

İKİNCİ BÖLÜM

E-DÖNÜŞÜM

2.1. BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİ ve E-DÖNÜŞÜM

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yenilikler, ekonomik ve sosyal hayatın her alanını ve toplumun tüm kesimlerini çeşitli yönlerden etkilemekte; iş dünyasının iş yapma usullerini değiştirmekte, bireylerin yaşamlarını derinden etkilemekte, devletin vatandaş ve iş dünyasıyla olan ilişkilerinde yeni yaklaşımlar ve fırsatlar sunmaktadır.

Türkiye’de e-dönüşüm ve e-devlet kavramlarının gelişmesi, 2000’li yılların başından itibaren bilgi toplumuna dönüşüm çalışmaları kapsamında yoğunluk kazanmıştır. Türkiye, 2001 yılında AB’ye aday ülkeler için tasarlanan e-Avrupa+ Girişimine taraf olmuştur. 58 ve 59’uncu Hükümet Acil Eylem Planında yer alan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” 2003 yılında başlatılmış, böylece ülkemizde yürütülmekte olan münferit çalışmalar tek proje çatısı altında toplanarak hızlandırılmıştır. e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile vatandaşlar, işletmeler ve kamu kesimi ile tüm toplumun bilgi toplumuna dönüşümünün uyum içinde ve bütünlük bir yapıda yürütülmesi amaçlanmıştır. Projenin genel koordinasyonu görevi Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı’na (Kalkınma Bakanlığı) verilmiş, ilgili bakanlar, üst düzey bürokratlar ile sivil toplum kuruluşlarının katılımıyla e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu; kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının katılımıyla da Danışma Kurulu oluşturulmuştur. Bu süreçte hazırlanan “Türkiye’nin Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politikası”, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu tarafından kabul edilmiştir. Politika Belgesinde, Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm vizyonu; “Bilim ve teknoloji üretiminde odak noktası haline gelmiş, bilgi ve teknolojiyi etkin bir araç olarak kullanan, bilgiye dayalı karar alma süreçleriyle daha fazla değer üreten, küresel rekabette başarılı ve refah düzeyi yüksek bir ülke olmak” şeklinde belirlenmiştir.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında; ilki 2003-2004 dönemini, ikincisi de 2005 yılı kapsayan eylem planları hazırlanmış ve uygulanmıştır. Söz konusu eylem planlarının odağında, ağırlıklı olarak e-devletle ilgili faaliyetler yer almıştır.

Daha sonraki dönemde, bilgi toplumuna dönüşüm konusunda orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri belirlemek üzere, 2006-2010 dönemini kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi hazırlanmıştır. Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında yedi stratejik öncelik belirlenmiştir. Bu öncelikler ve detaylı değerlendirmeler üçüncü bölümde detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

2.2. BİLGİ TOPLUMU STRATEJİSİ E-DEVLET YAKLAŞIMI

Modern kamu yönetimi anlayışının önemli bir aracı olan e-devlet yaklaşımı, ülkemizin bilgi toplumuna dönüşümü sürecinin de temel unsurları arasında yer almaktadır. E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve 2006-2010 yılları arasında uygulanan Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında benimsenen e-devlet yaklaşımının amacı; *kullanıcıların elektronik ortamda sunulacak kamu hizmetlerine farklı platformlardan, güvenilir şekilde ve tek noktadan erişebilecekleri, vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçlarına odaklanmış, birlikte işler ve bütünleşik hizmetlerin sunulacağı, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir devlet yapısının oluşturulmasıdır.* Bu yaklaşım çerçevesinde, Bilgi Toplumu Stratejisinde e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını sağlamak üzere “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” ve “Kamu Yönetiminin Modernizasyonu” stratejik öncelikler olarak belirlenmiş, bu doğrultuda 2010 yılı hedefleri ve yapılması gereken faaliyetler tanımlanmıştır.

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi’nde yer alan “Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü” önceliği ile; *bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla kamu hizmetlerinin kullanımı yoğun ve getirisi yüksek hizmetlerden başlamak üzere elektronik ortama taşınması, aynı zamanda iş süreçlerinin kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılarak hizmet sunumunda etkinliğin sağlanması* amaçlanmıştır. Böylece, kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle elektronik ortamda etkin sunulması, bu süreçte kullanıcı tercih ve ihtiyaçlarının dikkate alınması ve böylece elektronik hizmetlere erişim ve kullanım oranları ile hizmetlerden duyulan memnuniyetin artırılması hedeflenmiştir.

Bu kapsamda;

- Elektronik kanallar üzerinden sunulan hizmet sayısı ve gelişmişlik seviyesinin,

- Elektronik kanallardan sunulan hizmetlerin kullanımının,
- Elektronik kanallar üzerinden verilen hizmetlerde memnuniyet oranının

artırılması somut hedefler olarak ortaya konmuştur. Bu hedefler Kalkınma Bakanlığınca hazırlanan Dokuzuncu Kalkınma Planı'nda (2007-2013) "e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi" başlığı altında aşağıdaki şekilde yer almıştır:

- Kamu hizmetleri; iş süreçleri, vatandaş ve iş dünyasının ihtiyaçları doğrultusunda yeniden tasarlanarak ve bilgi ve iletişim teknolojilerinden en üst düzeyde faydalanılarak, etkin, şeffaf, sürekli, güvenilir, tek kapıdan ve farklı platformlardan bütünlük şeklinde sunulacaktır.

- Kamu hizmet sunumunda temel bilgi altyapılarının oluşturulması sağlanacak; bu kapsamda gerçek kişilerde olduğu gibi tüzel kişiler için de tek numaraya dayalı bilgi sistemi ile adres ve gayrimenkul bilgi sistemleri geliştirilecektir. Gerçek ve tüzel kişilere ait temel bilgilerin ortak veri tabanlarından, belirli yetki ve sorumluluk ilkeleri çerçevesinde, ilgili kamu kuruluşları arasında elektronik ortamda etkin paylaşımı sağlanacaktır. e-Devlet hizmetlerinin gerektirdiği kurumlar arası bilgi paylaşımında, kişisel bilgilerin mahremiyeti ilkesinin gözetilmesi esas olacaktır.

- Kullanımı yoğun ve getirisi yüksek hizmetlere ilişkin e-devlet yatırımlarına öncelik verilecektir. Kamu bilgi teknolojileri yatırımlarında belirlenen ortak standartlar ve bu teknolojilerin bilgi paylaşımında sağladığı olanaklarla gerçekleştirilecek ortak hizmet sunumuyla mükerrer yatırımlar önlenecek ve kamu kaynaklarının etkin kullanımı sağlanacaktır. Kimlik belirleme, elektronik ödeme ve benzeri ortak işlemler tek kapıdan yürütülerek, hizmetlere erişim kolaylaşacak ve iş süreçleri hızlanacaktır.

- Yerel yönetimlerce elektronik ortamda sunulan hizmetler geliştirilecek, bunlara ilişkin standartlar oluşturulacak ve veri paylaşımı sağlanacaktır. Bu hizmetlerin sunumunda sinerji fırsatları ortaya çıkarılacak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkanlardan faydalanılarak halkın yönetime etkin katılımı için ortam sağlanacaktır.

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi'nde yer alan "Kamu Yönetiminin Modernizasyonu" stratejik önceliği ile; *kamu yönetiminde modernizasyonun bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmesi sonucu tüm kamu iş süreçlerinde verimliliğin ve buna paralel olarak kamu hizmetlerinden duyulan vatandaş memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir*. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminin modernizasyonunda etkin bir araç olarak kullanılmasında, uygulanacak projelerin başarı düzeyi de hedeflenen amaçlara ulaşılmasında kritik önem arz ettiğinden hareketle, projelerin vatandaşların talep ve ihtiyaçlarına odaklanan, sağlıklı yapılabirlik etütlerine dayalı, modern proje yönetimi anlayışıyla hayata geçirilmesini sağlamak üzere kurumlarda proje yönetimi yetkinliklerinin artırılması amaçlanmıştır.

Bu kapsamda;

- Kamu cari giderlerinde yüksek tasarruf sağlanması ve gelirlerin artırılması,
- Bilginin doğru kullanımı ile karar süreçlerinin etkinleştirilmesi,
- Genel kamu hizmetlerinden memnuniyet seviyesinin artırılması,
- Proje uygulamalarında başarı oranının yükseltilmesi,

somut hedefler olarak ortaya konmuştur. Bu hedefler Kalkınma Bakanlığı'nca hazırlanan Dokuzuncu Kalkınma Planı'nda (2007-2013) "e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi" başlığı altında aşağıdaki şekilde yer almıştır:

- e-Devlet, kamunun yeniden yapılandırılmasında etkin bir araç olarak kullanılacak, yerel yönetimler de dahil olmak üzere, esnek, kaliteli, etkili, hızlı ve birlikte çalışabilir nitelikte hizmet sunabilen, iyi yönetim ilkelerinin benimsendiği kamu yönetimi yapısının oluşmasına destek olunacaktır. Bu kapsamda; mevcut kurumsal yapılar, e-devlet oluşumuna uygunlukları bakımından değerlendirilecek ve güçlendirilecektir.

- Bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik yasal düzenlemeler yapılacak, güvenli kamu ağı oluşturulacak ve olağanüstü durum merkezi kurulacaktır.

- Kamuda e-imza kullanımı yaygınlaştırılacaktır.

- AB'nin elektronik kamu hizmetleri sunumunun geliştirilmesine ilişkin program ve girişimleri yakından izlenecek, belirlenen hedeflere uyum için gerekli tedbirler alınacaktır.

2.3. E-DEVLET UYGULAMALARI İLE SAĞLANAN ETKİNLİK

E-Devlet uygulamaları kamu kurumlarının çağdaş hizmet sunumunun bir aracı olarak kamu harcamalarında tasarruf ve maliyet etkinliği sağlamaktadır. Türkiye’de henüz e-devlet yatırımlarının geri dönüşünün tespitine yönelik bütün kurumları kapsayan bir metodoloji belirlenmemiş ve bir tespit çalışması yapılmamıştır. Dolayısıyla acilen tüm e-devlet yatırımlarının etkinliğinin değerlendirileceği merkezi bir sistem oluşturulmalı ve uygulamaya alınmalıdır.

Bununla birlikte, proje geliştiren kamu kurumları, yatırımlarının geri dönüşüne ilişkin bazı çalışmalar yürütmüşlerdir. Bu kapsamda, aşağıdaki hususlar raporlanmıştır:

- Adalet Bakanlığı tarafından yapılan bir çalışmaya göre Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)’nin 23 ayrı uygulaması ile projenin başlangıcından Nisan 2011’e kadar yaklaşık 1,6 milyar TL tasarruf elde edilmiştir. Bu tasarrufun yaklaşık 705 milyon TL’lik kısmı MERNİS ile entegrasyon sayesinde gerçekleşmiştir.
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS) çerçevesinde Şartlı Eğitim Yardımı ve Şartlı Sağlık Yardımına ilişkin sadece 3 belgenin elektronik ortamda takibi ile kırtasiye ve ulaşım giderlerinden 2010 yılında 11,8 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.
- Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından uygulamaya konulan Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemleri (ASBİS) Projesi ile ikinci el araçların alım satımının noterlerde elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle, sadece bazı formların işleminden kaldırılması sayesinde bir yılda vatandaşların ödemesi gereken 21,9 milyon TL tasarruf edilmiştir.
- Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından 2008-2010 döneminde uygulanan Elektronik Fatura Kayıt Sistemi ve 2010 yılı Kasım ayında uygulamaya konan e-fatura uygulaması ile 2008 yılından 2011 yılı

Mays ayına kadar 1,28 milyar adet fatura elektronik ortamda kaydedilmiş, 218,5 milyon TL tasarruf sağlanmıştır.

2.4. E-DEVLET KONUSUNDA GELİŞMELER VE ULUSLARARASI KARŞILAŞTIRMALAR

2.4.1. E-Devlet Konusundaki Gelişmeler

a) Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yatırımları

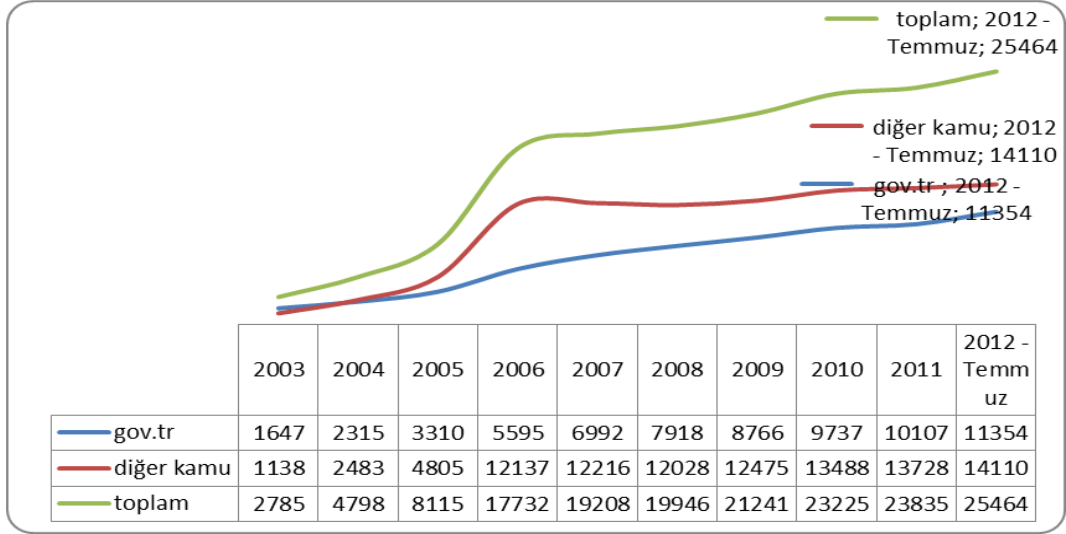
Kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojileri yatırım projeleri çoğunlukla mevcut bilgi sistemlerini idameye yönelik yazılım ve donanım teminini kapsamaktadır.

Kalkınma Bakanlığı tarafından, bilgi ve iletişim teknolojileri projeleri yürüten kamu kurumlarında 2011 yılında düzenlenen anket sonuçlarına göre bilgi ve iletişim teknolojileri projesi yürüten 70 kurumun tamamı projelerinde hizmet alım yöntemi (outsourcing) tercih etmektedir. Bu kurumlardan 40'ı projelerinin %0-10'unu, 3'ü %10-25'ini, 5'i %25-50'sini, 6'sı %50-75'ini, 5'i %75-90'ını, 11'i ise %90+'sını hizmet alımı yoluyla gerçekleştirmektedir.

b) Kamu İnternet Siteleri

Dünyada ve ülkemizde genel olarak internet sitesi sayısı hızla artarken, kamu kurum/kuruluş internet siteleri sayısı da artmaktadır. Ülkemizde, 2003 yılında 2.785 olan kamu kurum/kuruluş internet siteleri sayısı, 2012 yılı Temmuz ayı itibarıyla 25.464'e ulaşmıştır. (Şekil 77).

Şekil 77 - Kamu İnternet Siteleri Sayısı



Kaynak: nic.tr

Kamu kurum ve kuruluşlarının internet siteleri; kurumsal itibar, paydaşlarla etkili iletişim, ülke tanıtım fırsatları, kurumsal kimlik, öneri-ihbar-şikayet ve bilgi edinme taleplerinin alınması, bilgi yönetimi ve güvenliği gibi birçok hususta kritik öneme sahiptir.

Bu kadar büyük öneme sahip olan kamu internet sitelerinin mevcut hali incelenerek yapılan tespit ve öneriler aşağıda listelenmiştir:

- Kamu kurumları internet sitelerinin birçoğu bilgi ve belge yönetimi standartlarına ve bilgi mimarisi modellerine uygun olarak yapılandırılmamıştır.
- Sitelerin birçoğunda, hedef kitlenin (vatandaş, diğer kamu kurum/kuruluşları, şirketler vb.) beklentilerinin analiz edilmediği, kullanıcı profillerine uygun şekilde site tasarımı yapılmadığı gözlemlenmektedir.
- Kamu kurum/kuruluşlarının vatandaşa elektronik ortamda sunduğu hizmetler, kullanıcı dostu arayüzlere sahip bulunmamakta; site içerisinde hizmetler kolay ulaşılabilir alanlara konulmamaktadır.
- Kamu internet sitelerinin bir kısmında site içi arama motoru bulunmamakta, bulunanlarda ise etkili çalışmadığı değerlendirilmektedir.

- Kamu kurum ve kuruluşları tarafından, kurumsal internet sitelerinde yayımlanan bilgi ve belgeler, uluslararası kabul görmüş formatlarda (html, pdf, vb.) yayımlanmak yerine, site kullanıcılarının içeriğe erişebilmek için belirli firmaların özel programlarını satın almasını gerektirecek dosya formatları tercih edilebilmektedir.
- Bazı kamu kurum/kuruluşların internet sitelerinin arayüzünde ya da sitenin html kaynak kodu içerisinde, sitenin tasarımı için hizmet aldığı yapılan firmanın reklamı bulunabilmektedir.
- Bazı kamu kurumlarının alt birimlerinin müstakil internet siteleri bulunabilmektedir. Bu durumun; kurumsal kimlik ve bilgi güvenliği gibi konularda riskler barındırdığı değerlendirilmektedir.
- Son zamanlarda, yerli ve yabancı bazı bilgisayar korsanları (hackerlar) kamu kurum ve kuruluş internet sitelerine ilişkin çeşitli saldırılar düzenlemekte, bunun sonucunda kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu, kurumsal itibar ve bilgi güvenliği gibi hususlarda potansiyel tehditler ortaya çıkabilmektedir.
- Kamu kurum ve kuruluşları tarafından, kurumsal internet sitelerinde yayımlanan bilgi ve belgelerin hangi tarihte güncellendiği, en güncel bilgileri içerip içermediği gibi hususlar, çoğu zaman açıklama bulunmadığı için bilinmemektedir. Hatta bazı kurum sitelerinde, güncel olmayan içeriğin yayımda bulunduğu gözlemlenebilmektedir.
- İnternet sitelerinin tasarımında engelli kullanıcıların da göz önünde bulundurulması (bilgi ve belgelere alternatif yöntemlerle –ses, video dosyaları- erişim imkânı da sunulması) önem arz etmektedir. Ancak, kamu kurum/kuruluşlarının mevcut internet sitelerinde bu hususa yeterince önem verilmediği gözlemlenmektedir. Hatta, bazı sitelerin menüleri, engelliler için hazırlanan özel yazılımlar tarafından okunmasına engel olacak vektörel grafik yazılımlar (ör: flash) kullanılarak hazırlanmış olabilmektedir.
- Birçok kamu kurum/kuruluş internet sitelerinde, kullanıcı, site dışına verilen bağlantı adreslerine yönlendirilirken kurumun dışında bir

adrese yönlendirildiği, dolayısıyla erişim sağlanacak sitenin içeriğinin kurum/kuruluş tarafından sunulmadığı ve kurum için herhangi bir bağlayıcılığının bulunmadığı gibi hususlarda “yasal uyarı” kullanılmadığı görülmektedir.

- Kurumsal internet sitelerinin iç sayfalarına ilişkin bağlantı adresleri içerikle ilişki kurulabilecek şekilde anlamı kelime/kelime grupları ile sunulmak yerine anlamsız karakter setlerinden oluşabilmekte, ayrıca, bağlantı adresleri çok uzun olabilmektedir.
- Kullanıcıların, site içerisinde tam olarak nerede bulunduğu bilgisine (bread crumb-“şu an buradasınız” özelliği) çoğu kamu kurum/kuruluş internet sitesinde yer verilmemektedir.
- Bazı kurum/kuruluş internet siteleri ve bunların e-hizmetleri, kullanıcıların belirli bir internet tarayıcısı kullanmasını zorunlu kılmakta; popüler internet tarayıcılarının tamamında doğru şekilde çalışamayabilmektedir.
- Birçok kamu kurum/kuruluş internet sitesinde sunulan bağlantı adresleri, bu adrese tıklandığında erişim sağlanacak yer/içerik hakkında bilgi sunmamaktadır. (Ör, sunulan içerik bir dosya ise dosya formatına dair ikon setleri ve sunulan adres site içi bir alt sayfa ya da site dışı bir bağlantı ise buna uygun ikon setleri kullanılabilir.)
- Son olarak, çoğu kamu kurum/kuruluş internet sitesinin, kullanıcının siteye bağlandığı olası ekran çözünürlükleri için optimize edilmediği gözlemlenmektedir.

Kamunun vatandaşa hizmet sunumunda önemli bir araç olan kurumsal internet siteleri, yukarıda bir kısmına değinilen sorunlar dikkate alınarak, kurumsal amaç ve hedefler çerçevesinde, sunulan hizmetlerin etkinliğini artıracak ve iş sürekliliğini temin edecek şekilde iyileştirilmeli ve bahse konu sitelerin tasarımında, içerik sunumunda ve genel olarak yönetiminde ulusal ve uluslararası iyi uygulama örnekleri ve standartlar referans alınmalıdır.

Kamu internet sitelerinin yabancı dillerdeki sürümlerinin ilgili dilin kurallarına uygunluğu açısından sürekli denetlenmesi ülke itibarı açısından kritik öneme sahiptir.

Kamu idarelerinin internet sitelerinde, resmi istatistik programlarının ve idarelerin özel işlevlerine yönelik raporların yer alması şeffaflık ve hesap verebilirlik için büyük öneme sahiptir. (Ulusal istatistiklerle ilgili genel tespitler ve Türkiye İstatistik Bilgi Sistemi önerisi aşağıdaki kutuda sunulmuştur.)

Ayrıca, bir e-devlet projesi olarak hazırlanan “*Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi*” yeniden tasarlanarak, kamu kurumları internet sitelerinin adresleme yapısından, site tasarımına, içerik sunumundan, içerik yönetimine kadar birçok hususta güncel standartları ve teknik spesifikasyonları açık olarak tanımlayacak hale getirilmelidir.

İlave olarak;

- Bahse konu Rehberin sürekli güncel tutulması,
- Tüm kamu kurum/kuruluş internet sitelerinde, anılan Rehberde tanımlanan standartlara uyumun yasal olarak zorunlu hale getirilmesi,
- Bu standartlara uygunluğun periyodik olarak denetiminin yapılması,
- Buna bağlı olarak, kamu kurum/kuruluş internet sitelerinin derecelendirilmesi⁷¹²

önerilmektedir.

⁷¹² Kamu internet sitelerinin derecelendirilmesinde, dünya çapında tüm üniversitelerin internet sitelerini değerlendiren “Webometrics” derecelendirme sistemi örnek alınabilir. Bahse konu derecelendirme sistemi; Arama motorlarından elde edilen tarama sonucuna dayanan boyut kriteri, ilgili üniversitenin internet sitesine verilen tekil bağlantı (link) sayısına dayanan görünürlük kriteri, ilgili üniversitenin sitesinde bulunan akademik dosya sayısına dayanan dosya zenginliği kriteri ve akademik dosyalarda ilgili üniversiteye verilen referans sayısını belirleyen Google Scholar tarama kriteri gibi dijital kriterler kullanılmaktadır.

Kutu 5: Türkiye İstatistik Bilgi Sistemi Önerisi

Ulusal politikaların ve stratejilerin sağlıklı biçimde oluşturulmasının ön şartlarından biri doğru, güncel, güvenilir ve kaliteli bilgiye sahip olmaktır. Bu bağlamda, tüm karar parametrelerine ve performans göstergelerine yönelik istatistikleri uluslararası standartlara uygun olarak üretmek, yayınlamak ve paylaşmak büyük önem taşımaktadır.

Örneğin, bir ülke ulusal mortalite (hayatta kalma beklentisi) tablosu üretmezse; bu ülkede sigorta şirketleri hayat sigortalarına ilişkin finansal riskleri sağlıklı biçimde yönetemezler; sosyal sigorta kurumları uzun dönemli aktüeryal projeksiyonlar yapamaz (kurumların uzun vadeli gelir-gider dengesi hesaplanamaz), dolayısıyla, sosyal güvenlik reformu sağlıklı biçimde tasarlanamaz. İlave olarak, hane halklarının gerçek gelirleri ve yoksulluk düzeyleri bilinmezse, yoksullukla mücadele ve sosyal yardımların adil dağıtımını mümkün olmaz.

Diğer taraftan, uluslararası örgütlerin üye ülkelere ilişkin veri tabanları, küresel iş dünyası ve akademik çevreler için en muteber bilgi kaynakları arasında görülmektedir. Uluslararası kuruluşların geliştirdiği çeşitli gelişmişlik endeksleri anılan veri tabanlarından elde edilen güncel bilgilere dayandırılmaktadır. Uluslararası kredi derecelendirme (rating) kuruluşları ülkeleri notlandırırken, yatırım bankaları risk değerlendirmelerini yaparken söz konusu verileri kullanmaktadırlar. Yatırımcılar karar alırken anılan parametreleri dikkate almaktadır.

Ancak, OECD, Dünya Bankası, Birleşmiş Milletler, Dünya Ticaret Örgütü, Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, Uluslararası Enerji Ajansı gibi uluslararası örgütlerin ülkeler arası kıyaslama istatistiklerinde ülkemize ilişkin pek çok göstergenin ve verinin yer almadığı, bazı bilgilerin bahse konu veri tabanlarına hatalı girilebildiği, veri tabanlarındaki bir kısım bilgilerin ise güncel olmadığı görülmektedir.

Söz konusu eksiklikler, Kamu kurumlarımızın;

- İlgili alanlarda hiç istatistik üretmemeleri veya ürettikleri istatistiklere resmi istatistik programlarında yer vermemelelerinden,
- Hali hazırda ürettikleri verilerin anılan uluslararası örgütlerle paylaşılmaması veya geç paylaşılmasından veya

- Uluslararası örgütlerin veri tabanları ile ülkemiz kayıtlarının tutarlılığının kontrol edilmemesinden

kaynaklanabilmektedir.

Öte yandan, para, mal, sermaye, hizmet, menkul kıymet hareketlerinin mevzu bahis olduğu ikili ve çok taraflı küresel ilişkilerde söz konusu hareketlere ilişkin olarak Türkiye’de üretilen istatistikler ile karşı tarafta üretilen istatistiklerin uyumlu ve tutarlı olup olmadığının sistematik bir biçimde kontrol edilmediği düşünülmektedir.

Buna ilaveten;

- Ülkemiz kamu kurum ve kuruluşlarınca üretilen istatistiklerin bazen geriye dönük olarak değiştirilebildiği, ilgili kurumların bu değişiklikten haberdar edilmediği, değişikliğin gerekçesinin kamuoyu ile paylaşılmadığı,
- Farklı kurumların aynı konuda istatistik yayımlayabildiği ve söz konusu büyüklüklerin bazen farklılık arz edebildiği, söz konusu farklılığın bazen sehven bazen de varsayımların farklı olmasından kaynaklandığı

görülmektedir.

Ayrıca, Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) internet sitesinin ve kamu kurumlarımızın resmi istatistiklerine ilişkin elektronik ağ sayfalarının iyi uygulama örneklerinin ve uluslararası standartlarının oldukça gerisinde olduğu değerlendirilmektedir.

Ülkemizin bazı istatistikleri üret(e)memesi, üretilmiş istatistiklerin kalitesinin düzenli denetlenmemesi, uluslararası kuruluşların veri tabanında ülkemize ilişkin olarak bazı değerlerin yer almaması veya güncel olmamasının ülkemiz açısından ciddi itibar ve imaj riskleri anlamına geldiği düşünülmektedir.

ÇÖZÜM ÖNERİSİ

TÜİK’in ve kamu idarelerinin istatistik üretimi, yayınlanması ve paylaşılmasına ilişkin sistemleri gözden geçirilerek;

- Uluslararası örgütlerin uluslararası karşılaştırma yapılmasına yönelik istatistik veri tabanlarında olup da ülkemizde üretilmeyen tüm parametrelerin envanterinin çıkarılması, eksik istatistiklerin ülkemizde de üretilmeye

başlanması,

- Uluslararası örgütlerin veri tabanlarında ülkemize yönelik olarak yer alan bilgilerin doğruluğunun ve güncelliğinin düzenli olarak gözden geçirilmesi, bu bağlamda anılan örgütlerle resmi ilişkileri yürüten kurumlarımızın ve bu örgütlerde ülkemizi temsil eden Türklerin görevlendirilmesi,
- Ülkemizin ikili ve çok taraflı ilişkileri kapsamında mal, hizmet, yatırım, para, sermaye, menkul kıymet hareketlerine ilişkin olarak ülkemizde ve karşı tarafta bulunan istatistiklerin tutarlılığının düzenli olarak izlenmesi, bu kapsamda kamu idarelerinin yurt dışı teşkilatlarının görevlendirilmesi,
- TÜİK'in ve diğer kamu idarelerinin resmi istatistiklere ilişkin bilgi sistemlerinin entegre hale getirilmesi, bu sistemlerin düzenli olarak bağımsız dış denetiminin yapılması ve anılan kurumların web sitelerinin uluslararası standartlara yükseltılarak kullanıcı dostu olmasının sağlanması

önerilmektedir.

c) E-Devlet Hizmetlerinin Kullanımı

Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yapılan Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması ile Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına yukarıda İkinci Kısım'da yer verilmiş olup, burada ayrıca değinilmeyecektir. Ancak, bu araştırmalar, bireyler ile girişimlerin kamuyla işlemlerinde interneti kullanma oranlarının yıllar itibarıyla sınırlı düzeyde artış gösterdiğini, girişimlerin bireylere nazaran, kamu ile elektronik ortamda daha yoğun bir iletişim içerisinde olduklarını göstermektedir. İnterneti kullanan girişimlerin kamu kurumlarıyla iletişimde interneti kullanma oranı 2010 yılında %83'tür. Kamu hizmetlerinde elektronik kanallardan gerçekleşen işlemlerin oranı %81,4 olarak önceki iki yıl değerlerinin üzerinde gerçekleşmiştir. Bu hizmetlerden birey olarak vatandaşa sunulan hizmetlerde elektronik ortamda gerçekleşme oranı %74,1 iken, iş dünyasına yönelik hizmetlerdeki gerçekleşme seviyesi %88,1 olmuştur. Bu göstergenin %26 olarak belirlenen 2010 hedefinin oldukça üzerinde gerçekleştiği görülmektedir.

d) Vatandaş Memnuniyeti

Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden memnuniyet oranı 2007 ve 2008 yıllarında sırasıyla %64,1 ve %63,3 olarak gerçekleşirken 2009 ve 2010 yıllarında bu oranlar sırasıyla %95 ve %95,7 düzeyine yükselmiştir. 2009 yılında önceki iki yıl verisinden önemli ölçüde farklılık gösteren memnuniyet oranının 2010 yılında teyit edildiği görülmektedir. Elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinin yaşamı kolaylaştırıp kolaylaştırmadığına yönelik soruya alınan yanıtların yıllar itibarıyla sırasıyla %67,5, %66,5, %97,2 ve %96,7 olarak gerçekleşmesi e-devlet hizmetlerinden yüksek memnuniyet düzeyini doğrulamaktadır. Diğer taraftan, bu değerler Ölçümleme Dokümanında belirlendiği şekliyle bir endeks değeri olmayıp, Türkiye İstatistik Kurumu Yaşam Memnuniyeti Araştırmasından elde edilen memnuniyet oranını ifade etmektedir.

2.4.2. İdari ve Yasal Düzenlemeler

a. Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Beyanının Kabulü Esası

31.07.2009 tarih ve 27305 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik ile kamu hizmetlerinin ilk kademedede, vatandaşa en yakın yerde ve elektronik ortamda sunulması, vatandaşın bilgilendirilmesi, hizmet standartlarının oluşturulması, özürülülerin hizmetlere erişiminin kolaylaştırılması, vatandaşın bilgi ve belge talep edilmesi gibi hususlarda kapsamlı ilkeler ortaya konulmuştur.

b. E-İmza Uygulaması

Elektronik ortamda gerçekleştirilen iş ve işlemlerin geçerliliğini, bütünlüğünü, erişilebilirliğini ve inkâr edilemezliğini sağlayan elektronik imza uygulamasına 2004 yılında geçilmiştir. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’na göre güvenli elektronik imza elle atılan imza ile aynı hukukî sonucu doğurmakta ve aynı ispat gücünü taşımakta, usulüne göre güvenli elektronik imza ile oluşturulan elektronik veriler senet hükmünde kabul edilmekte ve bu veriler aksi ispat edilinceye kadar kesin delil sayılmaktadır. Kamu kurumları da gerek elektronik ortamda gerçekleştirdikleri yazışmalarda gerekse vatandaş ve işletmelere sunmuş oldukları hizmetlerde elektronik imzayı kullanmaya başlamıştır. Kamu Sertifikasyon Merkezi

tarafından kamu personeli için Temmuz 2012 tarihi itibarıyla 233.114 adet nitelikli elektronik sertifika üretilmiştir.

c. Kamu Bilgi ve İletişim Teknolojileri Projelerinin Etkinliğinin Artırılması

24.7.2008 tarih ve 5793 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 23'üncü maddesi ile 27.6.1989 tarih ve 375 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'de değişikliğe gidilmiştir. Bu çerçevede; 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin 2'nci maddesi kapsamına giren kamu kurum ve kuruluşlarına merkez teşkilatlarının büyük ölçekli bilgi işlem birimlerinde, bilişim hizmetlerini yürütmek ve 20 kişiyi geçmemek üzere tam zamanlı, kısmî zamanlı veya kurumların bilişim projeleri ile sınırlı sözleşmeli olarak bilişim personeli çalıştırabilme imkânı tanınmıştır. Bilahare, 2011 yılında çıkartılan 650 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile bu sayı 30'a çıkarılmıştır. Diğer bazı kurumlar da kendi mevzuatlarında esnek imkânlarla bilişim personeli çalıştırmaya yönelik düzenlemeler yapmıştır.

“Büyük ölçekli bilgi işlem birimi” olarak kabul edilecek bilgi işlem birimlerinin taşınması gereken kriterler; 375 sayılı KHK'nin ek 6'ncı maddesinin üçüncü fıkrası ile bu madde uyarınca yürürlüğe giren ve 31.12.2008 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Büyük Ölçekli Bilgi İşlem Birimlerinde Sözleşmeli Bilişim Personeli İstihdamına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğin 5'inci maddesinde belirlenmiştir. Buna göre;

- Kamu kurum ve kuruluşunun görev alanı kapsamında bilgi işlem birimi tarafından internet/intranet ortamında sunulan uygulamalarının fiilen en az beş bin kullanıcısının olması veya bu uygulamalardan faydalanan en az bin hizmet biriminin bulunması ya da il ve ilçelerin en az 1/3 ünde bu uygulamalardan faydalanan birimin bulunması, bu çerçevede internet/intranet ortamında sunulan uygulamaların, veri girişi, verinin değiştirilmesi ve onaylanması, rapor alma ve bilgiye erişim hizmetlerinin sunumuna elverişli olması ve bu uygulamaların fiilen kullanılması,

- Merkezi internet ve/veya intranet uygulamalarına açık olması ve uygulamaların servis odaklı (diğer farklı sistemlere veri alışverişine müsait) bir mimariyi desteklemesi,
- Ağ yönetimi ve yazılım hizmetlerinin merkezi olarak sunulması,
- Ağ yönetimi ve yazılım hizmetlerini istihdam edeceği sözleşmeli bilişim personeli ile yapabilme kapasitesine sahip olması,
- Ayrı bir fiziki merkezde kurulu olan acil durum merkezinde yedekleme yapabilmesi, felaket durumunda bu merkezin kritik bilgi işlem uygulamalarının devamlılığını sağlayabilmesi ve bu durumda sistemin nasıl devreye alınacağı ile ilgili dokümanların bulunması,
- Çağrı merkezi ve sesli yanıt sistemine sahip olması, gelen çağrıları kayıt altına alabilmesi, interaktif hizmet verebilmesi ve sesli mesaj alabilmesi,
- Haftada 7 gün ve günde 24 saat hizmet sunma kapasitesinin bulunması.

büyük ölçekli bilgi işlem birimi olarak kabul edilecek bilgi işlem birimlerinin taşınması gereken kriterler olarak belirlenmiştir.

Bilişim personeline aranan nitelikler ise aynı şekilde söz konusu KHK'nın ek 6'ncı maddesinin dördüncü fıkrası ile anılan Yönetmeliğin 6'ncı maddesinde belirlenmiştir. Buna göre;

- 657 sayılı Kanununun 48 inci maddesinde sayılan genel şartları haiz olması,
- Fakültelerin dört yıllık bilgisayar mühendisliği, yazılım mühendisliği, elektrik mühendisliği, elektronik mühendisliği, elektrik ve elektronik mühendisliği ve endüstri mühendisliği bölümlerinden ya da bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olması,
- (b) bendinde belirtilenler dışında kalan dört yıllık eğitim veren fakültelerin mühendislik bölümlerinden, fen-edebiyat, eğitim ve eğitim bilimleri fakültelerinin, bilgisayar ve teknoloji üzerine eğitim veren bölümleri ile istatistik, matematik ve fizik bölümlerinden ya da

bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olması,

- Yazılım, yazılım tasarımı ve geliştirilmesi ile bu sürecin yönetimi konusunda veya büyük ölçekli ağ sistemlerinin kurulumu ve yönetimi konusunda ücret tavanı iki katını geçemeyecekler için en az 3 yıllık, diğerleri için en az 5 yıllık mesleki tecrübeye sahip bulunması (Mesleki tecrübenin belirlenmesinde; bilişim personeli olarak 657 sayılı Kanuna tabi kadrolu veya aynı Kanununun 4'üncü maddesinin (b) bendi ya da 399 sayılı Kanun Hükmünde Kararnameye tabi sözleşmeli statüdeki hizmetler ile özel kesimde sosyal güvenlik kurumlarına prim ödenmek suretiyle işçi statüsünde bilişim personeli olarak geçtiği belgelenen hizmet süreleri dikkate alınır),
- Bilgisayar çevre birimlerinin donanımı ve kurulan ağ yönetimi güvenliği hakkında bilgi sahibi olmaları kaydıyla güncel programlama dillerinden en az ikisini bildiğini belgelemesi

büyük ölçekli bilgi işlem biriminde istihdam edilecek personel nitelikleri olarak belirlenmiştir. Ayrıca, kamu kurum ve kuruluşlarının da özel nitelikler belirleme imkânı bulunmaktadır.

Söz konusu düzenlemenin yapıldığı tarihten sonra;

- Ücret tavanı iki katı geçemeyecekler için mesleki tecrübenin 5 yıldan 3 yıla indirilmesi,
- Bu kapsamda istihdam edileceklerde aranan yabancı dil bilme şartının kaldırılması

şeklinde değişiklikler yapılmıştır.

Bu şartlar altında bilişim personeli istihdam etmek isteyen idarelerin Maliye Bakanlığında vize talebinde bulunması gerekmektedir. Söz konusu vize kapsamında istihdam edilecek personel pozisyon sayısı, niteliği, sözleşme ücreti, çalışma süresi, hizmet sözleşmesi örneği ile diğer hususlar Maliye Bakanlığınca belirlenmektedir.

Bugüne kadar büyük ölçekli bilgi işlem birimi olma kriterlerini taşıyan Milli Eğitim, Adalet, İçişleri, Maliye, Gıda Tarım ve Hayvancılık, Çalışma ve Sosyal

Güvenlik, Gümrük ve Ticaret ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlıkları ile Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü, ÖSYM Başkanlığı, İstanbul ve Anadolu üniversitelerinde 5 adedi kısmi ve proje bazlı, 218 adedi ise tam zamanlı olmak üzere toplam 223 adet pozisyon vizesi yapılmıştır. Ancak, anılan vizeleri almış kamu idarelerinin vize verilen kadroların büyük bir çoğunluğunu kullanmadığı tespit edilmiştir.

Diğer taraftan, kamu kurumlarının bilgi işlem birimlerinde çalışan personelin motivasyonunu artıracak, kurumların ihtiyaç duydukları düzeyde bilgi işlem personeli çalıştırabilmesinin önünü açacak ve kurumların bilişim projeleri yönetme ve bilişim stratejilerini hayata geçirme yetkinliğini artıracak şekilde bir mevzuat düzenlemesine ihtiyaç duyulduğu değerlendirilmektedir.

2.4.3. E-Devlet Konusundaki Uluslararası Karşılaştırmalar

a) E-Devlet Ölçme ve Kıyaslama Çalışması

Uluslararası e-devlet karşılaştırmalarında Türkiye'nin durumunu göstermesi açısından Avrupa Birliği tarafından 2001 yılından itibaren düzenli olarak gerçekleştirilen E-Devlet Ölçme ve Kıyaslama Çalışması önemli bir araç mahiyetindedir. E-Devlet Ölçme ve Kıyaslama Çalışmasının dokuzuncusu 2010 yılında gerçekleştirilmiştir. Çalışma 27 Avrupa Birliği üyesi ülke ile Türkiye, Hırvatistan, İzlanda, Norveç ve İsviçre'nin yer aldığı 32 ülkeyi (AB-27+) kapsamaktadır. Çalışma temel olarak 5 alanda e-devlet ölçümü ve kıyaslamasını içermektedir. 2007 yılında AB tarafından belirlenen 20 temel kamu hizmetinin tamamen elektronik ortamda sunumunda, AB 27+ (AB 27 ve Türkiye, İzlanda, İsviçre, Norveç) ortalaması %59 iken, Türkiye için bu oran %55; bu hizmetlerin elektronik ortamda sunumunda ulaşılan olgunluk seviyesi, AB 27+ için %76 iken, Türkiye için %69; iş dünyasına sunulan hizmetlerin olgunluk seviyesi AB27+ için %86 iken Türkiye için % 84; kullanıcı odaklı hizmet sunumu, AB 27+ için %19 iken, Türkiye için % 12 seviyesinde belirlenmiştir.

Ortak altyapı ve hizmetler ile arka ofis uygulamalarının elektronik ortamda sunumu konusunda ele alınan alanlarından altısı (temel ortak kullanımlı veri tabanları, elektronik ödeme, açık spesifikasyonlar, tek şifreyle erişim, güvenli elektronik belge paylaşımı ve elektronik belge veri tabanı) ülkemizde elektronik

ortamda bulunmakta ve hizmet vermektedir. Elektronik kimlik, mimari kılavuzları, yatay altyapı ve hizmet katalogları alanlarında Türkiye’de uygulama yoktur.

Türkiye elektronik ihale uygulamaları açısından değerlendirmeye tabi tutulan 32 ülke arasında son sırada yer almıştır. Bununla birlikte, Türkiye’nin uygulamaya koyduğu aşamaları itibarıyla elektronik ihale uygulamaları ile süreçlerdeki hataların büyük oranda ortadan kaldırıldığına ve şeffaflığın artırıldığına yönelik tespitlere yer verilmiştir.

Kullanıcı deneyimleri konusunda; “hizmet sunumunun şeffaflığı”, “çoklu kanallardan hizmet sunumu”, “mahremiyetin korunması”, “kullanım kolaylığı” ve “kullanıcı memnuniyeti” açısından Türkiye; %83 ile %80 olan AB-27+ ortalamasının üzerinde bir değer elde etmiştir. Türkiye’nin e-hizmetleri, kullanıcı deneyimi değerlendirmesinde %80, kullanıcı memnuniyeti değerlendirmesinde %100 oranlarını elde etmiştir. Avrupa Birliği 20 temel kamu hizmeti ve bu hizmetlerin Türkiye’de sunum durumu aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 123. Avrupa Birliği 20 Temel Kamu Hizmeti ve Türkiye’de Sunum Durumu

SIRA	KAMU HİZMETİ TANIMI	ÜLKEMİZDEKİ UYGULAMA DURUMU
VATANDAŞA YÖNELİK HİZMETLER		
1	Gelir vergileri: bildirim ve değerlendirme	E-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir.
2	İş kurumları aracılığıyla iş arama hizmetleri	Türkiye İş Kurumu’nun internet sayfasından kamu ve özel sektör iş ve işçi arama ve başvuru işlemleri yapılabilmektedir.
3	Sosyal güvenlik katkısı (sigorta primleri) - İşsizlik yardımı - Çocuk yardımı - Sağlık sigortası - Öğrenci yardımı	- Türkiye İş Kurumu’nun internet sayfasından işsizlik ödeneği için çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir. - Aile ve çocuk yardımı ile ilgili doğrudan bilgi veren ve işlem yapılan bir internet sitesi bulunmamaktadır. - Sağlık sigortasına ilişkin işlemler Sosyal Güvenlik Kurumu’nun uygulamaları üzerinden çevrimiçi gerçekleştirilebilmektedir. - Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu internet sayfasından öğrenci burs, kredi ve yurt başvuruları çevrimiçi yapılabilmekte; sonuçlar ve borç durumlarına ilişkin bilgilere ulaşılabilmektedir.

SIRA	KAMU HİZMETİ TANIMI	ÜLKEMİZDEKİ UYGULAMA DURUMU
4	Kişisel belgeler (pasaport ve sürücü belgesi)	Konu hakkında bilgi verilmekte, pasaport için tek noktadan çevrimiçi başvuru randevusu alınabilmekte, ehliyet için 81 ilin bir kısmında çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir.
5	Araç ruhsatı	İkinci el araçların satış, devir ve tescil işlemleri noterlere yapılan şahsen başvuru üzerine noterler tarafından elektronik ortamda yürütülmekte, ayrıca tescil kuruluşuna başvuru gerekmemektedir. Yeni araç tescil işlemlerine ilişkin pilot uygulama tamamlanmış olup uygulamanın ülke çapında hayata geçirilmesi çalışmaları devam etmektedir.
6	İnşaat ruhsatı başvurusu	Henüz gerçekleştirilememektedir.
7	Polise ihbarda bulunma	Emniyet Genel Müdürlüğü ile İl Emniyet Müdürlüklerinin internet sayfalarından yapılabilmektedir.
8	Halk kütüphaneleri (kataloglar, arama araçlarının mevcudiyeti)	Milli Kütüphane internet sitesinden kendi bünyesinde bulunan kitaplar için katalog tarama ve kitap ayırtma işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Entegre e-Kütüphane Sistemi çerçevesinde toplu katalog taraması hizmeti vermeye başlanmıştır. Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü internet sitesinden otomasyona geçmiş 1.132 kütüphanede bibliyografik künye taraması yapılabilmektedir.
9	Belgeler (doğum ve evlilik): başvuru ve alma	Bazı belediyelerde evlilik işlemlerini başlatma başvurusu çevrimiçi yapılabilmektedir.
10	Yükseköğrenime kayıt	Bazı üniversiteler tarafından ön kayıt işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.
11	Taşınma bildiri (adres değişikliği)	Elektronik imza kullanılarak Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü internet sayfası üzerinden adres değişikliği işlemi gerçekleştirilebilmektedir.
12	Sağlığa ilişkin hizmetler (değişik hastanelerin hizmetleri hakkında interaktif tavsiye alma; hastanelerden randevu)	Çevrimiçi bilgi ve randevu hizmeti veren hastaneler bulunmaktadır. Sağlık Bakanlığı tarafından hayata geçirilen Merkezi Hastane Randevu Sistemi 2011 yılı ilk çeyreği itibarıyla 30 ilde pilot uygulama aşamasındadır.
İŞ DÜNYASINA YÖNELİK HİZMETLER		

SIRA	KAMU HİZMETİ TANIMI	ÜLKEMİZDEKİ UYGULAMA DURUMU
1	Çalışanlar için sigorta primleri	Bildirimler internet üzerinden gönderilebilmekte; borç, tahakkuk ve tahsilât bilgilerine ulaşılabilmekte ve çevrimiçi ödeme yapılabilmektedir.
2	Kurumlar vergisi: bildirim, onaylama	E-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
3	Katma değer vergisi: bildirim, onaylama	E-Beyanname kapsamında bildirim, tahakkuk ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmektedir.
4	Yeni şirket kaydı	Yeni şirket tescili, değişiklikleri ve ticaret sicili işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesine imkân sağlayan Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS) tamamlanmış ve Mersin Ticaret Sicil Memurluğunda pilot uygulamaya başlanmıştır. Tüm ticaret sicil memurluklarına yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.
5	İstatistik birimine veri iletimi	İnternet üzerinden veri girebilen işletmelere kullanıcı hesabı açılabilir. Girişimler için uygulanan anketlerden bazılarına ilişkin veriler elektronik ortamda alınmakta ve yaygınlaştırma çalışmaları devam etmektedir.
6	Gümrük bildirimleri	Beyannameler elektronik ortamda verilebilmektedir.
7	Çevre ile ilişkili izinler (raporlama dâhil)	Çevre izin ve lisansı başvuru işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir.
8	Kamu alımları	Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) oluşturulmuş; ilk elektronik ihale 07.03.2011 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Kamu İhale Bülteni elektronik ortamda yayımlanmaktadır.

b) Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişim Endeksi

Birleşmiş Milletler E-Devlet Araştırması (E-Government Survey), 2003, 2004, 2005, 2008, 2010 ve 2012 yıllarında gerçekleştirilmiştir. Endeks; “çevrimiçi hizmetler, altyapı ve insan kaynağı” olmak üzere üç alt endeksten oluşmaktadır. Türkiye, 9. Plan Dönemi içerisinde; 2008 yılında 76’ncı sırada iken, 2010 yılında 69’inci sıraya yükselmiş, 2012 yılında ise 80’inci sıraya düşmüştür. Türkiye’nin e-devlet endeksi dünya ortalamalarının üzerinde bulunmaktadır. Çevrimiçi hizmetler alt endeksi kamu bilgi sistemlerinin olgunluk düzeyleri ve entegre hizmet sunumuna

verilen skorlar ile hesaplanmaktadır. Bu alt endekste ülkemiz 2010 yılında 62'nci sırada yer alırken, 2012 yılında 83'üncülüğe gerilemiştir. Altyapı alt endeksi internet kullanıcı sayısı, sabit ve mobil abone yoğunluğu, kişisel bilgisayar ve sabit genişbant erişim oranları ile belirlenmektedir. Altyapı alt endeksinde ülkemiz 2010 yılında 68'inci sırada yer alırken, 2012 yılında 80'inci olmuştur. İnsan kaynağı alt endeksi okuma yazma ve okullaşma oranları ile belirlenmektedir. İnsan kaynağı ve altyapı alt endeksleri veriye dayalı olarak hazırlanmış, fakat çevrimiçi hizmetler alt endeksi web üzerinden yapılan araştırma ile sınırlı kalmıştır. Birleşmiş Milletler çalışmasına göre; Türkiye diğer iki alt endekse kıyasla insan kaynağı alt endeksinde geride kalmış, çevrimiçi hizmetlerde nispeten daha iyi bir sıralama elde etmiştir.

2.5. GELECEĞE İLİŞKİN TEMEL GELİŞMELER / TRENDLER / BEKLENTİLER

Ülkemiz, bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve e-devlet uygulamalarının diğer ülkelerdeki gelişim seyrine paralel olarak, günümüzdeki en üst seviyedeki tanımıyla entegre ve kesintisiz elektronik hizmet sunumunu sağlayabilecek çoğu altyapıyı kurmuş ve örnek e-devlet uygulamalarını geliştirmiş durumdadır.

E-devlet uygulamalarının kullanımında da, hem elektronik hizmet kültürünün oluşmasını sağlayacak hem de hizmetlerin kullanıcı odaklı tasarımına yönelik talepleri tetikleyecek düzeyde mesafe kaydedilmiştir.

Ülkemizdeki mevcut birikim ve yaklaşımlar göz önüne alındığında e-devlet uygulamaları açısından henüz kurulamayan altyapıların kurulması, elektronik ortama taşınmamış kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması, e-devlet hizmetlerinin kullanımının doğal sınırlara ulaşması sürecin getireceği normal sonuçlar olacaktır.

Öte yandan, bu dönemde ekonomik, sosyal, siyasi, idari, teknolojik ve kültürel değişimler ve yönelimler çerçevesinde dikkate alınması ve yönetilmesi gereken daha farklı unsurlar ön plana çıkacaktır.

Bunlar arasında ön plana çıkan unsurlar başlıklar halinde 3 grup altında toplanabilir:

1. Açık ve katılımcı yönetim:

- Açık yönetim / kamu bilgisinin açık platformlardan paylaşımı,
- Vatandaş odaklı hizmet sunumu,
- Kamu politikalarının oluşturulmasına ve kamu hizmetlerinin sunumuna vatandaş katılımı,
- Karar destek sistemleri,
- Kamu istihdamında dönüşüm,
- Kamu tedarik sistemi (e-ihale),
- Ülkeler arası politika paylaşımının/aktarımının yoğunlaşması.

2. Güvenlik:

- Bilgi güvenliği,
- Kişisel bilgi mahremiyeti.

3. Teknolojik trendlerin kamu yönetimine yansımaları:

- Açık kaynak kodlu yazılımlar,
- Kurumsal mimari,
- Bulut bilişim,
- Yeşil bilişim,
- Mobilite,
- Ağ 2.0,
- Ağ 3.0 – Anlamsal ağ & nesnelerin interneti.

Bu alanlara ilişkin genel tespitler aşağıdaki şekildedir:

2.5.1. Açık ve Katılımcı Yönetim

Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının yaygınlaşması ile ekonomik ve sosyal yaşam kültürü daha fazla şeffaflık, bilgi paylaşımı, işbirliği, katılımcılık ve yeniliğe; bilginin kaynağında otomatik işlenmesine ve analizine dayalı hale gelmektedir. Ekonomik ve sosyal yaşamı düzenleyen ve kamu hizmeti üreten kamu yönetiminin bu yöneline paralel olarak kaçınılmaz biçimde daha açık, daha şeffaf, daha hesap verebilir, daha katılımcı, daha yenilikçi, bilgiye daha fazla dayalı bir anlayış üzerine bina edilmesi gerekecektir.

a. Açık Yönetim/Kamu Bilgisinin Açık Platformlardan Paylaşımı

Bilgi toplumu, bilgi ekonomisi ve e-devlet kavramlarının pratik yansımaları daha açık ve paylaşımcı kamu yönetimlerini gerekli kılmaktadır. Bu anlamda, kamu kurumlarının ürettikleri ve ellerinde bulundurdukları bilgiyi açık platformlardan, herhangi bir talebe gerek kalmaksızın, yeniden kullanıma elverişli olarak paylaşımları ülkeler arasında giderek yaygınlaşan bir politika tercihi olarak belirlemektedir. Bu yaklaşım bir yandan açık ve katılımcı, demokratik yönetim anlayışını desteklerken bir yandan da bilgi ekonomisinin en önemli unsuru olan bilgiyi ve yenilikçiliği teşvik etmektedir.

Ülkemizde de kamu yönetiminin önümüzdeki dönemde daha açık, daha katılımcı ve bilgi ekonomisini ve yenilikçiliği teşvik edecek bir yaklaşım benimsemesi; bu çerçevede, kamu bilgisini paylaşmaya yönelik adımlar atması beklenmelidir.

b. Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumu

E-Devlet hizmetlerinin kullanımında doğal sınırlara ulaşılması beklenmelidir. Hizmetlerin yoğun kullanımı kullanıcı taleplerini tetikleyecek; talepler daha organize biçimde ve kamu kurumlarını baskı altına alacak şekilde dile getirilecektir. Bu durum kamu kurumlarının kullanıcı talepleri doğrultusunda vatandaş odaklı hizmet tasarımı ve sunumuna daha fazla yoğunlaşmasına ve bir anlamda buna mecbur kalmasına neden olacaktır.

Kamu kurumları bu eğilimi algılamalı ve 2023 hedefleri doğrultusunda bu eğilime uygun stratejik adımlar atmalıdır. Kamu kurumlarının e-devlet uygulamalarında kullanıcı taleplerine duyarlılıklarını artıracak politikaların tartışılmasına, benimsenecek politikalar doğrultusunda stratejilerin ve uygulamaların geliştirilmesine ihtiyaç vardır.

c. Kamu Politikalarının Oluşturulmasına ve Hizmet Sunumuna Vatandaş Katılımı

Önümüzdeki dönemde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımında doyum noktasına ulaşılması beklenmektedir. Bu teknolojilerin katılımcı yönetim pratiklerini mümkün kılan, hatta zorlayan mahiyeti ve bireylerin günlük yaşamlarında bu teknolojileri kullanım biçimleri zamanla alternatif hizmet sunum biçimlerini ve

katılım araçlarını gündeme getirecektir. Öte yandan kamu hizmeti kavramı, hizmetlerin tanımı, kapsamı, aktörleri ve aktörlerin sorumluluklarının yeniden tanımlanmasını içeren bir dönüşüm sürecine girecektir.

Bu doğrultuda, vatandaşlar hizmet kullanan ve politikalara maruz kalan bireyler olmaktan çıkarak özellikle plan döneminin sonlarına doğru kamu politikası ve kamu hizmeti üretiminin aktif ve sürekli bir parçası haline gelecektir.

Bu eğilimin algılanamaması ve yönetilememesi kamu yönetimi ile vatandaş arasındaki otorite-meşruiyet bağı olumsuz etkileyecektir. Öte yandan, bu eğilimin anlaşılmasına yönelik çalışmalar yapılması, buna yönelik temel politikalar ve stratejiler belirlenmesi ve pratik adımlar atılması kamu yönetiminin kalitesini artıracığı gibi, kamu kurumlarına olan güven artacak, bütün olarak 2023 kalkınma hedeflerine dönük çabalar desteklenecektir.

Bu nedenle, önümüzdeki dönemlerde katılımcı yönetim, politika, strateji ve uygulamalarının geliştirilmesine ve bunların hayata geçirilmesine ihtiyaç duyulacaktır.

d. Karar Destek Sistemleri

Gerek kamudaki bilgi sistemleri gerekse bilgi toplumu uygulamaları ile ekonomik ve sosyal alanda ortaya çıkan bilgi kaynakları kamu politikalarının daha doğru ve güncel bilgiye dayalı olarak tasarlanmasını giderek kolaylaştırmaktadır. 10. Plan döneminde özellikle semantik alanında yaşanacak gelişmeler bilgi sistemlerinden ve farklı sayısal bilgi kaynaklarından daha etkin faydalanılmasının önünü açacaktır.

Bu çerçevede, kamu politikalarının oluşturulma mekanizmasının daha fazla bilgi kaynaklarına ve bunların analizine dayandırılacağını, bu durumun karar mekanizmalarında açıklığı ve katılımcılığı artıracığını beklemek gerekir.

Bu nedenle, önümüzdeki dönemlerde kamu karar mekanizmalarının bilgiye daha fazla dayalı, daha açık, daha katılımcı bir yapıya dönüşümü sürecinin yönetimine, buna ilişkin politika ve stratejilerin geliştirilmesine ihtiyaç duyulacaktır.

e. Kamu İstihdamında Dönüşüm

Kamu istihdamının niteliği ve niceliği doğal olarak hem kamu hizmeti üretiminin kalitesini hem de ekonominin genel durumunu önemli ölçüde etkilemeye devam edecektir.

Kamu istihdamında en önemli değişim, 10. Plan uygulama döneminde kamuya 10 yıl boyunca sayısal çağın donanımları ve kültürü ile yetişmiş çok sayıda personelin girmesi; buna mukabil sayısal çağın donanımları ve kültüründen nispeten çok daha az beslenmiş personelin kamu hizmetinden ayrılması ile yaşanacaktır. Bu değişim, kamu kurumlarında sayısal kültürün iş yapış biçimine yansımaları yönündeki talepleri önemli ölçüde artıracaktır.

Kaliteli kamu hizmeti üretimi ile ekonomik ve sosyal kalkınmanın desteklenmesi, tarif edilen türde bir geçiş süreci, belirlenecek politika ve stratejilerle yönetilebildiği ölçüde mümkün olacaktır. Öte yandan, kamu tarafından istihdam edilecek personelin meslek ve niteliklerinde de farklılıklar olması beklenmelidir.

Bu çerçevede, önümüzdeki dönemlerde kamu istihdamında yaşanacak geçiş sürecinin kamu yönetimi sistemine etkilerinin yönetilmesine ve bu bağlamda kamu personel sisteminin yeni ekolojiye uyumunun sağlanmasına ilişkin politika ve stratejilerin belirlenmesine ihtiyaç duyulacaktır.

f. Kamu Tedarik Sistemi (e-ihale)

Kamu hizmeti üretiminin ötesinde, ekonomi ve maliye politikaları açısından önemli bir araç teşkil eden kamu alımları GSYH üzerinde önemli bir yekûn tutmaya devam edecektir. Bu nedenle, kamu ihale sisteminin etkinliğini artıracak düzenlemeler ve araçlar kamu hizmeti üretiminde kaliteyi artırmasının yanı sıra daha doğru ve etkin ekonomi ve maliye politikalarının uygulanmasına imkan sağlayacaktır.

Bu anlamda söz konusu araçlardan en önemlisi elektronik ihale uygulamasıdır. Bu çerçevede; kamu alımlarında etkinliği sağlamaya dönük genel tedbirlerin yanı sıra; ihale sürecini basitleştirecek, ihalelere katılım yüklerini azaltacak, şeffaflık ve hesap verebilirliği artıracak, rekabeti teşvik edecek, KOBİ'ler başta olmak üzere özel kesimin piyasalara daha etkin nüfuzuna imkan sağlayacak, karar alıcılara ekonomi ve maliye politikalarının belirlenmesinde bilgi ve analiz sağlayacak karar destek sistemlerinin oluşturulmasına imkan verecek elektronik ihale

sisteminin bütün aşamaları itibarıyla hayata geçirilmesi ve bütün ihalelerde kullanılması beklenmelidir.

Bu doğrultuda, halihazırda önemli aşama kaydedilmiş bulunan elektronik ihale uygulamasını destekleyecek ve elektronik ihale uygulamasının çıktılardan etkin biçimde faydalanılmasına imkan tanıyacak politika ve stratejilerin geliştirilmesine ihtiyaç olacaktır.

g. Ülkeler Arası Politika Paylaşımının / Aktarımının Yoğunlaşması

Ülkeler arasında bilgi alış verişi ve deneyim paylaşımı teknoloji politikaları alanında nispeten daha kolay olabilmekte; bu nedenle daha sık yaşanmaktadır. Bu eğilim ülkeler arasındaki ikili ilişkiler ve işbirliklerinde gözlenmektedir.

Ülkemizin e-devlet çalışmalarında geldiği aşama ile dış politika alanındaki güncel etkinliği birlikte değerlendirildiğinde yakın bir gelecekte her iki alandaki çalışmaların birbirini desteklemesi kaçınılmaz olacaktır. Bu çerçevede önümüzdeki dönemlerde gerek ikili işbirlikleri gerekse ülkemizin taraf olduğu uluslararası örgütler düzeyinde e-devlet politikaları, uygulamaları ve araçlarının nasıl ele alınacağına ilişkin politika ve stratejilerin geliştirilmesine ihtiyaç duyulacaktır.

2.5.2. Güvenlik

Modern zamanlar, ekonomik ve sosyal yaşamın devamı açısından vazgeçilmez biçimde kritik altyapılara dayanmakta; kritik altyapıların kurulması ve işletilmesi ise önemli ölçüde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımını gerektirmektedir. Aynı şekilde kamu yönetiminin, ekonomik ve sosyal yaşamın organizasyonu, bireylere ait kişisel bilgiler dahil olmak üzere her türlü bilginin otomatik işlenmesini gerektirmektedir. Başta ticaret olmak üzere ekonomik ve sosyal hayatın idamesi bilgi sistemlerinin güvenliğine ve güvenilirliğine duyulan ihtiyacı artırmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerine uzaktan erişim imkanı ve bu teknolojileri uzaktan yönetebilme imkanı kritik bilgi altyapılarının güvenliğinin sağlanmasının ve kişisel bilgi mahremiyetinin korunmasının önemini daha önce hissedilmeyen ölçüde artırmıştır. Devletler hakimiyetlerini ve bağımsızlıklarını tesis ve muhafaza etmek için, kamu yönetimleri varlıklarını ve kamu hizmeti sunumunu

devam ettirebilmek ve hizmet kalitesini artırabilmek için bilgi güvenliği ve kişisel bilgilerin korunması alanında en üst düzey tedbirleri almak zorunda kalmaya devam edecektir.

a. Bilgi Güvenliği

Kamu kurumlarının kamu hizmetlerini önemli ölçüde elektronik ortama taşımaları, temel bilgi sistemlerini kurmaları ve işletmeleri, önemli kamu bilgilerinin yanı sıra özellikli kişisel bilgilere sahip olmaları ve yaşamsal bilgi altyapılarını yönetmeleri, başta ticaret olmak üzere ekonomik ve sosyal hayatın bilgi sistemlerine dayalı hale gelmesi bilgi güvenliğine ilişkin önlemlerin önemini daha da artıracaktır. Bilgi sistemlerinin güvenliği, mevcut durumda dahi, rekabetçi ve sağlıklı bir sayısal ekonominin en önemli unsurları arasındadır. Aynı şekilde bilgi güvenliği ülkeler arasında fiziki ve psikolojik savaşın önemli bir parçası haline gelmiş durumdadır.

b. Kişisel Bilgi Mahremiyeti

Kamu bilgi sistemleri, sağlık bilgileri gibi hassas bilgiler dahil olmak üzere kişisel bilgilerin yoğun biçimde tutulduğu ve işlendiği ortamlardır. Ülkemiz e-devlet uygulamaları açısından önemli mesafeler kaydederken, kişisel bilgi mahremiyetinin muhafazasına ilişkin gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılması ve uygulamaların geliştirilmesi açısından aynı başarıyı yakalayamamıştır. Bu nedenle, kişisel bilgi mahremiyetine ilişkin düzenlemelerin ve uygulamaların aciliyetle hayata geçirilmesi gerekmektedir.

Öte yandan sayısal yaşam geçmişteki yaşam pratiklerinin anlamını kaybetmesi nedeniyle pek çok tanımı işlevsiz bırakmaktadır. Mahremiyet olgusu ve tanımı da bu çerçevede yeniden tanımlanmaya ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle, önümüzdeki dönemlerde bu alanda çalışmalar yürütülmesine ihtiyaç duyulacaktır.

2.5.3. Teknolojik Trendlerin Kamu Yönetimine Yansımaları

Mevcut bilgi ve iletişim teknolojileri ürün ve hizmetleri bireyler, ekonomik ve sosyal aktörler ve kamu yönetimi tarafından içselleştirilirken bir yandan da bu teknolojilerde gelişmeler devam etmekte, yeni ürün ve hizmetler ortaya çıkmaktadır. Bulut bilişim, yeşil bilişim, mobil teknolojiler, nesnelerin interneti ve semantik

önümüzdeki dönemde etkileri hissedilecek yönelimler olarak belirlemektedir. Teknolojideki gelişme hızı nedeniyle ekonomik ve sosyal yaşamın diğer aktörleri gibi kamu yönetimleri de yön belirlemekte ve belirli teknoloji ürünlerine odaklanmakta zorlanmaktadır. Bu nedenle kamu yönetimleri stratejik yönetim yaklaşımı ile kurumsal mimarilerini şekillendirmek ve teknolojideki gelişmeleri kurumsal konumlarına uygun olarak içselleştirmek durumunda kalacaktır.

a. Açık Kaynak Kodlu Yazılımlar

Açık Kaynak Kodlu Yazılım (AKKY), yazılımın kaynak kodunun incelenmesi, değiştirilmesi ve yazılımı elinde bulunduran kişinin yazılımı üçüncü kişilere ücretli veya ücretsiz dağıtabilmesini mümkün kılan bir yazılım modelidir.

AKKY sektörünün pazar payı her geçen gün artmaktadır. Dünya genelinde AKKY sektörü pazar büyüklüğü 2006 yılı itibarıyla 1,8 milyar ABD Doları civarında gerçekleşmiş ve bu rakamın her yıl yaklaşık yüzde 26 büyüyeceği tahmin edilmiştir. 2009 yılında yapılan bir araştırmaya göre 2013 yılına kadar sektör büyüklüğünün 8 milyar ABD Dolarına ulaşacağı tahmin edilmektedir. Bu sektördeki hızlı büyümenin sebebinin gerek özel sektörde gerekse kamu sektöründe AKKY'lerin giderek daha çok benimsenmesi olduğu gözlenmektedir.

AKKY'ye ilişkin başka bir araştırmaya göre ise AKKY projelerinin sayısı her 14 ayda bir ikiye katlanmaktadır. Ülkemizde de AKKY kullanımından elde edilen faydaya ilişkin bazı analizler yapılmıştır. Milli Savunma Bakanlığı'nda (MSB) AKKY ürünlerinin kullanılması sonucu sadece lisans bedellerinde şimdiye kadar yaklaşık 2 milyon ABD Doları tasarruf yapıldığı kaydedilmiştir.⁷¹³

Kamuda açık kaynak kodlu yazılım kullanımının yaygınlaştırılması 9. Kalkınma Planı döneminde benimsenen bir politika olmasına karşın bu konuda sınırlı düzeyde ilerleme kaydedilebilmiştir.

Konunun önümüzdeki dönemlerde de gündemde olması beklenmelidir. Bu çerçevede maliyet, güvenlik, yetkinlik kazanımı gibi açılardan ilave fırsatlar sunan açık kaynak kodlu yazılım kullanımını gerek kamuda gerekse toplumda

⁷¹³ Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi. (2012). *Kamuda Açık Kaynak Kodlu Yazılım Kullanımı*.

yaygınlaştıracak politika ve stratejilerin geliştirilmesine, gerekli araçların devreye sokulmasına ihtiyaç olacaktır.

b. Kurumsal Mimari

Bilişim yatırımları ile beklenen faydanın elde edilmesi büyük oranda bilişim çözümlerinin kurumsal stratejiler ve iş süreçleriyle bütünlüklü bir çerçeve içerisinde entegrasyonu ile mümkündür. Ülkemizde kamu kurumları tarafından çok sayıda e-devlet uygulaması geliştirilmiş olmasına rağmen, kurumların bilişim altyapılarının kurum stratejileri ve iş süreçleriyle entegrasyonu ve iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması nispeten bakir bir alan olarak durmaktadır.

Bu nedenle; kamu kurumlarının, kurum stratejilerinde ve bilişim yatırımlarında kurumsal mimari yaklaşımına daha fazla ihtiyaç duyacakları beklenmelidir. Bu doğrultuda kamu kurumlarının kurumsal mimarilerini geliştirmelerini kolaylaştıracak ve teşvik edecek politika ve stratejilerin belirlenmesi gerekecektir.

c. Bulut Bilişim

Bulut bilişim; veri depolama ve işleme için gerekli sermaye harcamaları ve istihdam ihtiyacında tasarruf imkânı yaratmakta, bilgi ve iletişim teknolojileri uygulamalarında verimlilik, işbirliği, uygulama geliştirme gibi ilave fırsatlar ortaya koymaktadır. Genişbant internetin yaygınlaşması ile bulut bilişimin gerek arz gerek talep tarafında bilişim sektöründe daha çok gündeme gelmesi beklenmektedir. Bu nedenle; bulut bilişim çözümlerinin kamuda uygulanmasına ilişkin politika tespitine, belirlenecek politikaların uygulanmasına ilişkin strateji ve araçların geliştirilmesine ihtiyaç vardır.

d. Yeşil Bilişim

Son yıllarda tüm dünyada karşılaşılan çevresel sorunlar karşısında, farkındalık çalışmaları iklim değişikliği konusunu ön plana çıkarmıştır. Bu durum, Yeşil Bilgi Teknolojileri kavramının da bilgi toplumu politikalarının öncelikleri arasında yer almasını sağlamıştır. Bu önceliklerin çerçevesini, bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün çevreye olan olumsuz etkilerinin azaltılması ve diğer sektörlerin çevreye olan olumsuz etkilerinin azaltılmasında bu teknolojilerin kullanılması oluşturmaktadır.

Bilgisayar sayısındaki ve veri merkezlerinin kapasitesindeki hızlı artış, kullanılan enerji ve bunun sonucunda ortaya çıkan karbondioksit salımlarının önemli boyuta ulaşmasına neden olmaktadır. Ayrıca, bilgi ve iletişim teknolojileri ürünlerinin çevreye duyarlı bir şekilde üretilmesine ve ekonomik ömrünü tamamlamış olan ürünlerin olumsuz çevresel etkilerinin en aza indirilmesine yönelik çalışmaların yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, diğer sektörlerin olumsuz çevresel etkilerinin azaltılmasında önemli fırsatlar sunmaktadır. Elektrik üretim ve dağıtımında “akıllı şebekeler (smart grids)”, yük ve yolcu taşımacılığında “akıllı ulaştırma sistemleri”, binalarda kullanılan enerjinin azaltılmasına yönelik “akıllı bina” uygulamaları karbondioksit salımlarının azaltılmasına önemli katkı sağlamaktadır. Bunların yanında, bilgi ve iletişim teknolojileri, üretim alanında süreçlerin verimliliğini artırmakta, insanların uzaktan çalışabilmelerine ve toplantı yapabilmelerine olanak sağlayarak enerji tasarrufu sağlamakta ve kâğıt tüketimini ciddi oranda azaltabilmektedir. Ayrıca, su kıtlığıyla mücadele kapsamında; su kaynaklarını tespit ve izleme, hava tahmini, erken uyarı sistemlerinin oluşturulması, kentlerin gelecekteki su ihtiyaçlarının belirlenmesi ve tarımda tam zamanında sulama gibi alanlarda bu teknolojilerden faydalanılabilmektedir. Özellikle kentlerin su yönetiminde, RFID teknolojisi ve mikro elektromekanik sistemlerden büyük ölçüde faydalanılan “akıllı boru” ve su yönetimine yönelik karar destek sistemleri aracılığı gibi bilgi ve iletişim teknolojileri tabanlı çözümler ile su dağıtım hizmetinin etkinliği sağlanmaktadır.

Bahsi geçen akıllı uygulamalar, insanların yoğun olarak yaşadığı bölgeler olmaları ve bir çok e-devlet hizmetinin sunulmasından dolayı kentlerde daha fazla uygulama imkanı bulmaktadır. Bu unsurlar, son zamanlarda ön plana çıkan “akıllı kent” kavramının en önemli bileşenlerini oluşturmaktadır. Esas olarak bölgesel kalkınma hedefiyle uyumlu olarak tanımlanan akıllı kent kavramı etrafından pek çok politika, strateji ve tedbir ortaya konmakta ve bunlara ilişkin uygulama çalışmaları yürütülmektedir. Bu bağlamda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kentlerin rekabet edebilirliği konusundaki potansiyelinin belirlenmesi ve bu teknolojilerden üst düzeyde faydalanılmasına yönelik politika ve stratejilerin geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu gelişmeler çerçevesinde; önümüzdeki dönemlerde kamu kurumlarının bilişim yatırımlarında daha çevre dostu ürünlere yönelmeleri, uzaktan çalışma uygulamalarını gündeme almaları, temel altyapıları kuran ve işleten kurumların akıllı altyapıların kurulmasına yoğunlaşmaları beklenmelidir.

e. Mobilite

Her ne kadar e-devlet uygulamaları ile 7/24 kesintisiz hizmet anlayışı yaygınlaşma başlamış ve kamu hizmet sunumu büyük oranda zaman ve mekandan bağımsız hale gelmişse de bu yönde asıl katkıyı mobil uygulamalar sağlamaktadır. Mobil genişbant erişim teknolojilerinin yaygınlaşması ile birlikte ülkemizde akıllı mobil cihazların kullanımı önemli oranda artmaktadır. Mobil cihazların yaygın kullanımı önemli bir fırsat olarak görülmeli ve bu potansiyelden faydalanılmalıdır.

Mobil uygulamalar hizmetten faydalanmanın ötesinde vatandaşların hizmete ilişkin geribildirimde bulunmalarında ve hizmet süreçlerine katılımlarında ilave kolaylıklar sunmaktadır.

Bu durum kamu kurumlarının mobil uygulamalara daha fazla ağırlık vermesine neden olacaktır. Bu nedenle; kamu kurumlarının mobil uygulamalarına ve bu uygulamaların teşvik edeceği yaklaşımlara ilişkin politika ve stratejilerin geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

f. Ağ 2.0

Ağ 2.0 elektronik ortamdaki ürün, hizmet ve içeriğin kullanıcı desteğiyle şekillendiği ya da sadece kullanıcılar tarafından oluşturulduğunu ifade eden bir kavramdır. Kullanıcı içeriği ve etkileşimine olanak tanıyan web uygulamaları kitleler tarafından büyük bir ilgi görmektedir. Bu teknolojilerin kullanımı ekonomik ve sosyal yaşamı etkileyecek boyutlara ulaşmıştır. Bu etki açık ve katılımcı yönetim anlayışı ile paralel olarak e-devlet 2.0 tartışmalarını tetiklemektedir.

Önümüzdeki dönemde ağ 2.0 uygulamalarının kamu yönetimi üzerindeki etkilerinin artması beklenmelidir. Bu çerçevede, kamu kurumlarının açık ve katılımcı yönetimi destekleyecek ağ 2.0 uygulamalarını nasıl kullanacağına ilişkin politika ve stratejilerin geliştirilmesine ihtiyaç duyulacaktır.

g. Ağ 3.0 – Anlamsal ağ & Nesnelerin interneti

İnternet, insanların ağ üzerinden bağlantı kurdukları, bilgi sistemleri üzerinden bilgi alışverişi yapılan, geliştirilen ağ uygulamaları ile hizmet verilen bir platform olmanın ötesinde anlamsal ağ ile insanlar tarafından kullanılan doğal dilin bilgisayarlar/yazılımlar tarafından anlaşılmasını ve işlemlerini mümkün kılan, gömülü yazılımlar ve yongalarla nesnelere uzaktan, otomatik yönetilebildiği bir yapıyı da içerecek şekilde genişlemektedir.

Bu yönelim bireysel, sosyal ve ekonomik yaşamdaki etkileri dolayısıyla kamu kurumlarının hizmet sunumu tasarımlarını etkileyeceği gibi, kamu kurumlarının bir takım kaynaklarının/malzemelerinin yönetimi konusunda da imkanlar sağlayabilecektir.

Bu nedenle, önümüzdeki dönemlerde kamu kurumlarının ve kamu hizmeti sunumunun anlamsal ağ ve nesnelere interneti olgularının gelişiminden etkilenme durumunun araştırılmasına, bu çerçevede gerekli politika ve stratejilerin geliştirilmesine ihtiyaç olacaktır.

2.6. DÜNYADA E-DEVLET UYGULAMALARI

OECD çalışmalarına göre, e-devlet hizmetlerinin kullanımı için tek bir noktadan sisteme giriş servislerinin kullanımının, e-devlet portallarının gelişimiyle paralel olduğu görülmektedir (Örneğin: Avustralya, Avusturya, Danimarka, Lüksemburg, Hollanda, Portekiz, Türkiye). Burada iki istisna göze çarpmaktadır. Almanya tek bir noktadan e-devlet servislerine erişimi, şeffaflık (transparency) sebepleriyle kullandırmamaktadır. Burada, kişisel verilerin yalnızca çevrimiçi doğrulama ile üçüncü şahıslara gönderimi uygun görülmemektedir. Ancak, bireylerin tek bir noktadan sistem kullanımında, anlık elektronik işaretleyiciler (token) kullanılarak kimlik doğrulamasının sağlanması, temel sistem gereksinimini karşılayacak niteliktedir. Bir diğer örnek olarak; Yeni Zelanda'da geliştirilen bir giriş sistemi ise, bireylerin, tek bir kullanıcı adı ve şifre çifti ile katılımcı devlet kurumlarına girişini sağlarken, istenildiği takdirde çoklu giriş bilgilerinin kullanımını da desteklemektedir. Tek bir noktadan erişim kullanıcılar için şu an sağlanmakta ve her bir gelen servis ile ilgili sisteme girilmesi beklenilmektedir.

Bununla beraber, bazı ülkeler, yenilikçi kurumsal kimlik yönetim sistemlerini sadece kamu sektöründeki e-devlet uygulamaları için değil özellikle özel sektördeki ekonomik ve sosyal aktiveleri desteklemek için geliştirmektedir. Örneğin Almanya'da, kamu ve özel sektör için; uzun dönem doküman koruması, kişi bilgileri ve kimliği ile adresini ispatta kullanılabilecek kayıtlı e-posta servisi hizmetlerini de kendi içinde barındıran yenilikçi kimlik doğrulama sisteminin geliştirilmesi ülke stratejisinde önemli yer tutmaktadır. Portekiz'de ise, vatandaş kartı üzerinden; çevrimiçi banka hesabı açma, bireysel anlaşmaları imzalayabilme, özel sistemlerde kimlik doğrulama, işçi çalışma kaydı yapabilme gibi hizmetler özel sektör tarafından vatandaşlara sağlanmaktadır.

Dünyada elektronik ulusal kimlik kartını kullanan ülkelerde, genelde kâğıt bazlı ulusal kimlikler günlük hayatta kimlik doğrulama için kullanılmaktadır. Kâğıt kimlik kartından elektronik karta geçiş, vatandaşların kendi isteğine bağlı olarak, daha fazla hizmetin kendilerine, devletin daha az maliyetle bu hizmetleri yerine getirmesini sağlayacağı belirtilerek verilmektedir. Elektronik ulusal kimlik kartı kullanamayan ülkeler ise, farklı yollarla sayısal kimlik sistemleri kullanabilmektedir.

Diğer yandan, ulusal seviyede sayısal kayıt ya da tanımlamanın mümkün olmasıyla, çeşitli ülkeler kendilerini yeni sayısal kimlik tanımlama stratejisine dâhil etmiştir. Yine de sayısal kimlik yönetimi stratejisine yönelik tümüyle yeni bir kimlik tanımlama yapısının kullanıldığı bir örneğe rastlanmamaktadır. Böyle bir yapının olmadığı ülkelerde ise ulusal düzeyde farklı yollara başvurulmaktadır. Örneğin; Avustralya, Kanada, Yeni Zelanda ve Amerika Birleşik Devletleri'nde merkezi olmayan yaklaşımlar, ülke yapısıyla daha çok örtüşmektedir.

Çoğu ülke rumuz/takma ad kullanımını (pseudonym) stratejilerinin bir parçası olarak ele almamaktadır. Buna karşın Avustralya şiddet mağdurlarının korunması gibi bazı özel durumlarda istisna dışı bırakabilmektedir. Danimarka ve Almanya'da gelecekte bu takma isim kullanımı uygulamasını hayata geçirmeyi düşünmektedir. Hollanda ise bu kullanımı iş dünyası için uygulamaya koymayı planlamaktadır. Pek çok ülkede olabildiğince az veri tutulmasıyla kimlik yönetimi arasındaki ilişki den bahsedilmektedir. Kanada, bireyler hakkında tutulacak veri miktarı ile ilgili olarak; yalnızca bireyin ihtiyaçlarının sistem tarafından anlaşılabilmesi için gerekli olan veri

kümesinin tutulmasına yönelik bir direktifin takip edilmesine, kamu kurumlarını yönlentmeye çalışmaktadır.

Birleşmiş Milletler e-Devlet Araştırması Raporu, e-devlet konusunda uluslararası seviyede önem taşıyan bir rapordur. Rapor hazırlanırken bakılan endeksler, ülke yönetiminin kamu hizmetlerinin bilgi teknolojileri ile sunumunda, kapasitesini ve istekliliğini ölçmeye çalışmaktadır. Rapor, e-devlet (gelişim) endeksi yanında bu endeksi oluşturan çevrimiçi hizmetler, elektronik haberleşme altyapısı ve insani sermaye endekslerini, bilgi toplumuna yönelik olarak e-katılımcılık endeksini ve çevre konularındaki çevrim içi çabaları ölçen çevre endeksini içermektedir.

Birleşmiş Milletler e-devlet gelişim endeksinin değerlendirmesi esas olarak 3 ana kritere göre yapılmaktadır. Bunlar; çevrimiçi hizmet, iletişim altyapısı, insan sermayesi kapasitesidir. Çevrimiçi hizmetler; gelişmekte olan ve gelişmiş enformasyon hizmetleri ile daha gelişmiş olan işlemsel (transactional) ve bağlı (connected) hizmetlerden alınan puanlara göre değerlendirilmektedir. İletişim altyapısı ise, her 100 hane üyesi içerisindeki tahmini internet, sabit telefon hattı, mobil telefon hattı, kişisel bilgisayar ve genişbant kullanıcısı sayısına göre hesaplanmaktadır. İnsan sermayesi endeksi ise yetişkin okuryazarlık oranı ile ilk orta ve yüksek okullara kayıt oranlarına göre belirlenmektedir.

E-Devlet gelişim endeksinin yanında ayrıca bir e-katılımcılık endeksi de belirlenmektedir. Bu endeks ise e-enformasyon, e-danışma ve e-karar alma niteliklerine göre neticelendirilmiştir.

Ülkemizin Birleşmiş Milletler raporu sıralamalarındaki durumu değerlendirildiğinde, en dikkat çekici gelişme, daha ziyade temel bilgilendirme hizmetleri ile ilgili I. seviye elektronik hizmetlerde 2008'de sıralamada 140'ncı iken, 2010'da 16'ncı sıraya yükselmemizdir. 2012 yılında ise kullanıcılar ile tek veya çift yönlü iletişim sağlayan II. seviye elektronik hizmetlerde bir iyileşme söz konusudur (78'den 60'a çıkmıştır). Daha üst seviye hizmetlerde ise 2008 yılında yakalanan yüksek sıralamalar, diğer ülkelerin de sonraki senelerde benzer gelişmeler göstermeleri nedeniyle zaman içerisinde yerlerini daha düşük sıralamalara bırakmışlardır. Ülkemizde de bir yandan daha düşük olgunluk seviyesinde sunulan hizmet sayısının artışına devam edilmesi gerekirken diğer yandan da daha üst

seviyede birbirleri ile bütünleşik sunulan hizmetlerin gelişimine yeniden ağırlık verilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Aşağıda, muhtelif ülkelerin (Güney Kore, Kazakistan, İngiltere, İspanya, Danimarka, Estonya, Bulgaristan) e-devlet alanındaki çalışmaları ele alınmaktadır.

2.6.1. Güney Kore

Güney Kore e-devlet çalışmalarına 1980'li yıllarda başlamış ve 2010'lu yıllara gelindiğinde dünyanın en gelişmiş e-devlet yapılarından birini oluşturmuştur. Bu durum, son iki Birleşmiş Milletler raporuna (2010 ve 2012) da birincilik olarak yansımıştır.

Güney Kore'deki e-devlet çalışmaları kapsamındaki birçok proje çeşitli ödüllere layık görülmüş; diğer yandan e-devlet sistemi, entegrasyon konusunda en yetkin seviyeye erişmiştir. Ülkenin e-devlet çalışmaları içerisinde kurumsal destek sağlayan yapılanma olarak NIA ajansı (National Information Society Agency), kamu bilgi ve belge paylaşımını entegre olarak yöneten ve teknoloji sunumunu gerçekleştiren kurum olarak oldukça etkilidir. Bu kurumun çalışmaları neticesinde, 2006 yılında sadece 5 kurumu kapsayan kamusal enformasyon paylaşımı 2012'de 455 kurumu kapsar hale getirilmiştir. Minwon 24 adlı çevrimiçi sivil hizmet portalinde 2007'de 30.214 olan uygulama talebi sayısı 2011'de 68.261'e çıkmıştır. Yine, çevrimiçi doküman sorgulama ve yayınlaması ile ilgili olarak; 2005'te 8 adet sorgu yapılabilirken bu rakam 2010'da 1.208'e çıkmıştır. Ayrıca, ülkenin, kırsal yörelerdeki sayısal uçurumu azaltmaya yönelik çalışmaların yanında siber etik eğitimi verilmekte, internet bağımlılığı, siber ortamda hakaret ve benzeri olumsuzlukların azaltmasına yönelik çalışmalar sürdürülmektedir.

Ülkede *kimlik yönetim sistemleri*yle ilgili önemli çalışmalar bulunmaktadır. Kişilerin soyadlarının Kim, Lee, Park gibi 274 adet isimle sınırlı olması, kimlik yönetiminde, soy isme ek olarak, cinsiyet, doğum tarihi ve doğum yeri gibi bilgilerin de kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Tekrar kullanılabilirlik, Kore Sayısal Kimlik Cüzdanı (Korean Digital Identity Wallet) gibi sistemlerle sağlanmakta, bu da

bireylerin web sayfalarına her defasında kullanıcı adı ve şifre bilgisini girmesi gerekliliğini ortadan kaldırmaktadır.

Her ne kadar, Güney Kore’de e-devlet sistemi birçok açıdan başarılı olsa da kullanıcı talebi ve memnuniyeti istenen seviyede değildir. Bu eksikliğin giderilmesi amacıyla, tüm hizmetlerin tek bir portal sistemi üzerinde birleştirilmesi çalışmaları sürdürmektedir. Henüz oturmamış olan bu sistem, kullanıcılar tarafından yeterince talep görmemekte, bu durum memnuniyet değerlerini düşürmektedir. Ayrıca, yalnızca enformasyon (information) odaklı teknoloji yoğun e-devlet hizmetleri sistemi sunumu yerine bilgi (knowledge) odaklı teknoloji ve toplumsal açıdan bütünlük ve dengeli bir sistem geliştirmenin, yapılan yatırımların vatandaş tarafında da istenen desteği bulmasına katkıda bulunacağına yönelik bir yaklaşım bulunmaktadır.

Güney Kore’de e-devletin kavram ve uygulama olarak algısı, akıllı ofis (smart office) gibi dolaylı çalışmaları ve genel olarak özel firmaları da kapsayacak şekilde daha geniş bir çerçevede ve pragmatist bir yaklaşımla değerlendirilmekte; sayısal sertifika kullanımının e-ticaret işlemlerinde uygulanabilmesine önem verilmektedir.

Öte yandan, ülkede e-devlet gelişiminde kamu-özel sektör işbirliği dikkat çekiciyken yerel yönetim seviyesindeki hizmet gelişimi tepeden inme merkezîyetçi kontrolün uzun süre yönetimde hâkim olması nedeniyle henüz istenen seviyede değildir. Yeni dönem için smart (sensible, mutual, accessible, reliable, trendy) devlet kavramı çerçevesinde yeni teknoloji trendlerinin takip edilmesi tavsiyesi gündemdedir. Ancak, yeni teknoloji trendlerinin takibinin yüksek maliyetli ve mükerrer yatırımlara da sebebiyet verebileceği; her zaman bu yüksek maliyetli yeni teknoloji yatırımları yapılması yerine, kendini ispatlamış teknolojilere dayanan daha basit çözümlerin de istenen sonucu vermeye yeterli olabileceği değerlendirilmektedir.

2.6.2. Kazakistan

Kazakistan son zamanlarda göstermekte olduğu birçok atılıma paralel olarak, 2012 Birleşmiş Milletler raporuna göre e-devlet alanında kendi bölgesinde en iyi

konumda olup; dünyada en iyi ilk 40 ülke arasında yer almaktadır. Ülkenin bu alanda son zamanlarda gösterdiği gelişme, e-katılımcılık endeksinde Güney Kore ve Hollanda'dan sonra ülkeyi üçüncü sıraya taşımıştır.

E-Devlet kapsamında sunulan hizmetlerin niteliği ve bu hizmetlerin tanıtımı için harcanan çaba oldukça dikkat çekicidir. Belirli alışveriş merkezlerinde ve kamu kurumlarında açık tutulan e-devlet tanıtım ofisleri, İngilizce olarak portalden (e.gov.kz) sunulup ulaşılabilen bilgilerin zenginliği; ulusal ve uluslararası boyutta yapılan çalışmalar ve bunların tanıtımı için gösterilen emek kayda değerdir.

E-Devlet çalışmalarının gerçekleştirilmesinde ülkenin kendine özgü koşullarının getirdiği çeşitli avantajları mevcuttur. Doğal zenginliklerden elde edilen kaynaklar, mali konuların çözümlenmesini kolaylaştırmaktadır. Diğer bir avantaj ise, yönetim anlayışına dayalı olarak çeşitli kamu kurumlarının ve birimlerinin tek bir noktada toplanarak ve yerel bölgeleri paylaşarak hizmet vermesidir. Örneğin, noterlik, nüfus ve vatandaşlık hizmetleri gibi ülkemizde farklı farklı yerlerde sunulan kamu hizmetleri Kazakistan'da tek bir devlet ofisinde yan yana verilebilmektedir. Dolayısıyla fiziki ve yapısal anlamda tek noktadan hizmet vermenin gerçekleştirildiği bir ülkede, sanal ve elektronik anlamda da tek noktadan hizmet vermedeki ve birlikte çalışabilirlik konularındaki yapısal ve teknik sıkıntıların kolayca aşılması mümkün olmaktadır.

Öte yandan ülkenin kendi özel koşulları beraberinde çeşitli sıkıntıları da getirmektedir. Kamu-özel ortaklığı olarak yürütülen e-devlet çalışmalarının önemli bir kısmı Rusya'nın katkısıyla mümkün kılınmaktadır. Rusya'ya olan bu bağımlılık halen var olan alt ve üstyapının kullanımında da kendini hissettirmektedir. Demokratik, rekabetçi piyasa dinamiklerine dayalı sosyo-ekonomik koşulların gereklilikleri yeni yeni oluşmaya başlamaktadır. Örneğin, internete bağlanma ücretleri rekabete dayalı düşme eğilimi göstermesine rağmen halen bölgenin en yükseğidir. Yine kendi istekleri ve ihtiyaçları nedeniyle bireysel kullanıcıların e-devlet hizmetlerini kullanması son derece sınırlıdır. Halen 74 hizmet sunulan Kazakistan portaline 2013'te 64 yeni hizmetin daha eklenmesi planlanmaktadır. Bireysel ve kurumsal olarak gerçekleştirilebilen sisteme kayıt, dijital imza alınarak gerçekleştirilmektedir. Mayıs 2012 itibarıyla sisteme 114.810 adet kullanıcı kaydı gerçekleştirilmiştir.

“Ofisten ofise değil tuştan tuşa” olarak sloganlaştırılan Kazakistan’ın e-devlet çalışmaları içerisinde, özellikle vatandaş yönetim ilişkisini geliştirmeye yönelik tanıtım ve katılımcılık faaliyetleri dikkat çekmektedir. Ülkede e-devlet seminerleri düzenlenmekte olup vatandaşlar çağrı merkezini arayarak kendi bölgelerindeki seminerlerin yeri ve zamanı hakkında bilgi alabilmekte; internet üzerinden vatandaşların yönetim süreçlerine katılımını sağlayan web konferansları düzenlenmektedir.

2.6.3. İngiltere

2012 Birleşmiş Milletler raporuna göre, e-devlet gelişim endeksinde üçüncü sırada yer alan ülkede; hali hazırda vatandaşlar, bireysel kullanıcı olarak "directgov" portalini kullanmaktadır. Avrupa Birliğince kabul gören vatandaşlara yönelik 12 temel hizmetin 4'ü yalnızca directgov üzerinden, 5'i başka siteler ile ortaklaşa verilmektedir. Portalin sorumluluğu Cabinet Office'tedir. Ayrıca işletmeler için *businesslink* portalini kullanmaktadır. İşletmeler için 8 temel hizmetin 6'sı bu portal ve başka sitelerle ortaklaşa, 2'si yalnızca başka siteler tarafından verilmektedir. Serco adlı kurum *businesslink* portalini yönetmekte, düzenli olarak kullanım ve fayda analizleri yapmaktadır. Sağlık ile ilgili (temel) hizmetler ise *NHSchoices* portalinden sağlanmaktadır. İngiltere’de 26 milyondan fazla bireysel ziyaretçi e-devlet sistemlerini kullanmaktadır. 2008-2009 döneminde 15 milyona yakın kullanıcı *businesslink* portalini ziyaret etmiştir.

İngiltere’de hizmetin niteliğine göre kimlik doğrulama, ya akredite sertifika otoritesi tarafından verilmiş sayısal sertifikayla, sayısal sertifikaların sağladığı güvenliği gerektirmeyen hizmetler için ise, portalden sağlanan kullanıcı kimliği ve kullanıcı tarafından seçilen şifre ile sağlanmaktadır. Vatandaşlara sunulan hizmetler, kamu kurumlarına form teslimi yanında kamu veya özel şirket sitelerindeki çevrimiçi formların doldurularak hizmet alınmasını içermektedir. Diğer bazı hizmetler için çevrimiçi formlar kullanılmamakta; kullanıcılar yalnızca bazı yazılım paketlerini kullanarak formları gönderebilmektedir.

2.6.4. İspanya

2012 Birleşmiş Milletler raporuna göre, e-devlet gelişim endeksinde 23'üncü sırada yer alan ülkede; vatandaşlar ve işletmeler için merkezi, bölgesel ve yerel seviyede hizmetler "060.es" portalinden sunulmaktadır. Kullanıcılar yorumlarını, değerlendirmelerini yazıp hizmetleri oylayarak portalı kişiselleştirebilmektedirler. En popüler 20 e-devlet hizmeti <http://masdestacados.060.es/> adresinden, daha kullanıcı dostu biçimde sunulmaktadır. 060.es, esasen çok kanallı hizmet sunumunun bir parçasıdır. *RedSARA* ise kamu intranet ağıdır. Portalde, sayısal bildirim hizmeti bulunmakta; 2011 sonu itibarıyla resmi sayısal bildirim hizmeti 40 kurum, 269 idari prosedür ve 300.000 e-posta adresini içermektedir. Ülkede, 2011 yılında yaklaşık 500 bin yeni e-kimlik kartı dağıtılmış olup, bu kartlar 2011 yılı itibarıyla 25 milyonun üzerinde vatandaş tarafından kullanılmaktadır.

İspanyada NationalMint tarafından işletilen kamu sertifikasyon otoritesi (CERES) bulunmaktadır. CERES sayısal sertifikaları yayınlamakta, kamu anahtar altyapısı (PKI) ve e-imza sunumuna dayalı hizmetler için gerekli çözümler sunmaktadır. Kullanımı için internet bağlantısı ve kart okuyucusunun yeterli olduğu ulusal e-kimlik kartı (DNİe) 10 sene geçerli olup, e-kimlik kartı sahibi PIN kodu gibi bir kişisel erişim kodu yanında hem bir kamu şifresine hem de kişisel şifreye sahiptir. Kimlik doğrulama ve her eylem için e-imza kullanımına dayalı 2 aşamalı bir doğrulama sistemi sunmaktadır.

2.6.5. Danimarka

2012 Birleşmiş Milletler raporuna göre, e-devlet gelişim endeksinde 4'üncü sırada yer alan ülkede; vatandaşlar için altı yüzün üzerinde hizmet bulunduran "borger.dk" portalı bulunmaktadır. İşletmeler için 1.300'ün üzerinde hizmet bulunduran "virk.dk" portalı kullanılmaktadır. Söz konusu portaller üzerinden vatandaşlar haftada 100 binin üzerinde, işletmeler ise ayda 140 binin üzerinde ziyaret gerçekleştirmektedir. 2011 yılı itibarıyla 15 yaşından büyük vatandaşların yaklaşık olarak %70'i sayısal imzaya sahiptir. Elektronik formlardan bir kısmı ücretsiz yazılım tabanlı OCES (elektronik hizmetler için kamu sertifikası) imzası ile imzalanabilmektedir. Yeni sayısal imza NemID; kamu kurumları, firmalar ve

bankalar arasındaki işbirliği ile geliştirilerek, bankacılık ve diğer tüm çevrimiçi hizmetler için kullanıma sunulmuştur. Ayrıca, sistemde görme engelliler için özel bir çözüm de geliştirilmiştir.

2.6.6. Estonya

2012 Birleşmiş Milletler raporuna göre, e-devlet gelişim endeksinde 20'nci sırada yer alan ülkede; vatandaşlar e-devlet işlemleri için *eesti.ee* portalini kullanmaktadır. Ulusal e-kimlik kartı ile kimlik doğrulama yapılarak işlemlerden yararlanılabilmekte, e-posta hesabı yaratılıp e-posta ya da kısa mesaj bildirimleri alınabilmektedir. Sistem üzerinden, 20'nin üzerinde ulusal veri tabanına erişim sağlanabilmektedir. Ülkede elektronik kimlik kartı ve imza uygulamaları oldukça gelişmiştir. Üretilen elektronik kimlik kartı sayısı 1 milyonu geçmiş olup, 15-74 yaş arası nüfusun %90'ı elektronik kimlik kartına sahiptir. Ortak sayısal imza sistemi bütün ülke içerisinde birlikte çalışabilmektedir (interoperability). Mobil ID ile ayrı bir kart okuyucu ve yazılıma gerek olmadan cep telefonları sayısal imza için kullanılabilmektedir.

2.6.7. Bulgaristan

2012 Birleşmiş Milletler raporuna göre, e-devlet gelişim endeksinde 60'ıncı sırada yer alan ülkede; *egov.bg* portalı bakanlıklar, devlet daireleri ve belediyelerle ilgili 1.300'den fazla hizmeti sunmaktadır. Kullanıcı profili yaratarak hizmetlere erişmek tercihe bağlı olup, giriş e-imza ile gerçekleştirilmektedir. Sunulan hizmetler veri paylaşım katmanı "X.Road" ile de entegre çalışmaktadır. Bulgaristan'da hâlihazırda e-devlet hizmetlerinin çoğunluğu 10 haneli vatandaşlık numarasını (UCN) kullanmakta olup, UCN bilgisi, kullanıcının e-imza sertifikasından çekilmektedir. E-imza; ödeme, gizli bilgilere erişim, imza atma gibi çeşitli amaçlar için kullanılmaktadır. E-imzaları içeren akıllı kartlar kamu şirketi Information Services PLC tarafından sağlanmaktadır. Bulstat ise işletmelerin idari süreçleri için kullanılmakta olup, bu şekilde işletme kaydı adli bir prosedürden idari bir prosedüre dönüşmüştür.