

E-DEVLET

Yrd. Doç. Dr. Mustafa İlkan
mustafa.ilkan@emu.edu.tr
Bilgisayar Teknoloji ve Yüksek Okulu
Doğu Akdeniz Üniversitesi

Raygan Kansoy
raygan.kansoy@emu.edu.tr
Bilgisayar Teknoloji ve Yüksek Okulu
Doğu Akdeniz Üniversitesi

1. E-DEVLET

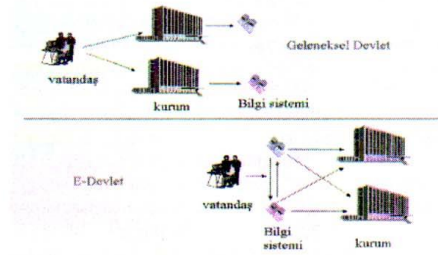
Günümüz dünyası, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişin temellerinin atıldığı, değişim ve dönüşümlerin inanılmaz bir hızla yaşandığı bir dünya olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, ekonomide, toplum yaşamında ve kültürde kalıcı değişiklikler yarattığı bir süreçten geçiyoruz. Ulusal ekonomik gelişme ve rekabet stratejisini bilgi ekonomisine dayandıran ülkeler, bilim, teknoloji ve bilişim alanındaki mevcut kurumsal yapılarını yeniden düzenlemekte ve bu ekonominin gereklerine uygun yeni kurumsal yapılar oluşturmaktadırlar.

Bilgi çağının getirdiği değişim, tüm dünyada olduğu gibi bizde de yeniden yapılanma sürecini hızlandırmış, kamu yönetiminin daha etkin ve fonksiyonel bir hale getirilmesi için vatandaşlar ile devlet arasında ve aynı zamanda kamu kurum ve kuruluşları arasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanılması günümüzde bir zorunluluk haline gelmiştir. Ülkemizin bilgi toplumu'na dönüşebilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerini hem kullanan hem de dünya ölçeğinde üreten bir konuma gelebilmesi için gerekli stratejilerin belirlenmesi, ulusal eylem planının hazırlanması ve uygulanması gerekmektedir.

Eylem planının hazırlanması kadar bu planı uygulayacak/uygulatacak, sorumluluğunu üstlenecek, kurumlar arası koordinasyonu sağlayacak, işi sadece ülkenin bilişim stratejilerini geliştirmek ve uygulamak olan bir kurumun olması çok daha önemlidir. [1]

Bu yeni yapılanmada Devletin yerini belirlemek açısından e-devlet kavramının önemli bir rolü vardır. En geniş anlamıyla e-devlet, çağdaş toplumlarda devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir. [2]

Şekil 1. Geleneksel Devlet / E-Devlet



E-devlet sanıldığı gibi sanal bir devlet değildir. e-devlet; devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılması halidir. Yapılandırmada, stratejik yönetim sürecinin saydamlık ve hesap verebilirlik kavramlarının etkinleştirilmesinde e-devlet bütünleştirici rol oynamaktadır. Bu bağlamda e-devletin sunacağı temel servisler;

- devletten devlete,
- devletten vatandaşa,
- devletten iş yaşamına yönelik olmak üzere, üç grupta sınıflandırılır. [3]

1.1 E-Devlet'in Aşamaları

e-Devlet temelde dört aşamada gerçekleştirilmektedir: [4][5]

1. Aşama: E-devlet'in bilgi paylaşımı amacıyla kullanılması; Kamu kurumlarına ait web siteleri tarafından, kullanıcılara bilgi sunulması,
2. Aşama: Bazı hizmetlerin devlet tarafından elektronik ortamda ve uzaktan sağlanması,
3. Aşama: Web sitelerinin bütünleşmesi; Tek bir devlet ana kapısı, portali oluşturarak, hizmetlerin hepsinin burada toplanarak, tek kaynaktan sunulması ve,
4. Aşama: Yeni hizmetlerin ortaya çıkmasıdır.

Bu dönüşüm, geleneksel devlet/e-devlet karşılaştırmasında şu şekilde gösterilmektedir. [6]

Tablo 1. Geleneksel Devlet / E-Devlet Karşılaştırılması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey Hiyerarşik Yapılanma	Yatay Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yükleme	Yurttaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım
Eleman Temelli denetim	Otomatik Veri Güncelleme Denetimi
Nakit Akışı/Çek Kesme	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş Hizmet
Kesintili Hizmet	Sürekli/Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

2. E-DEVLET'İN AMAÇLARI

Kamu yönetiminde e-devletle gerçekleştirilmek istenen bir takım hedefler ve umulan birtakım yararlar vardır.

E-Devlet uygulamasının başlıca amaçları şu şekilde özetlenebilir: [7]

1- Harcamalarda tasarruf sağlanması: Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir. Vatandaşın kendi işlemini kendi yapması fazla istihdamı önleyecektir.

2- Kağıt üzerinden yapılan işlemlerin kontrol altına alınması: E-devlet uygulamasının işlerlik kazanmasıyla, kağıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, ikametgah, fatura ödeme, nüfus ve gümrük işlemleri ile belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analitik inceleme ve değerlendirmeye imkân tanyacaktır.

3- Şeffaflığın sağlanması: Her türlü bilgiye internet ortamından ulaşılması "şeffaf devlet" anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak "halk için var olan devlet" kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işlemlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere

indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırır. [8]

4- Hizmetlere kalite getirilmesi: İnternet ortamında sunulacak hizmetlere ilişkin web servislerinin belli bir kalite düzeyi standartlarda olması gerekir. Hizmet talebi sonuçlarının kısa sürede alınması, daha önce işleri hızlandırmak için vatandaşlar tarafından işlevselleştirilen, kartvizitle ve rüşvetle işlem yaptırmayı en aza indirecektir. Hızlı ve kısa sürede sonuç veren e-devlet, bürokratik zorlamalar yüzünden ulaşılamayan ve yavaş işleyen bir kurum olarak nitelendirilen devleti, hızlı ve verimli sonuçların alındığı bir kuruma dönüştürecek.

5- Kesintisiz (7 Gün 24 Saat) kamu hizmeti sunulması: Devlet vatandaşlarına "bir tık" kadar yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacak, kesintisiz hizmet sunacaktır. Baskıcı, kompleksli, kendini ispatlama adına trajediye dönmüş memur davranışları ile karşılaşma riski olmayacaktır.

6- Katılımın artırılması: Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.

7- Kolay, hızlı ve rahat erişim imkanı sunulması: İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlanmasıyla birlikte "devlet kapısı" bir "devlet portalı"na yani ağ ortamında bilgi ve uygulama kaynaklarına kolay ve hızlı şekilde erişmek üzere dizinler ve arama motoru olanaklarıyla donatılmış bir başlangıç sayfası veya giriş noktası gibi işgören kapsamlı ve iyi yönetimli web sitelerine dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup ülkede eşit kalitede hizmet servisini yaygınlaştıracaktır.

Elektronik devlet, bu temel amaçları gerçekleştirdiği ölçüde kamu yönetimine, vatandaşa ve dolayısıyla ülkeye birçok avantaj sağlayacaktır. Vatandaş kamu hizmetlerinin birçoğunu uzaktan alabileceği için, zamandan ve yakıttan tasarruf edileceği gibi uzun vade de, hava kirliliğinin azalmasına kadar varan avantajlar sağlanacaktır.

3. E-DEVLET'İN UYGULANABİLECEĞİ ALANLAR

E-devlet uygulamasının geleneksel devlet modeline katacağı bir çok yenilik vardır. Bu yenilikler çok farklı alanlarda söz konusudur. Bu alanları sıralayacak olursak;

Bilgi Alışverişi Amaçlı Hizmetler: Haberler, Dokümanlar, Raporlar, Kamu Bilgileri, Hava Durumu ve Meteoroloji Hizmetleri, İstatistik Bilgiler, Resmi Gazete, Mevzuat ve Kanunlar, Sanatsal ve Kültürel Etkinlikler.

Sorgulama ve Cevap Alma Amaçlı Sunulan Hizmetler; Sosyal Yardımlar, Sağlık, Aile ve Çocuk, Eğitim, Yerel Yönetimler, Kurumlara Dilekçe Verme, Ehliyet, Pasaport vb. Talepler, Telefon Başvurusu Nakil ve Kapama, İş/Eleman Arama, Güvenlik ve Askerlik, Yargı İşlemleri.

Çevrimiçi İşlemler Olarak Sunulan Hizmetler; Vergi Beyannamesi ve Tahakkuk İşlemleri, Bankacılık İşlemleri, Sigorta İşlemleri, Kamu Alımları, Hastane Randevu Sistemi, Dispanser ve Sağlık Ocağı, Hazine Bonoları, Devlet Tahvilleri İşlemleri, Standart ve Marka, Patent Başvurusu, Sertifikasyon, Bilimsel Araştırma Formlarına Başvuru, Öğrenci Kredisine Başvuru, Okul Kaydı, Demokratik Yönetim ve Seçim, Askerlik Başvurusu, Ulaşım, Rezervasyon ve Bilet Alma. [9]

4. E-DEVLETE GEÇİŞ

E-devlete geçerken altyapının hazırlanmasındaki öncelikli adımlar şöyle sıralanabilir; [2] [10]

Hukuksal Altyapı: Hukuksal mevzuatlar gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine göre yeniden gözden geçirilerek uygun yasal düzenlemeler yapılmalıdır.

Teknolojik Altyapı: Çevrimiçi hizmetlere geçerken, hem bireyin hem de ilgili kamu kuruluşlarının, uygun ve birbirleriyle uyumlu araçlar kullanıyor olması gerekmektedir. Kullanıcıların en verimli ve etkili bir şekilde hizmet alabileceği teknolojiler belirlenmeli ve gerekli alt yapı oluşturulmalıdır.

E-Devlet Finansmanı: Finansman için klasik bütçe hazırlama usullerinin dışına çıkılmalı ve yeni modeller oluşturulmalıdır. Ulusal kaynaklardan gerekli bütçe ayrılarak bu işe ne kadar gönül verildiği gösterilmeli ve uluslararası kuruluşlardan kaynak alınması için kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları tarafından e-devlet projeleri üretilmelidir. Kamu özel sektör işbirliği oluşturularak özel sektörün finansman ve teknoloji desteği yapması sağlanmalıdır.

Eğitim: Sistemin başarıyla işleyebilmesi için yalnızca kamu birimlerinin teknik ve bilgi olarak hazır olmaları yetmeyecektir. Sistemden yararlanacak olanların da (e-vatandaş), sistemi anlaması, teknoloji kullanım yeteneklerinin belirli bir düzeye çıkartılması ve teknolojik gelişmelerden haberdar olması gerekmektedir.

Hizmet Mekanizmasını Oluşturmak: Servis mekanizmasını oluşturmak, sistem bileşenlerinin bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirir. Bilgiye ulaşma, saklama, paylaşma prensipleri servis mekanizması tarafından belirlenir. e-devlette tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalı ve içerik meydana getirilmelidir.

Güvenlik ve Gizlilik: e-devlet hizmetleri, kullanıcılarının bilgilerini güvenli bir ortamda saklamalı, ve kullanıcılar gizlilik prensiplerinin uygulandığından emin olmalıdırlar.

Kritik Başarı Faktörlerinin Belirlenmesi: e-devlet'e geçişte performans değerlendirmesi yapabilmek için kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi gerekmektedir.

Bir Koordinasyon Merkezinin Oluşturulması: En önemli önceliklerden biridir. Bütün kamu kurumlarının tek bir koordinasyon merkezinden yönetilmesi ve tek bir devlet portalının oluşturulması gerekmektedir. Bunların yanı sıra bir diğer öncelik de sivil toplum örgütleridir (STÖ). E-devlet mekanizmasını işler hale getiren devletler, STÖ'lerden büyük destek almışlardır. Bilgi teknolojilerine dayalı olarak organize olmuş sivil toplum örgütlerinin, devlet organizasyonlarına katkıları oldukça yüksek boyutlarda olacaktır. Özellikle devletin bu hizmetleri kullanacak vatandaşlar ile ilgili kararların (mevzuat, kanun, yönetmelik vb.) alınması sürecinde STÖ'lerin desteğini alması hem kararların etkililiğini artıracak hem de devlet ve vatandaşlar arasında güven duygusunun gelişmesine yardımcı olacaktır. [11]

KAYNAKLAR

- [1] R. M. Özgören, "E-devlet", <http://www.angelfire.com/hero/e-devlet>, 2004.
- [2] A. Arifoğlu, A. Körnes, A. Yazıcı, M.K. Akgül ve A. Ayvalı, "E-Devlet Yolunda Türkiye", Türkiye Bilişim Derneği: Ankara, 2002.
- [3] Türkiye Bilişim Derneği, "E-Devlet, Türkiye'deki Gelişmeler", www.bilisimsurasi.org.tr, 2002.
- [4] LEIGH, Andrew, Robert D. Atkinson, "Breaking Down Bureaucratic Barriers: The Next Phase of Digital Government, Progressive Institute, Technology and New Economy Project", 2001.
- [5] Çağlayan Odabaş, "Stratejik Yönetim ve E-Devlet", Sayıştay Dergisi Sayı: 55.
- [6] Özgür Uçkan, "E-devlet, E-demokrasi ve Türkiye", Literatür Yay., s. 43-49, 2003.
- [7] A. Evren, "E-Devletin Amaçları", www.bthaber.com, 2004.
- [8] M. Kösecik ve N. Karkın, "E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar", Gazi Kitabevi, Ankara, 2004.
- [9] N. Murat İnce, "Elektronik Devlet", DPT, Ankara, 2001.
- [10] Levent Yanık, "Değişimin Rotası ve e-Türkiye", <http://www.edevlet.net>.
- [11] Türkiye Bilişim Derneği, a.g.e, s.29-30, 2002.