

OECD e-Devlet alışmaları

TÜRKİYE



Bu yayının orijinal nüshası OECD tarafından **OECD e-Government Studies Turkey** adıyla İngilizce olarak yayımlanmıştır.

© 2006 OECD

Bütün hakları saklıdır.

© 2007 Türkçe basımı için; Devlet Planlama Teşkilatı.

OECD, Paris ile yapılan anlaşma çerçevesinde yayımlanmıştır.

Türkçe tercüme'nin kalitesi ve orijinal metinle tutarlılığından Devlet Planlama Teşkilatı sorumludur.

EKONOMİK İŞBİRLİĞİ VE KALKINMA TEŞKİLATI (OECD)

OECD küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan ekonomik ve sosyal problemler ile çevre problemleri üzerinde birlikte çalışan 30 demokratik ülkenin oluşturduğu bir forum niteliğindedir. OECD, ayrıca, kurumsal yönetim, bilgi ekonomisi ve yaşlanan nüfus problemleri gibi yeni gelişme ve alanların anlaşılması ve ülkelere bu alanlarda yardım edilmesi hususunda ön planda yer almaktadır. Teşkilat, ülkelerin politika deneyimlerini paylaşabilecekleri, ortak sorunlara çözüm arayabilecekleri, en iyi uygulamaları görebilecekleri, ulusal ve uluslararası arenada işbirliği yapabilecekleri bir ortam sağlamaktadır.

OECD ülkeleri: Avusturya, Avustralya, Belçika, Kanada, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Almanya, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, İrlanda, İtalya, Japonya, Kore, Lüksemburg, Meksika, Hollanda, Yeni Zelanda, Norveç, Polonya, Portekiz, Slovakya, İspanya, İsviçre, Türkiye, İngiltere ve ABD'dir. Avrupa Komisyonu OECD çalışmalarına katılım sağlamaktadır.

OECD yayınları üyeleri tarafından üzerinde anlaşılan sözleşme, kılavuz ve standartların yanı sıra Teşkilatın ekonomik ve sosyal konular ile çevre konusuna ilişkin araştırma ve istatistiklerine ilişkin sonuçları ortaya koymaktadır.

ÖNSÖZ

Bu rapor e-devletin başarılarını ve problemlerini ulusal bağlamda analiz etmek ve ülkelerin e-devlet çabalarını iyileştirmelerine yardımcı olacak eylem önerilerinde bulunmak amacıyla, OECD tarafından gerçekleştirilen bir dizi incelemeden biridir. Bu incelemeler, e-devleti ulusal kamu yönetimi reformu ve iyi yönetim girişimleri çerçevesinde değerlendirerek, ülkelerin e-devletin genel yönetim hedefleri ve performansını en iyi şekilde nasıl destekleyebileceğini anlamalarına yardımcı olmaktadır.

OECD e-Devlet Projesi, Türkiye'nin e-devlet stratejileri ve çözümlerinin bilgi çağında iyi yönetim hedeflerine nasıl katkıda bulunduğunu ve gelecekte nasıl katkıda bulunabileceğini değerlendirmek için, finansmanı Türkiye tarafından sağlanan Türkiye e-Devlet İncelemesini gerçekleştirmiştir.

Eylül 2006'da tamamlanan bu rapor, Temmuz 2005'te merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarına yapılan bir anket, Türkiye'de kamu yönetimi ve e-devlet konusunda çok sayıda inceleme ile Ekim ve Kasım 2005'te kamu kurumu yetkilileri ve diğer yetkililerle yapılan bir dizi görüşmeden elde edilen bilgilere dayanmaktadır. Rapor Güney Kore ve Meksika ile Dünya Bankasından uzmanların katkılarıyla yazılmıştır. Bu uzmanlar görüşmelere katılarak ve raporun yazılmasında rol alarak önemli katkılar sağlamıştır.

Bu raporun analitik çerçevesi "The E-Government Imperative" (2003) ve "E-Government for Better Government" (2005) başlıklı OECD raporlarına dayanmaktadır. İnceleme, OECD Üst Düzey e-Devlet Yetkilileri Ağı'nın gözetiminde gerçekleştirilmiştir. Raporun başlıca bulguları, Kamu Yönetimi ve Bölgesel Kalkınma Direktörlüğü (GOV) çalışma programı kapsamında değerlendirilmiştir.

İnceleme Edwin Lau ve Christian Vergez'in liderliğinde, Bilal Özden ve Ahmet Korkmaz'ın yardımlarıyla Ernst Nilsson tarafından yönetilmiştir. Çalışmaya katkılarından dolayı Güney Kore'den Chang Kil Lee, Meksika'dan Sergio Alvarez ve Dünya Bankasından Bruno Lanvin ile raporun gözden geçirilmesi ve düzenlenmesine katkılarından dolayı da Melissa Peerless'e teşekkür ediyoruz.

Değerli katkılarından dolayı Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanı Recep ÇAKAL ve ekibine de teşekkür borçluyuz.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	4
DEĞERLENDİRME VE EYLEM İÇİN ÖNERİLER	7
BÖLÜM 1. GİRİŞ	16
e-Devlet bağlamı.....	17
e-Devletin itici güçleri	20
BÖLÜM 2. E-DEVLETİN ÖNÜNDEKİ GÜÇLÜKLER.....	26
Hukuki ve düzenleyici çerçeveye ilişkin güçlükler	28
Bütçeyle ilgili güçlükler.....	30
Kullanıcı BİT yetkinlikleri ve becerileri.....	38
BÖLÜM 3. E-DEVLETTE LİDERLİK	41
Liderlik hayati önemdedir.....	42
Liderlik organizasyonu	42
Dört temel politika güçlüğü	45
e-Devlet stratejileri ve planları.....	47
Projelerin koordinasyonu	49
BÖLÜM 4. E-DEVLETİN UYGULANMASI	50
e-Devlet değişim ile ilgilidir	52
Uygulama güçlükleri.....	52
Uygulamanın yönetimi.....	53
Kurumsal yapılar.....	55
BİT ve yönetim becerileri	57
Dış alım.....	59
BÖLÜM 5. İŞBİRLİĞİ ÇERÇEVELERİ	61
Etkinlik ve verimlilikte önemli artışlar için işbirliği.....	62
Paylaşılan veri ve süreçler	62
Bağlanabilirlik ve birlikte çalışabilirlik	65
Özel sektör ile işbirliği.....	66
BÖLÜM 6. ÇIKTILAR VE SONUÇLAR	68
İnternet siteleri ve e-Devlet Kapısı	70
e-Hizmetler	70
Yönetim bilgisi	76
EK A. EYLEM İÇİN ÖNERİLER	77
EK B. TÜRKİYE E-DEVLET GÖSTERGELERİ.....	80
EK C. TÜRKİYE’NİN SİYASİ VE İDARİ SİSTEMİ	82
EK D. E-DEVLET RAPORLARI, STRATEJİLERİ, KARARLARI VE EYLEMLERİ.....	83
EK E. TARİHSEL ÖZET VE TEMEL KARARLAR	85
EK F. BİLGİ TOPLUMU İÇİN MEVZUAT ÇERÇEVESİ	87

EK G. BAŞLICA E-DEVLET GİRİŞİMLERİ	89
e-Öğrenim girişimleri.....	89
e-İhale	91
Ulusal Yargı Ağı Projesi.....	92
e-Vergi	94
Sosyal güvenlik alanındaki e-devlet uygulamaları	96
EK H. TÜRKİYE’DE E-SAĞLIK	102
EK I. YÖNTEM	112
EK J. SÖZLÜK	116
EK K. BİBLİYOGRAFYA	118

DEĞERLENDİRME VE EYLEM İÇİN ÖNERİLER

Temel bulgular

Türkiye’de e-devletin gelişim süreci değişik aşamalar izlemiştir; 1970 ve 1980’lerde çalışmalar vergi ve nüfus işlemleri gibi bazı fonksiyonların arka ofis uygulamalarının otomasyonu üzerinde yoğunlaşmıştır. 1990’larda bilgi toplumunu ve bilgiye dayalı ekonomiyi tanımlamaya yönelik çalışmalara hız verildiği göze çarpmaktadır. Üçüncü aşama ise (2000–2002) e-devletin nasıl uygulanacağına yönelik tartışmalara sahne olmuştur. e-Devlet uygulamasının mevcut aşaması ise gündeminde kamu yönetimi reformu, siyasi ve ekonomik istikrar gibi hususların olduğu reformcu bir hükümetin Kasım 2002’de işbaşına gelmesiyle başlamıştır. Türkiye’nin önündeki mevcut problem ise e-devletin merkezi kurumlara ve yerel yönetimlere yaygınlaştırılması amacıyla gereken altyapı hizmetlerinin ve standart metodolojilerin nasıl geliştirileceğidir.

- ***Türkiye e-devlet uygulamasında büyük çaplı ilerlemeler kaydetmektedir.*** Türkiye e-devlet alanında devleti daha etkin, etkili, şeffaf ve hesap verebilir kılmaya yönelik önemli kazanımlar elde etmiş bulunmaktadır. Türkiye, bu amaca yönelik olarak aşağıdaki hususlara odaklanmıştır:
 - Mümkün olduğu kadar çok e-hizmet gerçekleştirmek yerine, elektronik ihale, sosyal güvenlik ve sağlık ödemelerinin elektronik ortamda yapılması, gümrük ve vergi tahsilatı gibi yüksek hacimli/yüksek getirisi olan hizmetlerin elektronik ortama taşınması.
 - Vergi daireleri, Maliye Bakanlığı muhasebe birimleri, ulusal yargı ağı ve ulusal polis ağı gibi BİT ağları ile e-devletin altyapısının kurulması.

Kimlik bilgilerinin yetkili kamu kurumlarınca paylaşılmasını sağlayacak, her gerçek ve tüzel kişiye tek bir kimlik numarası tahsisi yapılmasına dayanan vatandaş ve vergi numarası veri tabanının hazırlanması gibi projeler e-devletin gelişmesinde önemli kolaylaştırıcı faktörlerden birisi olmuştur.

- ***Yatırımların geri dönüşünün sürekli olarak garanti edilmesi fizibilite etüdüleri kullanımının daha da artırılmasına bağlıdır.*** e-Devlet projeleri yüksek hacimli/yüksek getirili projelerin ötesine doğru genişletildikçe pozitif geri dönüş oranının elde edilmesi için daha gayretli adımların atılması gerekmektedir. Pek çok OECD ülkesinde olduğu gibi, Türkiye’de de öngörülen maliyet ve faydaların gerçekleştirilmesi için yatırım maliyetleri ve geri dönüşüm konusunda bilgi eksikliği yanında proje ve değişim yönetimi becerilerinin eksikliği görülmektedir.

Türkiye, bu problemlerle baş edebilmek için, projelerin analizinde standart fayda/maliyet analizi yanında maliyet muhasebesi sistemini uygulamayı değerlendirmeli; bitmiş yatırımların değerlendirilmesi, kullanıcılara olan faydanın ölçülmesi ve mükerrer yatırımları önlemek ve değişik uygulamaların birlikte çalışabilirliğini sağlayacak bir kurumsal mimari geliştirilmesi gibi hususları dikkate almalıdır.

- ***Kamu yönetimi modernizasyonu liderliği geliştirilmeye ve derinleştirilmeye muhtaçtır.*** Türkiye’nin e-devlet girişimlerini hızla uygulamaya koyması büyük oranda üst düzey siyasi liderlik sayesinde olmuştur. Nitekim bu liderlik, tesis ettiği vizyonla kısa dönem eylem planları

ve 2010 yılına doğru ölçülebilir hedefler içeren bir stratejik plan ortaya koymuş bulunmaktadır. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun gelecekteki e-devlet projeleri konusunda liderliği, e-devlet projelerinin sonuçlarının öngörülen faydaları sağlayıp sağlamadığı, yine değişikliklerin planlandığı şekilde gidip gitmediği konusunda denetlenmesi ile tamamlanacaktır. Ayrıca, bakanlıkların, kendi yetki alanlarıyla ilgili e-devlet girişimlerinin planlama ve uygulama aşamasında daha fazla sorumluluk üstlenmesi gerekmektedir. Türkiye kaynak ve sorumlulukları merkezi kurumlardan yerel yönetimlere doğru kaydırmakta olduğundan sayısı 3.225'i bulan belediyeler, pek yakında, kendi seçmenlerine yönelik e-hizmetler planlıyor olacaklardır. Belediyelerin birbirlerinden bağımsız bir şekilde, münferit uygulamalar geliştirmelerini önlemek amacıyla ortak proje geliştirme, birlikte çalışabilirlik ve daha baştan ortak hizmetlerin tasarlanması için yerel düzeyde güçlü liderlik ve işbirliğine ihtiyaç vardır.

- ***Türkiye’de bilgi toplumunu güçlendirmek ilave girişimlerin yapılmasını gerektirmektedir.*** Türkiye’de bilgi toplumunun gelişmesinde dengesizlikler devam etmektedir. İş dünyası yüksek düzeyde İnternet kullanıcısı olup e-devlet hizmetlerini kullanma hususunda büyük arzu içerisindedir. Bununla birlikte, Türkiye AB–25 ülkelerine (% 47) göre oldukça düşük İnternet erişim oranına (% 14) sahiptir. Türkiye içinde de (kent ve kırsal kesim arasında, kadın ve erkek nüfus arasında, gençler ve 55–74 yaş grubu arasında) anlamlı farklılıklar söz konusudur.

Türkiye nispeten düşük İnternet erişim oranına rağmen e-devlette önemli ilerlemelerin gerçekleştirilebileceğini göstermiştir. Örneğin, muhasebeciler gibi aracı bir kesimin de katkısıyla vergi beyannamelerinin elektronik ortamda verilmesiyle ilgili çok iyi bir kullanım oranı yakalanmıştır. 2005 yılında firmaların % 69’u ve vatandaşların % 55’i gelir vergisi beyannamelerini elektronik ortamda vermiştir. Bu oranlar 2004 yılı için sırasıyla % 53 ve % 22’dir. Buna ilaveten, bankaların vergi ödemelerinde aracı yapılmasıyla vergi toplamada işlem maliyeti 2 dolardan 0,35 dolara düşürülmüştür.

Bununla birlikte, bilgi toplumunun daha fazla gelişmesi e-devlete olan talebin artması yanında ekonomik ve sosyal fayda da sağlayacaktır. Türkiye ilk ve orta dereceli okullarda bilgisayar okuryazarlığını artırmaya yönelik ciddi projeler gerçekleştirmiştir; ancak, daha fazlasını yapmaya ihtiyacı vardır. Türkiye, çevrimiçi uzaktan eğitim programları, İnternet kafelerde İnternet kullanımıyla ilgili eğitimler verilmesi gibi tedbirlere başvurarak okul dışında bulunan vatandaşların bilgisayar okuryazarlığını artırmaya yönelik çabalara da girmelidir. Devlet, vatandaşların İnternet kullanımını, bilgiye ve kamu hizmetlerine çevrimiçi erişimin faydaları konusunda bilinçlenmeyi artırarak da teşvik edebilir.

Türkiye genişbantın yaygınlaştırılmasıyla ilgili stratejik bir fırsata sahip görünmektedir. Ülke, İsveç ve Kore’de olduğu gibi genişbant teknik altyapısını hızlandıracak bir teşvik modeli kurabileceği gibi gelişim hızını piyasanın belirlemesine de bırakabilir. Artan genişbant kullanımı daha fazla kullanıcı odaklı hizmetin verilmesine ve e-hizmetlerin kullanımının artmasına imkan sağlar. Genişbant, ayrıca, sektörel işbirliği açısından zemin teşkil edecek ve yerel yönetimlerin e-hizmetlerindeki artışa da imkan sağlayacaktır. Buna ilaveten, artan genişbant imkanı e-ticaretin daha hızlı büyümesine yol açacak ve yabancı yatırımcıların Türk ekonomisine yatırım yapmasını cazip hale getirecektir.

e-Devletin önündeki güçlükler

Yeni hükümetin modernizasyon gündemi e-devleti değişim için önemli bir araç olarak ele almaktadır. e-Devlet girişimleri reform çabalarına hız kazandırmakla birlikte e-devletle ilgili gelişmenin sürdürülebilmesi için bazı temel sorunların çözülmesi gerekmektedir:

- **Elektronik veri ve işlemler için daha kapsamlı bir düzenleyici yaklaşıma ihtiyaç vardır.** Türk kamu yönetimi ikincil düzenlemeler yerine yasal düzenlemelerle çalışmaya daha meyilli görülmektedir. Kamu yönetiminde adalet, eşitlik ve etkin işleyişi sağlamaya yönelik yasal düzenleme yapma yaklaşımı, teknolojik ve süreç değişimi bağlamında e-devlet uygulamalarına rehberlik edecek ikincil düzenlemeler yapmaya göre daha yavaş yürümekte ve değişikliğin gerçekleştirilmesi daha güç olmaktadır.
- **e-Devlet yatırımları uygun bir geri dönüş sağlamalıdır.** Devlet yüksek hacimli/yüksek değerli e-hizmetlere (özellikle vergi tahsilatı ve sosyal yardımların dağıtılması hizmetleri), vatandaş ve işletmeler için merkezi veritabanları oluşturulmasına, yargı, sağlık, maliye ve okullar için sektörel ağların kurulmasına öncelik vermiştir. Ancak, fayda ve maliyet verilerinin bulunmayışı ve gerçekleştirilmiş fayda/maliyet oranlarının tutarlı olarak ölçülmemesi, e-devlet geniş bir e-hizmetler yelpazesine yaygınlaştıkça geri dönüşümünün görülmesini güçleştirecektir.
- **İnternet erişimi ve genişbantı geliştirmek öncelikli olmalıdır.** AB-25'in % 47'lik İnternet erişim oranıyla karşılaştırıldığında, % 14'lük erişim oranıyla Türkiye bireysel İnternet kullanımı açısından ciddi sıkıntılarla karşı karşıya görünmektedir. Türkiye'de, kentsel kesim (% 19) ile kırsal kesim (% 6) arasında, erkeklerle (% 19) kadınlar arasında (% 9) sayısal uçurum söz konusudur. Türkiye'nin temel iletişim altyapısı olan telefon ağı yaklaşık 15 milyon haneye ulaşmakta ve İnternete çevirmeli ağ veya DSL üzerinden erişim sağlanmaktadır. Bununla birlikte, bu durum yüksek oranda hanehalkı İnternet erişimine tekabül etmemektedir (% 8.66). Bu sonuç, kısmen İnternet abonelik ücretinin aylık gelire oranı ile ifade edilen İnternet erişim maliyetlerinin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Temel değerlendirmeler

- Düzenleyici çerçeve her ne kadar büyük oranda gerçekleştirilmiş ise de, elektronik veri ve işlemler ıslak imza ve kağıt tabanlı işlemlere göre tasarlanan eski kanunların güncellenmesini, veri güvenliği ve kişisel bilgilerin gizliliğini koruyucu yeni tedbirlerin alınmasını gerektirmektedir.
- Başbakanlığa bağlı merkezi bir koordinasyon birimi olarak çalışan Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) bütün BİT yatırımlarını incelemektedir. Henüz kamu kurumları tarafından yaygın olarak hazırlanmasa da son zamanlarda büyük çaplı BİT projeleri için fizibilite etüdü hazırlanması mecburi tutulmuştur. Kurumsal mimari, bir kurumun temel amaç ve stratejilerinin kurumun organizasyon süreçleri, bilgi sistemleri, personeli ve birimleri ile uyumu da kapsayan genel yapısını ifade etmektedir. Yeni yatırımlar bir kurumsal mimariyle ele alınarak daha önce yapılmış yatırımlarla örtüşmeye ve tekrüre yol açmayacak şekilde kontrol edilmeli; uygulamaların, verilerin ve hatta hizmetlerin paylaşım imkanları araştırılmalıdır.
- Türkiye'de sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik olarak ilk ve ortaöğretim okullarında bilgisayar sınıflarının oluşturulması ve bilgisayar sayılarının artırılması yanında okullarda bulunan bilgisayar laboratuvarlarının halkın kullanımına açılması gibi girişimler bulunmaktadır. Türkiye'deki 12.000 İnternet kafe, bilgisayarı olmayan kesime İnternet erişim imkanı sağlamaktadır. Bazı İnternet kafeler eğitim ve rehberlik hizmeti de sunmaktadır. Türkçe içeriğin geliştirilmesi ve katma değeri daha yüksek e-hizmetlere odaklanması gibi motivasyonu artırıcı unsurlar vatandaşların İnternet erişimini sağlamaya yönelik diğer çabalardır.
- İnternet kullanımı, erişim ücretleri düşürüldüğü takdirde önemli ölçüde artacaktır. Türkiye, 2000-2001 yıllarında yaşanan ekonomik kriz esnasında vergi tabanının genişletilmesine yönelik tedbirlerin bir sonucu olarak iletişim hizmetlerindeki vergi oranlarını artırmıştır. Bu tedbirler

vergi gelirlerini artırırken, e-hizmetlere olan talep üzerinde olumsuz bir etki yaratıyor olabilir. İnternet hizmeti sunumunda artan rekabet ve yeni teknolojiler de maliyetlerin düşmesi ve erişimin artması hususunda önemli vaatler taşımaktadır. Pek çok OECD ülkesindeki tecrübeler hükümetlerin adil bir rekabet ortamı sağladıktan sonra teknoloji seçimi ve altyapı genişletme şeklini mümkün olduğu kadar piyasalara bırakmaları gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Türkiye yerleşik telekom işletmecisini özelleştirmek (Ağustos 2005 itibarıyla % 55'i özel sektöre satılmıştır) ve rakip firmaların telefon hatlarına erişimini sağlamak suretiyle bu doğrultuda politikalar uygulamaktadır.

- e-Devlet arz ve talep faaliyetleri yoluyla İnternet trafiğini artırarak da altyapının karlılığını etkileyebilir. Devlet İnternet'i önemli bir kamu hizmeti sunum aracı olarak kullandığında İnternet ağı üzerindeki talebi artırır. Devlet, iş dünyası ve vatandaşları vergi ödemelerini İnternet bankacılığı üzerinden yapmaya teşvik ederek, söz konusu karlılık fırsatını daha da artırmaktadır. Devlet, ayrıca, e-hizmetleri ve bilgiyi sunarken sağlayacağı değerli içerikle vatandaşları ve iş dünyasını İnternet kullanıcısı olmaya teşvik edebilir.

Eylem için temel öneriler

- Türkiye elektronik işlemler, kimlik doğrulama ve kişisel verilerin korunması konusunda ortak bir düzenleyici yaklaşım geliştirme ve bunu “esnek bir düzenleyici çerçeve” ile tamamlama hususunu değerlendirmelidir. Diğer bir ifadeyle vatandaş, iş dünyası ve sanayi arasındaki anlaşmalar, standartlar ve kılavuzlar, elektronik veri ve işlemlerle ilgili sorun ve çözümlere ilişkin daha fazla tecrübe kazanıldıkça değişiklik yapılacak esneklikte tasarlanmalıdır. Türkiye, Kişisel Verileri Koruma Kurumunun hayata geçirilmesini sağlayacak şekilde kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanununu çıkarmalıdır.
- Devlet, BİT sistemleri konusunda yatırımların geri dönüşünü analiz etmeye yarayacak performans bilgilerini geliştirmeyi düşünmelidir. Türkiye, ayrıca, BİT yatırımları konusunda güçlü bir rehberlik mekanizması oluşturacak bir kurumsal mimari geliştirmeye de hız vermelidir.
- Sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik daha güçlü gayretlere ihtiyaç vardır. Telekomünikasyon Kurumu bu alandaki AB girişimleriyle paralel olarak telekomünikasyon sektöründe daha hızlı ve daha ucuz İnternet erişimi sağlamak için rekabeti aktif olarak teşvik etmeye devam etmelidir. Devlet, eğitim ve rehberlik hizmeti verecek İnternet kafelerin sayısını artırmaya yönelik yasal teşvikler öngörmelidir. Türkiye'nin, eğitimin her düzeyinde uzaktan öğretim programları geliştirme konusunda sahip olduğu tecrübeden bilgi ve bilgisayar okuryazarlığının geliştirilmesi alanında da yararlanılabilir. Bu uygulama, okullar tarafından sağlanan geleneksel eğitim ve öğretimi tamamlayıcı bir unsur olacak ve İnternet erişimi olan herkese eğitim alma fırsatı sağlayacaktır.
- Genişbantın gelişmesini teşvik edecek yüksek hızlı İnternet için hane halkı talebinin oluşması uzun yıllar alabilecektir. Bu nedenle, devlet, daha ciddi atılımlarla genişbant altyapısının geliştirilmesini teşvik etmeyi ve bu kapasiteyi kamu kesimini modernleştirme konusunda kullanmayı değerlendirmelidir.

e-Devlette liderlik

e-Devletin Türkiye’de hızlı gelişmesinin nedenlerinden biri üst düzey siyasi liderlerden güçlü destek almasıdır. e-Devlet liderliği Başbakan Yardımcısının başkanlık ettiği e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu tarafından sağlanmaktadır. Kurul, bir e-devlet vizyonu belirlemiş ve orta vadeli bir strateji hazırlayarak,

çıktılara ve sonuçlara ilişkin nicel hedefleri de içeren 2010 hedeflerini ortaya koymuştur. İcra Kurulunun sekreteryası bütün kamu yatırımlarının incelenmesinden sorumlu olan DPT tarafından yapılmaktadır. Bu yapılar, yüksek hacimli/yüksek getirili e-devlet projeleri üzerinde odaklanabilmişlerdir. Bununla birlikte, e-devlet uygulamaları arttıkça merkezi liderliğin, bakanlıklar ve yerel yönetimlerdeki liderliklerle desteklenmeye daha fazla ihtiyaç duyacağı gözden kaçırılmamalıdır.

Temel değerlendirmeler

- e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu hali hazırda e-devletin gelişimi konusunda güçlü bir gözetim yapmamaktadır. Bu durum, merkezi ve yerel yönetimler düzeyinde, e-devlet uygulamasındaki genel ilerlemeye paralel olmayan strateji ve politikaların geliştirilmesine yol açabilir.
- Bakanlıkların ve bağlı kurum ve kuruluşların kendi sorumluluk alanlarında e-devlet projelerini geliştirme ve uygulama kapasiteleri güçlendirilmelidir. Bu husus, hem projelerin geleneksel olarak birbirini takip eden projeler olarak hazırlanması yaklaşımı yerine tedrici BİT geliştirme planları çerçevesinde hazırlanmasını sağlayacak hem de maliyetlerin azaltılması ve faydaların artırılmasını temin edecek şekilde, bakanlıkların yüksek getirisi olan projeleri (ön ve arka ofis entegrasyonu, ortak veritabanı ve hizmetler ve kullanıcı odaklılık gibi) geliştirebilme kapasitesinin oluşturulmasını içermektedir.
- 3.225 belediye benzer e-devlet uygulamaları, veritabanları ve hizmetleri geliştirme sorunuyla karşı karşıya olduğundan, münferit uygulamalar yerine işbirliğine dayalı ortak bir çözüm geliştirilebilir.

Eylem için temel öneriler

- e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, e-devlet uygulamaları konusunda bütüncül bir bakış açısı yakalayabilmek adına, daha fazla elektronik hizmet sunmak, sayısal uçurumu azaltmak ve kamu kurumlarını vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçlarına karşı daha duyarlı hale getirmek için büyük e-devlet projelerini ve gelişmeleri takip etmelidir.
- Bakanlıklar, yatırımların geri dönüşünün sağlanmasını temin etmenin yanı sıra e-devlet girişimlerinin geliştirilmesi için üst düzey sorumlular atmalıdır. Bakanlıklarda yeni oluşturulan stratejik planlama birimleri sektör odaklı e-devlet projeleri için değerli katkılar sağlayabilir.
- Merkezi yönetim, ortak veritabanı ve hizmetlerin kullanımı ve elektronik hizmet geliştirmede işbirliği sağlanmasını teşvik edecek standart ve kılavuzlar yayımlayarak yerel yönetimlerin münferit ve mükerrer e-devlet uygulamaları geliştirmelerinin önüne geçmelidir. Merkezi yönetim, ayrıca, diğer yerel yönetimlerce kullanılacak başarılı uygulama örneklerinin geliştirilmesini finanse etmek ve e-devlet çözümlerinin ortak şekilde geliştirilmesini ve paylaşılmasını teşvik etmek için, İngiltere’de merkezi hükümet tarafından sağlanan yerel e-devlet fonu gibi bir teşvik oluşturmayı da düşünebilir.

e-Devletin uygulanması

e-Devlet girişimlerinin uygulanması, liderlik ve planlama fonksiyonları kadar önemlidir. Güçlü yönetim ve proje izleme sistemi çok yıllara sari ve büyük çaplı dönüşüm sağlayacak e-devlet girişimlerinin başarısızlık riskini ortadan kaldırmak için önem arz etmektedir. e-Devlet gelişiminin başlangıç aşamasında uygulamaların kontrolü, BİT yatırımlarının stratejik vizyona uyumu gözetilerek ve BİT portföylerinin seçiminde fayda/maliyet analizleri kullanılarak yapılabilir. Ancak, hizmete sokulan uygulamalar arttıkça ve girişimler daha çok entegrasyon ve dönüşüm uygulamalarını içermeye başladıkça BİT yatırımlarında

yüksek geri dönüşüm oranını yakalamak için harcama ve uygulamayı yönetmede öncelikleri saptamak amacıyla ilave yönetsel araçlara ihtiyaç duyulacaktır.

Temel değerlendirmeler

- **e-Devlet projelerinin başarılı bir şekilde izlenmesi ve yönetimi bilgiye zamanında erişimi gerektirir.** Türkiye’de maliyet, çıktılar, sonuçlar, vatandaş memnuniyeti, kullanıcıya ve devlete sağlanan diğer faydalar hakkında yeterli veri bulunmamaktadır.
- **Teknik kılavuzlar standart değildir.** OECD araştırması kişisel bilgilerin gizliliği, güvenlik, elektronik ağlar, e-ihale ve kimlik doğrulama konusundaki standartlara (örneğin XML ve kurumsal mimari) ilişkin yönlendirmenin büyük oranda kurumların kendileri tarafından yapıldığını göstermiştir. Bu durum, birlikte çalışabilirliği ve kişisel bilgilerin gizliliği, güvenlik ve veri paylaşımı konularında standart uygulamaların geliştirilmesini engelleyebilir.
- **e-Dönüşüm projelerinin uygulanmasında kritik başarı faktörlerinden biri hem BİT projelerini hem değişim yönetimini bilen personele sahip olunmasıdır.** Orta Doğu Teknik Üniversitesi tarafından gerçekleştirilen bir araştırma program yöneticilerinin BİT’i bir dönüşüm aracından ziyade bir otomasyon aracı olarak algıladıklarını ortaya çıkarmıştır. Üniversitelerde kamu yönetimi eğitimi ile ilgili bir başka çalışma, ancak temel düzeyde BİT becerilerinin öğretildiğini göstermiştir.
- **Her bir kurumda ayrı bir bilgi işlem birimine sahip olmak kapasite, yetkinlik ve esneklik sağlama açısından en doğru seçim olmayabilir.** Pek çok kamu kurumunda küçük bilgi işlem birimleri bulunmakta olup, bunlar BİT uygulamalarının geliştirilmesinde yeterli olamamaktadır. Buna çözüm olarak, geliştirme stratejilerinden biri bu birimlerin zaman içinde güçlendirilmesi olabilir. Bir diğer strateji de küçük bilgi işlem dairelerinin birleştirilmesi ve bazı fonksiyonların dış alım kanalına yönlendirilmesi suretiyle, bu dairelerin yeterli kaynaklara sahip, kişisel bilgilerin gizliliği, güvenlik, ağ yönetimi ve ihale konularında yetkin birimlere dönüştürülmesi olabilir.

Eylem için temel öneriler

- Bakanlıklar proje maliyetlerini ve başarıları izleyecek, aynı zamanda kullanıcılara yönelik maliyet ve faydayı hesaplayacak proje yönetim sistemleri geliştirmelidir. Türkiye, büyük BİT projeleri için fayda gerçekleştirme planını zorunlu hale getirmeyi, proje uygulamalarının izlenmesini iyileştirmeyi ve uygulama sonrası değerlendirmeyi zorunlu kılmayı düşünmelidir.
- Bakanlıklar, kurumlar ve yerel yönetimler e-devlet politikaları, standartlar, kişisel bilgilerin gizliliği ve güvenlik tedbirleri konusunda işbirliğine ihtiyaç duymaktadırlar.
- Devlet, e-devlet uygulamalarında ihtiyaç duyulan yeterli mesleki donanımın sağlanması için kamu yöneticilerinin proje yönetimi, değişim yönetimi, iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve BİT becerilerini artırmaya yönelik adımlar atmalıdır.
- Türkiye, bilgi işlem birimlerinin birleştirilmesini ve hatta her bakanlıkta merkezileştirilmiş güçlü bir bilgi işlem birimi oluşturmayı düşünmelidir. Bu durum, bir kurumsal mimari oluşturulması, iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması, ihale ve yönetim danışmanlığı konularında temel yetkinliklerin kazanılmasına imkan sağlayacaktır. Devlet, ayrıca, uygulamaları kurum içinde geliştirme ve işletme yerine rekabetçi bir dış alım politikası izleyebilir. Böyle bir yaklaşım,

Türkiye'nin uzun vadeli hedeflerinden birisi olan özel sektör BİT endüstrisinin geliştirilmesine de katkıda bulunacaktır.

İşbirliği çerçeveleri

e-Devletin önemli güçlüklerinden biri de kamu sektöründe etkinlik ve verimliliğin artırılmasıdır. Bu, kısmen, kurumlar arasındaki sınırlı işbirliğine dayalı geleneksel yapıdan, kurumların veri, portal, arka ofis süreçleri ve hatta kurumsal yapıları paylaştığı “entegre devlet” yapısına geçilerek gerçekleştirilebilir. OECD araştırmasında merkezi ve yerel yönetim çalışanlarının ancak % 10-15'i diğer kamu kurumlarıyla işbirliği içinde çalıştıklarını ifade etmiştir. Temel işbirliği alanı, devletin merkezi kurumlarında, bilgi sunumu ve standartların tanımlanması; belediyelerde ise BT ihaleleri ile araştırma ve geliştirme olarak ortaya çıkmaktadır.

Temel değerlendirmeler

- Türkiye veri paylaşımı, bilgi ağları, ortak hizmetler ve sektör girişimleri konusunda pek çok işbirliği programı uygulamış olup, bu girişimlerin sağlayacağı faydaları görmüştür. Türkiye e-devletle ilgili gerçek ve tüzel kişiler için merkezi veritabanı gibi temel yapıtaşlarını ve mal ve hizmetlerin sınır ötesi dolaşımında bilginin elektronik ortamda değişimi, bilgi alışverişi için yargı ağı, Maliye Bakanlığının 1.660 muhasebe ve 39.500 bütçe birimi arasında oluşturduğu ağ gibi elektronik ağları inşa etmiş ya da inşa etme süreci içindedir. Sağlık Bilgi Sistemi gibi yeni ağların geliştirilmesine devam edilerek, diğer kurumların benzer hizmetler geliştirmesinin nasıl teşvik edilebileceği değerlendirilmelidir.
- Türkiye birçok büyük projeye veri paylaşımı ve bilgi ağlarının geliştirilmesi konularını ele almaktadır. DPT, Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberinin 1.0 sürümünü Ağustos 2005'te yayımlamıştır. Bu, veri yapılarının tanımlanması ve kamuya ait bilgilerin nerede bulunabileceğine ilişkin veri sözlüklerinin teminine yönelik olarak atılmış önemli bir adımdır. Ancak, Türkiye kamu kesimi için bir kurumsal mimariye sahip değildir. Böyle bir mimarinin oluşturulması verinin standartlaştırılması ve ortak hizmet sunum fırsatları ile ortak iş süreçlerinin tanımlanması için güçlü bir araç sunmaktadır.
- Türkiye kaynak ve sorumlulukları merkezi yönetimden yerel yönetimlere aktarmaktadır. İstanbul, İzmir, Ankara ve Bursa'nın da dahil olduğu 16 büyükşehir belediyesi kendi uygulamalarını geliştirecek kaynaklara sahiptir. Ancak, orta ve küçük ölçekli belediyeler BİT destekli uygulamalar için gerekli kaynak ve uzmanlığa sahip değildir. Veritabanları, e-hizmetler ve bazı durumlarda ortak hizmetlerin geliştirilmesi, 3.000'in üzerindeki belediye açısından maliyet-etkin bir strateji olabilir.

Eylem için temel öneriler

- Devlet, Sosyal Sigortalar Kurumu, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur gibi benzer hizmet kümelerinin ortak hizmet kavramına doğru geliştirilmesini daha fazla değerlendirmelidir.
- Türkiye veri değişimi ve birlikte çalışabilirliği teşvik etmek amacıyla veri standartlarını ve teknik standartları geliştirmeye devam etmelidir. Ancak, kamu kesiminin veri standartlarının özel sektörde geliştirilen veri standartları ile uyumunun sağlanması için özel sektörle işbirliği yapılması önem arz etmektedir. Birlikte çalışabilirlik basitçe veri değişiminin mümkün kılınmasını ifade etmekle beraber, aynı zamanda, kamu kurumları arasında ve AB ile birlikte çalışabilirliği sağlayacak veri tanımlarının uyumlaştırılması ve standartlaştırılmasına da katkı yapacaktır.

- İşbirliği e-devletin önündeki güçlüklerin, uygulamaların ve örnek uygulamaların tartışılabileceği bir forum veya kurum teşkil edilerek kolaylaştırılabilir.

Çıktılar ve sonuçlar

AB, üye devletlerin elektronik hizmet sunumundaki gelişmelerini karşılaştırmak amacıyla 20 temel kamu hizmeti belirlemiş; kullanıcıların İnternet üzerinden başvuru formunu gönderebilmesi ve ödeme yapabildiğini içeren vatandaşlara yönelik 12 hizmet ve iş dünyasına yönelik 8 hizmetin etkileşimli bir biçimde sunum oranını ölçen bir metrik tanımlamıştır. Türkiye'nin iş dünyasına sunduğu etkileşimli çevrim içi hizmetlerinin oranı vatandaşlara sunulanlardan daha fazladır. Esasen, iş dünyasına sunulan tam etkileşimli e-hizmet oranı, AB-28 (Norveç, İzlanda ve İsviçre dahil) ortalamasına yakın ve AB-10 ülkelerinden daha yüksektir.

Etkileşimli olarak sunulan AB 20 temel kamu hizmeti oranı (%)	Türkiye	AB-18	AB-28	AB-10
Vatandaşa yönelik hizmetler	25	37	36	33
İş dünyasına yönelik hizmetler	63	74	67	55

Kaynak: Türkiye OECD verileri ve Cap Gemini "Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?" (Haziran 2006).

Türkiye vatandaşa yönelik hizmetlerini iyileştirme ve bunları daha fazla kullanıcı odaklı tasarlayarak kullanımı artırmak noktasında yoğunlaşmalıdır.

Temel değerlendirmeler

- Türkiye'de kamu kesimi Temmuz 2006 itibarıyla, 3.812 adedi merkezi yönetim kurumlarına ait olmak üzere 10.667 İnternet sitesine sahiptir. Bu kadar çok sayıda site kullanıcıların bilgi ve hizmetleri bulmasını zorlaştırmaktadır. Türkiye halen kullanıcıların bilgi ve hizmetlere erişmelerine yardımcı olacak ve çok sayıda e-hizmeti içerecek olan bir ulusal portal hazırlamaktadır.
- Sosyal sigorta ve emeklilik sistemleriyle ilgili alan çalışmaları, veri eşleştirmesinin önemli faydalar sağladığını göstermiştir. Türkiye, sosyal güvenlik sistemleri veritabanlarıyla kişilerin sağlık veya sosyal güvenlik hizmetlerine ilişkin hak sahipliğini denetleyerek yıllık 3 Milyar dolar civarında tasarruf sağlamıştır.
- Yatırımların geri dönüşünün, dönüşüm oranı ya da fayda/maliyet oranı cinsinden hesaplanması fayda gerçekleştirme yönetiminin standart bir aracı olarak değerlendirilmelidir. Her ne kadar Türkiye büyük BİT yatırımları için proje öncesi fizibilite etüdü öngörmüşse de, OECD araştırması, vatandaş odaklı uygulamaların geliştirilmesinde kullanıcıların ihtiyaçları ve mevcut hizmetlerden memnuniyetini ölçmeye yönelik anketlerin henüz yaygın olarak kullanılmadığını göstermiştir.

Eylem için temel öneriler

- Türkiye ulusal e-devlet portalını geliştirmeye devam etmelidir. Yapılması gereken, tasarım aşamasında kullanıcılarla etkileşim içinde olarak ve portalın kullanıcı odaklı olmasını sağlayacak kullanıcı memnuniyet anketleri yapılarak, kullanışlı ve etkin bir portal tasarımının gerçekleştirilmesidir.

- Türkiye sahteciliğın önlenmesi, vergi tabanının yaygınlaştırılması ve sosyal güvenlik yardımlarının gerçek hak sahiplerine ulaştırılması amacıyla merkezi ortak veritabanlarının kullanımını artırmalıdır. Gerçek ve tüzel kişi kimlik bilgileri için merkezi veritabanı projelerinin geliştirilmesi program tutarlılığı açısından önemli bir adım ise de hükümet, e-hizmetlerin güvenilirliğini artırmak için kimlik doğrulama konusunda ortak bir yaklaşım geliştirmelidir.
- e-Hizmetlerden sağlanacak pek çok fayda onları kullanan vatandaş sayısı ile orantılı olduğu için Türkiye havuç-sopa yaklaşımını kullanmalı; kullanıcı odaklı e-hizmetler sunarak, potansiyel kullanıcılara hizmeti elektronik ortamdan almanın avantajlarını göstererek (havuç) ve bazı işlemler için elektronik ortamın kullanımını zorunlu kılarak (sopa) e-hizmetlerin kullanımını artırmalıdır. Türkiye, örneğın, hanehalkına göre iş dünyasındaki daha yüksek İnternet yoğunluğu gözönüne alındığında, vergi beyanları, e-ihale ve bazı prim ödemelerinde elektronik etkileşimi mecburi kılarak daha fazla tasarruf sağlayabilir. Devlet, daha hızlı hizmet sunulması, ödemelerin daha hızlı yapılması ve harçlarda indirimle gidilmesi gibi araçları kullanmayı da değerlendirebilir.
- Kurumlar, e-hizmetler aracılığıyla kullanıcılara sağlanan faydayı daha iyi değerlendirmek için kullanıcı memnuniyet anketleri ve uygulanan projeler hakkında değerlendirme çalışmaları yapmaya teşvik edilmelidir. Farklı sektörler arasında standart ve kıyaslanabilir bir yaklaşıma imkan verecek teknik yardım ve rehberlik sağlanmalıdır.

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Türkiye büyük bir ülkedir. Almanya'nın iki katı yüzölçümü ve % 30'u kırsal alanlarda yaşayan 72 milyon nüfusu vardır.

e-Devlet aşamalar halinde gelişmiştir. Birinci aşamada (1996-2000) akademisyenler, sivil toplum kuruluşları, işletmeler ve kamu kesiminin katkılarıyla, stratejilerin geliştirilmesi üzerinde odaklanılmıştır. İkinci aşamada (2000-2002) e-devleti hayata geçirmek için gereken hususlar planlanmıştır. Şimdiki aşamada ise e-devletin bir araç olarak kullanılması suretiyle kamu yönetiminin modernizasyonu üzerinde odaklanılmaktadır.

Türkiye'de e-devletin birçok itici gücü vardır. Başlıca itici güçler kamu yönetiminin modernizasyonu ve bilgi toplumunun teşvik edilmesidir. Diğer itici güçler arasında özel sektörün rekabetçiliğinin artırılması ve vatandaşlarının yaşam kalitesinin yükseltilmesi yer almaktadır.

Türkiye, e-devlete ilişkin uluslararası karşılaştırmalarda genellikle orta sıralarda yer almaktadır. Bir Birleşmiş Milletler raporunda Türkiye 179 ülke arasında 60. sırada yer almıştır.

Türkiye 2002'den bu yana e-devletin uygulanmasında ilerleme kaydetmiştir. Bu, e-devlet gündeminin bilgi sağlama yoluyla şeffaflığı artırmayı amaçlayan bir yaklaşımla birlikte üst seviyede siyasi olarak yönlendirilmesi ve önemli nakit akımlarını kontrol altına almayı sağlayan vergi tahsilatı, gümrükler ve sosyal güvenlik primleri gibi yüksek hacimli ve yüksek değerli projelere yatırım yapılmasının sonucudur.

e-Devlet bağlamı

Türkiye'deki e-devlet uygulaması ülkenin büyüklüğü, merkezi yönetim yapısı, e-devletin amaçları ve itici güçleri gibi birçok etken tarafından şekillendirilmektedir.

Türkiye Almanya'nın iki katı yüzölçümüne ve % 30'u kırsal alanlarda yaşamakta olan 72 milyon nüfusa sahip büyük bir ülkedir. Bu etkenler, genişbant İnternet altyapısının geliştirilmesi ve sayısal uçurumun ele alınmasında sorunlara neden olmaktadır. Bununla birlikte, Türkiye, dinamik bir Telekom endüstrisine sahiptir. 2000 yılından bu yana, mobil telefon pazarı 46 milyon GSM abonesine ulaşmıştır. 2005 yılında Türk Telekom'un özelleştirilmesi sabit telefon hattı pazarında daha fazla rekabete imkan verecektir.

Şekil 1.1 Türkiye Haritası



Türkiye'de iki yönetim düzeyi ve değişik idari yapılar bulunmaktadır (daha fazla bilgi için bkz. Ek C).

- Merkezi yönetim: Bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları ve bunların il ve ilçelerdeki taşra birimleri.
- Yerel yönetimler: Nüfusu yoğun olan alanlarda 3.225 *belediye* ve yetki alanları belediye sınırlarının ötesine taşan 81 *il özel idaresi*.

Türkiye'de yerel yönetimlerin sorumlulukları ve kaynakları, AB ülkeleri ile karşılaştırıldığında, daha azdır. Avrupa Birliğinin yerindenlik ilkesinin¹ uygulanması yerel yönetimlere daha fazla yetki ve kaynak tahsisi sonucunu doğuracaktır. e-Devlet, yerel hizmetlerin geliştirilmesine, şeffaflık ve hesap verilebilirliğin sağlanmasına yardımcı olacak önemli araçlar sağlayabilir.

¹ Kamu kararlarının en küçük veya hizmet yerine en yakın yetkili merci tarafından alınması gerektiği ilkesi. Bkz. www.europa.eu/scadplus/glossary/subsidiarity_en.htm.

e-Devletin gelişimi

Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) Türkiye’de kamu yönetiminin modernizasyonunda uzun süredir önemli bir araçtır. e-Devletin gelişimi, OECD ülkelerindeki genel seyir doğrultusunda, farklı aşamalar izlemiştir (daha fazla bilgi için, bkz. Ek D, E ve G). 1970 ve 1980’lerde çalışmalar vergi ve nüfus işlemleri gibi bazı fonksiyonların arka ofis uygulamalarının otomasyonu üzerinde yoğunlaşmıştır. Daha sonra, 1990’larda bilgi toplumu ve bilgiye dayalı ekonomiyi gerçekleştirmeye yönelik çalışmalara hız verildiği göze çarpmaktadır.² Bu dönemde, Türkiye’nin rekabetçiliğini artırmaya yönelik olarak bilgi toplumunun teşvik edilmesi, emek yoğun üretimden yüksek katma değerli üretime ve düşük maliyetli işgücü yapısından bilgi tabanlı bir ekonomide yüksek eğitilmiş işgücüne geçiş vurgulanmıştır. Yenilikçilik, bilim ve teknoloji ve Türkiye’nin BİT yetkinliklerinin geliştirilmesi üzerinde yoğunlaşan bu ikinci aşamada akademisyenler, sivil toplum kuruluşları, işletmeler ve kamu kesiminin önemli katkıları olmuştur.

Üçüncü aşama (2000-2002) e-devleti uygulamaya yönelik planların geliştirilmesinden oluşmaktadır. Ancak, siyasal istikrarsızlık nedeniyle uygulama imkanı çok fazla olmamıştır. 1990’ların sonları ve 2000’lerin başı uzun vadeli planlar ve yatırımlar açısından elverişli bir dönem olmamıştır. Azınlık hükümetleri birbirini izlemiş, enflasyon yüksek seyretmiş ve ekonomide gerileme yaşanmıştır. Hükümet, bilgi toplumuna yönelik çalışmaları ve planları teşvik etmesine rağmen, siyasal ve ekonomik istikrarsızlık uygulamayı büyük ölçüde engellemiştir.

2002 yılı sonunda işbaşına gelen reformcu Hükümet kamu yönetiminin e-devlet yoluyla modernizasyonunu gündemine almıştır. Bu hususta üst düzey siyasi liderlik sağlanmış; Başbakan Yardımcısı, Ulaştırma Bakanı ve Sanayi ve Ticaret Bakanı ile birlikte, e-devletin uygulanması ile görevlendirilerek e-devlet vizyonu ve stratejilerini ortaya koyan İcra Kurulu oluşturulmuştur. Kurulun sekreteryaya hizmetlerini, e-devlet girişimlerinde yatırımları inceleyerek e-devlet stratejisini uygulayan Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) üstlenmiştir. DPT’nin stratejisi ortak veritabanları, yüksek hacimli/yüksek değerli e-hizmetler (esas olarak vergi tahsilatı ve sosyal güvenlik ödemeleri ile sosyal güvenlik, sağlık ve emeklilik yardımlarının dağıtımı gibi büyük nakit akımlarını kontrole yönelik hizmetler), sektörel projeler (örneğin e-adalet ve e-sağlık), ortak hizmetler (e-ihale), sektörel dönüşüm (e-öğrenim) ve sınır geçişleri (gümrük ve ticaret) gibi sınırlı sayıda büyük girişim üzerinde yoğunlaşmıştır.

Bu gündem, 2003-2004 için Kısa Dönem Eylem Planına (KDEP)³ ve onu izleyen 2005 Eylem Planına dönüştürülmüştür. Bu planlar, teknik ve hukuki altyapı oluşturmak, BİT becerilerini geliştirmek, e-hizmetleri uygulamak ve e-öğrenim, e-sağlık ve e-ticaret gibi sektörel faaliyetleri ele almak için bir dizi ulusal düzeyde girişimi içermiştir.

Türkiye 2003-2006 dönemindeki başlangıç aşamasında başarılı olmuştur. Başarıyla birlikte yeni güçlükler ortaya çıkmıştır. Bu durum, kamu kesimi açısından, kritik yatırımlar üzerinde odaklanmaya devam etmenin, yatırımlara yönlendirecek bir kurumsal mimari geliştirmenin ve veri ve hizmetlerin paylaşımına yönelik kapasite geliştirmenin önemine işaret etmektedir. Yatırımların, yatırımın geri dönüşünü sağlayacak ve birçok OECD ülkesinde görülen getirisi düşük bağımsız bilgi sistemleri ve hizmetlerin geliştirilmesini engelleyecek şekilde akıllıca yapılmasını sağlamak üzere, bakanlıklarda ve kuruluşlarda kapasite geliştirilmesi diğer bir güçlüktür.

² Sayan, Serdar ve diğerleri, *Factors and Impacts in the Information Society: A Prospective Analysis in the Candidate Countries – Report on Turkey*, European Commission Technical Report EUR 21383 EN (2004) <http://fiste.jrc.es/download/EUR21383%20TURKEY%20FINALwithannex.pdf>.

³ Bkz. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDTRStap.pdf>.

AB e-devlet programlarına katılım

eAvrupa Girişimi 1999'da Helsinki'de AB'ye üye 15 ülke için başlatılmıştır. eAvrupa Girişimine paralel olarak, Türkiye'nin de dahil olduğu AB'ye aday ülkeleri kapsayan eAvrupa+ Girişimi de 2001 yılında başlatılmıştır. Haziran 2001'de Gothenburg'da eAvrupa+ Girişimi için bir eylem planı kabul edilmiştir. eAvrupa+ 2003 yılında sona ermiştir. Eylem planının yeni bir sürümü olan ve 2003-2005 dönemini kapsayan eAvrupa 2005, 2002 yılında başlatılmıştır. 10 aday ülke Mayıs 2004'te AB üyesi olmuş ve dolayısıyla eylem planının tarafı haline gelmişlerdir. eAvrupa 2005 eylem planında, Türkiye'nin de dahil olduğu aday ülkelere gözlemci statüsü tanınmıştır.

Türkiye e-devlet çabalarını AB Girişimleri ile uyumlulaştırmak ve bilgi toplumuna yönelik ulusal hedeflerini geliştirmek için eAvrupa+ Girişimine katılmıştır. Bu hedefler; bilgi toplumu için gerekli hukuki ve düzenleyici çerçeveyi uygulamaya koyma (e-devlet ve e-ticaret), daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli İnterneti geliştirme; insan kaynağı becerilerine yatırım yapma, e-ticaret ve e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesini teşvik etmedir. Ancak, ekonomik ve siyasal istikrarsızlık nedeniyle ilerleme yavaş olmuştur.

Türkiye, temel politika hedefleri e-hizmetlerin ve genişbantın daha fazla kullanımını teşvik etmek, sayısal uçurum sorununu ele almak ve kamu hizmetlerini modernleştirmek olan eAvrupa 2005 Girişimine de katılmıştır. Girişim, özellikle, modern çevrimiçi e-devlet hizmetleri, güvenli bilgi altyapısı ve genişbant altyapısı üzerinde yoğunlaşmıştır.

Kutu 1.1 Türkiye'nin AB Yolunda Dönüm Noktaları

- Avrupa Ekonomik Topluluğu (AET) üyeliği için başvuru, 1959.
- AET ile ortaklık anlaşması imzalanması, 1963.
- Avrupa Topluluğuna tam üyelik başvurusu, 1987.
- AB ile gümrük birliğine giriş, 1996.
- AB'ye adaylık statüsü verilmesi, 1999.
- eAvrupa + Girişimi üyeliği, 2001.
- AB üyeliği için Kopenhag kriterlerine uyumu sağlamak amacıyla Anayasanın 30'dan fazla maddesinde değişiklik, 2002.
- AB Altıncı Çerçeve Programına tam katılıma izin veren kanunun onaylanması, 2003.
- AB ve Türkiye arasında müzakerelerin başlaması, 2005.

Türkiye i2010⁴ adlı en son AB Girişimine gözlemci olarak katılmaktadır. Bu girişim üç hedef üzerinde yoğunlaşmaktadır:

1. Bilgi Toplumu ve medya için tek, açık ve rekabetçi Avrupa pazarı.
2. Büyümeyi teşvik etmek, daha fazla ve daha iyi istihdam yaratmak için BİT araştırmalarında yenilikçilik ve yatırım.

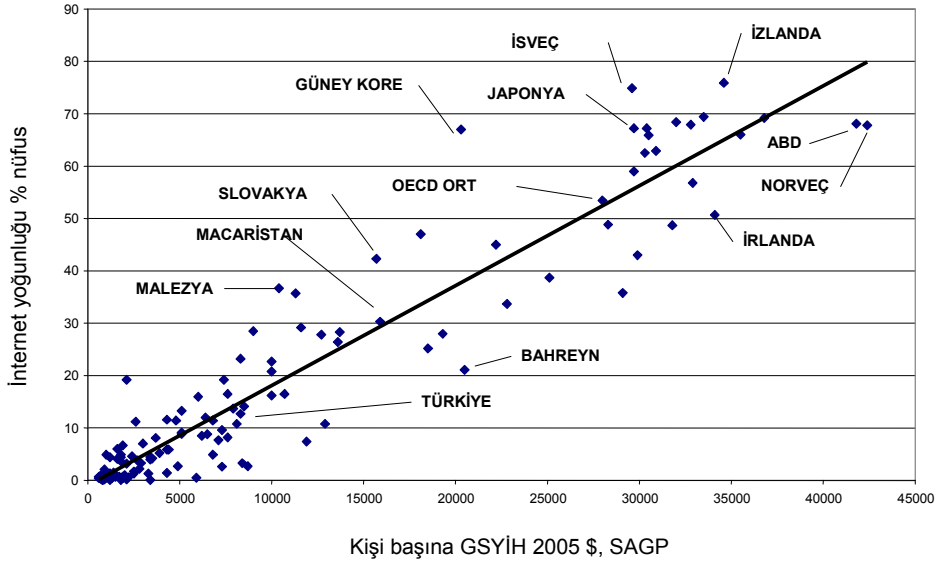
⁴ Avrupa Komisyonu, "i2010 – A European Information Society for growth and employment", Haziran 2005.

3. Sürdürülebilir kalkınmayla tutarlı, daha iyi kamu hizmetleri ve yaşam kalitesine öncelik vererek büyüme ve istihdamı teşvik eden kapsayıcı bir Avrupa Bilgi Toplumu.

e-Devletin gelişim düzeyi

Türkiye e-devlete ilişkin uluslararası karşılaştırmalarda genellikle orta sıralarda yer almaktadır. Bir raporda⁵ Türkiye 179 ülke arasında 60. sırada yer almıştır. Başka bir raporda⁶ ise Türkiye 65 ülke arasında 45. sırada gösterilmektedir. 30 OECD ülkesine ait veriler, bir ülkenin kişi başına geliri ile İnternet kullanan nüfus oranı arasında güçlü bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle, kişi başına gelir ne kadar yüksekse İnternet kullanan nüfusun oranı da o kadar yüksektir. Bu durum, İnternet kullanan nüfus oranının az sayıda birbirinden kopuk etkenin değil, birbiriyle etkileşim içinde olan birçok etkenin sonucu olduğunu göstermektedir. Türkiye de tahmini eğilim çizgisinden (bkz. Şekil 1.2) sapma göstermemektedir. Bu şekil, bazı ülkelerin stratejik tercihleri sonucunda (örneğin Kore'nin genişbant altyapısına yatırımı), İnternet yoğunluğunun daha yüksek çıktığını da göstermektedir.

Şekil 1.2 OECD ülkelerinde kişi başına gelir ve İnternet kullanımı



Kaynak: OECD hesaplaması; İnternet yoğunluğu: Internet World Stats (2005) (www.internetworldstats.com); kişi başına GSYİH: CIA Fact Book (2005).

e-Devletin itici güçleri

Türkiye’de e-devletin başlıca itici güçleri kamu yönetiminin modernizasyonu, bilgi toplumunun teşvik edilmesi, özel sektörün rekabetçiliğinin artırılması ve vatandaşlarının yaşam kalitesinin artırılmasıdır.

⁵ <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>.

⁶ Küresel Teknoloji Forumu (2006) http://globaltechforum.eiu.com/index.asp?layout=rich_story&doc_id=6427.

Kutu 1.2 e-Devlet Stratejik Hedefleri

Türkiye'nin 2010 Bilgi Toplumu Stratejisi⁷ taslağı e-devlet için aşağıdaki stratejik hedefleri belirlemektedir:

1. Kamu yönetiminin modernizasyonu: Kamu hizmetlerinde etkinliği ve vatandaş memnuniyetini artırma.
2. Vatandaş odaklı hizmet dönüşümü: e-Hizmet sayısı ve kullanımı ile memnuniyeti artırma.
3. Sosyal dönüşüm: Bilgisayar ve bilgi okuryazarlığını artırma, bilgisayar sahipliğini ve İnternet erişimini artırma ve BİT becerilerinin geliştirilmesi için uzaktan öğrenim imkanları sağlama.
4. İş dünyasında BİT: Bilgiye erişimi kolaylaştırma ve işletmelerin BİT ve e-ticareti kullanmalarına yardımcı olma.
5. Rekabetçi ulusal BİT sektörü: Yazılım ve hizmetlerde daha geniş bir iç pazarı ve ihracatı teşvik etme.
6. Yaygın ve ucuz iletişim altyapısı: Genişbant altyapısını geliştirme, son kullanıcı maliyetlerini düşürme ve hizmetler ve altyapı için etkin rekabet ortamını sağlama.
7. Ar-Ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesi: Ar-Ge faaliyetlerine öncelik verme ve BİT sektöründe küresel pazar taleplerine uygun yeni ürünlerin ve hizmetlerin üretilmesini teşvik etme.

Kamu yönetiminin modernizasyonu

e-Devletin önemli bir itici gücü kamu yönetimi reformu ve modernizasyonudur. e-Devlet kamu kesiminin modernizasyonuna ilişkin aşağıdaki hedeflerin gerçekleştirilmesinde önemli bir araç olarak görülmektedir:

- Etkinliğin ve verimliliğin artırılması.
- Şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin teşvik edilmesi.
- Vergi gelirlerinin artırılması.
- Yolsuzluğun azaltılması.
- Bilgi ve e-hizmetlerin sağlanması.
- Daha fazla kullanıcı odaklı olma.
- Veri paylaşımı ve ortak hizmetleri artırarak birbirinden bağımsız ve mükerrer kaynaklardan veri ve hizmet kullanımını ortadan kaldırma.

Etkinliği ve verimliliği artırma, kamu kesiminin büyüklüğü nedeniyle Türkiye için özellikle önemlidir. 2004 OECD Türkiye Ekonomi Anketi'nde şöyle denilmektedir: "Adalet, eğitim ve altyapı hizmetleri gibi, büyüme için kritik olan temel kamu hizmetlerinde hizmet kalitesini hızlı biçimde yükseltecek daha proaktif politikalara ihtiyaç vardır."⁸ BİT, bilgi ve e-hizmetleri sağlamak, ön ve arka ofis hizmetlerini bağlantılandırmak, kurum ve kuruluşlar arasında veri ve hizmet paylaşımını gerçekleştirmek için bir kanal sağlamaktadır.

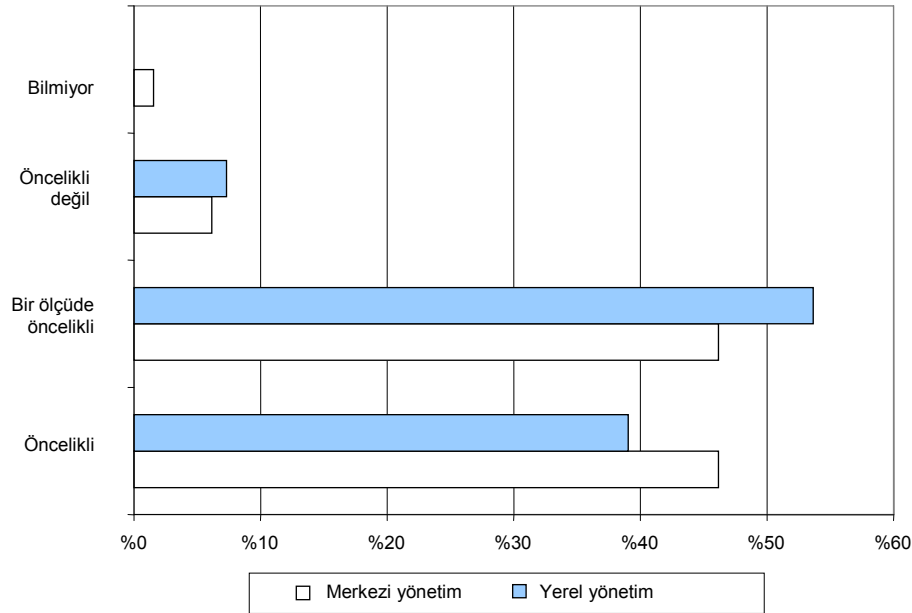
⁷ Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı, geçici sürüm 1.0 (2005).

⁸ OECD (2004), *Economic Survey-Turkey*, Paris (Ekim 2004).

e-Devlet, hizmet sunma yetki ve sorumluluklarının, gerekli kaynaklarla birlikte, merkezi yönetimden bölgesel ve yerel düzeye aktarılacağı yapısal reform çalışmalarında merkezi bir konumdadır. e-Devlet bu reformun başarısı için önemli bir araç olabilir ve yönetimin tüm düzeylerinde kaynakların kullanımına ilişkin şeffaflık ve hesap verilebilirliği artırabilir. BİT, ayrıca, bilgi ve e-hizmetlerin aynı tarzda sunulmasını, uzaktan öğrenim ile yerel yönetim personeline eğitim verilmesini kolaylaştırabilir; merkezi yönetimin, reformun önündeki önemli risklerden bazılarını yönetmesini sağlayan denetleme araçları sunabilir.

e-Devlet, Türkiye'nin kamu kesimi için önemli bir girişim olarak görülmektedir. OECD anketi, yönetimin her kademesinde ankete cevap verenlerin büyük çoğunluğunun e-devletin önemli veya bir ölçüde önemli olduğunu düşündüğünü göstermektedir. e-Devletin önemli olmadığını düşünenlerin oranı % 10'dan azdır.

Şekil 1.3 Yönetimin farklı kademelerinde e-devletin önceliği



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Özel sektörün rekabetçiliğinin artırılması

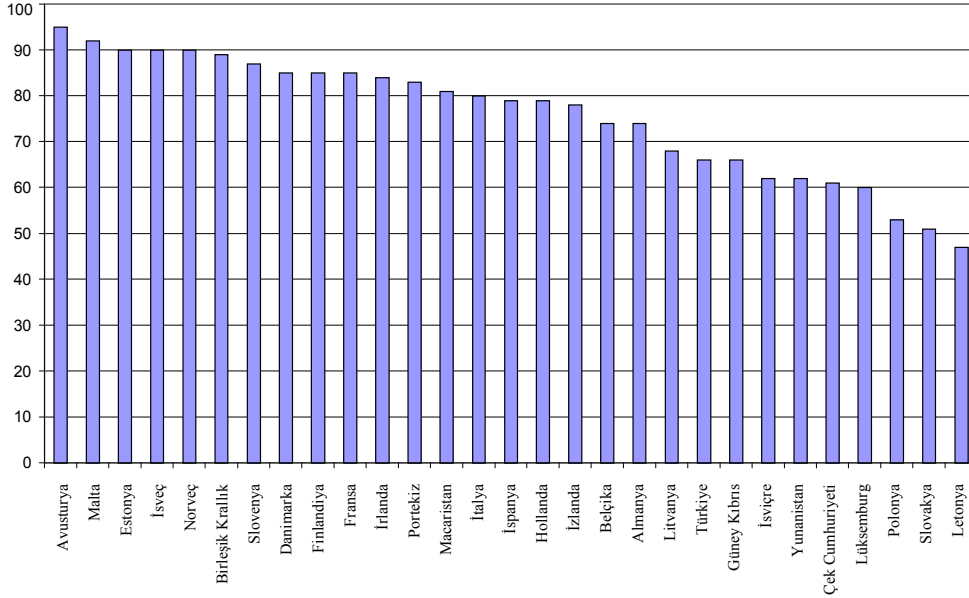
Bir ülkenin rekabetçiliğinin ölçütlerinden biri istihdam edilen kişi başına Gayri Safi Yurtiçi Hasıladır (GSYİH).⁹ Türkiye'de bu değer, AB-25 ortalamasının yarısından ve ABD'dekinin üçte birinden azdır (bkz. Şekil 1.4). Bu durum, işgücü verimliliğini artırmak gerektiğini göstermektedir. İşgücü verimliliğini artırma stratejileri arasında BİT sektörünün geliştirilmesi, kamu yönetiminde¹⁰ ve özel sektörde BİT kullanımının artırılması, yenilikçiliğin teşvik edilmesi, BİT yetkinliklerinin geliştirilmesi, İnternet altyapısının genişletilmesi ve kamu kesiminin etkinliği ve verimliliğinin artırılması bulunmaktadır.

⁹ İstihdam edilen kişi başına işgücü verimliliği, satın alma gücü paritesi cinsinden istihdam edilen kişi başına GSYİH, AB-25 ile karşılaştırmalı (AB-25 = 100), Eurostat.

¹⁰ IDABC eGovernment Observatory, *The impact of e-government on competitiveness, growth and jobs*, Research Paper, February 2005.

Güçlü bir BİT sektörü ekonomik büyüme için önemli bir motor olabilir.¹¹ Türkiye BİT sektörünün geliştirilmesi, ihtiyaç duyulan hizmetlerin ülke içinde üretilmesini sağlayacak ve ihracata katkıda bulunacaktır. Türkiye geçmişte, elektronik tüketim malları ve telekomünikasyon cihazları üretiminde rekabetçi kapasitesini göstermiştir. Bununla beraber, devletin, telekomünikasyon endüstrisinde yaptığı gibi bu sektörü de daha fazla teşvik edecek ve geliştirecek yollar bulması gerekmektedir.

Şekil 1.4 İstihdam edilen kişi başına işgücü verimliliği (AB-25 ile karşılaştırmalı)



Kaynak: Eurostat (2004).

BİT faaliyetleri telekomünikasyon ile donanım ve yazılım ürünleri ve hizmetlerini kapsamaktadır. Bu pazarın büyüklüğünün 11,4 milyar dolar (2003) ile Türkiye'nin GSYİH'sinin % 2,2'si kadar olduğu tahmin edilmektedir. Bunun % 75'i telekomünikasyon sektöründen oluşmaktadır (bkz. Tablo 1.1). BİT ürünlerinin 3,5 milyar dolara karşılık gelen yaklaşık % 30'luk kısmı ihraç edilmektedir. Bu durum ithal ikameci stratejiler ile ulusal BİT endüstrilerinin geliştirilmesini teşvik etme imkanına işaret etmektedir. BİT sektörünün ülke içinde üretilen ürün ve hizmetlerin devlet tarafından satın alınması yoluyla teşviki de aynı ölçüde önemlidir.

Tablo 1.1 BİT pazarı, 2003 (milyon dolar)

Bilgi teknolojisi	Pazar büyüklüğü	Ara toplam	Oran (%)
Donanım	1.540		
Yazılım	393		
Hizmetler	847		
Tüketim malları	90	2.870	25
İletişim teknolojisi			
Telekomünikasyon cihazları	1.263		
Taşıyıcı hizmetleri	7.329	8.592	75
TOPLAM PAZAR		11.462	100

Kaynak: Interpro.

¹¹ Reding, Viviane, *The information society: Europe's highway to growth and prosperity*, Mart 2006, http://europa.eu.int/comm/commission_barroso/reding/docs/speeches/epc_20060306.pdf.

e-Ticaret, İnternetin kullanımını teşvik eden, vatandaşları ve işletmeleri İnternet üzerinden alım ve satım yoluyla eğiten önemli bir güç olmuştur. Birçok ülkede işletmeler ve vatandaşlar, kamu kurumlarından bu yoldan giderek bilgi ve hizmet sunma kanalı olarak İnterneti daha fazla kullanmalarını beklemeye başlamıştır.

Ancak, e-ticaret Türkiye’de fazla gelişmemiştir. Bu durum,

- Yerel pazarlarda satış yapan ve yeni bir pazarlama kanalını öğrenmek ve geliştirmek için kaynakları sınırlı olan küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ'ler) sayısının fazla olması,
- Gerekli hukuki çerçevenin (e-imza, sözleşmeler, işlem güvenliği vb.) olmaması ve
- İnternete yüksek hızlı yaygın erişim olmamasından kaynaklanıyor olabilir.

Türkiye, İnternet bankacılığı alanında önemli ilerleme kaydetmiştir.

Tablo 1.2 Türkiye’de İnternet bankacılığı, 2005

	AB-15	AB-25	Türkiye
Son üç ay içinde finansal hizmetler için İnterneti kullanmış olan kişilerin yüzdesi	41	38	13

Kaynak: Eurostat (2005) ve Türkiye İstatistik Kurumu (2005).

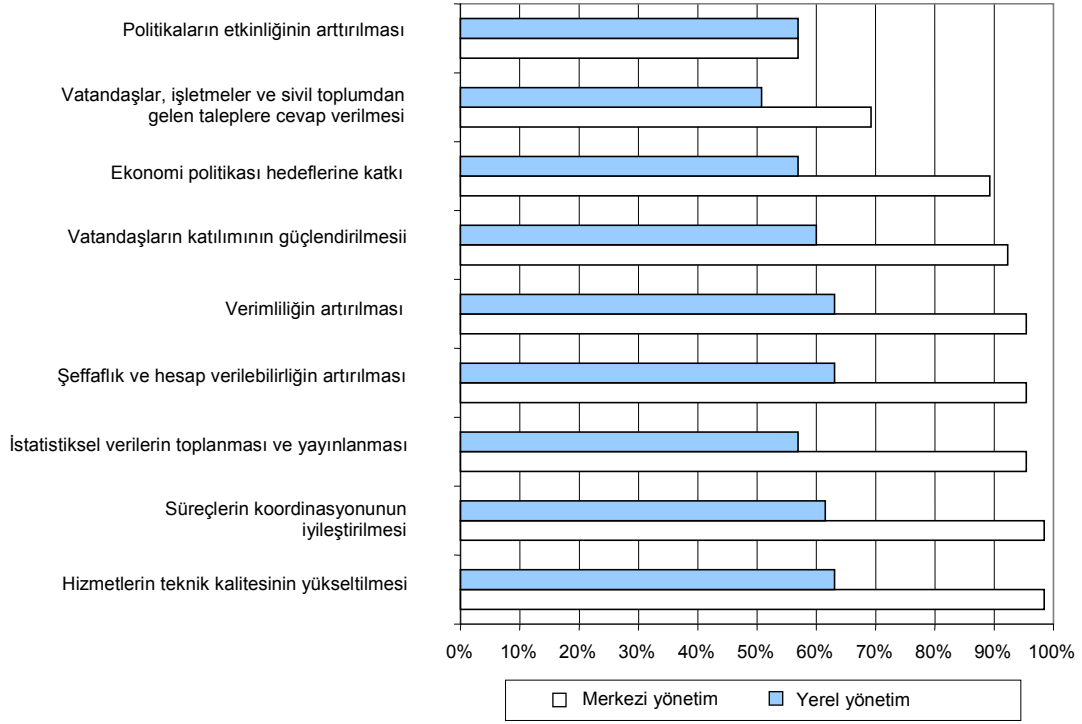
e-Ticaret, birçok gelişmiş ülkede ekonomik büyüme ve e-hizmetlere olan talebin artışında güçlü bir saik olduğundan, *devlet, altyapının geliştirilmesi ile içerik ve hizmetleri İnternet üzerinden tek duraklı bir iş portalıyla sunarak e-ticareti teşvik etmeyi düşünebilir*. Firmaların, yeni kamu e-ihale sistemi ile kamu kurumlarıyla elektronik etkileşimde bulunmasının zorunlu kılınması İnternetin özel sektör tarafından kullanımını artıracaktır.

Vatandaşların yaşam kalitesinin yükseltilmesi

Devletin bilgi toplumu politikaları, bilgi ve e-hizmetlerin sağlanması yoluyla vatandaşların yaşam kalitesini doğrudan etkileyebilir. Vatandaşlara bilgiye erişim teminatı veren Bilgi Edinme Hakkı kanunları, devleti daha şeffaf ve hesap verebilir hale getiren bilgi sunumunun kamu kurumları tarafından daha fazla yapılması ve seçimle gelen temsilciler ve kamu görevlileriyle e-posta aracılığıyla iletişim imkanı bunun örnekleri arasında sayılabilir. Gerçekten de, Türkiye’de, vatandaşların bilgi edinme talepleri kamu kurumları tarafından sunulan e-hizmetlerin en çok kullanılanlarından birini oluşturmaktadır.

OECD anketinde kamu kurumlarından, e-devletin uygulanmasında çeşitli sebeplerin görece önemini belirtmeleri istenmiştir. Anket, belediyelere kıyasla merkezi yönetimden daha fazla sayıda temsilcinin e-devletin önemli veya bir ölçüde önemli olduğunu düşündüğünü göstermektedir. Bununla birlikte, anketi cevaplayan merkezi yönetim temsilcileri vatandaşların, işletmelerin ve sivil toplumun taleplerine cevap verme şikkını daha az önemli bulmaktadır (bkz. Şekil 1.5). Bu durum, belki de, merkezi yönetimin şu anda e-devleti esas olarak kamu kesiminin verimliliğini artıracak bir araç olarak kullanımı üzerinde yoğunlaştığını ve kullanıcılarla yerel yönetimler kadar yakın temas içinde olmadığını ortaya koymaktadır.

Şekil 1.5 e-Devleti uygulama sebeplerini “önemli” veya “bir ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

BÖLÜM 2. E-DEVLETİN ÖNÜNDEKİ GÜÇLÜKLER

Değerlendirmeler	Eylem Önerileri
<ul style="list-style-type: none">• Elektronik veri ve işlemler için daha kapsamlı bir düzenleyici yaklaşıma ihtiyaç vardır. Türk kamu yönetimi ikincil düzenlemeler yerine yasal düzenlemelerle çalışmaya daha meyilli görülmektedir. Kamu yönetiminde adalet, eşitlik ve etkin işleyişi sağlamaya yönelik yasal düzenleme yapma yaklaşımı, teknolojik ve süreç değişimi bağlamında e-devlet uygulamalarına rehberlik edecek ikincil düzenlemeler yapmaya göre daha yavaş yürümekte ve değişikliğin gerçekleştirilmesi daha güç olmaktadır.• e-Devlet yatırımları uygun bir geri dönüş sağlamalıdır. Devlet yüksek hacimli/yüksek değerli e-hizmetlere (özellikle vergi tahsilatı ve sosyal yardımların dağıtılması hizmetleri), vatandaş ve işletmeler için merkezi veritabanları oluşturulmasına, yargı, sağlık, maliye ve okullar için sektörel ağların kurulmasına öncelik vermiştir. Ancak, fayda ve maliyet verilerinin bulunmayışı ve gerçekleştirilmiş fayda/maliyet oranlarının tutarlı olarak ölçülmemeyişi geri dönüşümün görülmesini güçleştirmektedir.• Fizibilite etüdüleri son zamanlarda büyük projeler için zorunlu olmuştur; ancak, kuruluşlar tarafından henüz yaygın olarak kullanılmamaktadır.• Yeni yatırımların değerlendirilmesinde, önceki yatırımlarla mükerrerlikler ve örtüşmeler ile uygulamalar, veriler ve hatta hizmetleri paylaşma imkanını gösteren bir kurumsal mimari yol göstermelidir.• Hanehalkının sadece % 14'ünün İnternet erişimi ve % 2'sinin genişbant erişimi vardır. Türkiye'nin temel iletişim altyapısı telefon hattı şebekesi olup, yaklaşık 15 milyon haneye ulaşmakta ve çevirmeli ağ ve DSL ile potansiyel İnternet erişimi sağlamaktadır. Genişbant olanağı ve kullanımı yavaş büyümektedir.	<ul style="list-style-type: none">• Türkiye elektronik işlemler, kimlik doğrulama ve kişisel verilerin korunması konusunda ortak bir düzenleyici yaklaşım geliştirme ve bunu "esnek bir düzenleyici çerçeve" ile tamamlama hususunu değerlendirmelidir. Diğer bir ifadeyle vatandaş, iş dünyası ve sanayi arasındaki anlaşmalar, standartlar ve kılavuzlar, elektronik veri ve işlemlerle ilgili sorun ve çözümlere ilişkin daha fazla tecrübe kazanıldıkça değişiklik yapılacak esneklikte tasarlanmalıdır. Türkiye, Kişisel Verileri Koruma Kurumunun hayata geçirilmesini sağlayacak şekilde kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanununu çıkarmalıdır.• Devlet, BİT sistemleri konusunda yatırımların geri dönüşünü analiz etmeye yarayacak performans bilgilerini geliştirmeyi düşünmelidir. Türkiye, ayrıca, BİT yatırımları konusunda güçlü bir rehberlik mekanizması oluşturacak bir kurumsal mimarinin geliştirilmesine de hız vermelidir.• Devlet, BİT yatırım tekliflerinin gözden geçirilmesinde tutarlılığı artırmak için, bakanlıklara e-devlet yatırım tekliflerinin yatırımın geri dönüşü, verimlilik ve etkinlik bakımından nasıl değerlendirileceğine ilişkin olarak daha iyi rehberlik sağlamalıdır. Bakanlıklar, ayrıca, veri tanımı, güvenlik, kişisel bilgilerin gizliliği ve kurumsal mimari gibi teknik konularda yatırımların mevcut standartlara uygunluğunu sağlayacak yol gösterici esaslara ihtiyaç duymaktadır.• BİT yatırımlarının değerlendirilmesine destek olmak üzere fizibilite etüdülerinin kullanımı yaygınlaştırılmalıdır.• Türkiye BİT yatırımlarına genel bir bakış sunan bir kurumsal mimari geliştirmelidir. Türkiye, BİT harcamaları, çoğu zaman, personel ve faiz giderlerinden sonra en büyük üçüncü harcama kategorisi olduğundan, tüm BİT harcamalarını bütçe sürecine dahil etmelidir.• Genişbantın gelişmesini teşvik edecek yüksek hızlı İnternet için hane halkı talebinin oluşması uzun yıllar alabilecektir. Bu nedenle, devlet, daha ciddi atılımlarla genişbant altyapısının geliştirilmesini teşvik etmeyi ve bu kapasiteyi kamu kesimini modernleştirme konusunda kullanmayı değerlendirmelidir.

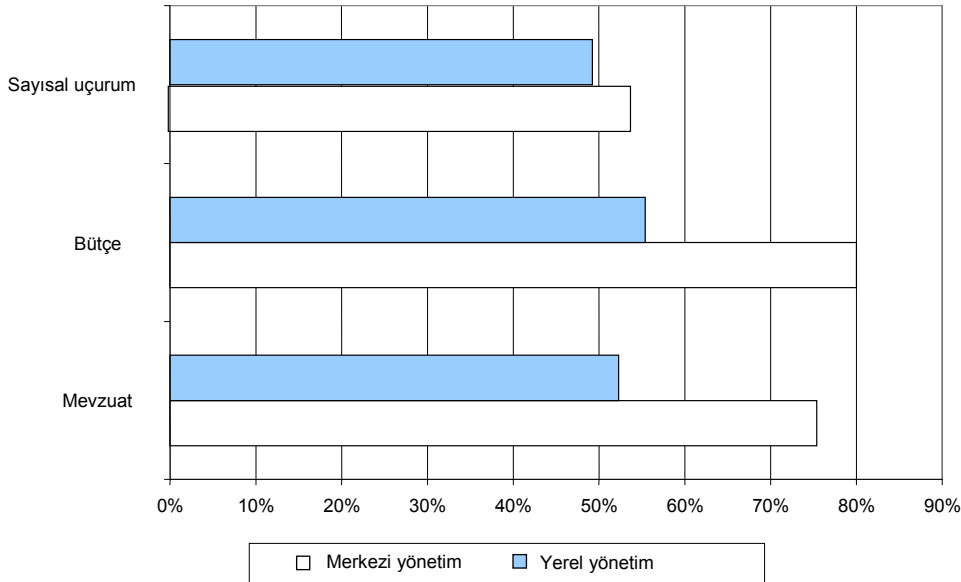
<ul style="list-style-type: none"> • Ortalama aylık gelir içinde İnternet aboneliği maliyeti ile ölçülen İnternet erişim maliyeti yüksektir. İnternet erişim maliyeti düşürülebildiği takdirde, İnternet kullanımı önemli oranda artabilir. 2000-2001 ekonomik krizlerinde vergi tabanını genişletme gereğinin bir parçası olarak, Türkiye telekomünikasyon hizmetlerinden alınan vergileri artırmıştır. Bu önlemler vergi gelirlerini artırmakla birlikte, e-hizmetlerden yararlanmayı olumsuz etkileyebilir. • İnternet hizmetleri sağlanmasında artan rekabet ve yeni teknolojiler erişimin artması ve maliyetlerin düşmesi olanağını da beraberinde getirmektedir. Birçok OECD ülkesindeki tecrübeler hükümetlerin adil bir rekabet ortamı sağladıktan sonra teknoloji seçimi ve altyapı genişletme şeklini mümkün olduğu kadar piyasalara bırakmaları gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Türkiye yerleşik telekom işletmecisini özelleştirmek (Ağustos 2005 itibarıyla % 55'i özel sektöre satılmıştır) ve rakip firmaların telefon hatlarına erişimini sağlamak suretiyle bu doğrultuda politikalar uygulamaktadır. • Türkiye'de sayısal uçurumu azaltmaya yönelik birçok girişim vardır. Bunlara, ilk ve ortaokullarda bilgisayar sayısının ve derslerinin artırılması ile okul bilgisayarlarının halkın kullanımı yoluyla İnternete daha fazla erişim sağlanması da dahildir. Türkiye'de 12.000 İnternet kafe, bilgisayarı olmayan çok sayıda kişiye İnternete erişim imkanı sağlamıştır. Bazı İnternet kafeler eğitim ve rehberlik hizmeti de sunmaktadır. Türkçe içeriğin geliştirilmesi ve katma değeri daha yüksek e-hizmetlere odaklanması gibi motivasyonu artırıcı unsurlar vatandaşların İnternet erişimini sağlamaya yönelik diğer çabalardır. 	<ul style="list-style-type: none"> • Devlet, telekomünikasyon vergilerini yeniden değerlendirerek e-hizmetlerin kullanımını artırma yollarını düşünmelidir. • Telekomünikasyon Kurumu bu alandaki AB girişimleriyle paralel olarak telekomünikasyon sektöründe daha hızlı ve daha ucuz İnternet erişimi sağlamak için rekabeti aktif olarak teşvik etmeye devam etmelidir. • Mobil telefonlar vatandaşlara ve işletmelere e-hizmetlerin sunulması için daha ucuz, alternatif bir kanal sağlayabilir. Devlet, mobil telefon abone sayısının yüksekliğini göz önüne alarak, bilgi ve hizmet sunumunda bu kanalı değerlendirmelidir. • Bilgisayar ve bilgi okuryazarlığını artırmak için daha güçlü çabalar gereklidir. Devlet eğitim ve yardım sağlayan İnternet kafelerin sayısını arttırmak için yasal teşvik oluşturmayı düşünmelidir. Türkiye'nin eğitimin her düzeyinde uzaktan öğrenim programları geliştirmedeki deneyimi bilgisayar ve bilgi okuryazarlığını arttırmak için kullanılabilir. Bu, okullar tarafından sağlanan daha geleneksel eğitim ve öğretimi tamamlayacak ve İnternet erişimi olan herkesin eğitim alabilmesini sağlayacaktır.
--	--

Türkiye e-devletin uygulanmasında bazı güçlüklerle karşılaşmaktadır.

Türkiye, birçok OECD ülkesi gibi, e-devletin uygulanmasında bazı güçlüklerle karşılaşmaktadır. Mevzuat sınırlamaları, bütçe sorunları, İnternet erişimi, altyapı ve BİT yetenekleri bu güçlükler arasında sayılabilir.

Merkezi yönetim ve yerel yönetim temsilcileri bu güçlüklerden her birine aynı derecede önem vermemektedir. Anketi cevaplayan merkezi yönetim temsilcileri arasında mevzuat ve bütçeye ilişkin güçlükleri önemli veya bir ölçüde önemli görenler yerel yönetim temsilcilerinden daha fazladır. Her iki yönetim düzeyinde de sayısal uçurum diğer iki problemten daha az önemli görülmektedir. e-Devlet başlangıç aşamasında olduğundan, mevzuat ve bütçeye ilişkin sorunların ağırlıklı olarak algılanması anlaşılabilir bir durumdur. Ancak, e-devlet olgunlaştıkça, gerek eşitlik ve hakkaniyet gerekse e-hizmetlerin kullanımının sağlanması açısından sayısal uçurumun önemi daha fazla artacaktır.

Şekil 2.1 e-Devletin önündeki güçlükleri “önemli” veya “bir ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Hukuki ve düzenleyici çerçeveye ilişkin güçlükler

Diğer OECD ülkeleri deneyimlerinin gösterdiği gibi, e-devlet girişimlerinin ve süreçlerinin başarısı devletin bunların işlerliği için uygun bir hukuki çerçeve sağlamasına bağlıdır.¹² Elektronik iletişim ve işlemler, ıslak imza ve kağıt tabanlı işlemleri düzenleyen mevcut kanunlarda revizyonlar yapılmasını ve elektronik ortamdaki kişisel verilerin gizliliğini sağlamak için yeni kanunlar çıkarılmasını gerektirmektedir. Tablo 2.1’de Türkiye’de elektronik veri ve hizmetleri düzenlemek için gerekli olan başlıca kanunlar gösterilmektedir.¹³ Telekomünikasyon altyapısı ve özelleştirme, e-fatura ve e-ihale ile ilgili AB Direktifleri de bu konuyla ilgilidir (bkz. Kutu 2.1). Türkiye’nin elektronik işlemlere ilişkin hukuki çerçevesi kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanunu haricinde tamamlanmıştır. Bu hukuki çerçeve, AB *müktesebatı* tarafından da zorunlu tutulmaktadır. Kanun tasarısında öngörülen Kişisel Verileri

¹² OECD (2003), The E-Government Imperative.

¹³ Kanunların tam listesi ve çıkarıldıkları tarihler Ek F’de bulunabilir.

Koruma Kurumu tarafından uygulanacak olan kişisel verilerin korunmasına ilişkin kanunun kısa bir süre içinde çıkartılması beklenmektedir.

Tablo 2.1 Elektronik işlemler için gerekli kanunlar

Hukuki başlık	Türk hukukuna dahil edildi mi?
e-İmza	Evet
e-Sözleşme	Evet
Kayıtların gizliliği	Evet
Elektronik işlemlerin güvenliği	Evet
Fikri mülkiyet	Evet
Bilgi edinme hakkı kanunu	Evet
Evrensel hizmet kanunu	Evet
Tüketicilerin korunması	Evet
Kişisel verilerin korunması ¹⁴	Hayır
İnternet servis sağlayıcıları	Evet

Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Türkiye'nin kamu kesimi diğer ülkelerin düzenleyici bir çerçeve ile ele alabileceği hususlarda kanun çıkarma geleneğine sahiptir. Bu durum, Meclisi uygun hukuki/düzenleyici çerçeveyi sağlama sürecinin önemli bir parçası haline getirdiğinden değişikliklerin hızını düşürmektedir. Şaşırtıcı olmayan bir şekilde, OECD anketini cevaplayanların % 80'inden fazlası e-devlet süreçleriyle ilgili ek mevzuata ihtiyaç olduğunu düşünmektedir.

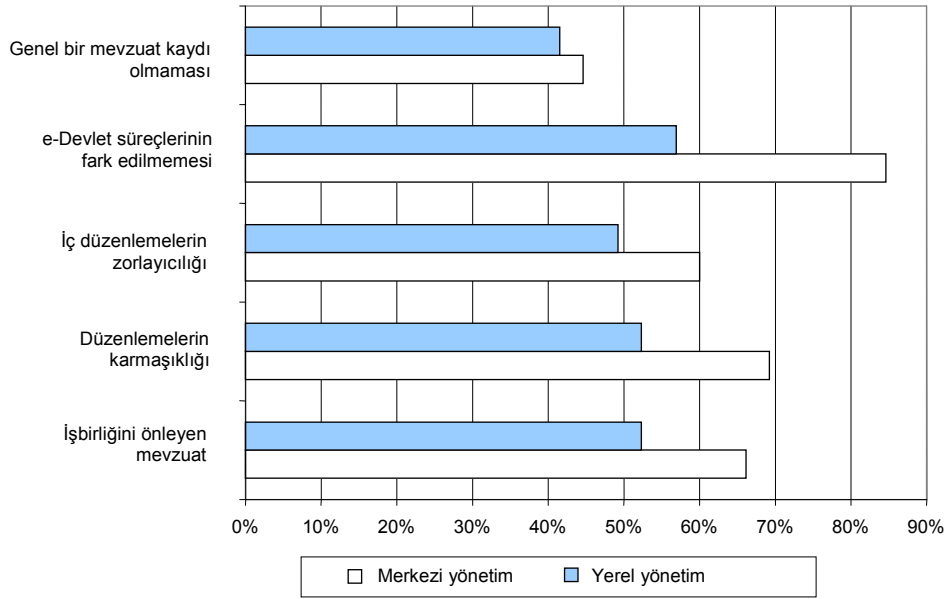
Kutu 2.1 e-Devletle ilgili AB Direktifleri

Hukuki başlık	AB Direktifi
e-İhale	e-İhale hakkında madde içeren kamu ihaleleri hakkında AB Direktifi, [2004/18/EC, Madde 33]
Kamu verilerinin yeniden kullanımı	Kamu verilerinin kullanılabilmesini düzenleyen kamu verilerinin yeniden kullanımı hakkında AB Direktifi, [2003/98/EC]
e-Ticaret	AB e-ticaret Direktifi, [2000/31/EC]
Telekomünikasyon	Telekomünikasyon pazarlarının serbestleşmesi. Avrupa telekomünikasyon pazarlarının serbestleşmesi için yeni AB düzenleyici çerçevesini oluşturan beş direktif: Çerçeve Direktifi, Erişim Direktifi, Evrensel Hizmet Direktifi, Yetkilendirme Direktifi ve Kişisel Verilerin Gizliliği Direktifi
e-İmza	Elektronik imzanın tanınması ile ilgili çerçeveyi düzenleyen elektronik imza hakkında AB Direktifi, [1999/93/EC]
e-Fatura	KDV tahsilatı: Katma değer vergisinin tahsilatı kapsamında e-faturaların kullanılmasına ilişkin koşulları düzenleyen katma değer vergisi tahsilatı ile ilgili e-fatura hakkında AB Direktifi, [2001/115/EC ile değişik 77/388/EEC]
Gizlilik mevzuatı	Gizlilik ve elektronik iletişim hakkında AB Direktifi, [2002/58/EC]
Kişisel verilerin korunması mevzuatı	Kişisel verilerin korunmasını düzenleyen verilerin korunması hakkında AB Direktifi, [95/46/EC]

¹⁴ Kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili ikincil mevzuat 2002/58/EC sayılı AB Direktifi ile tutarlı olmakla birlikte, daha kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanunu için hukuki prosedürler sürmektedir.

OECD anketinde anketi cevaplandıranlardan kendi kurumlarında e-devletin önündeki hukuki ya da düzenleyici çerçeveye ilişkin belirli engellerin önemini derecelendirmeleri istenmiştir. Aşağıdaki şekil, anketi cevaplayan merkezi yönetim temsilcilerinin % 80’inden fazlasının kanunları e-devlet süreçlerine uygun şekilde değiştirme gereğinin fark edilmemesini önemli ya da bir ölçüde önemli bir engel olarak gördüğünü göstermektedir. Anketi cevaplayanlardan % 40 ila % 50 arasında bir kısmı düzenlemelerin karmaşıklığı, işbirliğini engelleyen mevzuat ve aşırı külfetli iç düzenlemeleri bu tür engeller olarak vurgulamaktadır.

Şekil 2.2 Hukuki ve düzenleyici çerçeveye ilişkin engelleri “önemli” veya “belli ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Bütçeyle ilgili güçlükler

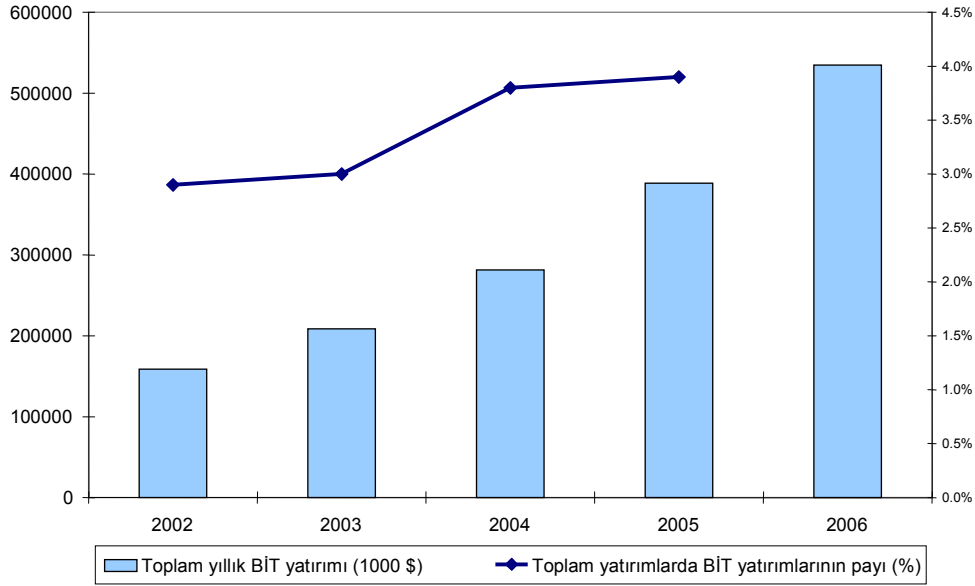
Strateji ve planların hayata geçirilmesi ve gerekli kaynakların tahsisi devlet bütçesi süreci ile gerçekleşir. Merkezi yönetim GSYİH’nın yaklaşık % 30’unu kontrol etmektedir. Yerel yönetimler toplam birincil kamu harcamalarında e-devlet için kısıtlı bir finansmana imkan veren yaklaşık % 10’luk bir paya sahiptir.

2002’den bu yana yıllık BT yatırımları ve BT yatırımlarına ayrılan toplam yatırım bütçesi payı hızla artmıştır (bkz. Şekil 2.3).

2002 Yatırım Programında, toplam ödenek tutarı 800 milyon dolar olan 203 kamu BİT yatırım projesi¹⁵ için yıllık 159 milyon dolar harcama yapılmıştır. 2005 yılında ise toplam 200 proje için 386 milyon dolar yıllık ödenek ayrılmıştır. Yatırım ve işletme giderlerinden oluşan 2005 yılı toplam harcaması bilinmemektedir.

¹⁵ Akça, H. İbrahim, Turkey’s Transition to Information Society, Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi Sunumu, 2005.

Şekil 2.3 BİT yatırım hacmi ve toplam yatırımlar içinde payı



Kaynak: Devlet Planlama Teşkilatı (2006).

Türkiye’de devlet bütçesinden Maliye Bakanlığı sorumlu olup bakanlıklar ile Başbakanlığa bağlı merkezi bir koordinasyon kuruluşu olan Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) da bu süreçte yer almaktadır. DPT tüm kamu yatırım projelerini gözden geçirirken, Maliye Bakanlığı da fonları bakanlıklara tahsis etmektedir. Bakanlıklar, süresi bir yıl olan projelerde proje detaylarını, tahsis edilen proje bütçesi sınırlarını aşmamak kaydıyla DPT’nin onayı olmadan değiştirebilmektedirler.

Devlet, özellikle gelirlerin tahsilatı ve sosyal güvenlik primlerinin ödenmesi gibi yüksek hacimli/yüksek değerli merkezi yönetim e-hizmetleri ile vatandaş ve işletme bilgileri için merkezi temel veritabanları ve adalet, vergi, sağlık ve eğitim sistemi için sektör bilgi ağlarının finansmanına öncelik vermiştir.

Gelir İdaresi, Milli Eğitim Bakanlığı, Kamu İhale Kurumu, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Türkiye İstatistik Kurumu gibi bakanlık ve kurumlarda çalışan kamu görevlileri e-devlet projeleri için kaynak eksikliğinin olmadığını OECD’ye belirtmişlerdir. Dışişleri Bakanlığı ve Çevre ve Orman Bakanlığı tarafından sağlanan e-hizmetler gibi öncelikli olmayan alanlar içinse bunun tersi ifade edilmiştir.

OECD ülkeleri giderek artan biçimde, daha verimli bir kamu kesimi ve kullanıcı faydası açısından e-devlet yatırımlarından önemli bir getiri beklemektedir. BİT projeleri değerlendirmelerinde bunların % 30’dan biraz fazlasının zamanında, kapsam ve bütçe dahilinde tamamlandığı görülmüştür¹⁶; kurumun hedeflerine katkıda bulunan ve yatırımdan pozitif getiri sağlayan projelerin oranı ise daha düşüktür. Avustralya’da yapılan bir inceleme mali fayda beklenen 24 e-devlet projesinde toplam fayda-maliyet oranının yüzde 92,5 olduğunu göstermiştir.¹⁷ Bu tür gerçekler OECD ülkelerini kamu yatırımlarının pozitif geri dönüşünü sağlamak için fayda gerçekleştirme yöntemlerini uygulamaya teşvik etmektedir. Bu yöntemler proje öncesi (*ex ante*) fayda ve maliyet önermesinin kapsamlı bir analizi ile başlamakta ve

¹⁶ The Standish Group (2003), *Chaos report project success rates*, www.standishgroup.com/press/article.php?id=2.

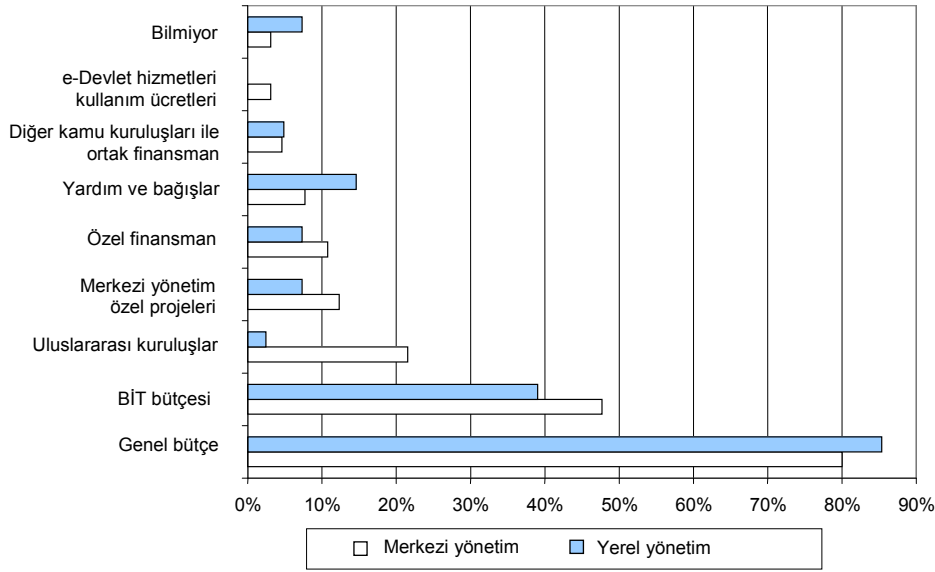
¹⁷ Australian Office for the Information Economy, NOIE (2003), *e-Government Benefits Study*.

eğitim ve değişim yönetimi gibi tüm giderlere, başlıca faydalara ve risklere özel bir dikkat gösterilmektedir. Proje öncesi (*ex ante*) değerlendirme, proje ile öngörülen faydaların nasıl gerçekleştirileceğinin incelenmesini de içermektedir.

ABD gibi bazı ülkeler BİT uygulamaları envanterinin tümünü iş alanları (yatırımın ne için kullanıldığı) ve BİT teknolojisi (hangi teknolojinin kullanıldığı) açılarından değerlendirmektedir. Bu bilgiler optimal süreçleri ve yazılımları geliştirmek için fırsatların belirlenmesini mümkün kılmakta ve kayıt yönetimi ve kimlik doğrulama süreçleri gibi projeler birçok kurum tarafından kullanılabilir. Bir sonraki mantıksal adım da kurumların kullanmaları gereken benzer iş süreçleri için paylaşılan bir hizmet geliştirmektir. ABD Yönetim ve Bütçe Dairesi bordro, muhasebe, insan kaynakları, yardımlar, eğitim ve çeşitli ödemeler gibi arka ofis faaliyetleri için paylaşılan e-devlet hizmetleri geliştirmiştir.

Türkiye'deki e-devlet projeleri kurumların genel bütçeleri, birkaç kurum tarafından karma finansman, uluslararası kuruluşlar ve kullanım ücretleri gibi (Şekil 2.4) farklı kaynaklardan finanse edilmektedir. OECD anketini cevaplandıran merkezi yönetim temsilcilerinin % 80'inden fazlasının e-devlet projelerini genel bütçeden finanse ettiklerini göstermektedir. Anketi cevaplandıran merkezi yönetim temsilcilerinin % 20'sinden biraz fazlası uluslararası kuruluşlardan finansman sağlandığını belirtmiştir.

Şekil 2.4 e-Devlet projeleri için bazı finansman kaynakları



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

DPT hazırladığı kılavuz ile faydaları, maliyetleri ve riskleri belirlemek için (olurluk incelemesi dahil) bir fizibilite incelemesi yapılması gerektiğini belirtmekle birlikte, bu uygulama henüz yaygınlaşmamıştır. Olurluk incelemesi bir projenin finanse edilip edilmeyeceğine ve faydaları artırmak, maliyetleri düşürmek ya da riskleri azaltmak için projede değişiklik yapılması gerekip gerekmediğine karar vermek için önemli bir araç sağlamaktadır. Önemli e-hizmetleri olan merkezi yönetim kurumlarına ilişkin OECD anketi az sayıda kurumun (cevap veren 23 kuruluştan 4'ü) e-hizmet projeleri için fizibilite etüdü hazırladığını ortaya koymuştur.

Diğer birçok ülke gibi Türkiye de kamu harcamalarına, işletme giderleri için genel bütçeden ve yatırımlar için yatırım bütçesinden finansman sağlamaktadır. Bir projenin yatırım bütçesinden finanse edilmesi, uygulamada bakanlıklar ve kurumlar için sermaye maliyetinin sifıra eşitlenmesi anlamına

gelmektedir. Bazı ülkeler sorumlu kuruluşun proje ödenek artışlarını kendi genel bütçesinden karşılmasını zorunlu tutarak proje başarısızlık maliyetini artırmayı ve iyi yönetimi teşvik etmeyi denemektedirler. İsveç'te kullanılan bir diğer yaklaşımda ise kuruluşun iç süreç için yatırımları Maliye Bakanlığı tarafından incelenmekte, onaylandıktan sonra, kuruluş parayı devlet bankasından borç almakta ve krediyi belli bir sürede geri ödemektedir. Bu yaklaşım proje maliyet ve fayda analizlerinin kalitesini artırmanın yanı sıra, projeden önemli ölçüde fayda teminini sağlamak için yeniden dizayn ihtiyacını da artırmaktadır.

DPT büyük projeler için özel bir BİT fonu oluşturmayı düşünmüştür. Büyük BİT yatırımları ve paylaşılan hizmetler için finansman sağlamanın ve aynı zamanda harcamaları kontrol altına almanın bir yolu olan bu yöntemin başarısı Meclisin kaynak tahsisini nasıl yapmak istediğine bağlıdır. OECD tarafından görüşülen bazı kişiler çok yıllık bütçelendirmenin yıllara sari e-devlet projelerini planlamayı ve yürütmeyi kolaylaştıracağını düşündüklerini söylemişlerdir. Birçok ülke uzun vadeli projeleri finanse etmek için çok yıllık tahsisler kullanmaktadır. Daha ciddi bir sorun ise tüm BİT yatırımlarının pozitif geri dönüşünün nasıl sağlanacağıdır.

DPT bunu kendisi yapabilir mi yoksa ilgili bakanlıkların büyüyen bir rolü var mıdır? DPT, kurum/bakanlık bütçe taleplerinde, BİT maliyetleri, faydaları ve dönüm noktalarının ortaya koyulduğu ve kurum performansı ile ilişkilendirildiği özel bir bölümü pilot çalışma olarak oluşturmayı düşünmelidir. Yıl sonunda, bakanlıklar ve kurumlar harcamalar ve hedeflere ulaşma ve harcamaları bütçe dahilinde tutma gibi sonuçlar açısından hesap vermelidir.

Türkiye'de halen merkezi yönetimin tüm BİT yatırımlarına ilişkin bilgi eksikliği bulunmaktadır. Aynı şekilde BİT yatırımlarının iş alanları ve teknoloji tipi açısından analizine imkan verecek kurumsal mimari çerçevesinde bilgiler de mevcut değildir. Kurumsal mimari, bir kurumun temel amaç ve stratejilerinin kurumun organizasyon süreçleri, bilgi sistemleri, personeli ve birimleri ile uyumu da kapsayan genel yapısını ifade etmektedir.

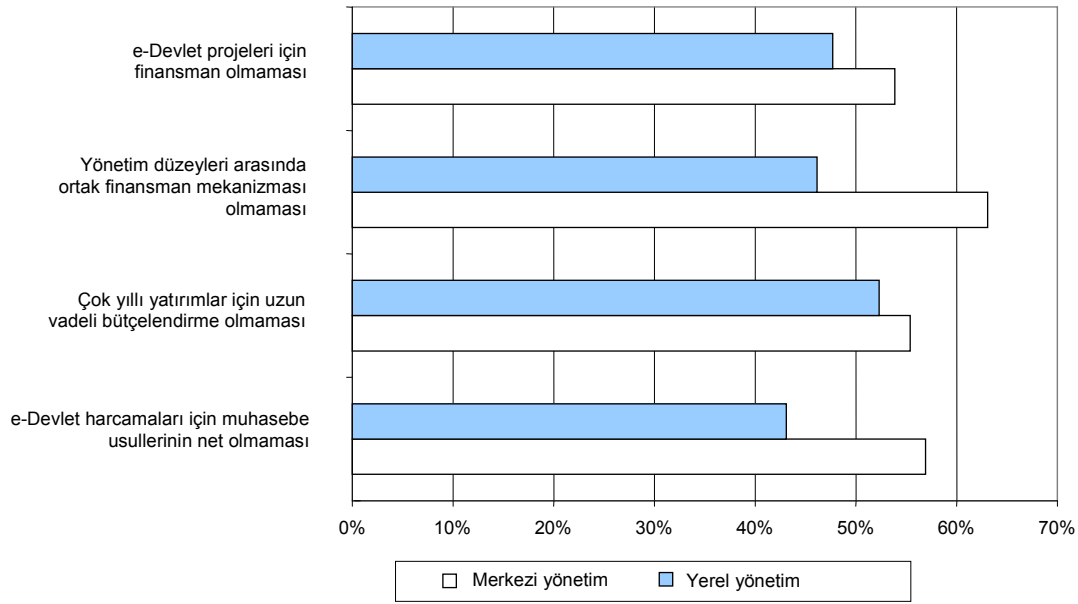
Bazı ülkeler, BİT yatırımlarının bütçe değerlendirmesini; projelerin ilerleme durumunu kontrol etmek ve projelerin bütçelerinde, teslimatında ve sürelerinde değişiklik yapabilmek için uygulama sırasında belirli dönüm noktalarında resmi bir değerlendirme süreci ile tamamlamaktadır. Bu tür bir değerlendirme İngiltere (Gateway Process – Anakapı Süreci¹⁸) ve Kanada'da (Outcome Management Process – Sonuç Yönetim Süreci¹⁹) kullanılmaktadır. Bu çalışmalar, büyük BİT projelerinin başlangıcında yapılan bütçe değerlendirmesinin uygulama sırasında yapılacak ek değerlendirmelerle tamamlanması gereğine işaret etmektedir.

OECD anketinde bütçeye ilişkin bazı güçlüklerin önemi de sorulmuştur (bkz. Şekil 2.5). Bütçeye ilişkin güçlüklerle ilgili olarak, merkezi yönetim ve yerel yönetim temsilcilerinin cevapları arasında büyük fark yoktur. Her iki yönetim düzeyinde de cevaplayanların yaklaşık % 50'si bu güçlüklerin önemli veya bir ölçüde önemli olduğunu düşünmektedir.

¹⁸ Office of Government Computing (2005) Successful delivery toolkit, (www.ogc.gov.uk/sdtoolkit/delivery/gateway/index.html).

¹⁹ *Benefits realisation – Government of Canada approach*, ([http://www.oelis.oecd.org/Comnet/pum/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/expert_seminar.htm](http://www.oelis.oecd.org/Comnet/pum/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/expert_seminar.htm)).

Şekil 2.5 Bütçeye ilişkin engelleri “önemli” veya “belli ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Birçok OECD ülkesi, yönetim düzeyleri arasında ve aynı yönetim düzeyi içinde kurumlar arasında ortak finansman mekanizmalarının olmamasına dikkat çekmiştir. Bazı ülkelerde hizmet ücreti ile finanse edilen ortak bir hizmeti (örneğin bordro) sağlayan bir kurum vardır. Başka bir alternatif de kamu kurumlarına belirli bir hizmeti ortak hizmet olarak sağlayan bir devlet birimi kurmak ve kararlaştırılan bir formüle göre giderleri paylaşmak ya da ücretleri tahsil etmektir. Türkiye'nin sayısı artan merkezi ortak veri tabanlarının nasıl finanse edileceği konusunu ele alması gerekecektir.

İnternet altyapısı

Türkiye'nin temel altyapısı yaklaşık 15 milyon haneye ulaşan telefon şebekesi olup, İnternete çevirmeli ağ, DSL ve yaygın olmayan bir kablo ağı ile bağlanılmaktadır. Türkiye'nin fiber İnternet omurgası yüksek hızlı bağlantı sağlamasına rağmen,²⁰ bu durum genişbant kullanıcı sayılarında yüksek bir sayıya ulaşılmasını sağlayamamıştır. 31 Mart 2006 itibarıyla 1,8 milyon DSL abonesi vardır.²¹

Yüksek hızlı genişbant stratejik öneme sahiptir ve teşvik edilmelidir.²² Tıpkı süper otoyollar inşa edildikten sonra trafiğin artarak yol kapasitesini doldurması gibi, daha fazla genişbant kapasitesi de muhtemelen e-devlet hizmetlerinin sunumunu kolaylaştıracak, devletin tüm kesimlerinde e-devlet için bir temel sağlayacak ve e-ticaretin gelişmesini teşvik edecektir. Üniversitelerin ve Ulusal Yargı Ağı Projesinin (UYAP) kendi genişbant ağları bulunmaktadır. e-Sağlık girişimi veri alış verişi için kendi ağını kurmayı önermektedir. Ancak, özel kullanım ve kamu kullanımı için genişbant altyapısının nasıl uygulanacağına ilişkin devlet çapında bir stratejik plan bulunmamaktadır.

²⁰ Türkiye yaklaşık 3,8 milyon abonelik bir genişbant altyapısı (ADSL ve kablo) toplam kapasitesine sahiptir (2005).

²¹ DSL Forum, www.dslforum.org/dslnews/pr.shtml.

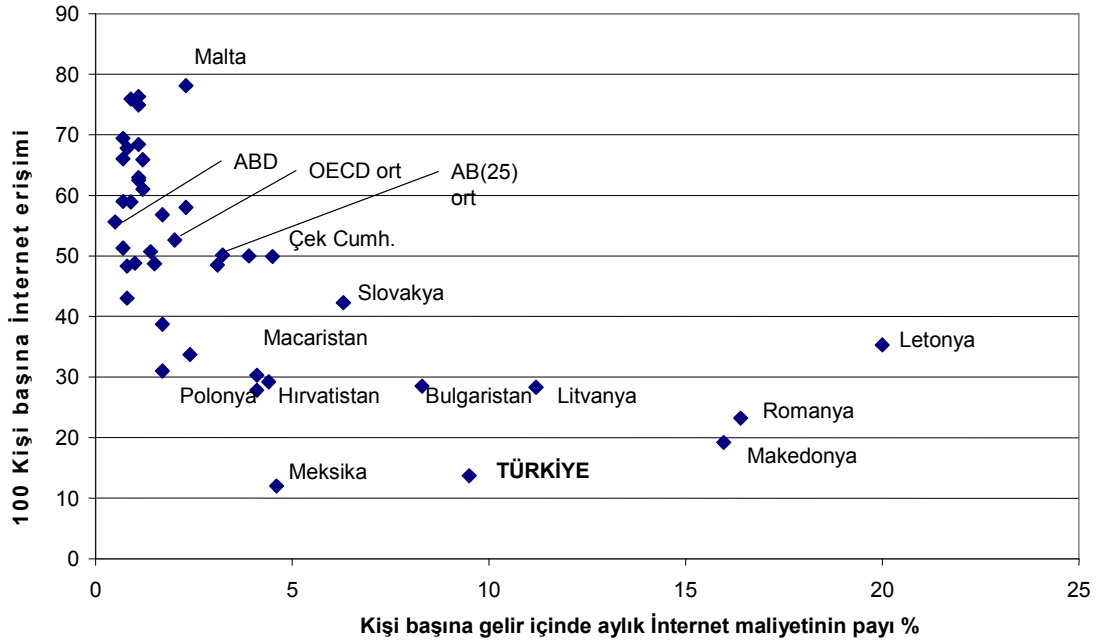
²² Bkz. Commission of European Communities (2004) Connecting Europe at High Speed: *National Broadband Strategies (SEC(2004) 599)*.

Türkiye'deki 46 milyon²³ cep telefonu diğer bir potansiyel erişim imkanını sağlamaktadır. İnternet hizmetlerinin sağlanmasında rekabetin artması, yerel ağın paylaşımına açılması ve (Wi-MAX gibi) yeni teknolojilerin lisans alması İnternet erişimini artırabilir ve maliyetleri düşürebilir.

Birçok OECD ülkesinin deneyimi hükümetlerin farklı teknolojiler için rekabetçi bir piyasa yapısını teşvik ederken, teknoloji ve altyapı genişletme seçimini olabildiğince piyasa güçlerine bırakması gerektiğini göstermektedir. Türkiye, yerleşik telekom işletmecisini özelleştirerek (Ağustos 2005'te % 55'i özel sektöre satılmıştır) ve rakiplerine telefon hatlarına erişim sağlamak gibi kurallar uygulayarak rekabeti artırma politikası uygulamaktadır.

OECD anketini cevaplandıranlardan bir kısmı İnternet erişiminin görece yüksek maliyetinin İnternet kullanımı artışını yavaşlattığını belirtmiştir. Şekil 2.6'da her 100 kişilik nüfus başına İnternet erişimi olarak ölçülen İnternet kullanımı ile aylık erişim maliyetlerinin kişi başına ortalama aylık gelire bölünmesi ile ölçülen İnternetin son kullanıcıya *maliyeti* karşılaştırılmalı olarak gösterilmektedir. Diğer bütün koşullar eşitken, İnternet erişim maliyetinin kişi başına aylık gelire oranının düşmesinin İnternet kullanım oranını artırması beklenir. Şekilde, Türkiye'de ortalama aylık gelir içindeki pay olarak, İnternet erişim maliyetinin 2003 yılında seçilmiş ülkelere kıyasla görece yüksek olduğu görülmektedir. Şekilde, (20 saat için) aylık İnternet erişim maliyetinin kişi başına aylık gelirin yaklaşık % 6'sından az olduğu ülkelerde İnternet kullanımının daha yüksek olduğu da görülmektedir.

Şekil 2.6 İnternet erişim maliyetine göre 100 kişi başına İnternet kullanıcısı



Kaynak: İnternet tarifesi: (ITU, 2005); İnternet erişimi: (UN, Global E-Government Readiness Report 2005).

Türkiye'de kullanıcıların İnternete erişim biçimi AB-25 ülkelerindeki kullanıcılara göre farklıdır. Bu farklılardan biri Türkiye'de evlerden İnternet erişiminin daha düşük olmasıdır; diğer bir fark ise İnternet

²³ Telekomünikasyon Kurumu, Mart 2006 istatistikleri
(www.tk.gov.tr/Yayin/istatistikler/statistik/gsm_2006_mart.htm).

kafe kullanımının²⁴ daha yüksek olması ve kamu kütüphanelerinin hiç kullanılmamasıdır. Bu bulgu, evden veya işyerinden İnternet erişiminin ülkelerin gerçek bireysel İnternet erişimini karşılaştırmak için her zaman en iyi göstergesi olmadığı göstermektedir.

Tablo 2.2 İnternet erişim mekanı

İnternet erişim mekanı	Türkiye 2005 (%)	AB-25 2005 (%)
Ev	28	78
İşyeri	43	41
Eğitim yeri	9	16
Diğer bir kişinin evi	7	19
Kütüphane	-	7
İnternet kafe	37	-
Diğer	2	14

Kaynak: Eurostat, Türkiye İstatistik Kurumu.

İnternet erişimi ve kullanımı

İnternete ülke çapında ucuz erişim İnternet kullanımını kolaylaştırır. Birçok ülke İnternetin yaygınlaştırılmasını ve vatandaş ve işletmeler tarafından kullanımını bilgi toplumunun geliştirilmesinde ulusal düzeyde stratejik bir hedef olarak görmüş ve hızlı gelişmeyi teşvik için farklı teknolojiler, lisanslama yöntemleri ve kamu-özel kesim ortaklıklarını kullanan stratejiler geliştirmişlerdir.

İnternet bir kamu malı olarak değerlendirilebileceğinden ve hem ekonomik ve sosyal kalkınma hem de daha açık, hakkaniyetli ve erişilebilir bir toplum için gerekli olduğundan, devletlerin ülke çapında İnternet erişimini teşvik etmesi için sağlam gerekçeleri vardır. Rekabetçi bir özel sektörün e-ticareti kullanabilecek kapasiteyi geliştirmesi gereklidir. İnternet kullanıcı sayısının azlığı e-ticaretin gelişimini yavaşlatır. Bağlantı ücretlerinin yüksekliği, altyapının yaygınlaştırılmaması ve İnternet üzerinden sunulan içerik ve hizmetlerin gelişmemesi de kullanıcı sayısının artmasını engeller.

Bu bölümde, İnternet erişimi türleri, İnternetin kişiler tarafından nasıl kullanıldığı ve cinsiyet, yaş ve insanların yaşadıkları yer açısından İnternet kullanımındaki farklılıklar, yani sayısal uçurum tartışılmaktadır. Türkiye, 2005 yılında İnternetin işletmeler tarafından kullanımına ilişkin veri toplamaya başlamış ve istatistikleri ilk kez Haziran 2006'da yayınlamıştır.

Hanelerde İnternet Erişimi

Türkiye'de hanelerde İnternet erişimi görece düşüktür. 2005 yılında, ülkedeki 15 milyon haneden, % 8,7'sinin²⁵ İnternet erişimi vardır. Bunlardan % 1,7'si genişbant, % 4,5'i modem ve % 3,2'si mobil telefon kullanmaktadır. İnternet erişimindeki bu görece düşük oran İnternet üzerinden sağlanan kamu hizmetlerinden faydalanma ve e-ticaretin gelişmesi önünde bir engel teşkil etmektedir.

Tablo 2.3 İnternet erişim türüne göre hanehalkı İnternet aboneleri (Temmuz 2005)

Erişim türü	Türkiye 2005	AB-25 2005
Modem ile erişim	% 4,6	% 26
DSL ile erişim	% 1,7	% 17
Mobil telefon ile erişim	% 3,2	% 4
Diğer erişim türleri (örneğin kablo)	% 0,1	% 6

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu. Eurostat.

²⁴ Çoğu özel girişimcilere ait 12.000'in üzerinde İnternet kafe vardır.

²⁵ Türkiye İstatistik Kurumu İstatistik Bülteni No. 179, 16 Kasım 2005.

Bireylerin İnternet Kullanımı

İstatistikler²⁶, Türkiye'nin bireysel İnternet kullanımında AB-25 ortalamasına ulaşmak için katetmesi gereken bir mesafe olduğunu göstermektedir. 2005 yılında son üç aylık dönemde İnternet kullanan 16-74 yaş arası kişilerin oranı (bkz. Tablo 2.4) Türkiye'de (% 14), AB-25 (% 43) ülkelerine kıyasla önemli ölçüde düşüktür. Benzer biçimde, Türkiye ve AB-25 ülkelerinde İnternet bağlantısı olan hane sayısı arasında daha da büyük bir fark vardır: sırasıyla % 9 ve % 48. İnternet üzerinden mal ve hizmet siparişinde de aynı büyük fark görülmektedir: sırasıyla % 5 ve % 44. Dolayısıyla, devletin, İnternet altyapısının coğrafi yaygınlığını artırmak ve erişim ve kullanım maliyetlerini düşürmek suretiyle, İnternet kullanıcı sayısını artırması önemlidir.

Tablo 2.4 Türkiye'de ve AB-25 ülkelerinde İnternet kullanımı

Kullanım göstergesi (üç aylık dönem bazında)	Türkiye 2005 (%)	AB-25 2005 (%)
İnternet kullanan bireylerin (16-74 yaş) oranı	14	51
İnternet kullanan işletmelerin oranı ²⁷	80	89
İnternet bağlantısı olan hane oranı	9	48
Genişbant bağlantısı olan hane oranı ²⁸	2	23
Genişbant bağlantısı olan (10 veya daha fazla kişi istihdam eden) işletme oranı	24	63
Çevrimiçi finansal hizmetleri kullanan İnternet kullanıcılarının oranı	13	38
Çevrimiçi mal veya hizmet siparişi vermiş olan İnternet kullanıcılarının oranı	6	36

Kaynak: Eurostat, Türkiye İstatistik Kurumu.

Devletler, İnternet kullanımını hem arz hem de talep tarafından teşvik edebilir. Kamu kesimi İnterneti bilgi, e-hizmetler ve e-ihale için temel bir hizmet sunum kanalı olarak kullanarak, İnternet ağına olan talebi artırır. Kamu kurumları, bilgi ve hizmetleri elektronik ortamdan sunarak, vatandaş ve işletmeleri İnternet kullanımına teşvik eden değerli içerik sağlar.

Ayrıca, Türkiye bilgi toplumunu hızla geliştirmek istiyorsa, uygun teknolojileri kullanarak genişbant altyapısını büyük oranda yaygınlaştırması, İnternet erişimi için mobil telefonların kullanımını artırması ve telefon, veri ve İnternet için lisansları birleştirmek; özel sektörün riskini azaltmak için bir bölgedeki yerel yönetimleri ana omurganın müşterileri olmaya teşvik etmek, iletim ve diğer ülkelere bağlantı için ana hatlar açmak gibi yenilikçi yaklaşımlarla hizmet sağlayıcılar arasında rekabeti teşvik etmesi gerekmektedir.

Sayısal uçurum bir toplumda farklı gruplar arasında İnternet kullanımı bakımından büyük farklılıklar olması anlamına gelmektedir. Türkiye kent/kır, cinsiyet ve yaş ölçeğinde birkaç sayısal uçurum ile karşı karşıyadır: Örneğin, 2005 yılında Türkiye'de kentlerdeki bireylerin % 19'u, kırsal kesimdeki bireylerin ise % 6'sı İnternet kullanmıştır (bkz. Tablo 2.5). Kırsal kesimde yaşayanların nüfus içindeki oranının (% 30) yüksek olduğu unutulmamalıdır. Cinsiyet bakımından, erkeklerin % 19'u, kadınların % 9'u İnterneti

²⁶ E-government 2004: internet based interaction with European businesses and citizens, Eurostat, 23/2005.

Internet activities in the European Union, Eurostat, 40/2005.

The Digital Divide in Europe, Eurostat, 38/2005.

Internet usage by individuals and enterprises 2004, Eurostat, 18/2005.

Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni No. 179, 16 Kasım 2005.

²⁷ Türkiye İstatistik Kurumu (2006) İşletmeler Tarafından BİT Kullanımı, 2005. Ocak 2005'te yapılan araştırma.

²⁸ DPT tarafından sağlanan istatistikler.

kullanmıştır. Çoğu OECD ülkesinde olduğu gibi, yaş uçurumu da vardır. İnternet kullanan 16-24 yaş grubundaki bireylerin sayısı aynı cinsiyetten 16-74 yaş grubundaki İnternet kullananların iki katıdır.

Bireysel İnternet kullanımı 2004 yılında % 13 iken 2005 yılında % 14'e yükselmiştir. Devlet, okul kaynaklarının toplum tarafından kullanımı yoluyla daha fazla erişim sağlamak, rekabeti ve kamu-özel kesim ortaklıklarını artırarak erişim maliyetlerini düşürmek gibi çeşitli çabalarla sayısal uçurum sorununu ele almaktadır. Vatandaşların çevrimiçi olmasını amaçlayan diğer çabalar, Türkçe içeriği artırmak ve daha yüksek değerli e-hizmetler sunmak gibi İnternet kullanma isteğini arttırmaya yöneliktir. Ancak, İnternet kullanımındaki değişme hızının yavaşlığı, sayısal uçurumu azaltmak için daha fazla çabanın gerektiğini göstermektedir.

Tablo 2.5 Sayısal uçurum verileri

İnternet kullanımı (Nisan-Haziran)	Türkiye 2005 (%)	AB-25 2005 (%)
16-74 yaş grubunda İnternet kullanan bireylerin oranı	14	51
16-74 yaş grubunda İnternet kullanan kentli bireylerin oranı	19	57
16-74 yaş grubunda İnternet kullanan kırsal kesimden bireylerin oranı	6	46
16-74 yaş grubunda İnternet kullanan erkeklerin oranı	19	55
16-74 yaş grubunda İnternet kullanan kadınların oranı	9	47
16-24 yaş grubunda İnternet kullanan bireylerin oranı	28	80

Kaynak: Eurostat, Türkiye İstatistik Kurumu.

İşletmelerin İnternet erişimi

İşletmelerin BİT kullanımına ilişkin anket²⁹ Ocak 2005'te yapılmıştır. Dokuzdan fazla personel çalıştıran işletmelerin % 89'unun bilgisayar kullandığı ve % 80'inin İnternet erişimi olduğu görülmüştür. İnternet erişimi olan işletmelerden % 63'ü bunu kamu kesimi ile etkileşim için kullanmaktadır. İşletmelerin yaklaşık yarısı, yani % 48'i kendilerinin bir İnternet sitesi olduğunu belirtmiştir. İşletmelerin İnternet kullanımı için gösterdikleri başlıca sebepler bankacılık ve finansal hizmetlerdir.

Tablo 2.6 İnternet erişimi olan işletmelerin oranı

	2004	2005
AB-25	% 89	% 91
Türkiye	Bilgi yok	% 80

Kaynak: Eurostat (2006) ve Türkiye İstatistik Kurumu.

Kullanıcı BİT yetkinlikleri ve becerileri

Bilgi toplumunda birkaç tipte BİT becerisi gereklidir ve bu beceriler vatandaşlar, işçiler, işletmeler ve kamu görevlileri gibi farklı kullanıcı grupları için farklılık göstermektedir.

Temel beceriler

Bilgi toplumunun uygulanması vatandaşların bilgisayar ve İnternete erişim ve kullanımı için temel becerileri edinmelerini gerektirir. Türkiye temel bilgisayar becerilerine sahip olan kişilerin sayısını

²⁹ Türkiye İstatistik Kurumu Basın Bülteni No. 93, İşletmeler Tarafından Bilgi ve İletişim Teknolojisi (BİT) Kullanımı, 2005, 7 Haziran 2006.

artırmak için iddialı bir program olan e-Öğrenim Girişimini kullanmaktadır. e-Öğrenim Girişimi 13 milyonun üzerinde öğrenci, öğretmen ve idareciye ulaşmaktadır.

e-Öğrenim amaçları şunlardır:

- İlköğretim öğrencilerinin, öğretmenlerin ve idarecilerin bilgisayar okuryazarlığını sağlamak.
- Bilgi teknolojilerinin verimli ve etkin kullanımı ile eğitimin kalitesini ve üretkenliğini artırmak.
- Tüm okulları İnternete bağlamak.
- Bilgisayar destekli eğitim vermek.
- Okul idaresinde BİT kullanmak.
- Okul bilgisayar kaynaklarının vatandaş tarafından kullanılabilmesine imkan tanımak.

Başlangıçtaki 2005 yılında tüm okulların İnternet'e bağlanması olarak belirlenen iddialı hedef henüz gerçekleşmemiştir. Ortaöğretim okullarının yaklaşık % 75'i ve ilköğretim okullarının yaklaşık % 40'ı İnternete bağlanmıştır. Türkiye 600.000 öğretmen ve idareciyi eğitimde ve idarede bilgisayar kullanımı konusunda eğiterek önemli bir ilerleme kaydetmiştir. Ancak, problemler vardır. Birçok okulun bütçesinin sınırlı olması nedeniyle İnternet abonelikleri, bilgisayar donanımı ve yazılımının bakımı için ödeme yapmakta güçlük çekilmesi gibi sorunlar bulunmaktadır.

İlk ve orta öğretim öğrencilerinin çoğu bilgisayar kullanımı konusunda ders almaktadır. Ancak, bilgisayar başına öğrenci oranı çok yüksektir ve ilköğretim okullarında temel bilgisayar eğitimi haftada iki saat kadardır. Dolayısıyla, bilgisayar okuryazarlığının önemli ölçüde yükseltilmesi zaman alacaktır. Bu durum 1990'ların ortalarındaki çoğu AB ülkesi ile benzerlik göstermektedir.

Tablo 2.7 Okul ve BİT istatistikleri (2004-2005)

Okul türü	Okul Sayısı	ADSL bağlantısı olan okullar	Bilgisayar Sayısı	Öğrenci Sayısı	Bilgisayar başına öğrenci sayısı
İlköğretim	35.581	13.410 (% 38)	131.310	10.126.298	77
Ortaöğretim	10.709	8.120 (% 76)	90.542	2.650.266	29
Toplam	46.290	21.530 (% 47)	221.852	12.776.564	58

Kaynak: Millî Eğitim Bakanlığı (2006).

İleri BİT becerileri

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşümüne yardımcı olacak, ileri BİT becerileri olan insanlara da ihtiyacı vardır. Türkiye ileri düzeyde becerileri olan yeterince insan eğitmekte midir?

Bu soruyu cevaplandırmanın bir yolu matematik, fen ve teknoloji alanlarında doktora ve yüksek lisans diploması olan mezun sayısını saptamak, Türkiye'de 1.000 kişi başına düşen mezun oranını belirlemek ve bunu AB-25 ve AB-15 ülkeleri ile karşılaştırmaktır. Tablo 2.8'de Türkiye'de 1.000 kişi başına düşen mezun sayısının AB-15'in % 57'si ve AB-25'in % 59'u oranında olduğu görülmektedir. Bu oranlar Türkiye'nin BİT yoluyla Lizbon büyüme ve istihdam hedeflerini gerçekleştirmek için bu alanlarda daha fazla mezuna ihtiyacı olduğunu göstermektedir. 2005 sonlarında, hükümetin 15 yeni üniversite ve enstitü kurarak üçüncü derece eğitim gören kişi sayısını artırma (ve BİT becerilerini geliştirme) kararı almasıyla Türkiye bu konuyu ele almıştır.

Tablo 2.8 1.000 kişi başına matematik, bilim ve teknoloji alanında üçüncü derece eğitim mezunları

	1999	2000	2001	2002	2003
AB-25 ülkelerinde 1.000 kişi başına düşen mezun sayısı	1.30	1.41	1.50	1.54	1.66
AB-15 ülkelerinde 1.000 kişi başına düşen mezun sayısı	1.40	1.49	1.59	1.62	1.73
Türkiye’de 1.000 kişi başına düşen mezun sayısı	0.81	0.85	0.90	0.95	0.98
Türkiye/AB-25	0.62	0.60	0.60	0.62	0.59
Türkiye/AB-15	0.57	0.57	0.57	0.58	0.57

Kaynak: Eurostat (2006).

İşletmelerdeki Bilgisayar Okuryazarlığı Becerileri

Özel sektörün de İnternet’i kullanmak ve e-ticaret çözümlerini uygulamak için gelişmiş BİT becerilerine ihtiyacı vardır. Bu konu imalat sanayiindeki küçük ve orta büyüklükte işletmelere (KOBİ’ler) teknik ve mali destek ile eğitim sunarak yardımcı olmakla görevli bir kuruluş olan KOSGEB tarafından ele alınmaktadır. Ancak, bu kuruluş tüm KOBİ’lere yardım sağlamak görev ve yetkisine sahip değildir.

KOSGEB hizmetlerinin kapsamı, tek bir kuruluş aracılığıyla, hükümet politikalarından KOBİ’lerin yararlanmasını sağlamak ve e-ticareti geliştirmek için tüm KOBİ’lere genişletilmelidir. KOSGEB, KOBİ’lerin İnternet’i kullanmalarına yardımcı olmak için eğitmenler bulunduran 55 İnternet kafe açmıştır. Ama bu yeterli değildir; örneğin, üniversitelerle işbirliği içinde İnternet kullanımını artırmaya yönelik kurslar vererek ve KOBİ’lere e-ticaret alanında danışmanlık ve eğitim sağlayarak çok daha fazlası elde edilebilir.

Başka bir konu da işletmeler için bir ulusal portal ihtiyacıdır. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) tarafından diğer birçok kamu kurumuyla işbirliği içinde, bir portal (www.kobi.org.tr) açılmıştır. Bilginin yanı sıra TOBB ve kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlere bağlantılar veren portal, gelecekte, KOBİ’lere kesintisiz çevrimiçi hizmet sunumu için bir temel oluşturabilir.

BÖLÜM 3. E-DEVLETTE LİDERLİK

Değerlendirmeler	Eylem Önerileri
<ul style="list-style-type: none">• e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu hali hazırda e-devletin gelişimi konusunda güçlü bir gözetim yapmamaktadır. Bu durum, merkezi ve yerel yönetimler düzeyinde, e-devlet uygulamasındaki genel ilerlemeye paralel olmayan strateji ve politikaların geliştirilmesine yol açabilir.• Liderliğin bakanlıkları içerecek şekilde genişletilmesi gereklidir. Bakanlıkların kendi sorumluluk alanlarında ve kendilerine bağlı kurumlar içinde e-devlet projelerini geliştirme ve uygulama kapasiteleri güçlendirilmelidir. Bu husus, hem projelerin geleneksel olarak birbirini takip eden projeler olarak hazırlanması yaklaşımı yerine tedicri BİT geliştirme planları çerçevesinde hazırlanmasını sağlayacak hem de maliyetlerin azaltılması ve faydaların artırılmasını temin edecek şekilde, bakanlıkların, yüksek getirisi olan projeleri geliştirebilme kapasitesinin oluşturulmasını içermektedir.• Yerel yönetimlerde liderliğin geliştirilmesi gereklidir. 3.225 belediye benzer e-devlet uygulamaları, veritabanları ve hizmetleri geliştirme sorunuyla karşı karşıya olduğundan, münferit uygulamalar yerine işbirliğine dayalı ortak bir çözüm geliştirilebilir.	<ul style="list-style-type: none">• e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, e-devlet uygulamaları konusunda bütünsel bir bakış açısı yakalayabilmek adına, daha fazla elektronik hizmet sunmak, sayısal uçurumu azaltmak ve kamu kurumlarını vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçlarına karşı daha duyarlı hale getirmek için büyük e-devlet projelerini ve gelişmeleri takip etmelidir.• Bakanlıklar, yatırımların yeterli geri dönüşünün sağlanmasını temin etmenin yanı sıra e-devlet girişimlerinin geliştirilmesi için üst düzey sorumlular atamalıdır. Bakanlıklarda yeni oluşturulan stratejik planlama birimleri sektör odaklı e-devlet girişimleri için değerli katkılar sağlayabilir.• Merkezi hükümet, ortak veritabanı ve hizmetlerin kullanımı ve elektronik hizmet geliştirmede işbirliği sağlanmasını teşvik edecek standart ve kılavuzlar yayımlayarak yerel yönetimlerin münferit ve mükerrer e-devlet uygulamaları geliştirmelerinin önüne geçmelidir.• Merkezi hükümet, ayrıca, e-devletin geliştirilmesinde işbirliğine yönelik teşvik mekanizmaları geliştirmeyi de düşünebilir. İngiltere merkezi hükümeti tarafından, diğer yerel yönetimlerce kullanılacak başarılı uygulama örneklerinin yaygınlaştırılması için finansman sağlamak ve ortak e-devlet çözümleri geliştirilmesi ve paylaşılmasını teşvik etmek amacıyla oluşturulan yerel e-devlet fonu buna örnek teşkil etmektedir.

Liderlik hayati önemdedir

Kamu kesiminin modernizasyonu için e-devlet araçlarının kullanımı açısından e-devlet liderliği hayati önemdedir. Standart bir model yoktur ve her ülke kendi yönetim modeline ve tarihsel gelişimine uygun liderlik biçimleri geliştirmelidir.

Kamu kesiminde değişim yavaş bir süreçtir ve bu da doğru vizyon ve stratejilere sahip olmayı daha da önemli kılmaktadır. Otomasyon, program bütçelendirme ve performans yönetimi gibi daha önceki büyük ölçekli reformlar, yeni süreçler geliştirme ve bunların kamu kesimi tarafından anlaşılmasını, kabul edilmesini ve kullanılmasını sağlamanın yıllar sürdüğünü göstermiştir. Genel olarak, güçlü siyasi liderlik, bakanlıkların bilgili ve kararlı olması, teknik uzmanlığın uygun şekilde yönlendirilmesi, kaynakların yeterliliği, sivil toplumun katılımı ve kamu görevlilerinin kabul ve desteği değişimi kolaylaştırmaktadır.

Bu bölümde kamu kesiminin başarılı bir şekilde modernizasyonu için organizasyon, vizyon, strateji ve planlar, kaynak bulma ve tahsis etme, hükümet ve sivil toplum katılımını sağlama açısından liderlik unsurları tartışılmaktadır.

Kutu 3.1 Liderlik neden önemlidir?

“Üst yönetim kıt bir kaynaktır ve BİT projeleri çoğu zaman genel iş planının başarısı için zorunlu olmayan çok düşük öncelikli teknik meseleler olarak görülmektedir. Ancak, birçok OECD ülkesi e-devlet döngüsünün her düzeyinde liderliğinin sürdürülmesinin önemli olduğunu görmüştür. e-Devlet uygulamasının ilk aşamalarında, liderlik vizyon ve stratejiyi ifade edebilir, bunların kabulünü teşvik edebilir ve elektronik hizmet sunma ve yapının etkin biçimde uygulanmasını kolaylaştıracak çerçeveler belirleyebilir. Daha karmaşık etkileşimli hizmetler geliştirildikçe, özellikle faydaların ortaya çıkması zaman alabileceğinden, değişim hızını sürdürmek için liderlik ve destek gereklidir. Liderlik daha temel hizmet dönüşümü ve entegre hizmetlere ilişkin zorlayıcı bir vizyona geniş destek sağlayabilir.”

- OECD E-Devlet Liderleri İçin Kontrol Listesi, 2003

Kaynak: OECD Observer, e-Devlet Liderleri İçin Kontrol Listesi (2003).

Liderlik organizasyonu

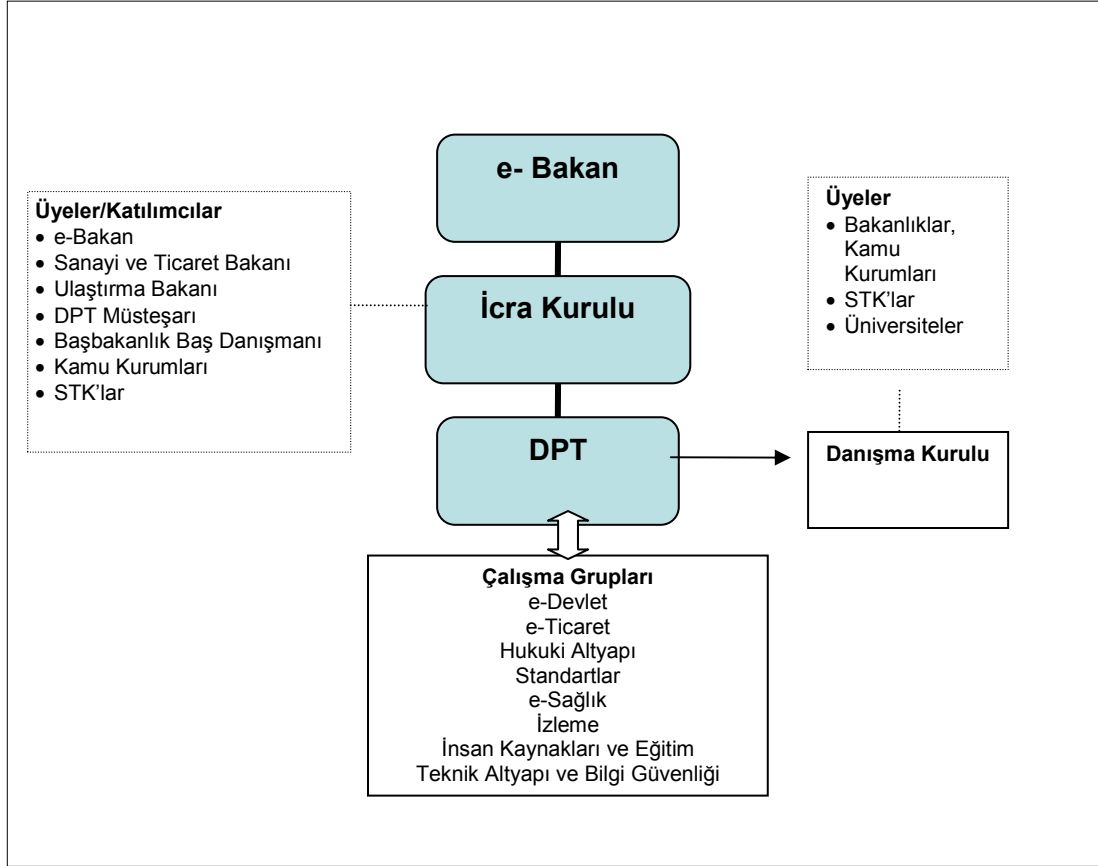
Türkiye’de güçlü siyasi liderlik nispeten kısa bir sürede e-devletin başlangıç aşamasına uygun, gerçekleştirilebilir e-devlet stratejileri ve organizasyon yapıları oluşturmuştur.

Türkiye’nin liderliği, bir vizyon ortaya koyma ve kısa dönemli planları uygulama kabiliyetini ve kapasitesini göstermiştir. 2003 başlarında, gelecek iki yıl boyunca e-devlet uygulamasına yol gösterecek bir Kısa Dönem Eylem Planı (KDPE) hazırlanmıştır. Bu eylemlerden bazıları 2005 yılına uzatılmış, bazıları ise 2005 Eylem Planına dahil edilmiştir. Bu planlar, uygulama planları geliştirilmesi; kimlik paylaşım sistemi, e-bildirge ve vergi tahsilatı gibi büyük projeler ile adalet ve emniyet sistemleri için ağırlar geliştirilmesi ve e-imza ve kişisel verilerin gizliliği hakkında kanunlar hazırlanması gibi bir dizi özel çalışmayı içermektedir. Bilgi sunumu, kullanıcılar için yüksek hacimli/yüksek değerli hizmetlerin sağlanması ve temel nakit akışları üzerinde daha iyi kontrol sağlayan projeler gibi az sayıda ama önemli e-hizmetlerin geliştirilmesi öncelik taşımaktadır.

e-Devlet liderliği Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı ve e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu tarafından sağlanmaktadır. Kurul e-devlet politikalarını ve stratejilerini belirlemektedir. Kurul, aralarında oy kullanma hakkı bulunan Başbakan Yardımcısı, Ulaştırma Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, DPT Müsteşarı ve Başbakanlık Başmüavirinin de bulunduğu 13 üyeden oluşmaktadır. Ayrıca, Kurulda oy hakkı olmayan kamu kesiminden ve sivil toplum kuruluşlarından dörder temsilci de vardır. Kamu

kurumları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve işletmelerin temsilcilerinden oluşan ve sivil toplum ile yüksek seviye bağlantılar sağlayan 41 üyeli bir Danışma Kurulu vardır.

Şekil 3.1 e-Devlet liderliği organizasyonu



Kaynak: DPT (2005) e-Dönüşüm Türkiye Projesi: e-Devlet için Türkiye Örneği.

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun sekreteryaya hizmetleri DPT bünyesindeki Bilgi Toplumu Dairesi tarafından yürütülmektedir. Bu daire politika oluşturulmasına destek sağlamak ve birlikte çalışılabilirlik, metadata ve e-devlet ana kapısı dahil olmak üzere e-devletin genel koordinasyonundan sorumludur. Daire, kamu kuruluşlarının BT yatırımları ile ilgili proje önerilerini değerlendirmektedir. DPT farklı konuları ele alırken sekiz çalışma grubu ile çalışmaktadır: e-devlet, teknik altyapı ve bilgi güvenliği, e-ticaret, hukuki altyapı, standartlar, e-sağlık, izleme, insan kaynakları ve eğitim. Bu çalışma grupları eylem planlarının hazırlanmasında DPT ile birlikte çalışmışlardır. Üyeleri önemli e-devlet uygulamaları bulunan kamu kurumlarından oluşan e-devlet çalışma grubuna DPT başkanlık yapmaktadır.

Kutu 3.2 e-Devletin gelişim aşamaları

Her ülke liderlik ve yönetim bakımından farklı olmakla birlikte, hepsi de e-devletin uygulanmasında benzer teknik ve organizasyonel güçlüklerle karşılaşmaktadır. e-Devletin gelişiminin farklı temel aşamalarında da benzer problemler ortaya çıkmaktadır:

Başlangıç aşaması: Hukuki ve düzenleyici bir çerçeve oluşturulması, İnternet siteleri uygulaması, bilgi sağlama ve temel e-hizmetlerin geliştirilmesi.

e-Hizmetlerin genişletilmesi: Daha çok e-hizmet geliştirme ve tamamen etkileşimli hizmetlere doğru yönelme.

Hizmetlerin entegre edilmesi: Hizmetlerin kamu yönetim düzeyleri arasında dikey olarak ve farklı kurumlar arasında veya örneğin adalet ya da eğitim gibi bir sektör için yatay olarak entegre edilmesi.

Devletin dönüştürülmesi: Hizmetlerin ve süreçlerin entegrasyonu daha fazla yaygınlaştığında, münferit ve mükerrer yapılar daha bütünleşmiş, devleti dönüştüren bir yapıya doğru evrilebilir.

DPT'nin koordinasyon rolü özel fonksiyonları olan diğer kuruluşlarca tamamlanmaktadır. TÜBİTAK³⁰ ağ bağlantıları, akıllı kartlar, e-imza kullanımı ve kamu kurumları için İnternet sitesi tasarım esasları ile ilgili teknik destek sağlamaktadır. İçişleri Bakanlığı kimlik paylaşım sisteminin (KPS) uygulamaya konulmasında diğer kurumlarla birlikte çalışmaktadır. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tüzel kişilikler için benzer bir veritabanı geliştirmektedir. Telekomünikasyon Kurumu teknik standartların belirlenmesi ve sayısal imzanın uygulamaya konulması için düzenlemelerin hazırlanmasından sorumludur.

Kutu 3.3 Liderlik modelleri

Bir ülkenin e-gündemini yürütmek için üç genel organizasyon modeli vardır.

1. Yürütme içinde özel bir organizasyon. Bu modelin örnekleri İngiltere (Başbakanlık güdümünde yürütülen e-devlet), Japonya ve İtalya'dır.

2. Hazine/Maliye Bakanlığı bünyesinde bir birim. Bu modeli kullanan ülkeler arasında Danimarka, ABD ve Kanada bulunmaktadır.

3. Birkaç bakanlık arasında paylaşılan bir girişim. Bunlara genellikle Maliye Bakanlığı, Sanayi Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığı dahildir. Bu modeli kullanan ülkeler arasında İsveç ve Almanya bulunmaktadır.

Türkiye modeli, Başbakanlık bünyesinde özel bir organizasyon modeline benzerlik göstermektedir. Başbakanlığa bağlı DPT'nin sekreteryaya hizmetlerini yürüttüğü e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu Başbakanlık bünyesindedir. Ayrıca, Ulaştırma Bakanı ve Sanayi ve Ticaret Bakanı da e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu üyeleri olduğundan, üçüncü modelin bazı özelliklerini de taşımaktadır.

e-Devlet olgunlaştıkça ve yaygınlaştıkça, ek organizasyonel kapasiteye ihtiyaç duyulabilir. Bilgi toplumu projelerinin koordinasyon ihtiyacı, sayısı ve büyüklüğü DPT'deki Bilgi Toplumu Dairesinin kapasitesini zorlamaktadır. Bu nedenle, hükümet Bilgi Toplumu Dairesinin bu sorumlulukları üstlenme kapasitesini artırmak için daireyi bir genel müdürlüğe dönüştürmeyi düşünmektedir (02.06.2005 tarihli Devlet Planlama Teşkilatı Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararıyla Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Teklifi). Kanun teklifine göre, genel müdürlük şu görevleri üstlenecektir:

- Bilgi Toplumu stratejisi, hedefleri ve politikalarının belirlenmesi.
- Bilgi Toplumu'nun idari, teknik, hukuki ve sosyal altyapısının geliştirilmesi ve iyileştirilmesi.
- Kamu kurumları, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları arasında bilgi toplumu girişimlerinin koordinasyonu.
- Verimliliği, şeffaflığı ve katılımı artırmak için e-devlet projelerinin geliştirilmesi ve e-devlet yatırımları ve uygulamalarının koordine edilmesi.
- Devlet BİT politikalarına katkıda bulunma.

³⁰ Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu. Bilim ve araştırma ile ilgili konularda hükümete danışmanlık yapmakta ve Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun sekreteryası olarak görev yapmaktadır.

- Bilgi güvenliğini sağlamak için BİT kullanımının yaygınlaştırılması ve güvenli iletişim altyapısının kurulmasına ilişkin incelemeler yapma.
- Bilgi toplumu hakkında kamuoyunu bilgilendirme ve bilinçlendirme.
- Türkiye’de AB Bilgi Toplumu Girişim ve programlarını koordine etme.
- Uluslararası kuruluşlarla müzakerelerde bulunma.

Bakanlıkların kendi sorumluluk alanları ve kendilerine bağlı kurumlar içinde e-devlet konusunda liderlik kapasiteleri güçlendirilmelidir. Her bakanlığın kamu kesiminin modernizasyonu ve e-devletin uygulanması dahil, kendi sorumluluk alanı için beş yıllık stratejik planlar ve çok yıllık planlar geliştiren bir stratejik planlama birimi olmalıdır. DPT bu planları tüm kamu kurumlarını kapsayan bir stratejik plana girdi olarak kullanabilir.

Bakanlıklar e-devletin uygulanmasında liderliklerini, bakanlıklar ve onlara bağlı kurumlar içinde iş süreçlerini modernleştirmek amacıyla bilgi teknolojisi yardımıyla liderlik kapasitesi yaratarak ve bakanlıkların farklı BİT birimlerini koordine ederek güçlendirebilirler. Bazı OECD ülkeleri her bakanlıkta bu amaçla bir Üst Düzey Bilgi Yetkilisi (CIO) makamı tesis etmişlerdir.

Dört temel politika güçlüğü

Türkiye’nin liderliği sayısal uçurum, yerel yönetimde e-devleti geliştirme, özel sektörün güçlenmesini teşvik etme ve sivil toplumun katılımını sağlama olmak üzere dört temel güçlükle karşı karşıyadır.

Sayısal uçurum

Sayısal uçurum, vatandaşların bilgisayar ve bilgi okuryazarlığı ve İnternet erişimleri arasındaki farklılıkları belirtir. Daha kapsanmış bir toplum yaratmak ve e-hizmetlerden faydalanmayı artırmak için hükümet, e-devlet hizmetlerini tüm vatandaşlara ulaştırmayı amaçlayan stratejiler geliştirmelidir. İlk ve ortaöğretim okullarında bilgisayar okuryazarlığını artırmak açısından önemli çabalar sarf edilmiştir. Bazı okullarda vatandaşların okul bilgisayarlarına erişimine izin verilmektedir. Ama kapsanmış bir toplum hedefine erişmek için daha çok şey yapılması gereklidir. Öğretmenlerin bilgisayar edinmelerine yardım eden yenilikçi bir program diğer çalışan gruplarına da yaygınlaştırılabilir. KOSGEB’in küçük girişimler için verdiği eğitime benzer şekilde İnternet kafeler aracılığıyla ya da uzaktan eğitim yoluyla eğitim programları oluşturulabilir. Sivil toplum kuruluşları ve özel sektör ile İnternet eğitimi ve erişimi sağlamak için ortaklıklar kurulabilir.

Yerel yönetim

e-Devlet sadece merkezi yönetimi ilgilendiren bir konu değildir. Kamu malı ve hizmetlerinin sağlanmasında birçok AB-25 ülkesine kıyasla görece küçük bir role sahip olmalarına karşın, yerel yönetimlerin de, e-hizmetleri sağlama kapasitelerini artırmaları gereklidir. Yerel yönetim harcamaları (il özel idareleri ve belediyeler) toplam harcamaların sadece % 9,5’i ya da GSYİH’nın % 3,5’i kadardır.³¹ Bunun gelecekte değişmesi muhtemeldir ve e-devlet açısından hem önemli bir güçlüğü hem de bir fırsatı temsil etmektedir. 2005 yılında çıkartılan 5215 ve 5393 sayılı Kanunlar merkezden yerel yönetimlere yetki devretmekte ve nüfusu 50.000’in üzerindeki belediyeler için stratejik plan hazırlama zorunluluğu getirmektedir. Yerel yönetimlerin yetki ve hizmetlerinde ileride ortaya çıkacak değişiklikler, yerel

³¹ Reforming Turkey’s Public Expenditure Management, OECD Economics Directorate Working Paper #418 (Şubat 2005).

yönetimlerin standartlaştırılmış e-hizmetler ve ortak iş süreçleri geliştirilmesinde işbirliği yapması ile kolaylaştırılabilir.

Daha önceki bir uygulama DPT'den büyük destek alan YERELNET'in (yerel yönetim ağı) geliştirilmesi olmuştur. YERELNET, yerel yönetimlerin bilgi paylaşabileceği ve geliştirebileceği bir platform oluşturmaktadır.

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) birçok yerel yönetim projesini finanse etmiş ve ortak olmuştur. Projelerden birinde Yalova, 2002'de e-Dönüşüm Türkiye Projesi öncesindeki e-Türkiye Girişimi için pilot şehir seçilmiştir. Projenin amaçları şunlardır:

- Kamu hizmetleri sunumunda verimlilik ve adaleti e-devlet aracılığıyla artırmak.
- Eğitim ve e-öğrenim yoluyla "e-vatandaş"ı geliştirmek.
- Kamuoyunu yerel ve ulusal düzeyde e-yönetişim konusunda bilinçlendirmek.

Yerel Gündem 21 Projesi, Türkiye'nin çeşitli şehirlerinde bir dizi projeye sponsorluk yapmıştır. Yakın bir zamanda bir proje, bir yerel yönetim reform programına destek sağlama amacıyla 2005 yılında başlatılmıştır. Projeye UNDP, İçişleri Bakanlığı, Yerel Yönetimler Birliği ve bazı yerel merciler katılmıştır. Amaç bu kuruluşların yerel kamu hizmetleri, yatırımlar ve bütçelendirme alanlarındaki kapasitesini artırmaktır.

Bazı projeler gerçekleştirilmiş olmakla birlikte, daha pek çoklarına ihtiyaç vardır. Yerel yönetimlerde e-devletin nasıl uygulanacağına ilişkin tutarlı bir strateji geliştirmenin zamanı gelmiştir. Örneğin; 3.225 belediye benzer veriler topladığı ve benzer hizmetler sunduğundan, veri ve hizmetler için ortak standart ve yazılımlar geliştirmek ve yazılım geliştirme ve hizmetleri paylaşma fırsatlarını araştırmak verimli olacaktır. Bunun bir örneği e-imza uygulamalarıdır. Bu konuda birkaç belediyede standart ve uygulamalar geliştirip, daha sonra diğer belediyelerde bunların uygulanmasını önermek uygun bir strateji olabilir.

OECD'nin belediyelerle yaptığı görüşmelerde kaynak yetersizliği, İnternet sitelerinin ve e-hizmetlerin uygulanmasında yerel yönetimler arasında yetersiz işbirliği, hizmet standartları geliştirme gereği ve BİT elemanlarının istihdamında güçlük gibi hususlara dikkat çekilmiştir. Birçok belediye vatandaşlara yönelik hizmetlerden çok Coğrafi Bilgi Sistemi hizmetlerine odaklanmıştır. Bazı katılımcılar, e-hizmetlerin geliştirilmesinde belediyelerin birbirleri ile işbirliğinde daha önemli bir rol üstlenmesi gerektiğini ileri sürmüşlerdir. Bazıları İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün e-devlet için belediyelerce kullanılacak yazılımların geliştirilmesinde öncülük etmesini, bazıları ise Genel Müdürlüğün tek bir yazılım çözümü yerine yol gösterici esaslar ve standartlar geliştirmesini önermiştir. Görüşmeler, belediyelerin e-devletin geliştirilmesine büyük ilgi gösterdiğini ortaya koymuştur; vatandaşlar yerel yönetimlerden daha fazla e-hizmet talep etmekte ve birçok belediye merkezi yönetimden rehberlik ve destek beklemektedir.

Daha rekabetçi bir özel sektör oluşumunun desteklenmesi

Merkezi yönetim, e-devlet ile ilişkili faaliyetler aracılığıyla daha rekabetçi bir özel sektör oluşumunu teşvik edebilir. Bu açıdan önemli bir alan kimlik yönetimi süreçlerini (kimlik doğrulama) geliştirmek ve devlet ile işletmeler arasındaki işlemlerde bunları kullanmaktır. KOSGEB, işletmelere kimlik doğrulama konusunda eğitim ve danışmanlık sağlarsa ve hükümet kamu kesimi için kimlik doğrulama süreçlerini ve yazılımını standart hale getirirse, değişim daha hızlı olabilir. Devlet, örneğin e-ihale gibi işlemlerin elektronik olarak yapılmasını zorunlu tutarak elektronik işlemleri veya ödemeleri teşvik etmek suretiyle de değişimi hızlandırabilir. Üçüncü bir alan e-ticaretir. Devlet, kamu alımlarının büyük kısmının elektronik olarak yapılacağı e-ihale girişimi ile e-ticareti teşvik edebilir. KOSGEB, KOBİ'lere e-ticaret konusunda

eğitim verebilir. Geliştirilmekte olan dördüncü alan sadece işletmeler için tek duraklı bir portalın -veya ulusal portalın bir kısmının- geliştirilmesi ya da mevcut portalların (www.kobinet.tr ve http://sanayi.tobb.org.tr) daha etkin hale getirilmesidir.

Bu portallar; hukuki ve düzenleyici çerçeve, bir işletmenin nasıl kurulacağı ve büyütüleceği ve faaliyetine son vereceği, eğitim ve danışmanlık ve ilgili kamu programları hakkında bilgiler sunan benzer portallar (örneğin; Kanada ve Avustralya'dakiler gibi) model alınarak hazırlanabilir. Beşinci bir alan ise üniversite araştırmaları, kurum ve işletmelerde geliştirme faaliyetleri ve ticarileştirme arasında bilgi iletişimini iyileştirmek için İnternetin kullanılmasıdır.

Sivil toplumun katılımı

Bilgi toplumu politikalarının oluşturulması, merkezi yönetim ile sivil toplum kesimleri arasında güçlü etkileşim olan alanlardan birisidir. Güçlü sivil toplum kuruluşları (STK) arasında Türkiye Bilişim Derneği ve Türkiye Bilişim Vakfı yer almaktadır. TÜSİAD (Türk Sanayici ve İşadamları Derneği) gibi özel sektör kuruluşları bilgi toplumunun geliştirilmesi konusunda tartışmalara katılmıştır. Sivil toplum kuruluşları, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, Danışma Kurulu ve çalışma gruplarında yer almaktadır.

Bununla birlikte, değerlendirme kapsamında akademisyenler, sivil toplum kuruluşları ve işadamları ile yapılan görüşmeler, sivil toplumla istişarenin e-devletin uygulama aşamasında planlama aşamasına nazaran daha az sıklıkla yapıldığını oraya koymuştur. Görüşülen kişiler, her kesimin aynı yönde gayret göstermesi için uygulama aşamasında sivil toplumun katılımının daha da önemli olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, akademik camianın katılımı bilgisayar okuryazarlığı, ileri BİT becerileri ve BİT Ar-Ge'si sağlanmasında hayati önemdedir. Altyapıların iyileştirilmesi ve BİT kullanımının yaygınlaştırılması için özel sektörün de daha yenilikçi ve rekabetçi olması ve özel sektör-kamu ortaklıklarına iştirak etmesi gerekmektedir.

e-Devlet stratejileri ve planları

Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP³²) ve 2005 Eylem Planı kamu kesiminin modernizasyonu için hazırlanmış planlardır. Planın farklı bölümlerinde modernizasyon gündeminin geniş kapsamı vurgulanmıştır:

- Bilgi Toplumu Stratejisi
- Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği
- Eğitim ve İnsan Kaynakları
- Hukuki Altyapı
- Standartlar
- e-Devlet
- e-Sağlık
- e-Ticaret

³² e-Dönüşüm Türkiye Projesi, Kısa Vadeli Eylem Planı 2003-2004, Ekim 2003.

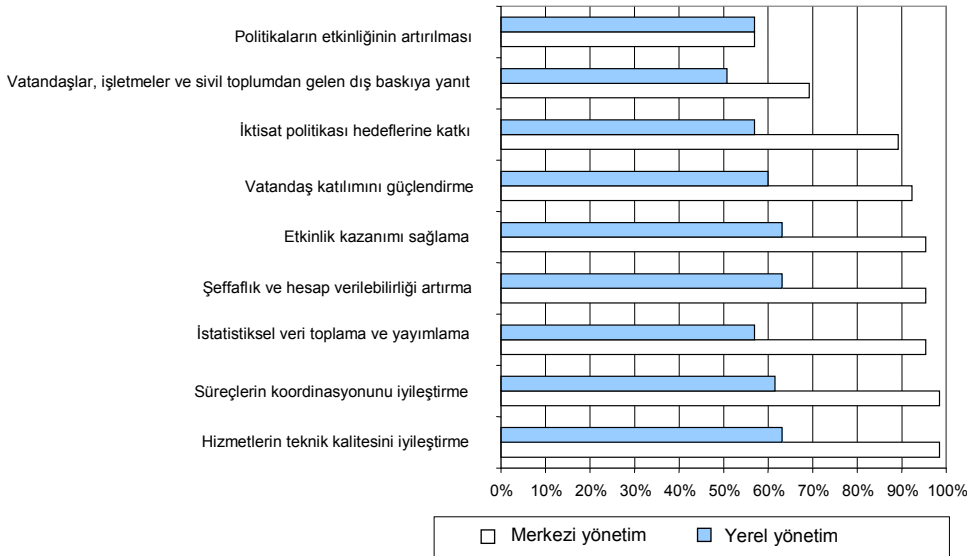
Kısa Dönem Eylem Planının ilk eylemi, bir Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanması olmuştur. Strateji Mart 2006'da tamamlanmıştır. 2006-2010 yıllarını kapsayan Strateji Haziran 2006'da Yüksek Planlama Kurulunun onayına sunulmuş ve 11 Temmuz 2006 tarihinde onaylanmıştır.

Planda uygulama planlarının geliştirilmesi ve vatandaş kimlik bilgileri ve vergi tahsilatı, adalet ve polis sistemleri için büyük otomasyon projelerinin hızlandırılması için bazı spesifik çalışmalara da yer verilmiştir. e-İmza ve veri gizliliği ile ilgili kanunların çıkartılması da teşvik edilmiştir. Kullanımı yoğun, kullanıcılar için bilgi verici ve getirisi yüksek olan ve tasarruf imkanları sağlayan az sayıda ama önemli e-hizmetlerin geliştirilmesi öncelik taşımaktadır. Müşteri hizmetlerinden çok kamunun iç verimliliklerinin artırılması ve vatandaşlara fayda sağlamaktan çok kamu için değer sağlanması üzerinde yoğunlaşmıştır.

Kısa Dönem Eylem Planı ve 2005 Eylem Planı proje detayları hakkında çok az bilgi içermektedir. İlgili projenin uygulanmasından hangi bakanlık ya da kurumun sorumlu olduğu belirtilmekte, ama proje hedefleri, finansman, süreler ve beklenen sonuçlar hakkında neredeyse hiç bilgi verilmemektedir. Dolayısıyla, Kısa Dönem Eylem Planı proje portföyünü ve performansını analiz etmek güçleşmiştir.

Hangi unsurlar e-devletin uygulanması için ne ölçüde önemlidir (bkz. Şekil 3.2)? OECD anketinde yer alan nedenlerin önemli veya bir ölçüde önemli olduğunu belirten merkezi yönetim temsilcileri belediye temsilcilerinden daha fazladır. Her iki grupta az sayıda katılımcı; vatandaşlar, işletmeler ve sivil toplumdan gelen dış baskıyı önemli ya da bir ölçüde önemli olarak nitelemiştir. Bu, e-devlet çalışmalarının temelinde; daha fazla verimlilik, şeffaflık ve hesap verilebilirlik sağlama gibi iç kaygılar olduğunu göstermektedir.

Şekil 3.2 e-Devleti uygulama nedenlerini “önemli” veya “belli ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Gelecek üç yıl için kurumların öncelikli e-devlet hedefleri nelerdir? OECD anketini cevaplayanlara 15 e-devlet hedefini her birine 1 ila 15 arasında bir puan vererek sıralamaları istenmiştir. Daha sonra her bir hedef için ortalama öncelik hesaplanmıştır. Sonuçlar Tablo 3.1'de gösterilmektedir. En yüksek öncelikli hedefler hizmet kalitesinin iyileşmesi ve iç verimliliğin artmasıdır. Bunları, ortalamaları aşağı yukarı benzer olan, şeffaflığın artması, kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılması, müşteri memnuniyetinin artması ve tasarruf sağlama dahil diğer altı hedef izlemektedir. En baştaki sekiz hedefin yedisi e-devletin kurum içi yönleri ile ilgilidir. Müşteri memnuniyetinin artması beşinci sırada, kamuoyu katılımının teşvik edilmesi

ise dokuzuncu sıradadır. Bu sonuçlar, halihazırda Türkiye’de e-devletin içsel tasarruf sağlama ve daha verimli hizmetler sunma üzerinde odaklandığı yönündeki daha önceki tespitleri desteklemektedir.

Tablo 3.1 e-Devlet hedeflerinin öncelik derecelendirmesi

Sıra	Hedef	Ortalama
1	Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi	11.8
2	İç verimliliğin artırılması	11.5
3	Bilgi kaynaklarına erişimin iyileştirilmesi	10.9
4	Şeffaflığın artırılması	10.7
5	Müşteri memnuniyetinin artırılması	10.7
6	Kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılması	10.6
7	Karar verme sürecinin iyileştirilmesi	10.5
8	Tasarruf sağlama	10.4
9	Kamuoyu katılımının teşvik edilmesi	9.7
10	Gelirlerin artırılması	9.5
11	Diğer kuruluşlarla entegrasyonun sağlanması	9.1
12	Kamu yönetimi reformuna katkıda bulunma	8.6
13	İktisat politikalarına katkıda bulunma	8.2
14	BİT/e-devlet liderlik becerilerinin geliştirilmesi	8.1
15	Diğer	3.8

Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Projelerin koordinasyonu

Bilgi Toplumu Dairesinin rolü, politika oluşturulmasına katkıda bulunmakla sınırlı değildir; kamu BİT projelerinin kamu kurumları arasındaki koordinasyonunu ve uygulamanın izlenmesini de içerir.³³ Bilgi Toplumu Dairesi, e-devlet projeleri ile ilgili faaliyetlerin planlanması, gözden geçirilmesi, koordinasyonu ve izlenmesi için ihtiyaç duyulan odaklanmayı sağlamıştır. Koordinasyon büyük ölçüde, e-devlet ile ilgili konularda DPT ile ilişkili olan sekiz çalışma grubu tarafından yürütülmektedir.

e-Devlet yatırımlarının karmaşıklığı ve sayısı arttıkça, dönüşüm için DPT’nin kapasitesi, teknik yetkinliği ve sektöre özgü fırsatlar hakkında bilgisi yetersiz kalabilir. Ayrıca, yeni yatırımlarla mevcut sistemlerin koordinasyonu sorumluluğunun kime ait olacağı hususunun da değerlendirilmesi gerekmektedir. Bakanlıklar, e-devlet projelerinin geliştirilmesinde, yatırımların uygun şekilde belgelendirilmesinde ve uygulamanın planlanan şekilde sürdürülmesinde önemli rol üstlenebilirler. Daha önce önerilen şekilde, bakanlıklardaki stratejik planlama birimleri BİT yoğun dönüşüm projeleri konusunda fırsatların tespit edilmesinde önemli bir rol üstlenebilirler. Bir Üst Düzey Bilgi Yetkilisi, kamunun performansının iyileştirilmesinde özellikle teknolojik kapasitelerin dikkate alınmasının sağlanmasında önemli bir rol üstlenebilir. e-Devlet olgunlaştıkça, e-devlet proje yatırım kararlarının aynen diğer yatırım kararları gibi ele alınması ve bakanlıkların kendi görev alanlarında e-devlet projelerinin koordinasyonundan sorumlu olmaları uygun olacaktır.

³³ e-Dönüşüm Türkiye Projesi: e-Devlet Türkiye Örneği (2004)

www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/2004%20CoG%20Meeting-7-8%20October2004-Room%20Document-TURKEY.pdf.

BÖLÜM 4. E-DEVLETİN UYGULANMASI

Değerlendirmeler	Eylem Önerileri
<ul style="list-style-type: none">Güçlü yönetim ve proje izleme sistemi çok yıllara sarı, büyük çaplı dönüşümsel e-devlet girişimlerinin başarısızlık riskini ortadan kaldırmak için önem arz etmektedir. e-Devlet gelişiminin başlangıç aşamasında uygulamanın kontrolü; BİT yatırımlarının stratejik vizyona uyumunun sağlanması ve BİT portföylerinin seçimi hususunda fayda-maliyet analizlerinin kullanılmasıyla gerçekleştirilebilir. Ancak, hizmete sokulan uygulamalar arttıkça ve girişimler daha entegre ve dönüştürücü uygulamaları içermeye başladıkça BİT yatırımlarında yüksek geri dönüş oranlarını yakalamak için harcamayı önceliklendirmek ve uygulamayı yönetmek amacıyla ilave yönetsel araçlar gerekli olabilir.e-Devlet projelerinin başarıyla izlenmesi ve yönetimi bilgiye zamanında erişimi gerektirir. Maliyet, çıktılar, vatandaş memnuniyeti, kullanıcıya ve devlete sağlanan diğer faydalar hakkında Türkiye’de yeterli veri bulunmamaktadır.Teknik rehber dokümanlar standart değildir. OECD araştırması kişisel bilgilerin gizliliği, güvenlik, elektronik ağlar, e-ihale ve kimlik doğrulama konusundaki standartlara (örneğin XML ve kurumsal mimari) ilişkin yönlendirmenin büyük oranda kurumların kendileri tarafından yapıldığını göstermiştir. Bu durum, birlikte çalışabilirliği ve kişisel bilgilerin gizliliği, güvenlik ve veri paylaşımı konularında standart uygulamaların geliştirilmesini engelleyebilir.e-Dönüşüm projelerinin uygulanması hem BİT projelerini yönetebilen hem de değişim yönetimini bilen personel gerektirir. Orta Doğu Teknik Üniversitesi tarafından gerçekleştirilen bir araştırma, program yöneticilerinin BİT’i bir değişim aracından ziyade bir otomasyon aracı olarak algıladıklarını ortaya çıkarmıştır. Üniversitelerde kamu yönetimi eğitimi ile ilgili bir başka çalışma ancak temel düzeyde BİT becerilerinin öğretildiğini belgelemiştir. BİT destekli süreç değişimi, süreçlerde ve organizasyonlardaki değişimi yönetebilen ve BİT’i anlayan kişiler gerektirmektedir.	<ul style="list-style-type: none">Türkiye e-devletin uygulanmasının izlenmesi görevini bakanlıklarda, hesap verilebilirliği sağlayacak şekilde yeterince üst düzeyde görevlilere vermelidir.Bakanlıklar proje maliyetlerini ve başarıları izleyecek, aynı zamanda kullanıcılara yönelik maliyet ve faydayı hesaplayacak e-devlet proje bilgi sistemleri geliştirmelidirler. Türkiye büyük BİT projeleri için fayda gerçekleştirme planı istemeli, proje uygulamalarını izleyecek ve uygulama sonrası değerlendirmeyi zorunlu kılacak tedbirler almalıdır.Bakanlıklar, kurumlar ve yerel yönetimler e-devlet politikaları, standartlar, kişisel bilgilerin gizliliği ve güvenlik tedbirleri konusunda işbirliğine ihtiyaç duymaktadırlar.Devlet, e-devlet uygulamalarında ihtiyaç duyulan yeterli mesleki donanımın sağlanması için kamu yöneticilerinin proje yönetimi, değişim yönetimi, iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve BİT becerilerini artırmaya yönelik adımlar atmalıdır.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Her bir kurumda ayrı bir bilgi işlem birimine sahip olmak kapasite, yetkinlik ve esneklik sağlama açısından en doğru seçim olmayabilir. Pek çok kamu kurumunda küçük bilgi işlem birimleri bulunmakta olup, bunlar BİT uygulamalarının geliştirilmesinde yeterli olamamaktadır. Buna çözüm olarak, geliştirme stratejilerinden biri bu birimlerin zaman içinde güçlendirilmesi olabilir. Bir diğer strateji de küçük bilgi işlem dairelerinin birleştirilmesi ve bazı fonksiyonların dış alım kanalına yönlendirilmesi suretiyle, bu dairelerin yeterli kaynaklara sahip, kişisel bilgilerin gizliliği, güvenlik, ağ yönetimi ve ihale konularında yetkin birimlere dönüştürülmesi olabilir. | <ul style="list-style-type: none">• Türkiye, bilgi işlem birimlerinin birleştirilmesi ve hatta her bakanlıkta merkezileştirilmiş güçlü bir bilgi işlem birimi oluşturmayı düşünmelidir. Bu durum, bir kurumsal mimari oluşturulması, iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması, ihale ve yönetim danışmanlığı konularında temel yetkinliklerin kazanılmasına imkan sağlayacaktır. Devlet, ayrıca, uygulamaları kurum içinde geliştirme ve işletme yerine rekabetçi bir dış alım politikası izleyebilir. Böyle bir yaklaşım, Türkiye'nin uzun vadeli hedeflerinden birisi olan özel sektör BİT endüstrisinin geliştirilmesine de katkıda bulunacaktır. |
|---|--|

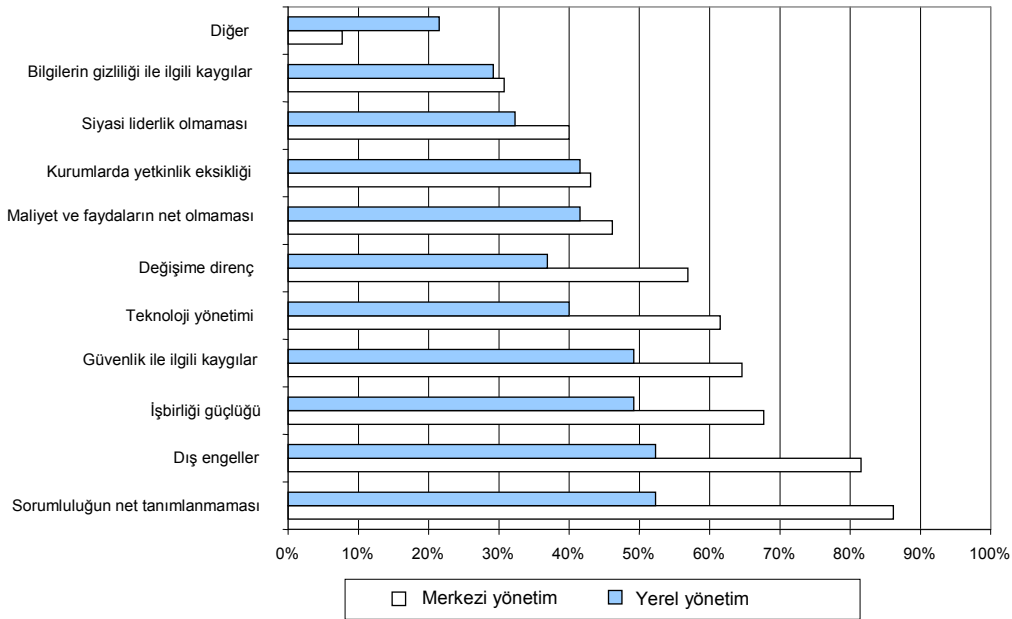
e-Devlet değişim ile ilgilidir

e-Devlet esas olarak kamu kesiminde değişim ile ilgilidir. Devletin daha çok kullanıcı odaklı olması, veri ve hizmetlerin paylaşılması yoluyla devletin dönüşümü ve yönetim düzeyleri arasında entegrasyonun teşvik edilmesi ile ilgilidir. Kamu kesiminde değişimin uygulanması zordur. Değişimi başarıyla uygulama kapasitesi; uygulama yönetimi, uygulama için organizasyon yapıları, BİT yetkinliği ve becerilerinin yönetimi gibi faktörlerin bir fonksiyonudur.

Uygulama güçlükleri

Kurumlar e-devleti uygularken ne tür güçlüklerle karşılaşmaktadır? OECD anketini cevaplayanlardan bazı güçlüklerin göreceli önemini derecelendirmeleri istenmiştir. Birçok güçlüğü algılanmasında merkezi ve yerel yönetim arasında büyük bir farklılık vardır. Hukuki ve düzenleyici çerçeve veya bütçe ile ilgili güçlükler ya da sayısal uçurum gibi dış engeller merkezi yönetim temsilcilerinin % 80'i tarafından önemli veya bir ölçüde önemli olarak değerlendirilmektedir. Yetkinlikler ve bilgilerin gizliliğine çok daha az önem verilmektedir. İleri derecede merkezileşmiş bir bürokratik idari ortamda, teknolojinin sebep olduğu değişimle karşı karşıya kalındığında bunun olması beklenebilir. Uygulanmakta olan büyük BİT projelerinin sayısının fazlalığı (bkz. Şekil 4.1) göz önüne alındığında, teknoloji yönetiminin önemli bir zorluk olması şaşırtıcı değildir.

Şekil 4.1 e-Devletin uygulanmasıyla ilgili güçlükleri "önemli" veya "bir ölçüde önemli" olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Uygulamanın yönetimi

Güçlü yönetim ve proje izleme sistemi çok yıllara sari, büyük çaplı dönüşümsel e-devlet girişimlerinin başarısızlık riskini azaltmak için önem arz etmektedir.³⁴ Türkiye güçlü bir liderliğe ve BİT yatırımlarının incelenmesi için yerleşik bir sürece sahip olmakla birlikte, büyük e-devlet projelerinin uygulanmasının gözetimi, izlenmesi ve değerlendirilmesi daha az gelişmiştir. Faydaların gerçekleşmesi ve yatırımların geri dönüşünü sağlamaktan nihai olarak kimin sorumlu olduğu net değildir. Her bakanlıkta e-devlet projelerinin uygulanmasından bir müsteşar yardımcısının sorumlu olması seçeneklerden biri olabilir.

Bazı ülkeler, BİT yatırımlarının bütçe değerlendirmesini; projelerin ilerleme durumunu kontrol etmek ve projelerin bütçelerinde, teslimatında ve sürelerinde değişiklik yapabilmek için uygulama sırasında belirli dönüm noktalarında formel bir değerlendirme ile tamamlamaktadır. Bu tür bir değerlendirme İngiltere (Gateway Process – Anakapı Süreci³⁵) ve Kanada’da (Outcome Management Process – Sonuç Yönetim Süreci³⁶) kullanılmaktadır.

İzleme, gözetim ve bilgilendirme

Liderlik; vizyon oluşturma ve stratejileri belirlemenin yanı sıra yapılanlardan haberdar olmak ve gerektiğinde uygun tedbirleri almak anlamına gelir. İddialı bir kamu kesimi modernizasyonu gündemi, e-devlet ve modernizasyon girişimlerinin ilerleme durumunun üst düzeyde takibi ile tamamlanmalıdır.

Gözetim, izleme ve değerlendirme faaliyetleri kurumsal bir yapılanmayı gerektirmektedir. DPT Bilgi Toplumu Dairesi tüm BİT yatırımlarının gözetiminden sorumludur. Bilgi Toplumu Dairesi, 2006 yılı itibarıyla, kurumların her projenin ilerleme durumunu gösteren bir izleme ve değerlendirme raporu sunmasını zorunlu tutmaktadır. Bununla birlikte, yüksek düzeyde gözetim de gereklidir. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun sorumlulukları arasında büyük e-devlet projelerinin üç aylık gözetimi de yer almalıdır.³⁷ Bu, sonuçlar üzerinde üst düzeyde odaklanmayı sağlayacaktır. Bakanlıklar projelerin ilerleme durumunu ve kendi politika alanlarındaki e-devlet projelerinin performansını düzenli olarak gözden geçirmelidir. Bazı ülkeler e-stratejilerin ve büyük e-devlet projelerinin değerlendirmelerini yapmak üzere özel bir yüksek düzey izleme ve değerlendirme birimine ihtiyaç duymuşlardır.³⁸

Gözetim, izleme ve değerlendirme maliyet, çıktılar, faydalar ve vatandaş memnuniyetine ilişkin bilgi gerektirir. Şu anda bu bilgiler büyük ölçüde eksiktir. Merkezi yönetim kurumlarının yönetim bilgi sistemlerini e-hizmet sağlama maliyetleri, hizmetlerin benimsenmesi ve kullanıcı memnuniyeti hakkında daha iyi bilgiler sağlayacak şekilde iyileştirmeleri gerekmektedir. Muhasebe sistemleri gerek e-hizmetler gerek kağıt tabanlı hizmetler için gelir ve giderleri kaydedebilmelidir. Bilgi sistemleri, üretilen hizmet hacmini gösterebilmelidir. Bu, kağıt tabanlı ve elektronik hizmetler için birim maliyetlerin ve e-hizmetlerin benimsenme oranının hesaplanmasını mümkün kılacaktır.

³⁴ ABD’de büyük BİT projelerinin sadece % 34’ü bütçe ve zaman sınırları kapsamında başarıyla gerçekleştirilmektedir. Bkz. Standish raporu;

<http://www.softwaremag.com/L.cfm?Doc=newsletter/2004-01-15/Standish> ve
<http://www.softwaremag.com/archive/2001feb/CollaborativeMgt.html>.

³⁵ Office of Government Computing (2005) Successful delivery toolkit, (www.ogc.gov.uk/sdtoolkit/delivery/gateway/index.html).

³⁶ *Benefits realisation – Government of Canada approach*, ([http://www.oelis.oecd.org/Comnet/pum/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/expert_seminar.htm](http://www.oelis.oecd.org/Comnet/pum/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/expert_seminar.htm)).

³⁷ Örneğin, ABD federal yönetiminde, Başkanın Yönetim Konseyi 24 adet federal kurumlar arası girişimin tümü ve 24 daire ve bağımsız kuruluşun tamamında e-devletin uygulanma durumunu gözden geçirmektedir.

³⁸ Bkz. Dünya Bankası, (2005) E-Strategies Monitoring and Evaluation Toolkit.

OECD, değerlendirme kapsamında, Türkiye’de önemli merkezi e-devlet hizmetlerini sağlayan 23 kurumu içeren bir anket yapmıştır. Anketin amacı e-hizmetin aylık ortalama kullanıcı sayısı, kağıt tabanlı hizmetin aylık ortalama kullanıcı sayısı, e-hizmeti sağlamanın toplam maliyeti, hizmet için finansman kaynakları vb. gibi e-hizmetlere ilişkin bilgilerin ne ölçüde mevcut olduğunu belgelemektir. Anket, 23 kurumdan sadece birinin kullanıcı sayısı ve kağıt tabanlı ve elektronik hizmetlerin hacmi hakkında bilgi topladığını göstermiştir.

Kuruluşlar, toplam e-hizmet işlem hacimleri ve bunlara karşılık gelen kağıt tabanlı hizmetler hakkındaki soruları cevaplamakta güçlük çekmişlerdir. Bu durum e-hizmetlerin kullanımındaki yaygınlaşmayı hesaplamayı zorlaştırmıştır. Sağlanan istatistikler bazen, karşıdan bilgi indirme gibi, toplam kullanıcı bilgilerini içermektedir. Ancak, Gelir İdaresi Başkanlığı vergi beyanlarına ilişkin istatistikleri sunabilmiştir. Bu verilere göre 2005 yılında gerçekleştirilen işlemlerin 1,4 milyonu İnternet tabanlı ve 1,5 milyonu da kağıt tabanlıdır. Bu, kurumların ne üretildiğini ölçebilmeleri ve bunu da üretim maliyetine bölerek birim maliyeti elde edebilmeleri için çıktı istatistiklerini iyileştirmeleri gerektiğini göstermektedir.

e-Hizmetlerin kullanıcı odaklı olması gerektiği; kullanıcı ihtiyaçları ve bilgi ve e-hizmet sunumuna ilişkin memnuniyetleri hakkında kullanıcılara danışılması gerektiği genel olarak kabul edilmektedir. 23 kuruma gönderilen OECD anketi önemli e-hizmetleri olan kurumlardan çoğunun İnternet siteleri ve hizmetler hakkında e-posta göndermelerine imkan vererek kullanıcı geribildirimini için fırsatlar sağladıklarını göstermiştir. Anket ayrıca, az sayıda kullanıcı anketinin de yapılmış olduğunu göstermiştir.

Tablo 4.1 Kullanıcılara danışılan ve kullanıcı anketleri uygulanan kurum sayısı

Soru	Evet	Hayır
Kullanıcılara ihtiyaçları hakkında danışıldı mı?	17	7
Kullanıcı anketleri yapıldı mı?	6	18

Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Birçok ülke e-devlet projelerinin proje öncesi ve proje sonrası değerlendirmelerine ek olarak, belirtilen hedeflere ulaşma ve öngörülen faydaların gerçekleştirilmesine yönelik ilerleme durumunu incelemeye başlamıştır. Bu çalışmalara fayda gerçekleştirme çalışmaları adı verilmektedir. Kanada, İngiltere ve Avustralya gibi ülkeler önemli projelerin ilerlemesini düzenli olarak değerlendirmek ve proje planlarında değişikliğe gerek olup olmadığını görmek amacıyla farklı süreçler uygulamaktadır. Türkiye bu yönetim tekniğini³⁹ incelemek ve önemli projelerin başarıyla tamamlanma oranını daha da iyileştirmek için bu tekniği pilot olarak uygulamaya koymak isteyebilir.

Kutu 4.1 Fayda gerçekleştirme

Fayda gerçekleştirme bir BİT ya da e-devlet projesinin uygulama ve izleme safhalarında gerçekleşen faydaların sürekli bir biçimde değerlendirilmesidir. Böyle bir değerlendirme, hesap verilebilirliği arttırmak ve sağlam, gerçekçi ve gerçekleştirilebilir projeleri teşvik etmek için nihai proje durumu ile ilişkilendirilmelidir. Fayda gerçekleştirme yöntemlerinin sistematik kullanımının BİT projelerinin onay, planlama, uygulama ve uygulama sonrası safhalarına yardımcı olması beklenmektedir. Fayda gerçekleştirme ile aşağıdaki sonuçların elde edilmesi beklenmektedir:

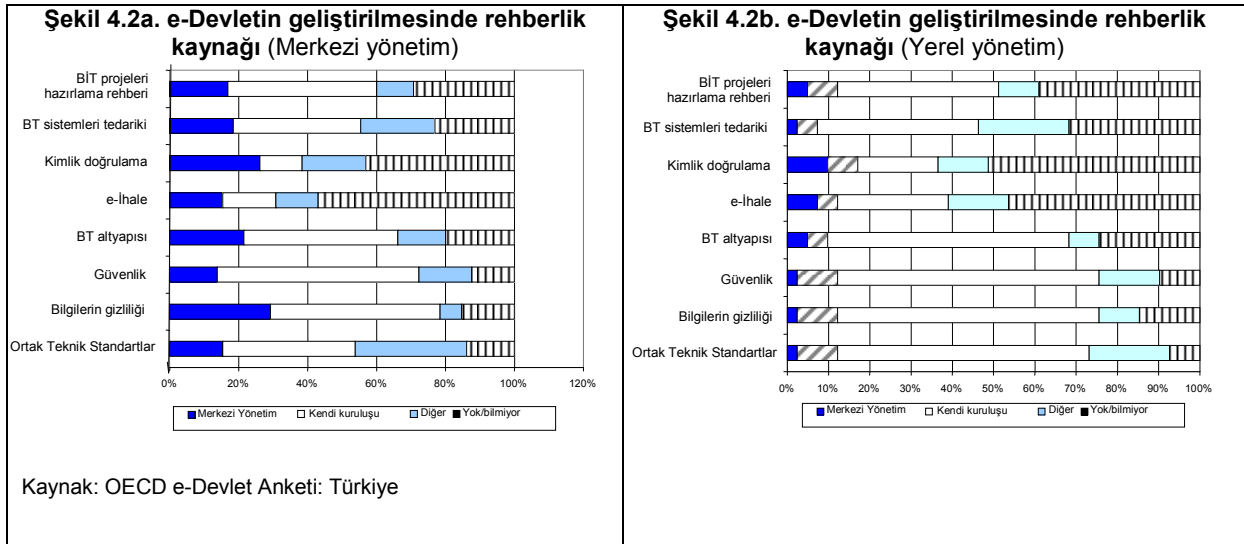
- Ölçülebilir faydalar tanımlayarak teklif edilen projeleri değerlendirme ve önceliklendirmeye yardımcı olma.
- Hizmetlerin üretilmesi ve devamı için güvenli ve sürekli finansman sağlanmasına yardımcı olma.
- Olurluk incelemelerinin kalitesini ve sağlamlığını artırma.

³⁹ Bkz. e-Devletin Maliyet ve Fayda Analizi Hakkında OECD Uzman Semineri, Şubat 2006
[http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/expert_seminar.htm](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/expert_seminar.htm)

- Gerçekleştirilen faydaların periyodik değerlendirmeleri ile yeni yatırım kararlarını etkileme.
- Büyük, karmaşık ve pahalı yazılım yatırımlarında faydaların anlaşılmasını ve gerçekleştirilmesini sağlama.
- Temel iş süreci yeniden düzenleme programlarının faydalarının anlaşılmasını, yönetimini ve gerçekleştirilmesini iyileştirme.
- Önemli kurumsal değişim programlarına rehberlik etmek için sonuçlar üzerinde odaklanılmasını sağlama.

e-Devlet projelerinin uygulanmasında ortak bir güçlük BİT projesinin hazırlanması, BİT sistemlerinin tedariki, kimlik doğrulama, e-ihale, ortak BİT altyapısı, güvenlik, bilgilerin gizliliği ve ortak teknik standartlar gibi alanlarda rehberliğe ihtiyaç duyulmasıdır. OECD anketini cevaplayanlara e-devletin bazı uygulama alanlarında nereden yönlendirme yapıldığı sorulmuştur. Anketi cevaplayanlar yönlendirmenin (merkezi yönetim kurumlarında kimlik doğrulama haricinde) büyük ölçüde kurum içinden yapıldığını vurgulamaktadır.

Anketi cevaplayanlardan şaşırtıcı biçimde yüksek sayıda bir kısmı kimlik doğrulama ve tedarik gibi önemli meselelerde rehberliğin nereden temin edilebileceğini bilmemektedir. Ayrıca, çok azı, Kamu İhale Kurumu tarafından yürütülen bir süreç olan e-ihale konusunda merkezi yönetimin rehberlik sunduğunu bildiğini belirtmiştir. Yeni ihale süreçlerinin yürütülmesinde rehberlik olmadığını tasdik eden çok sayıda kamu görevlisi ile yapılan görüşmeler de bu sonucu desteklemektedir. Bilgilerin gizliliği, güvenlik, teknik standartlar ve ortak altyapı gibi devlet açısından bu kadar önemli konularda rehberliğin DPT veya TÜBİTAK gibi teknik bir kuruluş yerine, daha çok kuruluşların kendi içinden gelmesi de şaşırtıcıdır. Bu durum rehberlik için daha fazla çaba sarf edilmesi gerektiğini ve belki de gerek bu tür bir rehberlik gerek eğitim ve tartışma için bir kanal olarak bilgi işlem dairelerinin başkanlarından oluşan bir kurul (bir Üst Bilgi Yetkilileri Kurulu) ya da heyet kurulması gerektiğini göstermektedir.



Kurumsal yapılar

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulundan DPT'ye, bakanlıklardan dış alım yoluyla özel sektör kuruluşlarına kadar birçok kuruluş e-devletin geliştirilmesine katkıda bulunmaktadır. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu liderlik ve gözetimden genel olarak sorumlu olmakla birlikte, DPT de Kurulun sekreteryası olarak ve BİT yatırımlarının ve uygulamasının inceleme ve koordinasyon mercii olarak önemli bir rol

üstlenmektedir. Ancak, çok yıla sari e-devlet projelerinin hızlı artışı DPT'nin ve özellikle Bilgi Toplumu Dairesinin kapasitesini zorlamaktadır.

Bakanlıklar, BİT yatırımları ve e-devlet projelerinin gözetimine ilişkin rolleri tanımlamamışlardır. Üst düzey kamu görevlileri görüşmelerde, müsteşarlara veya bakanlıklardaki diğer üst düzey kamu görevlilerine kendi alanlarında projelerin gözetimi rolü verilebileceğini ileri sürmüştür. Türkiye, başlıca girişimlerin üst düzeyde izlenmesi ve değerlendirilmesi için, gerekli kaynakları sağlayarak bakanlıklardaki stratejik planlama birimlerini genişletmeyi düşünebilir. Bu, DPT'nin izleme faaliyetlerini azaltacak ve bakanlıkların projelerindeki sorumluluklarını artıracaktır.

Yerel yönetim düzeyinde işbirliği

Türkiye'de çok sayıda yerel yönetim vardır. İstanbul ve Ankara gibi büyükşehir belediyeleri kendi e-devlet uygulamalarını geliştirecek kaynaklara sahiptir. Ancak, daha küçük belediyelerin kendi başlarına portallar ve e-hizmetler geliştirmelerini beklemek gerçekçi olmaz. "Bir kere geliştir birçok kez kullan" stratejisini uygulamak veya ortak hizmetler stratejisini düşünmek daha gerçekçidir.

Türkiye kullanıcı ihtiyaçlarını tanımlayabilecek, ortak yazılım geliştirebilecek, donanım sistemlerini tasarlayabilecek ve eğitim sağlayabilecek bir koordinasyon mekanizması, bir STK ya da yerel e-devlet kurulu geliştirmeyi düşünmelidir. Bu tür bir mekanizma e-devletin yerel yönetim düzeyinde daha etkin biçimde geliştirilmesine imkan verebilir.

Yetkinlik merkezi

Kamu kesimi BİT yatırımlarını çoğunlukla mevcut süreçlerin otomasyonu ve sadece mevcut hizmetleri elektronik ortama taşımak için kullanmaktadır. Başka bir deyişle, her zaman yaptıkları şeyin aynısını yapmak için giderek daha gelişmiş teknoloji kullanmaktadırlar. Başarılı bir e-devlet dönüşüm stratejisi bilgileri veya bir e-hizmeti elektronik ortama taşımamanın ötesinde, müşteri üzerine ve kurumlar arasındaki engelleri kaldırma konusuna odaklanır. e-Devlet hizmetlerinin başarıyla uygulanması çoğu zaman bilgilerin gizliliği ve güvenliğinin yanı sıra iş süreçlerini yeniden tasarlanmasını gerektirir. İş süreçlerinin yeniden tasarlanması, net hedefleri, yüksek hizmet sağlayanları ödüllendirme ve düşük hizmet sağlayanlar için cezalar gibi performans değerlendirme metrikleri ve hesap verilebilirlik önlemleri olan, kararlı ve icracı bir liderlik önderliğinde sağlam bir uygulama veya değişim stratejisidir.

Türkiye'deki kamu kurumlarının çoğu, diğer ülkelerdekiler gibi, henüz BİT projelerini yönetmek, kullanıcı odaklı e-hizmetler oluşturmak, paylaşılan veri ve hizmetleri geliştirmek ve kuruluşlar ve süreçlerde değişimi yönetmek için gerekli yetkinlik ve becerileri henüz elde edememişlerdir.

Birçok ülke, bakanlıklara ve kurumlara; kurumlar, bakanlıklar ve yönetim düzeyleri arasında veri ve hizmetlerin paylaşımı için fırsatları incelemek ve tespit etmek konusunda yardımcı olacak ve kurumların e-devleti uygulamasına ve insanları eğitmesine yardımcı olacak bir yetkinlik merkezine ihtiyaç olduğu sonucuna varmıştır. Yetkinlik merkezleri geliştirmek için birçok model vardır. Bazı ülkelerde bu Başbakanlık bünyesinde, bazı ülkelerde bir İdareyi Geliştirme Bakanlığı, bazılarında ise bir bakanlık bünyesinde İdareyi Geliştirme Dairesi bulunmaktadır. Bazı ülkeler paylaşılan bir hizmet olarak yetkinlik merkezi hizmeti sağlayan sivil toplum kuruluşları oluşturmuşlardır. Bu sorunu ele almanın muhtemel bir alternatif yöntemi Hollanda'da geliştirilmiştir. İçişleri ve Kraliyet İlişkileri Bakanlığı 2001 yılında, kamu görevlilerini BİT'in sağladığı imkanlar hakkında bilgilendirmek amacıyla, merkezi yönetim çalışanlarına idare konusunda temel kurslar ve yöneticiler için özel kurslar verilmesi de dahil olmak üzere, e-devletin uygulanmasının bütün aşamalarında yardımcı olacak ICTU⁴⁰ adlı bir kuruluş tesis etmiştir.

⁴⁰ Bkz. <http://www.ictu.nl/profile.html>.

Kutu 4.2 Bir mükemmellik merkezi olarak ICTU

ICTU vakfı Hollanda'da kamu kesiminin bilgi ve iletişim teknolojisi kuruluşudur. ICTU'nun amacı e-devletin yapısal gelişimine katkıda bulunmaktır. ICTU aşağıdakiler dahil birçok alanda sorumluluklar üstlenmektedir:

- Hollanda'da kamu kuruluşları hakkında tüm bilgilere merkezi erişim noktası olan www.overheid.nl adresindeki ulusal portalın yönetimi. Kendi İnternet sitelerini geliştirmelerinde kamu kuruluşlarına yardımcı olma.
- Bilgi yönetimi mimarisinin geliştirilmesini destekleme.
- Vatandaşların katılımını sağlayarak, kamu kuruluşlarına tavsiyelerde bulunarak ve ilerlemeyi izleyerek Hollanda e-vatandaş programını teşvik etme.
- Ortak hizmetleri geliştirmek gibi yollarla, yerel yönetimleri bilgi teknolojisini kullanma konusunda destekleme.
- Hollanda elektronik kimlik kartlarının geliştirilmesinde İçişleri Bakanlığını destekleme.
- Elektronik ürünlerin ve hizmetlerin geliştirilmesinde Hollanda il yönetimlerine yardımcı olma.
- Açık Anahtar Altyapısı düzenlemelerini uygulama.
- Kamu kuruluşlarına BİT ile ilgili güvenlik sorunlarının takibi ve önlenmesinde destek olacak bir Bilgi Sistemleri Olağanüstü Durum Müdahale Ekibi sağlama.

Kaynak: ICTU (2006) www.ictu.nl/profile_c.html.

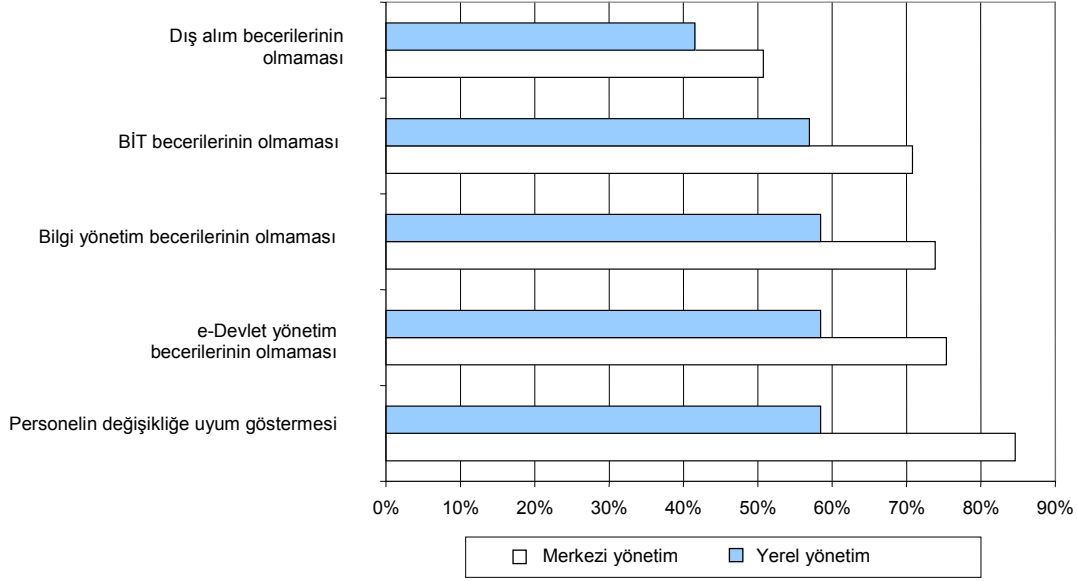
Türkiye bakanlıklara ve kurumlara e-devletin uygulanmasında yardımcı olmak üzere bir ya da daha fazla sayıda yetkinlik merkezi geliştirmeyi düşünebilir. Tamamlayıcı bir önlem olarak, bir Üst Düzey Bilgi Yetkilileri Kurulu oluşturulabilir. Bu kurula, rehberlik geliştirilmesi, personel eğitimi ve en iyi uygulamaların teşvik edilmesine yardımcı olma görevi verilebilir.

BİT ve yönetim becerileri

Kamu görevlileri, kamu hizmetlerinin BİT yoluyla sağlanmasına ve değişimin yönetimine liderlik ve iştirak edecek uygun beceri ve yetkinliklere sahip mi?

OECD anketi, merkezi yönetim temsilcilerinin % 70'inden fazlasının ve yerel yönetim temsilcilerinin yaklaşık % 60'ının beceri eksikliklerini önemli ya da bir ölçüde önemli gördüklerini ortaya çıkarmıştır. Merkezi yönetim temsilcileri arasında personelin değişime intibakının bir problem olduğunu düşünenlerin oranı (% 80) şaşırtıcıdır. Bu, Türkiye'nin e-devleti uygulamak için, kamu görevlilerini değişikliği kabullenecek şekilde motive etme ve eğitme yönündeki çabalarını artırması gerekebileceğini göstermektedir.

Şekil 4.3 Merkezi yönetim temsilcilerinden beceri eksikliklerini “önemli” veya “bir ölçüde önemli” olarak görenler



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Türkiye’ye ilişkin olarak, kısa süre önce yapılmış bir incelemede⁴¹ yöneticilerin BİT ve değişim yönetimi konularında eğitilmesi tavsiye edilmektedir. İncelemede 2003 yılında 75 kamu üniversitesi ve özel üniversiteden sadece 27’sinde kamu yönetimi bölümü olduğu, bu bölümlerin temel bilgisayar okuryazarlığı seviyesinde BİT ile ilgili dersler verdiği, ancak kurumların ve süreçlerin yönetimi ve dönüşümü hakkında az sayıda ders verildiği belirtilmiştir. İncelemenin vardığı bir sonuç şudur: “Kamu yönetiminde BİT kullanımını daha çok bir otomasyon konusu olarak görülmektedir; dolayısıyla, gelecekteki kamu yöneticilerinin teknolojiyi kullanma rolü de pasif bir rol olarak görülmektedir. Kamu yönetiminde BİT kullanımının otomasyondan ibaret olmadığı konusunda bilinçlendirme gereklidir.”

Başka bir inceleme de İnternet kullanıcısı olan vatandaşların e-devlete ilişkin bilgi ve beklentilerini inceleyerek bunları il idaresindeki yöneticilerle karşılaştırmıştır.⁴² Bulgular şunlardır:

- Her iki grup da (315 İnternet kullanıcısı ile görüşme yapılmış ve 306 il yöneticisi bir anketi cevaplamıştır) e-devletin kamu kesiminin hizmet performansını ve etkinliğini artırabileceği kanaatini paylaşmaktadır. e-Devletin gizli kamu bilgilerinin ortaya çıkarılması, insanlar arası etkileşimin yerini makineler ile etkileşimin alması, sayısal uçurum sorunları, özel bilgilerin kamu görevlileri tarafından kötüye kullanılması ve mahremiyetin ihlali gibi muhtemel olumsuz sonuçlarına ilişkin olarak da aynı görüşleri paylaşmaktadırlar.

⁴¹ Benschir, Türksel ve Yıldız, Mete, Coverage of Information and Communication Technology Penetration into Turkish Public Administration Education Programmes, 26. Kamu Yönetimi Öğretimi Konferansına Sunuş, 8 Şubat 2003, Dayton, Ohio, ABD.

⁴² Benschir, Türksel ve diğerleri “Expectations of Turkish Citizens and Provincial Managers”, Building E-Governance: Challenges and Opportunities for Democracy, Administration and Law (2004) International Institute of Administrative Sciences, Belçika.

- İl yöneticilerinin büyük çoğunluğu e-devletin temel kavramlarını ve araçlarını bilmemekte ve BİT ve uygulanması hakkında kurs ve seminerlere ihtiyaç duymaktadır.
- İl yöneticileri bütçe sınırlamaları ve insan kaynaklarının eksikliği nedeniyle umutsuzluk duymaktadır.
- Vatandaşlar e-devletin kamu hizmetlerini ne ölçüde kolaylaştıracağı konusunda il yöneticilerinden daha olumlu düşünmektedir.

İleri seviye BİT becerileri hem kamu kesiminde e-devletin gelişimi hem de ekonomide BİT sektörünün büyümesi açısından bir darboğaz oluşturuyorsa, devletin bu sorunu ele alması gereklidir. Devlet, üniversite ve enstitüler kanalıyla ileri seviye BİT becerileri olan kişi arzını artırabilir, kurum içi eğitim programları sunabilir ve kamuda vasıflı BİT personeli ihtiyacını yeniden değerlendirebilir. Kamu kesiminde vasıflı personel ihtiyacı, bakanlıklardaki bilgi işlem dairelerinin birleştirilmesi suretiyle daha büyük birimler oluşturularak ya da ortak hizmet birimleri oluşturularak azaltılabilir. Daha büyük bilgi işlem dairelerinin oluşturulması bakanlıkların kurumsal mimari, bilgilerin gizliliği, güvenlik, ihale ve danışmanların yönetimi alanlarında temel yetkinlikleri kazanmalarına imkan verecek ve devletin bazı hizmetleri özel sektörden satın alabilmesini sağlayacaktır. Diğer eğilimler kurum içi uygulamalar geliştirmek yerine hazır ticari ürünler kullanmak ve ortak hizmetleri kullanmaktır. Başka bir strateji de BİT hizmetleri sektörünün gelişmesine hız kazandırmak için ileri seviye BİT becerileri gerektiren projelerin dış alımıdır. Her iki strateji de birçok OECD ülkesinde yaygın olarak benimsenen yaklaşımlardır.

Kutu 4.3 Kamu kesiminde BİT becerilerinin eksikliği

BT becerilerinin olmamasının temel bir sebebi vasıflı personeli işe almanın zorluğudur. Kamu kesimindeki düşük ücretler, prestij kaybı ve sıkıcı görevler çok sayıda genç mezunun ve tecrübeli yöneticinin kamu yerine özel sektörde kariyer aramasına sebep olmuştur. Çok dar bir BT işgücü piyasası ve vasıflı personel talebindeki sürekli artışın karşısında, kamunun işe alımlardaki rekabet gücünün belirgin biçimde artırılması gerekmektedir.⁴³

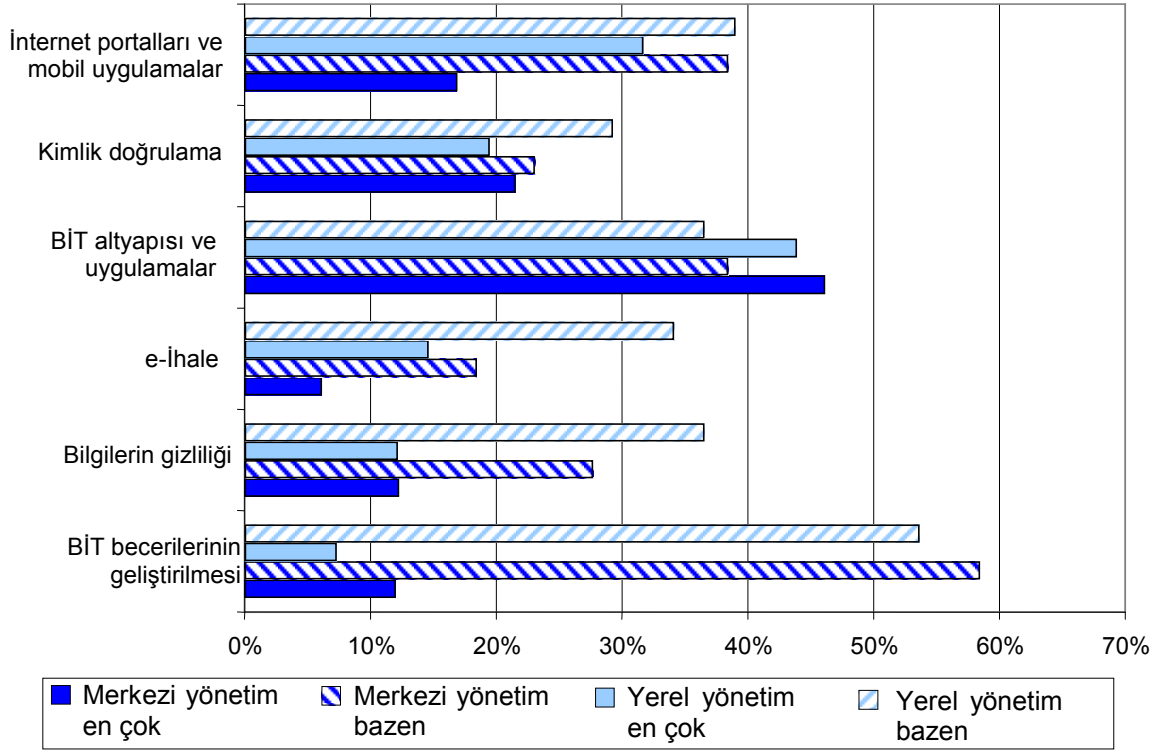
Dış alım

Dış alım, kamu kesiminin özel sektörün imkanlarını ve çokuluslu firmaların dünya çapındaki uzmanlığını kullanmasının bir yoludur. OECD anketini cevaplayanlardan kurumlarının belirli alanlarda dış alım yapıp yapmadığını belirtmeleri istenmiştir (bkz. Şekil 4.4). En önemli bulgu, her iki yönetim düzeyinde anketi cevaplayanların yarısının dış alım faaliyetleri yapıyor olmasıdır.

e-Devlet, İnternetin kullanımı ve ağların geliştirilmesi ile ilgilidir; bu nedenle, kuruluşların çoğunun (% 80) geliştirme faaliyetleri için özel sektörden dış alım yaptıklarını belirtmiş olmaları şaşırtıcı değildir. Yerel yönetimler esas olarak hala e-devletin geliştirilmesinde bilgi sağlama aşamasında olduklarından, İnternet portalları için dış alım yöntemini uygulamaktadır. Asıl şaşırtıcı olan, e-devletin geliştirilmesi açısından önem taşımasına ve uygulamalarda ortak teknik güçlüklerle karşılaşılmasına rağmen bilgi gizliliği ve kimlik doğrulamaya ilişkin dış alımın az kullanılıyor olmasıdır.

⁴³ OECD (2001) *The Hidden Threat to E-government, Avoiding large government IT failures*, PUMA Politika Özeti No. 8.

Şekil 4.4 Belirli BİT alanlarında dış alım



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

BÖLÜM 5. İŞBİRLİĞİ ÇERÇEVELERİ

Değerlendirmeler	Eylem Önerileri
<ul style="list-style-type: none">Türkiye'nin ağları ve ortak hizmetleri geliştirmeye devam etmesi ve kuruluşları bunları kullanmaya teşvik etmesi gerekmektedir. Türkiye veri paylaşımı, bilgi ağları, ortak hizmetler ve sektör girişimleri konusunda pek çok işbirliği programı uygulamış olup, bu girişimlerin sağlayacağı faydaları görmüştür. Türkiye e-devletle ilgili gerçek ve tüzel kişiler için merkezi veritabanı gibi temel yapıtaşlarını ve mal ve hizmetlerin sınır ötesi dolaşımında bilginin elektronik ortamda değişimi, bilgi alışverişi için yargı ağı, Maliye Bakanlığının 1.660 muhasebe ve 39.500 bütçe birimi arasında oluşturduğu ağ gibi elektronik ağları inşa etmiş ya da inşa etme süreci içindedir. Sağlık Bilgi Sistemi gibi yeni ağların geliştirilmesine devam edilerek, diğer kurumların benzer hizmetler geliştirmesinin nasıl teşvik edilebileceği değerlendirilmelidir.Veri ve teknik standartlar üzerinde daha fazla çalışma gereklidir. Birlikte çalışabilirlik basitçe veri değişiminin mümkün kılınmasını ifade etmekle beraber, aynı zamanda, kamu kurumları arasında ve AB ile birlikte çalışabilirliği sağlayacak veri tanımlarının uyumlaştırılması ve standartlaştırılmasına da katkı yapacaktır. DPT, Ağustos 2005'te Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi'nin 1.0 sürümünü yayımlamıştır. Bu, veri yapılarının tanımlanması ve kamuya ait bilgilerin nerede bulunabileceğine ilişkin veri sözlüklerinin teminine yönelik olarak atılmış önemli bir adımdır. Birlikte çalışılabilirlik çerçevesi kamu kesiminde verilerin entegrasyonu ve kullanımı için hayati önem taşımaktadır.Veritabanları, e-hizmetler ve bazı durumlarda ortak hizmetlerin geliştirilmesi, 3.000'in üzerindeki belediye açısından maliyet-etkin bir strateji olabilir. Türkiye kaynak ve sorumlulukları merkezi yönetimden yerel yönetimlere aktarmaktadır. İstanbul, İzmir, Ankara ve Bursa'nın da dahil olduğu 16 büyükşehir belediyesi kendi uygulamalarını geliştirecek kaynaklara sahiptir. Ancak, orta ve küçük ölçekli belediyeler BİT destekli uygulamalar için gerekli kaynak ve uzmanlığa sahip değildir.	<ul style="list-style-type: none">Devlet, ortak veritabanları, hizmetler ve iş süreçlerinden elde edilen faydaları değerlendirmeye devam etmeli; Sosyal Sigortalar Kurumu, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur gibi benzer hizmet kümelerinin ortak hizmet kavramına doğru geliştirilmesini daha fazla değerlendirmelidir.Türkiye veri değişimi ve birlikte çalışabilirliği teşvik etmek amacıyla veri standartlarını ve teknik standartları geliştirmeye devam etmelidir. Kamu kesiminin veri standartlarının özel sektörde geliştirilen veri standartları ile uyumunun sağlanması için özel sektöre işbirliği yapılması önem arz etmektedir. <p>Yerel yönetimler e-devletin geliştirilmesinde ve uygulanmasında işbirliği yapmaya teşvik edilmelidir. İşbirliği e-devletin önündeki güçlüklerin, uygulamaların ve örnek uygulamaların tartışılabileceği bir forum veya kurum teşkil edilerek kolaylaştırılabilir.</p>

Etkinlik ve verimlilikte önemli artışlar için işbirliği

e-Devletin başarılması güç hedeflerinden biri *kamu kesiminin etkinliği ve verimliliğinde önemli artışlar* gerçekleştirmektir. Bu, kurum odaklı yaklaşımdan, kurumların veri, portal, arka ofis süreçleri ve hatta kurumsal yapıları paylaştığı “entegre devlet”⁴⁴ yapısına geçilerek gerçekleştirilebilir. Başka bir yol da özel sektör ile ortaklıklara girmektir.

Paylaşılan veri ve süreçler

Vatandaş kimlik bilgileri, adresler, işletmeler, arazi kullanımı ve araçlara ilişkin veriler için paylaşılan veritabanları oluşturmanın mantığını anlamak kolaydır. Veritabanlarının paylaşımı, mükerrerlikten kaynaklanan maliyetleri ortadan kaldırır; kullanıcıların bilgiyi yalnızca bir yerde güncellemesi gerekir ve veri kalitesi büyük bir ihtimalle yükselir. Veri paylaşımının diğer bir biçimi de kurumların bir vaka veya kullanıcıyı başka bir kuruma veya üretim birimine aktardıkları seri üretim süreçlerinde ortaya çıkar. Böyle durumlarda genellikle verinin, vaka veya kullanıcı ile birlikte süreçteki bir sonraki adıma gönderilmesine gereksinim vardır. Bunun örnekleri arasında adalet ve sağlık bilgi sistemleri vardır. Veri paylaşmak veya bağlantılı bilgi sistemleri oluşturmak, veri kalitesini yükseltecek maliyet-etkin yaklaşımlardır. Ancak, veri paylaşımı, kullanıcı bilgilerinin gizliliği ve veri güvenliğinin temin edildiğini baştan varsaymaktadır.

Hangi verilerin toplanacağı ve ortak sürecin nasıl işleyeceği konusunda mutabakat gerektiğinden, ortak hizmetleri inşa etmek, bağımsız uygulamaları inşa etmekten daha zordur. Türkiye'nin e-ihale girişimi bunun iyi bir örneğidir; çünkü kurumlara özgü sistemlerin yerini tüm merkezi hükümet ve yerel yönetim ihale süreçleri için genel bütçeden finanse edilen tek bir sistem almıştır.

Türkiye'nin e-devlet portföyü, tamamı kamu sektörünün dönüşümüne katkıda bulunan veri paylaşma, bilgi ağları, ortak hizmetler ve sektör girişimleri gibi birçok işbirliği girişimini içermektedir:

- **Veri paylaşımı:** Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü bünyesindeki **MERNİS** projesi kapsamında tek vatandaş kimlik numarası geliştirilmiş ve 923 nüfus idaresi ve yetkili merkezi kurumlar tarafından elektronik olarak erişilen ve kağıt tabanlı sistemlere olan ihtiyacı azaltan bir merkezi vatandaşlık bilgileri sicili oluşturulmuştur. **Gümrük** projesi Gümrük Müsteşarlığı ile Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB), Maliye Bakanlığı, İhracatçılar Birliği ve Dış Ticaret Müsteşarlığını malların sınırlar arasında hareketini kolaylaştırmak amacıyla elektronik belgelerin kullanımı için bir araya getirmektedir. Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) gayrimenkul sahipliğine ilişkin verileri tutmayı, büyük ölçekli haritalar için bir portal hazırlanmasını, başta belediyeler olmak üzere kamu kesiminden ve özel kesimden kullanıcılarına arazi ile ilgili uygun bilgileri sağlamayı ve Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün tüm faaliyetlerinin otomasyonunu amaçlamaktadır.
- **Bilgi ağları:** **Ulusal Yargı Ağı Projesi** Adalet Bakanlığı, mahkemeler, savcılıklar, cezaevleri, adli tıp ve emniyet güçlerine hizmet veren bir bilgi ağı kurmuş olup elektronik bilgi değişimi ve karar destek sistemleri sağlamaktadır. Amaç yargı süresinin kısaltılması, vatandaşların dosya bilgilerini İnternet üzerinden almalarının sağlanması ve avukatların bürolarından dava açma ve

⁴⁴ OECD (2005) E-Government for Better Government. Bu raporda ortak iş süreçlerine yaklaşımlar ve devleti daha kullanıcı odaklı ve etkin kılmadaki faydaları tartışılmaktadır. “Business Case for E-Government” başlıklı bölümde dönüşümsel hizmetlerin bilgi sunma ya da etkileşimli hizmetlerden daha çok değer sağladığı gösterilmektedir.

takip etme, harç ödeme, dilekçe verme ve mahkeme dosyalarına erişebilmelerini sağlamaktır. **Say2000i**, Maliye Bakanlığının ülke çapında 1.660 saymanlık ve 39.500 bütçe dairesinde 6.000 üzerinde kullanıcıyı kapsayan bir ağ ile iletişim ve veri aktarımı gerçekleştiren projesidir. **e-Sağlık**, sağlık sektörünün tüm bölümlerine hizmet sağlayacak sağlık bilgi sisteminin nasıl oluşturulabileceğini araştırmaktadır (bkz. Ek H).

- **Ortak hizmetler: e-İhale** mevcut adem-i merkezi tedarik sistemlerinin yerine tamamen elektronik bir sistem getirecektir. Toplam ihale hacmi yaklaşık 40 milyar dolardır ve yeni sistemin maliyetlerde % 20 tasarruf sağlayacağı, etkinliği, şeffaflığı ve hesap verilebilirliği artıracığı tahmin edilmektedir.
- **Sektör girişimleri: e-Öğrenim** bilgisayar okuryazarlığını artırmak, öğretimde BİT kullanımını teşvik etmek ve öğretmenlere BİT eğitimi vermek amacıyla ilk ve ortaöğretim okullarında BİT kullanımına yönelik kapsamlı bir projedir. Bu girişim ilk ve ortaöğretim düzeyindeki yaklaşık 50.000 devlet okulu ve özel okulda 13 milyon öğrenciyi ve yaklaşık 650.000 öğretmeni etkilemektedir.⁴⁵

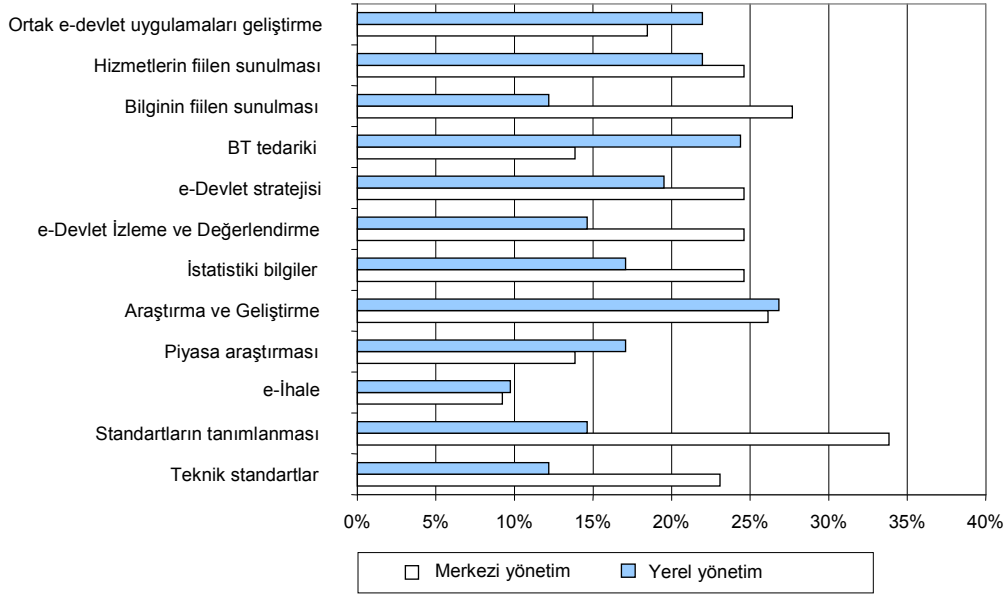
Görüşmeler sırasında Dış Ticaret Müsteşarlığının kamu görevlileri ve ithalat/ihracat firmaları tarafından e-imza kullanımının geliştirilmesinde öncü olduğu ifade edilmiştir. Bu deneyim diğer kamu kurumları ile de paylaşılabilir. KOSGEB, üyesi olan firmalara (Türkiye’de KOBİ’lerin % 40’ı) ilişkin bir veritabanı tutmaktadır. Bu veritabanı TOBB ya da Sanayi ve Ticaret Bakanlığının işletme veritabanları ile bağlantılı olmadığından, gereksiz mükerrerlikler ve örtüşmeler söz konusu olmaktadır. Tapu ve kadastro verileri için bir CBS veritabanının oluşturulması ile ilgili olan TAKBİS projesi Çevre ve Orman Bakanlığı, Tarım ve Köyişleri Bakanlığı ve belediyeler gibi bu verilerle yakından ilgili belli başlı tüm kurumları kapsamamaktadır.

Türkiye sertifika verme yetkisi olan, biri kamu ve üçü özel dört kuruluş ile, bir Açık Anahtar Altyapısı (AAA) kimlik doğrulama sistemi geliştirmiştir. Tüm kurumlar kendi iş süreçlerinde e-imzanın uygulanmasında benzer sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu nedenle, bu yetkinliği geliştirmek için tüm kurumlar tarafından kullanılabilir yol gösterici esasların ve standartlaştırılmış bileşenlerin merkezi olarak geliştirilmesi tavsiye edilebilir. Bu “bir kere geliştir birçok kez kullan” prensibine iyi bir örnektir. Çoğu kurum e-imzanın kullanılması için kapasite geliştirirken benzer sorunlarla karşılaştığından, birçok kurumun kullanabileceği yol gösterici esasların ve standartlaştırılmış e-imza yazılımı bileşenlerinin geliştirilmesi tavsiye edilebilir.

Merkezi yönetimde işbirliğinin en yaygın biçimi (bkz. Şekil 5.1) standartların tanımlanması, Ar-Ge, bilgi ve hizmetlerin fiilen sunulması, izleme ve değerlendirme ve istatistiki verilerin toplanmasıdır. *Yerel yönetimlerde* başlıca işbirliği alanları Ar-Ge, BİT tedariki ve ortak e-devlet uygulamalarının geliştirilmesidir. Ancak, her iki yönetim düzeyinden OECD anketini cevaplandıranların sadece yaklaşık % 10-25’i birlikte çalıştıklarını söylemiştir. Türkiye’de e-devlet başlangıç aşamasında olduğundan, bu beklenen bir şeydir. Zaman içinde daha fazla işbirliği olması muhtemeldir ve ortak faaliyetlerin finansmanı da dahil, işbirliği için modellerin geliştirilmesi gerekecektir.

⁴⁵ 34.990 ilkokul, 7.435 ortaokul, 3.406 genel lise, 4.029 meslek lisesi ve teknik okul olmak üzere toplam 49.860 okul. Kaynak: www.meb.gov.tr/english/indexeng/htm.

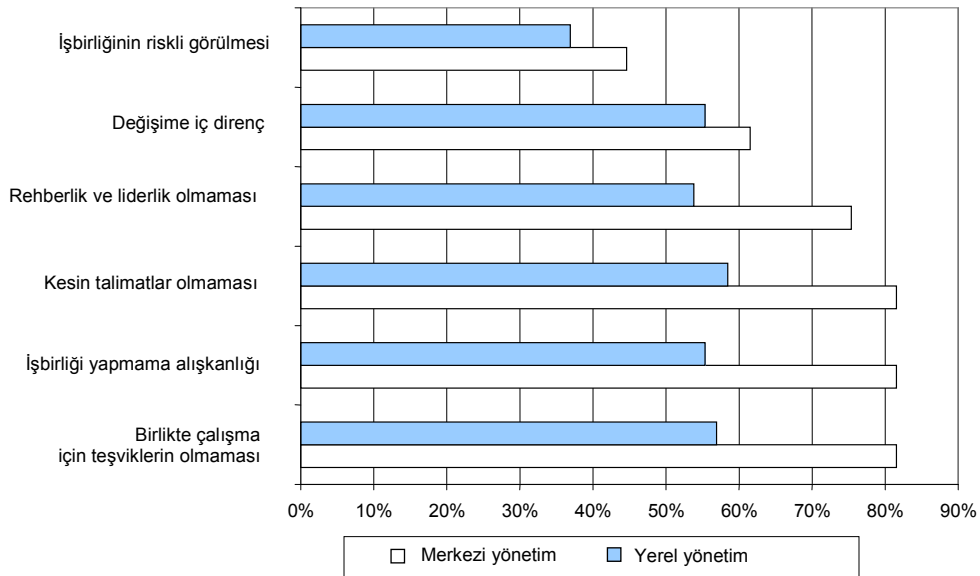
Şekil 5.1 Diğer kamu kuruluşları ile işbirliği alanları



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

İşbirliğinin önündeki engeller sorulduğunda, yerel yönetim temsilcilerine nazaran, merkezi yönetimin anketi cevaplayanların çoğu teşviklerin olmaması, işbirliği yapmama alışkanlığı ve kesin talimatlar olmamasını belirtmişler; sadece birkaçı işbirliğinin taşıyabileceği riskleri bir engel olarak değerlendirmişlerdir (bkz. Şekil 5.2). Bu, Türkiye’de işbirliğinin hukuki veya teknik olmaktan ziyade kültürel bir mesele olabileceğini göstermektedir.

Şekil 5.2 İşbirliğinin önündeki engelleri “önemli” veya “bir ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Merkezi yönetim düzeyinde işbirliği projelerine katılım mecbur tutulabilse de merkezi yönetimin yerel yönetimler üzerinde böyle bir yetkisi yoktur. Ancak, yerel düzeyde işbirliği yaklaşımı üç sebepten ötürü anlam taşımaktadır: 1) yerel yönetimlerin benzer veritabanları ve e-hizmetler geliştirmeleri gerekecektir; 2) ortak geliştirme her yerel yönetim için geliştirme maliyetlerini düşürecektir; 3) kapasite ve bilgi birikimini birleştirmenin fayda sağlama potansiyeli yüksektir.

Yerel yönetimler veri ve süreçlerin standartlaştırılması (basitleştirme), en iyi uygulamaların geliştirilmesi ve bunların farklı yetki alanlarında kullanımı (bir kere geliştir birçok kez kullan) ya da arka ofis hizmetleri sağlamak için ortak kurumsal yapıların oluşturulmasında işbirliği yapmalıdır. Veritabanları ve süreçlerin paylaşılması işbirliğini kolaylaştıracak bir çeşit kurumsal yapı anlamına gelir. Yerel yönetimlerle ilgili olan İçişleri Bakanlığının temsilcileri, OECD'ye Bakanlığın yerel yönetim veritabanlarının kurulması ve sürdürülmesine yardım etmeye hazır olduğunu söylemişlerdir. Ancak, işbirliği çerçevesinin nasıl olacağı net değildir.

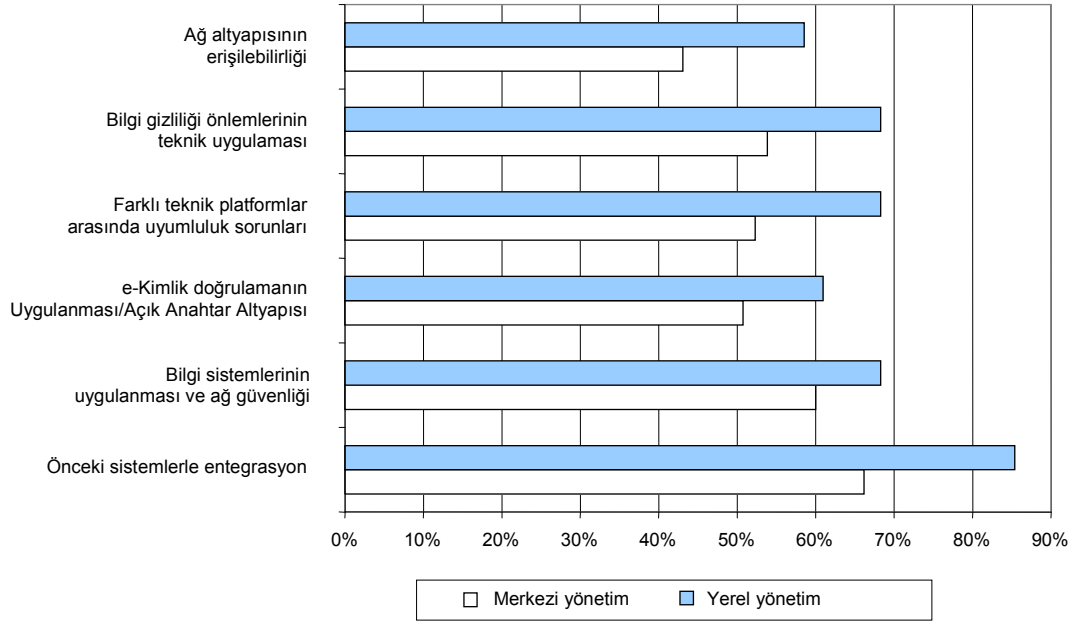
Bağlanabilirlik ve birlikte çalışabilirlik

Kağıt tabanlı veri ve iş akışları elektronik hale geldikçe, veri paylaşma ve ortak süreçler geliştirme için daha fazla fırsat ortaya çıkmaktadır. Veri alışverişi şunları gerektirir: (1) genellikle veri yapılarını tanımlayan XML şemaları biçiminde veri standartları; (2) XML şemalarının bir birikimi olan ve kamuya ait bilgilerin nerede bulunabileceğini tanımlayan veri sözlükleri; (3) tüm kamuda iş kolları, işlevsel uygulamalar ve verileri tanımlayan bir kurumsal mimari.

Bu, e-devletin geliştirilmesi için zorunlu bir alandır. Türkiye, veri paylaşma ve bilgi ağları geliştirmeyi içeren birçok büyük proje ile bu sorunları çözmektedir. DPT, Ağustos 2005 tarihinde Birlikte Çalışılabilirlik Esasları Rehberi sürüm 1.0'ı yayınlamıştır. 2005 Eylem Planı, e-devlet metaveri standartlarını, verinin nerede saklandığını, bilgiye kimin nasıl ulaşabileceğini tanımlayan Birlikte İşlerlik için Veri Paylaşımı girişimini içermektedir. Kurumsal mimari, verileri standartlaştırmak, birlikte işlerlik gereksinimi ile ortak iş süreçlerine ilişkin fırsatları tespit etmek için bir çerçeve ve güçlü bir araç sağlamaktadır.

OECD anketine cevap verenlerden, farklı teknolojik güçlüklerin önemini belirtmeleri istenmiştir (bkz. Şekil 5.3). Genellikle, merkezi yönetim temsilcilerinden daha fazla sayıda belediye mensubu bu güçlükleri önemli veya biraz önemli olarak nitelmiştir.

Şekil 5.3 Teknik güçlükleri “önemli” veya “bir ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar

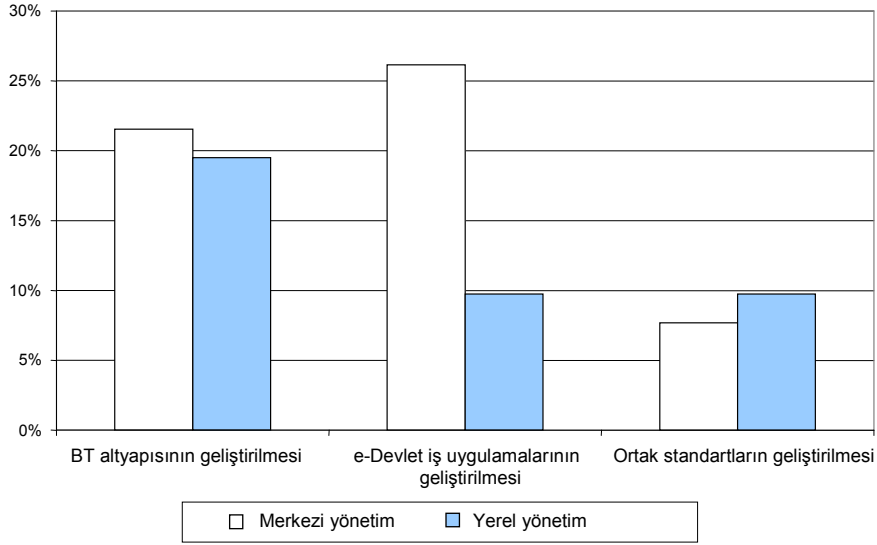


Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Özel sektör ile işbirliği

Özel kesim ve kamu kesimi arasında ortaklıklar işbirliğinin özel bir biçimidir. Kamu-Özel Sektör Ortaklıkları, devletlerin mal ve hizmet temini için özel sektör tedarikçileriyle sözleşmeler imzaladığı, işi, riskleri ve ödülleri paylaştığı düzenlemeler olarak tanımlanmaktadır. OECD anketine katılanlara üç alanda geçmişte, hali hazırda ya da gelecek için planlanan ortaklıklar olup olmadığı sorulmuştur. Sonuçlar Şekil 5.4’te gösterilmektedir. Merkezi yönetim temsilcilerinin yaklaşık üçte biri BİT altyapısı ve e-devlet iş uygulamaları geliştirmek için hali hazırda Kamu-Özel Sektör Ortaklıklarının mevcut olduğunu bildirmiştir. Yerel yönetim temsilcilerinin belirttiğine göre e-devlet iş uygulamaları için planlanan Kamu-Özel Sektör Ortaklıkları halihazırdaki Kamu-Özel Sektör Ortaklıklarının iki katı kadardır. Bu, Türkiye’nin Kamu-Özel Sektör Ortaklıklarını kullandığını ve belediyelerin de e-devlet iş uygulamalarını geliştirmek için Kamu-Özel Sektör Ortaklıklarını giderek daha fazla kullandıklarını göstermektedir. Şu sorunun cevaplanması gerekmektedir: Belediyelerin özel sektörle olan bu ortaklıkları, bir uygulamayı bir kez geliştirip sonra bunu diğer belediyelerde de kullanma anlamında, diğer belediyelerle bir işbirliği çerçevesi içinde mi gerçekleşmektedir?

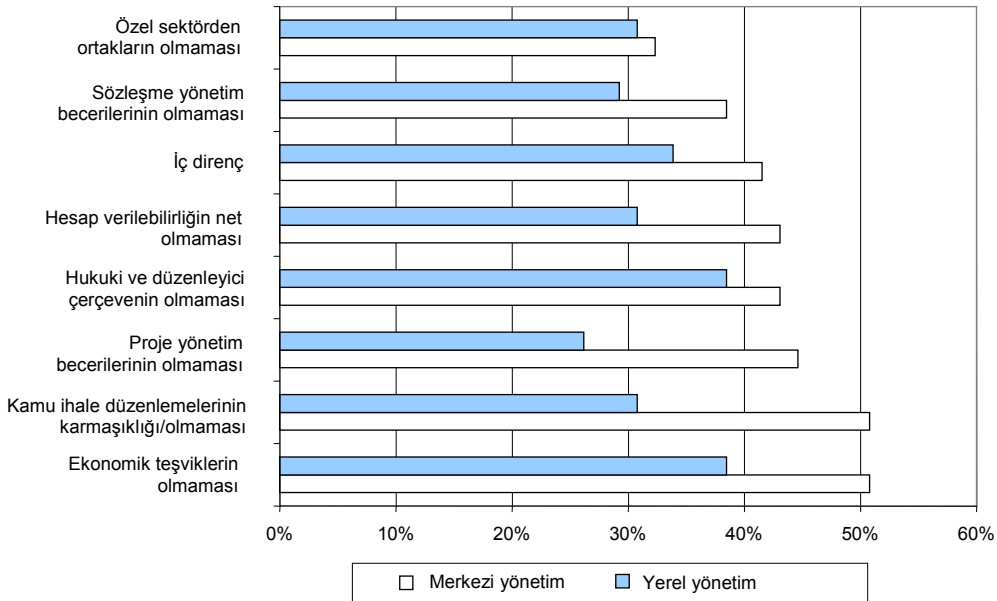
Şekil 5.4 Halihazırdaki Kamu-Özel Sektör Ortaklıkları



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

OECD anketine katılanlardan özel sektör ile ortaklık kurmanın önündeki engelleri ve bu engellerin önemini belirtmeleri istenmiştir. Ekonomik teşviklerin olmaması ve ihale düzenlemelerinin karmaşıklığı merkezi yönetim tarafından önemli veya bir ölçüde önemli olarak görülmektedir. Anketin yapıldığı sırada yeni ihale kuralları ve süreçleri uygulanmaya başlandığından ikinci hususla ilgili tespitler anlaşılabilir bir durumdur. Belediye temsilcileri daha az önemli gördükleri “Proje yönetim becerilerinin olmaması” haricindeki engelleri benzer biçimde derecelendirmektedir. Bu sonuçlar özel sektör ile nasıl ortaklık kurulacağı konusunda merkezi ve yerel rehberliğe ihtiyaç olabileceğini göstermektedir.

Şekil 5.5 Özel sektör ile ortaklığın önündeki engelleri “önemli” veya “bir ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

BÖLÜM 6. ÇIKTILAR VE SONUÇLAR

Değerlendirmeler	Eylem Önerileri
<ul style="list-style-type: none">Ulusal bir portala ihtiyaç vardır. Temmuz 2006 itibarıyla, Türkiye’de toplam 10.667 adet kamu İnternet sitesi mevcut olup bunların 3.812 adedi merkezi kamu kurumlarına aittir. Site sayısının bu denli çok olması kullanıcıların bilgi ve hizmetlere ulaşmasını zorlaştırmaktadır. Türkiye bilgi ve hizmetlere erişimi kolaylaştıracak ulusal bir portal hazırlanmaktadır. Bu portal birçok e-hizmetleri de içerecektir.e-Hizmetlerin kullanım oranı kritik bir başarı faktörüdür. e-Hizmetlerden sağlanacak pek çok fayda bu hizmetleri kullanan vatandaş sayısı ile orantılı olduğundan, Türkiye e-hizmetlerin kullanımını teşvik etmelidir.Vatandaşa yönelik e-hizmetlerin geliştirilmesi ve tamamen etkileşimli hale getirilmesi gereklidir. Türkiye’nin tamamen etkileşimli olan vatandaş hizmetleri oranı iş dünyası hizmetleri oranından daha düşüktür. Ülkenin tamamen etkileşimli olan iş dünyası hizmetleri oranı Norveç, İzlanda ve İsviçre’yi kapsayan AB-28 ortalaması kadar yüksektir. Ayrıca bu oran, AB-10 ülkelerinden daha iyi seviyededir.Paylaşılan veri ve hizmetler yatırımlarda yüksek getiriler sağlayabilir. Sosyal sigorta ve emeklilik sistemleriyle ilgili alan çalışmaları göstermiştir ki, veri eşleştirmesinin geliştirilmesi gözle görülür faydalar sağlamaktadır. Türkiye’de veri tabanlarındaki bilgilerin karşılaştırılması suretiyle kişilerin sağlık veya sosyal yardımları hak edip etmediğinin kontrolü yıllık 3 Milyar dolar civarında tasarruf sağlamıştır.Yatırımların geri dönüşünün yatırım öncesi ve sonrasında, dönüşüm oranı ya da fayda/maliyet oranı cinsinden hesaplanması standart bir uygulama olarak değerlendirilmelidir. Şeffaflık ve hesap verilebilirliği sağlamak, kurumsal kapasiteyi geliştirmek ve yol göstermek amacıyla yatırım öncesi ve sonrasında proje değerlendirmesi için bu hesaplamaların yapılması gereklidir.	<ul style="list-style-type: none">Türkiye ulusal devlet portalını geliştirme çalışmalarını sürdürmelidir. Tasarım aşamasında kullanıcı görüşlerinin alınarak kullanışlı ve etkin bir portal tasarımının gerçekleştirilmesi gerekmekte olup, portal kullanıma girdikten sonra yapılacak düzenli kullanıcı memnuniyet anketleri ile portalın kullanıcı odaklı olması garanti altına alınmalıdır.Türkiye havuç-sopa yaklaşımıyla, potansiyel kullanıcılara avantajları göstererek ve daha kullanıcı dostu e-hizmetler sunarak (havuç) kullanıcı artırırken, diğer taraftan bazı işlemler için elektronik ortamdan erişimi zorunlu kılarak (sopa) kullanıcı teşvik etmelidir. Türkiye, örneğin, iş dünyasındaki yüksek İnternet yoğunluğu gözönüne alındığında, vergi beyanları, e-ihale ve bazı prim ödemelerinde elektronik etkileşimi mecburi kılarak daha fazla tasarruf sağlayabilir. Devlet, daha hızlı hizmet sunulması, ödemelerin daha hızlı yapılması ve harçlarda indirimde gidilmesi gibi araçları kullanmayı da değerlendirebilir.Türkiye’nin karşı karşıya olduğu zorluk, yüksek değerli/yüksek hacimli e-hizmetlerin sayısını artırmak, daha çok sayıda tamamen etkileşimli hizmet sağlamak ve e-hizmetleri daha kullanıcı odaklı hale getirmektir.Türkiye sahteciliğin önlenmesi, vergi tabanının yaygınlaştırılması ve sosyal güvenlik yardımlarının gerçek hak sahiplerine ulaştırılması amacıyla merkezi ortak veritabanlarının kullanımını artırmalıdır. Kamu, e-hizmetlerin güvenilirliğini artırmak için kimlik doğrulama konusunda ortak bir yaklaşım geliştirmelidir.Kamu, yatırım sonrası etki analizini zorunlu hale getirmeyi düşünmelidir.

- **Kullanıcı odaklı e-hizmetler ancak ihtiyaçları ve mevcut hizmetlerden ne kadar memnun oldukları hakkında kullanıcılara danışmak suretiyle geliştirilebilir.** OECD'nin yapmış olduğu bir anket kullanıcıların ihtiyaçları ve mevcut hizmetlerden memnuniyetlerine ilişkin anketlerin henüz kullanıcı odaklı e-hizmet geliştirmeye yönelik olarak yaygın şekilde kullanılmadığını göstermiştir.

- Kurumlar, e-hizmetler aracılığıyla kullanıcılara sağlanan faydayı daha iyi değerlendirmek üzere vatandaş memnuniyet anketleri yapmaya ve kullanımda olan e-hizmetler hakkında değerlendirme çalışmaları yapmaya teşvik edilmelidir. Farklı sektörler arasında kıyaslama yapmaya imkan verecek teknik yardım ve rehberlik sağlanmalıdır.

İnternet siteleri ve e-Devlet Kapısı

e-Devletin gelişimi çoğu zaman, başlangıçta İnternet sitelerinin ve portalların geliştirilmesi, ardından e-hizmetlerin sayısının artması ve sonra da süreçlerin ve organizasyonların daha entegre bir şekilde dönüşümü gibi farklı aşamalardan geçer.

Birçok kurum e-devlet geliştirme faaliyetlerine bilgi sağlamaya yönelik İnternet siteleri oluşturarak başlamıştır. Türkiye’de 12 Temmuz 2006 itibarıyla kamu kuruluşlarına ait 10.677 İnternet sitesi vardır. Bunlardan 3.812 tanesi (% 36) merkezi yönetim, 1.353 tanesi (% 13) yerel yönetim ve 5.144 tanesi (% 48) de eğitim kurumlarına aittir.⁴⁶ Aynı şekilde, ABD’de 2003 yılında federal hükümete ait 22.000 İnternet sitesinde 35 milyondan fazla sayfa vardı. Bu kadar yüksek hacim kullanıcıların bilgi ve hizmetleri bulmasını zorlaştırmaktaydı. Amerikan federal hükümeti güçlü bir arama motoru ve çoklu gezinti araçları olan bir ulusal portal açarak bilgiye erişimi daha kolay ve saydam hale getirdi. Diğer birçok ülke de aynı deneyimi yaşadı.

Çoğu ülke kullanıcıların devletin İnternet sitelerinde arama ve gezinti yapmasını kolaylaştırmak için, çok sayıdaki İnternet sitesini portallarda birleştirmektedir. Ulusal portallar tasarım bakımından büyük farklılıklar göstermektedir. Bazı ülkeler devletin çevrimiçi alanında gezinti için birden fazla tek durak portallar oluştururken, bazıları da devlet tarafından sunulan tüm bilgi ve hizmetlere tek bir ağ geçidinden erişim sağlamıştır. Bazı ülkeler tüm kesimler için tek ulusal portalı tercih ederken bazıları da vatandaşlar, işletmeler ve devlet gibi her ana kullanıcı kesimi için ayrı birer ulusal portal kurmaktadır.

Türkiye’de merkezi kamu kurumlarının birçok İnternet sitesi vardır; ancak ulusal portal bulunmamaktadır. Bu durum, vatandaş odaklı e-devlet gelişimi açısından bir engel teşkil etmektedir. Çünkü, mevcut durumda kullanıcıların istedikleri şeyi nerede bulacaklarını bilmeleri gerekmektedir. Kısa Dönem Eylem Planında e-devlet portalının temellerini ve başlangıç içeriğini geliştirmeye yönelik bir eylem yer almıştır. Türkiye, 2005 sonlarında, vatandaşların ve işletmelerin devlet ile etkileşimde bulunabilecekleri ve işlem yapabilecekleri dek duraklı bir ağ geçidi oluşturmak üzere yükleniciyle sözleşme imzalamıştır.

Ulusal portalların hazırlanmasından çıkarılan önemli bir ders, portalı geliştirenlerin sitenin hazırlanması sırasında kullanıcılarla etkileşim içinde olması ve portal hazırlandıktan sonra da sık sık kullanıcı anketleri düzenlemeleri gerektiğidir. Başka bir ders de, kimlik doğrulama ve temel hizmetlerin tamamen hazır olmasını beklemeden, kullanıcılara siteyi kullanmanın faydasını hızlı biçimde göstermektir. Üçüncü bir ders ise portalın tanıtımında ve bazı içeriklerin hazırlanmasında özel sektör ile ortaklık kurma gereğidir.

e-Hizmetler

AB başlangıç olarak 20 temel kamu hizmetini içeren bir e-hizmet listesi tanımlamış olup üye ülkelerde bu hizmetlerin varlığını ve gelişmişlik düzeyini değerlendirmektedir. Birçok ülke bu hizmetlerin sunulmasına öncelik vermektedir. Bazı ülkeler evlenme gibi şekil şartı olan kişisel hizmetler dışındaki tüm kamu hizmetlerinin elektronik kanallardan sunumunu hedeflemektedir. Bazı ülkeler ise e-hizmetleri önceliklendirerek ve hacmi yüksek, kullanıcılara yüksek değerde fayda veya devlete önemli ölçüde maliyet tasarrufu sağlayabilecek hizmetler üzerinde yoğunlaşmıştır. Türkiye de bu ikinci grup içinde yer almaktadır.

⁴⁶ Kaynak: www.nic.tr

AB, 20 temel kamu hizmetinin elektronik kanallardan sunulup sunulmadığı ve olgunluk düzeyleri hakkında yıllık olarak rapor⁴⁷ yayınlamaktadır. AB raporunda, Tablo 6.1’de gösterildiği gibi hizmetlerden her birine puan verilmektedir. Hizmeti sunan kurum sayısı birden fazla ise ya da aynı hizmet değişik kurumlarca değişik gelişmişlik düzeyinde sunulmaktaysa, o hizmet için ağırlıklı ortalama hesaplanmaktadır. Bazı hizmetlerde hizmetin doğası gereği en yüksek düzey 3’tür (Tablo 6.2’de gösterildiği gibi).

Tablo 6.1 e-Hizmetlerin gelişmişlik düzeyi

Olgunluk düzeyi	Puan
İnternet sitesi yok ya da konuyla ilgili değil	0
Bilgilendirme	1
Tek yönlü etkileşim	2
İki yönlü etkileşim	3
İşlemin elektronik ortamda tamamlanması	4

Kaynak: Cap Gemini raporu *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?* (Haziran 2006).

Bir AB aday ülkesi olan Türkiye rapor kapsamında yer almamaktadır. OECD bu puanlamayı Türkiye için yaparak 20 temel hizmetin olgunluk düzeyini hesaplamış ve bu sonuçları AB-18 ve AB-28 ölçümleri ve AB-10 ülkeleri ile karşılaştırmıştır.⁴⁸ Sonuçlar Tablo 6.2’de verilmektedir.

Tablo 6.2 AB tarafından öncelik verilen 20 e-hizmetin Türkiye’deki olgunluk düzeyi

Vatandaşlar için e-hizmet	Puan	İşletmeler için e-hizmet	Puan
1. Gelir vergisi	4	13. Sosyal sigorta işveren katkı payı	4
2. İş arama	2 / 3	14. Kurumlar vergisi	4
3. Soysal güvenlik yardımları: işsizlik çocuk yardımları	2	15. KDV	4
sağlık giderleri	2	16. Yeni şirket tescili	2
öğrenci bursları	2	17. İstatistiki verilerin sunulması	3 / 3
4. Kişisel belgeler: pasaport	3 / 3	18. Gümrük beyanı	4
sürücü belgesi	1	19. Çevre izinleri	2
5. Araç ruhsatı	1	20. Kamu ihaleleri	3
6. İnşaat izni başvurusu	1		
7. Polise bildirim	3 / 3		
8. Kamu kütüphaneleri	3 / 3		
9. Doğum ve evlenme belgeleri	2 / 3		
10. Yüksek öğrenim kaydı	2		
11. Taşınma bildirim	0		
12. Sağlıkla ilgili hizmetler	1		

Kaynak: OECD hesaplamaları.

Biri vatandaş ve işletmelere yönelik hizmetlerin ortalama gelişmişlik düzeyi, diğeri tamamıyla elektronik ortamda sunulabilen hizmetlerin (vatandaşlara sunulan 12 hizmet ve işletmelere sunulan 8 hizmet) yüzdesi olmak üzere temel olarak iki gösterge bulunmaktadır.

⁴⁷ Cap Gemini, *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?* (Haziran 2006) www.capgemini.com/resources/thought_leadership/online_availability_of_public_services/.

⁴⁸ AB-18 kapsamına AB-15 ülkeleri ile Norveç, İzlanda ve İsviçre girmektedir. Bu üç ülke ve AB-25 ise AB-28 olarak ifade edilmektedir. AB-10 AB’ye 2004 yılında katılan on yeni üyeyi kapsamaktadır.

Tabloda Türkiye’de işletmelere yönelik hizmetlerin vatandaşlara yönelik hizmetlere oranla daha iyi seviyede olduğu ve işletmelere yönelik hizmetlerin gelişmişlik seviyesinin AB-10 ülkeleri ortalamasından biraz daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar tamamı ile elektronik ortamda sunulabilen hizmetler yüzdesi ile de desteklenmektedir. Türkiye’nin vatandaşlara yönelik hizmetler için gelişmişlik seviyesini artırması gerektiği tabloda açıkça görülmektedir.

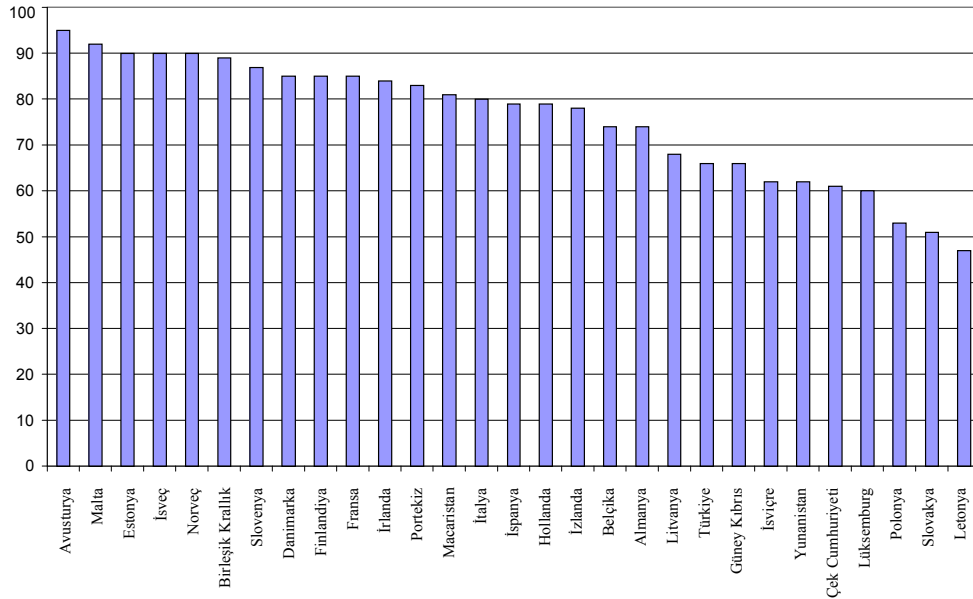
Tablo 6.3 AB tarafından öncelik verilen 20 e-hizmetin gelişmişlik seviyeleri ve tamamıyla elektronik ortamda sunulabilen hizmetlerin oranı

Hizmetin ortalama olgunluğu (% 100)	Türkiye	AB-18	AB-28	AB-10
20 hizmetin tamamı	66	78	75	69
Vatandaşlara yönelik 12 hizmet	55	71	68	62
İşletmelere yönelik 8 hizmet	84	88	86	81
Tamamıyla elektronik ortamda sunulabilen hizmet oranı (% 100)				
Vatandaşlara yönelik 12 hizmet	25	37	36	33
İşletmelere yönelik 8 hizmet	63	74	67	55

Kaynak: Türkiye OECD verileri ve Cap Gemini *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?* (Haziran 2006).

AB’nin tanımladığı öncelikli 20 temel elektronik hizmetin ortalama gelişmişlik seviyesi bakımından, 25 AB ülkesi ve Norveç, İzlanda ve İsviçre ile kıyaslandığında Türkiye’nin durumu nedir? Şekil 6.1’de Türkiye’nin 28 ülke arasında 20. sırada olduğu görülmektedir.

Şekil 6.1 Öncelikli 20 temel AB hizmetinin ortalama gelişmişlik seviyesi



Kaynak: Türkiye OECD verileri ve Cap Gemini (2006) *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?*

İşletmelerin aylık vergi ve sosyal sigorta bildirimlerini İnternet üzerinden vermelerine imkan sağlanması hem şirketler hem de devlet için zaman ve para tasarrufu sağlayacaktır. Ancak, kağıt tabanlı hizmetlere göre e-hizmetlerin kullanım oranları ve birim maliyetleri hakkındaki veriler yetersizdir.

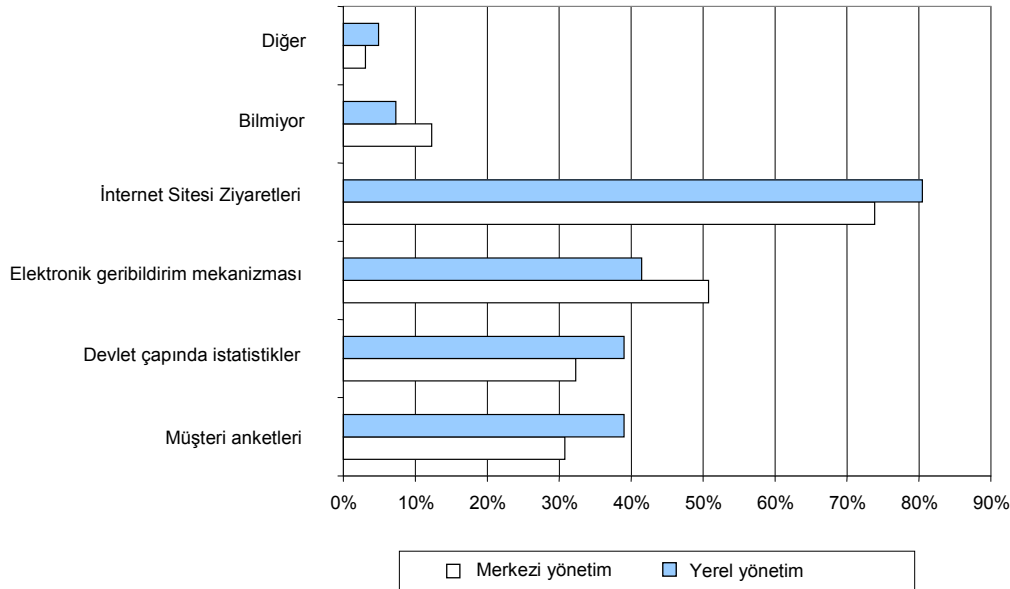
Bilgileri vergi dairelerine kağıt kopyalar yerine elektronik olarak verebilme ve vergi ödemelerini elektronik yoldan yapma konusunda başarılı olunduğu açıktır. Örneğin, Gelir İdaresi Başkanlığı vergi beyanlarının elektronik olarak verilmesi sonucunda vergi mükelleflerinin yılda 1,5 milyon işgünü tasarruf ettiğini hesaplamıştır. Elle yapılan işlemlerin yerini İnternet bankacılığı aracılığıyla tahsilatın alması vergi tahsilat maliyetini 2 dolardan 0,35 dolara düşürmüştür. Elektronik sosyal sigorta beyanları ve ödemeleri uygulaması da aynı derecede başarılı olmuştur; verimin artması ve sahteciliğin azalması sonucu yılda yaklaşık 1 milyar dolar tasarruf olması beklenmektedir. Ortak veritabanları, görevlilerin vatandaşların farklı ödemeler için hak kazanıp kazanmadıklarını kontrol etmelerini mümkün kılmaktadır. İlaçlar için elektronik ödeme sistemi de sahteciliği azaltmış ve yardımların daha hızlı ödenmesini sağlamıştır.

Türkiye'nin, AB'nin öncelik verdiği işletmelere yönelik hizmetlerde yüksek bir olgunluk seviyesine ulaştığı görülmektedir. Ancak, şu anda birçok OECD ülkesi daha fazla etkileşimli e-hizmet oluşturmayı hedeflemektedir ve Türkiye de bunu yapmalıdır. Türkiye öncelikli olarak hem kamuya hem de vatandaşlara yüksek değer sağlayan yüksek hacimli işlemler üzerinde odaklanmayı sürdürmelidir. Mümkün olduğunca çok e-hizmet sunulması hedefi makul bir hedef değildir.

e-Devletin faydalarının gerçekleşmesi için, e-hizmetlerin kullanılması ve kağıt tabanlı hizmetlerin hacminin azaltılması gereklidir. Bu da kamunun, kullanımı kolay e-hizmetler geliştirmesi, kullanıcılara bunları kullanmanın avantajlarını göstermesi ve e-hizmetlerin kullanımını aktif olarak teşvik etmesini gerektirir. Türkiye, şimdiye kadar kullanıcıların kağıt tabanlı hizmetlerden elektronik hizmetlere yönelmesini teşvik edecek özel enstrümanlar sunmamıştır.

e-Hizmetlerin etkinliği kullanım düzeyinin artmasıyla paralel olarak artmaktadır. Daha çok kullanım da müşteri odaklı hizmet ile teşvik edilmektedir. Merkezi ve yerel yönetimler çevrimiçi hizmetlere olan talebi nasıl tespit etmektedir? OECD anketi sonucunda, talebi ölçmenin en sık kullanılan yönteminin İnternet sitesi ziyaretlerini saymak olduğu ortaya çıkmıştır. Yönetimin her iki düzeyinin de talebi benzer biçimde ve İnternet sitelerine ilişkin ziyaret sayılarına göre belirlemesi dikkat çekicidir. Anketi cevaplayan kuruluşların sadece yaklaşık % 30'unun kullanıcı anketleri uyguladığı anlaşılmıştır. Bu, e-hizmetlerin müşteri odaklı olmasını sağlamak için çok düşüktür.

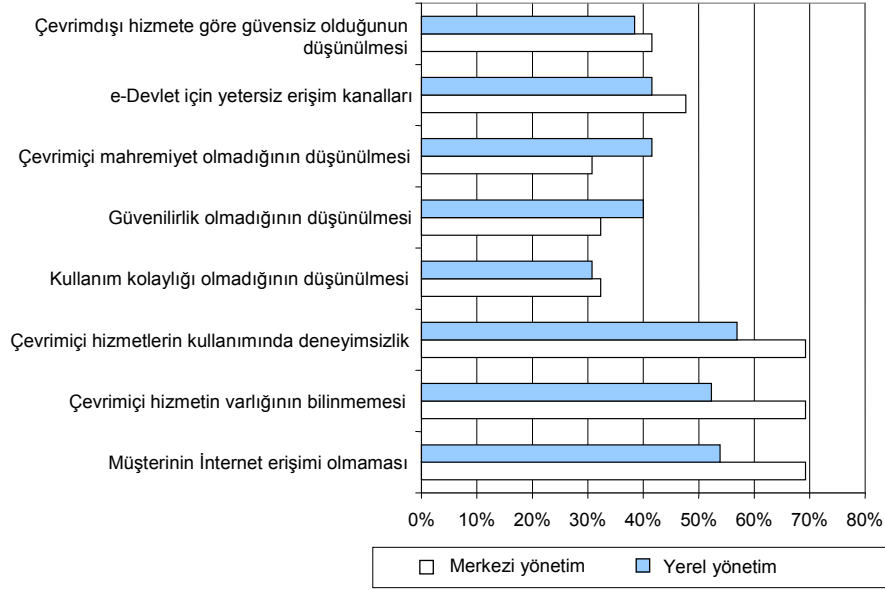
Şekil 6.2 Çevrimiçi hizmetlere talep nasıl belirleniyor?



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

İnternet erişimi ve bilgisayar okur-yazarlığı, e-hizmetlere olan talebi etkileyen önemli faktörlerdir. OECD anketi, kullanıcıların İnternet erişimi olmaması ve çevrimiçi hizmetlerin varlığından haberdar olmamasının talebi etkileyen önemli sınırlamalar olarak görüldüğünü göstermektedir. Belediyeler düzeyinde anketi cevaplayanların % 30'undan fazlası, vatandaşların çevrimiçi hizmetleri kullanmadaki tecrübesizliğinin önemli bir kısıtlama olduğunu düşünmektedir.

Şekil 6.3 e-Hizmetlere ilişkin talebi sınırlayan faktörleri “önemli” veya “belli ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar

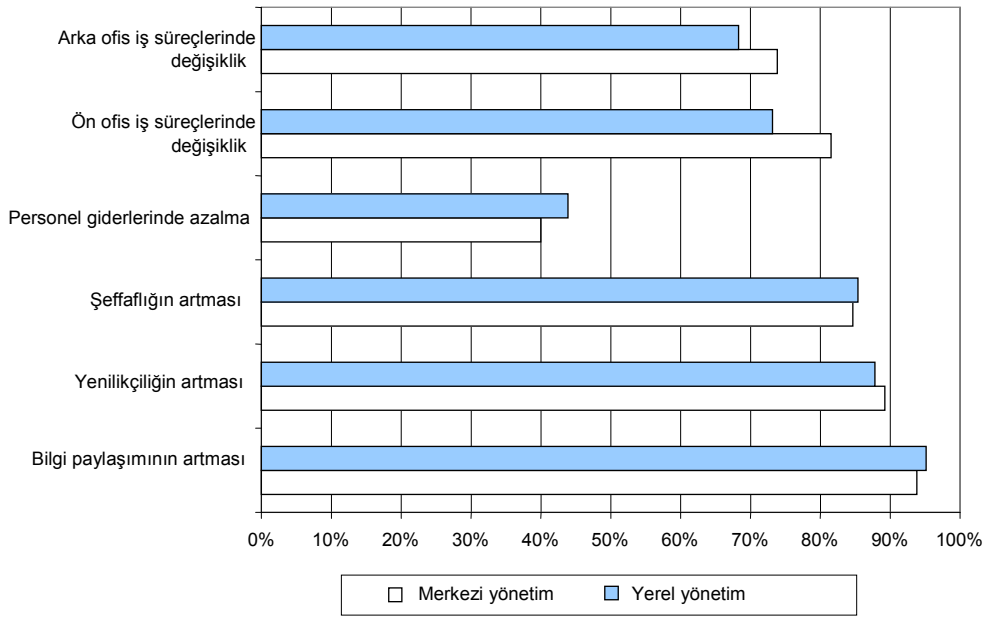


Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

e-Devletin kamu kuruluşları üzerinde ne gibi etkileri vardır? OECD anketine katılanlara e-devletin uygulanması sonucu olumlu, olumsuz ya da nötr bir değişiklik olup olmadığı sorulmuştur.

Şekil 6.4'te “olumlu etkiler olduğu” cevabını verenlerin oranı gösterilmektedir. Her iki düzeyden yönetim temsilcileri benzer cevaplar vermiştir. Anketi cevaplayanların neredeyse tamamı bilgi paylaşımının ve yenilikçiliğin arttığını söylemiştir. Sadece % 40'ı personel giderlerinin azaldığını belirtmiştir. Bu durum, Türkiye'nin verimlilik kazançları için e-devlet yatırımlarını nasıl yapacağını belirlemesi gerektiğini göstermektedir. Kamu açısından başlıca maliyet azalmaları, iş yükünün bir kısmının kullanıcılara aktarılması sonucunda ortaya çıkmaktadır (örneğin bilgileri ve hizmetleri kullanıcıların bulması ve verileri elektronik olarak kullanıcıların girmesi). Personel sayısındaki azalmanın kısıtlı olması durumunda, kamunun maddi kazancının nereden doğacağını tespit etmek güçtür. Ayrıca, kamunun, bilgilere daha iyi erişim, daha hızlı hizmet ve vergi beyanı vermek için sıra beklemeyerek kazanılan zaman gibi kullanıcı faydalarını da dikkate alması gereklidir.

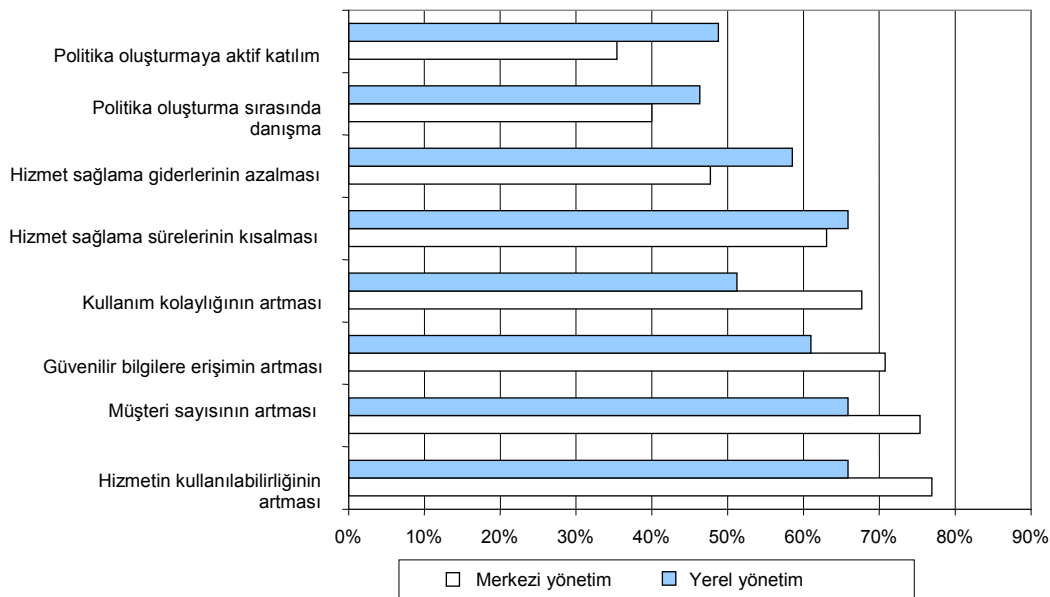
Şekil 6.4 Kurumlarındaki değişiklikleri “önemli” veya “bir ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

e-Devletin kamu kesimi hizmetleri üzerinde ne gibi etkileri olmuştur? OECD anketini cevaplayanlara hizmet özellikleri bakımından e-devletin uygulanması sonucu olumlu, olumsuz ya da nötr bir değişiklik olup olmadığı sorulmuştur (bkz. Şekil 6.5). Soruyu cevaplayanların yaklaşık yarısı hizmetlerin kullanılabilirliği, müşteri sayısının artması, güvenilir bilgilere erişimin artması, daha fazla kullanım kolaylığı ve hizmet sağlama giderlerinin azalması gibi gelişmeler olduğunu bildirmiştir. Belediye temsilcileri arasında politikaya katılım, danışma ve hizmet sunma giderlerindeki azalma açısından olumlu etkiler olduğunu söyleyenler merkezi yönetim temsilcilerinden daha fazladır.

Şekil 6.5 e-Devletin hizmetler üzerindeki etkilerini “önemli” veya “belli ölçüde önemli” olarak tanımlayanlar



Kaynak: OECD e-Devlet Anketi: Türkiye

Yönetim bilgisi

e-Devlet daha verimli ve etkin bir kamu yönetimi yaratmayı ve teknoloji, yeni süreçler ve hizmetlere yatırımların geri dönüşünü sağlamayı amaçlar. e-Devletin etkinlik ve verimlilik üzerinde olumlu etki sağlaması için uygulanmasına yol gösterecek performans bilgilerine ihtiyaç vardır. Ancak, kurumların çoğu e-devletin kazanımlarını belirleyecek bilgileri toplamamaktadır. OECD anketine cevap veren çok sayıda merkezi yönetim ve yerel yönetim temsilcisi hizmetler üzerinde bir etkisi olup olmadığını bilmemektedir. Temel e-hizmetleri sunan 23 kurum ile yapılan daha dar kapsamlı bir OECD anketi bu kurumların neredeyse hiçbirinin hizmet hacmi, kullanım, giderler ve faydalar hakkında verilere sahip olmadığını göstermiştir.

EK A. EYLEM İÇİN ÖNERİLER

1. Türkiye elektronik işlemler, kimlik doğrulama ve kişisel verilerin korunması konusunda ortak bir düzenleyici çerçeve geliştirme ve bunu “esnek bir düzenleyici çerçeve” ile tamamlama hususunu değerlendirmelidir. Diğer bir ifadeyle vatandaş, iş dünyası ve sanayi arasındaki anlaşmalar, standartlar ve kılavuzlar, elektronik veri ve işlemlerle ilgili sorun ve çözümlere ilişkin daha fazla tecrübe kazanıldıkça değişiklik yapılacak esneklikte tasarlanmalıdır.
2. Türkiye, Kişisel Verileri Koruma Kurumunun hayata geçirilmesini sağlayacak şekilde kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanununu çıkarmalıdır.
3. Devlet, BİT sistemleri konusunda yatırımların geri dönüşünü analiz etmeye yarayacak performans bilgilerini geliştirmeyi düşünmelidir. Türkiye, ayrıca, BİT yatırımları konusunda güçlü bir rehberlik mekanizması oluşturacak bir kurumsal mimari geliştirmeye de hız vermelidir.
4. Devlet, BİT yatırım tekliflerinin gözden geçirilmesinde tutarlılığı artırmak için, bakanlıklara e-devlet yatırım tekliflerinin yatırımın geri dönüşü, verimlilik ve etkinlik bakımından nasıl değerlendirileceğine ilişkin olarak daha iyi rehberlik sağlamalıdır. Bakanlıklar, ayrıca, veri tanımı, güvenlik, kişisel bilgilerin gizliliği ve kurumsal mimari gibi teknik konularda yatırımların mevcut standartlara uygunluğunu sağlayacak yol gösterici esaslara ihtiyaç duymaktadır.
5. BİT yatırımlarının değerlendirilmesine destek olan fizibilite etüdlerinin kullanımı yaygınlaştırılmalıdır.
6. Türkiye BİT yatırımlarına genel bir bakış sunan bir kurumsal mimari geliştirmelidir. Türkiye, BİT harcamaları, çoğu zaman, personel ve faiz giderlerinden sonra en büyük üçüncü harcama kategorisi olduğundan, tüm BİT harcamalarını bütçe sürecine dahil etmelidir.
7. Genişbantın gelişmesini teşvik edecek yüksek hızlı İnternet için hane halkı talebinin oluşması uzun yıllar alabilecektir. Bu nedenle, devlet, daha ciddi atılımlarla genişbant altyapısının geliştirilmesini teşvik etmeyi ve bu kapasiteyi kamu kesimini modernleştirme konusunda kullanmayı değerlendirmelidir.
8. Devlet telekomünikasyon vergilerini yeniden değerlendirerek e-hizmetleri ucuzlatma ve böylece kullanımı artırma yollarını düşünmelidir.
9. Telekomünikasyon Kurumu bu alandaki AB girişimleriyle paralel olarak telekomünikasyon sektöründe daha hızlı ve daha ucuz İnternet erişimi sağlamak için rekabeti aktif olarak teşvik etmeye devam etmelidir.
10. Mobil telefonlar vatandaşlara ve işletmelere e-hizmetlerin sunulması için daha ucuz, alternatif bir kanal sağlayabilir. Devlet, mobil telefon abone sayısının yüksekliğini göz önüne alarak, bilgi ve hizmet sunumunda bu kanalı değerlendirmelidir.

11. Bilgisayar ve bilgi okuryazarlığını artırmak için daha güçlü çabalar gereklidir. Devlet eğitim ve yardım sağlayan İnternet kafelerin sayısını arttırmak için yasal teşvik oluşturmayı düşünmelidir. Türkiye'nin eğitimin her düzeyinde uzaktan öğrenim programları geliştirmedeki deneyimi bilgisayar ve bilgi okuryazarlığını arttırmak için kullanılabilir. Bu, okullar tarafından sağlanan daha geleneksel eğitim ve öğretimi tamamlayacak ve İnternet erişimi olan herkesin eğitim alabilmesini sağlayacaktır.
12. e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, e-devlet uygulamaları konusunda bütüncül bir bakış açısı yakalayabilmek adına, daha fazla elektronik hizmet sunmak, sayısal uçurumu azaltmak ve kamu kurumlarını vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçlarına karşı daha duyarlı hale getirmek için büyük e-devlet projelerini ve gelişmeleri takip etmelidir.
13. Bakanlıklar, yatırımların geri dönüşünün sağlanmasını temin etmenin yanı sıra e-devlet girişimlerinin geliştirilmesi için üst düzey sorumlular atamalıdır. Bakanlıklarda yeni oluşturulan stratejik planlama birimleri sektör odaklı e-devlet projeleri için değerli katkılar sağlayabilir.
14. Merkezi yönetim, ortak veritabanı ve hizmetlerin kullanımı ve elektronik hizmet geliştirmede işbirliği sağlanmasını teşvik edecek standart ve kılavuzlar yayımlayarak yerel yönetimlerin münferit ve mükerrer e-devlet uygulamaları geliştirmelerinin önüne geçmelidir.
15. Merkezi yönetim, ayrıca, diğer yerel yönetimlerce kullanılabilir başarıyla uygulama örneklerinin geliştirilmesini finanse etmek ve e-devlet çözümlerinin ortak şekilde geliştirilmesini ve paylaşılmasını teşvik etmek için, İngiltere'de merkezi hükümet tarafından sağlanan yerel e-devlet fonu gibi bir teşvik oluşturmayı da düşünebilir.
16. Türkiye, e-devletin uygulanmasının izlenmesi görevini, hesap verilebilirliği sağlayacak şekilde, bakanlıklarda yeterince üst düzey görevlilere vermelidir.
17. Bakanlıklar proje maliyetlerini ve başarıları izleyecek, aynı zamanda kullanıcılara yönelik maliyet ve faydayı hesaplayacak proje yönetim sistemleri geliştirmelidir. Türkiye, büyük BİT projeleri için fayda gerçekleştirme planını zorunlu hale getirmeyi, proje uygulamalarının izlenmesini iyileştirmeyi ve uygulama sonrası değerlendirmeyi zorunlu kılmayı düşünmelidir.
18. Bakanlıklar, kurumlar ve yerel yönetimler e-devlet politikaları, standartlar, kişisel bilgilerin gizliliği ve güvenlik tedbirleri konusunda işbirliğine ihtiyaç duymaktadırlar.
19. Devlet, e-devlet uygulamalarında ihtiyaç duyulan yeterli mesleki donanımın sağlanması için kamu yöneticilerinin proje yönetimi, değişim yönetimi, iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve BİT becerilerini artırmaya yönelik adımlar atmalıdır.
20. Türkiye, bilgi işlem birimlerinin birleştirilmesini, her bakanlıkta merkezileştirilmiş güçlü bir bilgi işlem birimi oluşturmayı düşünmelidir. Bu durum, bir kurumsal mimari oluşturulması, iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması, ihale ve yönetim danışmanlığı konularında temel yetkinliklerin kazanılmasına imkan sağlayacaktır. Devlet, ayrıca, uygulamaları kurum içinde geliştirme ve işletme yerine rekabetçi bir dış alım politikası izleyebilir. Böyle bir yaklaşım, Türkiye'nin uzun vadeli hedeflerinden birisi olan özel sektör BİT endüstrisinin geliştirilmesine de katkıda bulunacaktır.
21. Devlet, ortak veritabanları, hizmetler ve iş süreçlerinden elde edilen faydaları değerlendirmeye devam etmelidir. Sosyal Sigortalar Kurumu, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur gibi kurumlarda benzer hizmet süreçlerinin, ortak hizmet kavramıyla geliştirilmesini daha fazla değerlendirmelidir.

22. Türkiye veri değişimi ve birlikte çalışabilirliği teşvik etmek amacıyla veri standartlarını ve teknik standartları geliştirmeye devam etmelidir. Kamu kesiminin veri standartlarının özel sektörde geliştirilen veri standartları ile uyumunun sağlanması için özel sektörle işbirliği yapılması önem arz etmektedir.
23. Yerel yönetimler e-devletin geliştirilmesinde ve uygulanmasında işbirliği yapmaya teşvik edilmelidir. İşbirliği e-devletin önündeki güçlüklerin, uygulamaların ve örnek uygulamaların tartışılabileceği bir forum veya kurum teşkil edilerek kolaylaştırılabilir.
24. Türkiye ulusal e-devlet portalını geliştirmeye devam etmelidir. Yapılması gereken, tasarım aşamasında kullanıcılarla etkileşim içinde olarak ve portalın kullanıcı odaklı olmasını sağlayacak kullanıcı memnuniyet anketleri yapılarak, kullanışlı ve etkin bir portal tasarımının gerçekleştirilmesidir.
25. Türkiye havuç-sopa yaklaşımını kullanmalı; kullanıcı odaklı e-hizmetler sunarak, potansiyel kullanıcılara hizmeti elektronik ortamdan almanın avantajlarını göstererek (havuç) ve bazı işlemler için elektronik ortamın kullanımını zorunlu kılarak (sopa) e-hizmetlerin kullanımını artırmalıdır. Türkiye, örneğin, iş dünyasındaki yüksek İnternet yoğunluğu gözönüne alındığında, vergi beyanları, e-ihale ve bazı prim ödemelerinde elektronik etkileşimi mecburi kılarak daha fazla tasarruf sağlayabilir. Devlet, daha hızlı hizmet sunulması, ödemelerin daha hızlı yapılması ve harçlarda indirimde gidilmesi gibi araçları kullanmayı da değerlendirebilir.
26. Türkiye yüksek değerli/yüksek hacimli e-hizmetlerin sayısını artırmalı, daha çok sayıda etkileşimli hizmet sağlamalı ve e-hizmetleri daha kullanıcı odaklı hale getirmelidir.
27. Türkiye sahteciliğin önlenmesi, vergi tabanının yaygınlaştırılması ve sosyal güvenlik yardımlarının gerçek hak sahiplerine ulaştırılması amacıyla merkezi ortak veritabanlarının kullanımını artırmalıdır. Hükümet e-hizmetlerin güvenilirliğini artırmak için kimlik doğrulama konusunda ortak bir yaklaşım geliştirmelidir.
28. Devlet yatırım sonrası etki analizini zorunlu hale getirmeyi düşünmelidir.
29. Kurumlar, e-hizmetler aracılığıyla kullanıcılara sağlanan faydayı daha iyi değerlendirmek için kullanıcı memnuniyet anketleri yapmaya ve uygulanan projeler hakkında değerlendirme çalışmaları yapmaya teşvik edilmelidir. Farklı sektörler arasında standart ve kıyaslanabilir bir yaklaşıma imkan verecek teknik yardım ve rehberlik sağlanmalıdır.

EK B. TÜRKİYE E-DEVLET GÖSTERGELERİ

Göstergeler: 2005	Türkiye	AB-25
GENEL GÖSTERGELER		
Nüfus (milyon)	72	461
Kişi başına GSMH (ABD Doları, cari fiyatlar ve SAGP) (OECD Factbook 2006)	7.659*	28.638* ¹
GSYİH artışı (%)	5	2
Hane sayısı (milyon)	15	N/A
Sabit Telefon Abone Yoğunluğu (100 kişi başına)	26	N/A
Mobil Telefon Abone Yoğunluğu (100 kişi başına) (2005, Türkiye İstatistik Kurumu)	64	N/A
Genişbant İnternet Abone Yoğunluğu (100 kişi başına) (OECD, Haziran 2006)	3.0	N/A
İNTERNET ERİŞİMİ (Göstergeler için kaynak: Eurostat, EUROPA\ European Commission\ Eurostat ana sayfası\ Data navigation tree\ Information Society Indicators, güncelleme Temmuz 2006)		
İnternet penetrasyon oranı (nüfus içinde düzenli olarak bireysel İnternet kullanım yüzdesi)	14	50
İnternet erişimi olan işletmeler	80	91
Genişbant İnternet bağlantısına erişimi olan işletmelerin oranı	52	63
Evde İnternet erişim oranı (İnternet erişimi olan hanelerin yüzdesi)	9	48
İşte İnternet erişim oranı (İnternet erişimi olan kişilerin yüzdesi)	43	41
Eğitim yerinde İnternet erişim oranı (İnternet erişimi olan kişilerin yüzdesi)	9	8
Kamu kütüphanelerinde İnternet erişim oranı (İnternet erişimi olan kişilerin yüzdesi)	0	7
İnternet kafelerde İnternet erişim oranı (İnternet erişimi olan kişilerin yüzdesi)	37	7
Erişimin ucuzluğu (ayda 20 saat İnternet erişiminin ortalama aylık gelir içindeki yüzde payı) (ITU, <i>Measuring Digital Opportunity 2005</i>)	9.5	N/A
SON ÜÇ AY İÇİNDE İNTERNET KULLANIMI (Göstergeler için kaynak: Eurostat, EUROPA\ Avrupa Komisyonu\ Eurostat ana sayfası\ Veri gezinme ağacı\ Bilgi Toplumu Göstergeleri, Hanelerde ve işletmelerde bilgisayar ve İnternet\ Bireysel İnternet kullanımı, kullanım sıklığı ve yeri, güncelleme Temmuz 2006)		
Düzenli olarak İnternet kullanan kişi oranı (16-74 yaş grubu) ² (%)	14	51
İnternet Kullanıcıları (16-74 yaş grubu), kentsel (%)	19	57
İnternet Kullanıcıları (16-74 yaş grubu), kırsal (%)	6	46
İnternet Kullanıcıları (16-74 yaş grubu), erkek (%)	19	55
İnternet Kullanıcıları (16-74 yaş grubu), kadın (%)	9	47
E-DEVLET KULLANIMI		
e-Devlet hizmetlerinin çevrimiçi erişilebilirliği ³ (arz tarafı) (bileşik endeks) (2006 AB-25 için)	40	50
e-Devlet hizmetlerinin kişi başında kullanım oranı – İnternet kullanarak kamu kuruluşlarıyla etkileşimde bulunan (bilgi alma, form alma, doldurulmuş formları iletme) kişilerin oranı (%)	6*	23
e-Devlet hizmetlerinin iş dünyası bazında kullanım oranı – İnternet kullanarak kamu kuruluşlarıyla etkileşimde bulunan (bilgi alma, form alma, doldurulmuş formları iletme) işletmelerin oranı (%)	50	57
AB vatandaş e-hizmetleri (12 hizmet) ortalama olgunluk düzeyi (OECD ve Cap Gemini) (%)	55	68 ⁴⁹
AB işletme e-hizmetleri (8 hizmet) ortalama olgunluk düzeyi (OECD ve Cap Gemini) (%)	84	86 ⁵⁰
Vatandaşlar tarafından yıllık vergi beyanlarının elektronik olarak verilme oranı (toplam vergi beyanı içinde %)	55	N/A
İşletmeler tarafından yıllık vergi beyanlarının elektronik olarak verilme oranı (toplam vergi beyanı içinde %)	69	N/A
KAMU KESİMİNDE BİT YATIRIMLARI		
Kamu kesiminde BİT bütçesi (kamu kesimi bütçesi içinde % oran, ABD Doları)	N/A	N/A
Bilgi teknolojisi harcamalarının GSYİH içinde % oranı	N/A	3

⁴⁹ Oranı AB-28 içindir.

⁵⁰ Oranı AB-28 içindir.

E-TİCARET		
Kişisel kullanım için İnternet üzerinden mal ya da hizmet sipariş etmiş/satın almış olan kişiler (%)	3*	18
İşletmelerin toplam e-ticaret cirosu (toplam ciro içinde %)	N/A	2
Çevrimiçi sipariş almış olan işletmelerin yüzdesi (%)		12
KAMU KESİMİNDE E-İHALE VE E-SATINALMA		
Tamamen elektronik ihale (kamu alımları içinde e-ihale portalları ile yapılan ciro oranı %)	N/A	N/A
Elektronik faturalama (kamu kurumları içinde %)	N/A	N/A
BECERİLER VE YETKİNLİKLER		
Genişbant (>= 2 Mbit/s) bağlantısı olan okullar (İlk ve orta öğretim) (%)	48**	N/A
Okullarda (İlk ve orta öğretim) bilgisayar başına öğrenci sayısı	57	N/A

* 2004 yılı verileri

** Her tür İnternet bağlantısı

*** Olgunluk hizmetin teknik gelişmişlik düzeyidir (bilgilendirme=1, form indirme=2, form gönderme=3, tamamen etkileşimli=4)

¹ Rakamlar AB-15 içindir.

² Son 3 ay içinde İnternet kullanan kişilerin yüzdesi

³ Gösterge her üye devlet için tamamen çevrimiçi kullanılabilir (etkileşimli) olan 20 hizmetten her birinin yüzdesi olarak tanımlanmaktadır. Kaynak: Eurostat.

EK C. TÜRKİYE’NİN SİYASİ VE İDARİ SİSTEMİ

Türkiye çok partili parlamenter demokrasi rejimi olan bir cumhuriyettir. Türkiye’de devlet idaresi diğer çoğu OECD ülkesine kıyasla büyük ölçüde merkezidir. Geniş atama ve denetleme yetkileri olan Cumhurbaşkanı Meclis tarafından yedi yıl süre için seçilir ve süresi dolduktan sonra tekrar seçilemez. Başbakan hükümete başkanlık eder. Başbakan ve Bakanlar Kurulu Meclise karşı sorumludur. Başbakan, Cumhurbaşkanı tarafından, Türkiye Büyük Millet Meclisi üyeleri arasından atanır; bakanlar Türkiye Büyük Millet Meclisi üyeleri ya da milletvekili seçilme yeterliliğine sahip kişiler arasından, Başbakan tarafından aday gösterilir ve Cumhurbaşkanı tarafından atanırlar. Başbakan ve bakanlar Türkiye Büyük Millet Meclisinden güvenoyu aldıktan sonra göreve başlar.

Yapısal reform çalışmaları

2002 yılında göreve başlayan bugünkü hükümet, kapsamlı bir kamu yönetimi reform paketi hazırlamıştır. Bu reformlardan bazılarının e-devleti etkileyen yönleri vardır. Bu yönde önemli çalışmalardan biri merkezi ve yerel yönetimlerin işlevlerini yeniden tanımlamayı ve buna göre, yetkileri, sorumlulukları ve kaynakları yönetim düzeyleri arasında yeniden dağıtmayı amaçlamaktadır. Bir diğer girişim de Acil Eylem Planının geliştirilmesi olmuştur; bu, bilgi toplumunu ve e-devleti teşvik etmeyi ve e-Dönüşüm Türkiye Projesine liderlik etmek üzere Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesinin kurulmasını da içeren bir kamu yönetimi reformu paketidir.

İdari yapının büyüklüğü ve değişim geçirmekte olması nedeniyle, aşağıda farklı yönetim kademeleri için kısa bir açıklama verilmiştir. Türkiye’de idari kurumlar şu şekilde sınıflandırılabilir:

- Merkezi yönetim: Bu düzeyde iki yapı vardır: Bakanlıklar ve diğer kuruluşlardan oluşan merkezi kurumlar ile başlarında valiler ve kaymakamların bulunduğu taşra teşkilatı.
- Yerel yönetim:
 - *İl özel idareleri*: 81 ildeki il özel idarelerinin, il sınırları dahilinde, mücavir alan dışında kamu hizmetleri sağlama yetkisi vardır.
 - *Belediyeler*: Nüfusu yoğun alanlarda 3.225 belediye vardır. İçişleri Bakanlığı, yerel yönetimler üzerinde sınırlı denetim ve koordinasyon yetkisine sahiptir.
 - *Köyler*: Belediyeler gibi yerel halkın müşterek ihtiyaçlarını karşılayan en küçük yerleşim birimidir.
- Diğer kurum ve kuruluşlar: Merkezi olmayan kurumlar, bağımsız düzenleyici kurumlar ve kamu meslek kuruluşlarıdır.

EK D. E-DEVLET RAPORLARI, STRATEJİLERİ, KARARLARI VE EYLEMLERİ

- *Türkiye: Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon* raporu 1993'te Dünya Bankası tarafından hazırlanmıştır.
- Ulaştırma Bakanlığı, 1997'de Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı Raporu (TUENA) üzerinde çalışmaya başlamış, rapor 1998'de yayınlanmış, bunu Ekim 1999'da güncellenmiş bir versiyonu izlemiştir. Plan, bilgi toplumuna geçişi mümkün kılmak için politika eylemleri ve stratejiler geliştirilmesini amaçlamaktadır. Bu raporun kapsamlı bir özeti Ocak 2000'de *Bilgi Toplumu 2010* raporu adıyla yayınlanmıştır.
- Bakanlıklar ve kurumlar arasında koordinasyonu artırmak için, 1998'de Başbakanlık bünyesinde Kamu-Net Kurulu kurulmuştur. Bu Kurul eTürkiye Girişiminin başlatılmasıyla 2002 yılında lağvedilmiştir.
- 1998 yılında, İnternet ile ilgili faaliyetlerin geliştirilmesini desteklemek ve Bakana tavsiyelerde bulunmak için, Ulaştırma Bakanı tarafından İnternet Danışma Kurulu kurulmuştur. Kurul üyeleri kamu kurumlarının ve kar amacı gütmeyen kuruluşların temsilcileridir.
- e-Ticaret Koordinasyon Kurulu 1998'de, e-ticaret ile ilgili faaliyet ve düzenlemelerin gelişimini desteklemek amacıyla Dış Ticaret Müsteşarlığının koordinatörlüğünde kurulmuştur.
- Telekomünikasyon Kurumu Ağustos 2000'de, telekomünikasyon sektörünü düzenlemek üzere, bağımsız bir kurum olarak kurulmuştur.
- Türk Sanayici ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) Temmuz 2001'de *Bilgi Toplumu* ve *eTürkiye: Avrupa Birliğine Doğru* raporlarını hazırlamış ve yayınlamıştır.
- Türkiye Haziran 2001'de diğer AB aday ülkelerle birlikte eAvrupa+ Girişimine katılmıştır. Kısa süre sonra Türkiye, eAvrupa+ ile aynı hedeflere sahip olan eTürkiye Girişimini başlatmıştır.
- eTürkiye Girişimi, programa katılımı artırmak ve kurumlar arasında koordinasyonu güçlendirmek için 13 Çalışma Grubu kurmuştur. Çalışma Grubu üyeleri kamu kurumları, kar amacı gütmeyen kuruluşlar ve üniversitelerden gelmiştir. Çalışma grupları, daha sonra lağvedilmiştir.
- Mayıs 2002'de, bilgi toplumunun oluşturulması ve BİT'in yaygınlaştırılması için stratejiler oluşturmak ve eylem planları geliştirmek amacıyla, eTürkiye Girişimi kapsamında bir bilişim şurası düzenlenmiştir. Bilişim Çalışma Grubu, Bilişim Şurasının çalışmaları temelinde bir rapor hazırlamıştır. Şuraya kamu kurumları, özel sektör, kar amacı gütmeyen kuruluşlar ve üniversitelerden temsilciler katılmıştır.
Kaynak: <http://2002.bilisimsurasi.org.tr>
- eTürkiye Çalışma Grubu Ağustos 2002'de eTürkiye Girişimi Eylem Planını hazırlamıştır.

- 18 Kasım 2002’de yeni hükümet göreve başlamıştır. Hükümet, kamu kesiminin modernizasyonunu da içeren bir reform platformu oluşturmayı vaat etmiştir. Acil Eylem Planı (AEP) hazırlanmıştır. Bu planda e-Dönüşüm Türkiye Projesinin oluşturulması da yer almaktadır.
- Acil Eylem Planının Kamu Yönetimi Reformu Bölümü, bilgi toplumuna dönüşümün en önemli projelerden biri olduğunu kabul etmiştir. Devlet Planlama Teşkilatı, e-Dönüşüm Türkiye Projesinin (e-DTr) koordinasyonu ile görevlendirilmiştir.
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi Aralık 2002’de Acil Eylem Planıyla başlatılmıştır. 27 Şubat 2003’te, bir Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesinin amaçları ve ilkelerine açıklık getirilmiştir.
- Belirtilen amaçları gerçekleştirmek ve e-DTr Projesinin başarısını sağlamak için, Mart 2003’te DPT bünyesinde yeni bir koordinasyon birimi olan Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur.
- Katılım ve başarı düzeyini artırmak için, Şubat 2003’te 41 üyeli bir Danışma Kurulu kurulmuştur. Üyeler kamu kurumları, STK ve üniversitelerden gelmektedir (bkz. Bölüm 3).
- e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2003 yılından itibaren uygulamaya konulmuştur.
- 2003-2004 dönemini kapsayan Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP), hükümet tarafından onaylanmış ve 4 Aralık 2003’te bir Başbakanlık Genelgesi ekinde yayımlanmıştır. Planda sekiz bölümde 73 eylem bulunmaktadır.
- Bilişim Çalışma Grubu Mayıs 2004’te, sivil toplum kuruluşları ve diğer paydaşlarla işbirliği içinde düzenlenen ikinci bilişim şurasının çalışmaları temelinde bir rapor hazırlamıştır. (www.bilisimsurasi.org.tr)
- *Türkiye: Bilgi Ekonomisi Değerlendirme İncelemesi* Dünya Bankası tarafından Mart 2004’te yayımlanmıştır.
- Kısa Dönem Eylem Planı yerine 2005 Eylem Planı hazırlanmış, bu Plan hükümet tarafından onaylanarak Mayıs 2005’te Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. Plan 50 eylem içermektedir.
- Kasım 2005’te yapılan ihale sonucunda, OYAK Teknoloji (OYTEK), içerik ve hizmet sunumu için e-Devlet Ana Kapısı ihalesini 19 milyon Euro bedelle kazanmıştır.
- Kısa Dönem Eylem Planının ilk eylemi bir Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlamak olmuştur. Bilgi Toplumu Stratejisinin son taslağı Mart 2006’da bir danışmanlık firması (Peppers and Rogers) tarafından hazırlanmıştır. Ardından, DPT ilgili paydaşlarla istişarede bulunarak, resmi strateji belgesini hazırlamıştır. Stratejinin kabulüne ilişkin Yüksek Planlama Kurulu Kararı 11 Temmuz 2006’da alınmıştır.

EK E. TARİHSEL ÖZET VE TEMEL KARARLAR

1980 ve 1990’larda, Avrupa, telekomünikasyon alanında rekabeti artırmak için piyasa temelli yaklaşımlar üzerinde odaklanmıştır; Türkiye de aynı önceliği paylaşmıştır.

1990’larda, Türkiye rekabetçiliğini artırmaya yönelik bilgi toplumu politikalarının teşvik edilmesini, emek yoğun üretimden yüksek katma değerli üretime ve düşük maliyetli işgücü sağlamadan bilgi tabanlı bir ekonomide yüksek eğitilmiş işgücüne geçişi vurgulamıştır. Dolayısıyla, bu amaçları gerçekleştirmek için yenilikçilik, bilim ve teknolojiye vurgu yapılmıştır. Çalışmalar Türkiye’de BİT imkanlarının artırılması üzerinde yoğunlaşmıştır. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) aşağıdaki amaçlarla Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanının hazırlanması çağrısında bulunmuştur:

- Sürdürülebilir kalkınma perspektifi içinde, ulusal bilgi altyapısındaki iyileştirmelerin sosyo-ekonomik faydalarının azamiye çıkartılması.
- BİT ürünlerinde yerli katma değer payının artırılması.
- Küresel bilişim pazarında Türk şirketlerinin payını artırmak ve bu alanda bölgesel bir lider olmak.

Hükümet, bilgi toplumuna yönelik çalışmaları ve planları teşvik etmekle birlikte, siyasal ve ekonomik istikrarsızlık nedeniyle uygulama imkanı sınırlı kalmıştır. 1990’ların sonları genel olarak, Türkiye’de uzun vadeli planlar ve yatırım için elverişli bir dönem olmamıştır. Ancak, 2000 yılında bir düzenleyici çerçeve geliştirmek ve özelleştirmeyi kolaylaştıracak mevzuatı hazırlamak amacıyla Telekomünikasyon Kurumu kurulmuştur.

Aynı sıralarda, Avrupa Birliği Lizbon Zirvesi’nde Avrupa’yı “dünyanın en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi” yapmak amacıyla yeni bir politika girişimi başlatmıştır. Artık yenilikçilik ve istihdam vurgulanan konular olmuştur. Amaçlar şunlardır:

- Bilgi toplumu ve Ar-Ge için daha iyi politikalar oluşturarak, rekabetçilik ve yenilikçilik için yapısal reform sürecini hızlandırarak ve iç pazarı tamamlayarak bilgi tabanlı bir ekonomi ve topluma geçişin hazırlanması.
- İnsana yatırım yaparak ve sosyal dışlanma ile mücadele ederek Avrupa sosyal modelini modernleştirmek.
- Uygun makroekonomik politikalarla sağlıklı bir ekonomik perspektif ve elverişli büyüme hedeflerini sürdürmek.

Lizbon Stratejisi Türkiye’nin daha rekabetçi olma planına uymaktadır. Dolayısıyla, Türkiye 2001’de, eAvrupa Girişimine benzer şekilde Orta Avrupadaki aday ülkeler ve Malta, Kıbrıs ve Türkiye’ye için uyarlanmış olan eAvrupa+ Girişimine katılmıştır. eAvrupa+ Girişiminin Türkiye’deki uygulamasına eTürkiye Girişimi adı verilmiştir. Türkiye Avrupa Birliğine katılmayı planladığından, birçok kişi bu girişime katılmak gerektiğini, aksi takdirde Avrupa bilgi toplumuna doğru ilerlerken geride kalacağını düşünmüştür.

Ancak, Türkiye 2000 ve 2001 yıllarında, eTürkiye Girişiminin uygulanmasında önemli ilerleme kaydedilmesini önleyen ekonomik krizler ve siyasi istikrarsızlıkla karşı karşıya kalmıştır. Bununla birlikte, hükümet mevcut durumu, projeleri ve girişimleri değerlendirmek ve politika incelemeleri yapmak üzere 13 proje grubu başlatmıştır. Türkiye, bilgi toplumu hedeflerine doğru ilerlemeyi değerlendirmek için AB-15 ülkeleri ile aynı göstergeleri kullanmayı kabul etmiştir.

Kasım 2002’de, bir reform hükümeti Meclisten güvenoyu alarak başa geçmiştir. Reform gündemi, ekonomik istikrar ve e-devlet yoluyla kamu sektörünün modernizasyonu dahil olmak üzere birçok konu üzerinde odaklanmıştır. Yeni hükümet, Kasım 2002’de ilan edilen Acil Eylem Planını kabul etmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi, kamu yönetimi reformu gündeminin önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Girişimin sorumluluğu Devlet Planlama Teşkilatına verilmiş ve 2003-2004 için (Acil Eylem Planına uygun olarak) bir Kısa Dönem Eylem Planı ve daha sonra da 2005 Eylem Planı hazırlanmıştır.

Aralık 2003’te, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuştur. İcra Kurulunda beş üye vardır: Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı, Ulaştırma Bakanı, Sanayi ve Ticaret Bakanı, DPT Müsteşarı ve Başbakanlık Başmüşaviri. Ayrıca, dört kamu kesimi ve dört STK temsilcisi de Kurulda yer almaktadır. 41 üyeli bir e-Dönüşüm Danışma Kurulu da oluşturulmuştur. (Ayrıntılar için bkz. Bölüm 3).

Kutu E.1. Bilgi Toplumu Programları

(1990-1994)	Eğitim, bilim ve teknolojide bilgi toplumu (BT) eylemleri üzerinde odaklanma.
1996-2000	“Bilim ve Teknolojinin Teşvik Edilmesi”nin temel yapısal dönüşüm projelerine dahil edilmesi gibi yollarla bilim ve teknolojinin daha da vurgulanması. Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanının hazırlanması, İnternet Üst Kurulunun kurulması, kamuya açık kullanım için İnternet kafelerin geliştirilmesi.
2001-2005	Bilgi toplumu ve Türkiye’nin AB üyeliği için en önemli faktör olarak bilginin vurgulanması. Bilgi toplumunun uygulanması için önemli bir fırsat.
2003-2004	73 eylemden oluşan Kısa Dönem Eylem Planı (4 Aralık 2003).
2005	50 eylemden oluşan 2005 Eylem Planı (Nisan 2005).
2006	Bilgi Toplumu Stratejisinin (2006-2010) Yüksek Planlama Kurulu tarafından onaylanması, 11 Temmuz 2006.

EK F. BİLGİ TOPLUMU İÇİN MEVZUAT ÇERÇEVESİ

Mevzuatın türü ve adı	Tarih	Sayı
e-Ticaret Koordinasyon Kurulu (Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararı)	25 Ağustos 1997	
Kamu-NET hakkında Başbakanlık Genelgesi	13 Mart 1998	1998/13
Fikir ve Sanat Eserleri Kanununda değişiklikler: Bu değişiklikler elektronik ortamda fikri mülkiyeti koruyan mevzuattaki hukuki boşlukları düzeltmekte ve bu alanda belediyelerin görevlerini yeniden düzenlemektedir.	3 Mart 2001	4630
Teknoloji Geliştirme Bölgeleri Kanunu: Bu kanun, Teknoloji Geliştirme Bölgelerinin kurulmasını teşvik ederek, Türkiye'nin ileri teknoloji alanlarında rekabetçiliğini artırmayı amaçlamaktadır.	26 Haziran 2001	4691
eTürkiye Girişimi hakkında Başbakanlık Genelgesi (önceki Genelgeleri yürürlükten kaldırır).	19 Haziran 2002	2002/20
Kamu kurumları tarafından kullanılan farklı numaraların tek bir kimlik numarası altında birleştirilmesi.	20 Haziran 2002	2002/22
Acil Eylem Planı hakkında Başbakanlık Genelgesi: Bu genelge yeni hükümetin reform politikaları için siyasi temel sağlamıştır.	30 Kasım 2002	2002/55
OECD Bilgi Sistemleri ve Ağları İçin Güvenlik Kültürü Rehberinin Kabulü hakkında Başbakanlık Genelgesi: Bu genelgede her kamu kurumunun kendi bilgi sistemleri ve ağlarının güvenliğini sağlamak için OECD rehber ilkelerini dikkate alması gerektiği öngörülmüştür.	17 Şubat 2003	2003/10
e-Dönüşüm Türkiye Projesi hakkında Başbakanlık Genelgesi: Bu genelge ile e-Dönüşüm Türkiye projesi kamuoyuna duyurulmuş ve bu projenin koordinasyonu ve izlenmesi görevleri DPT'ye verilmiştir.	27 Şubat 2003	2003/12
e-Dönüşüm Türkiye Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı hakkında Başbakanlık Genelgesi: Bu genelge ile Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya konulmuş, kamu kurumlarının sorumlulukları ve 2003-2004 dönemi için son tarihler belirlenmiştir.	3 Aralık 2003	2003/48
Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda değişiklikler: Bu kanun ile elektronik ortamda kullanılan mal ve hizmetler tüketicinin korunması kapsamına alınmış ve mesafeli sözleşmelere ilişkin bir hukuki boşluk doldurulmuştur.	6 Mart 2003	4822
Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik: Bu yönetmelik, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun temelinde, elektronik ortam ve İnternet ile ilgili sözleşmeleri düzenlemektedir.	13 Haziran 2003	
Vergi Usul Kanununda değişiklikler: Bu değişiklik ile, vergi beyanlarının elektronik ortamda verilmesi ile ilgili usul ve esasları belirleme yetkisi Maliye Bakanlığına verilmiştir.	7 Ağustos 2003	4962
Bilgi Edinme Hakkı Kanunu: Bu kanun ile Türk vatandaşları ve Türkiye'de yaşayan yabancı uyruklu kişilerin bilgi ve formları elektronik olarak edinebilmeleri için her kamu kurumunun bir İnternet sitesi olması gereği hükme bağlanmaktadır.	9 Ekim 2003	4982
KDV, Damga Vergisi, Gider Vergisi ve Teknoloji Geliştirme Bölgeleri hakkında Kanunlarda değişiklikler: Bu düzenlemede teknoloji geliştirme bölgelerinde yazılım geliştiren şirketlerin gelir, kurumlar ve katma değer vergilerinden muaf olması öngörülmektedir. Ayrıca, Bakanlar Kuruluna, elektronik olarak verilen vergi beyanları için harçları indirme yetkisi verilmiştir.	2 Ocak 2004	5035
Elektronik İmza Kanunu: Bu kanunun amacı hukuki ve teknik esasları belirleyerek e-imzanın kullanımını düzenlemektir.	23 Ocak 2004	5070
Sosyal Güvenlik Kanununda değişiklik: Bu değişiklikle Sosyal Güvenlik Kuruluna personel bildirimlerinin elektronik olarak verilmesini düzenleme yetkisi tanınmıştır.	28 Ocak 2004	5073
Fikir ve Sanat Eserleri Kanununda ikinci değişiklik.	12 Mart 2004	5101
Bilgi Edinme Hakkı Kanununun uygulanması hakkında Yönetmelik: Bu	19 Nisan 2004	2004/7189

yönetmelik vatandaşların ve tüzel kişilerin bilgi edinme hakkına ilişkin usul ve esasları belirlemektedir. 2003 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanununu tamamlamaktadır.		
Gelir Vergisi Kanununda değişiklikler: Bu değişikliklerle vergi mükelleflerinin vergi beyanlarını elektronik olarak verebilmeleri sağlanmıştır.	31 Temmuz 2004	5228
Büyükşehir Belediyesi Kanunu: Bu kanun Büyükşehir belediyelerinin "Coğrafi/Kent Bilgi Sistemleri" kurmalarını öngörmektedir.	23 Temmuz 2004	5216
Kamu Sertifikasyon Merkezi Oluşturulması Hakkında Başbakanlık Genelgesi: Bu Genelge kamu kurumlarının elektronik imza uygulamalarının birlikte çalışabilirliğini ve sertifikasyon gerekliliklerini sağlamaları için bir kamu sertifikasyon merkezinin kurulmasını öngörmektedir.	6 Eylül 2004	2004/21
Türk Ceza Kanunu: Yeni ceza kanununda bilgilerin yasa dışı olarak kaydedilmesi, elde edilmesi ya da açıklanması gibi, bilgi ve ağ sistemleri ile ilgili yeni suçlar ve cezalar belirlenmiştir. Bilgi sistemlerine yasa dışı erişim ve ihlal konuları da ele alınmaktadır.	12 Ekim 2004	5237
Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik: Bu yönetmelik, yazışmalarda elektronik ortam ve elektronik imzaların kullanılması ile ilgili usul ve esasları belirlemektedir.	18 Ekim 2004	2004/8125
5272 Sayılı Kanun: Bu kanun belediyelerin coğrafi/kent bilgi sistemleri kurmalarını zorunlu hale getirmektedir.	24 Aralık 2004	5272
Elektronik İmza Kanununun uygulanması hakkında Yönetmelik: Bu yönetmelik e-imzanın hukuki ve teknik hususları ve uygulanması ile ilgili usul ve esasları belirlemektedir.	6 Ocak 2005	
e-Devlet Kapısının (Portal) Kurulmasına İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı: Bu karar telekomünikasyon sektöründeki kamu işletmecisi olan Türk Telekom'a tek bir giriş noktasından kamu hizmetleri sunacak olan bir e-devlet portalının teknik altyapısını kurma yetkisi vermektedir.	25 Ocak 2005	2005/8409
KOBİ-NET'in Kurulması Hakkında Başbakanlık Genelgesi: Türkiye'de daha iyi bir yatırım ortamının teşvik edilmesi çerçevesinde, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) küçük ve orta büyüklükte şirketlerin kurulması ve işletilmesi ile ilgili bilgi ve belgeleri sunan bir İnternet sitesinin kuruluşu ve sürdürülmesi ile görevlendirilmiştir.	3 Şubat 2005	2005/2
Evrensel Hizmet Kanunu: Telekomünikasyon sektöründe evrensel hizmetin kapsamını tanımlamakta ve toplumun tüm kesimlerinin bilgi toplumundan faydalanmasını sağlamak için uygulama esaslarını belirlemektedir.	25 Haziran 2005	5369
Belediye Kanunu: Bu kanun, bütün belediyelerin coğrafi/kent bilgi sistemleri kurmalarını zorunlu hale getirmektedir. 5272 sayılı önceki kanunu yürürlükten kaldırmaktadır.	13 Temmuz 2005	5393
Birlikte çalışılabilirlik çerçevesi hakkında Başbakanlık Genelgesi.	5 Ağustos 2005	2005/20
e-Devlet kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesini Türksat'a devreden Bakanlar Kurulu kararı.	20 Nisan 2006	2006/10316
Nüfus Hizmetleri Kanununda Ulusal Adres Veritabanı ile ilgili değişiklik.	29 Nisan 2006	5490
2006-2010 için Bilgi Toplumu Stratejisinin onaylanması	11 Temmuz 2006	

EK G. BAŞLICA E-DEVLET GİRİŞİMLERİ

Türkiye e-devlet girişimini çeşitli kamu kurumlarının katılımı ile başlatmıştır. Bu bölümde e-öğrenim, e-ihale, e-vergi, e-adalet ve sosyal güvenlik girişimleri tartışılmaktadır.

e-Öğrenim girişimleri

e-Öğrenim girişimi kamu eğitim sektörünün (ilk ve ortaöğretim) tümünü ele alan büyük, birden çok yıla sari bir dönüşüm girişimidir. Amacı, bilgisayar okuryazarlığını artırmak, BİT kullanımını teşvik ederek öğretim yöntemini değiştirmek ve okulların donanımını toplumun yararına kullanmaktır. Bu girişim, ilk ve ortaöğretim düzeyindeki 46.000 devlet okulu ve özel okuldaki 13 milyon öğrenciyi ve yaklaşık 650.000 öğretmeni ilgilendirmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) e-öğrenimin bu iddialı ve kapsamlı yaklaşımını, BİT'in öğrenciler tarafından nasıl kullanılacağına odaklanarak, öğretmenlerin eğitimini ve okul müfredatının ve öğretim yöntemlerinin değiştirilmesini kapsayacak şekilde tasarlamıştır. Bu tarz bir yaklaşımın sadece okullara bilgisayar dağıtmaktan daha etkili olacağı düşünülmektedir.

e-Öğrenim girişiminin⁵¹ amaçları şunlardır;

- Okul, öğretmen ve öğrenciler arasında işbirliğini artırmak ve geliştirmek ve okul kaynaklarının toplum tarafından kullanımını sağlamak.
- Öğrenim ortamını eğitsel yazılım, elektronik başvuru materyalleri, uygulama yazılımı ve eğitici oyunlarla zenginleştirerek eğitimin kalitesini yükseltmek.
- BİT eğitimini birinci sınıftan sekizinci sınıfa kadar ilköğretimin tüm kademelerine entegre etmek.
- Her öğrenciyi BİT donanımına erişim ve nasıl kullanılacağı hakkında bilgi sağlamak.
- Öğrencileri problemleri çözmek için uygun şekilde BİT kullanacak becerilerle donatmak.
- Öğretmenleri müfredat geliştirme, öğrencileri değerlendirme, öğretim yöntemlerini güncelleme vb. için BİT fırsatlarını değerlendirmeye teşvik etmek.
- Okullarda idari görevler için BİT kullanımını sağlamak.

MEB bu amaçlara yönelik olarak aşağıdaki temel projeleri geliştirmiştir:

1. Tüm okulların İnternete bağlanması. Türkiye'de yaklaşık 46.000 okulda okuyan öğrencilerin % 90'ı 2006 sonunda İnternete bağlanmış olacaktır. 2005 sonu itibarıyla, 21.500 okulun en az 256

⁵¹ Düş Yapım, The Turkish ICT Education Experience, www.emokykla.lt/admin/file.php?id=38.

Mb kapasiteli DSL İnternet bağlantısı bulunmaktadır. 10 ila 20 öğrencisi olan küçük okullar İnternet erişimi için uydu ya da çevirmeli modem kullanacaklardır.

2. Tüm okullara bilgisayar sağlanması. Avrupa Kalkınma Bankası ve Dünya Bankası 2002'den bu yana okulların bilgisayar ve bilgisayar laboratuvarları ile donatılması için finansman sağlamıştır. Bu çerçevede, her okulda en az bir bilgisayar olacaktır. Bu finansman kaynaklarıyla, şimdiye kadar öğrenciler için 65.000, öğretmenler ve idareciler için 5.000 bilgisayar satın alınmıştır.
3. BİT laboratuvarlarının kurulması. Türkiye, Dünya Bankası finansmanı ile daha ileri düzey BİT eğitimi için 22 bilgisayar laboratuvarı oluşturmuştur.
4. Bir eğitim portalı geliştirilmesi. Bu portal velilere bilgi ve destek, öğrencilere de ev ödevlerinde yardım sağlayacaktır.
5. BİT'in müfredat içine alınması. BİT ilköğretim okullarının derslerine dahil edilmiş ve ortaöğretim müfredatına da dahil edilmektedir.
6. Öğretmenlerin BİT'i etkin kullanmaları için eğitilmeleri. Türkiye'de okul bazlı BİT eğitiminin çoğunda "eğitmcileri eğitme" modeli kullanılmaktadır; 460 öğretmen 7.000 öğretmeni ve bunlar da 560.000 öğretmeni bilgisayar kullanımı ve BİT'in müfredata dahil edilmesi konusunda eğitmişlerdir. 2005 sonunda, 100.000 öğretmen uzaktan öğrenim yoluyla BİT konusunda eğitilmiş olacaktır. Milli Eğitim Bakanlığı öğretmenlere uzmanlaşmış eğitim sağlamak için özel sektör ile de ortaklık kurmuştur. Örneğin, Microsoft öğretmenlere uzaktan eğitim sağlanması yoluyla bu tür bir ortaklıkta bulunmuştur.
7. Öğretmenler için bilgisayar kampanyaları. Öğretmen Notebook Projesi öğretmenlere bilgisayar satın almaları için uygun koşullarda banka kredisi sağlamaktadır.

Türkiye'nin e-öğrenim girişimi ciddi bir ilerleme kaydetmiştir. Temel eğitimde neredeyse evrensel bir kayıt ve yeni ve modernleşmiş bir müfredat sonucunu doğurmuştur. Öğretmenler bilgisayar kullanımı ve BİT'in derslere dahil edilmesi konusunda eğitilmiştir. Öğrenci ve veliler eğitim portalı üzerinden yararlı bilgilere ulaşabilmektedirler.

Ancak, *Türk BİT Eğitimi Deneyimi* raporunda belirtildiği gibi, okullar bazı güçlüklerle karşılaşmaktadır:

1. Çok az sayıda bilgisayar.
2. BİT eğitimi için çok az sayıda öğretmenin eğitilmiş olması.
3. İnternet bağlantıları, bilgisayar ve ağ bakımı ve teknik destek için kaynak yetersizliği.
4. Başvuru ve eğitim materyallerinin yetersizliği.

Okulların karşılaştığı problemlerden bazıları her büyük organizasyonun yaşadığı zorluklarla benzerlik göstermektedir. Ortak zorluklar eskimiş bilgisayarların değiştirilmesi, donanım ve yazılımın bakımı ve teknik destek sağlanması gibi hususlardır. Bazı kuruluşlar özel sektör ile hizmet sözleşmeleri imzalayarak, donanım ve yazılım değil "bilgisayar hizmeti" satın alma yoluna gitmişlerdir. Milli Eğitim Bakanlığının ölçek ekonomilerinden yararlanmak ve fiyatların düşmesini sağlamak için, bilgisayarların, bağlantı ücretlerinin ve hizmetlerin tek alıcısı olması önerilebilir. Milli Eğitim Bakanlığı ayrıca, donanım ve yazılım satın almak yerine hizmet sözleşmeleri kullanmayı da düşünebilir.

Başka bir zorluk da okulların kültürünün değiştirilmesinin zaman almasıdır. Burada amaç, öğretmenler ve idarecilerin bilgisayarları öğretilecek bir konu değil bir araç olarak görmeleridir. Milli Eğitim Bakanlığı, uzun vadede bilgisayar okuryazarlığının öğretilmesinden, bilgisayarları derslerin bir parçası haline getirecek yeterli sayıda bilgisayar sahibi olmaya ve zaman içinde öğrencilerin bilgi edinmek için bir araç olarak kullanabileceği yüksek oranda bilgisayar ve İnternet kapasitesine sahip olmaya geçiş gibi bir zorlukla karşı karşıyadır.

Milli Eğitim Bakanlığı, eğitim içeriği ile ilgili olarak, okullarda kullanılmak üzere *Global Gateway*, *Skool*, ve *Think.com* gibi uluslararası düzeyde tanınan ders materyallerini tercüme ettirmekte ve bunları içeren eğitim portalını geliştirmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığı ilk üç yıllık faaliyet sonrasında e-öğrenim girişiminin sonuçlarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Türkiye okullarda BİT kullanmak ve bilgisayar ve bilgi okuryazarlığını artırmak için iddialı bir girişim başlatmıştır. Girişimin bütüncül mahiyeti başarı şansını artırmaktadır.

e-İhale

Merkezi yönetimin alımları yılda 12.000 işlem ve yaklaşık 40 milyar dolar tutmaktadır. Elektronik ihale sisteminin ihalelerde daha fazla şeffaflık, hesap verilebilirlik ve özel sektörün daha fazla katılımını sağlayarak bu tutarın % 20'sinden fazla tasarruf getireceği tahmin edilmektedir.

e-İhalenin faydaları arasında şunlar sayılabilir:

- Şeffaflığın artırılması.
- Yolsuzluğun azaltılması ve rekabet ortamının iyileştirilmesinin getirileri. Toplam tedarik hacminin yaklaşık % 20'si kadar (8-10 milyar dolar) olduğu tahmin edilmektedir.
- İdari giderlerin azaltılması.
- Firmalar için idari yükün azaltılması. Eski sistemde firmalar teklif aşamasında bilgilerini toplamak için yaklaşık altı gün harcamaktadır. e-İhale sisteminde ise gerekli bilgilerin çoğunun veritabanında bulunacak olması bu süreyi önemli ölçüde kısaltacaktır.
- Bir ihale sürecinin tamamlanması için gerekli "devir süresinin" kısalması.

Yeni bir e-ihale sisteminin başlatılması çok büyük bir iştir. Bu sistem, teklif verme yeterliliği olan firmaların veritabanının hazırlanmasının yanında, e-teklifler ve e-sözleşmeler için yeni elektronik formatların ve tedarikçilerin seçimi için de yeni elektronik süreçlerin tanımlanmasını gerektirir.

Kamu İhale Kurumu devlet e-ihale sistemini analiz etmek ve değerlendirmek için üç yıldır çalışmaktadır. Kurum, Türkiye'deki durumu diğer ülkelerin yaptıklarıyla karşılaştırarak, her ülkenin kendisine özgü bir e-ihale stratejisi olması gerektiği sonucuna varmıştır. Ancak, girişim Güney Kore'nin e-ihale sistemi model alınarak hazırlanmış ve İtalya ile bir "eşleştirme" projesinin bir parçası olarak geliştirilmiştir. Girişim başlıca üç kısımdan oluşmaktadır: düzenleyici çerçeve, BİT çerçevesi ve dönüşüm/uygulama.

Hedefler şunlardır:

- İhale duyurularından sonuç duyurularına kadar ihale sürecinin tamamının dahil edilmesi.
- Planlanan alımların, açık ihalelerin ve sonuçların çevrimiçi yayınlanması.
- Kamu alımları için düzenlemelerin yapılması, bütçe tahminlerinin gerçekleştirilmesi, Kamu İhale Kurumunun gelirlerinin kontrolü, kamu alımlarının analiz edilmesi ve yönetim raporlarının hazırlanması.
- Sınıflandırılmış fiyat endekslerinin çıkarılması.
- Tedarikçi kataloglarının hazırlanması.
- Yasaklı firmaların izlenmesi, duyurulması ve teklif veren firmaların mevcut kara liste ile karşılaştırılarak kontrol edilmesi.
- Standart elektronik ihale formlarının hazırlanması.

Kurum, bir tedarikçi veritabanı hazırlamış olup, bu veritabanı firmaların sicil ünvanını, borç bilgilerini, vergi ve sosyal sigorta ödemelerini, mali ve teknik vasıflarını içermektedir. Bu veritabanında 40.000'i inşaat firması olan toplam 90.000 firma olacaktır. Ayrıca, firmaların ve kamu kurumlarının veri araması yapabilecekleri ve bilgilerini belirlenmiş kriterlere göre güncelleyebilecekleri bir İnternet portalı aracılığıyla veritabanına erişilebilecektir. İlk aşama şunları içerecektir:

5. Firmaların ön kaydı.
6. Katılım kriterleri (Düzenleyici Çerçeve).
7. Firmaların yeterliliği.

Başlangıçta toplam 19.000 mal ve hizmet tedarikçisi yeni e-ihale sistemini kullanacaktır. e-İhale, ilk aşamada sağlık ve BT olmak üzere iki sektörde pilot olarak uygulanacaktır. Daha sonra sistem tüm sektörleri kapsayacak şekilde genişletilecektir. İlaç alımları kamu alımlarının % 30'unu oluşturmakta ve 13 milyar dolar tutmaktadır; BİT alımları ise yaklaşık 2,5 milyar dolar tutmaktadır. Sistem merkezi yönetim ve belediyelerin alımlarını kapsayacaktır.

İhale sistemindeki reform ile çözülmesi gereken problemler arasında ihale kanununda değişiklik ve "kapalı zarf" gereğini ortadan kaldıran bir elektronik süreç için e-imzanın uygulanması bulunmaktadır. Hükümet, e-ihale projesine yolsuzluğu önleme ve giderlerden tasarruf sağlama potansiyeli nedeniyle çok yüksek bir öncelik vermiştir. Sonuç olarak, proje için finansman bulma diğer bazı e-devlet projelerine nazaran daha az önemlidir. Ayrıca, İtalya bir eşleştirme projesi ile e-ihale sisteminin uygulanmasında yardım sağlamıştır. Başlangıçtaki sistemin maliyeti 10 milyon dolar olacak ve bunun bir kısmı AB tarafından finanse edilecektir.

Ulusal Yargı Ağı Projesi

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ile Adalet Bakanlığı, mahkemeler, savcılıklar, cezaevleri, adli tıp laboratuvarları, emniyet müdürlükleri ve yüksek yargı kurumlarını kapsayan bir bilgisayar ağı oluşturulmaktadır. Proje ile adalet hizmetleriyle ilgili birimler arasında bilgi akışını ve bilgiye erişimi iyileştirmeye yönelik olarak aşağıdaki hususlar amaçlanmaktadır:

- Yargı işlemlerinde şeffaflığı artırma.

- Adli işlemler sırasında usul hatalarını önleme.
- Kamuoyunun yargı sistemine güvenini artırma.
- Yargılama sürelerini kısaltma.
- Vatandaşların dosya bilgilerini İnternet üzerinden alabilmelerini sağlama.
- Avukatların çevrimiçi dava açma ve takip etme, harç ödeme, dilekçe verme ve mahkeme dosyalarına erişmelerini sağlama.
- Yargı sisteminin diğer birimlerden gelen bilgi taleplerini kolaylıkla cevaplayabilmesini sağlama.

Ulusal Yargı Ağı ile personel, maliye, tedarik, satın alma yönetimi, eğitim, gözetim yönetimi, belge yönetimi ve karar desteği alt sistemleri otomasyona geçecektir.

UYAP 2000 yılında başlatılmıştır. İlk aşama; personel, bütçe, sağlık ve maliye gibi Adalet Bakanlığı idari işlevlerinin otomasyonu ve belge yönetim sistemi geliştirilmesini içermektedir. Bu aşama 2001 yılında tamamlanmıştır. İkinci aşama ise, ağ imkanlarının illere yaygınlaştırılmasını kapsamaktadır. Ekim 2005 itibarıyla, 54 ile hizmet verilmektedir. Proje kapsamındaki vatandaş portalı, vatandaşların davaları ve adli işlemleri takip etmelerini sağlamaktadır. Ağın, adalet sisteminin diğer kısımlarına yaygınlaştırılması devam etmektedir.

Ağın kurulması, 18.000 masaüstü bilgisayar, 8.000 dizüstü bilgisayar, 9.000 yazıcı ve 450 tarayıcı dahil donanımın satın alınmasını da içermektedir. Hakimlerin, savcılarının ve diğer personelin bilgisayar kullanımı hakkında eğitilmesi projenin önemli aşamalarından biridir. Eğitim çalışmaları kapsamında toplam 13.000 adliye personeli (8.000 hakim ve savcı dahil) eğitim görmüştür.

2006 sonunda tüm cezaevlerinin, bölge idare mahkemelerinin ve adli birimlerin ağa dahil olması ve böylece UYAP sistemi üzerinden veri değişimi yapılabilmesi beklenmektedir.

Projenin önemli başarıları şunlardır:

- Mahkemelerdeki tüm işlemler, idari yargı işlemleri ve savcılıkların otomasyonu gerçekleşmiştir; böylece, yargılama süreçlerinin tüm aşamaları elektronik ortamda yapılmaktadır.
- Usul hatalarını önleyecek karar destek sistemleri oluşturulmuştur.
- Bazı kararlar ve kararların bölümleri sistem tarafından kullanıcılar için hazırlanmaktadır.
- Sistem MERNİS (vatandaş kimlik bilgileri) ve polis veritabanı gibi merkezi veri bankalarına erişimi de kapsamaktadır.
- Veriler bir kez girilmekte ve daha sonra dava sistem içinde ilerledikçe tekrar kullanılmaktadır.
- Avukatların sisteme tam erişimi bulunmaktadır.

UYAP'ın toplam maliyeti 160 milyon dolar olarak tahmin edilmektedir. Tahmini yıllık tasarruf ise 64 milyon dolardır.

e-Vergi

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) 1995 yılında bir pilot proje olarak başlamıştır. 1998-2001 arası dönemi kapsayan ilk aşama 75 milyon dolar bütçeye sahiptir. VEDOP projesinin ikinci aşaması, 2004 yılında 64 milyon dolarlık bir bütçe ile başlatılmıştır. Sorumlu kurum Maliye Bakanlığı içinde 44.000 personeli ve 599 vergi dairesi ile yarı özerk bir kurum olan Gelir İdaresi Başkanlığıdır.

Türk vergi sisteminde tahsilat dönemleri farklı olan çeşitli vergiler bulunmaktadır. Bir işletme 30'dan fazla vergi beyannamesi hazırlamak ve ayda yaklaşık üç defa beyannameleri vermek için vergi dairelerine gitmek zorunda kalmaktadır. Kağıt tabanlı bu sistem vergi mükelleflerinin zamanının israf olmasına ve vergi dairesi personelinin verimsiz kullanımına neden olmaktadır.

Vergi dairesi otomasyon projesinin üç amacı vardır: vergi yükünün daha hakkaniyetli bir şekilde dağıtılmasını sağlamak, vergi tahsilatını daha verimli hale getirmek ve vatandaşlara ve işletmelere daha iyi hizmet sunmak.

Proje şunları geliştirmeyi amaçlamaktadır:

- Bir ağ: Tüm vergi daireleri arasında yüksek hızda iletişim sağlanması.
- e-Beyanname: Tüm vergi beyannamelerinin elektronik yoldan alınması.
- Daha iyi hizmet: Vergi mükelleflerine verilen hizmetin kalitesinin artırılması.
- e-Vergi tahsilatı: Elektronik vergi tahsilatının (bankalar aracılığıyla) teşvik edilmesi.
- Veri deposu: Vergi politikalarını ve denetim stratejilerini iyileştirecek bilgilerin oluşturulması ve beyan edilmeyen vergilerin tespit edilmesi.
- Vergi mükellefi çağrı merkezi: Soruları cevaplama ve vergi mükelleflerine yardımcı olma.
- İnternet Vergi Dairesi: Çevrimiçi vergi dairesi.

Yeni sistemler XML kullanarak diğer kurumlar, kuruluşlar, bankalar ve dış sistemlerle entegrasyon ve veri değişimini desteklemekte, vergi daireleri arasında birlikte çalışabilirliği kolaylaştırmakta ve vergi mükelleflerine ülke çapında aynı nitelikte hizmetler sunmaktadır. Proje, vergi mükelleflerinin gelir vergisi, kurumlar vergisi, katma değer vergisi, özel tüketim vergisi, damga vergisi ve banka sigorta muamele vergisi dahil birkaç farklı türde vergi için beyannameleri elektronik olarak vermelerini mümkün kılmaktadır.

Vergi mükellefleri beyannamelerini doğrudan verebilecekleri gibi bu beyannameyi elektronik ortamda yükümlü bir mali müşavir aracılığıyla da gönderebilmektedir. Projenin nihai amacı; gelecekte, tüm vergi daireleri ağa bağlandığında ve elektronik imza uygulamasına geçildiğinde, vergi beyannamelerinin elektronik olarak verilmesini işletmeler için zorunlu hale getirmektir.

Sonuçlar

Yeni sistem, vergi mükelleflerinin gelir vergisi, kurumlar vergisi, katma değer vergisi, özel tüketim vergisi, damga vergisi ve banka sigorta muamele vergisi dahil farklı türde vergi beyannamelerinin elektronik olarak verilmesini mümkün kılmaktadır.

2004 yılında, vergi mükellefleri tarafından 688.574 e-beyanname verilmiştir; bu, Tablo G.1’de gösterilen üç tür vergi için vergi dairelerine verilen toplam beyanname sayısının % 23’üne karşılık gelmektedir. 2005 yılında verilen elektronik beyanname sayısı yaklaşık iki katına çıkmış ve elektronik beyannamelerin toplam beyannamelere oranı % 48’e yükselmiştir.

Tablo G.1 Vergi beyannameleri

	2004		2005	
	e-Beyannameler	Toplam beyannameler	e-Beyannameler	Toplam beyannameler
Vatandaşların yıllık gelir vergisi beyannameleri	375.202 (% 22)	1.675.500	937.935 (% 55)	1.706.674
Gayrimenkul sermaye iradı	12.350 (% 2)	622.837	56.521 (% 9)	631.967
Yıllık kurumlar vergisi beyannameleri	301.022 (% 53)	570.450	415.668 (% 69)	598.447
TOPLAM	688.574 (% 23)	2.962.665	1.410.125 (% 48)	2.937.088

Kaynak: Maliye Bakanlığı.

Haziran 2006 itibarıyla, 599 vergi dairesinden 469’u (% 78) ağa bağlıdır. Bu girişim şu sonuçları doğurmuştur:

- Vergi mükelleflerine sunulan hizmetlerin kalitesi ve erişilebilirliği artmıştır.
- e-Beyanname sayesinde vergi dairelerinde sıra beklenerek harcanan zaman azalmıştır. Gelir İdaresi kullanıcıların yılda 1.485.000 işgünü tasarruf sağladığını hesaplamıştır.
- 2005 yılı itibarıyla, 36.858 muhasebeci ve mali müşavirden 32.659’u (% 89) e-beyanname için şifre almıştır.
- Vergi gelirlerinin tahsilatı için yapılan giderler azalmıştır. Vergi daireleri ile vergi geliri tahsilatının birim maliyeti 2 dolar iken bankalar aracılığıyla tahsilatın beyanname başına maliyeti 0,35 dolardır. 2005 yılında, vergi gelirlerinin % 65’i bankalar aracılığıyla tahsil edilmiştir.
- Ofis malzemelerinde (bilgisayar donanımı, kağıt, kartuş) yılda 3 milyon doların üzerinde tasarruf sağlanmıştır.
- Beyannameler artık elektronik olduğundan beyannameleri arşivlemek için ihtiyaç duyulan alan azalmıştır.

Türkiye vergi daireleri için bir ağ oluşturma, e-beyannameyi geliştirme ve vergileri bankalar aracılığıyla tahsil etmede başarılı olmuştur. Bu, kağıt tabanlı beyannameleri elektronik ortama aktarma giderlerini ve vergi tahsilat giderlerini azaltmıştır.

e-Beyanname ve bankalar aracılığıyla ödeme işletmeler tarafından hızlı bir şekilde benimsenmiştir. Ancak, vatandaşlar için aynı şey söylenemez. Türkiye’nin kullanıcı odaklı İnternet arayüzleri, vergi beyannamelerinin doldurulması için akıllı formlar ve İnternet üzerinden vergi mükelleflerine yardım sunarak sistemin vatandaş odağını güçlendirmesi ve (devlet ya da özel sektör tarafından) vergi beyanı hazırlama yazılımı teminini teşvik etmesi gerekecektir.

Sosyal güvenlik alanındaki e-devlet uygulamaları

Türkiye sosyal güvenlik ve sağlık sigortası sistemlerini 2003 yılında reforma tabi tutmuştur. Halen her biri kamu görevlileri, işçiler, esnaf/sanatkarlar ve bağımsız çalışanlar olmak üzere toplumun ayrı bir kesimine hizmet veren üç ayrı sosyal güvenlik kuruluşu mevcuttur. Ayrıca, Maliye Bakanlığı Yeşil Kart uygulaması ile ihtiyaç sahiplerine sağlık yardımı sağlanmaktadır. Sosyal güvenlik kuruluşları ve işlevleri aşağıda verilmiştir:

- **Emekli Sandığı**, 657 Sayılı Kanuna tabi olarak çalışmış emekli memurlar ile kamu iktisadi teşebbüslerinden emekli memurları, bunların dul ve yetimleri ile bakmakla yükümlü oldukları kişileri kapsamaktadır. Ayrıca, 657 Sayılı Kanun çerçevesinde halen çalışmakta olan memurlar ile bakmakla yükümlü oldukları kişiler sosyal sağlık sigortası kapsamındadır.
- **Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK)**, bir hizmet akdi ile çalışanları ve bakmakla yükümlü oldukları kişileri kapsamaktadır.
- **Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu (Bağ-Kur)**, esnaf, sanatkar, diğer bağımsız çalışanlar ve bakmakla yükümlü oldukları kişileri kapsamaktadır.

Ayrıca, mevcut sosyal güvenlik sistemine dahil olmayan ve ödeme gücü olmayan vatandaşlar için sağlık bakım hizmetlerini finanse etmek amacıyla 1992'de **Yeşil Kart Sistemi** oluşturulmuştur. Yeşil Kart kapsamında yatarak tedavi ve ameliyat giderleri karşılanmaktadır.

Bu üç kuruluş aynı alanda faaliyet göstermekte ve çok benzer hizmetler vermektedir. Dolayısıyla, ortak yazılım ve hizmet geliştirmek için işbirliği yapmaları anlamlı görülmektedir. Bu işbirliğinin kısa sürede gerçekleşmesi muhtemel görülmektedir. Şöyle ki; 2006 yılında hükümet dört sosyal güvenlik sistemini birleştirmek için gerekli yasal düzenlemeleri yaparak (5489 ve 5487 sayılı Kanunlar) tüm vatandaşları ve ayrıca, halen vatandaş olmayıp bir yıldan uzun süredir Türkiye'de yaşayan mültecileri kapsayan yeni bir Genel Sağlık Sigortası sistemi oluşturmuştur. Yeni düzenlemenin veri ve hizmetlerin paylaşımı yoluyla şeffaflığı ve hesap verilebilirliği artıracığı ve giderleri azaltacağı düşünülmektedir.

Ancak, bu yasal düzenlemeler öncesinde, özellikle 2003-2006 döneminde söz konusu kurumların her biri kendi e-devlet çalışmalarını başlatmıştır.

Emekli Sandığı

Emekli Sandığı, sağlık harcamalarındaki hızlı artış nedeniyle 1994 yılında *Sağlık Harcamalarının Kontrolü Projesini* başlatmıştır. Bu program kurumun iş yükünü azaltmayı ve daha etkin bir izleme gerçekleştirerek mali kayıpları önlemeyi amaçlamaktadır. Proje kapsamında, 2002 yılında kontrol mekanizmasının düzgün işlenmesini sağlamayı amaçlayan Akıllı Kart Pilot Projesi başlatılmıştır.

Diğer sosyal güvenlik kurumları da dahil, tüm kamu kurum ve kuruluşlarında süreçleri kolaylaştırmak üzere tasarlanmış olan Sağlık Harcamalarının Kontrolü Projesi diğer iki sosyal güvenlik kurumunun bilgi sistemleri ile birlikte çalışabilmektedir. Proje kapsamında 1994 ve 2005 yılları arasında toplam 26,5 milyon dolar yatırım yapılmıştır. Projenin temel amaçları aşağıda verilmiştir:

- Sağlık harcamalarında tasarruf sağlanmasına yardımcı olmak.
- Operasyonları yararlanan kişiler itibarıyla izlemek.
- Harcama kalemlerini tespit etmek ve istatistiki bilgileri toplamak.

- Tıbbi tedavileri standartlaştırmak.
- Türkiye’de verilen sağlık hizmetlerinin Avrupa Birliği ve Dünya Sağlık Örgütü standartlarına uyumunu sağlamak.
- Hasta bakım yönetiminde tutarlılığı sağlamak.
- Kırtasiyeciliği azaltmak ve insan hatalarını önlemek.

Sağlık Harcamalarının Kontrolü Projesi kapsamında şu alt projeler yer almaktadır:

- Hastalar ve tıbbi gereçlere ilişkin bilgilerin sayısallaştırılması: 2 milyon hastaya ait sağlık belgeleri, tıbbi, optik ve dental cihazlara ilişkin bilgilerle birlikte sayısallaştırılmıştır. Bu bilgiler elektronik olarak sağlandığından, belgelerin tescilinden hizmetler için ödemeye kadar sağlık hizmeti sunulmasındaki tüm aşamalar bilgisayarla gerçekleştirilmekte ve bu sayede hizmet, kişisel dosyaların bölümler arasında taşınmasına gerek olmadan verilebilmektedir. Tıbbi cihazlar kodlanmış olup, firmalar ve satıcılar bilgisayarda tasnif edilmektedir. Mart 2006 itibarıyla, 102.000 eczaneden 17.447’si, 11.400 optisyenden 2.231’i, 525 özel sağlık kurumu ve beş üniversite hastanesi Emekli Sandığı ile çevrimiçi olarak çalışmaktadır.
- Akıllı Kartlar: 2002 yılında, bir üniversite hastanesi ve Emekli Sandığı kliniğinin katılımı ile Akıllı Kart Pilot Projesi uygulanmıştır. Tüm hastane ve eczane işlemleri ile hizmetlerden yararlanan 2.000 kişinin taniya yönelik tetkikleri Akıllı Kartlar kullanılarak yapılmıştır.

Sağlık Harcamalarının Kontrolü Projesi sahteciliğin ve personel giderlerinin azaltılması bakımından da önemli faydalar sağlamıştır. Proje sayesinde şimdiye kadar 139.690 geçersiz sağlık belgesi tespit ve iptal edilmiştir. Sadece reçetelerden sağlanan tasarruf 3 milyon dolar tutmaktadır. Vakıf hastaneleri uygulamalarında da 8,3 milyon dolar tasarruf sağlanmıştır. Optik cihazlarda 1,5 milyon dolar tasarruf sağlanmıştır. Personel giderlerinde 1 milyon dolara ulaşan tasarruf söz konusudur.

Proje uygulanmaya başlanmadan önce, ayda 35.000 reçete kontrol edilebilmekteyken, bu sayı proje sayesinde 65.000 ila 70.000 mertebesine ulaşmıştır.

Tablo G.2 Emekli Sandığı e-devlet uygulamalarının mali faydaları (dolar)

	Mali faydalar
Tahmini yatırım	26,5 milyon
Tahmini fayda	
- ilaçlar	60 milyon
- optik cihazlar	1,5 milyon
- personel harcamaları	1 milyon
- sahteciliğin azalması	11,3 milyon
- hastane harcamaları	8,3 milyon
Toplam tahmini mali fayda	82,1 milyon

Kaynak: Emekli Sandığı.

Sosyal güvenlik ödemelerini tahsil etmek ve sağlık hizmetleri ve emekli maaşları için ödeme yapmak amacıyla hayata geçirilen Sağlık Harcamalarının Kontrolü Projesi, e-devlet hizmetlerinin gerçekten fayda sağladığını görmek açısından güzel bir örnek oluşturmaktadır. Üç sosyal güvenlik kuruluşunun benzer işlevleri olduğundan, ortak yazılım geliştirmeleri, hatta hizmet paylaşımına gitmeleri anlamlı olacaktır.

Sosyal Sigortalar Kurumu

Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK) toplam 72 milyon nüfusun 41 milyona hizmet vermektedir. Kurum 1 Mayıs 2004'te Sosyal Güvenlik e-Bildirge Portalını açmıştır. Bu portal yerel sigorta müdürlüğüne gitmeden ve hizmet bedeli ödmeden, prim miktarının çevrimiçi hesaplanmasına, bu primlerin elektronik olarak ödenmesine imkan sunmakta, ilan edilmiş ödenecek primlerin takibini ve yapılan ödemelerin ve borçların görülmesini sağlamaktadır. Projenin amaçları arasında şunlar bulunmaktadır:

- BİT kullanımı yoluyla hizmet kalitesini yükseltmek.
- İdari giderler ve personel giderlerini azaltmak.
- İşverenlerin sosyal sigorta primlerini elektronik olarak hesaplamasını ve ödemesini sağlamak.
- Emekli maaşı başvurusu ile maaşın alınması arasında geçen süreyi kısaltmak.
- Vatandaşların hizmet ve prim istatistiklerini İnternet üzerinden almalarını sağlamak.
- Üç sosyal güvenlik kuruluşunun sistemlerini entegre etmek.

Daha önce, SSK'ya kayıtlı 900.000'in üzerinde firma 7 milyon işçi için üç aylık yazılı bordro bildireleri hazırlamaktaydı. Kağıt ortamındaki bildireler Sigorta Müdürlüklerine verilmekte ve prim miktarları bu müdürlüklerde hesaplanmakta; ardından işverenler, prim ödemelerini bankalar kanalıyla yapmaktaydı. Bankalar tarafından tahsil edilen primlerin SSK'ya aktarılmasında aksamalar yaşanmaktaydı. Ayrıca, işverenlerin aynı bilgileri Bölge Çalışma Müdürlüklerine de vermesi gerekmekte ve bu durum süreçlerin tekrar edilmesine ve farklı kamu kurumları tarafından aynı verinin birden çok kez toplanmasına neden olmaktaydı.

Verilerin SSK şubeleri tarafından birden çok defa ve elle girilmesi hata ihtimalini artırmakta, fazla personel ve mali kaynak gerektirmekteydi. Bu süreç emeklilerin maaşlarını almaları için bir yıla kadar varan sürelerde beklemelerine sebep olmakta ya da bazı kişilerin sahte belge sunmalarına veya sahtecilikle diğer bir sosyal sigorta sistemine dahil olduklarını iddia etmelerine imkan tanımaktaydı.

Sosyal Güvenlik e-Bildirge Projesi başarılı bir proje olarak değerlendirilmektedir. Şöyle ki 950.000 firmanın % 84'üne karşılık gelen 800.000 adet firma e-Bildirge Sistemini aktif olarak kullanmaktadır. Kurulan sistem hem devlet hem de işletmeler açısından önemli faydalar sağlamıştır:

- Sisteme veri girişi için gereken personel sayısında 2.000 kişilik bir azalma olmuş ve 650 milyon dolar tasarruf sağlanmıştır.
- Belgelerin arşivlenmesi elektronik olarak yapıldığından, daha az alan gerekmektedir.
- Bilgisayar donanımı, kağıt, kartuş gibi ofis malzemelerinde yılda 500.000 dolar tasarruf sağlanmıştır.
- e-Bildirge sistemi kullanılarak, 100.000 sahte sağlık kaydı ve sahte kart tespit ve iptal edilmiş, bunun sonucunda 133 milyon dolar tasarruf sağlanmıştır. T.C. Kimlik Numaraları, e-bildirge bilgileri ile birleştirilerek 33.000 "sahte" emekli tespit edilmiş, bu kişilerin emekli maaşları iptal edilmiş ve 80 milyon dolar tasarruf sağlanmıştır.

- Kağıt tabanlı sistemde emekli maaşına hak kazananlar emekli aylığı bağlanması için 180 ila 240 gün beklemekteyken, e-Bildirge bu süreyi üç ila beş güne indirmiştir.
- e-Bildirge çeşitli kamu kurumlarının aynı veri tabanını kullanmasına ve işçilerin mevcut durumunu kontrol etmesine imkan vermektedir.
- Sosyal sigorta primlerinde yılda yaklaşık 3 milyar dolar artış olmuştur. Bu kısmen ekonominin iyileşmesinden kaynaklanmakla birlikte, muhtemelen kayıt dışı ekonomideki azalışın da bu artışta önemli etkisi olduğu düşünülmektedir. Önceki uygulamada üç ayda bir olan bildirim süresi aylık olarak değiştirilmiş ve nakit akışı iyileştirilmiştir. 2003 yılında 12,5 milyar dolar olan prim tahsilatı 2005'te 17,9 milyar dolara ulaşmıştır.

SSK vatandaşlara sunduğu hizmetleri iyileştirmek ve verimliliği artırmak üzere başka e-devlet projeleri de gerçekleştirmiştir.

e-Bildirge Projesi ile çalışanların sigorta primlerinin ödenip ödenmediğinin izlenmesine imkan veren bir portal hayata geçirilmiş olup, portal günde 50.000 çalışana etkin hizmet sunabilecek kapasitededir. Daha önce, bu bilgileri almak isteyen çalışanlar SSK müdürlüklerine gitmek ve uzun süre sıra beklemek zorunda kalmaktaydı. Ayrıca bu sistem, çalışanlara kaç gün çalıştıkları ve emekli olmalarına kaç gün kaldığı bilgisini de sunmaktadır.

Sigorta Müstahaklık Sorgulama Projesi sağlık hizmeti veren kurumların tedavi talebinde bulunan bir kişinin sağlık sigortası kapsamına dahil olup olmadığını kontrol etmelerini sağlamaktadır. Sistemin ilk üç ayda 250 milyon dolar, tamamıyla çalışır duruma geldikten sonra ise yılda 1 milyar dolar tasarruf sağlayacağı tahmin edilmektedir. Tasarruf, hak etmediği halde sahtecilik yoluyla sağlık hizmeti alan ve hastaların % 17'sini oluşturan kesimin engellenmesi yoluyla sağlanacaktır.

Sigorta Primlerinin Çevrimiçi Tahsil Edilmesi Projesi 1 Ocak 2005'te yürürlüğe girmiştir. e-Bildirgenin bu alt bileşeni primlerin çevrimiçi tahsiline imkan vermektedir. İnternet bankacılığı hizmeti veren 26 banka ile birlikte uygulanan bu program sigorta primlerinin Sigorta Müdürlüklerinde ya da bankada tahsil edilmesi zorunluluğunu ortadan kaldırmaktadır. SSK, İnternet bankacılığı kanalıyla çevrimiçi olarak yılda 17 milyar dolar prim tahsil etmektedir. Sistemin kullanımı İnternet bankacılığı işlemlerine % 200'lük bir artış getirmiştir.

e-Ödeme Projesi 20.000 eczanede çalışmakta olan 70.000 terminalli bir sistemdir. Pilot proje 300 hastanenin SSK'dan çevrimiçi tahsilat yapmasına imkan vermektedir. Sistem faturaların çevrimiçi kontrol edilmesini ve eczane ve hastanelere ödemelerin çevrimiçi onaylanarak banka hesaplarına havale edilmesini sağlamaktadır. Bunun sonucunda yılda 1,5 milyon dolar tasarruf sağlanacağı tahmin edilmektedir.

Borcu Yoktur Belgesi Projesi firmaların Kamu İhale Kurumuna verilmek üzere sigorta prim borcu olmadığına dair belge alınmasını sağlamaktadır. Daha önce, şirketlerin bu belgeyi almak için başvurudan sonra üç ila on gün beklemeleri gerekirken, yeni sistemle, bu süre sadece üç saniyeye inmiştir. Her gün yaklaşık 10.000 işlem gerçekleşmekte olduğu dikkate alınır, bu uygulama ile yılda 1 milyon dolar tasarruf edileceği tahmin edilmektedir.

Türkiye, sosyal güvenlik alanında birçok önemli e-devlet projesini başarıyla hayata geçirmiştir. Yaklaşık 2,4 milyon dolar yatırım maliyeti olan bu projelerin gelecekte 1,2 milyar dolar tasarruf sağlayacağı tahmin edilmektedir.

Tablo G.3 SSK e-devlet uygulamalarının mali faydaları (dolar)

	Mali faydalar
Tahmini yatırım	2,4 milyon
Tahmini fayda	
- e-Bildirge	800 milyon
- müstahaklık sorgulama	1 milyar
- borcu yoktur belgesi	1 milyon
Toplam tahmini mali fayda	1,8 milyar

Kaynak: SSK.

Bağ-Kur

Türkiye’de işverenlere hizmet sunan bir sosyal güvenlik kurumu olan Bağ-Kur’un da bazı önemli e-devlet projeleri bulunmaktadır. Bu uygulamalarla, eczaneler, sağlık kurumları ve finans kurumları ile işlemlerin otomasyonu gerçekleştirilmektedir. Bağ-Kur, 73 milyon nüfusun 16 milyonunu kapsamaktadır.

Bağ-Kur Eczane Otomasyon Sistemiyle (BEOS) Bağ-Kur ile eczaneler arasında çevrimiçi bir reçete sistemi kurulmuştur. Yetkili tüm eczaneler kişilerin sigortalı olup olmadığını belirlemek, reçete bilgilerini girmek ve ilaçlara ilişkin çevrimiçi faturalama yapmak amacıyla bu uygulamayı kullanmaktadırlar. Kağıt tabanlı eski sistemde işlem hacmi 240.000 iken çevrimiçi sistem sayesinde işlem sayısı 130.000’e inmiştir. Projenin amaçları şunlardır:

- Hastalara verilen hizmet kalitesini yükseltmek.
- Zaman ve işgücü tasarrufu sağlamak.
- Prim gelirlerini artırmak.
- Sağlık harcamalarını denetlemek ve izlemek.
- Reçeteleri ve hasta kayıtlarını denetlemek.
- Geleceğe dönük öngörülerde kullanılacak istatistikî bilgi sağlamak.
- Primlerin bankalardan çevrimiçi transferini sağlamak.

Sistem eczaneler, hastaneler ve sigortalılar arasında üçlü kontrolü sağlamaktadır. Görevli personelin, hastaların prim borçlarını, sağlık karnelerinin geçerliliğini, daha önce uygulanan ilaç tedavilerini ve sağlık kayıtlarını kontrol etmelerine imkan vermektedir. Ayrıca, kişilerin sağlık karneleri ile başkaları için ilaç almaları da önlenmektedir. Pahalı ilaçlar kolayca tespit edilmekte ve sigortalıların borçlarını kontrol eden mekanizma primlerin tahsiline yardımcı olmaktadır. Eczane Otomasyon Sistemi 2002’de faaliyete geçmiştir.

Bu projenin uygulanması belirgin faydalar sağlamıştır.

- Belgelerin arşivlenmesi elektronik olarak yapıldığından, arşiv için daha az alan gerekmektedir.
- Önceki kağıt tabanlı süreçte günde 240.000 reçete işlenirken yeni sistemde bu rakam % 50 azalmış ve 1,2 milyar dolar tasarruf sağlanmıştır.

- BEOS sistemi kullanılarak, 200.000 sahte sağlık kaydı ve sahte kart tespit ve iptal edilmiş, bunun sonucunda 213 milyon dolar tasarruf sağlanmıştır.
- Eczaneler reçetelenen ilaçların bedelinin Bağ-Kur tarafından ödenip ödenmeyeceğini kolayca kontrol edebilmekte ve ilaç fiyatlarını güncelleyebilmektedirler.
- Diğer kamu kurumları e-Bildirge sistemi ile paylaşılan veritabanına erişebilmekte ve sigortalıların güncel durumunu kontrol edebilmektedir.
- Daha çok sigorta primi tahsil edilmesi, sahteciliğin ve hataların azaltılması nakit akışını artırmıştır.
- Sağlık karnesi başına ortalama sağlık gideri 2002'den bu yana % 30 azalmıştır.
- İdari giderler azalmıştır.
- Sigortalılar müşteri hizmetlerinin iyileştiğini ve memnuniyetlerinin arttığını bildirmektedir.

Bağ-Kur vatandaşlara sunduğu hizmetleri iyileştirmek ve etkinliği artırmak üzere başka e-devlet hizmetleri de sunmaktadır.

Hastane Otomasyon Sistemi Projesi 6 milyon sigortalısına elektronik sağlık sertifikası aracılığıyla medikal, optik ve dental cihazlarla ilgili bilgi sağlamaktadır. Bu sistem 2,7 milyon dolar tasarruf sağlamıştır.

Sigorta Primlerinin Çevrimiçi Tahsil Edilmesi Projesi 1 Eylül 2003 tarihinde yürürlüğe girmiştir. BEOS projesinin bu alt projesi, primlerin çevrimiçi tahsiline imkan vermektedir. İnternet bankacılığı hizmeti veren bankalar ile işbirliği içinde uygulanan bu program sigorta primlerinin Bağ-Kur Müdürlüklerinde ya da bankada tahsil edilmesi zorunluluğunu ortadan kaldırmaktadır. Bağ-Kur'un prim tahsilatı için İnternet bankacılığı seçeneği sunması 1,4 milyon dolar tasarruf sağlamıştır.

Optik Otomasyon Sistemi Projesi sahteciliği azaltmak için çevrimiçi reçete ve fatura kontrolü sağlamaktadır. MERNİS ve VEDOP projeleri ile entegrasyon, optisyenlerin potansiyel sigorta lehdarlarını tespit etmesini sağlamaktadır. Sistem optik reçetelerinde 2,7 milyon dolar tasarruf sağlamıştır.

Tablo G.4 Bağ-Kur e-devlet uygulamalarının mali faydaları (dolar)

	Mali faydalar
Tahmini yatırım	3,2 milyon
Tahmini fayda	
- eczane otomasyon sistemi	1,5 milyar
- hastane otomasyon sistemi	2,7 milyon
- optik otomasyon sistemi	1,3 milyon
- sigorta primlerinin çevrimiçi tahsili	1,4 milyon
Toplam tahmini mali fayda	1,5 milyar

Kaynak: Bağ-Kur hesaplamaları.

EK H. TÜRKİYE’DE E-SAĞLIK

Türkiye Ağustos 2005 Sağlık Dönüşüm Planında tanımlanan iddialı bir e-sağlık stratejisi uygulamaya koymuştur. Diğer OECD ülkelerindeki e-sağlık girişimlerinin incelenmesi başarılı politika uygulama stratejilerini ortaya koymaktadır.⁵²

e-Sağlık itici güçleri

e-Sağlığın itici güçlerinin incelenmesi, devlet politikasını oluşturanların ülkenin mevcut sağlık hizmeti politikalarının uygunluğunu değerlendirmesini sağladığından, önemli bir hazırlık adımıdır. Türkiye, aktif biçimde kapsamlı e-sağlık girişimleri başlatmış olan çoğu ülke gibi, şu üç itici gücü belirtmektedir:

1. **Yaşlanan nüfus:** e-Sağlık için en sık ileri sürülen sebep ülkenin sağlık hizmetleri sistemine önemli bir yük getiren, nüfusun yaşlanmasıdır.
2. **Vatandaşların beklentilerindeki artış:** Türk sağlık mercileri e-sağlığın gerekçeleri arasında “yeni sağlık tehditleriyle ilgili gerekli tedbirleri alma ve erken uyarı sistemleri oluşturma” ihtiyacını belirtmektedirler. Pandemik hastalıklar yeni değildir, ama son tehditlerin (SARS, kuş gribi) ışığında, vatandaşlar artık devletten hızlı biçimde eyleme geçmesini beklemektedirler. e-Sağlık çok fazla miktarda bilgi işleme kabiliyeti nedeniyle, kamu yönetimlerinin daha proaktif olmalarını ve kamuoyunda güven tesis etmelerini sağlayan güçlü bir araç olabilir.
3. **Sağlık bakım giderlerinin artması:** Sağlık harcamaları ülkelerin gayri safi yurt içi hasıllarından (GSYİH) daha hızlı büyümektedir (bkz. Şekil H.2). OECD’ye göre, 2003 yılında sağlık harcamaları bir ülkenin GSYİH’sının ortalama % 8.6’sını oluşturmaktadır.

Diğer gelişmiş ülkelerden⁵³ (örneğin Danimarka ya da Hollanda) farklı olarak, bu faktörlerden hiçbiri Türkiye’de özellikle ön planda görünmemektedir. Gelecek yirmi yıl boyunca, Türkiye OECD içinde en genç nüfusa sahip ülkelerden biri olarak kalacaktır. Dahası, sağlık harcamaları artmakla birlikte, OECD içinde en düşük olanlar arasındadır ve OECD ortalamasının altındadır. Bunlara ek olarak, Türkiye’de İnternet kullanım oranı (% 14 ile OECD ülkeleri arasında en düşük olanlardan biri) dikkate alındığında, bilgi yönetimi veya çevrimiçi epidemiyolojik uyarı sistemleri kurma amacıyla BİT kullanımı, yararlı olmakla birlikte, pek muhtemel değildir.

Özellikle iki sağlık sorunu Türkiye’de e-sağlığın itici güçleri olabilir: bebek ölüm oranı ve ilaç harcamaları. Türkiye’de bebek ölüm oranı her 1.000 canlı doğumda 40 ölüm ile, Avrupa’daki en yüksek orandır ve 6.3 olan OECD ortalamasının yaklaşık altı katıdır. İlaç harcamalarının toplam sağlık

⁵² Bu eke Benoit Rossi tarafından, OECD ile işbirliği içerisinde, Harvard Üniversitesi, John F. Kennedy School of Public Management Yüksek Lisans tezi çalışması kapsamında katkıda bulunulmuştur.

⁵³ Özellikle, OECD E-Devlet Projesi tarafından incelenmiş ya da incelenmekte olan ülkeler, Danimarka, Hollanda ve Macaristan ile karşılaştırmalar yapılmaktadır.

harcamaları içindeki payı açısından, Türkiye (% 25⁵⁴) Danimarka (% 9,8), Hollanda (% 11,4), ya da ABD (% 12,9) gibi diğer OECD ülkeleri seviyesinin çok üzerindedir.

Avrupa Komisyonu⁵⁵ Haziran 2004'te, "e-sağlık daha az para ile daha iyi sağlık hizmeti verilmesine yardımcı olabilir..." demektedir. Tüm ülkeler benzer iddialar ileri sürmekte ve aynı amacı paylaşmaktadır: bilgi teknolojilerini kullanarak daha iyi ve daha etkin sağlık hizmetleri sunmak. Ancak, bu hedefler ve bunlar için çözümler çok geniştir ve politika oluşturanlar ve vatandaşların e-sağlığın değerini anlamasını zorlaştırmaktadır.

Türk sağlık mercileri en genel e-sağlık hedeflerini açıklamaları istendiğinde şunları belirtmişlerdir:

1. Vatandaşların daha iyi sağlık hizmetlerine erişimini sağlamak.
2. Hayat kurtarmak amacıyla hasta sağlık bakım verilerine anında erişim için birlikte çalışabilir sistemler kurmak.
3. Sağlık hizmetlerini etkin, verimli ve eşit bir şekilde düzenlemek, sunmak ve denetlemek.

Bu cevaplar Türkiye'nin Ağustos 2005 Sağlık Dönüşüm Planı ile tutarlıdır. Ancak, BİT ile "daha iyi sağlık hizmetleri" arasındaki bağlantı muğlaktır; bilgi teknolojileri sağlık hizmetlerini birçok farklı biçimde iyileştirebilir. "Hayat kurtarmak" ve "etkin, verimli ve eşit bir şekilde" gibi hedefler nicelleştirilmemiştir; bu da e-sağlık yatırımlarının sürdürülmeye değer olup olmadığına karar vermeyi imkansız hale getirmektedir.

Kutu H.1 Hollanda'da e-sağlık hedefleri ve ölçümleme

Hollanda devleti "daha iyi," "daha etkin" gibi genel hedefleri 2006 yılına kadar ülke çapında bir elektronik tedavi sistemi kurmayı hedefleyerek çok net ve özlü bir vizyona dönüştürmeyi tercih etmiştir. Bu vizyon, daha spesifik olarak, analitik bir bakış açısından, Hedefler, Göstergeler ve Metrikler şeklinde belirtilmektedir.

Hedef

Gösterge

Metrik

"Daha iyi" → Medikasyon hatalarından kaynaklanan hataları önleyerek → yılda hastaneye yatma sayısında 90.000 azalma

"Daha etkin" → Hastaların medikasyonlarını elektronik olarak kaydederek → yılda 300 milyon Euro tasarruf

Çevirme

Nicelleştirme

Bu uygulama sağlık uzmanlarının hastaların medikasyon geçmişlerini kendi bilgisayarlarından gerçek zamanda görmelerini sağlayacaktır. Bunun iki yönlü faydası vardır: sistem daha doğru tanımlara imkan verecek ve medikasyon hatalarından kaynaklanan hastaneye yatma sayısını azaltacaktır.

Bu strateji bir olurluk incelemesi ile desteklenmektedir; buna göre, her yıl 90.000 hastaneye yatırılma vakası önlenebilir ve bu da yılda 300 milyon EURO tasarruf anlamına gelmektedir.⁵⁶

⁵⁴ OECD 2005.

⁵⁵ Avrupa Komisyonu, "E-Health, Making healthcare for European Citizens: An Action Plan for a European E-Health Area", 30 Nisan 2004, http://ec.europa.eu/information_society/doc/qualif/health/COM_2004_0356_F_EN_ACTE.pdf.

⁵⁶ National ICT Institute in de Zorg (2004) "Better Care Thanks to Better Information".

e-Sağlık girişimleri kamu sağlığına katkıda bulunmalıdır. Bu bağlantı net olmadığında, kamu desteği zayıflar. Devletler politikalarının çerçevesini geniş terimlerle belirlerse, halk potansiyel etkileri anlamaz ve ilgilenmez. Daha da kötüsü, “daha etkin sağlık hizmeti” gibi hedefleri yerel sağlık ocağının kapatılacağı ya da sağlık konsültasyon ücretlerinin artacağı gibi yorumlayabilirler.

Türkiye her potansiyel programın beklenen maliyetlerini ve faydalarını hesaplamak için durum senaryoları geliştirerek etkin bir e-sağlık politikası oluşturmalıdır. Türkiye, örneğin, ilaç harcamaları üzerinde odaklanmaya karar verirse, e-sağlık stratejisi bir ilaç harcama oranı (ilaç harcamaları bölü toplam sağlık harcamaları) hedefleyerek her yıl önceden belirlenmiş bir miktarda tasarruf gerçekleştirmeyi hedefleyebilir.

Olurluk incelemesi kabaca bazı maliyet tahminleri sunarak devletin beklenen faydaların, yani tasarrufların, tahmin edilen maliyetlerin üzerinde gerçekleşip gerçekleşmediğini hesaplamasına imkan vermektedir.

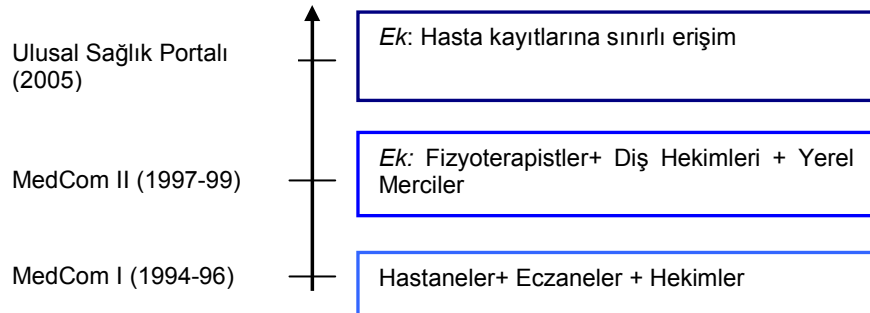
Türkiye’de e-sağlık kamuoyunun geniş desteğini alan temel kamusal değerler etrafında oluşturulmalıdır. Örneğin, sağlık mercileri e-sağlık programının amacını bir e-bağışıklık sistemi ile her yıl hedeflenen bir sayıda bebeğin hayatını kurtarmak ve ülkedeki bebek ölüm oranını 2010’a kadar belli bir yüzdeye indirmek olarak belirleyebilirler.

e-Sağlık sınırları

e-Sağlık stratejilerini başarıyla uygulayan ülkeler bunu, süreçler ve paydaşlar açısından projenin sınırlarını dikkatle belirleyerek gerçekleştirmişlerdir.

Buna iyi bir örnek Danimarka’dır. Danimarka’nın MedCom adı verilen sağlık projesi her biri artan sayıda paydaşın katılımını sağlayan üç aşamada gelişmiştir. Bu aşağıda gösterilmektedir.

Şekil H.1 MedCom proje sınırlarının evrimi (Danimarka)



Danimarka vatandaşlarına çevrimiçi hizmetleri sunmaya ancak ülkede İnternet yaygınlaştıktan sonra başlamıştır (Aşama III).

Genel olarak, bir ülkenin e-sağlık camiasının (paydaşlar) büyüklüğü BİT olgunluk düzeyi ile orantılı olmalıdır. Bir ülkenin olgunluk düzeyi şu üç gösterge ile tanımlanabilir:

- İnternet kullanımı.
- Kamu yönetimi ile çevrimiçi etkileşim düzeyi.
- Genişbant İnternet bağlantısına erişimi olanların sayısı.

Bu üç gösterge bakımından, Türkiye'nin BİT olgunluk düzeyi düşüktür. Bu nedenle, Türkiye'nin e-sağlık stratejisi sadece çok sınırlı sayıda sağlık paydaşını içermelidir. Bunlar arasında Sağlık Bakanlığı, 81 il sağlık müdürlüğü ve ülke çapında hastaneler olabilir (Aşama I).

Türkiye e-sağlık stratejisinin ulusal çapta uygulanmasını aşamalar halinde planlamalıdır (Danimarka örneği için bkz. Şekil H.1). Her aşama artan sayıda paydaşı içermeli ve devletin her aşama sonunda kaydedilen ilerlemeyi ölçebilmesi için, tipik olarak iki ila üç yıla yayılmalıdır.

Proje sınırları Türkiye'nin BİT altyapısının genişlemesi ile tutarlı olmalıdır. Bu, e-sağlık planlaması yapan kurumlar ile Türkiye'nin BİT altyapısının genişlemesinden sorumlu olan kurumlar arasında uyumlu bir işbirliğini gerektirir. Örneğin, tüm hastanelerin I. Aşama sonunda çevrimiçi olmasının sağlanması için genişbant erişimden sorumlu olan Ulaştırma Bakanlığı ile yakın işbirliğine gidilebilir.

e-Sağlık uygulamaları

e-Sağlık uygulamaları bir ülkenin e-sağlık vizyonunun gerçekleştirilmesi için kullanılan BİT süreçleridir. Doğru uygulamayı seçmek politika hedeflerinin gerçekleştirilmesi açısından çok önemlidir.

Birçok e-sağlık uygulaması vardır ve bir seçim yapacak olan hükümetler iki boyutu dikkate almalıdır: uygulamanın teknik mahiyeti (etkileşimli, mesafeli vb.) ve uygulamanın etki alanı (idari ve mali, eğitim, tüketici sağlığı, araştırma vb.).

Uygulamaların teknik mahiyeti

Evrimsel bir bakış açısından, e-sağlığın uygulanması dört ayrı düzeye göre teknik karmaşıklığı artan bir model izleme eğilimindedir:

- **Bilgilendirme:** Macaristan, vatandaşları için bir sağlık bilgi portalı geliştirmiştir.
- **Dosya Aktarımı:** Danimarka ve Hollanda'da e-reçete sistemleri için tamamen işler durumda sağlık veri ağları vardır.
- **Etkileşimli:** Halihazırda sadece Danimarka, vatandaşlarına sınırlı etkileşimli çevrimiçi hizmetler sunmaktadır.
- **Uzaktan:** Uzaktan uygulamalar henüz çoğu ülkede aktif değildir.

ABD Ulusal Araştırma Konseyi e-sağlık uygulamalarını desteklemek için beş temel yetkinlik gerektiğini tespit etmiştir. Bunlar:

- **Bant genişliği:** ağın iletim kapasitesi.
- **Gecikme süresi:** bir mesajın alınması için gereken süre.
- **Erişilebilirlik:** ağın çalışır durumda olma ihtimali.

- **Güvenlik:** bir ağın aktarılan verilerin gizliliği ve bütünlüğünü sağlama kapasitesi.
- **Her yerdelik:** İnternete erişim düzeyi.

e-Sağlık için bu teknik zorunlulukların bilinmesi politikaları oluşturanların iddialı ama gerçekleştirilebilir stratejiler ortaya koymalarına imkan verir.

e-Sağlık uygulamalarının etki alanı

Tipik olarak, e-sağlık uygulamaları altı farklı etki alanını kapsar:

- **Tüketici Sağlığı:** Sağlık İnternet siteleri vb.
- **Klinik Bakım:** çevrimiçi erişim, dosya aktarımı vb.
- **İdari ve Mali:** bilgi yönetimi sistemleri vb.
- **Kamu Sağlığı:** bulaşıcı hastalıklarla ilgili çevrimiçi uyarılar.
- **Eğitim:** e-öğrenim.
- **Araştırma:** projelerde çevrimiçi işbirliği.

Diğer ülkelerin kendi e-sağlık sistemlerini başarıyla nasıl kurdukları incelendiğinde bir geçiş süreci olduğu ortaya çıkmaktadır. Çıkarılması gereken temel ders e-sağlık uygulamalarının birbiri üzerine kurulduğudur. Bu tedicri ilerleme Şekil H.2’de gösterilmektedir.

Şekil H.2 Etki alanının evrimi



Türkiye’nin Sağlıkta e-Dönüşüm eylem planı beş temel uygulamanın geliştirilmesini öngörmektedir:

1. **Çekirdek Kaynak Yönetimi:** 81 İl Sağlık Müdürlüğü tarafından kullanılacak bir dizi yazılım modülü (insan kaynakları, finansal yönetim vb.). İnsan kaynakları modülü şimdiden çalışır durumdadır ve personel hareketleri izlenmektedir. Amaçlardan biri Sağlık Bakanlığının doğru verileri toplamasını sağlamaktır.
2. **Muhasebe Bilgi Sistemi:** Sağlık Bakanlığı tarafından hastaneler için geliştirilen yazılım uygulaması.

3. **Aile Hekimliği Bilgi Sistemi:** Elektronik sağlık kayıt sistemi. Amaç doktorların hastalarının sağlık verilerine çevrimiçi erişebilmeleridir. Halen 104 hekimin katıldığı bir deneme Düzce ilinde sürmektedir.
4. **Elektronik Hasta Kaydı:** Sadece Sağlık Bakanlığı personeli için uygulama. Aile Hekimliği Bilgi Sisteminin gerekliliklerinin geliştirilmesi için bir pilot sistem olarak kullanılmaktadır.
5. **Medikal Cihaz ve Malzeme Kayıt Sistemi:** Medikal cihazlara ve üreticilerine tek tanımlayıcı numara verilmektedir. Tamamlandığında bu veritabanı medikal ürünler pazarı için bir izleme aracı olarak kullanılacaktır.

Bir ülkenin mevcut BİT altyapısı tarafından desteklenmeyen e-sağlık uygulamalarının amaçlanması verimli olmaz. Bu bölümde ele alınan kriterler hangi uygulamaların gerçekleştirileceğine karar vermek için yararlı bir denetim listesi oluşturmaktadır. Türkiye ulusal e-sağlık stratejisini bu beş teknik zorunluluk ışığında gözden geçirmeli ve halihazırda ya da öngörülebilir bir gelecekte ülkedeki BİT altyapısı koşulları tarafından desteklenemeyecek uygulamalardan vazgeçmelidir.

Türkiye halihazırda beş temel e-sağlık uygulaması öngörmektedir. Ancak, Danimarka ve Hollanda deneyimlerinden çıkartılması gereken önemli bir ders, her zaman bir uygulamayla başlayıp o tamamen çalışır hale geldikten sonra, bir sonrakine geçmenin daha iyi olduğudur. Bu tip bir strateji kimi zaman “dondur-çöz-dondur” olarak adlandırılmaktadır. Bu yöntem, politika oluşturanların çabalarını planlamasını ve sıraya koymasını sağlar. Bu, 9 milyon dolar ile bütçesi oldukça sınırlı olan Türkiye için daha da önemlidir. Bir uygulamayı seçmek, ki bu, öncelik vermek anlamına gelir, ve uygulamak Türkiye'nin sınırlı kaynaklarını en iyi şekilde kullanmasını sağlayacaktır.

e-Sağlığın uygulanması aşağıdaki şekilde tedrici bir yol izlemelidir:

- Türkiye halen Elektronik Sağlık Kaydı (ESK) sistemlerini test etmektedir. Pilot projeler yararlıdır; çünkü, birinci elden tecrübe kazanılmasını sağlarlar. Ancak, e-sağlığın ülke çapında uygulanmasına gelince, Danimarka ve Hollanda deneyimleri daha az sayıda paydaşı kapsayan sadece bilgilendirme (örneğin bir sağlık İnternet sitesi) ya da dosya aktarımı (örneğin e-reçeteler) uygulamaları ile işe başlamanın daha akıllıca olduğunu göstermiştir.
- Sağlık uzmanları arasında veri değişimini içeren klinik bakım uygulamalarının geliştirilmesi ikinci adım olabilir. Bu adımı atlayıp doğrudan ESK gibi tüketici uygulamalarına geçmek cazip görünse de, diğer ülkelerdeki (örneğin Hollanda, Fransa, Danimarka) deneyimler bunun gerekli bir ara aşama olduğunu göstermiştir.
- Bu bulgu Türkiye'nin doğrudan ülke çapında hastaların elektronik kayıtları uygulamasına geçmeden önce, dosya aktarım uygulamalarını (örneğin e-reçete) düşünmesi gerektiği yönündeki tavsiyeyi desteklemektedir.

Sağlık tanımlayıcıları

İki sağlık uzmanı arasında ya da doktorlar ve hastalar arasında elektronik değişim gerektiren bir uygulama iki tarafın net biçimde tanımlanmasını gerektirir. Tanımlayıcılar ayrıca, işlemlerin yetkilendirilmesinde kullanılır (hastaların e-kayıtlarına erişim hakları), gizliliği (şifreleme) ve bazı durumlarda işlemlerin inkar edilemezliğini güvence altına alır (elektronik imza).

Devletler tanımlayıcıların oluşturulması ve uygulanması için gereken çaba ve harcamaların büyüklüğünün bilincinde olmalıdır. Bu sebeple, yeni projeler tanımlayıcıları gerektirmeyen ya da (sayıları çok daha sınırlı olduğundan) sadece mesleki tanımlayıcılara dayalı uygulamalarla başlamalıdır.

Bunlara ek olarak, hasta tanımlayıcıları uygulandığı anda kaçınılmaz olarak kişisel verilerin kullanımı, saklanması ve korunması sorunları gündeme gelir. Devletler, veriler suiistimal edilmeden bu sorunu proaktif biçimde ele almalıdır; herhangi bir suiistimal kamuoyunun güvenini sarsar ve devletin e-sağlığı teşvik çabalarına zarar verir.

Devletler gerekli düzenleyici çerçeveyi de hasta tanımlayıcıları kullanılmaya başlanmadan *önce* hazırlamalıdır. Kilit önemde bir adım bir ulusal veri koruma kurumu kurmaktır. Bu kurum sadece gerekli güvencelerin oluşturulması ve AB düzenlemelerine uygunluğun sağlanmasında kilit bir rol oynamakla kalmaz, aynı zamanda vatandaşlara kendi sağlık kayıtları üzerinde daha fazla kontrol tanıyarak onların yetkilerini artırır.

Türkiye tanımlayıcılar gerektirmeyen (örneğin Macaristan'daki gibi sağlık İnternet siteleri) ya da sadece mesleki tanımlayıcılar (doktor kartları) gerektiren uygulamalar üzerinde odaklanmalıdır. Örneğin, Hollanda hasta tanımlayıcıları gerektiren e-medikasyon sistemini başlatmadan önce hasta tanımlayıcıları gerektirmeyen e-reçete sistemini uygulamıştır.

Türkiye OECD e-sağlık anketine cevaplarda bu hukuki konuların daha fazla araştırılması gerektiğini kabul etmiştir. Anketi cevaplayanlar bir ulusal veri koruma kurumunun kurulacağını da belirtmişlerdir. Türkiye bu kurumsal çabayı sürdürmeli ve sağlık tanımlayıcılarını uygulamaya başlamadan önce bu kurumu kurmayı amaçlamalıdır.

e-Sağlık elektronik verilerin düzgün ve sorunsuz iletimini gerektirir. Dolayısıyla, birlikte çalışılabilirlik standartları ve veri sözlükleri her e-sağlık girişiminin iki hayati yapıtaşını oluşturur. Şaşırtıcı olmayan bir şekilde, e-sağlığı uygulayan ülkelerin çoğu sağlık bilgilerinin standardizasyonu ve kodifikasyonunu aktif olarak uygulamışlardır.

Türkiye'nin standardizasyon çabaları bir dizi birlikte çalışılabilirlik standartlarının hızlı biçimde uygulamaya konulmasını içermeli ve bu standartlara uyum daha sonra resmi olarak zorunlu kılınmalıdır. Bu zaman zarfında, sağlık mercileri Türk standartları temelinde prototipler geliştirmek için sağlık sektörüne çağrıda bulunmalıdır (örneğin AB çapında bir teklif çağrısı yayınlamak gibi). Bu, politikaları oluşturanların standartların uygun olup olmadığını ve pazarın gelecekte çok kaynaktan tedarike imkan verecek büyüklükte olup olmadığını kontrol etmelerine imkan verir.

İddialı e-sağlık politikaları tasarlamak ve bunları uygulamak farklı şeylerdir. e-Sağlığı uygulayanlar tipik olarak iki tür gerilim ile karşılaşır: çatışma ve karışıklık. Çatışmalar e-sağlıktan kimin faydalanacağı konusunda belirsizlikten doğar. Hollanda "BİT ve Toplum – 2005 Yıllığı" raporunda "sağlık programları hastanelerin daha etkin olmasına yardımcı olabilir, ama çoğu zaman ilgili tarafların çatışan menfaatleri bu tür iyileştirmeleri engeller" sonucuna varılmaktadır. Kısacası, e-sağlık paydaşlarının işbirliği yapmak istememeleri için pek çok sebep vardır.

Karışıklık e-sağlık politikalarının genellikle köklü yapısal reformlar ile birlikte uygulanmasından doğar. Danimarka bu durumu yaşamıştır. Sağlık sektöründe iddialı bir reform başlatmış olan ve aynı zamanda e-sağlık yönünde adım atan Türkiye için de aynı durum söz konusu olacaktır.

Başarı her ülkenin geleneğine ve kurumsal yapısına bağlıdır. Türkiye gibi ileri derecede merkezi yapıya sahip bir ülke, devlet sağlık alanındaki aktörler üzerinde daha fazla etkiye sahip olduğundan, nispeten yüksek düzeyde çatışmayla başedebilir.

Türkiye spesifik bir e-sağlık uygulaması üzerinde odaklanarak ve vizyonunu ilgili taraflara aktararak, e-sağlık politikasını netleştirmeye çalışmalıdır. Buna iyi bir örnek Hollanda'dır. Hollanda devleti vatandaşlarını e-medikasyonun avantajları konusunda ikna etmek için *The Price of Mistakes* (Hataların Bedeli) başlıklı bir rapor yayınlamış ve bu raporda medikasyon hatalarının insani ve mali sonuçlarını vurgulamıştır. Bu, medyanın dikkatini çekmiş ve devletin işini kolaylaştırmıştır. Ayrıca, paydaşlardan her birinin (hastalar, doktorlar, hemşireler vb.) bakış açısıyla yeni sistemin nasıl işleyeceğini açıklayan, anlaşılması kolay broşürler dağıtmıştır.

Çatışmanın yoğunluğu ilgili tarafların sayısı azaltılarak, yani proje sınırları daraltılarak düşürülebilir.

Türkiye sorumlu kuruluşların hesap verebilirliğini artırarak e-sağlık girişiminin daha görünür olmasını da sağlayabilir. Örneğin, Hollanda'da Sağlık Bakanı e-sağlığın uygulanmasının gözetiminden şahsen sorumludur. Parlamento'ya devletin e-sağlık stratejisinin uygulanmasında kaydedilen ilerlemeyi gösteren üç aylık raporlar sunması istenmektedir.

Özel sektörün rolü

e-Sağlık hiçbir zaman sadece kamu yönetimlerinin alanı değildir. Bu alanda daima sağlık hizmetleri sağlayıcıları (örneğin özel klinikler), ürün tedarikçileri (örneğin ilaç firmaları), sistem operatörleri (örneğin sağlık veri ağlarının yöneticileri), finansal ortaklar (örneğin sağlık sigortacıları) veya araştırmacılar (örneğin sağlık Ar-Ge) gibi özel aktörler de vardır.

Kamusal ve özel aktörlerin rollerini tanımlamanın kesin bir yolu yoktur. Bu, ülkelerin yönetim geleneklerine bağlıdır. Ancak, politikaları oluşturanların amacı kamusal ve özel aktörlerin saiklerini mümkün olduğunca birbiriyle uyumlu hale getirmektir. Devlet genellikle planlama, hukuki ve düzenleyici çerçevenin oluşturulması ve finansman (en azından kısmen) rollerini üstlenir.

Özel sektörün rolü ülkeden ülkeye farklılık gösterir. Örneğin, sağlık ağları kamu tarafından işletilebilir (Türkiye), özel sektör tarafından çalıştırılabilir (Hollanda'da olduğu gibi) ya da ortak bir biçimde yönetilebilir (Fransa'daki kamu-özel ortaklıkları).

Tek kimlik numarasının kullanımı

Ülkeler etkileşimli uygulamalara yöneldikçe, sağlık tanımlayıcıları zorunlu olmaktadır. Birçok kamu kurumu vergi numarası ve sosyal güvenlik numarası gibi vatandaş tanımlayıcılarını zaten kullanmaktadır. Bu şu soruyu doğurmaktadır: neden tek bir vatandaşlık numarası olmasın?

Bazı ülkeler vatandaşlık numarasını uygulamaktadır. Türkiye MERNİS sistemi ile tek bir vatandaşlık numarası geliştirmiştir. Yetkililere göre "MERNİS numaraları tüm sektörlerde tek tanımlayıcı numara olarak kullanılacaktır."

Bunun dezavantajı bu tek numaranın bilgilerin gizliliği açısından sorunlar doğurma riskidir. Örneğin, hastalara vergi ödemedikleri için sağlık hizmeti verilmezse ne olacaktır? Bu tür kaygıları ele almanın hukuki (özel kanunların çıkartılması), kurumsal (bir veri koruma kurumu oluşturulması) ve uygulamaya dönük (parola, erişim düzeyleri vb.) pek çok yolu vardır, ancak, bunlardan hiçbiri kusursuz değildir.

Tek bir numaranın tavsiye edilebilir olup olmadığını belirlemenin bir yolu vardır; her devlet, ülkesi için en iyi kararı vermelidir. Bu kararın, kamuoyunun bilgilendirilmesi suretiyle bir kamusal tartışma sonucu alınması sağlanmalıdır. Devletin görevi bu tür bir tartışmayı teşvik etmektir.

Kişisel bilgilerin gizliliği

e-Sağlık hayat kurtarabilir, ama suiistimal edilirse kamuoyunun güvenini sarsabilir ve devletin meşruiyetine zarar verebilir. Bu nedenle, elektronik sağlık kayıtlarını uygulayan ülkelerin karşı karşıya kaldığı önemli güçlüklerden biri verilerin saklanması ile ilgilidir. Azami korumayı sağlamak için hasta kayıtları nerede saklanmalıdır? Temel olarak dört seçenek vardır:

1. Merkezi: ulusal bir veritabanında.
2. Taşınabilir: hastaya ait bir akıllı kartta.
3. Yerel: tedavi yerinde (hastane bilgi sistemleri, doktorun bilgisayarını vb.).
4. Dağıtılmış: merkezi, taşınabilir ve yerelin birleşimi.

Çözümlerden hiçbiri hatalara karşı kesin garanti sunmamaktadır. Ulusal bir veritabanı tüm nüfusa ait verilerin çalınma riskini taşır. Bir akıllı kartta saklama alanı yeterli olmayabilir ve bu da, amaç özellikle MRI gibi büyük biyomedikal dosyaları saklamaksa, sorun olabilir. Yerel saklama, bu ek görevi üstlenmeye hazır ya da istekli olmayabilen birinci kademe sağlık hizmetleri sağlayıcıları için fazladan yük getirir. Dolayısıyla, birçok ülke birleşik yaklaşıma yönelmektedir.

Ücretli otoyol ve kredi kartı şirketlerinin bildiği gibi, iç kaynaklı sahtecilik dış tehditlerden daha fazla soruna yol açabilir. Bu nedenle, daha en başta, e-sağlık sistemi tasarlanırken bu tür sahtecilik üzerinde odaklanmak önemlidir. Örneğin, şu soru sorulmalıdır: usulüne uygun şekilde akredite birisi sağlık veritabanındaki bilgileri indirir ve satarsa ne olur?

Veritabanları ne kadar kapsamlıysa değerleri ve dolayısıyla yasadışı sızma riski o kadar yüksek olur. Bu tür riskler ancak e-sağlık yaygın olarak kullanıldığında somutlaşır ve o zaman da sistem mimarisini yeniden tasarlamak için çok geç olabilir. Bu nedenle, Türkiye sistemlerinin gelecekte karşılaşılabileceği muhtemel tehditleri tahmin etmeye zaman ayırmalıdır. BİT sahteciliği sürekli gelişmektedir ve devletlerin bu görev için kamu kurumları, bağımsız kurumlar ya da özel sektörden en uygun olan tarafın hangisi olduğuna karar vermeleri gerekmektedir.

Sayısal uçurum

İnsanların doktora çevrimiçi başvurmasını sağlamak zaman ve para tasarrufu sağlayabilir, ancak bu hizmetlerden yalnızca çevrimiçi olanlar yararlanabiliyorsa ne olacak?

Çevrimiçi hizmetleri zamanından önce sunmak, İnternet erişimi olanlar ile erişimi olmayanlar arasındaki farkı daha da büyütebilir. Bu bakımdan, genel İnternet kullanım göstergeleri yanıltıcı olabilir. Türkiye’de İnternet kullanımı yaklaşık % 14’tür ve bu kullanıcıların büyük çoğunluğu İnternet kafelerden (% 37) ve işyerlerinden (% 43) İnternete erişmektedir.⁵⁷ Bu yerler doktorla çevrimiçi görüşmek için ideal yerler değildir.

e-Sağlık kişiselleştirilmiş çevrimiçi hizmetler olmadan da faydalar sağlayabilir. Hastalarla doğrudan görüşmeyi gerektirmeyen e-reçete gibi bir uygulama tıbbi hataları azaltarak sağlık hizmetlerini önemli ölçüde iyileştirebilir. Başka bir ifadeyle, hasta odaklı olmak zorunlu olarak doğrudan çevrimiçi hizmet sunmayı gerektirmez.

⁵⁷ Türkiye İstatistik Kurumu.

Bilgi teknolojileri vatandaşlara sağlık bilgilerine daha fazla erişim sağlayarak ve kişiselleştirilmiş hizmetler sunarak onları daha gcl kılabilirler. Öte yandan, elektronik işlemlerin çok fazla kullanımı hastaların kendilerini en çok ilgilendiren bilgi akışı üzerinde giderek daha az denetim sahibi olmaları anlamına gelir.

e-Sağlık mimarları tamamen BİT'e güvenmek ile bireysel özerklik arasındaki gerilimin bilincinde olmalı ve bir denge kurmaya çalışmalıdır.

EK I. YÖNTEM

Analitik çerçeve

Bu incelemede OECD tarafından, 2002-2004 yılları arasında geliştirilmiş olan yöntem kullanılmıştır. Yöntem, *The E-Government Imperative* (OECD 2003) adlı çalışmada geliştirilen, OECD'nin e-devleti incelemeye yönelik çerçevesi üzerine kurulu olup, *E-Government for Better Government* (OECD 2005) adlı OECD yayınındaki çalışmaları da dikkate almaktadır. Yöntem, *OECD E-Government Studies:Finland* (OECD 2003) başlıklı rapor ile sonuçları yayımlanan Finlandiya'da e-devlet incelemesinde test edilmiştir. OECD e-Devlet Projesi, 2004 yılında *Peer Review:An OECD Tool for Co-operation and Change* (OECD 2003) adlı yayında yer alan protokoller çerçevesinde, e-Devlet İncelemeleri için OECD yöntemini kabul etmiştir. OECD, bu analitik çerçeveyi kullanarak, Meksika, Norveç ve Danimarka için e-devlet incelemeleri yapmıştır. Diğer değerlendirmeler (Hollanda ve Macaristan) devam etmektedir.

OECD e-Devlet İncelemeleri yönteminin geliştirilmesi, bir süreç içerisinde devam etmektedir. Ancak, ülkeler arasında karşılaştırma yapılabilmesi için, genel çerçeve korunacaktır. OECD, kullanılan yöntemin güncellenmesine ve mümkün olan en üst düzeyde OECD ülkeleri için uygunluğunu sağlamaya devam edecektir.

Yöntem geliştirilirken, OECD şu hususları göz önünde bulundurmıştır:

- OECD, değişkenleri ölçerken ve tanımlarken istatistiki titizlik ve kaliteye büyük önem vermelidir.
- e-Devlet deneyimlerinin uluslararası bir sınıflandırmasını yapmak için, değişkenlerin tanımlayıcı özellikleri karşılaştırılabilir olmalıdır.
- OECD e-Devlet Projesi yaklaşımını diğer OECD birimlerinin yaklaşımları ile karşılaştırmalı ve gelecekte başvurmak ve diğer birimlerle paylaşmak için dersler çıkartmalıdır.

OECD, bir ülke değerlendirmesinde ilk adım olarak, ülke yetkilileriyle incelemenin amaçları, analitik çerçevesi ve zaman çizelgesi üzerinde anlaşmaya varır. Teknik Şartnameyle e-devletin uygulanması ve etkilerinin kapsamlı bir incelemesini yapmak için çalışılacak alanlar belirlenir.

Değerlendirme, merkezi olarak e-devlet amaçları, stratejileri ve girişimlerinin geliştirilmesi ve yayılması ile kurumlar düzeyinde bağımsız e-devlet projelerinin başlatılarak uygulanmasını içeren bir politika döngüsü kavramı etrafında şekillenmektedir. Bu unsurların birbirleriyle etkileşimi, e-devletin kamu kesiminde gelişimi ve uygulanmasının koordinasyonunu odak noktası haline getirmiştir. Nitekim bu, OECD e-devlet yetkilileri ve uzmanlarının tartışmalarında sürekli gündemde olan bir husustur.

Girdiler

Türkiye değerlendirmesi, esas olarak, raporlar ve resmi belgelerden elde edilen gözlemler, analizler ve değerlendirmeler ile anket cevapları ve mülakatlardan oluşan niteliksel bir incelemedir. İncelemenin dört temel girdisi vardır:

- Raporlar ve resmi belgeler.
- OECD e-devlet anketi, başlıca e-hizmetler hakkında tamamlayıcı anketler ile işletmelerin e-devlet ve e-hizmetlere ilişkin görüşleri.
- Kamu kurumu yetkilileriyle mülakatlar.
- OECD üyeleri ile değerlendirme toplantısı.

Raporlar ve resmi belgeler

İnceleme, çeşitli kamu kurumlarının, Türkiye’de kamu yönetimi ve e-devlet politikaları, stratejileri ve girişimlerinin planlanması, koordinasyonu ve uygulanmasına ışık tutan geniş bir yelpazedeki çalışmalarını bir araya getirmiştir. OECD’nin Türkiye’ye ilişkin yakın zamanda hazırlanmış raporları ve değerlendirmelerinden de faydalanılmıştır (*örneğin* OECD Bölgesel Değerlendirmeleri: İstanbul, Türkiye SIGMA Değerlendirmesi, OECD Ekonomik Anketleri: Türkiye). İncelemede, Türkiye’de kamu yönetimi reformu, e-devlet ve bilgi toplumu ile ilgili akademik araştırma ve makalelerden de yararlanılmıştır. Bu yaklaşım, e-devletin bağımsız bir şekilde ele alınamayacağı ve daha geniş bir kamu yönetimi perspektifiyle değerlendirilmesi gerektiği yönündeki anlayışa dayanmaktadır.

OECD Türkiye’de e-devlet anketi

e-Devlete ilişkin OECD anketi ilk olarak 2002 yılında geliştirilmiş ve 2003’te, Finlandiya değerlendirmesinin deneyimi ışığında gözden geçirilmiştir. Anketin gözden geçirilmiş bir versiyonu Aralık 2003’te, Paris’te yapılan bir toplantıda *OECD e-Devlet Hakkında Tamamlayıcı Çalışma Alanları Yönlendirme Grubuna* sunulmuştur. Yönlendirme Grubunun görüşleri anketin nihai versiyonunda göz önüne alınmıştır. Türkiye’de e-Devlet Anketi, Türkiye’nin kurumsal ve idari çerçevesini yansıtacak şekilde uyarlanmıştır.

Anket, merkezi yönetim ve yerel yönetim kuruluşları ile Temmuz 2005’te gerçekleştirilmiştir. Anket soruları, kurumlarında e-devletten sorumlu olan görevlilere yöneltilmiş ve şahsi görüşleri yerine kurumlarının durumunu ortaya koymaları istenmiştir. Anket örnekleme, OECD ve Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi tarafından birlikte belirlenmiştir.

Tablo I.1 OECD Anketine Cevaplar

	Toplam yönetim birimi	OECD örnekleme	Cevaplar	Cevap oranı %
Bakanlıklar (bağlı ve ilgili kurum ve kuruluşlar dahil)	151	105	65	62
Valilikler, yerel yönetimler	3.306	160	80	50
Toplam	3.457	265	145	55

Ankette merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarına e-devletin problemleri, engeller ve öncelikler ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Elde edilen verilerin kalitatif ve subjektif olduğu, kesin sonuçlar çıkartılabilecek anlamlılık testlerinin mümkün olmadığı göz önünde bulundurulmalıdır.

Temel e-hizmetleri sunan kurumlarla ikinci anket

Türkiye değerlendirmesi başlıca e-hizmet sağlayıcılarına yönelik özel bir anket de içermiştir. Bu hizmetler Devlet Planlama Teşkilatının yardımı ile tespit edilmiştir. Amaç hizmetlerin kullanımı, finansmanı ve gelişimi hakkında bilgi elde etmek, olurluk incelemeleri hazırlanıp hazırlanmadığını, hizmetin geliştirilmesi sırasında kullanıcılara danışılıp danışılmadığını ve kullanıcı anketleri yapılıp yapılmadığını belirlemektir.

Tablo 1.2 Ankete cevap veren kuruluşlar

Başbakanlık	Gümrük Müsteşarlığı
Adalet Bakanlığı	Emniyet Genel Müdürlüğü
Dışişleri Bakanlığı	Sermaye Piyasası Kurulu
Tarım Bakanlığı	Kamu İhale Kurumu
Sağlık Bakanlığı	Yalova Belediyesi
Milli Eğitim Bakanlığı	Devlet Malzeme Ofisi
İçişleri Bakanlığı	Bağ-Kur
Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Emekli Sandığı
Çevre ve Orman Bakanlığı	KOSGEB
Maliye Bakanlığı (Gelir İdaresi Başkanlığı)	Türkiye İstatistik Kurumu
Dış Ticaret Müsteşarlığı	Hazine Müsteşarlığı
	TÜBİTAK

Bu örneklem, Türkiye’de e-hizmetleri sunan tüm kurumları temsil etmemekte, ankete cevap veren ve temel e-hizmetleri sağlayan 23 kuruluş hakkında bir fikir vermektedir.

Kuruluşlar, toplam e-hizmet işlem hacimleri ve bunlara karşılık gelen kağıt tabanlı hizmetler hakkındaki soruları cevaplamakta güçlük çekmişlerdir. Bu durum e-hizmetlerin kullanımındaki yaygınlaşmayı hesaplamayı zorlaştırmıştır. Sağlanan istatistikler bazen, karşıdan bilgi indirme gibi, toplam kullanıcı bilgilerini içermektedir. Ancak, Gelir İdaresi Başkanlığı vergi beyanlarına ilişkin istatistikleri sunabilmiştir. Bu verilere göre 2005 yılında gerçekleştirilen işlemlerin 1,4 milyonu İnternet tabanlı ve 1,5 milyonu da kağıt tabanlıdır. Bu, kurumların ne üretildiğini ölçebilmeleri ve bunu da üretim maliyetine bölerek birim maliyeti elde edebilmeleri için çıktı istatistiklerini iyileştirmeleri gerektiğini göstermektedir.

Cevaplar, kuruluşların çoğunun farklı e-hizmetler sunma maliyetlerini sağlamada büyük güçlük çektiğini de göstermektedir. Bunun için harcamaları faaliyet ya da program bazında kaydedebilen bir muhasebe sistemi gerekli olduğundan bu durum şaşırtıcı değildir. Türkiye’nin, birim maliyetleri tespit edebilmek ve İnternet tabanlı hizmet kanalları kullanılarak elde edilen tasarrufları hesaplayabilmek için, e-hizmetler ve kağıt tabanlı sistemler için yapılan harcamalara ilişkin verileri kaydedebilecek sistemleri iyileştirmesi gereklidir.

Kamu kurumu yetkilileri ile mülakatlar

Değerlendirme ekibi kamu kurumu yetkilileri, ilgili menfaat grupları, sanayi birlikleri ve BİT sektöründen temsilcilerle iki dizi görüşme yapmıştır. Tüm mülakatlar OECD’nin onayı ile DPT tarafından düzenlenmiştir. Kuruluşlar ve mülakat yapılan kişiler Türkiye’de e-devlet ile ilgili başlıca konular ve sorunlara ışık tutacak şekilde geniş ve temsili bir biçimde seçilmiştir.

Temmuz 2005’te yapılan ilk dizi mülakatlar OECD’nin Türkiye’de e-devlete ilişkin temel hususları anlamasına yardımcı olacak açıklayıcı tartışmalar şeklinde tasarlanmıştır. OECD ekibi üst düzey 10 yetkili

ve onların personeli ile görüşmüştür. Bu açıklayıcı mülakatlar her şeyi kapsama iddiasında olmayıp, daha fazla araştırma gerektiren alanların anlaşılmasında OECD'ye yardımcı olmayı amaçlamıştır.

İkinci dizi mülakatlar Ekim 2005'te yapılmıştır. Bu derinlemesine mülakatlar OECD'den üç üye ve OECD üyesi devletlerden üç üye (Dr. Chang Kil Lee - Kore, Sergio Mendoza - Meksika ve Dr. Bruno Lanvin - Dünya Bankası) tarafından yürütülmüştür. Mülakat ekibi toplam 23 mülakat yapmıştır. Yerel yönetimler, akademik kurumlar ve iş dünyasından katılımcılarla dört odak grubu oturumu düzenlenmiştir.

Tamamen gizli tutulmak kaydıyla yapılan mülakatları rapordaki ana konuların her birine ilişkin bir dizi soru izlemiştir. Mülakatlar yazılı anket ile ele alınamayan daha gayriresmi konularda yoğunlaşmıştır.

Değerlendirme toplantısı

OECD incelemesinin değerlendirme aşamasında, başlıca bulgular, incelemeden sorumlu birimin hazırlık toplantısında tartışılmıştır. Tartışma, incelemeyi yapanlar tarafından yönlendirilmiş, ancak, ilgili birimdeki herkesin tartışmaya yoğun biçimde katılımı teşvik edilmiştir. Tartışmaların ve bazı durumlarda, değerlendirmesi yapılan ülke dahil, üyeler arasında yapılan müzakerelerin ardından, nihai rapor birimin tümü tarafından kabul edilmiştir. Nihai rapor, ilgili değerlendirme şartnamesinde aksi belirtilmedikçe, genel olarak, oybirliği ile kabul edilerek onaylanmaktadır ("Peer Review: An OECD Tool for Co-operation and Change", OECD 2003).

Bağımsızlık, tarafsızlık ve girdilerin doğrulanması

OECD, bu incelemeyi, Türkiye ile kararlaştırılan bir çerçeve içinde, kendi personeli ve bağımsız uzmanlar ile yürütmüştür. İnceleme Başbakanlığa bağlı Devlet Planlama Teşkilatının rehberliği ve finansmanı ile gerçekleştirilmiştir. Bu durum hiçbir şekilde incelemenin tarafsızlığını ya da nihai sonuçlarını etkilememiştir.

Rapor Kore, Meksika ve Dünya Bankasından üç uzmanın katkılarıyla, OECD tarafından hazırlanmıştır. OECD, değerlendirmenin hazırlanması sürecinde DPT'yi düzenli olarak bilgilendirmiştir. Değerlendirmenin hazırlanmasında DPT ile ankete ve mülakatlara katılan diğer ilgili kuruluşların doğrulama, görüş ve geribildirimlerinden de yararlanılmıştır.

EK J. SÖZLÜK

Bu inceleme için hazırlanan sözlük aşağıdaki terimlerin bu raporda hangi anlamda kullanıldığını açıklamaktadır.

AÇIK ANAHTAR ALTYAPISI (AAA): Bir mesajı gönderenin ya da alanın kimliğini doğrulamak ve/veya bir mesajı şifrelemek için kullanılan bir yöntem. AAA, İnternet gibi güvenli olmayan kamusal bir ağın kullanıcılarının, güvenilir bir yetkiliden alınan ve onun aracılığıyla paylaşılan bir kriptografik anahtar çifti kullanarak güvenli ve gizli bir şekilde veri değişimi yapmalarını sağlar. Bir kişi ya da kuruluşun kimliğini tanımlayan sayısal sertifikaların ve sertifikaları saklayabilen, doğrulayabilen ve gerektiğinde iptal edebilen izin hizmetlerinin kullanımına imkan verir.

ARA YAZILIM: Hizmetleri ve dağıtık uygulamaları İnternet ya da yerel alan ağları üzerinde entegre eden ve kimlik doğrulama, mesaj, işlemler gibi bir dizi hizmeti sunabilen yazılım. Ara yazılım, ön ofis hizmet sunma kanalları ile arka ofis uygulama ve süreçlerinde, kamu kuruluşlarının kurum içinde ve kurumlar arasında veri paylaşımlarını sağlamakta; giderek artan bir şekilde, entegre e-devlet hizmetlerinin sunulması için bir teknoloji olarak algılanmaktadır.

ARKA OFİS: Bir kuruluşun, iş süreçlerini destekleyen ve kullanıcılar açısından görünür olmayan ya da erişilemeyen iç faaliyetleri.

BİLGİ AĞI: Kullanıcılara verili bir bilgi kümesi için erişim ve iletim hizmetleri sunan BİT, donanım ve hizmetler sistemi (örneğin elektronik posta, dizinler ve video hizmetleri).

BİLGİ AĞI ALTYAPISI: İletim bağlantıları, erişim prosedürleri, hukuki ve genel çerçeve ile bilgi ağının temel ve destekleyici hizmetlerini içeren sistemin tümü.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ (BT): Verilerin elektronik ortamda işlenmesi ve aktarımı için kullanılan donanım, yazılım ve yöntemler.

BİLGİ TOPLUMU: Bilgi ağları ve BİT'i yaygın bir şekilde kullanan, büyük miktarlarda bilgi ve iletişim ürünleri ve hizmetleri üreten, çeşitlendirilmiş içerik endüstrisine sahip bir toplum.

BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ (BİT): Çeşitli biçimlerdeki bilgiyi oluşturmak, saklamak, düzenlemek, yönetmek, taşımak, görüntülemek, aktarmak, değiştirmek, iletmek ya da almak için kullanılan bütün teknolojileri içeren her türlü donanım ya da bağlantılı sistem (veya alt sistem). Bu biçimler; iş verileri, konuşmalar, durağan görüntüler, filmler, çoklu ortam sunumları ve henüz bilinmeyen diğer biçimleri içerebilir. İletişim, insanları bir grup, topluluk ya da kültür çerçevesinde birbirine bağlayan, paylaşılan semboller ve anlamlar sistemi anlamına gelir. Bilgi teknolojilerine (BT) iletişim kelimesinin eklenmesi ile oluşan BİT, bilgi teknolojileri kullanımı ağına tekabül etmektedir. BİT, hem bilgisayar hem de iletişim teknolojilerini ifade etmektedir.

BİLGİ YÖNETİMİ (BY): Bir kuruluşta bilgi kaynaklarını ve süreçlerini geliştiren ve idame ettiren faaliyetler.

BİRLİKTE ÇALIŞABİLİRLİK: Kuruluşların, genellikle ortak standartların kullanımı temelinde, bilgi sistemlerini ve/veya verileri paylaşma kabiliyeti.

ÇEVİRİMİÇİ DEVLET HİZMETLERİ: Kamu kurumları tarafından bilgi ağları aracılığıyla vatandaşlara, işletmelere ve kuruluşlara (diğer kamu kurumları dahil) sunulan hizmetler (bu hizmetlerin sağlayıcısının her zaman kamu kurumları olması gerekmez).

DIŞ ENGELLER: e-Devletin karşılaştığı ve aşılması için özel önlemler (örneğin kanun değişikliği) gerektiren engeller. Dış engeller, çoğu zaman, e-devlete ilişkin genel çerçevedeki hatalar, eksiklikler ya da esneklikten yoksunluk ile ilgilidir. Bunlar çoğu zaman e-devletin etkin bir şekilde uygulanmasına engel teşkil eder.

e-DEVLET: Daha iyi yönetim amacıyla İnternet başta olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımı.

KANALLAR: Kamu hizmetlerine erişim yolları (İnternet, telefon ya da bir kamu kurumuna gitmek gibi). Farklı türde kullanıcılar farklı hizmet erişim kanalları kullanır.

KİMLİK DOĞRULAMA: Kullanıcıların çevrimiçi bir bilgi sistemi ya da uygulamaya erişimine izin vermeden önce kimliklerini kontrol eden bir güvenlik önlemi.

KURUMSAL MİMARİ: Bir kurumun temel amaç ve stratejilerinin kurumun organizasyon süreçleri, bilgi sistemleri, personeli ve birimleri ile uyumu da kapsayan genel yapısı.

ÖN OFİS: “Devletin görünen yüzü” – bilgi ve hizmet sağlayıcıları, devlet, vatandaş ve işletmeler arasında etkileşim.

PORTAL: Çeşitli sağlayıcılardan bilgi ve hizmetleri koordine ederek, kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda şekillenmiş bir içerikle sunan İnternet sitesi.

EK K. BİBLİYOGRAFYA

- Abramson, M. ve diğerleri (2003), *Four Trends Transforming Government*, IBM Center for The Business of Government, www.businessofgovernment.org.
- Accenture (2006), *Leadership in Customer Service: Building the Trust*, www.accenture.com/Countries/Canada/Research_And_Insights/LeadershipDelivery.htm.
- Akça, H.İ. (2004), *The Country Perspective: Turkey*, State Planning Organisation, http://siteresources.worldbank.org/EXTECAREGTOPKNOECO/Resources/08_Halil_Ibrahim_Akca_SPO.ppt
- Akdeniz, Y. (2003), *Internet Governance: Towards the Modernisation of the Policy Making Process in Turkey*, www.policy.hu/akdeniz/osi_ya_final_pp.pdf.
- Asian Development Bank (2004), *Strategic Electronic Government Procurement*, <http://whitepapers.zdnet.co.uk/0,39025945,60135150p-39001109q,00.htm>.
- Bensghir, T. K. ve Yıldız. M. (2002), “Perceptions of E-Government in Turkey”, *Turkish Public Administration Annual*, Vol. 27-28, 2001-2002.
- Bensghir, T. K. ve Yıldız, M., (2003) (2004), “Coverage of Information and Communication Technology Penetration into Turkish Public Administration Education Programmes”, 26. Kamu Yönetimi Öğretimi Konferansına Sunuş, 8 Şubat 2003, 8 Şubat 2003, Dayton, Ohio, ABD, yayınlanmamış rapor.
- Bensghir, T.K. ve diğerleri (2004), “Expectations of Turkish Citizens and Provincial Managers”, *Building for E-Governance: Challenges and Opportunities for Democracy, Administration and Law* International Institute of Administrative Sciences, Belgium-Government, Uluslararası Yönetim Okulları ve Enstitüleri Birliği 2004 Konferansında sunulan tebliğ.
- Booz Allen Hamilton (2005) Beyond e-Government The world’s most successful technology-enabled transformations. http://www.boozallen.com/Industries/industries_article/884216Flpidd660262&srch=5&prov=gogl&utf8
- Booz Allen Hamilton (2002), *The World’s Most Effective Policies for the e-Economy*, www.itis.gov.se/publikationer/eng/ukreport.pdf.
- Cap Gemini (2004) *Architecture for delivering pan-European e-Government services*. <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=18944>

- Cap Gemini (2006) Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?
www.capgemini.com/thought_leadership/online_availability_of_public_services
- Center for Digital Government (2005), *Going Beyond ERP: A Roadmap for Transforming Government Enterprises*, www.centerdigitalgov.com
- Center for Digital Government (2006a) Today's Data Integration Imperative and a New Platform for Governing: Building Trust in 21st Century Government, www.centerdigitalgov.com
- Center for Digital Government (2006b) Service-Oriented Architecture: Making Collaborative Government Work, www.centerdigitalgov.com
- Christensen, M. (2006), "EU Candidacy and Information Society Policies in Turkey: A Reality Check", *Global Media Journal Mediterranean Edition*, Bahar 2006 sayısı.
- Commission of the European Communities (2004) Connecting Europe at High Speed: National Broadband Strategies (SEC(2004) 599)
- Danish Technological Institute (2004) *Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services*,
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/back_office_reorganisation_volume1_mainreport.pdf
- Deloitte (2004) Citizen Advantage: Enhancing Economic Competitiveness through E-Government,
<http://www.deloitte.com/dtt/newsletter/0,2307,sid%253D1012%2526cid%253D26079,00.html>
- Doete, L. ve R. Weehuizen (2003), "The Economics of E-Government: A Birds's Eye View", *International Journal of Communications Law and Policy*, 2003/2004 Kış Sayısı, Sayı 8.
- DPT (2003a), *e-Transformation Turkey Project Short-term Action Plan*,
www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDTRStap.pdf.
- DPT (2003b), *eEurope+ Interim Report*,
www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eEurope2003_Interim_Report_TURKEY.pdf.
- DPT (2003c), *OECD ICT Policy Questionnaire for Turkey*,
www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/OECD_IT_policy_questionnaire_Turkey.pdf.
- DPT (2004a), *eEurope+ Progress Report*,
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eEurope2003_Progress_Report_TURKEY_20040212pdf.
- DPT (2004b), *e-Transformation Turkey Project: Turkish Case for E-Government*,
www.bilgitoplumu.gov.tr/eng/docs/OECD%20Room%20Document-TURKEY.pdf.
- DPT (2005), *e-Transformation Turkey Project*,
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/duyuru/bicer_ws/20050317_eTransformation_SPO.ppt.
- DPT Information Society Department, www.bilgitoplumu.gov.tr/eng/default.asp.
- Economist Intelligence Unit (2004), *E-Government in Central Europe: Rethinking public administration*,
www.eiu.com.

- Economist Intelligence Unit (2004), *The 2004 E-Readiness Rankings*, www.eiu.com.
- Economist Intelligence Unit (2005), *The 2005 E-Readiness Rankings*, www.eiu.com.
- Economist Intelligence Unit (2006), *The 2006 E-Readiness Rankings*, www.eiu.com.
- Eggers William ve Goldsmith Stephen (2004) government by Network The New Public Management Imperative
<http://www.deloitte.com/dtt/article/0,1002,sid%253D37085%2526cid%253D60672,00.html>
- EU DG for Information Society and Media (2004), *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?*, http://www.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf.
- EU (2002), *eEurope 2005: An information society for all*,
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm.
- EU (2004), *The European Union and its E-Government Development Policy following the Lisbon Strategy Objectives*, <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3822/5671 - 42k>.
- EU (2005), *The European e-Business Report (2005)*, [ebusiness-watch.org/resources/ documents/eBusiness-Report-2005.pdf](http://ebusiness-watch.org/resources/documents/eBusiness-Report-2005.pdf).
- General Accountability Office USA (2006) Information Technology Agencies and OMB should strengthen Processes for Identifying and Overseeing High Risk Projects, (GAO-06-647)
- General Accountability Office (2004) Information Technology Investment Management A Framework for Assessing and Improving Process Maturity, (GAO-04-394G)
- General Accountability Office (1998) Measuring Performance and Demonstrating Results of Information Technology Investments (GAO/AIMD-98-89)
- General Services Administration (2003) High Payoff in Electronic Government Measuring the Return on E-Government Investments,
http://www.gsa.gov/gsa/cm_attachments/GSA_DOCUMENT/High%20Payoff_R2F-aQX_0Z5RDZ-i34K-pR.pdf
- Gershon, P. (2004), *Releasing Resources to the Front Line – Independent Review of Public Sector Efficiency*, http://www.hm-treasury.gov.uk/media/B2C/11/efficiency_review120704.pdf.
- Government of Canada (2006) Government On-Line Lessons Learned, www.gol-ged.gc.ca/lessons-lecons/lessons-leconspr_e.asp?format=print
- IDABC eGovernment Observatory (2005), *The impact of e-government on competitiveness, growth and jobs*, <http://europa.eu.int/idabc/egov>.
- Idikat, T. (2004), *Evaluation of Readiness of Turkey for E-Government*,
<http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12604969/index.pdf>.
- IKED (2004), *Strengthening Innovation and Technology Policies for SME Development in Turkey*,
<http://www.iked.org/default.asp?id=30&mnu=27>.

- Lehr William ve diğ erleri (2006) Measuring Broadband's Economic Impact
http://cfp.mit.edu/groups/broadband/docs/2005/MeasuringBB_EconImpact.pdf
- Mandil, S. (2004), *Turkey eHealth Strategy*, www.saglik.gov.tr/eng/turkeyehealth_bu.pdf.
- Millard, J. et al (2004), *Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services – European Good Practices*, Danish Technological Institute,
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/doc/back_office_reorganisation_volume1_mainreport.pdf.
- National Office for the Information Economy (NOIE) (2003) E-Government Benefits Study,
http://www.agimo.gov.au/_data/assets/file/16032/benefits.pdf
- OECD (2003), *Checklist for E-Government Leaders*, www.oecd.org/dataoecd/62/58/11923037.pdf.
- OECD (2004a), *The Economic Impact of ICT Measurement, Evidence, and Implications*,
www.oecd.org/document/51/0,2340,en_2649_34449_30927091_1_1_1_1,00.html.
- OECD (2004b), *Small and Medium-Sized Enterprises in Turkey: Issues and Policies*,
www.oecd.org/dataoecd/5/11/31932173.pdf.
- OECD (2005), *Good Practice Paper on ICTs for Economic Growth and Poverty Reduction*,
www.oecd.org/dataoecd/2/46/35284979.pdf.
- Özcivelek, R. ve Zontul, H. (2004), *Insights into the ICT Industry in Turkey*, European Commission Joint Research Centre Technical Report EUR 21392 EN.
- Pak, N. K. (2002), “Participation in the EU-RTD programs as a leverage for membership”, AB Bilgi Toplumu Teknolojileri Programı Bilgilendirme Gününde sunulan tebliğ, 22 Ocak 2002, TÜBİTAK,
www.srdc.metu.edu.tr/webpage/projects/hermesProject/documents/namik-IST-DAY-son.doc.
- Peppers and Rogers Group (2005), *Turkish Information Society Strategy Project Approach and Goal Scenarios*, www.bilgitoplumu.gov.tr/dbtz/dbtz/Turkish_Information_Society.pdf.
- PriceWaterhouseCoopers (2004), *Rethinking the European ICT Agenda*,
<http://www.pwc.com/Extweb/pwcpublications.nsf/docid/EC6DE73A846581CE80256EFD002E41FB>.
- Prisma (2003), *eServices for all – treating all users equally*, www.prisma-eu.net.
- Sayan, S. ve diğ erleri (2004), *Factors and Impacts in the Information Society: A Prospective Analysis in the Candidate Countries: Report on Turkey*, European Commission Joint Research Centre Technical Report EUR 21383.
- Satola, D. (2004), *Legal Framework for e-Development: Best Practices and Lessons Learned*, World Bank, h2o.law.harvard.edu/ViewProject.do?projectID=168 - 40k.
- TUSİAD (2001), *Information Society and eTurkey: Towards European Union*, Publication No. T/2001-07/304, www.tusiad.org/english/rapor/eturk/eturk1.pdf.
- UK Cabinet Office (2005a), *Transformational Government Implementation Plan*, www.cabinetoffice.gov.uk/e-government/.

- UK Cabinet Office (2005b), *eAccessibility of public sector services in the European Union*, www.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/eaccessibility/.
- UK Cabinet Office E-Government Unit (2006) UK Approach to Benefits Realisation, [http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/UK%20Benefits%20Realisation%20Report%20v0.10.doc](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/UK%20Benefits%20Realisation%20Report%20v0.10.doc)
- UN World (2003), *Public Sector Report: E-government at the Crossroads*, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN012733.pdf>.
- UN (2005), *Global E-Government Readiness Report 2005*, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>.
- UN (2005), *Information Economy Report*, www.unctad.org/Templates/WebFlyer.asp?intItemID=3591&lang=1.
- UN ICT Task Force (2005), *Connected for Development: Information Kiosks and Sustainability*, <http://www.epol-net.org/pport/pdf/515742283.pdf>.
- US General Accountability Office (2004), *Information Technology Investment Management: A Framework for Assessing and Improving Process Maturity*, GAO-04-394G.
- W2i (2003), *The Wireless Internet Opportunity for Developing Countries*, www.w2i.org.
- World Bank (2004), *Turkey Knowledge Economy Assessment Study*, http://siteresources.worldbank.org/EXTECAREGTOPKNOECO/Resources/WB_KEAS_Turkey.pdf
- World Bank (2005a), *E-Development: From excitement to effectiveness*, [www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/2005/11/08/000090341_20051108163202/Rendered/PDF/341470EDevelopment.pdf](http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer?WDSP/IB/2005/11/08/000090341_20051108163202/Rendered/PDF/341470EDevelopment.pdf)
- World Bank (2005b), *Delivering on the Promises of E-Government, Monitoring and Evaluation in Perspective*, www.google.fr/search?q=Lanvin+world+bank+meter+toolkit&hl=fr.
- Yıldız, M. (2003), *Peeking into the Black Box of E-Government Policy-Making: Evidence from Turkey*, www.pmrnet.org/conferences/georgetownpapers/Yildiz.pdf
- Yıldız, M., Bensghir, T.K. ve Çankaya, A. (2003), *Using Internet Cafes as an Alternative Means of Combatting the Digital Divide*, sunulan tebliğ.

Bu kitabın orijinal nüshası **OECD e-Government Studies Turkey**, adı altında yayımlanmıştır, ISBN 9264028447, ©2006 Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD), Paris. Bu tercüme OECD ile yapılan anlaşma çerçevesinde yayımlanmıştır. OECD'nin resmi bir tercümesi değildir.

www.oecd.org/publishing/translations - OECD'nin Tercüme Edilmiş Yayınları

www.oecdbookshop.org - OECD Çevrim İçi Kitap Satışı

www.sourceoecd.org - OECD Elektronik Kütüphanesi

www.oecd.org/oecddirect - OECD Yeni Yayın Duyuru Hizmeti