşlemleri
- ☐ Kredi, doğrudan destek başvuruları
- ☐ Fatura Ödeme
- ☐ Banka İşlemleri
- ☐ Diğer
- ☐ (Lütfen belirtiniz)

13. Bu işlemleri siz talep etmediğiniz halde bir kamu kurum ya da kuruluşunun isteği üzerine zorunlu olarak İnternet üzerinden yaptınız mı?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

14. Cevabınız 'evet' ise aşağıdakilerden hangi alanda işlem yaptınız?

(Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- ☐ Vergi
- ☐ Sınav
- ☐ Atama
- ☐ Dilekçe (Bilgi edinme, şikayet, öneri vs.)
- ☐ Sigorta işlemleri
- ☐ Emeklilik işlemleri
- ☐ Konsolosluk

- ☐ Kredi, doğrudan destek başvuruları
- ☐ Diğer
- ☐ (Lütfen belirtiniz)

15. Zorunlu olarak yapmanız istenen işlemler dışında kendi isteğinizle İnternet üzerinden yaptığınız başvurular, ilgili ya da yetkili merciye ulaştığında dikkate alınacağına inanıyor musunuz?

- ☐ Hiçbir zaman inanmıyorum
- ☐ Bazen inanıyorum
- ☐ İnanıyorum

16. Bu işlemleri yaparken gönderdiğiniz ya da sizden istenen bilgilerin başkası tarafından görülmesinden endişe duyuyor musunuz?

- ☐ Hiç endişe duymuyorum
- ☐ Az endişe duyuyorum
- ☐ Endişe duyuyorum

17. Zorunlu olarak yaptığınız işlemler dışında kendi isteğinizle İnternet üzerinden yaptığınız işlemleri İnternette yapmayı neden tercih ettiğinizi belirtiniz:

(Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- ☐ Zamandan ve paradan tasarruf
- ☐ Teknolojiye olan güven
- ☐ Teknolojiye duyduğum merak ve ilgi
- ☐ İlgili kuruma bu konuda duyduğum güven
- ☐ İşimin daha çabuk sonuçlandırılacağı düşüncesi

18. Başvurunuzun ilgili kurum ya da kuruluşta hangi işlem aşamasında olduğunu istediğiniz anda sorgulayabileceğinize inanıyor musunuz?

- ☐ Hiçbir zaman inanmıyorum
- ☐ Bazen inanıyorum
- ☐ İnanıyorum

19. Kamu kurum ve kuruluşlarından en çok hangileriyle İnternet ortamında iletişiminiz mevcut? (Alfabetik sıralanmıştır. Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- ☐ Adalet Bakanlığı
- ☐ Bağ-Kur Genel Müdürlüğü
- ☐ Belediye
- ☐ Dış Ticaret Müsteşarlığı
- ☐ Dışişleri Bakanlığı
- ☐ Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü
- ☐ Emniyet Genel Müdürlüğü
- ☐ Gümrük Müsteşarlığı
- ☐ İçişleri Bakanlığı
- ☐ KOSGEB
- ☐ Maliye Bakanlığı
- ☐ Milli Eğitim Bakanlığı
- ☐ ÖSYM
- ☐ Sağlık Bakanlığı
- ☐ Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
- ☐ SHÇEK Genel Müdürlüğü
- ☐ Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı
- ☐ Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü

() TOBB

() Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü

() Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Genel Müdürlüğü

() Diğer

(Lütfen belirtiniz)

2. e-DÖNÜŞÜM TÜRKiYE” ÇERÇEVESİNDE e-DEVLET UYGULAMALARININ KAMU KURUMLARI YÖNETİCİLERİNCE ALGILANMA VE KULLANILMASINA İLİŞKİN EĞİLİM ANKETİ

1. Cinsiyetiniz : K () E ()

2. Yaşınız: 18-30 () 31-40 () 41-50 () 51+ ()

3. Eğitiminiz : Lise () Üniversite () Yüksek Lisans ()
Doktora ()

4. Yaşadığınız Şehir:

5. Çalıştığınız Kurum:Bakanlığı
Diğer :

6. Kurumunuz halihazırda hangi hizmetleri interaktif (etkileşimli) biçimde, elektronik ortamda veriyor ? (Lütfen başlık halinde yazınız)

- a.....
- b.....
- c.....
- d.....
- e.....
- f.....
- g.....

7. Kurumunuzun İnternet üzerinden yapılmasını vatandaşlar/işletmeler/diğer kamu kurum ve kuruluşları için **zorunlu kıldığı hizmetler** varsa belirtiniz.

Vergi () vatandaşlar () İşletmeler
() Kamu Kurumları

Sınav () vatandaşlar () İşletmeler
() Kamu Kurumları

Atama () vatandaşlar () İşletmeler
() Kamu Kurumları

Dilekçe (kamu için yazı) () vatandaşlar () İşletmeler
() Kamu Kurumları

Sigorta işlemleri () vatandaşlar () İşletmeler
() Kamu Kurumları

Emeklilik işlemleri () vatandaşlar () İşletmeler

() Kamu Kurumları
 Kredi, doğrudan destek () vatandaşlar () İşletmeler
 () Kamu Kurumları
 Diğer (Lütfen belirtiniz).....
 () vatandaşlar () İşletmeler () Kamu Kurumları

8. Kurumunuzda İnternet üzerinden vatandaşlara/işletmelere verilen hizmetlerin **öncelikli olarak yapılması** hakkında alınmış bir ilke kararı ya da makam talimatı var mı?

() Evet () Hayır

9. Sözkonusu hizmetlerin interaktif elektronik ortama taşınmasını **kurumsal bazda** kim belirliyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

() Makam
 () İlgili hizmet birimi
 () Bilgi işlem birimi
 () Kurum içindeki özel bir kurul/komisyon
 () Kuruma dışardan danışmanlık hizmeti veren bir kişi/kuruluş
 () Diğer (Belirtiniz).....

10. Bahsekonu hizmetlerin interaktif elektronik ortama taşınmasına neden olan **kurum dışı** etkenler varsa belirtiniz (Birden fazla işaretleyebilirsiniz):

() Yasal zorunluluk
 () Uluslar arası gereksinimler
 () Bir üst makamın talimatı
 () Kamuoyundan gelen talep
 () Diğer (Belirtiniz)

11. Halihazırda Kurumunuz tarafından interaktif biçimde elektronik ortamda verilen hizmetlerin geleneksel rutin yöntemlerle yürütülen hizmetlere oranı sizce nedir?

Elektronik ortamda sunulan hizmetler: % 10'dan az ()
 % 10 - % 50 arası ()
 % 50'den fazla ()

12. Kurumunuzdaki e-Devlet projeleri öngörülen zamanda tamamlanıp uygulamaya konulabiliyor mu?

() Evet () Hayır

13. e-Devlet projeleri öngörülen zamanda tamamlanamıyor ya da yeni hizmet alanları henüz elektronik ortama aktarılamıyor ise bunun nedenleri sizce nedir? (Birden fazla yazabilirsiniz)

- a.....
- b.....
- c.....
- d.....
- e.....
- f.....

14. Kurumunuzda e-Devlet projesi geliştirirken yazılımlarınızı nasıl ediniyorsunuz? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- ☐ İhale ile uzman kuruluşlara yazdırılıyor
- ☐ Kurumun BİM'i tarafından yazılıyor
- ☐ Dışardan danışmanlık hizmeti alarak Kurumun BİM'i tarafından geliştiriliyor
- ☐ Hazır program alınıp Kurumun ihtiyaçlarına göre geliştiriliyor
- ☐ Diğer

15. Elektronik ortamda verilen ya da verilmesi düşünülen hizmetlerle ilgili olarak uygulamanın başarısını **olumlu yönde etkileyen** aşağıdaki faktörlerden sizce en önemli olan (3)'ünü işaretleyiniz:

- ☐ Fiziki altyapının yeterli oluşu
- ☐ Üst yönetimin konuya yaklaşımı
- ☐ Vatandaşların/işletmelerin olumlu, istekli yaklaşımı
- ☐ Geleneksel (bürokratik) yapıdan kaynaklanan alışkanlıkları etkisizleştirme isteği
- ☐ Yeterli düzeyde eğitilmiş personelin varlığı
- ☐ Yasal altyapının gelişmeyi destekleyen nitelikte oluşu
- ☐ e-Devlet projelerine yeterli parasal kaynak ayrılması
- ☐ Diğer (Lütfen yazınız:

16. Elektronik ortamda verilen ya da verilmesi düşünülen hizmetlerle ilgili olarak uygulamanın başarısını **olumsuz yönde etkileyen** aşağıdaki faktörlerden sizce en önemli olan (3)'ünü işaretleyiniz:

- ☐ Fiziki altyapının yetersiz oluşu
- ☐ Üst yönetimin konuya yaklaşımı
- ☐ Vatandaşların/işletmelerin ilgisiz, isteksiz davranması
- ☐ Geleneksel (bürokratik) yapıdan kaynaklanan alışkanlıkların yenilmezliği
- ☐ Yeterli düzeyde eğitilmiş personel bulunmaması
- ☐ Yasal altyapının gelişmeyi destekleyen nitelikte olmaması
- ☐ e-Devlet projelerine ayrılan parasal kaynakların yetersizliği

() Diğer (Lütfen yazınız:

17. Kurumunuzda yapılan işlemler elektronik ortama aktarıldı ise **kurum içi prosedür bakımından**, herhangi bir işlem, yazıyı hazırlayan kişiden en üst onay makamına kadar elektronik ortamda iletilebiliyor mu?

() Evet () Hayır () Kısmen ()

18. Cevabınız (Hayır) ise bunun nedenleri sizce nedir? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- () Kurumdaki iç yazışmalar henüz elektronik ortamda yürütülmüyor
- () Kurumdaki işlerin niteliği elektronik ortama uygun değil
- () Kurumdaki donanım/yazılım yeterli değil
- () Personele henüz yeterli eğitim verilemedi
- () Bazı üst düzey yetkililer bu uygulamayı uygun bulmuyor
- () Diğer (Belirtiniz)

19. Kurumunuzun interaktif e-Devlet uygulamalarını kullanan vatandaşlar/işletmelere verilen hizmetin tümü (gerekliyse ödemeler dahil) İnternet üzerinden yapılabilir mi?

() Evet () Hayır

20. Kurumunuzun interaktif e-Devlet uygulamalarını kullanan vatandaşlar/işletmeler, yapılan işin hangi işlem aşamasında olduğunu istedikleri anda sorgulayabiliyorlar mı?

() Evet () Hayır

21. Kurumunuzun e-Devlet uygulamalarını kullanan vatandaşlar/işletmeler, başvurularını Kurumunuz sitesinde bulunan hazır formları doldurup göndermek şeklinde (kendi bilgisayarlarına indirip kaydetmeden) yapabiliyorlar mı?

() Evet () Hayır

22. Kurumunuz sitesinden başvuru yapan vatandaşlar/işletmelerden ayrıca ibraz etmeleri istenen belgeler varsa (fotograf, sabıka kaydı, nüfus cüzdanı, şirket tüzüğü, kredi kartının aslı vs) bunları ne şekilde vermeleri isteniyor?

- () Kuruma bizzat gelerek
- () Posta ile göndererek
- () Faks ile göndererek

() Diğer (Lütfen belirtiniz)

23. Vatandaşların/işletmelerin başvurularında Kurumunuza ilettikleri bilgilerin güvenliğini sağlamak için hangi uygulamaları kullanıyorsunuz?

a.....
b.....

24. Güvenlik konusunda vatandaşları/işletmeleri bilgilendirmek üzere, Kurumunuzun Portal'ında, bilgi güvenliğinin sağlandığına ilişkin bir ibare var mı?

() Evet () Hayır

25. Kurumunuz elektronik imza (e-İmza) konusunda TÜBİTAK'tan sertifikasyon aldı mı?

() Evet () Başvuru yapıldı () Kurumun altyapısı henüz e-İmzaya uygun değil

26. (e-İmza kullanıyorsanız) Bilgi güvenliğini sağlamak konusunda e-İmza yöntemini zorunlu tuttuğunuz hizmetler nelerdir:

a.....
b.....
c.....

27. Kurumunuzca verilen hizmetler elektronik ortama aktarıldıktan sonra gerçekleştiğini düşündüğünüz **olumlu değişiklikler** sizce nelerdir?

- () İş ve işlem süreçleri kısaldı
- () Kırtasiye masrafları azaldı
- () Hizmetin verimliliği arttı
- () Personelin motivasyonu yükseldi
- () İşlerin uzun sürmesinden kaynaklanan şikayetler azaldı
- () Yeni hizmet alanlarının elektronik ortama aktarılmasına vesile oldu
- () İlave hizmet-içi eğitim sayesinde personelin vasıf dokusu iyileşti
- () Diğer (Belirtiniz).....

28. Kurumunuzca verilen hizmetler elektronik ortama aktarıldıktan sonra gerçekleştiğini düşündüğünüz **olumsuz değişiklikler** sizce nelerdir?

- () İş yükü arttı
- () Kırtasiye masrafları azaldı fakat donanım/yazılım vs. masrafları arttı.
- () Hizmetin verimliliği azaldı
- () Personelin motivasyonu düştü

- ☐ İş süreçlerinin kısalmasına rağmen yeni, ek bürokratik külfetler yaratıldı
- ☐ Evrak hem elektronik ortamda hem kağıt ortamında saklanıyor
- ☐ Yeni hizmet alanlarının elektronik ortama aktarılmasına yetecek kadar deneyim kazanılamadı
- ☐ Personele ilave eğitim verilmesi zarureti doğdu
- ☐ Diğer (Belirtiniz).....

29. e-Devlet uygulamalarında Kurumunuzda bugün varılan noktada eksikler, yetersizlikler varsa bunların nedenleri sizce nedir? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- ☐ Yeni mevzuat ya da mevzuat değişikliği ihtiyacı
- ☐ Üst yönetimin ilgi düzeyi
- ☐ Ödenek tahsis edilmediği için
- ☐ Ödenek tahsis edildiği fakat yetersiz kaldığı için
- ☐ Tahsis edilen ödenekler zamanında kullanılamadığı için
- ☐ Teknik donanım zamanında temin edilemediği için
- ☐ Yazılım zamanında tamamlanamadığı için
- ☐ Personel sayısı yeterli olmadığı için
- ☐ Personelin eğitim ihtiyacı devam ettiği için
- ☐ Proje yönetimi beceri ve bilgisi yetmezliği
- ☐ Diğer.....

30. Kurumunuzda e-Devlet hizmetlerinin devamlı gelişerek yürütülmekte olması sonucunda sistemi kullananların memnuniyetine yol açıldığını düşünüyor musunuz?

- ☐ Evet ☐ Hayır

31. Kurumunuzca verilen e-Devlet hizmetlerinin kullanan vatandaşlar/işletmeler tarafından değerlendirilmesine imkan verecek bir “müşteri memnuniyeti” ölçme uygulaması var mı?

- ☐ Evet ☐ Hayır

32. Cevabınız (Evet) ise bunun ne tür bir uygulama olduğunu lütfen belirtiniz:

- ☐ Elektronik ortamda anket
- ☐ Kullanıcı sayısının tespitiyle verimlilik yorumları
- ☐ Rutin olarak hazırlanan çalışma raporları ve istatistiki veriler
- ☐ Diğer (Belirtiniz)

33. Kurumunuzda yapılan e-Devlet uygulamalarında, işlemlerin

yürütülmesi ve tamamlanması sırasında, diğer kamu kurumlarından en çok hangileriyle **İnternet ortamında** iletişim kuruyorsunuz? (Alfabetik sıralanmıştır. Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- ☐ Adalet Bakanlığı
- ☐ Bağ-Kur Genel Müdürlüğü
- ☐ Başbakanlık
- ☐ Bayındırlık ve İskan Bakanlığı
- ☐ Belediye
- ☐ Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- ☐ Çevre ve Orman Bakanlığı
- ☐ Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı
- ☐ Dış Ticaret Müsteşarlığı
- ☐ Dışişleri Bakanlığı
- ☐ Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü
- ☐ Emniyet Genel Müdürlüğü
- ☐ Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
- ☐ Gümrük Müsteşarlığı
- ☐ Hazine Müsteşarlığı
- ☐ İçişleri Bakanlığı (MERNİS)
- ☐ İçişleri Bakanlığı (Diğer)
- ☐ KOSGEB
- ☐ Kültür ve Turizm Bakanlığı
- ☐ Maliye Bakanlığı
- ☐ Milli Eğitim Bakanlığı
- ☐ Milli Savunma Bakanlığı
- ☐ ÖSYM
- ☐ Sağlık Bakanlığı
- ☐ Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
- ☐ Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı
- ☐ Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü
- ☐ TOBB
- ☐ TÜBİTAK
- ☐ Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü
- ☐ Türk Patent Enstitüsü
- ☐ Ulaştırma Bakanlığı
- ☐ Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
- ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz)

34. Ankette sorulmayan ancak sizin iletmek istediğiniz bir husus var mı?

.....

ÖZET

Fikret Nesip Üçcan. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Bu Uygulamaların Karar Verme Süreçlerine Etkisi, Doktora Tezi, Ankara, 2007

Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması derken, bir yandan, çağdaş yapısal değişimleri gerçekleştiren, diğer yandan bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin ve verimli bir şekilde kullanabilen bir yönetim modeli kastedilmektedir. Bunun günümüzdeki ifadesi iyi yönetişimdir. Dünya, “bilgi”nin gücünü ve bilgi üretmenin ekonomik kalkınmaya katkısını çok iyi kavramış durumdadır. Bilişim büyük bir ekonomik kalkınma ve zenginlik oluşturma sektörü olarak karşımıza çıkmaktadır. “e-Dönüşüm Türkiye Projesi”nin temel hedefi bilgi toplumuna ve bilgi ekonomisine geçişin sağlanması için bilgi ve iletişim teknolojilerini herkesin erişimine açacak teknik ve hukuksal altyapının oluşturulmasıdır. Ancak bu yeterli değildir: Etkin bir inovasyon (yenilik yaratma gücü) sistemi ile donatılmış bir iş yapma ortamı kurulması da gereklidir.

e-Türkiye, bilgi toplumu ve ekonomisi çağını yakalama yolunda ülkemizin en öncelikli projelerinden biridir. Bu uygulama içinde, en önde gelen boyut olan e-Devlet sayesinde Türkiye’de kamu tarafından sağlanan hizmetlerde etkinlik verimlilik, hizmet kalitesi, hız ve şeffaflık sağlanacak, daha da önemlisi, vatandaş memnuniyeti artırılarak Devlet arasında güven daha güçlü bir biçimde tesis edilecektir. Çünkü e-Devlet Bilgi Toplumunun demokratik yapısını daha güçlü kılan, vatandaşları, işletmeleri ve kamu yönetimini birbirine daha yaklaştıran bir yönetim ve hizmet anlayışını ifade etmektedir.

Bu tezle, bu temel amaca uygun olarak e-Devlet uygulamalarının, Devlet-Devlet, Devlet-Vatandaş, Devlet-İş Dünyası üçlemesi içinde siyasi ve idari kararların oluşturulmasında ne kadar etkili olabildiği araştırılmaktadır. Çalışma, yönetimin, siyasi irade olarak e-Devlet uygulamalarına siyasi destek

sağladığını, bürokrasinin ise kamu hizmetlerinin yürütülmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmak hususunda istekli olduğunu, hattâ dünyada örnek gösterilebilecek bazı uygulamaların halen yürürlükte olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak, e-Devlet uygulamalarının tasarlanması ve yürürlüğe konmasında, yani bu hizmetlerin elektronik ortama aktarılarak sunulmasında vatandaşın ihtiyaçlarından ziyade, İdarenin ihtiyaç duyduğu alanların düzenlemeye tabi tutulduğu da tespit edilmektedir.

Anahtar Sözcükler

1. e-Devlet
- 2.e-Dönüşüm
3. Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi
4. İnternet penetrasyonu
5. Sayısal uçurum

ABSTRACT

Fikret Nesip Üçcan, E-Government initiatives in Turkey and their impact on decision making process, Ph. D. Thesis, Ankara, 2007

Restructuring the public management, means a management model in which structural changes are achieved through efficient and productive use of information and communication technologies (ICT). It is best described by “good governance”. The world has come to realize the power of knowledge and the contribution of knowledge generation to the economy. Information has become a large sector of economic growth and wealth creation. The basic objective of the “e-Transition Turkey Project” is to set up the technical and legal infrastructure which will ensure every one to access ICT for the purpose of transition to the knowledge society and economy. But the access to such technologies will not be sufficient to reach them as long as a business environment enriched with an innovation system has not been created.

e-Turkey, is among the first priority projects on Turkey’s way to reach the age of knowledge society and knowledge economy. E-Government, as one of the most important projects within this scope, aims at bringing more efficiency and effectiveness in the supply of public services by increasing the quality, speed and transparency of these services. It also helps reinforce the confidence in the relationship between the Government and the citizens through new ways and means to increase the citizen’s satisfaction. e-Government is an management and service approach which gives added strength to the democratic basis of the knowledge society and helps citizens, businesses and the public management to come closer.

The thesis focuses on finding how efficient can be the e-Government practices in the making of political and administrative decisions within the triad of Government to Government, Government to Citizen and Government

to Business transactions. Thus the study has been instrumental in establishing that e-Government initiatives benefit from a strong support of political vision in Turkey, while the administration, although favourably disposed to use ICT, even to the extent of introducing a number of projects which can hardly be matched elsewhere, takes into consideration its own needs in designing and enforcing the e-Government initiatives and not, as it should be, the requirements of the citizens.

Key words

1. e-Government
- 2.e-Transition
- 3.Knowledge society and knowledge economy
4. Internet penetration
5. Digital divide