



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 7 Sayı: 33 Volume: 7 Issue: 33

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

E-DEVLET UYGULAMALARI AÇISINDAN TÜRKİYE İNCELEMESİ VE BİR MODEL ÖNERİSİ

TURKEY'S REVIEW IN TERMS OF E-GOVERNMENT APPLICATIONS AND A MODEL PROPOSAL

Emrah ERDEM*

Öz

E-devlet çalışmalarında Türkiye yeni bir yapılanma içine girmiştir. Vatandaşlara daha hızlı hizmet götürmek e-devlet kapısı ile mümkün olacaktır. Türkiye'de her kurum ve kuruluş kendi web sayfalarını kurmuş veya kurma çalışmalarını yürütmektedir. Bu web sayfalarının vatandaş taleplerini karşılayacak hale getirilerek, ortak bir havuzda kullanıma açılmasının önemi üzerinde durulacaktır. Dünya'da e-devlet uygulama örnekleri, Amerika kıtası, Avrupa kıtası ve uzak doğu ülke örnekleri gelişmişlik dereceleri yüksek olan ülkeler açısından ele alınmıştır. Bu makalenin konusu, Türkiye'nin e-devlet çalışmalarında hangi seviyede olduğunun anlaşılacak, uygulamaya yönelik olarak öneride bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, E-devlet Kapısı, Elektronik Devlet, Avrupa Birliği (AB), Türkiye'de E-devlet.

Abstract

E-government activities in Turkey has entered into a restructuring process. Citizens in a faster service to drive e-government gateway will be able to be. All institutions and organizations in Turkey have established their own web pages, or engages in the process of establishing. This web page of citizens with a view to bringing to meet the needs of a common use by the pool on the importance of opening will be discussed. In the world of e-government application examples in the Americas, Europe and the far east of the country samples, which has a high level of development in terms of countries were discussed. The subject of this article, Turkey's e-government studies determining at what level, is to be used for application recommendations.

Keywords: E-Government, E-Government Gateway, Electronic Government, European Union, E-Government in Turkey.

GİRİŞ

E-devlet; devletin, vatandaş, özel sektör, devlet çalışanları ve devlet kurumları ile elektronik olarak bağlantılı olmasıyla oluşan, zaman, emek ve maddi tasarruf yapılmasını sağlayarak verimliliği ve etkinliği arttıran bir organizasyonel bir sistemdir. Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi bu sistem günümüz teknolojisinin bize bir hediyesidir. Küreselleşme ile birlikte teknolojik araçların gelişmesi, toplumun bu teknolojiyi kullanma eğiliminin artması, sosyal ve ekonomik toplumsal değişimler, devletin sunduğu kamu hizmeti talebini arttırmıştır. Devlet bu talebi karşılamak için daha verimli ve etkin çalışmayı vatandaşların beklentisi doğrultusunda sağlamak zorunda kalmıştır. Türk vatandaşların büyük kısmı artık evinde internet bulundurmaktadır. Bu potansiyelin kullanılması hükümetin yaptığı tanıtım ve strateji politikaları ile mümkün olacaktır. Böyle olduğu takdir de kamu hizmeti kalitesi durağandan

* Gazi Üniversitesi Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi.

pozitive doğru hızla ilerleyerek vatandaşların devlet ile olan tüm işlemlerinin, bürokratik engellere takılmadan kolaylıkla yapmasına olanak sağlayacaktır.

1. KAVRAMLAR VE TANIMLAR

1.1. E-devlet Kavramı

Devlet çağdaş toplumlarda devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi demektir (Arifoğlu, 2012: 12). E-devlet kavramını bilgi teknolojisi kullanımı ile sınırlamak yanlış olur. E-devlet, aynı zamanda dışsal ve içsel ilişkileri sürekli yenilenen (innovasyon) hizmet dağılımını, vatandaşın yönetim ve denetleme süreçlerine etkin katılımını ve yönetim dönüşümünü ifade eder (Roy, 2006). E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (ICTs), kamu yönetimi ve politik karar alma sürecinde stratejik ve koordineli olarak kullanımını ifade etmektedir (Haldenwang, 2006: 395). E-devlet sanal bir devlet değildir. Gerçek hayattaki devletin, teknoloji olanaklarını kullanarak çağın gereklerine uygun, yeniden yapılandırılması halidir (Uyan, 2006: 4).

Yönetimin gözden geçirilmesinde ve geliştirilmesinde yeni teknolojik imkânların kullanılması ve hizmet kalitesinin artırılması önemli bir husustur. Bu doğrultuda gelişmiş ülkeler, artık e-devlet'ten söz etmekte ve devlet yapısının teknolojik yeniliklere uygun olarak dönüştürülmesi gereğini vurgulamaktadır. Nitekim devlet hizmetlerinde bilgi teknolojilerinden yararlanılması, hizmetin kalitesini ve hızını artıracaktır. Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri giderek artan bir oranda yaşamın tüm boyutlarını; çalışma, üretim, ticaret, iş yapma, eğlence ve yönetim biçimlerini köklü olarak değiştirmektedir. Bu değişim devlet yönetimini, ekonominin yapısını, ülkenin rekabet gücünü, insan gücü profilini ve mesleklerin yapısını değiştirmeye başlamış ve e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır (Banger, 2001: 5).

E-devlet; devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle sorumlu olduğu görev ve hizmetlerle, vatandaşların devlete karşı olan görev ve sorumluluklarının karşılıklı olarak ağ ortamında eşzaman ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi olarak tanımlanmakta, bu tanımdan hareketle devlet ve vatandaşın ilişkilerini ağ ortamına taşınmasından söz edilmektedir. Artık, devlet vatandaşlarına 7 gün 24 saat hizmet vermek durumundadır. Coğrafik farklılıklar önemli değildir. Hizmetler standarttır ve de sürekli geliştirilmektedir. Bu yapının oluşturulması, büyük ölçüde iletişim altyapısı ve bu altyapıyı destekleyen çeşitli yasalar ve düzenlemelere bağlıdır. Aynı zamanda ülkenin ekonomik gelişmişliği de ağ toplumuna geçişte önemli bir faktördür. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeleri yakından izleyen ve uygulayan batı ülkelerinin e-devlet yapısına dönüşümü gelişmekte olan ülkelere göre daha hızlı ve kolay olmaktadır. Buna karşın e-devlet'e geçiş için gerekli kaynak, yetişmiş nitelikli insan gücü ve doğru bir strateji ile az zamanda önemli dönüşümleri başarmak mümkündür (Kırçova, 2004: 77).

E-devlet; devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon tekniklerinin kullanılmasıdır. E-devlet, kamu idari ünitelerinin enformasyon teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir (Uzun, 2003: 2). E-devlet; vatandaşlara, sanayi kesimine (ve/veya işletmelere), kamu çalışanlarına maliyet-etkin olarak çevrimiçi (online) hizmet sunmaktır (Watson ve Davis, 2001: 79- 91). Ayrıca, e-devlet modeli, düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve "toplam kalite yönetimi" ile "müşteri memnuniyeti" ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik yönetimi sistemiyle ve somut ifadesini elektronik ticarete bulan e-is modelleriyle ilişkilendirilmekte, merkeziyetçi olmayan bir yatay koordinasyon yapısı sunmaktadır (Uçkan, 2003: 45). E-devlet'in sunacağı temel hizmetlerin yönü üç grupta toplanabilir:

- Devletten Devlete
- Devletten Vatandaşa
- Devletten İş Yaşamına

1.2. E-devlet'in Nitelikleri

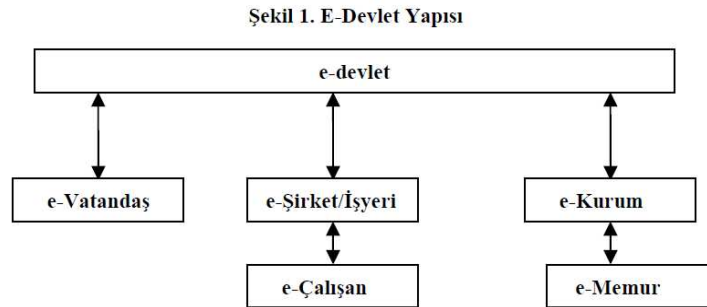
Bilişim çağının nimetleri olan en son teknolojileri kullanan e-devlet modeli, bir evrakın kamu kurumuna ulaştığı andan itibaren, yetkili kişiler tarafından herhangi bir zamanda, nerede ve ne aşamada olduğunun elektronik ortamda bilinmesi ve izlenmesine ilaveten konusuna, ilgisine veya diğer herhangi bir kritere göre elektronik ortamda evveliyat arama ve inceleme yapılabilmesine olanak veren yapısıyla teknik üstünlüğünü de ortaya koymaktadır (Arı, 2003: 79). E-devlet uygulamasında, teknolojiyle birlikte daha etkin çalışma araçları sağlanacaktır. İletişim araçları, daha resmi iletişim yöntemleriyle mümkün olmayan bağlar ve ilişkilerin desteklenmesinde ve beslenmesinde etkili rol oynayarak, çalışan iletişimini güçlendirecektir. Ayrıca veri görselleştirmesi, bilgi çıkarımı, veri entegrasyonu ve sayısal kütüphane gibi bilgi yönetimi araçları, bilginin kullanımı ve yaygınlaşmasına olumlu katkılarda bulunacaktır. Yeni teknolojiler, üst yöneticilerden beklentileri de artırmakta ve kamu yönetiminin faaliyetlerini bir sır olmaktan ve devleti de kutsallıktan çıkarmakta, kamu yönetimindeki bilinmezlikten kaynaklanan büyü bozulmaktadır (Ateş, 2002: 967).

Bu bilgiler ışığında e-devlet'in belirleyici özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır.

- Devletin vatandaşa sunacağı hizmet ve olanaklarda eşitlik ve şeffaflık sağlanmalıdır.
- Devlet vatandaşı ilgilendiren konularda eleştiri ve görüşlere açık olmalıdır.
- Vatandaş, devletten (kurumlardan) öğrenmek istediği her türlü bilgiyi edinme, hakkına sahip olmalıdır.
- Devletin vatandaşa sunacağı hizmet fonksiyonlu olmalı gerçek yaşamda sunduğu tüm hizmetleri kapsamalıdır.
- Kurumun vatandaşa, ticari kurumlara, çalışanlarına ve diğer kurumlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler tartışmaya yer bırakmayacak biçimde bütün yönleriyle tutarlı, açık ve sade olarak belirlenmiş olmalıdır.
- Gerçek hayatta sunulan hizmetlerle, e-devletin elektronik ortamda sunduğu hizmetler arasında çelişki olmamalı, vatandaş bireysel başvuru yapabildiği her işlemi yapabilmesine olanak sağlamalıdır..

1.3. E-devlet'in Temel Unsurları

Devlet, vatandaş, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanları e-devletin unsurlarını oluşturmaktadır.



Kaynak: Türkiye Bilişim Şurası e-devlet Çalışma Grubu Raporu, 04-Mayıs 2002.

Her bir unsur, kendi içerisinde "e" olgusuna gerçekleştirmeye çalışacak, birbirinden etkilenecek gelişecek ve zamanla e-devlet oluşacaktır. Elektronik devlet yapısı yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine

sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir (Demokaan, 2006: 72).

Tablo 1: E-devletin başlıca sağlayacağı avantajlar

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

Kaynak: Kayalı ve Yereli (2002: 95).

1.4. E-devlet'in Amaçları

Literatürde e-devlet süreci için yaygın bir biçimde dört ya da beş aşama öngörülmektedir. Birinci aşamada, bilgi ve iletişim teknolojileri bilgiyi yaymak için kullanılmaktadır. İkinci aşama, iki yönlü iletişimdir. Bu aşamada, devlet, bilgi ve veri transfer teknolojileri kadar e-posta sistemlerini de kullanmaktadır. Üçüncü aşamada, kamu görevlilerinin yerine geçecek şekilde mali işlemler ve hizmetler çevrimiçi olarak sunulmaktadır. Dördüncü aşamada, çeşitli devlet hizmetleri yatay ve dikey olarak bütünleştirilmeye çalışılmaktadır. Beşinci aşama, web-esaslı siyasal katılımı teşvik etmeyi içeren etkileşimli demokrasi aşamasıdır (Torres, Pına ve Acerete, 2006: 277-302) .

Türkiye Bilişim Şurası Taslak Raporu (2002: 212) 'na göre e-devlet ile amaçlananlar:

- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması ve şeffaflaşması,
- Her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması,
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak is ve veri yinelenmesinin önlenmesi,
- Kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması,
- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması olarak özetlenebilir.

Bunların gerçekleşmesi durumunda sağlanacak yararlar şunlardır:

- Zamandan kazanç sağlanacaktır,
- Maliyetler düşecek ve verimlilik artacaktır,
- Memnuniyet artacaktır,
- Ekonomik gelişim desteklenecektir,
- Hayat kalitesi artacaktır,
- Bireysel katılım artacaktır,
- Kağıt bağımlılığı ve kullanımı azalacaktır,
- Kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılacaktır. Böylece insan yanlışları en aza indirilecektir.
- Bilgi ve iletişim teknolojileri ilk kurma maliyeti yüksek olmasına karşın zaman boyutundaki toplam sahip olma maliyetinin düşmesi, verilecek olan hizmetin daha

hızlı sunulması, işletme giderlerinin azalması, doğru bilgiye ulaşım vb. olumluluklar hizmetin elektronik olarak sunumu için bir neden olacaktır.

- Hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlanacaktır.
- Vatandaşın talebi ön plana çıkacaktır.

2. TÜRKİYE'DE E-DEVLET

2.1. E- Devlete Geçiş Çalışmaları

E-Türkiye Girişimi (2001): Rekabetçi, dinamik ve bilgiye dayalı ekonomiye sahip olunması ve bilgi toplumuna dönüşümün sağlanması ve eAvrupa + Eylem Planının ülkemize uyarlanması hedeflerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak Başbakanlığın 9.10.2001 tarihli ve 352 sayılı Genelgesi ile e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır. Girişim kapsamında 13 adet Çalışma Grubunun katkısıyla bir adet taslak eylem planı hazırlanmıştır. Ancak siyasi ve ekonomik istikrarsızlık nedeniyle Eylem Planının uygulanması imkanı bulunamamıştır. E-Türkiye Girişimi, e-Dönüşüm Türkiye Projesinin ilanı ile son bulmuştur (Bilgi toplumu, [WEB]).

E-Dönüşüm Projesi 2003: Acil Eylem Planı'nda e-Dönüşüm Türkiye Projesinin, koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak DPT Müsteşarlığı görevlendirilmiş, bu görevin yerine getirilmesi amacıyla da DPT Müsteşarlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. Şu anda Bilgi Topumu Dairesi Kalkınma Bakanlığına bağlanmıştır. E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlıca hedefleri, vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir Devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması, bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının öncelikle Avrupa Birliği müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi ve e-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanmasıdır (Kısa Dönem Eylem Planı, 2003).

Bilgi toplumu Stratejisi 2006: 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 vizyonu ile ortaya konan "Bilgi Toplumu Stratejisi", toplumun tüm kesimlerinde dönüşümü hedeflemektedir. Bu doğrultuda, toplumun temel öğelerini oluşturan vatandaşların, kamunun, özel işletmelerin ve bilgi iletişim teknolojileri sektörünün mevcut durumları ve Türkiye'nin 2010 yılında bilgi toplumuna dönüşüm potansiyeli değerlendirilmiş, belirlenen stratejik öncelikler çerçevesinde 2010 yılı için hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için atılması gereken adımlar tespit edilmiştir.

Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007 – 2013): TBMM tarafından 28 Haziran 2006 tarihinde 877 sayılı Kanun ile kabul edilmiştir. Bu plan, gelecek yıllar için ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda ülkenin bütüncül bir şekilde gerçekleştireceği değişimi gösteren Türkiye'nin temel politika dokümanıdır. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumunda, sık kullanılan ve getirisi yüksek olan hizmetlere öncelik verilerek tek bir portaldan sunulması sağlanırken, iş süreçleri hizmetlerde etkinlik sağlanması amacıyla kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılacaktır. Dokuzuncu Kalkınma Planında ortaya konan politika hedefleri üç yıllık dönemler için hazırlanan Orta Vadeli Programlar ile Yıllık Programlarda somutlaştırılmaktadır (DPT, 2009: 11).

Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018): Nitelikli insan, güçlü toplum hedefi çerçevesinde sağlık, adalet, güvenlik, sosyal koruma, kültür ve sanat, istihdam ve çalışma hayatı, sosyal güvenlik, nüfus dinamikleri, kamuda stratejik yönetim ve kamu hizmetlerinde e-devlet uygulamalarında yenilikçi ve ülkemizi 2023 hedeflerine ulaştırmaya katkı sunacak politikaların izleneceği, planlanmıştır.

E-devlet çalışmalarının hukuki temeli olarak; bilgi edinme hakkına ilişkin mevzuat (4982 sayılı bilgi edinme hakkı kanunu), bilgi güvenliği/kişisel bilgilerin mahremiyetine ilişkin

mevzuat (Anayasanın 2'nci bölüm 4'üncü başlığı özel hayatın gizliliği ve korunmasını içerir), kişisel bilgilerin korunmasına ilişkin kanun çalışması, e-Ticarete ilişkin mevzuat (4822 sayılı kanun), elektronik haberleşmeye ilişkin mevzuat (4502 sayılı elektronik haberleşme kanunu) ve elektronik imza ile ilgili mevzuat (5070 sayılı elektronik imza kanunu) gibi Türkiye de e-devlet çalışmaları için kanuni alt yapının sağlanması çalışmaları başlatılmıştır.

2.2. E-devlet Uygulamaları

Elektronik devletten söz edilirken dünyada "electronic government" "e-government", "digital government", "online government", "wired government", "virtual government"; Ülkemizde ise "e-devlet", "elektronik devlet", "dijital devlet" gibi kavramlar kullanılmaktadır (Karagülmez, 2010: 455).

Türkiye'de, E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nden önce var olan ve bu proje içinde bütüncül bir yaklaşımla ele alınacak olan e-devlet uygulamalarının önemli örnekleri vardır. Merkezi yönetim bünyesinde biçimlenen bu uygulamalar, genel olarak merkez teşkilatı içinde yer alan çeşitli kurumların bağımsız çabaları sonucu ortaya çıkmıştır (Köseçik ve Karkın, 2004: 123). Bu uygulamaların belki de en önemlisi 1972 yılında çalışmalarına başlanan ve 2002 yılı Kasım ayında çevirim içi hizmete geçen MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) projesidir. Proje, her vatandaşın bir kimlik numarası ile takibini esas almaktadır. Ancak çeşitli bakanlıkların ve kamu kurumlarının ayrı ayrı uyguladıkları e-devlet projeleri arasında bir eşgüdüm olduğunu söylemek zordur. Bu durum kamu sektöründe alana yapılan yatırımların verimliliğini düşürmektedir (Öktem, 2004: 171). E-devlet alanında aktif hale getirilen bir diğer uygulama ise, VEDOP'dur. (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) Maliye Bakanlığı Gelirler Genel Müdürlüğü bünyesinde yürütülen 22 il ve 10 ilçe merkezinde bulunan 153 vergi dairesinin ortak bir ağ ile merkeze bağlandığı ve bu vergi dairelerinde verilen hizmetlerin kurum içinde elektronik ortamdan yürütülmesinin sağlandığı bir projedir. VEDOP II kapsamında ise, Proje ile vatandaşların vergi ile ilgili işlemlerini elektronik ortamda yapabilmelerinin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu çerçevede 81 ilde en az bir tane olmak üzere toplam 300 Vergi Dairesinin otomasyonu tamamlanmıştır. Proje kapsamındaki beyannamelerin internet üzerinden alınması (e-Beyanname) uygulamasına 2004 yılı Ekim ayı içerisinde başlanmıştır. GİMOP (Gümrük İdaresinin Modernizasyonu) kapsamında ise gümrük idarelerinin modernize edilmesi ve tüm gümrük işlemlerinin otomatik hale getirilmesi suretiyle gümrük işlemlerinde karşılaşılan sorunların giderilmesi amaçlanmıştır. Gümrük işlemlerinin gerçek zamanlı olarak bilgisayar ortamında yürütülmesini sağlayan bir yazılımdır. Uygulama ile 69 gümrük idaresinde, diğer kurumlar tarafından talep edilen belgeler dışında dış ticaret işlemlerinin %99.5'i elektronik olarak gerçekleştirilmektedir. Yükümlülerin hem internet hem de Elektronik Veri Değişimi yöntemiyle kendi bürolarından beyanname tescil etmeleri sağlanmıştır (Bilgi Toplumunu, 2012). Ülkemizdeki e-devlet yapılanmasında, günümüz itibarıyla hizmet veren çok sayıda proje bulunmaktadır. Türkiye Ulusal Bilgi Sistemleri (KAMUNET) içerisinde yer alan ve bilgi güvenliği altyapısı, mesaj sistemi, sayısal haritaları, ara yüzleri, veri bankaları, veri sözlüğü ve işlevleri olan bu projeler (Çelen, Çelik ve Seferoğlu, 2011: 3):

- Nüfus ve Vatandaşlık Bilgi Sistemi (MERNİS),
- Maliye Bakanlığı Bilgi Sistemi,
- Adalet Bakanlığı Bilgi Sistemi,
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS),
- Sağlık Bilgi Sistemleri,
- Eğitim Bilgi Sistemleri ve
- Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri, şeklinde özetlenebilir.

Bu projelerin ortak bir çatı altında e-devlet kapısı altında birleştirilerek kullanıma verilmesi kullanıcılar açısından önem arz etmektedir.

Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde rol oynayacak unsurların mevcut potansiyelinin iyi anlaşılması önem arz etmektedir. Bu unsurlar: vatandaşlar, işletmeler, devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri ile Ar-Ge ve yenilikçiliktir (DPT, 2006).

2.2.1. E-devlet Uygulamalarının Devlet Açısından Değerlendirmesi

Kurumların çalışmalarına göre; iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması ile ara süreçlerin ortadan kaldırılması ve süreçlerin hızlandırılması, insan unsurundan kaynaklanan hataların önüne geçilmesi, ortak hizmet ve altyapıların kullanımı ile mükerrer yatırımların önlenmesi, kurumlar arasında bilgi ve belge paylaşımının elektronik ortamda gerçekleşmesi, işlemlerin tamamen elektronik ortamda yürütülmesi ile personel, emek, zaman, kırtasiye, posta, ulaşım, iletişim gibi masraflar azalmakta ya da tamamen ortadan kalkmaktadır. Bazı kamu kurumlarının e-devlet uygulamaları ile elde ettikleri tasarruflara aşağıda yer verilmektedir.

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. Türkiye'de merkezi kamu kurumlarının BİT yatırımları için 2002- 2011 döneminde ayırdığı toplam ödenek ise 9,6 milyar TL'dir. 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. Ayrıca, Elde edilen veriler ışığında sadece ASBİS, UYAP, EFKS ve SOYBİS e-devlet uygulamalarıyla yıllık yaklaşık 2.643.771.223,25 TL tasarruf elde edilmiştir (Akcağündüz, 2013: 139). Bu yapılan tasarruflar önemsenmeyecek nitelik ve boyuttur. E-devlet uygulamaları ne kadar etkin ve yaygın olursa tasarrufluluk ve etkinlik ilkelerinin ikisi birden gerçekleştirilmiş olunacaktır.

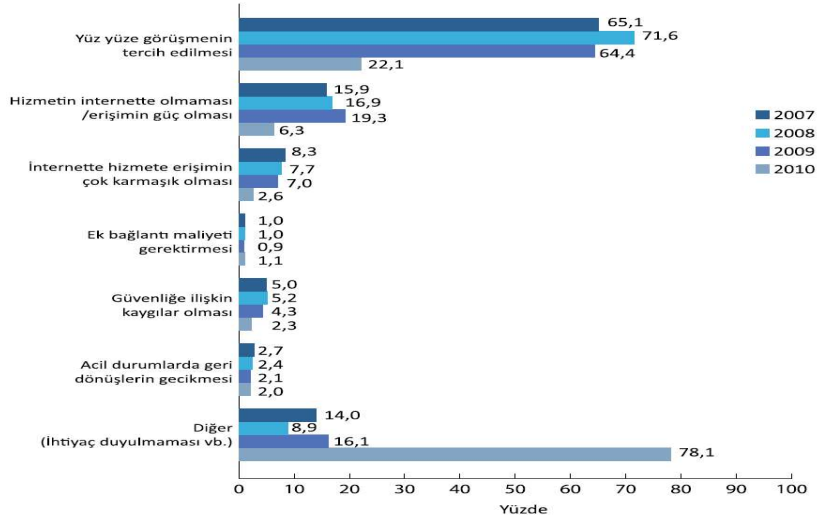
2.3. E-devlet Yapısı

Başbakanlık idareyi geliştirme başkanlığına bağlı Devlet teşkilatı veri tabanı gelişen teknolojik imkânlardan daha fazla yararlanılması amacıyla klasik ortamda yapılan resmi yazışmalarda kullanılan Haberleşme Kodlarının, yazışmaların elektronik ortamda yapılması ve arşivlenmesinde kullanılması amacıyla 1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi 2011/1 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yürürlükten kaldırılarak DTVT'nin güncelleme çalışmaları başlatılmıştır (Web, 2012). Devlet teşkilatı veri tabanı kurulmasıyla kamu kurum ve kuruluşları arasında olan yazışmaları ve arşivlemeyi sağlamak esas alınmıştır.

Vatandaş-devlet bağlantısını sağlamak için <https://www.turkiye.gov.tr> adresi kurulmuştur. Tübitak e-devlet kapısının işlevinden sorumludur. Bu site sadece bilgi alma ve sorgu ekranlarına izin vermektedir. Örnek olarak tüm kurumlar site içeriğinde göstermiştir. Örnek olarak Genel Kurmay Başkanlığı sayfasına giriş yapıldığında sadece iletişim adresleri görüntülenmektedir. Aslında bu sitede vatandaş, kamu kurumları ve Genel Kurmay yetkililerinin girebildiği ekranlar olmalıdır. Vatandaş kendi linkine tıkladığında vatandaşla ilgili olan askerlik hizmetleri, muvazzaf ve sözleşmeli personel işleri, er, rütbeli ve memur işleri, kişilerin seferberlik bilgileri v.s tüm bilgilere ulaşmasını sağlayan interaktif giriş ve sorgu yapılabilmesine olanak sağlamalıdır. Şu an itibarıyla e-devlet kapısı sorgu ve form ihtiyacını bir nebze karşılamaktadır. Tüm devlet kurumları e-devlet hizmeti açısından tam anlamı ile hizmet verecek içeriğe ve donanımına sahip olması gerekmektedir.

2.4. İstatistikler

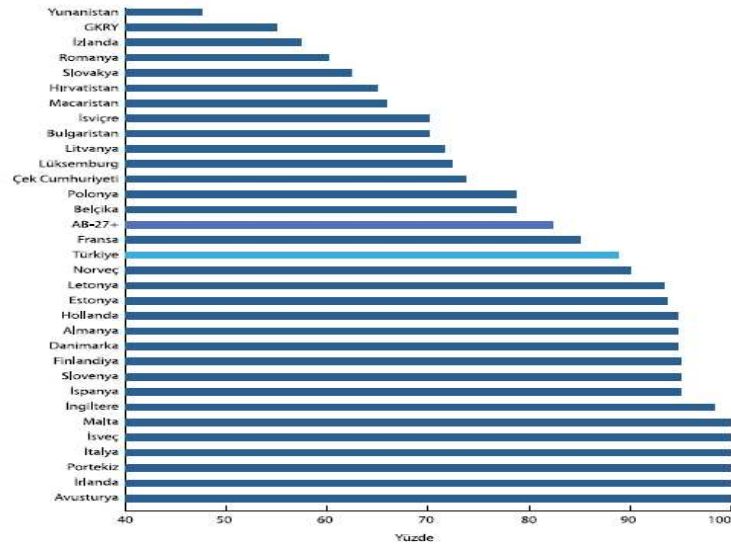
Şekil 2: Bireylerin e-devlet hizmetlerini kullanmama nedenleri



Kaynak: T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011

E-devlet hizmetlerinin kullanımının etkisi ile özellikle yüz yüze görüşmeye ihtiyaç duyulmasının düşmesi vatandaşın interneti etkin olarak kullandığını göstermektedir. Güvenliğe ilişkin kaygılar 2007- 2010 arasında baz aldığımızda değişerek yarı yarıya bu güven artmıştır. Bu veriler gösteriyor ki teknoloji ile birlikte vatandaş isteklerinin paralel olarak arttığı görülmektedir. E-devlet sisteminin amacı vatandaşa daha hızlı ve kaliteli hizmet götürmek olduğu için, vatandaş tarafından bu algı yerleştikçe elektronik devlete olan ihtiyaç daha da artacaktır.

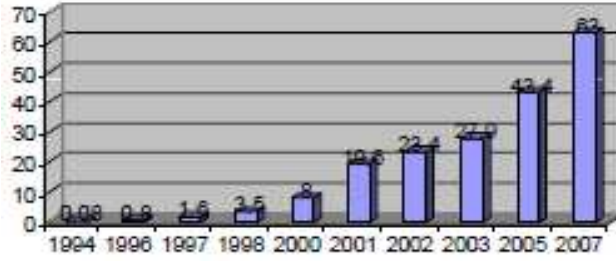
Şekil 3: AB ülkelerinde elektronik ortamda hizmet sunum düzeyi



Kaynak: T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011

Türkiye, AB ülkelerinde elektronik ortamda hizmet sunum düzeyi sıralamasında 17.sıradadır. Türkiye, GSMH 'sı yüksek ülkeleri bile gerisinde bırakmıştır. E-devlet kullanımında toplumun bilinç düzeyi birçok AB ülkesinin önündedir. Biz teknolojiyi kullanmayı seven bir ülkeyiz, artık evlerin hemen hemen yarısında (%47,2) internet kullanımı sağlanmaktadır.

Şekil 4: Türkiye cep telefonu kullanıcı sayısının artışı



Kaynak: Kunduracı (2008: 61)

Bazı AB ülkeleri e-devlet içeriğine telefon teknolojisini dahil etmişlerdir. Genç nüfus, teknoloji kullanımında önemli bir unsurdur. Türkiye'nin genç nüfusu, AB ülkelerine göre daha fazla olduğu için bu değerlendirilmesi gereken bir potansiyeldir. Elektronik ortamda hizmet sunum düzeyinin artırılması bu potansiyelin kullanılması açısından önemlidir.

Türkiye istatistik kurumunun 2012 yılı Nisan ayında gerçekleştirilen Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre Türkiye genelinde hanelerin %47,2'si evden İnternete erişim imkânına sahiptir. Bu oran 2011 yılının aynı ayında %42,9 idi. Evden İnternete erişim imkânı olmayan hanelerin %27,6'sı evden İnternete bağlanmama nedeni olarak İnternet kullanımına ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir. 2011 yılı Nisan ile 2012 yılı Mart aylarını kapsayan son on iki aylık dönemde İnternet kullanan bireylerin kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşları ile iletişimde İnternet kullanma oranı %45,1'dir. Bu oran önceki yılın aynı döneminde (2010 Nisan-2011 Mart) %38,9 idi. Kullanım amaçları arasında kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %42,9 ile ilk sırayı almaktadır.

3. DÜNYA'DA E-DEVLET UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Dünyada e-devletin uygulama alanları giderek artmakta, gelişen kullanım alanları ve popüleriteyle birlikte birçok araştırmacı kuruluş konu araştırmalar yapmaktadır. Bunlardan birisi olan Accenture danışmanlık şirketinin yaptığı ve 2001 yılında yayınlanan ve 22 ülkede 165 kamu hizmetini kapsayan araştırmaya göre, e-devlet hizmetini uygulayan devletler arasında uygulamaların olgunluğu açısından sırasıyla Kanada, ABD ve Singapur "yenilikçi lider" ülkeler olarak nitelendirilmektedir. Bunları vizyon sahibi ülkeler olarak Norveç, Avustralya, Finlandiya, Hollanda, İngiltere izlemektedir. "Sağlam geliştiriciler" olarak görülenler ise Yeni Zelanda, Fransa, İspanya, İrlanda, Portekiz, Almanya ve Belçika'dır. "Platform inşa edenler (yeni oluşumlar) kategorisinde de Japonya, Brezilya, Malezya, Güney Afrika, İtalya ve Meksika vardır.

3.1. Amerika

A.B.D bilişim ve iletişim sektörlerinde öncü bir ülke olduğu kadar e-devlet uygulamalarında da önde gelen ülkeler arasındadır. 1993'te başlatılan ve tüm kamu hizmetlerinin tek duraklı olarak çevrim içi sunulması hedefini güden "Access America" e-devlet programı kapsamında 2003 yılına kadar, bağımsız olarak verilen kamu hizmetlerinin bir portal bünyesinde bütünleştirilmesi amaçlandırılmıştır. Program kapsamında "firstgov" adlı İnternet portalı hazırlanmış ve 2001 yılında (Uçkan, 2003: 75) kullanıma açılmıştır. Amerika'nın "http://www.usa.gov/" adresi e-devlet kapısıdır. ABD'de e-devlet uygulamaları temel olarak üç ana başlık altında toplanmaktadır. Bunlar (Efendioğlu ve Sezgin, 2007: 223);

- Devlet-Vatandaş
- Devlet-İş Dünyası
- Devlet-Devlet

İnternette erişim ile vatandaşların, mahkeme kararları, çocuk yardımı, sakatlık, eğitim, devlet yardımları, burslar, sigorta hizmetleri, devlet sağlık sigortası, emekli aylığı işleri, sosyal güvenlik işlemleri, felaket (deprem, sel, fırtına) yardımları, doğum ve ölüm gibi temel

konularda bilgi almaları mümkündür. Ayrıca bölgesel ve merkezi yönetim uyumlu olarak çalışarak vatandaş ihtiyaçlarına daha hızlı cevap vermeyi amaç edinmiştir.

3.2. İngiltere

Ülkedeki e-dönüşüm programının başladığı 1997 yılında devlet hizmetlerinin 2002'de %25'inin, 2005'de %50'sinin ve 2008'de %100'ünün internet üzerinden yürütülmesi hedeflenmiştir (Karbuz, 2003: 35; Kırçova, 2003). İngiltere de e-devlet alanındaki çalışmalar 1999'un eylül ayında Performans ve İnovasyon Birimi'nin raporunda belirtilen öneriler dikkate alınarak hükümet bünyesinde konumlanan Elektronik Temsilcilik Dairesinin kurulmasıyla dinamik bir ivme kazanmıştır. 2001 yılından 2004 yılına kadar e-Hizmetlerinin gelişimine 6 milyar pounda yakın bir bütçe ayıran İngiltere e-devlet hizmetlerini tek bir merkezde toplama ve bir ana kapı oluşturma çalışmaları sonucunda e-devlet Ana Kapısı'nı oluşturmuştur. İngiltere'nin e-devlet kapısı <http://www.direct.gov.uk/> adresi incelendiğinde vatandaşlara yönelik birçok hizmetin sunulduğu görülmektedir. Bu hizmetlerin eğitim, araçlar, vergi, iş bulma, suç ve adalet, engelliler, insan hakları gibi başlıklar altında tasniflenmiştir. Büyük ölçüde konu ile ilgili ayrıntılı bilgilerin sunulduğu web sayfasında Çevrimiçi Yap (Do It Online) bağlantısıyla, çevrimiçi olarak yapılabilen hizmetlerin ilgili web sayfalarına yönlendirilmeleri sağlanmıştır. DirectGov'un internet üzerinden sunduğu hizmetlerin bir bölümüne mobil telefonlar aracılığıyla erişim olanaklıdır. Mobil telefonlarla internete girerek DirectGov hizmetlerine ulaşılabildiği gibi kısa mesaj göndererek kimi konularda sorgulama yapılabilir. İnternet ve mobil telefonlar dışında e-devlet kapısı DirectGov'a erişim için bir diğer seçenek ise televizyondur. Türkiye ye göre İngiltere'nin e-devlet kapısı daha işlevsel, tek çatı altında ve erişimi daha kolay olarak vatandaşlara hizmet götürmektedir.

3.3. Singapur

Singapur'un e-devlet yolculuğu Kamu Hizmeti Bilgisayarlaştırma Programıyla (CSCP) 1980'lerin başlarında başlamıştı. Ardından 1990'ların sonunda Bilgi Teknolojileri ve telekomünikasyon kavramları arasındaki yakınlaşma kamu hizmetlerinde bir paradigma değişimini gerekli kıldı ve ilk e-devlet eylem planı 2000'de uygulamaya kondu. Singapur'da kamusal alanda en dikkat çekici proje e-citizen'dir. Projenin amacı, çeşitli idari hizmetleri sağlayan tek bir portal yaratmaktır. E-citizen portalı kamu hizmetlerinin vitrinidir (Minges, Magda ve Pres, 2001: 54). Singapur ayrıntılı bir plan çerçevesinde, kamu birimlerinin her birini ayrı ağ sistemine taşıyarak kurumların birbirleriyle bağlantılarını sağlayıp vatandaşların ihtiyaçlarına göre bir sistem organize etmiştir. <http://www.egov.gov.sg/> sitesi Singapur'un e-devlet kapısıdır. Singapur'un e-devlet uygulamasındaki amacı her tür kamu işlemini bürokrasiyi ortadan kaldırarak internet üzerinden gerçekleştirmektir. Hükümet tarafından tasarlanan ve özel sektör idaresinde çalışan Singapur-One adlı iletişim ağı sayesinde hemen hemen tüm konulara yüksek hızda internet bağlantısı sağlanmıştır. Bu sitede sağlık, iş, adalet, asayiş-güvenlik, ulaştırma, aile, konut, istihdam, eğitim, savunma, doğumdan ölüme kadar yapacakları bürokratik işlemler konusunda hizmet sunuluyor. Ayrıca memur ve işçi alımlarına başvurmak, vergi ödemek, vergi iadelerini almak, emeklilik formlarını doldurmak, doğum bilgilerini girmek ve evlilik gibi işlemler rahatlıkla yapılabilir (NTV). Okullarda internet eğitimini öne çıkarma çalışmaları yapılmış, yaşlı, işsiz ve özürülere bedava İnternet eğitimleri sağlanmış, 5 yaşın üzerindeki her vatandaşa ücretsiz elektronik posta adresleri verilmiş (e-Türkiye, 2001), gelir düzeyi düşük olanlara, daha uygun fiyatlara bilgisayar alma imkanı verilerek, Singapur devlet hizmetlerinin her zaman ve her yerde online olması sağlanmış ve vatandaşın bu hizmetten kesintisiz istifade edilmesi sağlanmıştır. Tüm kurumların tek çatı altında toplanarak, vatandaş isteklerine hızlı bir şekilde yanıt verme ve yüz yüze hizmet yerine elektronik devlet hizmet anlayışı benimsenmiştir.

SONUÇ

Bugün dünya üzerinde Amerika kıtası, uzak doğu ve Avrupa Birliği ülkelerine kadar pek çok devlet, e-devlet uygulamaları açısından büyük bir aşama kat etmişlerdir. Bununla birlikte, birçok ülke arasında e-devlet uygulama aşamaları bakımından geniş bir çeşitlilik

bulunmaktadır. Bu aşamalar; bir internet web sitesi kurma, elektronik içerikli dağıtım sağlama (haberler, direktifler, dokümanlar), vergi ve lisans ödemeleri şeklindeki finansal işlemleri gerçekleştirme, kamusal hizmet dağıtımını yapma ve yurttaş katılım mekanizmalarını kurma şeklinde sıralanabilir (Durna ve Özel, 2008: 30).

Türkiye İnternet Ekonomisi Raporu'na (2013: 16) göre, internet kullanan yüzdesi (yüzde 47) Avrupa Birliği'ndeki (AB27) yüzde 71'lik oranın altında olmakla birlikte, Türkiye'deki İnternet kullanıcılarının sayısı hızla artmaktadır. 2007 ile 2012 arasında internet'e erişim olan hanelerin oranı iki kattan daha fazla artarak yüzde 19,7'den 47,2'ye ulaşmıştır. 2011 yılında %38,9 olan kamu kuruluşları ile uzaktan iletişim 2012 yılında %45,1 çıkmıştır. Veri göstergelerine göre toplumda e-devlet bilinci her geçen gün artmaktadır. AB ülkelerinde elektronik ortamda hizmet sunum düzeyi açısından, Türkiye 17'nci sıradadır. Kamu ve kuruluşların merkezi çatı altında yani elektronik devlet kapısı altında hizmet sunumlarını arttırması gerekmektedir. İdari işlemlerin basitleştirilmesi ve temel kamu hizmetlerinin çevrimiçi sunulmasına ilişkin çalışmalar devam etmiştir, denilerek Avrupa komisyonu ilerleme raporunda (2012, 2013: 9) çalışmaların sürdüğü belirtilmiş olup, Onuncu Kalkınma Planı'nda ise (2014-2018), "Kamu yönetiminin etkin, katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir olmasına katkı sağlamak üzere; dezavantajlı kesimler de dahil kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanmış hizmetlerin, kişisel bilgi mahremiyeti ve bilgi güvenliği sağlanarak, kullanıcı odaklı, bütünleşik ve güvenilir şekilde sunulacağı bir e-devlet yapısının oluşturulması hedeflenmektedir" denilerek e-devlet yapısının ulaşması gerektiği noktalar saptanmış ve devlet kurumlarının tümünü kapsayacak tek giriş noktası olan "e-devlet kapısı" nın önemi ve gerekliliği işaret edilmiştir. Bu kapsamda kanunlar çıkarılarak hukuki temelin sağlanmaya çalışılması ve projeler üretilmesine rağmen uygulamada yeterli seviyeye gelinemediği açıktır.

Genç nüfus açısından, teknoloji kullanımına bağlı olarak AB ülkelerinden daha önde olduğumuz açıktır. Bu e-devlet kullanımı için önemli bir potansiyeldir. Gençlerin e-devlet kapısını daha etkin kullanması için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu önlemlere örnek olarak; cep telefonu kullanım oranlarının her yıl artması ile gençlerin akıllı telefon uygulamaları ile kamu kurumlarına erişimlerinin kolaylaştırılması zorunlu bir hal almıştır. Bilinçli toplumun yani müşterilerin taleplerini karşılamak için yerel, bölgesel ve merkezi bir şekilde tüm kurumlar teşkilat yapılarını düzenlemeli ve tek çatı altında toplanmasını sağlamaya çalışmalı özerk olarak hareket etmemelidirler. Merkezi olarak kurulacak bir teşkilatın 7 gün 24 saat vatandaş talep ve isteklerine cevap verecek şekilde teşkilatlandırılmalıdır. Vatandaş ve devlet tarafından yüz yüze hizmet yerine internetten hizmet anlayışı benimsenmesi için projeler (eğitim, uygulama, reklam, teşvik, vergi indirim, v.s.) üretilmeli ve uygulamaya konulmalıdır.

Türkiye e-devlet teşkilatının, vatandaş isteklerine daha fazla karşılık verebilmesi ve sistemde verimlilik, etkinlik, tutumluk ve şeffaflık öğelerinin daha iyi temellendirilebilmesi için aşağıda bir öneri de bulunulmuştur.

Öncelikle teşkilat yapısı olarak Başbakanlığa bağlı "*veri tabanı genel müdürlüğü*" kurulması ile bilgi güvenliğinin kontrol altına alınması sağlanmış ve etkin çalışması sağlam zemine oturtulmuş olunacaktır. Bu birimin kurulması ile e-devlet'e tam anlamı ile geçişin önemsendiğinin devlet teşkilatı, özel şirketler ve vatandaş tarafından önemi anlaşılacak algılanması sağlanacaktır. Devlet teşkilatının tüm birimlerinin e-devlet sistemine geçişini sağlamak için bakanlıkların teşkilatında e-devlet birimi kurularak, Başbakanlığa bağlı veri tabanı genel müdürlüğünün belirli aralıklarla bu birimleri denetlemesi sağlanarak bilgi akışının devamlılığı sağlanmış olunacaktır. Kişinin bilgilerinde değişiklik olduğu zaman ilgili bakanlığın e-devlet birimi bu bilgileri veri tabanından değiştirerek hızlı bir şekilde güncelliği ve doğru veri akışını destekleyecektir. Veri tabanı genel müdürlüğü, tüm vatandaşların doğumdan-ölüme kadar olan (kimlik bilgileri, nüfus, maliye, maaş v.s.) bilgilerini, kamu-kurum ve kuruluşlar ile vatandaş arasında yüz yüze verilen hizmetlerin elektronik ortamda verilmesini, kamu kuruluşlarının birbirleri ile olan bağlantısını sağlayacak nitelikte bir veri tabanı oluşturulacaktır. Tüm devlet teşkilatının bu veri tabanına girişi sağlanarak bilginin tek

elde toplanması sağlanacaktır. Bu veri tabanına erişebilen yetkililerin kadro yapısı düzenlenerek yetkilendirme yapılacaktır ve sadece gerekli olan bilginin görünmesi sağlanarak, bilmesi gereken prensibi uygulanmış olacak ve bilgi güvenliği sağlanmış olacaktır. Vatandaşların kamu kurumları ile olan işleri veya tüm başvuruların anında sonuçlandırılması için *veri tabanı genel müdürlüğü* teşkilatında kurulmuş 7 gün 24 saat interaktif çalışma yapabilen bir birim kurularak kamu-vatandaş ilişkileri düzenlenmiş ve hız kazandırılmış olacaktır. Bu birim gerektiğinde kamu kurumları arasındaki bağlantıyı sağlayacak özelliklerle donatılmalı ve e-devlet kapısı (<https://www.turkiye.gov.tr>) 'nı devamlı olarak gelişime açık halde tutmakla sorumlu olmalıdır.

Bu sistemle e-devlet kapısı işlevselleştirilerek, vatandaşın durmadan form doldurması veya bilgi alınmasının önüne geçilecek ve tek elden kamu kurumları ile bağlantı kurularak, bir etkinlik, verimlilik ve tasarrufluluk dönemi başlayacaktır. Kırtasiyecilik ve kaynak israfı önlenmiş, kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğü sağlanmış, her kurumda farklı yanlış bilgilerle karşılaşılması ve devlete olan güven vatandaş tarafından sağlamlaştırılmış olacaktır.

KAYNAKÇA

- AKCAGÜNDÜZ, Emre (2013). "Türkiye'de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi", Doğuş Üniversitesi Dergisi, s.127-140.
- ARİFOĞLU, Ali (2002). "E-devlet Yolunda Türkiye", Türkiye Bilişim Derneği, Ankara, s.12.
- ARI, Nevzat ve ARI, Selçuk (2003). "Etkin Devlet", Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul, s.79.
- ATAMAN, Muhittin (2006). "E-devlet Uygulama Alanları: Türkiye'deki Sağlık Yönetiminde E-devlet Kullanımı", Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Bolu, s.32.
- ATEŞ, Hamza, (2002). "Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş", I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit, s.967.
- BANGER, Gürol (2001). "e-Türkiye", Uzman Der, sayı 15- 16, Temmuz-Aralık, s.5.
- BAŞBAKANLIK, (2002). "Bilgi Toplumuna Doğru: Türkiye Bilişim Şurası Taslak Raporu", Türkiye Bilişim Şurası, Ankara, s.212.
- ÇELEN, Fatma Kübra, ÇELİK, Aygül ve SEFEROĞLU, Süleyman Sadi (2011). "Türkiye'deki e-devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi". İnönü Üniversitesi Akademik Bilişim, Malatya.s.1-9
- DEMOKAAN, Demirel (2006). "E-devlet ve Dünya Örnekleri", Sayıştay Dergisi, Sayı 61.
- DURNA, Ufuk ve ÖZEL, Mehmet (2008). "Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim", Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.
- EFENDİOĞLU, Akın ve SEZGİN, Emre (2007). "E-Devlet Uygulamalarında Bilgi Ve Paylaşım Güvenliği" .Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. s. 219-236
- HALDENWANG, C. VON (2004). "Electronic Government (E-Government) and Development, The European Journal of Development Research", <http://dx.doi.org/10.1080/0957881042000220886>. (Erisim, 16.10.2012).
- JEFFREY, Roy (2006). "E-Government in Canada: Transformation İfor Digital Age", Ottawa University, Ottawa Pres.
- KARAGÜLMEZ, Ali (2010). "Elektronik Devlet Kavramı", Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, Yıl:1, Sayı:2
- KARBUZ, Halil (2003). "Yerel Yönetimler Ve Bilgi Teknolojileri", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilimleri Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- KAYALI, Cevdet ve YERELİ, Ayşe (2002). "Türkiye'de Bilgi Toplumu Yaratılması ve E-devlet Uygulamalarına Genel Bir Bakış", I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
- KIRÇOVA, İbrahim (2004). "Yönetim Anlayışının Değişmesi 'e-devlet' İhtiyacını Ortaya Çıkardı: Bu Devleti Herkes Sevecek ", İtovizyon, sayı 14, Mart, s.79.
- KIRÇOVA, İbrahim (2003). "E-devlet uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, İTO Yayınları, İstanbul.
- KÖSECİK, Muhammet ve KARKIN, Naci (2004). "Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunsallar ve Uygulamalar", Kamu Yönetimi, (Ed., Abdullah Yıldız - Mustafa Ökmen), Gazi Kitabevi, Ankara
- KUNDURACI, Nevzat Fırat (2008). "Türkiye Ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü-Devlet Semineri Kitabı", T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, Ankara, s.1-204
- MINGES, Michael, MAGDA İsmail ve LARRY, Pres (2001). "The E-City: Singapore Internet Case Study", International Telecommunication Union, April.
- ÖKTEM, M. Kemal (2004). "Bilgi Teknolojileri ve Kamu Yönetimi", Kamu Yönetimi Gelişimi ve Güncel Sorunları, (Ed., M. Kemal Öktem - Uğur Ömürgönülşen), İmaj Yayınevi, Ankara.
- TORRES, Lourdes, PINA, Vicente ve ACERETE, Basilio (2006). "E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens", Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, Vol.19, No.2, ss.277-302.
- UÇKAN, Özgür (2003). "E-Demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji ve Politikalar-I", Literatür Yayıncılık, İstanbul, s.44-47.

UYAN, Cengiz (2006). "Türkiye'de Konumsal Verinin E-devlet Yapısı içinde Üretici Kuruluşlar ve Diğer ilgili Kişi ve Kuruluşlar Arasında Paylaşımı Üzerine Bir Araştırma", Karaelmas Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Anabilim Dalı, Zonguldak, s.4.

UZUN, Erdinç (2003). "E-devlet Kapsamında e-Belediyecilik ve Bir Uygulama",Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Edirne, s.2.

WHATSON, T.L. ve DAVIS, L (2001)."Best practices in electronic government: comprehensi ve electronic information dissemination for science and technology", Government Information, Quarterly, pp.79-91.

Raporlar

Avrupa Komisyonu Türkiye 2012 Yılı İlerleme Raporu
Avrupa Komisyonu Türkiye 2013 Yılı İlerleme Raporu
Boston Consulting Group (2013). Türkiye Online Türkiye İnternet Ekonomisi Raporu, s.16
Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)
DPT (2006), Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)
DPT (2009) Türkiye E-Devlet Raporu, s. 1-31
Kısa Dönem Eylem Planı (2003)
T.C Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu İstatistikleri (2011)
Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018)

İnternet Kaynakları

<http://www.bilgitoplumu.gov.tr> (Erişim: 25 Kasım 2012)
<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/eDevletProjeveUygulamalari.pdf>,(Erişim:05.10.2012)
<http://dtvt.basbakanlik.gov.tr/Hakkimizda.aspx> (Erişim:25.11.2012)
<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=10880> (Erişim 25.11.2012)
http://www.milliemlak.gov.tr/_projelerimiz/e_devlet/e_index.htm#,(Erisim:10.11.2012)
http://www.dpt.gov.tr/DocObjects/Download/2227/Eylem_Plani.pdf, (Erişim: 14.07.2014)
İngiltere'nin e-devlet Ana Kapısı için Bkz. <http://www.gateway.gov.uk>, (Erişim: 15.10.2012)
NTV Haber <http://arsiv.ntvmsnbc.com/news/13658.asp> (Erişim: 17.07.2014)
Türk Sanayici ve İşadamları Derneği (2001) Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve Türkiye, http://www.turkpoint.com/e-yasam/dunyadaki_basarili_e_devlet_uygulamalari.asp (Erişim: 14.07.2014)