

T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

E-DEVLET UYGULAMALARININ DEVLET ÜNİVERSİTELERİ ÜZERİNE
ETKİLERİ; KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ ÜZERİNE BİR ANALİZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Ahmet KILIÇÇEKEN

Tez Danışmanı
Dr.Öğr.Üyesi Metin ÖZKARAL

Karabük

EKİM/2019

T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

E-DEVLET UYGULAMALARININ DEVLET ÜNİVERSİTELERİ ÜZERİNE
ETKİLERİ; KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ ÜZERİNE BİR ANALİZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Ahmet KILIÇÇEKEN

Tez Danışmanı
Dr.Öğr.Üyesi Metin ÖZKARAL

Karabük

EKİM/2019

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	4
DOĞRULUK BEYANI	5
ÖNSÖZ	6
ÖZ.....	7
ABSTRACT.....	8
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	9
ARCHIVE RECORD INFORMATION	10
KISALTMALAR	11
ARAŞTIRMANIN KONUSU	13
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	13
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM	14
EVREN VE ÖRNEKLEM	14
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	14
BİRİNCİ BÖLÜM	16
1. E-DEVLET.....	16
1.1. E-Devlet.....	16
1.1.1. E-Devlet Kavramı	16
1.1.2. E-Devletin Doğuşu	18
1.1.3. E-Devletin Amaçları	19
1.1.4. E-Devlet Gelişim Aşamaları.....	19
1.1.5. E-Devlet Modelleri.....	20
1.2. Dünya’da E-Devlet Uygulamaları	20
1.2.1. Danimarka	23
1.2.2. Finlandiya	23
1.2.3. Kore.....	24
1.2.4. Japonya	25
1.2.5. Hollanda.....	26
İKİNCİ BÖLÜM.....	27
2. TÜRKİYE’DE E-DEVLET	27

2.1.	Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları.....	27
2.1.1.	Türkiye’de E-Devlet	27
2.1.2.	E-Avrupa Girişimi Öncesi Türkiye’de Gelişmeler	29
2.1.2.1.	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu	29
2.1.2.2.	Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması	29
2.1.2.3.	Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) Çalışması	30
2.1.2.4.	Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu	30
2.1.2.5.	Kamu-Net Üst Kurulu.....	31
2.1.3.	E-Avrupa Girişimi Sonrası Türkiye’de Gelişmeler.....	32
2.1.3.1.	E-Türkiye Eylem Planı.....	32
2.1.3.2.	Türkiye Bilişim Şurası	33
2.1.3.3.	E-Dönüşüm Türkiye Projesi.....	34
2.1.3.4.	Bilgi Toplumu Dairesi	35
2.1.3.5.	E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu	36
2.2.	Türkiye’de E-Devlet Sistemi İçin Hukuksal ve İdari Altyapı Çalışmaları..	39
2.3.	Türkiye’deki Örnek E-devlet Uygulamaları	42
2.3.1.	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS).....	42
2.3.1.1.	Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS).....	45
2.3.1.2.	Adres Kayıt Sistemi.....	48
2.3.2.	Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)	49
2.3.3.	VEDOP I, VEDOP II ve VEDOP III	50
2.3.4.	Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	51
2.3.5.	Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET).....	52
2.3.6.	SAY2000i (Saymanlık Otomasyon Sistemi)	53
2.3.7.	E-Devlet Kapısı (www.turkiye.gov.tr).....	54
2.4.	Türk Kamu Yönetiminde E-Devletin Sağladığı Yararlar.....	56
2.4.1.	Hizmet Veren Kamu Kuruluşları Açısından.....	57
2.4.2.	Hizmet Alan Vatandaşlar Açısından.....	60
	ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	63
3.	ALAN ÇALIŞMASI	63
3.1.	Türkiye’de Üniversitenin Tarihçesi	63
3.2.	Üniversitelerde E-devlet	66
3.2.1.	Kastamonu Üniversitesi İnternet Sayfası	67

3.2.2. Mülakatlar	70
SONUÇ	83
KAYNAKÇA.....	88
TABLolar LİSTESİ	93
ŞEKİLLER LİSTESİ	94
EKLER	95
Ek-1: Mülakatlar	95
ÖZGEÇMİŞ	106

TEZ ONAY SAYFASI

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Ahmet KILIÇÇEKEN'e ait "E-Devlet Uygulamalarının Devlet Üniversiteleri Üzerine Etkileri; Kastamonu Üniversitesi Üzerine Bir Analiz" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından Kamu Yönetimi Yüksek Lisans programı tezi olarak oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı ve Danışman	: Dr.Öğr.Üyesi Metin ÖZKARAL
Üye	: Dr.Öğr.Üyesi Yasin TAŞPINAR
Üye	: Dr.Öğr.Üyesi Emine ÇELİKSOY

Tez Sınavı Tarihi: 03.10.2019

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Ahmet KILIÇÇEKEN

İmza :

ÖNSÖZ

“E-Devlet Uygulamalarının Devlet Üniversiteleri Üzerine Etkileri; Kastamonu Üniversitesi Üzerine Bir Analiz” başlıklı yüksek lisans tezimin gerek araştırma sürecinde gerekse de yazım sürecinde yardımını hiçbir zaman esirgemeyen tez danışmanım Dr.Öğr.Üyesi Metin Özkartal hocam ile tezimin mülakat kısmında sormuş olduğum sorulara verdikleri cevaplarla tezime katkıda buluna Kastamonu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeline ve aileme sonsuz teşekkür ediyorum.

Ahmet KILIÇÇEKEN

ÖZ

Dünya hızla gelişirken, bilginin de önemi artmaktadır. Teknolojinin gelişmesi ile bilginin doğuşu, gelişimi ve dağılması çok hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Bilgisayarların hayatımıza girmesiyle birlikte hayatımızda yeni bir dönem başlamıştır. Gelişen teknoloji sonucunda cep telefonlarının da sadece bir iletişim aleti olmaktan çıkarak her an elimizin altındaki küçük bilgisayarlara dönüşmesi ile insanlar bilgiye her an ve her yerden ulaşma imkanını bulmuşlardır. Bu gelişmeler sonucunda özel sektörde başlayan elektronik dönüşüm, Yeni Kamu Yönetimi anlayışının da etkisiyle birlikte devlette de karşılığını bulmuştur.

1970'lerden itibaren özellikle gelişmiş ülkelerde başlayan elektronik dönüşüm ile birlikte hız, şeffaflık ve verimliliğin daha da önemli olduğu devlet yapısında işlemlerin elektronik olarak vatandaşlara sunulması bir dönüm noktasıdır. İstedığınız zaman ve istediğiniz yerden elektronik uygulamalar yardımıyla işlem yapılabilmesi ile kamu dairelerindeki katı bürokratik yapı da değişime uğramıştır. Vatandaş odaklı hizmet anlayışı ile eskiden kamu dairelerinde karşılaşılan “bugün git yarın gel anlayışı” da yok olmuştur. Devletin her kademesinde işlemler elektronik uygulamalar ile kesintisiz ve hızlı bir şekilde yapılırken, üniversitelerde durum nedir sorusu sorularak cevap bulunmaya çalışılmıştır.

Mülakat yöntemi ve web sitesi incelemeleri üzerinden, üniversitelerdeki elektronik devlet uygulamaları üzerine bir genelleme yapılmaya çalışılmış ve karşılaşılan sorunları çözmek için ortak uygulamalar kullanılmasının daha rasyonel olduğu öngörülmüştür.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, e-dönüşüm, devlet üniversitesi.

ABSTRACT

As the world develops rapidly, the importance of knowledge is increasing. With the development of technology, the birth, development and distribution of information takes place very quickly. With the introduction of computers into our lives, a new era has begun in our lives. As a result of the developing technology, mobile phones have become just a communication device and become small computers at our disposal at any time, and people have found the opportunity to access information at any time and from anywhere. As a result of these developments, the electronic transformation that started in the private sector, along with the impact of the new public administration approach, has also found its value in the state

With the electronic transformation that began especially in developed countries since the 1970s, it is a turning point in the state structure where speed, transparency and efficiency are all the more important. The rigid bureaucratic structure of the public offices has also changed with the help of electronic applications at any time and from any place. With its citizen-oriented service approach, the “go today and come tomorrow” approach that used to be encountered in public offices has also disappeared. While transactions were carried out in every level of the state in an uninterrupted and fast manner with electronic applications, the question of what is the situation in universities was tried to be answered by asking

Through interview method and website reviews, a generalization was attempted on electronic government applications in universities and it was predicted that it was more rational to use common applications to solve the problems encountered.

Keywords: e-government, e-conversion, state university

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	E-Devlet Uygulamalarının Devlet Üniversiteleri Üzerine Etkileri; Kastamonu Üniversitesi Üzerine Bir Analiz
Tezin Yazarı	Ahmet KILIÇÇEKEN
Tezin Danışmanı	Dr.Öğr.Üyesi Metin ÖZKARAL
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	03/10/2019
Tezin Alanı	Kamu Yönetimi
Tezin Yeri	KBÜ/SBE
Tezin Sayfa Sayısı	108
Anahtar Kelimeler	E-devlet, e-dönüşüm, devlet üniversitesi

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	Effects of E-Government Implementations On The State Universities; An Analyse On Kastamonu University
Author of the Thesis	Ahmet KILIÇÇEKEN
Advisor of the Thesis	Dr.Öğr.Üyesi Metin ÖZKARAL
Status of the Thesis	Master Degree
Date of the Thesis	03/10/2019
Field of the Thesis	Public Administration
Place of the Thesis	KBU/SBE
Total Page Number	108
Keywords	e-government, e-conversion, state university

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BM	: Birleşmiş Milletler
BT	: Bilgi Teknolojileri
BTDB	: Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı
BTYK	: Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
e-Devlet	: Elektronik Devlet
FTA	: Vergi İdareleri Federasyonu
HAKAR	: Harita Kadastro Reform Projesi
İMF	: Uluslararası Para Fonu
IRS	: Internal Revenue Services (Federal Gelirler İdaresi)
KDEP	: Kısa Dönem Eylem Planı
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KPS	: Kimlik Paylaşım Sistemi
MBTA	: İngiltere Merkezi Bilgisayar ve Telekomünikasyon Ajansı
m-Devlet	: Mobil Devlet
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdaresi Projesi
MYS	: Muhasebe Yönetim Sistemi
NVİ	: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri
POLNET	: Polis Bilgisayar Ağı Projesi
SAY2000i	: Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon Programı

- TAKBİS** : Tapu Kadastro Bilgi Sistemi
- TCP- IP** : Transmission Control Protocol ve Internet Protocol
- TÜBİTAK** : Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
- UYAP** : Ulusal Yargı Ağı Projesi
- VEDOP** : Vergi Dairesi Otomasyon

ARAŞTIRMANIN KONUSU

1980'lerden sonra ortaya çıkan Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ile birlikte geleneksel devlet yapısının merkeziyetçi, katı ve hiyerarşik bürokratik yapısı, yerini esnek piyasa tabanlı kamu yönetimine bırakmıştır. 1990'lı yıllarda teknolojinin kullanımının artmasıyla birlikte devletin iş ve işlemlerinin elektronik ortama aktarılması düşüncesi ortaya atılmış ve Amerika Birleşik Devletleri'nde kullanılmaya başlanan E-devlet uygulamalarının sonucunda kamu hizmetlerinin sunumunda bir farklılık ve kolaylık ortaya çıkmıştır.

İMF, Dünya Bankası ve Avrupa Birliği'nin ilerleme raporlarında da belirtilen ve özel sektörde gözlemlenen iletişim ve teknoloji alanındaki gelişmelere paralel olarak devlet yapısındaki değişimi ortaya koyan e-devlet uygulamalarının ülkemizde kullanılmaya başlamasıyla birlikte üniversitelerde kullanılan e-devlet uygulamalarının hangi amaçla kullanıldığı incelenerek, Kastamonu Üniversitesi örneği ele alınacaktır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

E-Devlet Uygulamalarının Devlet Üniversiteleri Üzerine Etkileri; Kastamonu Üniversitesi Üzerine Bir Analiz isimli çalışmamızda, öncelikle e-devlet kavramı, özellikleri, Türkiye'de e-devletin doğuşu ve gelişimi açıklanmaya çalışılmıştır. II. bölümde Dünya'da e-devlet çalışmaları üzerine örnekler verildikten sonra Türkiye'deki başlıca e-devlet uygulamaları hakkında bilgiler verilmiştir. Çalışmamızın III. bölümünde ise Türkiye'de üniversitenin tarihi hakkında bilgiler verilmiş, daha sonra üniversitelerin e-devlet kapısı üzerinden verdikleri e-devlet uygulamaları listelenerek, örnek alınan üniversitelerin web sayfaları incelenmiştir. Son olarak da Kastamonu Üniversitesi örneği üzerinden elektronik devlet uygulamaları analiz edilerek, Türkiye'deki üniversitelerin uyguladıkları e-devlet çalışmaları, olumlu ve olumsuz yanları ile karşılaşılan zorluklar üzerine bir açıklama getirilmeye çalışılmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmamızın birinci bölümünde elektronik devlet kavramı açıklanmış, ikinci bölümde Dünya'daki e-devlet uygulama örnekleri ile Türkiye'de elektronik

dönüşümün gelişim aşamalarına bakıldıktan sonra Türkiye’de kullanılan başlıca e-devlet uygulamalarına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise tez konumuzun bir parçası olan üniversitelerin ülkemizde gelişimi açıklandıktan sonra, devletimizin resmi elektronik devlet portalı olan www.turkiye.gov.tr adresi üzerinde hangi üniversitelerin ne çeşit hizmetler verdiği bakılmıştır. Bu bilgiler ve Kastamonu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeli ile yapılan mülakatlar sonucunda, üniversitelerin e-devlet çalışmaları ve bu hizmetlere bakış açısı üzerinde bir analiz yapılmaya çalışılmıştır.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Çalışmamızda öncelikle alanda yapılan çalışmalar, yazılan kitaplar, makaleler, tezler dikkate alınmıştır. Daha sonra Kastamonu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeli ile yapılan mülakat analiz edilerek Üniversiteler üzerinde ortak bir sonuca varılmaya çalışılmıştır.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Çalışmamız yapılırken ekonomik, toplumsal ve yönetsel açıdan farklı yapıda bulunan ülkelerin elektronik dönüşüm için yaptıkları çalışmalara bakılarak, Türkiye’deki önemli elektronik devlet uygulamaları anlatılmış ve çalışmamızın üçüncü bölümünde tez konumuzun da merkezi olan üniversitelerdeki durum, Kastamonu Üniversitesi bilgi işlem personeli ile yapılan mülakatlar ve seçilmiş olan üniversitelerin web sitelerinin incelenmesi neticesinde elektronik uygulamalar bakımından ne durumda olduğumuz analiz edilmeye çalışılmıştır.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Araştırmada kullanılan yöntemler literatür taraması ve mülakat yönetimidir. Literatür taraması kısmında e-devlet ile ilgili kaleme alınan kaynaklara, kitaplara, konu ile ilgili internet sayfalarına kolayca ulaşılmıştır. Yapılan mülakatlarda, ilgili personelin sorulan sorulara verdiği cevaplar ışığında konu hakkında daha detaylı bilgilere ulaşılmış ve sorunlar tespit edilmiştir.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçişle birlikte kaldırılan Başbakanlık birimi, birleştirilen ve yapısı değiştirilen Bakanlıklar ile Cumhurbaşkanlığına bağlı olarak yeni kurulan birimlerin internet sayfalarında eski döneme ait bilgi ve belgelere ulaşma konusunda zorluklar yaşanmıştır.

Yürütülen alan çalışması ile ilgili de sınırlılığa baktığımızda çalışmanın belli bir sürede tamamlanacak olması nedeniyle konu hakkında daha detaylı tespitler yapabilmek için ülke çapında veriler toplanılmasında yaşanabilecek güçlükler de göz önünde bulundurularak çalışma Kastamonu Üniversitesi örneği ile sınırlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. E-DEVLET

1.1. E-Devlet

Günümüzde bilgi ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte, klasik devlet sisteminde hükümet tarafından verilen hizmetlerin bürokratik ve karmaşık yapısı ortadan kalkmıştır. Sanayi devrimi sonrasında ortaya çıkan maddi ürünlerin üretimi, bilgi toplumuna geçiş ile birlikte yerini bilgi üretimine bırakmıştır.

1990'larda internetin hayatımıza girmesiyle birlikte ülkelerin bilgi toplumu ve bilgiye dayalı ekonomi gibi kavramları tanımlamaya yönelik çalışmalara hız verdiği görülmektedir. İnternet'in sağladığı ve sağlayacağı yararları ilk olarak fark eden özel sektör bu amaçla internet siteleri kurmaya başlamışlardır. Özel sektörün interneti yararlı bir şekilde kullanmasına istinaden kamu kurumları da verdikleri hizmetler için interneti kullanabileceklerini fark etmişlerdir. İnternet siteleri ilk başlarda sadece bilgi vermek amacına yönelik olarak kurulmuş olmalarına rağmen gelişen teknoloji ile birlikte hizmet verme gayesine doğru bir değişime uğramış ve böylece e-devlete atılan bir adım olmuşlardır (Naralan, 2009, s. 5).

1.1.1. E-Devlet Kavramı

1990'ların sonlarından itibaren bazı ülkeler, verimliliği artırma ve müşteriye karşı daha duyarlı olma amaçlarını birleştirerek, yurttaşlara ve iş çevrelerine bilgi ve hizmetleri elektronik sunmak için bilgi teknolojisini kullanmak üzerine özel bir vurgu ile e-Devlet projesini başlatmıştır (Yıldırım, 2015, s. 6).

Tarihsel ve sosyal bir zorunluluğun ürünü olarak ortaya çıkan devlet kurumu, karmaşık, iç içe geçmiş ilişkiler ve kurallar yığını olmakla birlikte, geleneksel ve modern uygulamaların zaman içerisinde arınarak ve üst üste eklenerek gelmiş olduğu kurumlar, kurallar birliğidir (Delibaş ve Akgül, 2010, s. 105).

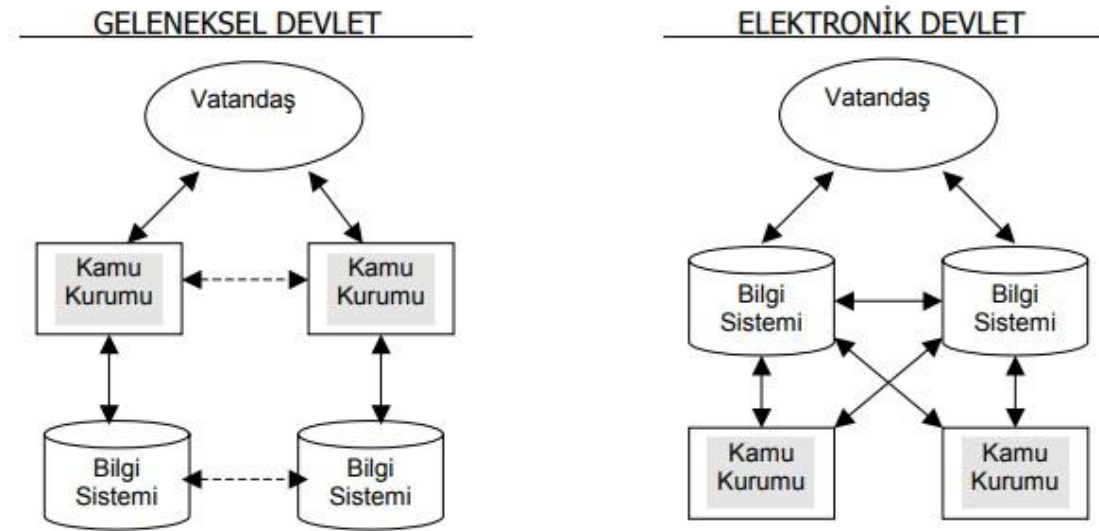
Kamu hizmetlerinin elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla etkin, hızlı ve şeffaf bir şekilde vatandaşlar ile özel sektör kuruluşlarına ve diğer kamu kurumlarına düşük maliyetle sunulması işlemi olarak tanımlanan e-devlet, aynı

zamanda devlet ile yurttaş, devlet ile özel sektör ve devlet ile sivil toplum kuruluşları arasındaki ilişkileri düzenleyen ve problemleri en aza indirmeyi amaçlayan bir sistemdir (Şahin, 2016, s. 43).

E-devlet kavramı, devlet hizmetlerinin sürekli, kesintisiz ve hızlı bir şekilde online olarak sunulması olup, vatandaşların zaman ve maliyetten tasarruf ederek güvenli ve hızlı olarak sonuca ulaştığı bir sistem olarak tanımlanabilir.

Geleneksel devlet yapısı ile ideal e-devlet yapısında, vatandaşların devletle olan bilgi alışveriş süreci karşılaştırılmalı olarak aşağıda gösterilmiştir.

Şekil 1: Geleneksel Devlet – E Devlet Karşılaştırması



Kaynak: Murat İnce, Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, DPT, 2001, s:24

Elektronik devlet, kamu yönetimi alanında yeni bir yaşam biçimi olup, geleneksel devlet modelinin teknoloji olanakları kullanılarak ve çağın gereklerine uygun olarak yeniden dizayn edilmiş şeklidir (Odabaş, 2009, s. 7). Devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanan e-devlet kavramı bazı kaynaklarda *akıllı devlet* ya da *dijital devlet* olarak da tanımlanmaktadır (Özcivelek, 2019). Arifoğlu'na (2004,) göre e-devlet; “*Kamu kuruluşları, özel sektör ve vatandaşlardan oluşan üç unsurun aynı ortamda elektronik olarak iletişim kurabildiği ve işlemlerini sürdürebildiği, daha çok web tabanlı uygulamalardan oluşan teknolojik yönetim biçimidir (s.236).*”

Devletin günlük rutin olarak yapmış olduğu idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve haberleşme tekniklerinin kullanılması olarak da tanımlanan e-devlet kavramı, kamu idari birimlerinin enformasyon teknolojilerini kullanarak yurttaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir (Erdem, 2014, s. 735).

1.1.2. E-Devletin Doğuşu

Amerika Birleşik Devletleri (ABD), ülke topraklarına karşı yapılacak bir nükleer saldırıyı önlemek için 1970 yılında Pentagon bünyesinde başlattığı ARPANET (Gelişmiş Araştırma Projeleri Dairesi Ağı) projesi sonucunda internet teknolojisi ile tanışmış oldu. Bu proje önce üniversitelerde kullanıldıktan sonra bazı devlet kuruluşları tarafından da kullanılmaya başlanmıştır. Daha sonra Avrupa'ya geçerek "İnternet" adı altında yaygınlaşan bu teknoloji, 1980'lerde web teknolojisine dönüşmüştür (Erkul, 2009, s. 1).

1970'lerden sonra Bilgi Teknolojileri (BT) alanında yaşanan teknolojik ve bilimsel gelişmeler sonucunda değişimin hızının artık kestirilemediği yeni bir dünyanın kapılarını açmıştır. Bu dönüşümün bir parçası olarak kamu yönetimlerinde elektronik devlet modeline (e-Government) yönelik çalışmaların 1990'lı yıllarda giderek hızlanmaya başladığı görülmektedir. (Dönmez, 2007, s. 22).

E-devlet aslında geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir. E-devlet uygulamalarındaki hızlı yaygınlaşmanın öncelikli sebebi, kamu yönetimlerinin hantallaşmış, etkisiz, karmaşık ve verimsiz bir yapı sunması ve de bu nitelikleriyle kendisini finanse eden yurttaşların gözünde ciddi bir meşruiyet krizi yaşamaya başlamış olmalarıdır. Aşırı büyümüş devlet yapıları ve kamu açıkları, merkezi otorite saplantısı ve bunun yol açtığı yolsuzluk ve israf ekonomileri ile beraber, giderek daha sık karşılaşılan finansal krizlerin de en büyük kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Kamu yönetiminde bilişim ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, yönetim açısından daha düşük bir maliyet ve vatandaşlara dönük daha kaliteli hizmet ile sürdürülebilir bir kaynak yönetimi sağlamaktadır (Delibaş ve Akgül, Bahar,2010, s. 106).

1.1.3. E-Devletin Amaçları

Devletin hizmet sunumunda dönüşüme yönelik model oluşturacak ve süreci değerlendirecek bir yol haritası geliştirmesi işlemi e-devlet stratejisinin temel amacıdır (Yıldırım, 2015, s. 16). Elektronik devlet, bürokratik prosedürleri basitleştirerek verimliliği ve şeffaflığı artırmayı, bilgiyi geliştirerek vatandaşı güçlendirmeyi amaçlamaktadır (Yıldırım, 2015, s. 7).

E-devlet uygulama ve projelerinin amaçları, ülkelerin ihtiyaçlarına göre şekillenmekte olup, yolsuzlukla mücadele eden bir ülkede e-devlet uygulamalarının amacı yolsuzlukları azaltmak ve ortadan kaldırmak iken, gelişmiş ülkelerde amaç teknolojinin bütün olanaklarından vatandaşların yararlanmasını sağlamaktır.

E-devlet uygulamalarının faydalarına (Çarıkçı, 2010, s. 101) bakıldığında, vatandaşların istediği zaman ve istediği yerde kesintisiz olarak devletten hizmet alabilmesinin sağlanarak devlet ile vatandaş arasındaki etkileşimin artırılmasının sağlandığı görülür. Aynı zamanda kamusal hizmetler elektronik ortamda yaygınlaştırılarak bürokrasinin azaltılması ve maddi olarak tasarruf sağlanması da faydalar arasında görülmektedir. E-devlet uygulamaları ile bilgiler kurumlar arasında paylaşılacağı için hata oranları azalacak, devlet etkin ve hızlı bir şekilde işleyecek, hizmet kalitesi artacak ve bu şekilde şeffaflık da sağlanmış olacaktır. Bu uygulamalar ile teknolojik gelişmeler de yakından takip edilecek ve uyum sorunu en aza indirilmiş olacaktır.

1.1.4. E-Devlet Gelişim Aşamaları

Elektronik devletin gelişim aşamaları ile ilgili literatürde net ve üzerinde anlaşılmiş ortak bir modelden söz edilmediği görülmektedir. Genel olarak bakıldığında üç aşamalı, dört aşamalı, beş aşamalı ve altı aşamalı modellerden söz edildiği görülmektedir (Şahin, 2016, s. 45-46). Ancak uluslararası uygulamalarda da yaygın olarak kabul gören Amerikalı bilgisayar yazılımcısı John Backus'un bilgi, etkileşim, işlem ve dönüşüm aşamalarından oluşan 4 aşamalı sınıflandırmasıdır (Uçkan, 2003, s. 49).

Bilgi Aşaması; Bu aşamada kurumlar internet sitelerine sahiptir. Bu sitelerde kurum hakkında bilgilere yer verilmektedir.

Etkileşim Aşaması; Bu aşamada internet sayfaları içinde vatandaşlar tarafından aramalar yapılabilir, ihtiyaç duyulan form ve belgeler kişisel bilgisayarlara indirilebilir ve kurumlara e-posta gönderilebilir.

İşlem Aşaması; Bu aşamada vatandaşlar kurumlara gitmeden, istedikleri yerden kişisel bilgisayarları ile ruhsat işlemleri yapma, fatura ve vergi ödeme gibi işlemleri yapabilmektedir.

Dönüşüm Aşaması; bütün kamu yönetimi birimlerinin genel bir kamu ağ omurgası üzerinden birbirine bağlanarak tek bir adres üzerinden kesintisiz bir biçimde hizmet sunabildiği ve vatandaşlar ya da kuruluşların da diledikleri tüm hizmetlere bu adres üzerinden ulaşabildikleri bir aşama olarak tanımlanır.

1.1.5. E-Devlet Modelleri

E-devlet portallarının oluşturulmasında iki farklı tarz hakimdir. Birincisi, herbir e-devlet sitesinin bağımsız ve ayrı olarak kurulmasını içeren tarzıdır. Bu portalların birbirinden bağımsız olması nedeniyle bilgilere bir bütün halinde ulaşma imkanı yoktur. Elektronik devlet uygulamalarının tek elden koordine edildiği ve kamu kuruluşlarına ait sitelerin bütünleşik olarak faaliyet gösterdiği diğer tarzda ise vatandaşların kamu kuruluşlarındaki işlerini tek bir e-devlet portalından yürütmeleri sağlanmaktadır (Arslan, Akıncı ve Karapınar, 2007, s. 39-40).

1.2. Dünya’da E-Devlet Uygulamaları

Elektronik devlet uygulamalarına daha çok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde rastlanmaktadır. Dünya Ekonomi Forumu tarafından yayımlanan “Küresel Bilgi Teknolojileri” başlıklı rapor, çeşitli ülkelerin bilgi toplumu olma konusunda yaptığı hazırlıklar ve bu konuya ilişkin göstergeler dikkate alınarak hazırlanmaktadır. (Odabaş, 2009, s. 46).

Ülkelerin teknik altyapı göstergeleri, hizmetlerin sunumu ve geliştirilmesindeki durumu, teknoloji üretme yetenekleri, insan sermayesi, konu ile ilgili hukuki düzenlemeleri gibi pek çok kriter değerlendirilmek suretiyle sıralamalar yapılmaktadır. 82 ülkenin değerlendirildiği 2002-2003 yılı raporunda Türkiye 50’nci sırada yer alırken, 102 ülkenin değerlendirildiği 2003-2004 yılı raporunda ise 56’ncı sırada yer

almıştır. Her iki raporda da ilk üç sırayı ABD, Singapur ve Finlandiya paylaşmaktadır (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2004, s. 1-2).

2005 yılında The Economist Intelligence Unit tarafından elektronik yaşama hazır olma konusunda dünyanın her bölgesinden 65 ülkenin geniş bir yelpazede değerlendirildiği bir rapor yayınlanmıştır. Raporla, ülkelerin elektronik yaşam konusunda sosyal yapılarına, ekonomik göstergelerine, teknolojik altyapılarına bakıldığı gibi, bu ölçütleri ne kadar sürede yenileyebildiklerini de değerlendirerek notlar verilmiştir. E-devlet olgunluk düzeylerini yansıtan raporda ülkeler toplam yüz puan üzerinden, teknolojik altyapı ve internete erişim %25, e-ticari altyapı %20, e hizmetlere uyum %20, sosyal ve kültürel yapı %15, yasal ve politik yapı %15 ve e-hizmetlerin desteklenmesi %5 olmak üzere altı konuda değerlendirmeye tabi tutulmuştur (Odabaş, 2009, s. 47).

Bu rapora ilişkin 2004 ve 2005 yılları sıralamaları aşağıda belirtilmiş olup, Türkiye 2004 yılında 4,51 puanla 45. sırada iken, 2005 yılında 4,58 puanla 43. sırada yer almıştır.

Tablo 1: Dünya'da E-Hazırlık Değerleri

2004			2005		
SIRA	ÜLKE	PUAN	SIRA	ÜLKE	PUAN
1	Danimarka	8.28	1	Danimarka	8.74
2	İngiltere	8.27	2	ABD	8.73
3	İsveç	8.25	3	İsveç	8.64
4	Norveç	8.11	4	İsviçre	8.62
5	Finlandiya	8.08	5	İngiltere	8.54
6	ABD	8.04	6	Hong Kong	8.32
7	Singapur	8.02	6	Finlandiya	8.32
8	Hollanda	8.00	7	Hollanda	8.28
9	Hong Kong	7.97	8	Norveç	8.27
10	İsviçre	7.96	9	Avustralya	8.22
...	10	Singapur	8.18
		
45	Türkiye	4.51	43	Türkiye	4.58
Toplam 82 ülke			Toplam 102 Ülke		

Kaynak: Hüseyin Odabaş, e-devlet sürecinde elektronik belge yönetimi, s:47

2001 yılından itibaren Birleşmiş Milletler tarafından yayınlanmaya başlanan e-Devlet Ölçümleme Raporu, 3 alt endeksin eşit ağırlıklı ortalaması ile hesaplanmaktadır. Ülkeler toplamda 0 ile 1 arasında bir puan almaktadır (<http://www.edevlet.gov.tr/2018/07/21/2018-birlesmis-milletler-e-devlet-olcumleme-raporu-yayinlandi/>, erişim tarihi: 21.08.2019).

Alt endeksler, çevrimiçi hizmet endeksi, telekomünikasyon altyapısı endeksi ve insan kaynağı endeksidir. Çevrimiçi Hizmet Endeksinde ülkede bulunan e-devlet hizmetleri ve kamu internet siteleri taranmaktadır. Telekomünikasyon Altyapısı Endeksinde ITU (International Telecommunication Union) tarafından yayınlanan BİT yaygınlığı (genişbant penetrasyon oranı, mobil abone sayısı vb.) ile ilgili veriler kullanılmaktadır. İnsan Kaynağı Endeksinde ise UNESCO (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Organizasyonu) istatistikleri (okullaşma oranı, devam-devamsızlık oranı vb.) kullanılmaktadır. Bu endeksler sonucunda oluşturulan puanlara bakıldığında değerlendirilen 193 ülke arasında, ülkemizin 2012 yılında 80., 2016 yılında 68. ve 2018 yılı itibariyle de 53. sırada yer aldığı görülmektedir.

Şekil 2: 2012-2018 yılları arası ülkemizin durumu



Kaynak: <http://www.edevlet.gov.tr/2018/07/21/2018-birlesmis-milletler-e-devlet-olcumleme-raporu-yayinlandi/>

Dünyadaki e-devlet örnekleri incelenirken Birleşmiş Milletler tarafından yayınlanan 2018 yılı raporunda en iyi performans gösteren ilk 5 ülke seçilmiştir. Bu ülkeler; Danimarka, Finlandiya, Kore, Hollanda ve Japonya'dır.

1.2.1. Danimarka

1994 yılında e-devlet çalışmalarına başlayan Danimarka e-devlet araştırmalarının birçoğunda sadece bulunduğu coğrafyada değil bütün dünyada uygulanmakta olan en iyi modellerden biridir (Odabaş, 2009, s. 48). Bu avantajı nüfusunun az olması, vatandaşlarının bilgisayar kullanım oranının yüksek olması ve milli gelirin iyi durumda olmasından kaynaklanmaktadır. Vatandaşlarının % 70'inin kişisel bilgisayara sahip olduğu, nüfusunun % 64'ünün internet kullandığı Danimarka'da istihdam kapasitesi 4 personelden fazla olan iş yerlerinde internet erişimi ile kendi web sitelerinin bulunması ve kamu kuruluşları ile bakanlıkların kendine ait web sitesi bulunması en büyük avantajları arasında görülmektedir (Odabaş, 2009, s. 48).

2000 yılında açıklanan eylem planı ile ortaya konan Denmark on The Internet projesi ile bilgi toplumuna geçiş aşamasında kamu kuruluşlarının öncü rol oynaması benimsenmiştir. Kaliteli hizmet, şeffaflık, etkililik ve iletişimde güvenlik konuları tartışılmaya açılmıştır. Kamu sektörünün ihtiyaç duyduğu ve elektronik ticarete en uygun 22 ürün belirlenmiş ve bu ürünler e-satınalma yoluyla tedarik edilmiştir (Uçkan, 2003, s. 86).

2001 yılında başlatılan e-devlet projesi ile de merkezi hükümet ile bölgesel ve yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ile sıkı işbirliği yapılarak ortak kararlar alma yoluyla kamu sektöründe e-devlet mekanizmasını geliştirmeyi hedeflemişlerdir (Uçkan, 2003, s. 86).

1.2.2. Finlandiya

Finlandiya'nın başarılı e-devlet uygulamaları konusunda uyguladığı model merkezden koordine edilen desantralize modeldir. Bu modelde yerel otoriteler, e-devlet uygulamalarını merkezin belirlediği politikalar etrafında şekillendirip, hizmet sunumunda yerel yönetimler aktif rol almaktadır (Şahin, 2016, s. 159).

Okullaşma oranları, eğitimin kalitesi, sağlık, İnternet kullanımı yaygınlığı gibi birçok alanda Avrupa'nın liderliğini elinde bulunduran Finlandiya da bu alanda önemli gelişmeler kaydetmiş bulunmaktadır. Finlandiya aynı zamanda e-devletin gereği olan rekabetçi bir toplum yaratma konusunda başarı sağlamıştır. Bu başarı ulusal karakteristiklere dayandırılmaktadır. İyi gelişmiş bilgi altyapısı, yüksek nitelikli iş gücü, etkin politika uygulamaları, uzmanlaşmış bilgi iletişim teknolojileri uygulamalarının kullanılmasına olanak vermektedir. "Tretotupa" (Bilgi Merkezleri) gibi bölgesel programlarla İnternet ve diğer teknolojilere erişim yaygınlaştırılmaktadır (Demirel, s. 105). Finlandiya'nın e-devletleşme konusunda geliştirip uygulamaya koyduğu politikaların bu yolda henüz başarı gösterememiş ülkelere örnek oluşturma potansiyeli bulunmaktadır (Delibaş ve Akgül, s. 116).

Finlandiya, Dünya Ekonomik Forumu tarafından 19 Şubat 2003 tarihinde yayınlanan ve 82 ülkeyi kapsayan Küresel Bilgi Teknoloji Raporu'na (2002-2003) göre; bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım ve gelişimine sağladığı pazar ortamı ile politik/düzenleyici ortam açısından zirvede yer almıştır (Demirel, s. 106).

1.2.3. Kore

Kore'de e-devlet konusundaki gelişmeler şeffaflık ve etkinliğin yanında milli gelirdede önemli bir artışa neden olmaktadır. Süreç analizi, süreç düzenleme, çakışmaların ortadan kaldırılması, süreç basitleştirme ve bilgilenme olarak beş aşamalı bir strateji belirleyen Kore'de süreç döngüsel bir yapıdadır. Bilgilenme aşamasından sonra tekrar süreç düzenleme aşamasına dönen sistem kendini tekrarlamaktadır ve bu strateji dört boyutlu bir altyapı geliştirme yöntemiyle desteklenmektedir (Şahin, 2016, s. 170-171).

Tablo 2: Kore'de E-devlet Altyapı Geliştirme Modeli

<u>Talebe Dayalı</u> Vatandaşlar ve Girişimcileri ile istişareler yürütülmesi	<u>Arza Dayalı</u> Gerekli kamusal hizmetlerin çevrimiçi hale getirilmesi
<u>Değişim Yönetim Süreci</u> Değişimlerin kararlılıkla yönlendirilmesi ve yürütülmesi	<u>Uygun Altyapı</u> Kamuoyu tarafından kullanılacak bir altyapının oluşturulması

Kaynak: (Şahin, 2016, s. 171)

Altyapı geliştirme yöntemi arz ve talep odaklı olarak yürütülerek değişim yönetimi uygulaması ile uygun altyapı geliştirilmektedir.

Kore’de yapılan çalışmaları dört dönem halinde ele almak mümkündür. 1978-86 arası olan ilk dönem idari işlemlerde bilgisayarlaşma dönemidir. 1987-96 dönemi Bakanlıklarda ağ altyapısı oluşturma dönemidir. 1996-2002 dönemi kurumlar arasında idari ağ altyapısının oluşturulması süreci ve 2003 sonrası dönem ise kapsamlı hizmet sunumu aşamasıdır.

Kore 2000’li yılların başında üç ana hedefe ulaşmak için 11 temel e-devlet inisiyatifi belirlemiştir. Bu üç hedef vatandaşlar ve özel sektör için devlet çapındaki hizmetleri üst seviyeye taşımak, kamu yönetiminin etkililiğini artırmak ve e-devlet için gerekli olan altyapıyı kurmaktır (Şahin, 2016, s. 173).

1.2.4. Japonya

Japon Hükümeti’nin 21 Ocak 2001’de açıkladığı e-Japonya planının giriş bölümünde “*Japonya herkesin Bilişim-İletişim teknolojilerinden etkin bir biçimde yararlandığı ve bu teknolojinin yararlarının toplumun tüm kesimleri tarafından paylaşıldığı gelişen bilgi toplumunu yaratabilmek için devrimci ve bunun yanı sıra gerçekçi eylemleri bir an önce hayata geçirmelidir. Bizler, pazar ekonomisi güçlerine dayanan özel sektörün tüm potansiyelini yansıtabileceği bir ortam yaratabilmek için çaba göstereceğiz ve inanıyoruz ki bu ortam beş yıl içinde Japonya’yı dünyanın en gelişmiş bilişim teknolojileri ülkesi haline getirecektir*” (Uçkan, 2003, s. 90) denerek e-devlet çalışmaları konusundaki ciddiyeti ve gerçekçi hedeflerini ortaya koymuştur.

2001 yılında açıklanan e-Japonya stratejisinde belirlenen dört öncelikli alan şunlardır (Şahin, 2016, s. 185);

- Ultra yüksek hızlı ağ altyapısı kurmak ve rekabetçi politikalar belirlemek,
- E-ticaretin kolaylaştırılması,
- E-devletin gerçekleştirilmesi,
- Yüksek kalitede insan kaynaklarının yetiştirilmesi.

2003 yılında ilan edilen e-Japonya II stratejisi kapsamında, daha önce geniş bant internet ağının yaygınlaştırılmasına yoğunlaşırken, yeni dönemde hedef kullanıcıların elde ettiği faydanın artırılması olmuştur. Artık herkesin, her an, her yerde

her Őeye erişebileceği bir ağa olan ihtiyaç vurgulanmaya başlamıştır (Şahin, 2016, s. 186).

2010-2015 yıllarını kapsayan ve 2009 yılında kabul edilen i-Japan stratejisinde hedefler yerine önceliklere önem verilmiştir. Bu öncelikler (Şahin, 2016, s. 186-187);

- E-devlet ve E-yerel yönetim alanları,
- Sağlık koruma ve sağlık alanları,
- Eğitim ve insan kaynakları alanlarıdır.

1.2.5. Hollanda

Hollanda'da nüfusun eğitimi olması, halkın hükümete olan güveni, elektronik hizmetler için teknik altyapının uygun olması ile vatandaşlar arasında internet kullanımının yüksek olması gibi nedenlerden dolayı bilgi çağının önde gelen ülkeleri arasında olmayı hedeflemesine rağmen, Hollanda'da bilgi toplumu göstergeleri düşüktür. Bunun en büyük nedenlerinden biri olarak kamu hizmetlerinin % 70'inden fazlasının yerel yönetimler tarafından karşılanması ve çoğu yetkinin yerel düzeyde dağıtıldığı Hollanda'da belediyelerin elektronik uygulamalara yavaş uyum göstermesidir (Şahin, 2016, s. 194).

Halkın elektronik devlet uygulamalarına erişimi kolaylaŐtırmak ve bu uygulamalara olan memnuniyet düzeyini artırmak için merkezi idare tarafından bazı önlemler alınmış ve alınan önlemler 2011 yılında açıklanmıştır. Bu programa göre, bilgi iletişim teknolojilerinin ulusal düzeyde geliştirilmesi, büyük ölçekli bilgi iletişim teknoloji projelerinin izlenmesi ile idareci ve kamu çalışanlarının dijital yeterliliklerinin artırılması amaçlanmıştır. Vatandaşların ve işletmelerin kullanımı için 2 ayrı site oluşturulmuştur. Bu web siteleri güvenli kullanım sağlamanın yanında yürütülen elektronik hizmetlerin kullanıcı dostu bir bakış açısıyla ele alınmasını sağlamıştır (Şahin, 2016, s. 194-195).

İKİNCİ BÖLÜM

2. TÜRKİYE'DE E-DEVLET

2.1. Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları

Türkiye'de bilgi toplumuna geçişle birlikte kamu kurumlarında e-devlet projeleri geliştirilmeye başlanmıştır. Kamu yönetiminin önemli oranda iş yükünün azalması ve işlem maliyetleri açısından önemli tasarruflar getirmesi nedeniyle bütçeden daha fazla pay ayrılmaya başlanılan elektronik devlet projeleri, vatandaş, kuruluşlar ve kamu kurumlarının kendi içerisindeki bilgilerin toplanması, korunması, işlenmesi ve ilgili kullanıcılara iletilmesinde önemli bir işlevi de yerine getirmektedir (Tarhan, 2011, s. 187).

2.1.1. Türkiye'de E-Devlet

E-devlet sisteminin uygulandığı ülkelerde başarılı sonuçlar elde etmesi, Türkiye'de kamu hizmetlerinin sunulmasında bu sistemin uygulaması tartışmalarını beraberinde getirmiştir. Avrupa Birliği ilerleme raporları incelendiğinde, Türk Kamu Yönetimi'nin işlevleri, örgütlenmesi ve sorunlarına ilişkin çeşitli görüşlerin olduğu görülmektedir. Bu görüşler; yerinden yönetim birimlerinin yetkilerinin artırılarak merkeziyetçiliğin azaltılması, yönetim süreçlerine bütün aktörlerin katılması, yönetim ilkelerinin sisteme uygulanması, yolsuzluk ve israftan arınmış, vatandaşlar tarafından güven duyulan bir kamu yönetimi yapısının oluşturulmasıdır (Akcagündüz, 2013, s. 128).

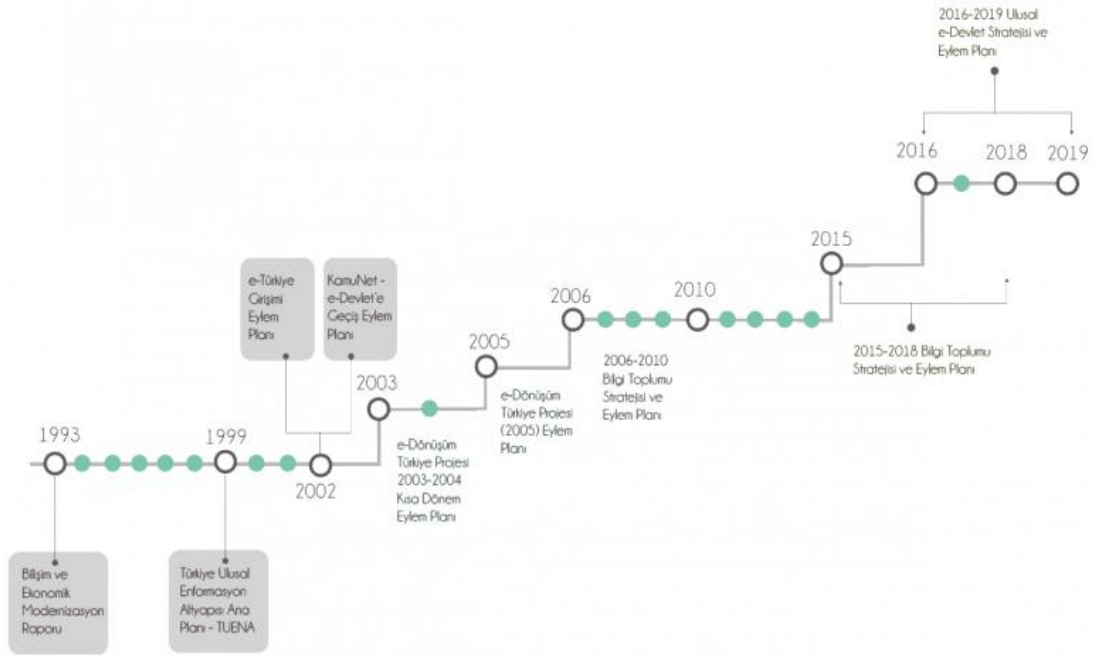
Türkiye'de e-devletin temelleri hakkında farklı görüşler bulunmaktadır. Bunlardan ilki, Türkiye'de e-devletin temellerinin, T.C. Ziraat Bankası'nın 1934 yılında kullandığı delikli kart sistemine göre çalışan büro makineleri ile başladığını belirten görüştür (Çevikbaş, Haziran-Eylül 2009, s. 76). Diğer bir görüşe göre ise Türkiye'de e-Devlet uygulamalarının geçmişi, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün 1970'li yıllarda başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)'ne kadar dayanmaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014, s. 241). Ancak henüz internetin olmadığı bu yıllarda hedeflenen amacın yığın bilgileri saklamak ve kolayca işlemek olması nedeniyle bazı araştırmacılara göre bu projeler, günümüz e-devlet uygulaması olarak değil, farklı bir otomasyon çalışması olarak görülmektedir (Naralan, 2009, s. 5).

Türk kamu yönetiminde elektronik devlet anlayışının gelişmesinde rol alan çalışmalara baktığımızda e-Avrupa öncesi ve sonrası olarak iki bölümde incelemek daha doğru olacaktır. E-Avrupa öncesi dönemde ilk olarak 1983 yılında kurulan BTYK (Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu) ile sürecin başladığını söyleyebiliriz. Bunu 1993 yılında ortaya konan Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması ve ardından Kamu net Teknik Kurulunun kurulması ve TUENA (Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı) Çalışması takip etmiştir.

Ülkemizde ilk internet ağı projesi Ortadoğu Teknik Üniversitesi ve TÜBİTAK tarafından 1991’de başlatılmış ve Türkiye’nin ilk internet bağlantısı ise 12 Nisan 1993’de Ortadoğu Teknik Üniversitesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından gerçekleştirilmiştir (Ortadoğu Teknik Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, 2019).

2001 yılında imzalanan e-Avrupa+ projesi sonrasında e-Türkiye Girişimi eylem planı ve Kamu-net e-Devlete geçiş eylem planları yayınlanmıştır. 2008 yılında e-devlet kapısı hizmete açılmıştır.

Şekil 3: Türkiye’de E-devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler



Kaynak: e-devlet Portalı, <http://www.edevlet.gov.tr/e-devlet-calismalari/>

2.1.2. E-Avrupa Girişimi Öncesi Türkiye’de Gelişmeler

E-Avrupa öncesi Türkiye’deki gelişmeleri Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu’nun kurulması, Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması raporunun hazırlanması, TUENA Çalışması, Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu ve Kamu-net Üst Kurulu kurulması olmak üzere 5 başlık altında toplamak mümkündür.

2.1.2.1. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu

4 Ekim 1983 tarihli ve 18181 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 77 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile oluşturulan kurul, bilim ve teknoloji alanında araştırma ve geliştirme politikalarının; ekonomik kalkınma, sosyal gelişme ve milli güvenlik hedefleri doğrultusunda tespit edilmesi, yönlendirilmesi ve koordinasyonunun sağlanması amacıyla oluşturulmuş bu alandaki ilk kurumsal yapıdır. 77 sayılı KHK’nın 3. maddesinde BTYK’nın üyeleri belirlenmiştir (Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 28. Toplantısı, 2019).

Kurulun almış olduğu kararlar ülkenin elektronik devlet anlayışına geçişinde önemli adımlar olarak değerlendirilir (Tarhan, 2011, s. 174-175).

25 Ağustos 1997 tarihinde toplanan BTYK’nın almış olduğu 29 karardan ilk üçü doğrudan bilgi altyapısının kurulmasına ilişkindir. Bunlar (Tarhan, 2011, s. 176);

- Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı hazırlanması,
- ULAKBİM’in (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi) kurulması ve
- Elektronik ticaret ağı kurulmasıdır.

2 Temmuz 2018 tarihli ve 703 sayılı KHK’nın 106. maddesi ile, 77 sayılı KHK yürürlükten kaldırılmış olup yerine 10 Temmuz 2018 tarihli ve 1 sayılı "Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi" ile BTYK (Bilim, Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu) kurulmuştur.

2.1.2.2. Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması

Türkiye ile Dünya Bankası iş birliğinde hazırlanarak 1993 yılında yayınlanan raporda Türkiye’de bilgi toplumuna yönelik bilgisayar kullanımı, yazılım pazarı, bilgi ekonomisinde insan kaynağı, iletişim ağları ve yasal altyapı alanında tespitlere yer verilerek bir eylem planı önerisi getirilmiştir. Ancak Dünya Bankası ile kredi

anlaşması tamamlanamamış ve rapor önerileri uygulanamamıştır (Bilgi Toplumu Dairesi, 2019).

2.1.2.3. Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) Çalışması

1995 yılında TÜBA (Türkiye Bilimler Akademisi Başkanlığı), TÜBİTAK (Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu) ve TTGV (Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı) tarafından oluşturulan Bilim, Teknoloji, Sanayi Politikaları platformunun Enformatik Çalışma Grubu, enformatik sektörünün Dünya’da kazandığı stratejik öneme ve Türkiye’nin karşı karşıya bulunduğu tehditlere dikkat çekerek bir ana plan çalışmasının yapılmasını önermiştir (E-Devlet, 2019).

Yapılan değerlendirmeler bilgi toplumuna geçişin sağlanması ve bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi için kamu güvenliği ve menfaatleri, sosyoekonomik, yasal, kurumsal ve düşünülebilecek diğer hususları da kapsayan bir enformasyon (internet dâhil) politikasının geliştirilmesi gerekliliği ortaya koymuştur. Bu amaca uygun olarak Başbakanlık tarafından 05.02.1996’da Ulaştırma Bakanlığı’nın koordinatörlüğünde, sekretarya hizmetlerinin TÜBİTAK tarafından yürütüleceği Enformasyon Politikası ve Enformasyon Altyapısı Master Planı’nın oluşturulması çalışması başlatılmıştır. (E-Devlet, 2019).

3397 sayfadan oluşan TUENA raporunun, “Yönetimde Enformatik Teknolojilerinin Kullanımı” altbaşlığında “on-line government” terimi ilk defa kullanılmıştır (TUENA (1996-1999), 2019).

Elektronik devlet yapılanmasına geçişte ortaya konulan ilk resmi belge olan TUENA, iktidarların yeterli kararlılığı ve desteği göstermemesi nedeniyle askıya alınmış ve hayata geçirilememiştir.

2.1.2.4. Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu

BTYK’nın 25 Ağustos 1997’de yaptığı toplantı sonucunda, Elektronik Ticaret Ağının oluşturulması ve ülkemizde elektronik ticaretin yaygınlaştırılması amacıyla bir çalışma grubunun kurulması kararlaştırılarak, oluşturulacak kurulun koordinatörlük görevi Dış Ticaret Müsteşarlığı'na, sekretarya görevi ise TÜBİTAK'a verilmiştir (Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu, 2019).

Kurul bünyesinde hukuk, teknik ve finans çalışma grupları oluşturulmuştur. Bu gruplar e-ticaretin geliştirilmesine yönelik raporlar hazırlayarak, konu hakkında öneriler ortaya koymuştur. T.C. Başbakanlık tarafından çıkarılan 2002/20 sayılı “e-Türkiye” genelgesinde, konu ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ve kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik tüm faaliyetler Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanmış ve kurul bu genelge sonucunda ortadan kalkmıştır. (Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu, 2019).

2.1.2.5. Kamu-Net Üst Kurulu

Kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansman darboğazlarının aşılması amacıyla 1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kurulmuştur.

Kurul, Başbakanlık ve Merkez Teşkilatı binaları arasında bir ağ oluşturarak kamu kurumlarının bu veri tabanlarına erişimini ve ortak kullanımını sağlayarak Başbakanlığın etkin ve verimli yönetilmesi, kamu hizmetlerinde kalite ve hızın artırılması amacıyla 20.05.1999 tarihli ve 1999/34 sayılı Kamu-net projesi başlıklı Başbakanlık Genelgesi ile elektronik ağ alt yapısı oluşturulması için ilk adımı atmıştır (Tarhan, 2011, s. 178).

19 Haziran 2002 tarihinde yayınlanan e-Türkiye konulu 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Türkiye ile ilgili tüm faaliyetler Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanmış ve bu nedenle Kamu-Net Üst Kurulu ortadan kalkmıştır.

Şekil 4: Türkiye'nin Bilgi Toplumuna Yönelik Temel Politika Metinleri



Kaynak: 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Aralık 2014

2.1.3. E-Avrupa Girişimi Sonrası Türkiye’de Gelişmeler

Avrupa Birliği Konseyi, 10-11 Aralık 1999 tarihinde Helsinki’de düzenlenen toplantıda Avrupa’nın bilgi ekonomisinin / yeni ekonominin sağladığı fırsatlardan en iyi şekilde istifade edebilmek ve Avrupa’yı herkes için gerçek bilgi toplumuna dönüştürmek için “e-Avrupa” (eEurope) Girişimini başlatmıştır.

E-Avrupa girişimi, Avrupa’yı dünyadaki en dinamik ve rekabet gücü yüksek pazar haline getirmek amacıyla yönelik olarak üye ülkelerde internet alt yapısını kurmayı hedeflemiştir (Şahin, 2016, s. 106). 11-12 Mayıs 2000’de Varşova’da yapılan Avrupa Bakanlar Konferansında, Orta ve Doğu Avrupa ülkeleri, 15 Avrupa Birliği üyesi ülkenin Lizbon’da ortaya konan stratejik hedefi benimsemiş ve belirtilen hedefe ulaşmayı denemek ve bundan yararlanılacak zemini genişletmek amacıyla aday ülkeler olarak “e-Avrupa benzeri bir eylem planı” hazırlamaya karar vermişlerdir (Tarhan, 2011, s. 179).

Avrupa Komisyonu tarafından Güney Kıbrıs Rum Yönetimi, Malta ve Türkiye, aday ülkelerin ortaya koyduğu e-Avrupa+ Eylem planına katılmaya davet edilmiş ve 15-16 Haziran 2001 tarihlerinde Göteborg’da yapılan Avrupa Birliği Liderler Zirvesinde, Türkiye e-Avrupa+ projesini imzalayarak girişimin resmi üyesi olmuştur.

2.1.3.1. E-Türkiye Eylem Planı

Türkiye Avrupa Birliği’ne sunduğu “Ulusal Programın” bilim ve araştırma başlığı altında, “*Hükümetimiz Avrupa Birliği çerçevesinde başlatılan ve yürütülmekte olan E-Avrupa girişimini desteklemekte ve bu girişime katkıda bulunmak istemektedir. Türkiye’de ilgi Toplumunu oluşturmak amacıyla E-Türkiye girişimi başlatıp, yönlendirmeyi ve Avrupa Birliği’ndeki çalışmalarla eşgüdümü sağlayarak bir kurumsal yapıyı, ilgili özel sektör, akademik çevreler, sivil toplum örgütleri ve diğer ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde oluşturmayı hedeflemektedir.*” denilmiş ve Türkiye’nin bu konudaki kararlılığı böylece ifade edilmiştir (Şahin, 2016, s. 107).

e-Avrupa+ projesi hedefleri ve bu projeye uyum için çıkarılan 09/10/2001 tarihli ve B.02.0.MÜS.0.13.00.00/352 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile, Başbakanlık Müsteşarlığının koordinasyonunda e-Türkiye çalışmalarına başlanmış ve 12 çalışma grubu oluşturulmuştur. Oluşturulan bu gruplar 19 Ekim 2001 tarihinde çalışmalarına başlamıştır (Başbakanlık, Mayıs 2002, s. 60).

Başbakanlık Çalışma Grupları Genel Koordinatörlüğü denetiminde oluşturulan bu gruplar 30 Nisan 2002 tarihi itibarıyla 4 adet kanun tasarı taslağı hazırlamış ve e-Avrupa+ birinci ara raporunu Avrupa Birliği Komisyonuna sunmuştur. E-Avrupa+ Budapeşte’de Şubat 2004’te düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansında son ilerleme raporunun yayınlanması ile sona ermiştir. Türkiye, E-Avrupa+’ın tamamlanması sonucunda Haziran 2002’de Sevilla ‘da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında hedefleri belirlenen e-Avrupa 2005’e Romanya ve Bulgaristan ile birlikte gözlemci statüsünde taraf olmuşlardır (Şahin, 2016, s. 107).

2.1.3.2. Türkiye Bilişim Şurası

2002 Yılı Mayıs ayında ilk toplantısını gerçekleştiren şura ikinci toplantısını ise 2 yıl sonra 2004 yılı Mayıs ayında gerçekleştirmiştir. Şura ulusal politikaların oluşturulması, saydam ve sürekli çalışan katılımcı mekanizmalarının tespiti, planlama, koordinasyon, hukuki altyapının oluşturulması, e-Avrupa+ için e-Türkiye girişiminin hedefleri ve gelişmelerin izlenmesi, yönlendirilmesi amaçlarına yönelik kararlar almıştır. (Naralan, 2009, s. 3).

2002 yılında yapılan şura hazırlık çalışmaları kapsamında, Türkiye’de Bilişim Sektörünün Gelişimi, İletişim Altyapısı, e-Ekonomi, e-Devlet, Hukuk, Eğitim, Ar-Ge konularında çalışma grupları oluşturulmuştur (Çukurçayır ve Çelebi, 2009, s. 69).

E-devlet çalışma grubunun vizyonu kısa ve orta vadede en az E-Avrupa+’ın beklentilerini karşılayabilecek seviyede, uzun vadede ise e-yaşam ortamını yaratabilmiş, şeffaf, demokrasiyi tümüyle vatandaşı ile paylaşabilen, verimliliği ön planda esas kabul etmiş bir e-Türkiye oluşturabilmek olarak belirlenmiştir. Bu amaçla e-devlet uygulamalarının düzenlenmesine ilişkin olarak planlanan aşamalar (Efendioğlu ve Sezgin, 2007, s. 226);

- Teknolojik altyapı
- Kullanıcıların altyapıları
- E-devlet uygulamalarının finansmanı
- Hizmet altyapısını oluşturmak
- Hizmet (servis) mekanizmasını oluşturmak
- Güvenlik ve gizlilik

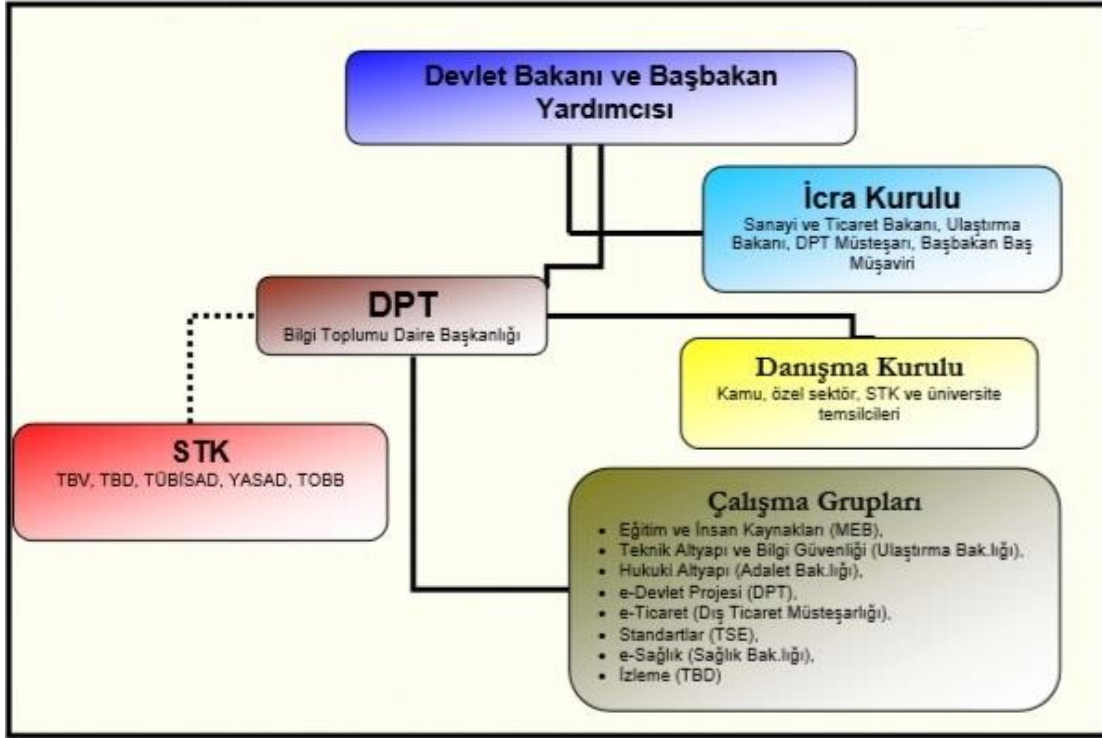
- Kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi
- Bir koordinasyon merkezinin oluşturulması
- Elektronik ortamda yapılacak işlemlere dair hukuki altyapının oluşturulması şeklinde verilmiştir.

2.1.3.3. E-Dönüşüm Türkiye Projesi

Abdullah GÜL'ün başbakanlığında kurulan 58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem planında, “*Kamu Yönetimine Yönelik Gerçekleştirilecek Faaliyetler*” başlığı altında bulunan Merkezi İdare Reform bölümünde KYR-22 kodlu eylem olarak E-Dönüşüm Türkiye projesine yer verilmiştir (Tarhan, 2011, s. 182).

DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), E-Dönüşüm Türkiye projesinin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak görevlendirilmiştir. DPT içinde bu projeyi yürütmek üzere BTDB (Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı) kurulmuştur. Ayrıca, 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amacı, “*vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek için; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturma*” olarak belirlenmiştir (T.C. Başbakanlık, 27.02.2003).

Şekil 5: E-Dönüşüm Türkiye Projesi Organizasyon Şeması



Kaynak: (Sayıştay Başkanlığı, 2006)

E-dönüşüm Türkiye Projesinin kapsamı ise şu şekilde özetlenmektedir (Şahin, 2016, s. 108).

- Elektronik veri ve imza yasasının hayata geçirilmesi,
- Adalet, vergi, sağlık, emniyet, trafik, sosyal güvenlik, nüfus, tapu, eğitim vb. alanlarda yapılacak müracaatların, bazı haklardan yararlanma ve belgelendirme hususlarının elektronik ortama atılması,
- Yasal engeli olmayan rapor, başvuru, incelemeler vb. tüm belgelerin kamu kurum ve kuruluşlarının web sayfasında yer alması,
- E-devleti etkin kullanan ülkelerle anlaşmalar ve kıyaslamalar yapılması.

2.1.3.4. Bilgi Toplumu Dairesi

Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonunu sağlamak amacıyla 2003 yılı Mart ayında kurulmuştur.

Oluşturulan kurul önce “2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı” adlı çalışması ile hedefleri ve stratejileri ortaya koymuş, 2005 yılı eylem planları ve ölçümleme

dokümanları ile çalışmalarına devam etmiştir. “Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010” çalışması ile amaç ve hedefleri ortaya koymuştur (Naralan, 2009, s. 4).

DPT’nin, 2011 yılında Kalkınma Bakanlığına dönüşmesi ile birlikte kurumun görev ve sorumlulukları yeniden tanımlanmıştır. 08.06.2011 tarihli ve 27958 sayılı (1. Mükerrer) Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 641 sayılı Kalkınma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 2/j maddesi ile “*Bilgi toplumuna ilişkin politika, hedef ve stratejileri hazırlamak, bu alanda kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri ve özel sektör arasındaki koordinasyonu sağlamak ve uygulamayı etkin bir biçimde yönlendirmek*” görevi Kalkınma Bakanlığına verilmiştir (Bilgi Toplumu Dairesi, 2019).

Cumhurbaşkanlığı Hükümet sistemine geçişle birlikte Kalkınma Bakanlığı lağv edilmiş ve Bilgi Toplumu Dairesi, 13 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi¹ ile kurulan Strateji ve Bütçe Başkanlığına bağlanarak Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi adını almıştır.

2.1.3.5. E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu

4 Aralık 2003’de 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesiyle kamuoyuna duyurulan 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı ile birlikte genelgede “*e-Dönüşüm Türkiye Projesinin hayata geçirilmesi amacıyla Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcısı başkanlığında Sanayi ve Ticaret Bakanı, Ulaştırma Bakanı, DPT Müsteşarı ve Başbakanlık Müşavirinden oluşan e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu’nun kurulduğu*” belirtilmektedir. (T.C. Başbakanlık, 2003).

İlk toplantısını 25 Aralık 2003’de yapan Kurul, ülkemizin bilgi toplumuna dönüşümü konusunda kamu ve özel sektöre yön veren önemli kararlar almıştır. Bunun yanı sıra kamu kurum ve kuruluşlarının karşılaştıkları sorunlar konusunda da değerlendirmelere ve çözüm önerilerine yer verilmiştir. Yapılan toplantılarda, 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı’nın yürütülmesi, 2005 Yılı Eylem Planı’nın kabulü ve yürütülmesi, Bilgi Toplumu Politika Belgesi’nin kabulü, Bilgi Toplumu Stratejisi ve eki Eylem Planının oluşum süreci ve kabulü, Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)’ın desteklenmesi, e-Devlet kapısının teknik altyapısına ilişkin görevlendirmeler gibi konuların da arasında bulunduğu 13 karar alınmıştır (Bilgi Toplumu Dairesi, 2019).

¹ 13 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesine ulaşmak için: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/19.5.13.pdf>

2006 yılında uygulamaya konulan Bilgi Toplumu Stratejisinin İcra Kurulunda bulunan üyeler, 3 Nisan 2007 tarihli ve 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yeniden belirlenmiştir (Bilgi Toplumu Dairesi, 2019).

2015 yılında 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı uygulamaya alınmıştır. Büyüme ve istihdamı artırma odağındaki belgede e-Devlet çalışmalarına yön verecek “Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik” eksenini tanımlanmıştır. e-Devlet çalışmalarını politika belgesinin merkezine alması, diğer hazırlanan politika belgelerinden en büyük farkıdır. (Dijital Dönüşüm, 2019).

2016 yılında Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından bilgi toplumu politikası çerçevesinde Türkiye'nin e-Devlet politikasının bütüncül bir bakış açısı ile şekillendirilmesi için 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır. Bu planda Entegre, Teknolojik, Katılımcı, İnovatif ve Nitelikli bir e-devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak vizyon olarak belirtilmiştir. Bu vizyon doğrultusunda 4 stratejik amaç, 13 hedef ve 43 eylem belirlenmiştir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile aşağıdaki kazanımların elde edilmesi hedeflenmiştir: (2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı)

- e-Devlet hizmet sunum etkinliğinin ulusal düzeyde artırılması,
- e-Devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaştırılması,
- e-Devlet hizmetlerinden memnuniyetinin artırılması,
- e-Devlet ile sağlanan kamu yararı algısının artırılması,
- Türkiye'nin uluslararası e-Devlet endekslerindeki konumunun iyileştirilmesi.

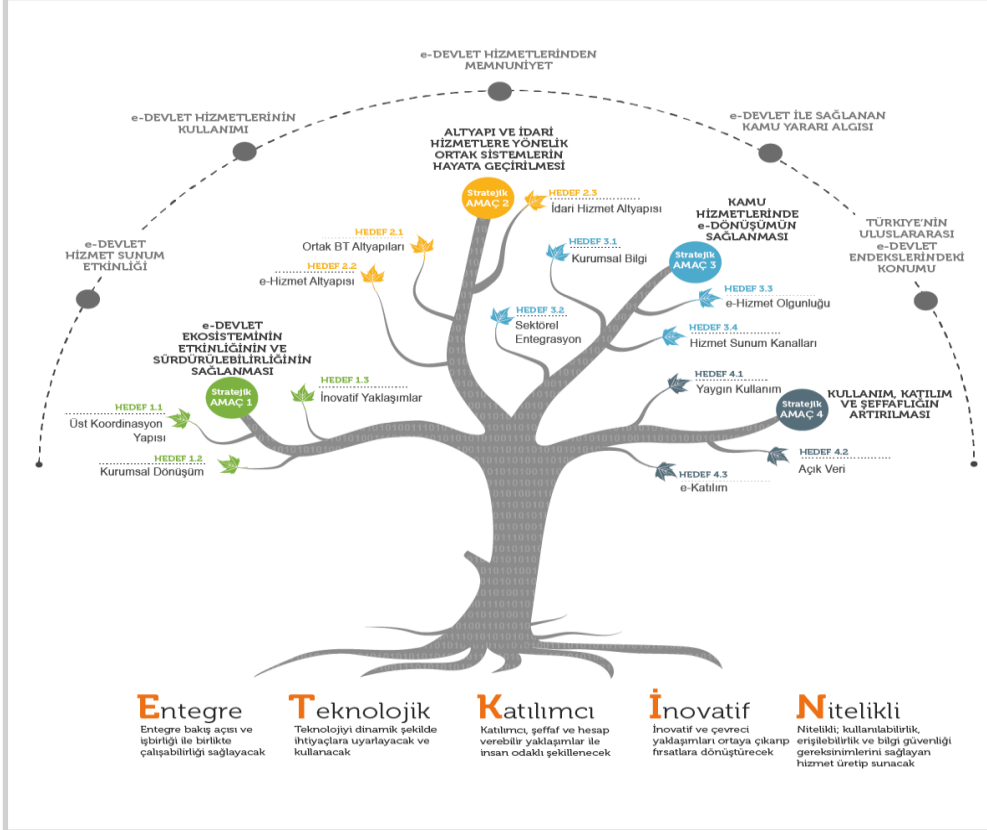
Şekil 6: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Strateji Haritası

2016-2019 ULUSAL e-DEVLET STRATEJİSİ ve EYLEM PLANI STRATEJİ HARİTASI

VİZYON

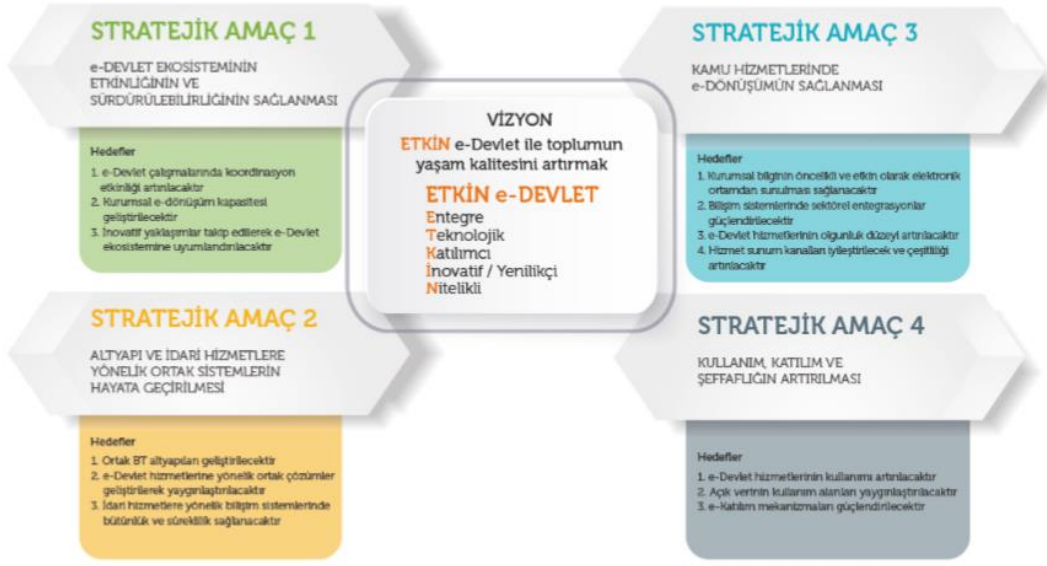
ETKİN e-Devlet ile toplumun yaşam kalitesini artırmak

STRATEJİNİN ODAĞI **ETKİN** e-Devlet ekosistemi



Kaynak: 2016-2019 Ulusal E-devlet Stratejisi ve Eylem Planı, Haberleşme Genel Müdürlüğü E-devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, 2016

Şekil 7: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı



Kaynak: (2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı, 2019, s. 15)

2.2. Türkiye’de E-Devlet Sistemi İçin Hukuksal ve İdari Altyapı Çalışmaları

E-devlet sisteminin geliştirilmesi için Türkiye’de hukuki ve idari çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler yıllar itibariyle maddeler halinde aşağıda sıralanmıştır: (European Union, 2010)

- 27 Şubat 2003’te yayımlanan Başbakanlık Genelgesi ile yeni başlatılan “E-Dönüşüm Türkiye Projesi”nin amaçları ve prensipleri açıklanmıştır. Bu Projenin başlatılmasından sonra Devlet Planlama Teşkilatı’nın yeni kurulan “Bilgi Toplumu Dairesi” politika ve koordinasyon sorumlusu olmuştur.
- Ekim 2003’te Türk Parlamentosu tarafından, Kanun numarası 4982 olan “Bilgi Edinme Kanunu” onaylanmıştır.
- Nisan 2004’te uygulama süreci tamamlanmamış olmasına rağmen, “Bilgi Edinme Kanunu” yürürlüğe girmiştir.
- Haziran 2004’te “Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun” yürürlüğe girmiştir. Yasa, diğer şeylerin yanı sıra, e-ticaret ile ilgili belirli düzenlemeler içermektedir.

- Ekim 2004'te internet üzerinden beyanname toplanması seçenekli hale gelmiştir.

- 2004 yılında 5070 no' lu "Elektronik İmza Kanunu" kabul edilmiştir.

- Şubat 2005'te "Kimlik Paylaşım Sistemi"ne geçilmiştir. Sistem MERNİS bilgilerinin İç İşleri Bakanlığı, diğer bakanlıklar ve kamu kuruluşları arasında paylaşılmasına izin vermiştir.

- Nisan 2005'te "2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planının" ardından E-Dönüşüm Türkiye 2005 Eylem Planı yayınlanmıştır.

- Mayıs 2005'te Devlet Planlama Teşkilatı ile Peppers and Rogers Grup arasında Türkiye'nin Ulusal Bilgi Toplumu Stratejisi'nin hazırlanması için anlaşma imzalanmıştır. Bu strateji 2006-2010 yıllarını kapsayacak ve kamu kurumları tarafından uygulanacak bir eylem planına sahip olacaktır.

- Kasım 2005'te Türkiye'nin ilk e-devlet portalının geliştirilmesi için Türk Telekom, 20 milyon dolarlık bir anlaşma imzalamıştır. Bu portal Türkiye'nin 70 milyon yurttaşının kamu hizmetlerine tek bir noktadan ulaşmasını sağlamasını hedeflemektedir.

- Yine Kasım 2005'te Telekomünikasyon Kurumu, 2004'de "Elektronik İmzalar Hakkındaki Kanun" ile zorunlu olan, üç elektronik sertifika servis sağlayıcıyı yetkilendirmiştir. Bunlardan "Kamu Sertifika Merkezi" bütün kamu kurumlarının elektronik sertifika hizmetlerinin sunumundan sorumlu olmuştur.

- Temmuz 2006'da "Ulusal Bilgi Toplumu Stratejisi" yürürlüğe girmiştir. Bu stratejiye göre, Türkiye'nin Bilgi Toplumuna dönüşüm süreci aşağıda sıralanan öncelikli 7 temel strateji etrafında gerçekleştirilecektir. Bunlar: Toplumsal Dönüşüm; İşletmelerin BİT' ne Adaptasyonu; Yurttaş Merkezli Hizmet Dönüşümü; Kamu Yönetiminde Modernizasyon; BİT Sektöründe Küresel Rekabet; Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri. Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi stratejileridir.

- Milli Eğitim Bakanlığı 2006 Mayıs ayında kapsamlı bir e-Okul projesi başlatmıştır. Bu proje çerçevesinde kimlik bilgisi, okullar tarafından merkezi bilgi sistemine kaydedilmiş olan okul kayıt bilgisi (Örneğin, her bir öğrencinin sınıf ve şube gibi) ile birlikte İçişleri Bakanlığı'nın Merkezi Nüfus Yönetim Sisteminde (MERNİS)

depolanmıştır. Bir öğrencinin bir okuldan diğerine transferi sistem tarafından otomatik olarak gerçekleştirilmektedir.

- Nisan 2006’da Türkiye’nin ilk “E-Devlet Kapısı” projesinin gelişimi gayet yolundadır. Nisan 2006 günlü alınan karar ile projenin sorumluluğu bir devlet şirketi olan Türksat’a verilmiştir. Böylece, Türk Telekom’un özelleştirilmesinden sonra ortaya çıkan hukuki ve idari engeller ortadan kaldırılmıştır.

- Mayıs 2007’de “İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun” 23 Mayıs 2007’de Resmi Gazete’de ilan edilerek yürürlüğe girmiştir.

- Nisan 2007’de Türkiye’nin kurumsal yapısı Başbakanlık Genelgesi ile, “Bilgi Toplumu Stratejisi” ne göre yeniden organize edilmiştir. E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu Eğitim Bakanı ve önemli kamu kurumlarından üst düzey temsilcilerin katılımıyla güçlendirilmiştir. Ayrıca “Dönüşüm Liderleri Konseyi” kurulmuştur. Konsey kamu kurumlarında politik düzeyde e-devlet dönüşüm çabalarını yönlendirmek üzere atanmış, “e-dönüşüm liderleri”nin seçildiği bir gruptan oluşmaktadır.

- Mart 2007’de Türkiye’de ulusal düzeyde “Hizmet İçi Eğitim Öğretmen Eğitimi Programı”na başlanmıştır. Bu yeni profesyonel gelişim programı ile amaç, sınıf için eğitim materyallerinin üretiminde BİT araçlarını kullanabilecek öğretmenler sağlamaktır.

- Kamu web sitelerinin standardizasyonu üzerine Ocak 2007’de bir Başbakanlık Genelgesi yayınlanmıştır. Kamu Web Siteleri Rehberi olarak adlandırılan Genelgenin Eki ile, kamu web sitelerinin görsel kalite, güvenlik, kimlik doğrulama ve kullanılabilirlik standartları ile ilgili genel prensipleri belirlenmiştir.

- Mayıs 2008’de Adres Kayıt Sistemi ile ilgili bir Başbakanlık Genelgesi yayınlanmıştır.

- Kasım 2008’de 5809 No’lu “Elektronik Haberleşme Kanunu” yasallaşmış ve yürürlüğe girmiştir. Bu kanun Avrupa Birliği çerçevesine uyum sağlamayı hedeflemektedir.

- Aralık 2008’de elektronik kamu alımları uygulanmasını sağlamayı hedefleyen, 5812 no’lu Kamu İhale Kanunu’nun değişiklikleri yayınlanmıştır.

- 18 Aralık 2008'de "E-Devlet Kapısı", Türkiye'nin e-devlet kapısı açıldı. Bu portal ile Türkiye'nin 70 milyon yurttaşının ve işletmelerinin kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişmeleri amaçlanmıştır.

- Şubat 2009'da 5838 no'lu "İnternet Hizmetleri ile İlgili Kanunu" ve Bilgi Toplumu Stratejisi'nde öngörülen önlemler doğrultusunda özel iletişim vergisi %5 oranında azaltılmıştır.

- Temmuz 2009'da Bakanlar Kurulu tarafından "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Usul ve Esasların Belirlenmesi Üzerine Yönerge" Resmi Gazete'de yayınlanmıştır.

- Şubat 2010'da Sağlık Bakanlığı "Merkezi Hasta Randevu Hizmeti" pilot uygulamasını başlatmıştır. Yurttaşlar Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerden 182 çağrı merkezi numarasından randevularını düzenleyebileceklerdir.

- Nisan 2010'da Sanayi ve Ticaret Bakanlığı "Tüketici Bilgi Sistemi" uygulamasını başlatmıştır. Bu sistem sayesinde tüketiciler haklarıyla ilgili bütün bilgilere sahip olabilecek, şikayetlerini gönüllü kuruluşlara online olarak gönderebilecek ve başvurularının durumunu <http://www.tuketici.gov.tr> adresinden araştırabileceklerdir.

2.3. Türkiye'deki Örnek E-devlet Uygulamaları

E-devlet uygulamaları kapsamında hayata geçirilen projelerden MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi), TAKBİS (Tapu Kadastro Bilgi Sistemi), Vergi Dairesi Otomasyon Programı olan VEDOP I, VEDOP II ve VEDOP III, POLNET (Polis Bilgisayar Ağı Projesi), UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi), SAY2000i (Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon Programı) ve e-devlet kapısı (www.turkiye.gov.tr) hakkında bilgiler verilecektir.

2.3.1. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)

Proje fikri ilk kez 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus kanunu ile ortaya çıkmıştır. Dünya Bankası finans kaynaklı ve Birleşmiş Milletler (BM) Kalkınma programı tarafından desteklenen MERNİS, 1976 yılında DPT tarafından projelendirilmiş ve 1997 yılında Dünya Bankası tarafından 5,5 milyon dolar kredi verilmiştir (Şahin, 2016, s. 130). Proje Kasım 2002 tarihi itibarıyla çevrimiçi olarak hizmet vermeye başlamıştır. Proje dünyadaki ilk e-devlet projelerinden olup ülkemizde

ve Avrupa’da gerçekleştirilecek tüm projelere de ilham kaynağı olmuştur. Proje ile bilgilerin güvenli paylaşımı, bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşa verilen hizmetteki hızın ve verimin de artması amaçlanmıştır (Tarhan, 2011, s. 187).

17.03.1983 tarihli ve 17990 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan MERNİS Uygulama Yönetmeliğinde², “*nüfus kayıtlarının bilgi işlem ortamına geçirilmesi ve nüfus hizmetlerinin bu sisteme göre düzenlenip yürütülebilmesi için saptanan esas ve usullerin işlerliğinin denenmesi ve ülke çapında uygulamaya geçişin sağlanması*” amaç olarak belirlenmiştir.

Proje kapsamında vatandaşlara 11 haneli kimlik numarası verilmiş ve ülke çapındaki 923 nüfus müdürlüğü elektronik olarak birbirine bağlanmıştır. Böylece vatandaşların kayıtlı oldukları nüfus müdürlüğü yerine ikamet ettikleri yerdeki nüfus müdürlüğünden işlem yapması gerçekleşmiş ayrıca vatandaşlara verilen kimlik numarası ile kurumların vatandaşlar için kullandığı farklı numaralar da tek bir numara üzerinde birleşmiştir.

Projenin toplumsal dönüşüme olan katkılarına baktığımızda birçok açıdan katkı sağladığını görürüz. Bu katkılar (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2019);

Nüfus İdareleri Açısından; İlk olarak, online sisteminin devreye girmesi ile nüfus olayları kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe müdürlüğünden yapılabilmektedir. Böylece posta ve kırtasiye işlemleri tamamen kalkmış durumdadır.

İkinci olarak; Merkezi Veri Tabanının oluşturulması ile birlikte nüfus ve ölüm-doğum, evlenme, boşanma gibi istatistikler en son güncellenmiş haliyle alınarak ilgili kurumlarla paylaşılmaktadır.

Üçüncü olarak; nüfus işlemleri ile ilgili hukuki denetimler bilgisayar ortamında otomatik olarak yapıldığından ortaya çıkabilecek bilgi tutarsızlıklarının önüne geçilmektedir. Bunun yanı sıra yapılan tüm işlemlerin anında merkezden izlenebilmesi sonucunda, eğer hatalı bir işlem yapılmışsa bu konuda il ve ilçe nüfus müdürlükleri uyarılmaktadır.

² MERNİS Uygulama Yönetmeliği, 15/06/2005 günlü ve 25846 sayılı resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren bazı yönetmeliklerin yürürlükten kaldırılmasına dair yönetmelikler ile yürürlükten kaldırılmıştır.

Vatandaş Açısından; İlk olarak; tüm nüfus işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirildiği için zaman kaybı ve oluşturulan belgelerdeki bilgi hataları ortadan kalkmıştır.

Kişiler nüfus kayıt örneği ve nüfus cüzdanını ikamet ettiği ilçe nüfus müdürlüğünden alabilmekte ve daha önce elle yazılan nüfus cüzdanlarının bilgisayardan yazdırılmasıyla, el yazısından kaynaklanan hataların da önüne geçilmektedir.

Kimlik Paylaşım Sisteminin kullanılmasıyla birlikte vatandaşların, kamu kurum ve kuruluşlarındaki işlemleri için ek bir belge istenmeden bilgiler sistemden çekilerek işlemler gerçekleştirilecektir.

Kamu Kurum ve Kuruluşları Açısından; Kamu kurum ve kuruluşları vatandaşlarla ilgili işlemleri vakit kaybetmeden, belgeler arasında boğulmadan yapabileceklerdir. Kamu kuruluşları, Kimlik Paylaşım Sistemini kullanarak;

- **Ekonomik ve Mali Açısından;** Vergi işlemleri kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi, noter, tapu ve banka işlemleri hızlı ve güvenli bir şekilde yapılabilecektir. Banka ve noterler, MERNİS veri tabanı üzerinden vatandaşların bilgilerinin doğruluğunu kontrol edecek ve bunun sonucunda dolandırma ve sahtecilik olaylarının da önüne geçilebilecektir.

- **Yatırım ve Planlama Açısından;** Yatırım yapmayı düşünen özel ve tüzel kişiler, yapacağı yatırım ve planlar için MERNİS veri tabanında bulunan yaş grupları, nüfus sayısı gibi bilgileri kullanarak etkin bir planlama hayata geçirebileceklerdir.

- **Güvenlik Açısından;** Polis ve asker, yapacakları kontrollerde vatandaşların bilgilerini MERNİS veri tabanından kontrol ederek kimlik tespiti yapacak ve kaçak, suçlu gibi aranan kişilerin yakalanmasında kolaylık sağlanacaktır.

- **Askerlik Açısından;** Askerlik çağına gelmiş erkeklere ait listeler ASAL tarafından, MERNİS veri tabanından çekilerek askere alma işlemlerinde kolaylık sağlanacaktır. Ayrıca asker kaçağı olanların da bilgilerine kolaylıkla ulaşılabilecektir. Bir diğer avantaj ise, MERNİS veri tabanından çekilecek olan yaş gruplarına göre erkek nüfus bilgileri ile gelecek yıllarda askerlik çağına gelecek erkek sayısı tespit edilerek askere alma planları yapılacaktır.

- **Sağlık Açısından;** Sağlık kuruluşlarında açılan dosyalar kimlik numarası esasına göre açılacağından vatandaşların sağlık bilgilerinin bir bütün halinde tutulması ve yapılan işlemlerin kayıt altına alınması mümkün olacaktır. MERNİS veri tabanındaki bilgiler ışığında ihtiyaçlar belirlenerek planlamaların ve yatırımların bu veriler doğrultusunda yapılması mümkün olacaktır.

- **Eğitim Açısından;** Eğitim görececek kişilerin bilgileri tam ve doğru olarak belirlenebileceği için, eğitimle ilgili planlama ve politikalarda bu veriler kullanılarak işlemler gerçekleştirilebilecektir.

- **Sosyal Güvenlik Açısından;** Sosyal Güvenlik Kurumları işlemlerinde MERNİS veri tabanını kullanacakları için, kişilerin T.C. Kimlik numarası ile işlemler hızlı ve verimli bir şekilde yapılacak, gereksiz yazışmalara son verilecektir.

- **Seçmen Kütükleri Açısından;** Seçmen kütüklerinin düzenlenmesinde, seçme ve seçilme yaşına gelmiş vatandaş listelerine kolaylıkla ulaşılabileceğinden hatalar olmayacak, mükerrer kayıtların önüne geçilecektir.

- **Adalet Açısından;** Davaların görülmesi sırasında yapılan kimlik tespitleri, mahkemelerde bulunan bilgisayar terminali aracılığıyla MERNİS veri tabanından yapılacak ve davaların daha hızlı şekilde görülmesi sağlanacaktır.

2.3.1.1. Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)

Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), MERNİS ve Ulusal Adres Veri Tabanında (UAVT) tutulan bilgilerin ilgili mevzuatta³ belirlenen esas ve usullere göre sınırlandırılmış olarak kamu kurumları ve diğer tüzel kişilikler ile güncel ve güvenli bir şekilde çevrimiçi paylaşılmasını sağlayan bir sistemdir (Söylemez, 2014, s. 155).

Kamu kurum ve kuruluşları nüfus kayıt örneği, yerleşim yeri bilgileri gibi bilgi ve belgeleri hızlı ve güvenli bir şekilde KPS üzerinden temin ederek zamandan ve evrak yoğunluğundan tasarruf etmektedir.

Kamu kuruluşlarının Kimlik Paylaşım Sistemini kullanmaları sonucunda elde edecekleri faydalardan bir kısmı aşağıda belirtilmiştir. (Eroğlu, 2006, s. 91-93)

a. Ekonomik ve Mali Yönden

³ 08.12.2006 tarihli ve 26370 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Kimlik Paylaşım Sistemi Yönetmeliği.

- Ülke çapında her türlü vergide tek numara kullanılacağından vergi takip ve tahsili kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınacaktır.
- Vatandaşın her yerde ekonomik ve mali konularda kendisi ile ilgili hak ve mükellefiyetinde doğabilecek mağduriyeti önlenebilecektir.
- Bankalardan kredi alma ve vermede güvenlik tahkikatının kalkacağı, anında kişi hakkında olumlu veya olumsuz raporu görüleceğinden her iki tarafa kolaylık sağlanacaktır.
- Bankalarda vadeli veya vadesiz hesap açtırmada ve aramada kolaylık sağlanacaktır.
- Çek ve senet alma ve vermede bankalar bunları kolay izleyebilecek veya dolandırılmalar önlenebilecektir.
- İcra-ipotek gibi işlemlerde kişinin hesaplarının kontrol edilmesinde kolaylık sağlanacaktır.

b. Güvenlik Yönünden

- Pasaportta ve vatandaşın yurtdışına giriş ve çıkışlarının takibinde kolaylık sağlanacak ve olabilecek mağduriyetler önlenebilecektir.
- Sabıkalı kişilerin izlenmesi ve kanun kaçaklarının yakalanmasında kolaylık sağlanacaktır.
- Suça meyilli kişilerde caydırıcı olacaktır.
- Sürücü belgesi ve dosyasının çıkarılması, kaybolma veya polisçe el konulması işlemlerinde kolaylık sağlanacaktır.
- Trafikte daima alkol alan, aşırı hız yapan veya uyuyup da can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan ve daima yer değiştiren sürücülerin takip ve yakalanmasında kolaylık sağlanacaktır.
- Silah ruhsatı ve dosyasında kolaylık sağlanacak ve formaliteler azalacaktır.
- Kişilerin herhangi bir kamu veya özel sektörde işe girmelerinde soruşturma ve arşiv araştırmasında kolaylık sağlanacak ve formaliteler kısılacaktır.

- Mahkemelerden verilen hükümler, vatandaşın bilgisayar hanesine yazılacağından sabıka kaydı belgesine özel sektör hariç ihtiyaç duyulmayacaktır.

- Davaların mahkemelerde görülmesi sırasında yapılan kimlik tespitleri mahkemeler konulacak bilgisayar terminali aracılığıyla MERNİS veri tabanından yapılabilecektir. Ayrıca veraset davalarında istenen kişi ve aile kayıt örneklerine aynı şekilde ulaşılabilecektir. Böylece davaların daha hızlı şekilde görülmesi sağlanacaktır (Genel Olarak Mernis: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2019).

- Kişilere ait dosyaların kaybolması, ad-soyadı benzerliklerinden doğan mağduriyetler veya herhangi bir işlemde dosya numarasının kaybolması veya unutulması ihtimalinden dolayı da vatandaş haklarının kaybolması önlenecektir.

c. Askerlik Yönünden

- Askere alma tarihi, yeri ve terhisi yazılacağından kişi haklarında kolaylıklar sağlanacaktır.

- Asker kaçaklarının takibinde ve yakalanmasında kolaylık sağlanacaktır.

- Yaş guruplarına göre erkek nüfus bilgileri MERNİS veri tabanında elde edileceğinden ileri ki yıllarda ne kadar askere ihtiyaç olduğu tespit edilecek ve planlar bu doğrultuda yapılabilecektir (Genel Olarak Mernis: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2019).

d. Sağlık Yönünden

- Her vatandaşın bir sağlık dosyası, doğumu ile birlikte hazırlanacağından her ilde veya bir ilde birden fazla hastanedeki bilgiler tek yerde toplanacaktır.

- Hastanın tüm geçmişi, muayene esnasında ilgili doktora verileceğinden yanlış anlatım, yanlış teşhis veya geçmişi bilememe riski ortadan kalkacaktır.

- Hastanelerde dosya açmak ve genel arşiv tutmak masrafı ortadan kalkacaktır.

- Planlama açısından sağlık politikaları, örneğin; bölgelere göre hastane ve sağlık ocağı ihtiyaçları MERNİS veri tabanındaki gerçek bilgiler ışığında planlanabilecektir (Genel Olarak Mernis: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2019).

e. Eğitim Yönünden

- Vatandaşın temel eğitim, lise ve üniversite bitirmeleri bu programa işleneceğinden yazışmalar ve soruşturmalar ortadan kalkacaktır.

- Eğitimle ilgili bayan-erkek her türlü istatistiki bilgiler gerek ülke genelinde gerekse bölgeler itibariyle anında alınabileceğinden, eğitimle ilgili planlama ve politikalar daha sağlıklı bir biçimde belirlenecektir (Genel Olarak Mernis: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2019).

f. Nüfus Sayımı Yönünden

- Doğan her çocuğu kayıt ve ölen her bireyi kayıttan düşürme nedeni ile 31 Aralık tarihi itibariyle genel nüfus bayan ve erkek olarak elde edileceğinden nüfus sayımına gerek kalmayacaktır.

- Her ildeki nüfus hareketleri, nüfusta yer değiştirme ve ikametgâh değiştirme izleneceğinden, her ilin nüfusu her yıl belli olacak, hükümetlerin ve belediyelerin o il hakkında icraatları da yeniden değerlendirilerek izlenecektir.

g. Sosyal Güvenlik Yönünden

- Sosyal Güvenlik Kurumları da MERNİS veri tabanını kullanacaklarından, bu kurumların nüfus idarelerinden istemiş oldukları nüfus ve aile kayıt örnekleri aynı şekilde elektronik ortamda verilebilecek, kurumlar arası yazışmalar ortadan kalkacak, böylece vatandaşlara verilen hizmetlerde sürat ve verimlilik sağlanacaktır (Genel Olarak Mernis: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2019).

- Vatandaş, Emekli Sandığı, SSK veya Bağ-Kur'lu olduğunda tek numara taşıyacağından bunların takibi ve birbirlerine geçişleri ve hizmetlerin birleştirilmesi de kolaylaşacağından yazışmaları ortadan kaldıracaktır.

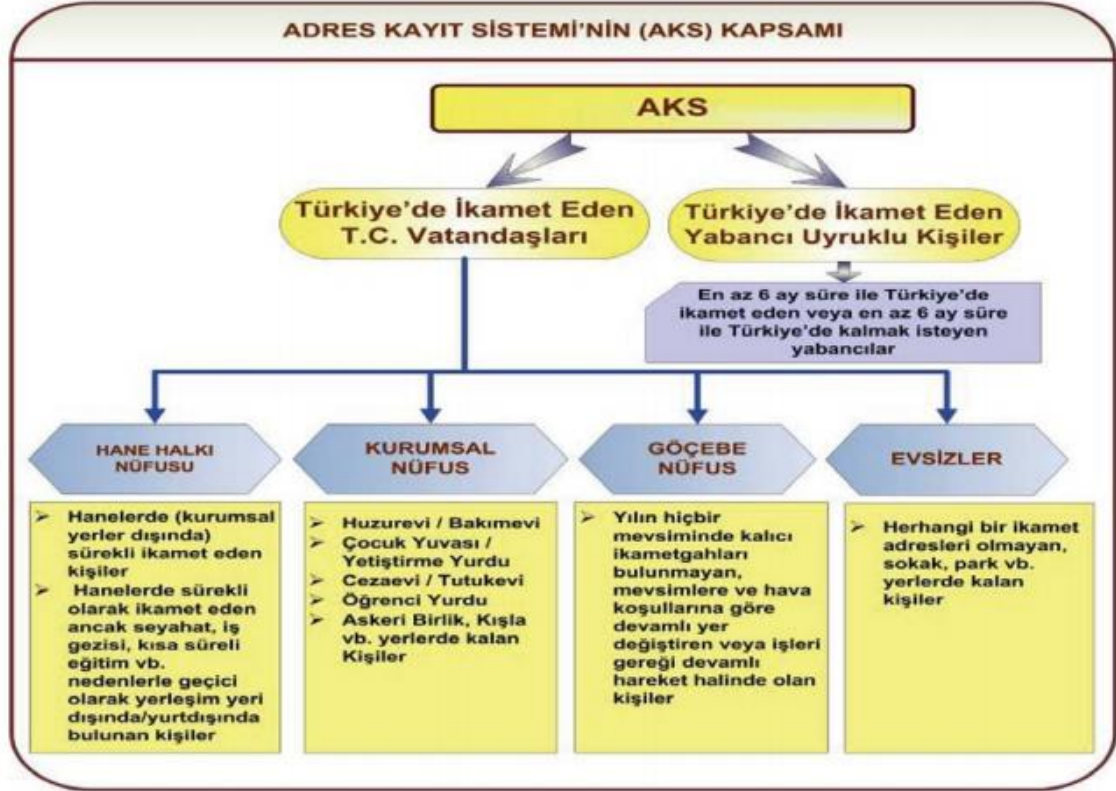
2.3.1.2. Adres Kayıt Sistemi

25.04.2006 tarihinde yayınlanan 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu'na dayanılarak oluşturulan Numaralama ve Ulusal Adres Veri Tabanı Yönetmeliği ile

oluşturulan adres kayıt sisteminin amacı adres bilgilerinin oluşturularak veri tabanında kaydedilmesi ve nüfus kayıtları ile adres bilgileri arasında bağlantı kurulmasıdır (Söylemez, 2014, s. 156).

Bu amaçla yerel yönetimler ile il özel idareleri tarafından ülke genelinde numaralama ve levhalama çalışmaları yapılarak “ulusal adres veritabanı” oluşturulmuştur. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından Adrese Dayalı Nüfus sayımı 2007 yılında yapılmıştır. Bu sayımda cadde-sokaklar, binalar, bağımsız bölümler ve buralarda ikamet eden kişiler tespit edilerek toplanan bilgiler T.C. Kimlik Numarası ile eşleştirilmiş ve bu veriler İçişleri Bakanlığı’na devredilerek sürekli güncel halde kalması sağlanmıştır (Söylemez, 2014, s. 156).

Şekil 8 : Adres Kayıt Sisteminin Kapsamı



Kaynak: TÜİK, Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi İkamet Adreslerini Belirlemeye Yönelik Alan Uygulaması El Kitabı, Mart, 2008

2.3.2. Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)

İlk olarak bilgi sistemi bağlamında Harita Kadastro Reform Projesi (HAKAR) adı altından bir çalışma gerçekleştirilmiştir. HAKAR projesinde ortaya konan sonuçlar ve

Tapu Kadastro verilerinin bilgi sistemi ortamında tutulması ihtiyacı sonucunda bir bilgi sistemi ihtiyacı ortaya çıkmıştır (Söylemez, 2014, s. 165). Mülkiyete dayalı bilgi kullanan tüm kurum ve kuruluşların yasal ve güncel bilgi ihtiyacını tek bir merkezden sağlamayı hedefleyen TAKBİS projesi, Avrupa Birliği'ne katılım sürecindeki Türkiye'nin Ulusal programında da "orta vadede gerçekleştirilecek projeler" arasında yer almış (Şahin, 2016, s. 132) ve Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü bünyesinde 2001 yılında proje başlatılmıştır.

Bu proje ile güvenilir arazi bilgilerinin temini, hizmetlerin daha hızlı ve güvenilir yürütülmesi, tapu sicil kayıtlarının ve kadastro haritalarının sayısal ortama aktarılması ve oluşturulan veri tabanının kurumun merkez ve taşra birimleri ile ilgili kamu kurumlarının hizmetlerine aktarılması amaçlanmıştır (TAKBİS, 2019).

2.3.3. VEDOP I, VEDOP II ve VEDOP III

1998 yılında başlatılan Vergi Dairesi Otomasyon Projesi ile vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayar ortamında gerçekleştirilmesi hedeflenmiş ve ilk olarak 22 il merkezinde bulunan 155 vergi dairesinde uygulama hayata geçirilmiştir (Tarhan, 2011, s. 189-190).

VEDOP'un faydaları: (VEDOP I, 2019)

- Türkiye Vergi tahsilatının parasal anlamda %85'i tam olarak otomasyon ve kontrol altına alınmıştır.
- Parasal anlamda Türkiye'deki vergi tahsilatının yaklaşık %55'i Bankalar kanalı ile gerçekleştirilir seviyeye ulaşmıştır.
- Kurumlarla tamamen kağıt ortamda gerçekleştirilen veri transferleri, güvenli online veri aktarımı haline getirilmiştir.
- Transfer edilen verilerin düzenli ve doğru zamanda mükellef hesaplarına aktarılması sağlanmıştır.
- İnternet Vergi Dairesi uygulaması ile vergi mükelleflerinin Vergi dairesinde bulunan kayıtlarını takip ve kontrol edebilme ve aynı zamanda Vergi Dairelerinde adlarına yapılan işlemleri denetleyebilme olanağı sunulmuştur.

2004 yılında kullanıcıların hizmetine sunulan VEDOP II ile otomasyonlu vergi dairesi sayısının artırılması, e-beyanname sistemi, Türkiye Vergi Dairesi, Denetim Otomasyonu ve Veri ambarı uygulamaları hizmete girmiştir.

VEDOP I uygulaması daha çok kurum çalışanlarının kullanımına yönelik bir uygulama iken, VEDOP II uygulaması ise kurum çalışanlarının yanında vatandaşlar ve tüzel kişiler için de kolaylık sağlayan bir uygulamadır (VEDOP II, 2019).

2007 yılında başlatılan VEDOP-III Projesi ile Gelir İdaresinin daha etkin ve mükelleflere daha iyi hizmet veren bir yapıya kavuşturulması çalışmalarına devam edilmiştir. Bu kapsamda e-VDO uygulamasının yaygınlaştırılması, takdir komisyonlarının otomasyon kapsamına alınması ve mevcut yapının bu kapsamda güçlendirmesi hedeflenmiştir. 448 vergi dairesi, Büyük Mükellefler Vergi Dairesi Başkanlığı, 585 mal müdürlüğü otomasyon kapsamına alınmış bulunmaktadır (Hepaksaz ve Hayrullahoğlu, 2011, s. 115).

Gelir İdaresi Bilgi İşlem Merkezinin bankalar ve diğer ilgili birimlerle elektronik entegrasyonunu da güçlendirecek VEDOP-III ile beyanname verme işleminden sonra vergide tahsilat, haciz, arşivleme ve takip işlemlerinin de elektronik ortamda yapılması sağlanacaktır.

2.3.4. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Yargı sisteminde iş yükünün fazla olması, personel sayısının yetersizliği ve bilgi alışverişinde yaşanan aksaklıklar, dış birimlerden gelmesi gereken bilgilerin gecikmesi ve yargı kurumlarının teknolojiyi kullanacak ekipmana sahip olmaması nedeniyle yargı faaliyetleri çok yavaş işlemektedir. “Geç kalınmış adalet, adalet değildir” ilkesinden yola çıkarak, devletin vatandaşına zamanında adalet dağıtabilmesi en önemli görevlerden biridir. UYAP bu konuda atılmış en önemli adımlardan birini oluşturmaktadır (Tarhan, 2011, s. 192).

UYAP Bilişim Sistemi 2000 yılında iki aşamalı olarak başlatılmış bir proje olup, 2001 yılında Adalet Bakanlığı Merkez Birimlerinin otomasyonunu sağlayan UYAP I projesi tamamlanmış, 2005 yılında adli ve idari yargı birimleri, adli tıplar, ceza tevkif evlerinin otomasyonunu kapsayan UYAP II tamamlanarak faaliyete

geçirilmiştir. Yargıtay'da UYAP yazılımlarını kendisine uyarlayarak UYAP Bilişim Sistemi içerisinde yer almıştır (UYAP, 2019).

Adalet Bakanlığı ile Havelsan A.Ş. arasında 20 Ağustos 2000 tarihinde imzalanan protokol ile UYAP I, 10 Ağustos 2001 ve 26 Temmuz 2002 tarihlerinde imzalanan protokoller ile UYAP II çalışmalarına başlanmıştır.

28 Eylül 2000'de başlanan UYAP I Adalet Bakanlığı merkez otomasyonu projesi, 31 Aralık 2001'de yazılımların tamamlanması ile işleme alınmıştır. UYAP I aşaması ile merkezde birimler arası bütünleşme sağlanmış, birim faaliyetleri hız kazanmıştır. Birimler arasında yaşanan veri tekrarları ve bilgi farklılıkları önlenmiştir. Adalet Bakanlığı merkez teşkilatı ve bağlı kuruluşları, birimlerinde günlük işlem ve yazışmaların bilgisayar yardımıyla yapılması, tüm verilerin veri tabanında tutulması, tüm personel, finans, tedarik, malzeme bilgileri ve ceza infaz kurumlarına ait bilgilerin izlenebilmesi sağlanmış, her türlü veri bilgi ve belge akışı ile doküman yönetiminin UYAP aracılığı ile gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Merkez ve taşra teşkilatındaki verilerin tek merkezde toplanması ile bilgilere hızlı ve sağlıklı erişim gerçekleşmiştir (Kaya ve Güneş, 2013, s. 5).

UYAP II projesinin gerçekleştirilmesiyle internet erişimi, sanal tartışma ortamı, elektronik posta, veri güvenliği, sisteme veri girişinin sadece bir kere yapılması, sayısal imza kullanma olanağı, hakim ve savcıların yetkileri dahilinde dosyalara adliye dışından erişmesi, hakim ve savcılarının kullanımı için içtihatlar, emsal kararlar, kanunlar, mevzuatlar gibi bilgi ve belgelerden oluşan veri bankası kullanımı sağlanmıştır. UYAP II'nin fonksiyonel açıdan kapsamı Yargılama Hizmetleri, Kaynaklar/İdari Yönetim, Ortak Uygulama Yönetimi ve Destek Hizmetler Yönetimi olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır (Kaya ve Güneş, 2013, s. 6-7).

2.3.5. Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET)

1996 yılında başlatılan proje internetten tamamen bağımsız olarak 2001 yılı sonunda tamamlanmıştır. Bu proje ile 81 il merkezi ve 86 sınır kapısı birbirine bağlanmıştır. POLNET kapsamında 35 ana uygulama, 51 sorgu programı, 21 lokal uygulama ve çok sayıda istatistik programı hizmet vermektedir (Şahin, 2016, s. 136).

POLNET, polisin görevi gereği ihtiyaç duyduğu her türlü bilgiye hızlı, kolay ve güvenilir bir şekilde ulaşmasını sağlayacak modern bir bilgi sistemi olarak tanımlanabilir. Ulusal ve uluslararası tüm bilgi ağları ve bilgi bankalarına uyum sağlayabilecek şekilde tasarlanmış en önemli projelerden birisidir. Projeye herhangi bir olaya ilişkin delillerin daha hızlı toplanması ve değerlendirilmesi, birimler arası koordinasyonun daha çabuk sağlanması ve zaman-mekan sınırının kaldırılması, bürokrasiyi azaltarak işlemlerin hızlandırılması ve maliyetlerin düşürülmesi, vatandaşa ihtiyaç duyduğu bilgilere her an ulaşma imkanı sağlama ile pasaport ve ruhsat benzeri işlemlerin çevrim içi yapılabilmesi amaçlanmıştır (Tarhan, 2011, s. 191).

POLNET'in sağladığı altyapı ile vatandaşlara internet üzerinden; Online İhbar, Araç Sorgulama, Sürücü Ceza Puanı, Araç Kaza Sorgulama, Kazazede Sorgulama, Sürücü Belgesi İşlemleri, Pasaport İşlemleri, Kayıp Şahıslar, Aranan Şahıslar, Çalıntı Oto, İhale İlanları, Basın Bildirileri gibi hizmetler verilmektedir. POLNET'in başlangıç aşaması olan Emniyet Bilgi Sistemi (EBS), Telekom iletişim altyapısı doğrultusunda 10 Bölge Merkezi, 81 İl Merkezi ve 86 Hudut Kapısında 2000 yılında kurulmuştur (Çevik ve Filiz, 2008, s. 171-172). 01.01.2002 yılından itibaren aktif olarak hayata geçirilen POLNET sistemi kurum haricinde, Adalet Bakanlığı, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ile Maliye Bakanlığı gibi birçok kurum ve kuruluşa ve vatandaşa hizmet veren Türk kamu sektöründe başarılı bir şekilde uygulamaya konan ilk karmaşık ve büyük projelerden birisi olmuştur (Pekgözlü, 2016, s. 1107).

2.3.6. SAY2000i (Saymanlık Otomasyon Sistemi)

Ülkemizde Devlet Muhasebesi alanındaki reform çalışmaları Dünya Bankası'nın kredi desteğiyle "Kamu Mali Yönetimi Projesi" adı altında 1995 yılında başlatılmış ve 1999 yılında "Döner Sermayeli İşletmeler Muhasebe Yönetmeliği" ile sürdürülmüştür. Söz konusu proje kapsamında, 2 Mart 1999 tarihinde bütün saymanlıklarda otomasyona geçilmesi planlanarak say2000i "Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi" için pilot saymanlık seçilmiş ve ilk uygulamaya başlanmıştır. Say2000i projesi yurt çapında bütün saymanlıkları merkeze ve birbirine bağlayan sanal bir ağ üzerinde, saydam, hızlı ve güvenli hizmeti hedefleyen, saymanlık otomasyon sistemidir. Say2000i sistemi 31.12.2001 tarihi itibarıyla tüm saymanlıklarda uygulanmaya başlanılmıştır (Gökgöz, 2010, s. 54). Bütün kamu kurumlarının

muhasabe işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirildiği proje ile devletin tahsilât ve harcamaları anında izlenebilmekte, buna bağlı olarak kamu maliyesi ile ilgili kararlara güncellenmiş bilgiler ile destek verilmektedir. Proje ile devlet, uluslararası standartlara uygun bilanço, gelir tablosu gibi mali tablolar üretebilmekte, tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgileri merkezi bir veri tabanında tutulmaktadır (Uçar Sever, 2010, s. 47)

Bu programa bağlı olarak oluşturulan Kamu Personel Harcamaları Yönetim Sistemi ile personelin maaş, ekders, sosyal haklar gibi ödemeleri bu sistem üzerinden yapılmıştır.

Şekil 9: KBS (Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi) Uygulama Kapsamı



Kaynak: Memurlar.net (<https://www.memurlar.net/haber/695811/sozlesmeli-personel-kbs-de-neden-yok.html>)

2.3.7. E-Devlet Kapısı (www.turkiye.gov.tr)

Türkiye’de e-Devlet, e-Dönüşüm projesinin bir parçasıdır. 58. Hükümet Acil Eylem Planı (3 Ocak 2003) ve 59. Hükümet Programı’nda (19 Mart 2003) yer alan e-Dönüşüm projesi, “Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)”nin 28 Temmuz 2006’da Resmi Gazete’de yayınlanmasıyla yürürlüğe girmiştir. 60. Hükümet Programı’nda

faaliyete geçirileceği duyurulan e-Devlet kapısı projesi ise DPT'nin sorumluluğunda ve TÜRSAT işbirliğiyle 18 Aralık 2008 tarihi itibarıyla hizmete girmiştir (Metin, Nisan,2012, s. 99).

Şekil 10: E-devlet Kapısı Giriş Sayfası

The image shows the login page of the e-Devlet Kapısı (e-Government Gateway). The page header includes the logo of the Türkiye Cumhuriyeti Vatandaş Kimlik Doğrulama Sistemi and the website address www.turkiye.gov.tr. Below the header, there are navigation tabs for 'e-Devlet Şifresi', 'Mobil İmza', 'Elektronik İmza', and 'T.C. Kimlik Kart'. The main content area contains a login form with two input fields: 'T.C. Kimlik No' and 'e-Devlet Şifresi'. Each field has a password icon and a 'Numaramı Gizle' (Hide my number) checkbox. Below the input fields are two buttons: 'İptal Et' (Cancel) and 'Sisteme Giriş Yap' (Login to System). The footer of the page includes the 160 helpline number and the copyright notice '© 2014, Ankara - Tüm Hakları Saklıdır'.

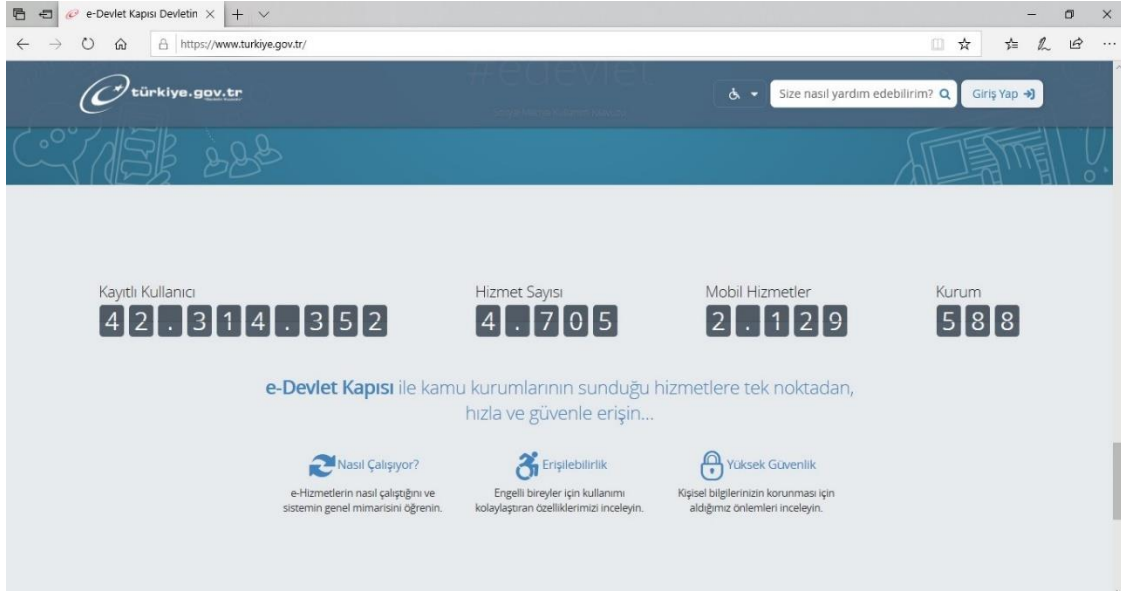
Kaynak: www.turkiye.gov.tr

06.05.2019 tarihi itibarıyla elektronik devlet kapısına kayıtlı kullanıcı sayısı 42.314.351 kişi olup, 588 kurumun toplam 4.705 hizmeti bulunmaktadır.

01.09.2019 tarihinde e-devlet kapısına kayıtlı kullanıcı sayısının 43.774.288 kişi olduğu, 624 kurumun toplam 4900 hizmeti "www.turkiye.gov.tr" adresi üzerinden sağladığı görülmektedir .

4 aylık bir süreçte kullanıcı sayısının yaklaşık bir buçuk milyon artması ve kurumların hem sayı olarak hem de verdikleri hizmet sayısı olarak artış göstermesi vatandaşların iş ve işlemlerinde e-devlet kapısını kullandığını ortaya koymaktadır.

Şekil 11: E-devlet Kapısı Kullanıcı ve Hizmet Sayısı (Erişim Tarihi 06.05.2019)



Kaynak: www.turkiye.gov.tr

2.4. Türk Kamu Yönetiminde E-Devletin Sağladığı Yararlar

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan baş döndürücü ilerlemeler, vatandaşlara devlet hizmetlerinin daha iyi ulaştırılması, iş dünyası ve endüstri arasındaki etkileşimin artırılması gibi olanaklar sağlayan elektronik devlet uygulamalarını gündeme getirmiştir. Yolsuzluğu azaltan, saydamlığı artıran, yüksek düzeyde güven sağlayan, gelirleri arttırması yanında maliyetleri azaltan, hantal ve sıkıcı bürokratik yapı yerine vatandaşlar ve iş dünyasıyla etkileşimli bir süreci başlatan elektronik devlet; hem gelişmekte olan hem de gelişmiş ülkelerin hükümetlerince kamu hizmetlerinin ilgili gruplara iletilmesinde tercih edilen ve benimsenen bir uygulama alan haline gelmiştir (Tarhan, 2011, s. 196).

E-devletin yararlarını hizmet veren kamu kuruluşları ve hizmet alan vatandaşlar açısından ele aldığımızda; hizmet veren kamu kuruluşları açısından e-devletin yararları, kamu hizmetinin sunumunda kamu kuruluşlarına özgü sağlayacağı faydalar olarak değerlendirilirken; hizmet alan vatandaşlar açısından ise vatandaşların kamu

kurumlarına gittiklerinde e-devlet öncesi yakındıkları sorunlara ne ölçüde çözümler sunabileceğine ilişkin değerlendirmeleri içermektedir.

2.4.1. Hizmet Veren Kamu Kuruluşları Açısından

E-devlet uygulamalarının hizmet veren kamu kurumları açısından yararları;

Yönetmel saydamlık: Bilgiye erişim hakkının temelini, kamu kurum ve kuruluşlarının, vatandaşından elde ettiği ve ellerinde bulunan geniş bilgi ve belge birikimini sır olma özelliğinden çıkararak vatandaşı ile paylaşımı oluşturmaktadır. Bu açıdan düşünüldüğünde bilgi edinme hakkının kanunla düzenlenmesi ve gerçek manada uygulanması, resmi mercilerin işlemlerinde şeffaflığa tahammül göstermediği ve “devlet sırrı” kapsamının çok geniş anlaşıldığı Türkiye’de çok önemli bir gelişme olarak karşımıza çıkmaktadır (Demirkıran, Eser, & Keklik, 2011).

E-devlet uygulamalarıyla somut bir hal alan saydamlık ilkesi, yönetimde yozlaşmanın önüne geçilmesi ve etik sorunların çözülmesine hizmet edecek değerli bir araç olarak görülmektedir. (Parlak, 2003, s. 374)

Uzun yıllar ülkemizde kamu kurum ve kuruluşlarında kamuya ilişkin bilgi ve belgeleri saklama ve kamuoyu ile paylaşmama geleneği hakim olmuştur. Ancak, son yıllarda bu geleneği bozma yönünde başta bir takım yasal düzenlemeler olmak üzere önemli adımlar atıldığı görülmektedir. Saydamlığın artırılması, kamuda etkin yönetimin geliştirilmesi yolsuzluk alanların belirlenmesi alanlarında kamu kurum ve kuruluşlarının görüş ve tecrübelerinden yararlanmayı amaçlayan 09.07.2001 tarihli ve 2001/38 sayılı Başbakanlık Genelgesi çıkarılmış, kamu kurum ve kuruluşlarının kendi görev alanlarına giren konularda saydamlığın artırılması ve kamuda etkin yönetimin geliştirilmesine ilişkin önerileri alınmıştır. (Tarhan, 2011, s. 197)

Daha sonra Bakanlar Kurulu tarafından 12.01.2002 tarihinde "Türkiye’de Saydamlığın Artırılması ve Kamuda Etkin Yönetimin Geliştirilmesi Eylem Planı⁴" kabul edilmiştir. Aynı zamanda, 24 Ekim 2003 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu da esasında

⁴ Eylem Planına Ulaşmak için <http://www.masak.gov.tr/media/portals/masak2/files/karar.pdf>

yönetmelik saydamlığın sağlanması konusunda atılmış önemli adımlardan birisidir (Tarhan, 2011, s. 198).

05.12.2009 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 2009/19 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile getirecek Başbakan Yardımcısı başkanlığında, Adalet, İçişleri, Maliye ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlarından oluşan "Türkiye'de Saydamlığın Artırılması ve Yolsuzlukla Mücadelenin Güçlendirilmesi Yürütme Komisyonu" oluşturulmuştur. Oluşturulan bu komisyon saydamlığın artırılması ve yolsuzlukların önlenmesine ilişkin strateji planları hazırlama ve yürürlüğe koyulması için gerekli çalışmaları yapma, uygulamaları izleme, koordine etme, alınacak önlemleri belirleme, kurumlar arası koordinasyonu sağlama görevlerini yerine getirmekle görevlendirilmiştir.

Kaynak israfının önüne geçilmesi: Vatandaş-devlet haberleşmesinde bürokrasiye yol açan sadece kırtasiyeciliğin ortadan kaldırılmasıyla bile adalet, eğitim, sağlık, güvenlik gibi temel kamu hizmeti alanlarında dosyalama, arşivleme, haberleşme, kayıt arama/onay ve işlem süreçlerinin elektronik ortama taşınmasıyla çok büyük miktarda tasarruf sağlanabilmektedir (Tarhan, 2011, s. 200).

E-Devlete geçiş ile birlikte elektronik ortam sayesinde devletin yaptığı harcamalarda hissedilir oranda düşüş sağlandığı görülebilir (Akçakaya, 2017). e-devlet uygulamaları ile kağıt, toner gibi sarf malzemelerin kullanımı azalmakta ve zamandan tasarruf edilmektedir. Kamu kurumlarında yazılan bir yazı bütün birimlere ıslak imzalı olarak gönderilirken, EBYS gibi e-devlet uygulamalarının kullanılmaya başlamasıyla birlikte tek bir yazı üzerinden elektronik olarak dağıtım yapılmakta ve kaynak israfı önlenmiş olmaktadır.

Yönetmelik karar ve uygulamaların duyurulması: Kamu kurumlarının hizmet sunduğu kesime, yapılan hizmetler, hedefler ve performans hakkında sürekli ve doğru bilgi verilmesi gerekmektedir. Bu sağlandığı takdirde bir yandan vatandaş hizmet sunan diğer birimlerle karşılaştırma yapma imkanı bulurken diğer yandan kamu hizmetine ait bilgi ve iş görme yöntemleri de herkese açık hale gelmektedir. Böylece vatandaşlar alınan kararlar ve gerçekleştirilen hizmetlerden kimlerin sorumlu olduğunu ve standartlarının ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığına kolaylıkla karar verebilmektedirler (Tarhan, 2011, s. 201).

Ayrıca kurumların internet sitelerinde faaliyet raporları, kurumun aldığı kararlar, yapılacak ihaleler gibi bilgilere de yer verilmesi neticesinde kamu kurumlarının iş ve işlemleri hakkında vatandaş kolaylıkla bilgi sahibi olabilmektedir.

Halkın istek ve beklentilerini öğrenme: Özellikle yerel yönetimlere ait internet siteleri, elektronik hizmetlerden ziyade vatandaşlara sunulan hizmetleri tanıtmaya ve istekleri, beklentileri öğrenme amaçlıdır.

Vatandaşlara bilgi aktarımı ve çevrimiçi işlemlerin gerçekleştirilmesi yanında taraflar arasında etkileşim olanağı da sunan e-devletle birlikte "yöneten" ve "talep eden" geleneksel devlet anlayışı, "karşılıklı yönetilen" ve "taleplere en iyi şekilde cevap veren" bir yapıya dönüşmektedir. Böylelikle karar alma süreçlerine ve gerçekleştirilecek uygulamalara daha fazla katılım sağlanarak halkın istek ve beklentilerine yönelik hizmetlerin üretilmesi mümkün hale gelmekte; alınan kararlar ve gerçekleştirilen uygulamalarla ilgili vatandaşların memnuniyet düzeyi yükselmektedir. (Tarhan, 2011, s. 202)

Tek duraktan sunulan hizmet anlayışı: Çevrimiçi tek duraklı devlet anlayışı, tüm kamu kuruluşlarının birbirleriyle bağlantılı olmasını ve kullanıcıların (vatandaşlar, özel girişimciler ve diğer kamu kuruluşları) farklı kamu kurum ve kuruluşlarınca sunulsa bile tek bir noktadan hizmetlere erişimini olanaklı hale getirmektedir (Tarhan, 2011, s. 202).

Elektronik devletin hayata geçirilmesiyle birlikte kamu kurumlarına gitme zorunluluğundan kurtulan vatandaşlar klasik yönetim anlayışındaki sorunla bu kez web ortamında karşı karşıya gelmiştir. Birbiriyle bağımsız ve dağınık halde kurulan web siteleri; hem çok farklı tasarımları hem de birbirinden kopukluğu nedeniyle sorunlar çıkarmıştır. Oysa elektronik devlet hizmetlerinin kendinden beklenen faydaları sağlayabilmesi dağınık kamu web siteleri yerine devlet hizmetlerinin tek bir portalda toplanmasına bağlıdır (Kırçova, 2003, s. 57).

Bu sorunları ortadan kaldırmak ve işleyişte bir bütünlük sağlamak amacıyla 2008 yılı sonunda www.turkiye.gov.tr adresi E-Devlet Kapısı adıyla hizmete girmiştir. Bu sayfa ile elektronik olarak sunulan tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkanı sağlanmıştır.

Meşruluk: Devletin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak çalışmalarını yürütmesi, işlem maliyetlerinin azaltılması, hizmet hızının artması, yeni istihdam alanları sağlama gibi sosyo-ekonomik faydalar sağlayacaktır. Böylelikle vatandaşlar gözünde yönetim daha etkin ve etkileşimli hale gelecek, devletin saygınlığı artacaktır (Tarhan, 2011, s. 204). Bu gelişmeler ışığında vatandaş gözünde kamu kurumları meşruiyet kazanacak ve yaptıkları işlerde, verdikleri kararlarda daha güvenilir olarak görüleceklerdir.

2.4.2. Hizmet Alan Vatandaşlar Açısından

Gerek dünyada gerekse ülkemizde yürütülen e-devlet projelerinde ilk uygulamalar ağırlıklı olarak vatandaşlara yönelik uygulamalardır. Kamu hizmetlerinin ağ ortamında verilmesinin temel amacı da esasında bireysel olarak kamu birimlerine yapılan doğrudan başvuruların azaltılması ve bu yolla iş yükünün hafifletilmesi beklentisinden kaynaklanmaktadır (Tarhan, 2011, s. 205).

Yönetime Başvuruyu Kolaylaştırma: Geleneksel kamu yönetimi iş süreçleri, vatandaş veya kurumların, ilgili birimlerle yüz yüze görüşerek talepte bulunmasına dayanmaktadır. Bu anlayış içerisinde talep edilen dilekçe yazma, form doldurma, belge hazırlama gibi uygulamaların önemli bir bölümü, e-devlet olgusuyla birlikte şekil değiştirmekte ya da tamamen ortadan kalkmaktadır. Böylece vatandaşların ihtiyaç duydukları hizmetin gerçekleştirilmesi için devlet dairesine gidip uzun kuyruklarda vakit kaybetme dönemi geride kalmaktadır (Erdal, E-Devlet – E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm, 2004, s. 2).

E-Devlet uygulamasına geçiş sağlandığında bireylere, geleneksel devlet uygulamalarının çıkarmış olduğu zorlukları aşmış olma imkânı sağlandığı görülebilir. Bu zorluklara örnek olarak sıra bekleme, imza kuyruğu ile evrak ve kâğıtlarla uzayan işlemlerden kurtuluş gibi sıralanabilir (Akçakaya, 2017).

Vatandaşların kendi bürolarından, evlerinden ya da internet kafelerden, internet üzerinden evrak takibi yapmaları sağlanan e-devlet uygulamalarıyla vatandaş, yürütmesi gereken işlemleri rahatça yerine getirebilme kolaylığına kavuşmuştur (Tarhan, 2011, s. 206). Böylelikle zamandan tasarruf etmenin yanında işlem maliyetleri de azalmaktadır.

Anlaşılır, Hızlı ve Kolay Hizmet Sunumu: Kamu hizmetlerinin e-devlet ortamında sunulmasıyla birlikte, herkesin ne yaptığı, iş yükü, hangi evrakın ne zamandan beri beklediği, eksikler varsa neler olduğu dışarıdan açıkça görüleceği için bürokrasinin direnci zayıflayacak ve bahane üretmesi engellenecektir. Kamu hizmetlerinin e-devlet ortamına aktarılmasıyla birlikte 7/24 hizmet erişimi sağlanmış olacak ve vatandaşlar istediği anda hizmete ulaşabilecektir (Kazancı, 2003).

Ayrıca e-devlet uygulamaları ile kamuda yapılan işlemlerde ve verilen hizmetlerde gizlilik ilkesini minimum seviyeye indirerek kişilerin bilgi edinmesini kolaylaştırılması sağlanır. Böylece bireylerin edindiği bilgilerin yayılması hızlanarak toplumun önemli bir kesiminin bu bilgilerden faydalanması sağlanmış olur (Akçakaya, 2017).

Hizmet Alımında Herkese Eşitlik: Ülkemizde bürokrasideki en büyük sorunlardan biri adam kayırmacılık ve torpildir. Kamu kurumunda bir tanıdık, akraba olması demek, yapılacak iş ve işlemlerin hızlanması anlamına gelmektedir. E- devlet uygulamaları ile kamu kurumları hizmetlerin sunumunda herkese eşit ve adil bir şekilde davranacaktır.

E- devlet uygulamaları, kamu hizmetlerindeki işlemlerin standartlaştırılmasını ve böylelikle bürokratik örgütlenme yapısının en önemli özelliklerinden birisi olan gayri şahsiliği sağlayacaktır. Bu durum, kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaşlar arasında doğabilecek farklılıkların sona erdirilmesi, hizmetin herkese aynı kalitede ve aynı hızda sunulması, hizmetlerin yürütümünde zaman ve mekan farklılıklarının ortadan kaldırılması gibi tartışılmaz üstünlük ve yararları beraberinde getirecektir. (Tarhan, 2011, s. 208)

Önemli Kararlarda Yönetime Katılma: Katılım, vatandaşların kendilerini ve yaşadığı toplumu ilgilendiren tüm konularda fikirlerini söyleme, karar alma noktalarına nüfuz etme, yerel ve merkezi yönetimlerde hak arama süreci (Erdal, 2004, s. 68)olarak tanımlanırken, elektronik katılım (e-katılım), seçim olmayan dönemlerde yönetim içerisinde aktif bir rol almada, politika yapıcılarla etkileşim için vatandaşlar tarafından bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlanmaktadır (Tarhan, 2011).

Vatandaşın yönetim sürecine katılımı önemlidir. Ancak ekonomik ve sosyal gelişme de bu konuda önemli bir yer almaktadır. Ekonomik gelişmeyi vatandaş ve ülke ekonomisi olarak ele aldığımızda, belli bir ekonomik olgunluğa erişmiş kişiler yönetimde karar verme süreçlerine katılma isteğinde bulunabilir ve aldığı hizmette aynı hizmeti sunan diğer kurumların yaptıkları ile karşılaştırma imkanı bulur. Aynı şekilde ülke ekonomisinin de gelişmiş olması vatandaşa sunulan hizmet kalitesi ve çeşitliliği açısından önem arz etmektedir.

Sunulan Hizmetlerde Hesap Sorabilirlilik: Hesap verebilirlik, kamusal yetkilerin yanlış kullanımı ve kötüye kullanımının kontrolü, kamusal kaynakların hukuka ve kamusal hizmet değerlerine uygun şekilde güvenceye alınması ve kamu yönetimi alanında sürekli gelişme arayışında öğrenmeyi geliştirme ve bu konuda teşvik etme olmak üzere üç temel amaca hizmet etmektedir. (Tarhan, 2011, s. 211)

Hesap verebilirlik ve şeffaflık uygulamalarının hayata geçirilmesiyle birlikte ülkemizde kaynakların etkin, verimli ve tutumlu bir şekilde kullanılması yanında toplum vicdanını rahatsız eden siyasi otoriteye duyulan güveni zaafa uğratan, genellikle iltimas, rüşvet, yozlaşma ile eş anlamlı olarak kullanılan yolsuzluklarla mücadelede etkili sonuçların alınması mümkün olacaktır (Tarhan, 2011, s. 211-212).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ALAN ÇALIŞMASI

3.1. Türkiye’de Üniversitenin Tarihçesi

Atatürk’ün önderliğinde, Türkiye’ye davet edilen Cenevre Üniversitesi öğretim üyesi Albert Malche’nin hazırladığı rapor sonucunda Cumhuriyet’in 10. yılında üniversite reformu yapılmıştır. Bu reform sonucunda Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) aldığı kararla, 31 Temmuz 1933’te Darülfünun’u kapatmış ve 1 Ağustos 1933’te İstanbul Üniversitesi resmen kurulmuştur. Kasım ayında da Türkiye’nin “ilk ve tek üniversitesi” olarak eğitim öğretim faaliyetlerine başlamıştır (İstanbul Üniversitesi).

1923-1950 arasına baktığımızda Türkiye’de üniversitelerin sadece Ankara ve İstanbul’da olduğunu görmekteyiz. İstanbul’da TBMM’nin aldığı kararla Darülfünun’un İstanbul Üniversitesi’ne dönüştürülmesinin ardından 1944 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi kurulmuştur. Ankara’da 1925 yılında Hukuk Mektebi, 1926 yılında Gazi Eğitim Enstitüsü, 1930 yılında Ziraat Enstitüsü kurulmuştur. Ayrıca bu dönemde Ankara’da 1937 yılında kurulan Dil, Tarih ve Coğrafya Fakültesi, 1943 yılında kurulan Fen Fakültesi ile 1945 yılında kurulan Tıp Fakültesi, 1935 yılında Ankara’ya Siyasal Bilgiler Fakültesi adıyla taşınan İstanbul’daki Mülkiye Mektebi, 12.06.1946 tarihli ve 4936 Sayılı Üniversiteler Kanunu ile Ankara Üniversitesi adı altında toplanmış ve Anadolu’da kurulan ilk üniversite Ankara Üniversitesi olmuştur (Sargın, 2007, s. 137).

Şekil 12: 1950 Yılında Üniversitelerin Dağılışı



Kaynak: Sevil, Sargın, *Türkiye’de Üniversitelerin Gelişim Süreci ve Bölgesel Dağılımı*, s.137

1950-1980 dönemine geldiğimizde, 20 Mayıs 1955 tarihinde Karadeniz Bölgesi’nin ilk üniversitesi olarak Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon’da, İzmir’de Ege Üniversitesi kurulmuştur. 31 Mayıs 1957 tarihinde Erzurum’da Atatürk Üniversitesi kurulmuştur. Nüfus artışı ve köyden kente olan göçler neticesinde yeni kurulan üniversitelerin bulunduğu bu şehirler birer çekim merkezi haline dönüşmüştür. 1959 yılında çıkarılan 7307 Sayılı Kanun’la Orta Doğu Teknik Üniversitesi kurulmuştur (Sargın, 2007, s. 138).

1959-1970 döneminde kurulan tek üniversitenin 1967 yılında Ankara’da açılan Hacettepe Üniversitesi olduğunu görmekteyiz. 1971 yılında İstanbul’da Boğaziçi Üniversitesi, 1973 yılında Güneydoğu Anadolu bölgesinin ilk üniversitesi olarak Diyarbakır’da Dicle Üniversitesi, Adana’da Çukurova Üniversitesi ve Eskişehir’de Anadolu Üniversitesi kurulmuştur (Sargın, 2007, s. 138). Cumhuriyetin kuruluşundan itibaren geçen 50 yılda her coğrafi bölgede en az bir tane üniversite kurulmuş olup, üniversite sayısı 12’dir.

Türkiye’de Üçüncü Beş Yıllık Plan Dönemi (1973-1977)’nin ve Dördüncü Beş Yıllık Plan Dönemi (1978-1982)’nin uygulandığı bu süreçte, bölgeler arası gelişmişlik farkları dikkate alınarak, farklı bölgelerde farklı şehirlere yeni üniversiteler kurulmuştur. Sivas’ta 1974 yılında Cumhuriyet Üniversitesi kurulmuş, 11.04.1975

tarihinde ise Malatya’da İnönü Üniversitesi, Elazığ’da Fırat Üniversitesi, Samsun’da 19 Mayıs Üniversitesi, Konya’da Selçuk Üniversitesi, Bursa’da Uludağ Üniversitesi kurulmuştur. 3 yıl sonra da 18.11.1978 tarihli ve 2175 Sayılı Kanun ile Kayseri’de Erciyes Üniversitesi kurulmuştur (Sargın, 2007, s. 139).

1981 yılında yapılan üniversite reformu sonrasında, 20.07.1982 ve 41 sayılı KHK (2809 Sayılı Kanun) ile Yıldız Teknik Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, Mimar Sinan Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Akdeniz Üniversitesi, Trakya Üniversitesi ve Yüzüncü Yıl Üniversitesi kurulmuştur.

1981 yılında yapılan reform sonrasında dikkat çeken noktalardan biri de bu tarihten itibaren “vakıf üniversitelerinin” kurulmaya başlamış olmasıdır. İlk vakıf üniversitesi 12.12.1984 tarihinde YÖK kararı ile yükseköğretim kurumu olarak kurulmuş olan Bilkent Üniversitesidir (Sargın, 2007, s. 141-142).

27.06.1987 tarihli ve 3389 sayılı kanun ile 1980-1990 döneminde kurulmuş olan son üniversite Gaziantep Üniversitesi’dir. Bu dönemde biri vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 10 üniversite kurulmuştur.

1992 yılına geldiğimizde 07.03.1992 tarihli 3785 sayılı kanun ile ikinci vakıf üniversitesi olan Koç Üniversitesi, 11.07.1992 tarihli 3837 sayılı kanun ile de 23 yeni üniversite kurulmuştur. 18 Ağustos 1993 tarihli ve 496 sayılı KHK ile Eskişehir Osmangazi Üniversitesi ve 06 Haziran 1994 tarihli ve 3993 sayılı kanun ile de Galatasaray Üniversitesi kurulmuştur.

2006 yılına kadar 22 vakıf üniversitesi kurulmuş olup, 17.03.2006 tarihli 5467 sayılı kanunla 15 yeni devlet üniversitesi kurulmuştur. 29.05.2007 tarihli 5662 sayılı karar ile kurulan 17 devlet üniversitesine ek olarak 31.05.2008 tarihli 5656 sayılı karar ile 9 devlet üniversitesi daha kurulmuştur.

2018 yılında kurulan, daha doğrusu buldukları ildeki üniversitelerden bölünerek oluşturulan 16 devlet üniversitesi ile birlikte ülkemizde toplam 129 devlet üniversitesi olmuştur. Buna ek olarak ülkemizde 72 vakıf üniversitesi ve 5 adet vakıf meslek yüksekokulu bulunmaktadır.⁵

⁵ Üniversite sayısı hakkında bilgiler <https://www.yok.gov.tr/universiteler/universitelerimiz> adresinden alınmıştır. (Erişim tarihi: 05.04.2019)

3.2. Üniversitelerde E-devlet

Ülkemizin e-devlet portalı olan www.turkiye.gov.tr adresinde 14'ü devlet, 3'ü vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 17 üniversite hizmet vermektedir. Bu üniversiteler ve portal üzerinden verdikleri hizmetler aşağıdaki tabloda belirtilmiştir⁶.

Üniversite Adı	Türü	e-devlet üzerinden verilen hizmetler
Ahmet Yesevi Üniversitesi	Vakıf	<ul style="list-style-type: none">• Transkript Sorgulama• Transkript Doğrulama• Öğrenci Bilgi Sistemine Giriş• Yüksek Lisans Yeni Kayıt
Altınbaş Üniversitesi	Vakıf	<ul style="list-style-type: none">• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Anadolu Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Öğrenci Kayıt Bilgileri Sorgulama• Sınav Notu Sorgulama
Ankara Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• E-diploma Doğrulama• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Artvin Çoruh Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Bayburt Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Transkript Sorgulama• Transkript Doğrulama
Bursa Teknik Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Çankırı Karatekin Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Galatasaray Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Giresun Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Hitit Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
İnönü Üniversitesi	Devlet	<ul style="list-style-type: none">• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama

⁶ Tabloda belirtilen bilgiler <https://www.turkiye.gov.tr/universite-hizmet-listesi?all> adresinden temin edilmiştir. (Erişim tarihi: 05.04.2019)

		Doğrulama
İstanbul (Demiroğlu) Bilim Üniversitesi	Vakıf	• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Karabük Üniversitesi	Devlet	• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Manisa Celal Bayar Üniversitesi	Devlet	• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Necmettin Erbakan Üniversitesi	Devlet	• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama
Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	Devlet	• Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama

Tablo 3: Üniversitelerin E-devlet Portalı Üzerinde Bulunan Uygulamaları

Tabloya baktığımızda üniversitelerin e-devlet portalı üzerindeki hizmetlerinin genellikle “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Evrak Doğrulama” üzerine açılmış sayfalardan ibaret olduğunu görüyoruz. Ahmet Yesevi ve Bayburt Üniversitelerinin ise öğrenci not belgelerini portal üzerinden açmış olması ilerleyen dönemlerde diğer üniversitelerin de böyle uygulamalar yapabileceği kanısı oluşturuyor.

Üniversitelere kayıt işlemleri de şu anda e-devlet portalı üzerinde yapılıyor olmasına rağmen, portalda üniversite kayıt diye arama yaptığımızda Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı/Üniversite E-kayıt başlığı çıkıyor olması üniversitelerin çok fazla elektronik hizmet sunmadığı gibi bir kanı da oluşturuyor.

3.2.1. Kastamonu Üniversitesi İnternet Sayfası

Kastamonu Üniversitesi web sayfasına baktığımızda “Üniversitemiz, Yönetim, Akademik, İdari, Öğrenci, Bilgi, Fotoğraflar ve İletişim” ana başlıkları dışında, mavi ve kırmızı iki ayrı başlık kısmı daha oluşturulduğunu görmekteyiz.⁷

⁷ <https://www.kastamonu.edu.tr/index.php/tr/>



Şekil 13: Kastamonu Üniversitesi Ana sayfa Görünümü

Mavi satırda bulunan başlıklar ve içerikleri aşağıdaki gibidir:

- Milletlerarası öğrenciler; Yabancı uyruklu öğrenciler ile ilgili gerekli olan bütün bilgilere ulaşım imkanı vermektedir.
- KUYOS; Milletlerarası Öğrenci Müracaat ve Takip Sistemidir. Yapılacak olan sınavlara başvurular bu sayfa dan yapılmaktadır.
- Öğrenci Danışma Hattı; öğrencilere bilgi alması amacıyla oluşturulan ücretsiz telefon hattı yanında üniversiteye bağlı fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulların öğrenci işleri birimlerinin telefon numaraları bulunmaktadır.
- Öğrenci Bilgi Sistemi; akademik, idari personel ile öğrencilerin kullandıkları öğrenci bilgi sistemine giriş.
- Kütüphane; Üniversitenin Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı sayfasına kolay ulaşım imkanı sağlamaktadır.

- E-posta; Üniversitenin kurumsal mail adresi için kolay ulaşım imkanı sağlamaktadır.
- Engelsiz Üniversite Koordinatörlüğü; koordinatörlük hakkında bilgilere ve formlara ulaşım imkanı vermektedir.
- EBYS; Üniversitenin kullandığı elektronik belge yönetim sistemine ulaşım imkanı vermektedir.
- Yemek Listesi; Güncel yemek listesine ulaşım imkanı vermektedir.
- Sosyal Tesislerimiz; Üniversiteye ait sosyal tesislere ulaşım imkanı vermektedir.
- Akademik Bilgi Sistemi; üniversitenin akademik personeli için oluşturduğu akademik bilgi sistemine ulaşım imkanı vermektedir.
- Mezun Bilgi Sistemi; üniversiteden mezun olan öğrenciler için oluşturulan sayfaya ulaşım imkanı vermektedir.

Kırmızı satırda bulunan başlıklar ve içerikleri ise aşağıdaki gibidir:

- Sempozyum; üniversitenin organize ettiği Sempozyum ve çalıştaylar hakkında bilgilere yer verilmektedir.
- İlmî Faaliyetler; Akademik personelin katıldığı faaliyetlere ilişkin bilgilere yer verilmektedir.
- Kalite Güvencesi; üniversitenin kalite güvence politikası ile ilgili bilgilere yer verilmektedir.
- Kampüsten Görüntüler; Üniversite ve birimlerine ait fotoğraflara yer verilmektedir.
- Bilimsel Dergilerimiz; Üniversiteye ait dergilere kolay ulaşım imkanı verilmektedir.
- Milletlerarası Antlaşmalar; üniversitenin yapmış olduğu ikili antlaşmalara yer verilmektedir.
- KUZEM; Uzaktan eğitim merkezi web sayfasına ulaşım imkanı sağlamaktadır.
- KASÜSEM; Sürekli eğitim merkezi web sayfasına ulaşım imkanı sağlamaktadır.
- Öğrenci Toplulukları; üniversitede kurulan öğrenci topluluklarına ait bilgilere yer verilmektedir.

- TOEFL İBT; Üniversitenin TOEFL İBT Sınav Merkezi faaliyetlerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.
- Bilişim Sistemleri; Üniversitenin kullandığı bilişim sistemlerini tek bir sayfada toplamayı amaçladıkları sayfa.



Şekil 14: Kastamonu Üniversitesi Bilişim Sistemleri Sayfası

Kastamonu Üniversitesi'nin web sayfası ise e-devlet hizmetleri açısından etkin ve kullanışlı görünmektedir. Kurum içi ya da dışından biri üniversitelerin web sayfalarına baktığında, ne gibi hizmetler verildiği, bunlardan kimlerin yararlandığı gibi bilgilere rahatlıkla ulaşabilmektedir.

3.2.2. Mülakatlar

Üniversitelerdeki e-devlet uygulamaları, bu uygulamaların faydaları, karşılaşılan güçlükler ve öneriler hakkında Kastamonu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanı Ertuğrul Kaba, şube müdürü İsmail Katırcı, network grubu personeli Yasin Doğan ve yazılım grubu personeli Murat Yayla ile mülakat yapılmıştır.

Tüm mülakatlar ses kaydına alınmıştır. Mülakat yapılan personele aşağıdaki sorular sorulmuştur.

Soru 1: Üniversitenizdeki e devlet uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?

Soru 2: Bu uygulamaların faydaları nelerdir?

Soru 3: E devlet Uygulamalarında karşılaşılan güçlükler nelerdir?

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Bilgi İşlem Daire Başkanı Ertuğrul Kaba'nın sorulan soruları verdiği cevaplar şunlardır.

Soru 1: Üniversitenizdeki e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?

Kaba, “Kastamonu Üniversitesi olarak e-devlet uygulamalarını kullanıyoruz, devletimizin yaptığı politikalar çerçevesinde bizde de aynı şeyler var. Bakanlıklarda başlayan tüm çalışmaların hemen hemen hepsi bizde de var. YÖK'ün en son gelen yazısı ile birlikte, en popüler olarak EBYS sistemini yaptık. Bununla beraber üniversitemizin içerisinden kampüs otomasyonu, personel otomasyonu, öğrenci bilgi sistemimiz var. Yine kampüs otomasyonu içerisinde yemekhane otomasyonumuz var. Buna bağlı olarak tüm bilgilerin paylaşıldığı bir bilgi sistemimiz var. Bunun üzerinden de iş uygulamalarını çalıştırabiliyoruz, kimlik kontrollerini yapabiliyoruz. Başta internetin kullanılması olmak üzere bunun yanında kimlik kartları ile yemekhaneleri kullanabiliyorsunuz, kartlı giriş sistemlerini çalıştırabiliyorsunuz, kütüphane otomasyonlarını kullanabiliyorsunuz. Hemen hemen bütün alanlarda otomasyonlarımız var. Bunların hepsi de interaktif çalışıyor. Yani kısaca internet üzerinde aktif olarak çalışıyor. Yani üniversitedeki bizim öğrenci ve personel sayısını düşündüğümüzde şuanda günlük bütün sistemlerimizde 25000-30000 tekil kullanıcıya çıkıyoruz. Bunun yanısıra bunların güvenliğini sağlıyoruz. Hep beraber uyumlu bir şekilde çalışmasını sağlıyoruz. Kesintisiz çalışmasını sağlıyoruz. Bilgi işlem olarak bunların hepsine destek veriyoruz.” demiştir.

Soru 2: Bu uygulamaların faydaları nelerdir?

Kaba, faydası birinci olarak zaten bilgisayarın hayatımıza girmesi ile birlikte, bilgisayar demek bilgiye hızlı ulaşmak demek ve bilgiyi kaydetmek demek. Bu hayatın her safhasında var. Yani bugün personelin bilgilerini tutmakla beraber, personel bilgilerine hızlı bir şekilde ulaşıyorsunuz. Bir evrakı çıkartmak için bir noktada bir arşive değil, internet üzerinden anında herkes her noktada aynı bilgiye ulaşabiliyor. EBYS bunun en güzel uygulaması oldu, EBYS ile diyelim ki; bunu örnek olsun diye

söylüyorum. 15 ilçemizde Meslek Yüksekokulu bulunuyor. Yönetim binamız burada (Kuzeykent Kampüsü), Eğitim fakültesi kampüsü var. Şöyle bir uygulama vardı eskiden, evrak bir yerde çıkar üretilir ve bu evrak araba ile bir yere ulaştırılır. Bunun Cide'den İnebolu'dan geldiğini düşünün. Evrak buraya gelir, burada paraflanır, tekrar geri gitmesi yine araca ihtiyaç duyulur. Bu evrak dolaşımı günler alıyordu. Şu anda başlangıç ve bitiş 30 saniye sürmüyor. Yani böyle baktığımızda kağıt çıktısı yok, EBYS açısından düşündüğümüzde kağıt çıktısı olmadığı için, siz dünyanın her yerinden elektronik imzanız ile evrağı imzalayabiliyorsunuz. Yani mekana bağlılık yok, o kadar imza klasörlerini taşımak zorunda kalmıyorsunuz. Printerlar artık kullanılmıyor, kartuş giderimiz yok, kağıt gideri yok. Evrağınızın nerde olduğunu anlık takip edebiliyorsunuz. Bunu yanında öğrenci işlerinde de böyle, e-posta sistemlerinde kullanılan işlemlerde böyle, kampüs otomasyonu yine böyle. Hepsinde de zamandan tasarruf ediyorsunuz. İnsan faktörünün hatalarını minimize ediyorsunuz, hayatınızı kolaylaştırıyorsunuz yani. Hayatın her alanında olduğu gibi, burada da üniversite içinde de, öğrencilerimiz de, personel de bu hızdan ve doğru bilgiden maksimum düzeyde faydalaniyor.

Soru 3: E-devlet uygulamalarında karşılaşılan güçlükler nelerdir?

Kaba, Bilişim sektörü şu anda hızlı geliyor. Aslında çok bir zorluk yok, yani bugün teknolojiye ulaşmak ucuz. Herkes evine nasıl bir bilgisayar alabiliyorsa, eskiden çocukluğumuzda hayalimizdi bilgisayarımızın olması. Bunu için baya bir yatırım yapıyordunuz. Böyle düşünürseniz şimdi daha büyük bilgisayarlar yani sunucular alıyorsunuz. Bunu örnek olsun diye anlatıyorum. Bunun bir maliyeti var, ama biz halka hizmet veren devlet tarafında olduğumuz için, devlet bu imkanları vermiş. Alıyorsunuz teknolojiyi yerleştiriyorsunuz. Bunu sürdürülebilir hale getirmek için yine para harcıyorsunuz. Bir ekonomik kısmı var, yani ciddi manada bilişim sektörü para ile ilgili. Ama bunu karşılığını alıyor musunuz, alıyorsunuz. Bir de insanlara eğitim vermek zorundasınız. Bunu sürdürülebilir hale getirmeniz lazım. Bugün herkes eline cep telefonunu eline aldığı anda, bir çocuk bile cep telefonunu kullanmayı öğreniyor. Teknolojiye karşı diyelim ki bunun zorlukları var mı dersiniz, vatandaş belki kullanmak istemeyebilir, zor gelebilir. Ama bugün cep telefonunun hayatımıza girmesiyle birlikte tüm interaktif uygulamaların hepsini herkes kullanıyor. Onun için ben öyle düşünmüyorum, bir zorluk kalmadı. Ne olur, teknolojinin getirdiği

zorluk şu, bilgiyi bir yere kaydettiniz, güvenliğini ne kadar sağlayabiliyorum, hukuka ne kadar uygun yapabiliyorum, ona bakmak lazım. İşin teferruatında mesela Kişisel Verilerin Korunması Kanunundan tutunda sadece Türkiye’de uygulananan 5651 sayılı bir kanun var. Logların tutulmasıyla ilgili. Bunların bütününe baktığımızda hukuksal tarafı, güvenlik, bunların sürdürülebilir olması ile ilgili bazı zorluklar var. Ama eskiden bu zorlukları nasıl tanımlıyorduk? Altyapı yatırımı için yeterli para yok, insanlar bu teknolojiyi kullanmak istemez. Bunlar kalktı. Şu anda devlet imkanı da sağlıyor, herkes cep telefonu diyorum yine özellikle çok önemli, her şeyi değiştirdi. Cep telefonları ile birlikte herkes teknolojiyi çok hızlı öğreniyor. Bunların hepsi kalktı. Şu anda hukuka uygunluk tarafını ciddi manada yapmamız kaldı. Bununla ilgili de ciddi çalışmalarımız var. Bizde İSO27001 dediğimiz bir belgemiz var. Dünde (15.05.2019) burada denetlememiz vardı. İSO 27001 sürecinden yine geçtik, uzatacağız. Bunu niçin yapıyoruz? İSO27001 olayın çerçevesi, şekli- şemali, iskeleti. Acaba yaptıklarımız doğru mu, dünya standartlarında yapıyor muyuz? Arkadaşlar geldiler, gözlem olarak bize birkaç tavsiyede bulundular. Çok kılcal teferruatlar çıkıyor hukuki olarak, buraya bu evrağı koymak zorundasınız gibi. Kişisel verilerle ilgili 5 yıl değil 8 yıl tutmakla ilgili yeni bir kanun çıktı. Bütün bunların uyarılarını yaptılar bize. Tamam dedik gözden kaçan ince şeyler, ince noktalar var. Şimdi herkes hakkını hukukunu arıyor. Bilişim sektöründe çalışıyorsanız, bir kimlik kaydı tutuyorsanız, sizin ben T.C.’nizle beraber adınızı soyadınızı, e-postanızı kaydediyorsam, bunun getirmiş olduğu bir sorumluluk var. Biz bunlara dikkat ediyoruz şu anda. Yani e-devlet uygulamalarında insanların biraz zora düştüğü gri alan dediğimiz hukuksal tarafı. Yani bunun bir kitabını anayasa kitabını üstüste koymamız gerekiyor. Herkesin buna çalışması gerekiyor. En uçta benden hizmet alana kadar bana ve benim üzerimdeki yetkiyi verene kadar olan, aradaki herkes hukuki pozisyonunu iyi bilmesi gerekiyor. Bu da eskiden alıştığımız devlet alışkanlığı ile olacak bir şey değil. Kanunları, yönetmelikleri, yönergeleri dikkatle bakıp, bir iş yapıyorsanız, bir kayıt tutuyorsanız bunun kurum bazında yönergelerini, devlette yönetmelik bazında kanun ve anayasaya kadar giden kısımdaki hukuksal boşlukları doldurmanız lazım. Buna dikkat edilmesi gerekiyor.

Anladığım kadarıyla artık sadece Bilgi İşlem Daire başkanlığı yetmiyor, Hukuk Müşavirliğinin de işin içinde olması gerekiyor, yani hukuki boyutu düzenlemesi için.

Kaba, bizde hukukçular bununla ilgileniyor mu, çok kısmi. Onun için dışarıdan destek alıyoruz. Ne yapıyoruz, İSO27001 bir destektir. Bunu bir danışmanlık şirketi ile birlikte yapıyoruz. Diyoruz ki ben bunu yapacağım, nasıl yapacağım. Önünüze sizin ana maddeleri koyuyor. Diyor ki 114 tane ana başlık var. Bu ana başlıklarda şunları şunları yapacaksınız. Daha çok dışarıdan bu hizmet alınıyor. Çünkü bu, hukuksal tarafı kişisel verilerin korunması ile ilgili bilişim sektöründe özel şahıslar ve firmalar çıktı. Bunların çoğu hukukçu da değil. Sadece bu işle ilgileniyorlar, bunun seminer ve kurslarını veriyorlar. Ciddi bir alan oldu yani bilişim hukuku diyelim tam tarif edemiyorum ama 5651 sayılı kanun olsun, Kişisel verilerin korunması kanunu olsun, EBYS ile ilgili çıkan kanunlara baktığımızda arkasında ciddi bir hukuksal çalışma var. Bugün bir bankanın hesabına girdiğinizde internette banka size uyarı veriyor; bilgilerinizi şunlarla paylaşabilir miyim diyor veya bir yere e-postanız kaydetmişseniz size uyarı geliyor ben bu bilgileri paylaşabilir miyim. Siz diyorsunuz ki hayır istemiyorum veya istiyorum diyorsunuz. Ben burada veriyi tuttuğumda bu veriyi nasıl kullanacağıma dair bütün hukuki kısımlarını yazmak zorundayım ve bunu Kastamonu Üniversitesi için konuşuyoruz, Senato'dan geçmesi gerekiyor. Bunu çoğu insan biliyor mu? Bilemiyor yada eksiklikleri var. İSO27001 süreci burada kritik nokta bizim için. İSO27001 bize tamamen bunu nasıl yapmamız gerektiği ile ilgili bir yol haritası koydu. Eksikliklerimizi önümüze koydu. Biz geçen sene bunu başardık, yaklaşık 6-7 ay çalıştık. Geçen sene Mayıs'ın 16'sında almıştık belgeyi, bu sene de süresini uzattık. Bu sürekli tekrar edecek, seneye 2020 Mayıs'ında yine aynı denetime gireceğiz. Doğru yolda gidiyor muyuz, check edeceğiz kendimizi. Bunun getirdiği bir sürü yükümlülükler var. Farkındalık eğitimleri vereceğiz, güvenlik eğitimleri vereceğiz. Bugün herkes ne düşünüyor benim bir kredi kartım var, bu da bir e-devlet uygulaması yada interaktif uygulama diyebiliriz. Ne yapıyorsunuz ben acaba bunun bilgilerini çaldırır mıyım, kaybeder miyim diyoruz. Siz bir kişisiniz, biz burada 1500 personelin, 30.000'in üzerinde öğrencinin bilgisini tutuyoruz ve bu yıllara sarıh artıyor. En az beş yıl tutulacak bilgi var, şimdi sekiz yıl oldu. Acaba ben bunu bir yere kaptırır mıyım diye düşünün şimdi, ona göre bir çalışma yapmamız lazım. Bilişim sektöründeki en büyük zorluk bu. Acaba hacklenir miyim? Mesela bizde küçük küçük şeyleri de sayarsak ayda milyona yakın saldırı oluyor sistemlerimize. Bu saldırılarla test ediliyorsunuz yani. Buna karşı ciddi tedbirler alınması lazım. Şu anda bilişim sektöründe gördüğümüz 2

maddeye ayırırsak, 1- güvenlik, 2- hukuki altyapı. Bunu sağladığınız sürece hiçbir sıkıntı yok. Hizmeti veren de alan da mutlu olur yani bütün paydaşlar mutlu olur.

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Kaba, bütünlüğü daha iyi sağlamamız lazım. Kastamonu Üniversitesi'nde şöyle bir şey var. 2012 yılında biz bu işler başladık, 2013-2014 yılında planlama yaptık. 2013'te yaptığımız planlama 5 yıllık mesela, bu 2018'e karşılık geliyor. Bakıyoruz %100 şablonu uygulayabilmişiz. 2014 yılında revize etmişiz, 2019 yılına geldiğimizde %100 uygulamışız. Bu gerçekten bizimde şaşırduğumuz büyük bir başarı. Bunun göstergesi ne, biz bugün çevremizdeki isim vermeyeyim, 50.000 öğrencisi olan büyük üniversite olarak söylenen bir üniversiteye baktık. Acaba dedik bilişim sektörü açısından, yanlış anlaşılmaya da mahal vermeden söylemek istiyorum, biz ne durumdayız diye orayı check ettik. 2017 yılında gittik biz oraya, 2016 yılında da gittik. Daire başkanı ile tanıştık. Dedik ki 50.000 öğrencisi olan herkesin de methettiği. Bizim dışarıdan gördüğümüz, içini bilmediğimiz bir üniversite, neler yapıyorsunuz diye sorduk. Biz 50.000 öğrenciye geldiğimizde, sizinle aynı duruma geldiğimizde neler yapacağımızın vizyonunu görmek istedik. Gittik teknik açıdan baktık, Ciddi sıkıntılar var bilişimde 2016-2017 yılları için söylüyorum. Yani arkadaşlarla baya görüşme yaptık, bizde bunun karşılığı bu var, biz bunu hallettik bu var, biz bunu çözdük bu var, biz böyle yaptık hiçbir sorunla da karşılaşmadık dedik. Dediler ki siz bizden daha iyisiniz. O arkadaşlar buraya geldiler, biz onlara burada gerekli bilgileri aktardık. Onlar dediler ki özetle söyleyeyim, bizim olmak istediğimiz de bu. Kastamonu Üniversitesi, çevresindeki üniversitelerin tamamından bilişim sektörü açısından iyi durumda. Neden, bir örnek vereceğim sadece, bu bizim teknik arkadaşlarımızla birbirimizi kötülemek için değil. Bilgi alışverişi çerçevesinde biz bunları aştık. Birçok üniversiteye de danışmanlık yaptık. İsimler de var. Yani biz bir karar almışız 2013 yılında, demişiz ki yazılım sektörü çok ciddi bir sektör. Herkes bir yazılım birimi oluşturmuş üniversitelerinde, kendi yazılımını kendisi yapıyor. Çevremizdeki bütün üniversitelerde aynı sorun var. Biz onlara toplantılarda dedik ki, hiç kimse kendi yazılımını kendisi yapmasın. 180 üniversite var, her biri bir yazılım üretiyor düşünün. Bu profesyonel bir iş. Biz devletiz, devlet dışarıdan hizmet alabilir mi alabilir. Bir sürü yazılım firması var, bunlarda para kazanacaklar, en iyisini biz alalım, en iyisine teşvik

edelim. Bu işi iyi yapanlara biz bu yazılımları bu şekilde istiyoruz. Başarılı yazılımlar üniversitelerde var mı var ama o ayrı bir konu. Arkadaşlar bunun haricinde her biri kendi yazılımlarını kendisi, örnek olarak Amasya Üniversitesi Öğrenci Bilgi Sistemini, çevremizdeki bazı üniversiteler Elektronik Belge Yönetim Sistemini kendisi yazdı. Biz dedik ki bu olmaz, sürdürülebilir değil. Neden, yazılımları kendileri başlayıp geliştirirken sorunlarla karşılaşıyorlar, personel kurumdan ayrıldığında da o iş bitiyor. Amasya Üniversitesi öğrenci yazılımına 3-5 yıl zaman harcadı. Elemanlar dağıldığında ya da işi sürdüremediğinde gitti yeni bir yazılım aldı. 5 yıl kayıp. Biz bu hatalara düşmedik öyle söyleyeyim. Biz Kastamonu Üniversitesi olarak yazılımda da, aldığımız hizmetlerde de diğer paydaşlarımızla. Çünkü bize ciddi hizmetler veren firmalarımız var. Şu ana kadar Devlet Malzeme Ofisi olsun, yerel de Türkiye çapında belki yüzden fazla firmadan hizmet aldık. Bunlar çok ciddi destekler ve biz sadece olayı doğru planlayıp doğru kontrol ettik. Yani hatalı atılımlar yapmadık, Üniversitenin şu yazılımını biz yapalım deyip altına imzamızı atıp sonra da bir hüsrarla karşılaşmadık veya EBYS’de bir üniversitenin yaptığı gibi yapıp burada zaman kaybetmedik. Çünkü onlar daha sonra arayıp siz hangi yazılımı kullanıyorsunuz. Bizde o yazılımı alacağız.

Yani bugün bir yazılımı geliştirmek için 4-5 personel ile iki yıl uğraşıyorsunuz. Maliyeti düşünün. Sonuçta bitiremediğiniz geliştiremediğiniz bir yazılım ortaya çıkıyor. Ama gidip 50.000-100.000 TL. veriyorsunuz yazılımı alıyorsunuz ve hiç zaman kaybı yok. Profesyonel bir destekle sistemi işletiyorsunuz. Bizim yaptığımız bu ve bu bize büyük bir ivme kazandırdı. Çünkü bilişim sektöründe şu andaki en ciddi işlerden biri personel açığı. Şimdi biz buna bakarsak burada hiçbir iş yapmamamız lazım. Şu anda bizde memuriyete 2012’de, 2013’te, 2014’te işe başlayanlar var. Sonra gelen bir iki arkadaşımız hariç hepsi lise mezunu. Bilişim sektöründe buraya firmalar geldiğinde şunu söylüyor, Network mühendisinizle, sistem mühendisinizle görüşebilir miyim? Bizde sistem mühendisi yok, biz bunu lise mezunu arkadaşlarla çözdük. Bu böyle bir şey eleman yetiştiremiyorsanız çare üreteceksiniz, hizmet alacaksınız. Biz Kastamonu Üniversitesi olarak bu noktada gelişmeye devam ediyoruz. Yani yazılım yapayım, şu yazılımı da ben yapayım diye... iyi yazılımları bulup, eksiklikleri varsa firmalarla görüşürüz, buralarda eksiklikler var bunları istiyoruz.

Bunun haricinde biz geldiğimizde bir tane web sitesi vardı, 60 tane web sitesi kurduk. Web sitesi gibi basit kodlamalarda dışarıdan hizmet almıyoruz. Basit kodlamaların tamamını, web sitesi gibi, BESYO Özel Yetenek Sınav programı, yarışmalar, sınavlar, Akademik Bilgi Sistemi bunları biz yaptık. Bunları saymıyorum. Üst düzeyde hukuki olarak, örneğin EBYS'nin arkasında hukuki bir altyapısı var. Kanuna göre program yazmak zorundasınız. Öğrenci işlerinin sürekli devam eden bir kanuni altyapısı var. Bu tür yazılımlarda dışarıdan hizmet aldık. Diğerlerinin tamamını kendimiz yaptık. Onun dışında ayrıyeten bir efor sarf etmedik. Günlük olağan işimiz. Kastamonu Üniversitesi bu şekilde çalışmaya devam ediyor.

Yapmak istediğimiz Yönetim Bilgi Sistemi dediğimiz bir sistem kurmak var. Bundan sonra Kastamonu Üniversitesi'nde örneğin Daire Başkanlıkları, Dekanlıklar, Üniversite üst yönetimi kendi alanına girdiğinde kendi birimleriyle ilgili, yetkisi dahilinde raporlar alabilsinler. Bilgiler bir havuzda toplansın, buradan siz performans raporlarını, grafikleri, sonuçları, daha basit insanı yormayan bir sistem kurmak istiyoruz. Umarım onu da başarırız. Onun haricinde yaptığımız işlem bundan sonra mevcut durumu muhafaza etmek, güvenliği sağlamak, aynı kaliteli hizmeti, bizim şu anda kesintisiz hizmet dediğimiz %99,99 kesintisiz hizmet var. Bu şekilde hizmet etmeye devam ediyoruz.

Şube Müdürü İsmail Katırcı'nın sorulan soruları verdiği cevaplar şunlardır.

Soru 1: Üniversitenizdeki e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?

Katırcı, Üniversitemizde Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Öğrenci Bilgi Sistemi, Personel Otomasyonu, yemekhane otomasyonu, akademik bilgi sistemi gibi e-devlet uygulamalarımız mevcuttur. Bu uygulamalar, öğrencilerimiz ile akademik ve idari personelimizin iş ve işlemlerini daha hızlı, güvenli ve sorunsuz bir şekilde yapmalarına imkan sağlıyor. Biz de Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak bu sistemlerin kesintisiz çalışması için gerekli çalışmaları yapıyoruz, önlemleri alıyoruz. Özellikle üniversitemizdeki bütün personelin kullandığı EBYS programı sayesinde, iş ve işlemlerde bir hızlanma oldu.

Soru 2: Bu uygulamaların faydaları nelerdir?

Katırcı, *Bu uygulamalardaki en büyük fayda zamandan tasarruf sağlaması. Bunun yanında maliyet olarak da çok büyük faydaları var, kağıt gideri ortadan kalktı, bununla birlikte ilçelerden Rektörlüğümüze gelen ve giden evraklar için araç ve personel görevlendiriliyordu. Bunlar bitti. Personel otomasyonuna girilen terfiler, hizmet birleştirmeler vb. işleri turkiye.gov.tr üzerinden Sosyal Güvenlik Kurumu uygulaması olan Hizmet Takip Sisteminde görebiliyorsunuz. Bir eksiklik ya da hata varsa düzeltilmesini isteyebiliyorsunuz Personel Daire Başkanlığımızdan. Önceden böyle bir imkan olmadığı için eksik ya da hatalı işlemler görülmüyordu yada bilinmiyordu. Bu nedenle de mağdur olan kişiler oluyordu.*

Yine aynı şekilde öğrenci bilgi sistemi ile birlikte öğrenci kayıtları, ders seçimleri, mezuniyet işlemleri gibi bir sürü işlem güvenli, hızlı ve doğru bir şekilde yapılabiliyor. Bizim yaptığımız akademik bilgi sistemi programı ile akademik personelimizin unvanları, akademik çalışmaları, yaş, cinsiyet gibi konularda istenen veriyi kolaylıkla oluşturabiliyoruz. Bunun gibi faydaları var kullandığımız uygulamaların.

Soru 3: E-devlet uygulamalarında karşılaşılan güçlükler nelerdir?

Katırcı, *bizim açımızdan karşılaşılan güçlüklerin başında sistemin güvenliği sağlamak geliyor. Bu programların, sistemlerin çökmesi önlemek, siber saldırılara karşı önlemler almak zorundayız. Kişisel verilerin korunması kanunu ile birlikte sistemlerde tutulan bütün kişisel verilerin güvenliğini sağlamak, üçüncü kişilerin eline geçmesini engellemek görevimiz dahilinde. Bunların yaparken de belli bir maliyetle karşılaşıyoruz. Hem sistemin güvenliğini ve yedeklemelerini sağlamadaki maliyet hem de personelin yetiştirilmesindeki maliyet. Bunları çözdüğümüzde bizim için güçlüğü yok.*

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Katırcı, *Aslında bütün üniversiteler ortak programlar kullansa, programı yapanlar içinde kullananlar içinde kolaylıklar olur. Üniversitelerin birbiri ile bağlantıları kurulmuş olur. Personelin eğitimi ve deneyim kazanması sağlanır.*

Örneğin, Milli Eğitim Bakanlığı'nın kullandığı MEBBİS yazılımı. Bütün çalışanların ve öğretmenlerin özlük bilgileri, yazışmalar hepsi bu program üzerinden yapılıyor. Kars'tan yazılan bir yazı imzalandığı anda Edirne'de görülebiliyor. Bu hem hızı sağlıyor hem de kurum içindeki işleyişin her yerde ilçede, ilde aynı olmasını aynı şekilde ilerlemesini sağlıyor. Üniversitelerin kullandıkları ya da kullanacakları programların uygunluğunun hukuki açıdan olsun kullanılabilirlik açısından olsun denetlenmesi lazım. Harcanan emeğin ya da paranın boşa gitmemesi için.

Bunun dışında e-uygulamalar hayatımızda çoğaldıkça bunun hukuki alt yapısı da geliyor. Bu da artık sadece bizim yani Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın tek başına işlem yapamaması anlamına geliyor. Çünkü işin hukuki boyutunu bizim bilme ya da takip etme gibi bir imkanımız yok. Bunun için de biz danışmanlık alıyoruz. İSO27001 belgesine sahibiz. Bu belgeyi alabilmemiz için firma bizi denetliyor ve bize yapılması gerekenler hakkında bilgiler veriyor. Yıllık olarak denetimler yapıyorlar ve eksiklikleri bildiriyorlar.

Üniversitelerde, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun gibi bizi de ilgilendiren kanunlar yada yönetmeliklerle ilgili eğitimler verilebilir. Bir komisyon kurulabilir bizden, Hukuk Müşavirliğinden yada diğer ilgili birimlerden ve ilgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde üniversitelerde gerekli düzenlemeler yapılabilir böylece.

Network grubu personeli Yasin Doğan'ın sorulara verdiği cevaplar ;

Soru 1: Üniversitenizdeki e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?

Doğan, üniversitemiz bünyesinde EBYS, OBS, personel bilgi sistemi gibi birçok e-uygulamamız var. Bunların geneli bilgi toplama, bilgiyi işleme ve kategorilere dökme şeklinde çalışıyor ve işimizi çok kolaylaştırıyor. Mesela öğrenci bilgi sistemi; yaklaşık 30.000 tane öğrencimiz var. Bunların kişisel bilgileri, özlük bilgileri, aynı zamanda not bilgileri gibi bilgilerin tutulduğu geniş kapsamlı bir sistem. Personel bilgi sistemi de bu şekilde. Personelimize ait, yaklaşık 2.000 personelimiz var. Onlara ait verilerin tutulduğu bir e-uygulama. Bunun dışında EBYS sistemimiz var. EBYS sistemi de yeni geçtiğimiz bir sistem, 2016 yılı itibariyle. 2016 yılından sonra

üniversitemiz bünyesinde kağıt israfını önlemek ve zaman kazanmak için evrak işlerinde böyle bir sisteme geçtik. Bunun faydaları da, artık belgeler dijital ortamda imzalanıp hızlı bir şekilde ast-üst kategorilerine gidip gelebiliyor. Aynı zamanda destek sistemimiz var. Personel ve öğrencilerimiz sistem ile ilgili sıkıntılarını buradan bildirebiliyor ve takibini sağlayabiliyorlar.

Soru 2: Bu uygulamaların faydaları nelerdir?

Doğan, bu uygulamaların bize kazancı, en önemlisi zaman kazancı, ayrıyeten kağıt israfının önlenmesi ve hareketli bir sistem olması yani biz buradan değişikliği yaptığımızda sisteme bağlı bütün birimler bu değişikliği görebiliyor. Mesela öğrenci notu sisteme girildiğinde, önceki gibi ilan panolarında yada listelerde aramıyor ve direk sisteme girdiğinde notunu görebiliyor.

Soru 3: E-devlet uygulamalarında karşılaşılan güçlükler nelerdir?

Doğan, bu e-devlet uygulamalarında karşılaşılan güçlükler ise genel olarak siber saldırılar diyebiliriz. Bunların muhafazası için ekstra paralar gerekebiliyor. Bunların korunması için firewall gerekiyor. Bu programlara lisans parası ödeniyor. Ekstra güvenlik önlemleri almak zorundayız. Yıllık bir adet pentest (sızma testi) yaptırıyoruz, sistem açığı var mı yok mu diye. Maliyeti dışında çok da bir güçlüğü yok aslında bu sistemlerin. Bir de çökme durumu var bu sistemlerin. Çökme yaşanmasın diye yedekleme üniteleri alıyoruz. Onlara yedekleme yapıyoruz. Felaket kurtarma merkezleri oluşturuyoruz. Bir bölgede yada binada çökme, yıkılma gibi bir durum olursa, diğer bina üzerinden sistemler çalışsın diye oluşturulan bir sistem. Fiziksel yedek alıyoruz ayrıyeten. Gidiyoruz cihaza takıyoruz, verileri çekerek dış ortamda harddisklerde falan muhafaza ediyoruz bu e-uygulamaların bir çoğunu. Bunlara baktığımızda bizim açımızdan güçlükleri ekstra iş yükü oluşturuyor, maliyet çıkıyor ve zaman kaybı (yedeklemeler).

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Doğan, üniversitelerde e-devlet uygulamaları için birinci önerim, bunların hepsinin TÜBİTAK yada programları geliştirecek bir birim oluşturup, o birim tarafından geliştirilmesi taraftarıyım. Böylelikle bizim üniversite ayrı bir maliyet

harcıyor bu e-uygulamalar için, diğer üniversiteler ayrı maliyet harcıyor. Bu maliyetler dışında işte deminde bahsettiğim firewall'undan tut da harddiskine kadar bize maliyeti olduğu gibi diğer üniversitelere de maliyeti oluyor. Bunların hepsi bir yerde olsa tüm üniversitelerden bu yük kalkacak. Sistemlerin korunması da orada olacak. Çünkü bütün üniversiteler bunları korumak için ekstra önlemler alıyor. Böylece çok büyük tasarruf sağlanacağını düşünüyorum. Bunun dışında devletinde e-uygulamalar konusunda gerekli adımları atması gerekiyor.

Yazılım grubu personeli Murat Yayla'nın sorulan sorulara verdiği cevaplar ise şu şekildedir;

Soru 1: Üniversitenizdeki e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?

Yayla, üniversitemiz bünyesinde Akademik Bilgi Sistemi (ABİS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Öğrenci Bilgi Sistemi, Mezun Bilgi Sistemi, personel bilgi sistemi, uzaktan eğitim sistemi, e-kütüphane gibi birçok e-uygulamamız mevcuttur. E-devlet uygulamaları mevcut sistemle kullanıcı arasında köprü görevi üstlenen web tabanlı sistemlerdir. Kullanıcı, bu sistemlere her yerden (cep telefonu, pc, tablet) ulaşabilir.

Soru 2: Bu uygulamaların faydaları nelerdir?

Yayla, bu uygulamaların birçoğu şu anda bulut (Cloud) sistemler üzerinden çalışmaktadır. Buradaki en büyük avantaj sistemlerin kesintisiz hizmet vermesi ve maliyetin düşük olmasıdır. Ayrıca personel sıkıntısı da yaşamıyorsunuz. Her şey ile, yazılım güncellemeleri, lisanslar gibi onlar ilgileniyor. Eğer siz bu serveri kendiniz alsanız, bu server⁸ devamlı çalışacak, elektrik maliyeti var, satın alma maliyeti, lisans maliyeti, bakım maliyeti gibi bir sürü maliyet var. Birde bunu yedeklemeniz gerekiyor. Ama bulut sistemin en büyük özelliği kullandığın kadar ödemen. Bir de örneğin Azure⁹'un dünyada 54 farklı yerde serveri var, Türkiye'de yok. Ben bulut sistemini

⁸ Server; bilgisayar ağlarında, istemcilerin (kullanıcıların) erişebileceği, kullanımına ve paylaşımına açık kaynakları veya bazı servisleri (FTP, E-Posta, Web Sitesi) çalıştıran bilgisayar birimlerine verilen genel bir addır.

⁹ Azure; Microsoft'un Bulut Bilgi İşlem Platformu.

kullanırken diyorum ki mesela benim bilgilerim Almanya'daki serverda tutulsun ama yedeklemeler de Hindistan'daki servera yapılsın. Buna cluster deniliyor. Bu şekilde eğer benim ana bilgilerimin bulunduğu sistemde bir saldırı yada problem olursa yedek server üzerinden işlemlere devam edebiliyoruz.

Bu uygulamalar ile zamandan tasarruf ediyorsunuz, maliyetten kurtuluyorsunuz, kullanım kolaylığı ve iş gücü gibi avantajları var.

Soru 3: E-devlet uygulamalarında karşılaşılan güçlükler nelerdir?

Yayla, En büyük güçlük sistemler arasındaki uyumsuzluk. Yani sistemler arasında bir uyumsuzluk var, veri tabanları arasında bir uyumsuzluk var. Bu nedenle uygulamaları etkin ve verimli çalıştırmak için ekstra işler çıkıyor. Bu uygulamaları tek bir yerden yönetemiyorsunuz. Sistem devre dışı kaldığında sistemi ayağa kaldıracak personel de sıkıntı yaşıyorsunuz.

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Yayla, bir kere bu uygulamaların kullanıcı dostu olması lazım, yani kolay kullanılabilir olması lazım. Bütün cihazlarla entegre çalışabilmesi lazım. Arayüz tasarımlarının responsive tasarımda olması gerekli. Yani web sitesine mobil ve tablet cihazlardan girildiğinde sitenin cihazın ekran boyutuna göre yeniden şekillenip ekrana sığması gerekli. Bu tasarım bunu sağlıyor. Görme engelli personele uygun olarak düzenlenmeli. Bir de kullanıcı deneyimi testleri yapılmalı. Bununla ilgili UI ve UX tasarımları var. Burada kısaca sayfayı ziyaret eden kişilerin nerelerde daha fazla vakit harcadığı, nerelere dikkat ettiği üzerinden sayfa düzenlemeleri değiştirilmelidir.

Sorulara verilen cevaplar incelenmiş ve bunun sonucunda üniversitelerde e-devlet uygulaması ile ilgili bir çerçeve oluşturulmaya çalışılmıştır.

SONUÇ

Kastamonu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı personeli ile yapılan mülakatlar, web sitesi incelemesi ve e-devlet portalında bulunan üniversitelerin ne gibi hizmetler sunduğu incelenerek aşağıdaki verilere ulaşılmıştır.

Özellikle devlet üniversitelerinin internet sayfalarında e-devlet uygulamaları ile ilgili uygulama ve sayfalara ulaşımında, uygulamaların tek bir listede gösterilmesi gibi kolaylıklar sağlandığı görülmüştür.

Yaptığımız mülakatlarda, üniversitelerde kullanılan e-devlet uygulamaları nelerdir diye sorduğumuzda, ilk olarak kişilerin aklına e-devlet portalında bulunan uygulamaların geldiğini ve buna göre cevaplar verme eğiliminde olduklarını görüldü. Bunun nedeni olarak da e-devlet uygulaması dendiğinde kişilerin ilk aklına gelen şeyin herkes tarafından e-devlet olarak bilinen www.turkiye.gov.tr sayfasında bulunan uygulamalar olduğu görülmüştür. Bu sayfaya baktığımızda daha Kastamonu Üniversitesi'nin bir uygulaması olmadığı için, mülakatlarda ilk tepki de “*bizim bir e-devlet uygulmamız yok*” şeklinde olmuştur. Ancak e-devletin açıklaması yapıldığında cevaplar gelmeye başlamıştır.

Devlet üniversitelerinin en çok kullandığı e-devlet uygulamalarının personel otomasyonu, öğrenci bilgi sistemi, elektronik belge yönetim sistemi, mezun bilgi sistemi, akademik bilgi sistemi gibi uygulamalar olduğu görülmüştür. Bunların dışında öğrencilerin e-devlet portalı üzerinden üniversiteye kayıtlarını yapabilmeleri, öğrenci belgelerini alabilmeleri gibi faydaları da mevcuttur. Teknolojik ilerlemelerin yanında bilgi güvenliğinin sağlanması, verilerin kurumlar arasında daha çok paylaşılması, herkesin e-devlet uygulamalarını verimli ve etkin bir şekilde kullanmaları sonucunda daha fazla işlemin internet üzerinden yapılmasının mümkün olacağı görülmektedir.

Kullanılan bu uygulamalar ile zamandan tasarruf sağlandığı, hızlı bir şekilde işlemlerin yapıldığı, maliyetlerin düştüğü, bürokrasinin azaldığı, 7 gün 24 saat kesintisiz işlem yapma olanağı sağladığı yapılan mülakatlarda dile getirilmiştir.

E-devlet uygulamalarının yukarıda belirtilen avantajları yanında özellikle hukuki altyapıdan kaynaklanan eksiklikler olduğu, bu uygulamaları yürütecek personelin eksikliği, her üniversitenin kendine özgü e-devlet uygulamaları yapması

sonucunda personelin kurumdan ayrılması ya da bu uygulamaların sürekliliğinin sağlanamaması nedeniyle yapılan harcamaların ve emeğin boşa gitmesi, uygulamada birlikteliğin sağlanamaması ve bu uygulamalar için oluşturulan altyapı maliyetleri gibi sorunlarla da karşılaşıldığı görülmüştür.

Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerilere baktığımızda ise uygulamaları işi bilen deneyimli yazılım firmalarına, TÜBİTAK ya da programları geliştirecek bir birime program ve uygulamaların yaptırılıp geliştirilmesini sağlamanın, her bir üniversitenin ayrı ayrı bu maliyetleri üstlenmesinden tasarruf sağlayacağı gibi devletin bu konuda büyük bir masraftan kurtulacağı da gözlemlenmiştir. Bunun yanında yazılım grubu personelinin önerilerine baktığımızda daha çok internet sayfalarının içeriği, görüntüsü, kullanılabilirliği ile ilgili önerilere ye verdiği görülmektedir. Bunlar arasında internet sayfalarının görme engelli kişilere uygun olması, tablet, telefon ya da bilgisayardan sayfaya girildiğinden bilgi ve resimlerin otomatik olarak sayfaya uyum sağlaması ve sayfalarda en çok kullanılan alanların tespit edilerek sayfa düzenlerinin buna göre şekillendirilmesi gibi öneriler yer almaktadır. İncelediğimiz üniversiteler de dahil olmak üzere devlet ya da vakıf olsun diğer üniversitelerin internet sayfalarında da görme engelli kişilerin kullanabileceği bir sayfa yapısına rastlanmamıştır. Baktığımızda sayfaların görme engellilere uygun tasarlanması bir lüks gibi görünse de aslında bu konuda ne kadar eksik olunduğunun da bir göstergesidir. E-devlet portalı buna uygun olarak yapılmış ve eksikleri de olsa örnek alınabilecek bir sayfadır.

E-devlet uygulamalarının ana amacı bürokrasinin azaltılarak vatandaşın kesintisiz ve kolay bir şekilde işlemlerini yapabilmesi olmasına rağmen üniversitelerdeki uygulamalarda bunu çok göremiyoruz. Üniversitelerin özerk yapısı dışında devlet ve vakıf olarak da bölünmüş olması nedeniyle verilen hizmetler bakımından aynı yönde işlemler yapılmasına rağmen hizmette birlik sağlanmadığı görülmektedir. Daha öncede değindiğimiz üniversite kayıt işlemine tekrar bakacak olursak, bu işlem Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı altında verilen bir hizmet iken, üniversiteye kayıttan itibaren yapılan işlemler ve verilen belgeler -öğrenci belgesi ve mezuniyet belgesi hariç- üniversitelerin elinde bulunmaktadır. Yine öğrenci belgesi ve mezuniyet belgesi sorgulaması yaptığımızda Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı altında bu sekmelerin olduğunu görmekteyiz. Bu örneklerde de gördüğümüz gibi bütün

üniversiteler YÖK çatısı altında olmasına rağmen özerk yapıları nedeniyle hizmette birlik sağlanamamaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı'nın kullanmış olduğu MEBBİS türü bir yazılım, YÖK tarafından üniversitelerde ortak olarak uygulanabilse, hem mülakat yaptığımız kişilerinde belirtmiş olduğu gibi personel sıkıntıları ve yüksek maliyetler gibi sorunları her üniversite ayrı ayrı yüklenmez hem de işlemler tek bir elden yürütüldüğü ve uygulama her yerde aynı olduğu için akademik ve idari personel de bu konuda sıkıntı yaşamaz. Örneğin her üniversite de bulunan akademik bilgi sistemi dışında Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı da YÖKSİS üzerinden akademik personel bilgilerine erişiyor. Bu sistemler ayrı olduğu için akademik personel, bilgilerini birine girdiğinde diğerine de girmek zorunda kalıyor. Bu hem uygulama yapıları farklı olduğu için zamandan hem de maliyetten kayıp anlamına geliyor.

Yapılan mülakatlar ve web sitesi incelemelerini daha öncede “*Türk Kamu Yönetiminde E-Devletin Sağladığı Yararlar*” başlığı altında değindiğimiz hizmet veren kamu kuruluşları açısından değerlendirecek olursak; yönetsel saydamlık açısından gerekli düzenleme ve çalışmaların yapıldığını görmekteyiz. Ancak yönetsel saydamlığın sonuçları hakkında elimizde bir veri olmaması nedeniyle kesin bir yargıya varmamız söz konusu olamamıştır.

Kaynak israfı açısından baktığımızda EBYS'nin kullanılması, öğrenci ve personele yönelik kullanılan programlar ile bir tasarruf sağlandığı tespit edilmiş olmasına rağmen, yaptığımız mülakatlarda karşımıza kullanılan programların çeşitliliği ve her üniversitenin bu programları ya kendisi yapması ya da satın alması yoluyla büyük oranda israf yapıldığı görülmüş ve bunun önlenmesi için çeşitli görüşlerde bulunulmuştur.

Üniversitelerin web sitelerinde faaliyet raporları, alınan kararlar, duyurular, yapılacak ihaleler gibi bilgilere kolaylıkla ulaşım sağlanabildiği görülmüş ve bütün bunlar yönetsel karar ve uygulamaların duyurulması açısından olumlu birer faaliyet olarak değerlendirilmiştir.

Üniversitelerde halkın istek ve beklentilerine yönelik olarak yapılan bir çalışma ya da uygulama bulunmamaktadır. Bu da üniversitelerde öğrenim gören öğrenciler ve çalışan personel de dahil olmak üzere halkın talep ve isteklerini yönetime ulaştıramadığı yönünde değerlendirilebilir.

Her üniversite kendi personel ve öğrenci programını kullanmakta ve bunları kendi serverları üzerinden yönettiği için bu uygulamalara ulaşım da sadece üniversitelerin web siteleri üzerinden olmaktadır. Tablo 2’de listelenen e-devlet portalı üzerindeki üniversite uygulamalarına baktığımızda da sunulan hizmetlerin tek duraktan yani tek bir merkezden yapılmadığını görüyoruz. Üniversiteleri tek tek ele alacak olursak eğer verdikleri hizmetleri tek duraktan kendi serverları üzerinden veriyorlar. Ama bu serverlarda bir kesinti ya da problem olduğunda bütün sistem duruyor. Burada şunu da belirtmekte yarar var. Üniversiteler bütün uygulamalarını e-devlet portalı üzerinden verseler bile yine kendi serverlarını kullanacakları için problemler ve veri akışında kesintiler olacaktır. Ancak bilgiyi bir noktada toplayıp veri güvenliğini sağlayarak gerekli yedeklemeler sağlanırsa kesintisiz ve devamlı veri akışı tek duraklı olarak yapılabilir.

Hizmet alan vatandaşlar açısından mevcut durumu inceleyecek olursak, üniversitelerin web sitelerinde bulunan dilekçe örnekleri, formlar ve mail ya da direk ulaşım sağlayan sayfalar ile vatandaşın idareye kolay başvuru sağlaması sağlanmıştır.

Özellikle kurumlarda kullanılmaya başlanan elektronik belge yönetim sistemleri sayesinde evrakların nerede, ne zaman hangi aşamalardan geçtiği kolaylıkla görülebilmekte ve bununla birlikte hizmet alan vatandaşların anlaşılır, hızlı ve kolay hizmet sunumundan yararlanması sağlanmıştır.

E-devlet uygulamalarının en önemli yararlarından biri de vatandaşlara sağlanan hizmet alımında herkese eşitlik ilkesidir. Bu ilkeyle birlikte kurumda iş yaptırmak için bir tanıdık olmasına gerek kalmamış, din, dil, ırk ayrımı yapılmaksızın herkese aynı kalitede ve aynı şeffaflıkta hizmet sunumu gerçekleştirilmiştir.

Önemli kararlarda yönetime katılma ilkesine baktığımızda, bu ilkenin üniversitelerde genelde bahar şenliklerinde neler yapılması istendiği, hangi sanatçıyı istedikleri gibi anketlerle uygulandığı görülmektedir.

Bütün bunlara toplu halde baktığımızda kurumlar bu ilkeleri uyguladıklarında zamandan tasarruf etmekle kalmayıp, çalışanlarını daha etkin ve verimli kullanabilecekler, bunun sonucunda da hizmet alan herkes aldığı hizmetten memnun kalacaktır. Konumuz olan üniversiteler açısından baktığımızda ise öğrenciler notlarını sistem üzerinden kolaylıkla görebilecekler, web sitesinde bulunan form ve dilekçeler

ile başvurularını kolaylıkla yapabilecekler, kullanılan diğer otomasyonlar ile kampus içinde bütün işlemlerini hızlı ve güvenli bir şekilde yapabileceklerdir. Akademik ve idari personel de kullandıkları program ve otomasyonlar ile işlerini her an hızlı ve etkin bir şekilde gerçekleştirebileceklerdir.

KAYNAKÇA

- 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı. (2019, Nisan 12). Mart 12, 2019 tarihinde <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/2016-2019-ulusal-e-devlet-stratejisi-ve-eylem-plani-tanitildi/> adresinden alındı
- (2019, Mayıs 18). Ortadoğu Teknk Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı: <http://www.internetarsivi.metu.edu.tr/10yil.php> adresinden alındı
- (2019, Temmuz 2). e-devlet portalı: <http://www.edevlet.gov.tr/2018/07/21/2018-birlesmis-milletler-e-devlet-olcumleme-raporu-yayinlandi/> adresinden alındı
- Adres Kayıt Sistemi*. (2019, Haziran 17). Şubat 12, 2019 tarihinde <https://adres.nvi.gov.tr/Home#> adresinden alındı
- Akcagündüz, E. (2013). Türkiye’de E-devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-devlet ve Tasarruf İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 127-140.
- Akçakaya, M. (2017). E-Devlet Anlayışı ve Türk kamu Yönetiminde E-devlet Uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8-31.
- Arı, B. E. (2014). *E-Devlet Ve Türk Emniyet Teşkilatı: Polnet Örneği*. (Yükseklisans Tezi). Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Arifoğlu, A. (2004). *E-Dönüşüm: Yol Haritası, Türkiye, Dünya*. Ankara: Sas Bilişim Yayınları.
- Arslan, M., Akıncı, S. K., ve Karapınar, P. B. (2007). *e-İş, e-Devlet, etik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Başbakanlık. (Mayıs 2002). *E-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor*. Ankara: T.C. Başbakanlık.
- Bilgi Toplumu Dairesi*. (2019, Haziran 7). 2 12, 2019 tarihinde Bilgi Toplumu Dairesi: <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/bilgi-toplumu-dairesi-hakkinda/> adresinden alındı
- Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu 28. Toplantısı. (2019, Ocak 6). *TÜBİTAK*. 3 28, 2019 tarihinde https://www.tubitak.gov.tr/sites/default/files/btyk28_gelismeler.pdf adresinden alındı
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 101.

- Çevik, H. H., ve Filiz, O. (2008, Mart). Polis Teşkilatlarında Bilgi Yönetimi. *Türk İdare Dergisi*, 165-184. Eylül 5, 2019 tarihinde alındı
- Çevikbaş, R. (Haziran-Eylül 2009). Türkiye’de E-Devlet Ve E-İmza Altyapısı Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 70-82.
- Çukurçayır, M. A., ve Çelebi, E. (2009). Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 59-82.
- Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (Bahar,2010). Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyal Araştırmalar Dergisi*, , 105., 101-144.
- Demirel, D. (Nisan-Haziran 2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 83-118.
- Demirhan, Y., ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de e-devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 235-256.
- Demirkıran, Ö., Eser, H. B., ve Keklik, B. (2011). Demokrasinin Tabana Yayılması, Yönetimde Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik Bağlamında Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. *Akdeniz Üniversitesi Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 169-192.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2004, Eylül). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004, . Ankara.
- Dijital Dönüşüm*. (2019, Mayıs 8). 4 10, 2019 tarihinde <https://www.dijitaldonusum.gov.tr/stratejiler/> adresinden alındı
- Dönmez, D. (2007). Dünyada Ve Türkiye’de E-Devlet. *Yüksek lisans tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi*.
- E-Devlet*. (2019, Ocak 18). E-Devlet Portalı: <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/turkiye-ulusal-enformasyon-altyapisi-ana-plani-tuena-1996-1999/> adresinden alındı
- Efendioğlu, A., ve Sezgin, E. (2007). E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219-236.
- Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu*. (2019, Şubat 22). http://www.elektronikticaretrehberi.com/e-ticaret_kurulu_etik.php adresinden alındı
- Erdal, M. (2004). *E-Devlet – E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*. İstanbul: Filiz Kitabevi.

- Erdal, M. (2004). *E-devlet, E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Erdem, E. (2014). E-devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi ve Bir Model Önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), 735.
- Erkul, R. (2009). Sosyal Medya Araçlarının (Web 2.0) Kamu Hizmetleri ve Uygulamalarında Kullanılabilirliği. *Türkiye Bilişim Derneği*, 1.
- Eroğlu, H. T. (2006). E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler. *Sayıştay Dergisi*, 83-106. Eylül 13, 2019 tarihinde alındı
- (Mayıs 2002). *E-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor*. Ankara: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/020500_E-TurkiyeGirisimi1.AraRaporu.pdf adresinden alındı
- European Union. (2010). *Türkiye E-Devlet Raporu*. European Union.
- Genel Olarak Mernis: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü*. (2019, Ağustos 26). Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü: <https://www.nvi.gov.tr/genel-olarak-mernis> adresinden alındı
- Gökgöz, A. (2010). Say2000i Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi Üzerine. *Kamu Hesaplarına Uzman Bakış Dergisi*, 52-56.
- Hepaksaz, E. ve Hayrullahoğlu, B. (2011). E-Devlet Kapsamında VEDOP Uygulamaları ve E-Haciz. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 109-120.
- İstanbul Üniversitesi. (tarih yok). Mayıs 01, 2019 tarihinde <http://www.istanbul.edu.tr/tr/content/universitemiz/tarihce> adresinden alındı
- Kastamonu Üniversitesi*. (tarih yok). <https://www.kastamonu.edu.tr/index.php/tr/> adresinden alındı
- Kaya, A., & Güneş, M. (2013). *Ulusal Yargı Ağı Projesi I*. Eskişehir: Anadolu Üniveritesi Web-Ofset Tesisleri.
- Kazancı, M. (2003). Kırtasiyecilik ve Kamu Yönetimi. *Amme İdaresi Dergisi*, 1-16.
- Kırçova, İ. (2003). *E-devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Metin, A. (Nisan,2012). Türkiye'de E-Devlet Uygulaması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 97-108.
- Naralan, A. (2009). Türkiye'de E-Hazırlık Ve E-Devletleşme. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1-17.

- Nohutçu, A., & Demirel, D. (Haziran 2005). Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 35-58.
- Odabaş, H. (2009). *e-devlet sürecinde elektronik belge yönetimi*. istanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.
- Oduncu, M. (2009). Türk Kamu Yönetiminde e-Devlete Geçiş Uygulamaları ve Mülki İdare Amirliği Mesleğine Etkisi (İçişleri Bakanlığı Uygulaması). *Yayınlanmış Doktora Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.*, 43.
- Özcivelek, R. (2019, Mayıs 16). *Dünya'da ve Türkiye'de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama*. 03 03, 2019 tarihinde Multi Language Documents: <http://documents.tips/download/link/duenyada-ve-tuerkiyede-e-devlet> adresinden alındı
- Parlak, B. (2003). *Küreselleşme Sürecinde Modern Ulus Devlet ve Kamu Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Pekgözlü, İ. (2016, Eylül). E-Devlet Proje Yönetiminde Örgütsel ve Yönetimsel Başarı Unsurları:PolNet Örnek Olay İncelemesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1091-1119. Eylül 5, 2019 tarihinde alındı
- Sargın, S. (2007). Türkiye'de Üniversitelerin Gelişim Süreci ve Bölgesel Dağılımı. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 133-150.
- Sayıştay Başkanlığı. (2006, Haziran). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler Performans Denetim Raporu*, s. 26.
- Söylemez, A. (2014). Geçmişten Günümüze Türkiye'de Uygulanan Önemli E-devlet Projeleri. A. Şahin, & E. Örselli içinde, *Teoriden Uygulamaya E-devlet*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Şahin, A. (2016). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Atlas Akademi.
- Şataf, C., Çiçek, H. G., & Süleyman, D. (2014). Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 1-14.
- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2019, Mayıs 5). *MERNİS*. Şubat 12, 2019 tarihinde <https://www.icisleri.gov.tr/merkez-nufus-idare-sistemi-mernis> adresinden alındı
- TAKBİS*. (2019, Haziran 12). Şubat 15, 2019 tarihinde Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü: <https://www.tkgm.gov.tr/tr/sayfa/tapu-ve-kadastro-bilgi-sistemi-takbis> adresinden alındı

- Tarhan, A. (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet*. Konya: Palet Yayınları.
- TUENA (1996-1999). (2019, Şubat 22). E-Devlet Portalı: <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/turkiye-ulusal-enformasyon-altyapisi-ana-plani-tuena-1996-1999/> adresinden alındı
- turkiye.gov.tr. (2019, Nisan 12). Nisan 02, 2019 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> adresinden alındı
- Uçar Sever, A. (2010). *Kamu Yönetiminde E-Devlet Modeli: Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Örneği*. Uzmanlık Tezi, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Uğur, A., & Çütcü, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2009, 1-20.
- UYAP. (2019, Nisan 29). Nisan 21, 2019 tarihinde <https://www.uyap.gov.tr/Tarihce> adresinden alındı
- VEDOP I. (2019, Nisan 18). Mart 18, 2019 tarihinde <http://www.cs.com.tr/TR/?q=content/vedop-1>: <http://www.cs.com.tr/TR/?q=content/vedop-1> adresinden alındı
- VEDOP II. (2019, Nisan 18). Mart 18, 2019 tarihinde <http://www.cs.com.tr/TR/?q=content/vedop-2> adresinden alındı
- Yıldırım, M. (2015). *E-Devlet Ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Dünya’da E-Hazırlık Değerleri	21
Tablo 2: Kore’de E-devlet Altyapı Geliştirme Modeli.....	24
Tablo 3: Üniversitelerin E-devlet Portalı Üzerinde Bulunan Uygulamaları.....	67

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Geleneksel Devlet – E Devlet Karşılaştırması	17
Şekil 2: 2012-2018 yılları arası ülkemizin durumu	22
Şekil 3: Türkiye’de E-devlet Politikalarının Çerçevesini Belirleyen Plan ve Belgeler	28
Şekil 4:Türkiye’nin Bilgi Toplumuna Yönelik Temel Politika Metinleri	31
Şekil 5: E-Dönüşüm Türkiye Projesi Organizasyon Şeması	35
Şekil 6: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı Strateji Haritası.....	37
Şekil 7: 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı.....	38
Şekil 8 : Adres Kayıt Sisteminin Kapsamı	49
Şekil 9: KBS (Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi) Uygulama Kapsamı....	54
Şekil 10: E-devlet Kapısı Giriş Sayfası	55
Şekil 11: E-devlet Kapısı Kullanıcı ve Hizmet Sayısı (Erişim Tarihi 06.05.2019).....	56
Şekil 12: 1950 Yılında Üniversitelerin Dağılışı	64
Şekil 13: Kastamonu Üniversitesi Ana sayfa Görünümü	68
Şekil 14: Kastamonu Üniversitesi Bilişim Sistemleri Sayfası.....	70

EKLER

Ek-1: Mülakatlar

Ertuğrul KABA

Kastamonu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanı

Soru 1: Üniversitenizdeki e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?

Kaba, "Kastamonu Üniversitesi olarak e-devlet uygulamalarını kullanıyoruz, devletimizin yaptığı politikalar çerçevesinde bizde de aynı şeyler var. Bakanlıklarda başlayan tüm çalışmaların hemen hemen hepsi bizde de var. YÖK'ün en son gelen yazısı ile birlikte, en popüler olarak EBYS sistemini yaptık. Bununla beraber üniversitemizin içerisinde kampüs otomasyonu, personel otomasyonu, öğrenci bilgi sistemimiz var. Yine kampüs otomasyonu içerisinde yemekhane otomasyonumuz var. Buna bağlı olarak tüm bilgilerin paylaşıldığı bir bilgi sistemimiz var. Bunun üzerinden de iş uygulamalarını çalıştırabiliyoruz, kimlik kontrollerini yapabiliyoruz. Başta internetin kullanılması olmak üzere bunun yanında kimlik kartları ile yemekhaneleri kullanabiliyorsunuz, kartlı giriş sistemlerini çalıştırabiliyorsunuz, kütüphane otomasyonlarını kullanabiliyorsunuz. Hemen hemen bütün alanlarda otomasyonlarımız var. Bunların hepsi de interaktif çalışıyor. Yani kısaca internet üzerinde aktif olarak çalışıyor. Yani üniversitedeki bizim öğrenci ve personel sayısını düşündüğümüzde şuanda günlük bütün sistemlerimizde 25000-30000 tekil kullanıcıya çıkıyoruz. Bunun yanı sıra bunların güvenliğini sağlıyoruz. Hep beraber uyumlu bir şekilde çalışmasını sağlıyoruz. Kesintisiz çalışmasını sağlıyoruz. Bilgi işlem olarak bunların hepsine destek veriyoruz." demiştir.

Soru 2: Bu uygulamaların faydaları nelerdir?

Kaba, faydası birinci olarak zaten bilgisayarın hayatımıza girmesi ile birlikte, bilgisayar demek bilgiye hızlı ulaşmak demek ve bilgiyi kaydetmek demek. Bu hayatın her safhasında var. Yani bugün personelin bilgilerini tutmakla beraber, personel bilgilerine hızlı bir şekilde ulaşıyorsunuz. Bir evrakı çıkartmak için bir noktada bir arşive değil, internet üzerinden anında herkes her noktada aynı bilgiye ulaşabiliyor. EBYS bunun en güzel uygulaması oldu, EBYS ile diyelim ki; bunu örnek olsun diye söylüyorum. 15 ilçemizde Meslek

Yüksekokulu bulunuyor. Yönetim binamız burada (Kuzeykent Kampüsü), Eğitim fakültesi kampüsü var. Şöyle bir uygulama vardı eskiden, evrak bir yerde çıkar üretilir ve bu evrak araba ile bir yere ulaştırılır. Bunun Cide'den İnebolu'dan geldiğini düşünün. Evrak buraya gelir, burada paraflanır, tekrar geri gitmesi yine araca ihtiyaç duyulur. Bu evrak dolaşımı günler alıyordu. Şu anda başlangıç ve bitiş 30 saniye sürmüyor. Yani böyle baktığımızda kağıt çıktısı yok, EBYS açısından düşündüğümüzde kağıt çıktısı olmadığı için, siz dünyanın her yerinden elektronik imzanız ile evrağı imzalayabiliyorsunuz. Yani mekana bağlılık yok, o kadar imza klasörlerini taşımak zorunda kalmıyorsunuz. Printerlar artık kullanılmıyor, kartuş giderimiz yok, kağıt gideri yok. Evrağımızın nerde olduğunu anlık takip edebiliyorsunuz. Bunu yanında öğrenci işlerinde de böyle, e-posta sistemlerinde kullanılan işlemlerde böyle, kampüs otomasyonu yine böyle. Hepsinde de zamandan tasarruf ediyorsunuz. İnsan faktörünün hatalarını minimize ediyorsunuz, hayatınızı kolaylaştırıyorsunuz yani. Hayatın her alanında olduğu gibi, burada da üniversite içinde de, öğrencilerimiz de, personel de bu hızdan ve doğru bilgiden maksimum düzeyde faydalıyor.

Soru 3: E-devlet uygulamalarında karşılaşılan güçlükler nelerdir?

Bilişim sektörü şu anda hızlı geliyor. Aslında çok bir zorluk yok, yani bugün teknolojiye ulaşmak ucuz. Herkes evine nasıl bir bilgisayar alabiliyorsa, eskiden çocukluğumuzda hayalimizdi bilgisayarımızın olması. Bunu için baya bir yatırım yapıyordunuz. Böyle düşünürseniz şimdi daha büyük bilgisayarlar yani sunucular alıyorsunuz. Bunu örnek olsun diye anlattıyorum. Bunun bir maliyeti var, ama biz halka hizmet veren devlet tarafında olduğumuz için, devlet bu imkanları vermiş. Alıyorsunuz teknolojiyi yerleştiriyorsunuz. Bunu sürdürülebilir hale getirmek için yine para harcıyorsunuz. Bir ekonomik kısmı var, yani ciddi manada bilişim sektörü para ile ilgili. Ama bunu karşılığını alıyor musunuz, alıyorsunuz. Bir de insanlara eğitim vermek zorundasınız. Bunu sürdürülebilir hale getirmeniz lazım. Bugün herkes eline cep telefonunu eline aldığı anda, bir çocuk bile cep telefonunu kullanmayı öğreniyor. Teknolojiye karşı diyelim ki bunun zorlukları var mı dersiniz, vatandaş belki kullanmak istemeyebilir, zor gelebilir. Ama bugün cep telefonunun hayatımıza girmesiyle birlikte tüm interaktif uygulamaların hepsini herkes kullanıyor. Onun için ben öyle düşünmüyorum, bir zorluk kalmadı. Ne olur, teknolojinin getirdiği zorluk şu, bilgiyi bir yere kaydettiniz, güvenliğini ne kadar sağlayabiliyorum, hukuka ne kadar uygun yapabiliyorum, ona bakmak lazım. İşin

teferruatında mesela Kişisel Verilerin Korunması Kanunundan tutunda sadece Türkiye'de uygulanan 5651 sayılı bir kanun var. Logların tutulmasıyla ilgili. Bunların bütününe baktığımızda hukuksal tarafı, güvenlik, bunların sürdürülebilir olması ile ilgili bazı zorluklar var. Ama eskiden bu zorlukları nasıl tanımlıyorduk? Altyapı yatırımı için yeterli para yok, insanlar bu teknolojiyi kullanmak istemez. Bunlar kalktı. Şu anda devlet imkanı da sağlıyor, herkes cep telefonu diyorum yine özellikle çok önemli, her şeyi değiştirdi. Cep telefonları ile birlikte herkes teknolojiyi çok hızlı öğreniyor. Bunların hepsi kalktı. Şu anda hukuka uygunluk tarafını ciddi manada yapmamız kaldı. Bununla ilgili de ciddi çalışmalarımız var. Bizde ISO27001 dediğimiz bir belgemiz var. Dünde (15.05.2019) burada denetlememiz vardı. ISO 27001 sürecinden yine geçtik, uzatacağız. Bunu niçin yapıyoruz? ISO27001 olayın çerçevesi, şekli- şemali, iskeleti. Acaba yaptıklarımız doğru mu, dünya standartlarında yapıyor muyuz? Arkadaşlar geldiler, gözlem olarak bize birkaç tavsiyede bulundular. Çok kılcal teferruatlar çıkıyor hukuki olarak, buraya bu evrağı koymak zorundasınız gibi. Kişisel verilerle ilgili 5 yıl değil 8 yıl tutmakla ilgili yeni bir kanun çıktı. Bütün bunların uyarılarını yaptılar bize. Tamam dedik gözden kaçan ince şeyler, ince noktalar var. Şimdi herkes hakkını hukukunu arıyor. Bilişim sektöründe çalışıyorsanız, bir kimlik kaydı tutuyorsanız, sizin ben T.C.'nizle beraber adınızı soyadınızı, e-postanızı kaydediyorsam, bunun getirmiş olduğu bir sorumluluk var. Biz bunlara dikkat ediyoruz şu anda. Yani e-devlet uygulamalarında insanların biraz zora düştüğü gri alan dediğimiz hukuksal tarafı. Yani bunun bir kitabını anayasa kitabını üstüste koymamız gerekiyor. Herkesin buna çalışması gerekiyor. En uçta benden hizmet alana kadar bana ve benim üzerimdeki yetkiyi verene kadar olan, aradaki herkes hukuki pozisyonunu iyi bilmesi gerekiyor. Bu da eskiden alıştığımız devlet alışkanlığı ile olacak bir şey değil. Kanunları, yönetmelikleri, yönergeleri dikkatle bakıp, bir iş yapıyorsanız, bir kayıt tutuyorsanız bunun kurum bazında yönergelerini, devlette yönetmelik bazında kanun ve anayasaya kadar giden kısımdaki hukuksal boşlukları doldurmanız lazım. Buna dikkat edilmesi gerekiyor.

Anladığım kadarıyla artık sadece Bilgi İşlem Daire başkanlığı yetmiyor, Hukuk Müşavirliğinin de işin içinde olması gerekiyor, yani hukuki boyutu düzenlemesi için.

Kaba, bizde hukukçular bununla ilgileniyor mu, çok kısmi. Onun için dışarıdan destek alıyoruz. Ne yapıyoruz, ISO27001 bir destektir. Bunu bir danışmanlık şirketi ile birlikte yapıyoruz. Diyoruz ki ben bunu yapacağım, nasıl yapacağım. Önünüze sizin ana maddeleri koyuyor. Diyor ki 114 tane ana başlık var. Bu ana başlıklarda şunları şunları yapacaksınız. Daha çok dışarıdan bu hizmet alınıyor. Çünkü bu, hukuksal tarafı kişisel verilerin korunması ile ilgili bilişim sektöründe özel şahıslar ve firmalar çıktı. Bunların çoğu hukukçu da değil.

Sadece bu işle ilgileniyorlar, bunun seminer ve kurslarını veriyorlar. Ciddi bir alan oldu yani bilişim hukuku diyelim tam tarif edemiyorum ama 5651 sayılı kanun olsun, Kişisel verilerin korunması kanunu olsun, EBYS ile ilgili çıkan kanunlara baktığımızda arkasında ciddi bir hukuksal çalışma var. Bugün bir bankanın hesabına girdiğinizde internette banka size uyarı veriyor; bilgilerinizi şunlarla paylaşabilir miyim diyor veya bir yere e-postanız kaydetmişseniz size uyarı geliyor ben bu bilgileri paylaşabilir miyim. Siz diyorsunuz ki hayır istemiyorum veya istiyorum diyorsunuz. Ben burada veriyi tuttuğumda bu veriyi nasıl kullanacağıma dair bütün hukuki kısımlarını yazmak zorundayım ve bunu Kastamonu Üniversitesi için konuşuyoruz, Senato'dan geçmesi gerekiyor. Bunu çoğu insan biliyor mu? Bilemiyor yada eksiklikleri var. ISO27001 süreci burada kritik nokta bizim için. ISO27001 bize tamamen bunu nasıl yapmamız gerektiği ile ilgili bir yol haritası koydu. Eksikliklerimizi önümüze koydu. Biz geçen sene bunu başardık, yaklaşık 6-7 ay çalıştık. Geçen sene Mayıs'ın 16'sında almıştık belgeyi, bu sene de süresini uzattık. Bu sürekli tekrar edecek, seneye 2020 Mayıs'ında yine aynı denetime gireceğiz. Doğru yolda gidiyor muyuz, check edeceğiz kendimizi. Bunun getirdiği bir sürü yükümlülükler var. Farkındalık eğitimleri vereceğiz, güvenlik eğitimleri vereceğiz. Bugün herkes ne düşünüyor benim bir kredi kartım var, bu da bir e-devlet uygulaması yada interaktif uygulama diyebiliriz. Ne yapıyorsunuz ben acaba bunun bilgilerini çaldırır mıyım, kaybeder miyim diyoruz. Siz bir kişisiniz, biz burada 1500 personelin, 30.000'in üzerinde öğrencinin bilgisini tutuyoruz ve bu yıllara sarıh artıyor. En az beş yıl tutulacak bilgi var, şimdi sekiz yıl oldu. Acaba ben bunu bir yere kaptırır mıyım diye düşünün şimdi, ona göre bir çalışma yapmamız lazım. Bilişim sektöründeki en büyük zorluk bu. Acaba hacklenir miyim? Mesela bizde küçük küçük şeyleri de sayarsak ayda milyona yakın saldırı oluyor sistemlerimize. Bu saldırılarla test ediliyorsunuz yani. Buna karşı ciddi tedbirler alınması lazım. Şu anda bilişim sektöründe gördüğümüz 2 maddeye ayırırsak, 1- güvenlik, 2- hukuki altyapı. Bunu sağladığımız sürece hiçbir sıkıntı yok. Hizmeti veren de alan da mutlu olur yani bütün paydaşlar mutlu olur.

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Kaba, bütünlüğü daha iyi sağlamamız lazım. Kastamonu Üniversitesi'nde şöyle bir şey var. 2012 yılında biz bu işler başladık, 2013-2014 yılında planlama yaptık. 2013'te yaptığımız planlama 5 yıllık mesela, bu 2018'e karşılık geliyor. Bakıyoruz % 100 şablonu uygulayabilmişiz. 2014 yılında revize etmişiz, 2019 yılına geldiğimizde % 100 uygulamışız. Bu

gerçekten bizimde şaşırdığımız büyük bir başarı. Bunun göstergesi ne, biz bugün çevremizdeki isim vermeyeyim, 50.000 öğrencisi olan büyük üniversite olarak söylenen bir üniversiteye baktık. Acaba dedik bilişim sektörü açısından, yanlış anlaşılmaya da mahal vermeden söylemek istiyorum, biz ne durumdayız diye orayı check ettik. 2017 yılında gittik biz oraya, 2016 yılında da gittik. Daire başkanı ile tanıştık. Dedik ki 50.000 öğrencisi olan herkesin de methettiği. Bizim dışarıdan gördüğümüz, içini bilmediğimiz bir üniversite, neler yapıyorsunuz diye sorduk. Biz 50.000 öğrenciye geldiğimizde, sizinle aynı duruma geldiğimizde neler yapacağımızın vizyonunu görmek istedik. Gittik teknik açıdan baktık, Ciddi sıkıntılar var bilişimde 2016-2017 yılları için söylüyorum. Yani arkadaşlarla baya görüşme yaptık, bizde bunun karşılığı bu var, biz bunu hallettik bu var, biz bunu çözdük bu var, biz böyle yaptık hiçbir sorunla da karşılaşmadık dedik. Dediler ki siz bizden daha iyisiniz. O arkadaşlar buraya geldiler, biz onlara burada gerekli bilgileri aktardık. Onlar dediler ki özetle söyleyeyim, bizim olmak istediğimiz de bu. Kastamonu Üniversitesi, çevresindeki üniversitelerin tamamından bilişim sektörü açısından iyi durumda. Neden, bir örnek vereceğim sadece, bu bizim teknik arkadaşlarımızla birbirimizi kötülemek için değil. Bilgi alışverişi çerçevesinde biz bunları aştık. Birçok üniversiteye de danışmanlık yaptık. İsimler de var. Yani biz bir karar almışız 2013 yılında, demişiz ki yazılım sektörü çok ciddi bir sektör. Herkes bir yazılım birimi oluşturmuş üniversitelerinde, kendi yazılımını kendisi yapıyor. Çevremizdeki bütün üniversitelerde aynı sorun var. Biz onlara toplantılarda dedik ki, hiç kimse kendi yazılımını kendisi yapmasın. 180 üniversite var, her biri bir yazılım üretiyor düşünün. Bu profesyonel bir iş. Biz devletiz, devlet dışarıdan hizmet alabilir mi alabilir. Bir sürü yazılım firması var, bunlarda para kazanacaklar, en iyisini biz alalım, en iyisine teşvik edelim. Bu işi iyi yapanlara biz bu yazılımları bu şekilde istiyoruz. Başarılı yazılımlar üniversitelerde var mı var ama o ayrı bir konu. Arkadaşlar bunun haricinde her biri kendi yazılımlarını kendisi, örnek olarak Amasya Üniversitesi Öğrenci Bilgi Sistemini, çevremizdeki bazı üniversiteler Elektronik Belge Yönetim Sistemini kendisi yazdı. Biz dedik ki bu olmaz, sürdürülebilir değil. Neden, yazılımları kendileri başlayıp geliştirirken sorunlarla karşılaşıyorlar, personel kurumdan ayrıldığında da o iş bitiyor. Amasya Üniversitesi öğrenci yazılımına 3-5 yıl zaman harcadı. Elemanlar dağıldığında ya da işi sürdüremediğinde gitti yeni bir yazılım aldı. 5 yıl kayıp. Biz bu hatalara düşmedik öyle söyleyeyim. Biz Kastamonu Üniversitesi olarak yazılımda da, aldığımız hizmetlerde de diğer paydaşlarımızla. Çünkü bize ciddi hizmetler veren firmalarımız var. Şu ana kadar Devlet Malzeme Ofisi olsun, yerel de Türkiye çapında belki yüzden fazla firmadan hizmet aldık. Bunlar çok ciddi destekler ve biz sadece olayı doğru planlayıp doğru kontrol ettik. Yani hatalı atılımlar yapmadık, Üniversitenin şu yazılımını biz yapalım deyip altına imzamızı atıp sonra da bir

hüsranla karşılaşmadık veya EBYS'de bir üniversitenin yaptığı gibi yapıp burada zaman kaybetmedik. Çünkü onlar daha sonra arayıp siz hangi yazılımı kullanıyorsunuz. Bizde o yazılımı alacağız.

Yani bugün bir yazılımı geliştirmek için 4-5 personel ile iki yıl uğraşıyorsunuz. Maliyeti düşünün. Sonuçta bitiremediğiniz geliştiremediğiniz bir yazılım ortaya çıkıyor. Ama gidip 50.000-100.000 TL. veriyorsunuz yazılımı alıyorsunuz ve hiç zaman kaybı yok. Profesyonel bir destekle sistemi işletiyorsunuz. Bizim yaptığımız bu ve bu bize büyük bir ivme kazandırdı. Çünkü bilişim sektöründe şu andaki en ciddi işlerden biri personel açığı. Şimdi biz buna bakarsak burada hiçbir iş yapmamamız lazım. Şu anda bizde memuriyete 2012'de, 2013'te, 2014'te işe başlayanlar var. Sonra gelen bir iki arkadaşımız hariç hepsi lise mezunu. Bilişim sektöründe buraya firmalar geldiğinde şunu söylüyor, Network mühendisinizle, sistem mühendisinizle görüşebilir miyim? Bizde sistem mühendisi yok, biz bunu lise mezunu arkadaşlarla çözdük. Bu böyle bir şey eleman yetiştiremiyorsanız çare üreteceksiniz, hizmet alacaksınız. Biz Kastamonu Üniversitesi olarak bu noktada gelişmeye devam ediyoruz. Yani yazılım yapayım, şu yazılımı da ben yapayım diye... iyi yazılımları bulup, eksiklikleri varsa firmalarla görüşürüz, buralarda eksiklikler var bunları istiyoruz.

Bunun haricinde biz geldiğimizde bir tane web sitesi vardı, 60 tane web sitesi kurduk. Web sitesi gibi basit kodlamalarda dışarıdan hizmet almıyoruz. Basit kodlamaların tamamını, web sitesi gibi, BESYO Özel Yetenek Sınav programı, yarışmalar, sınavlar, Akademik Bilgi Sistemi bunları biz yaptık. Bunları saymıyorum. Üst düzeyde hukuki olarak, örneğin EBYS'nin arkasında hukuki bir altyapısı var. Kanuna göre program yazmak zorundasınız. Öğrenci işlerinin sürekli devam eden bir kanuni altyapısı var. Bu tür yazılımlarda dışarıdan hizmet aldık. Diğerlerinin tamamını kendimiz yaptık. Onun dışında ayrıyeten bir efor sarf etmedik. Günlük olağan işimiz. Kastamonu Üniversitesi bu şekilde çalışmaya devam ediyor.

Yapmak istediğimiz Yönetim Bilgi Sistemi dediğimiz bir sistem kurmak var. Bundan sonra Kastamonu Üniversitesi'nde örneğin Daire Başkanlıkları, Dekanlıklar, Üniversite üst yönetimi kendi alanına girdiğinde kendi birimleriyle ilgili, yetkisi dahilinde raporlar alabilsinler. Bilgiler bir havuzda toplansın, buradan siz performans raporlarını, grafikleri, sonuçları, daha basit insanı yormayan bir sistem kurmak istiyoruz. Umarım onu da başarırız. Onun haricinde yaptığımız işlem bundan sonra mevcut durumu muhafaza etmek, güvenliği sağlamak, aynı kaliteli hizmeti, bizim şu anda kesintisiz hizmet dediğimiz %99,99 kesintisiz hizmet var. Bu şekilde hizmet etmeye devam ediyoruz.

İsmail KATIRCI

Kastamonu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Şube Müdürü

Soru 1: Üniversitenizdeki e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?

Katırcı, Üniversitemizde Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Öğrenci Bilgi Sistemi, Personel Otomasyonu, yemekhane otomasyonu, akademik bilgi sistemi gibi e-devlet uygulamalarımız mevcuttur. Bu uygulamalar, öğrencilerimiz ile akademik ve idari personelimizin iş ve işlemlerini daha hızlı, güvenli ve sorunsuz bir şekilde yapmalarına imkan sağlıyor. Biz de Bilgi İşlem Daire Başkanlığı olarak bu sistemlerin kesintisiz çalışması için gerekli çalışmaları yapıyoruz, önlemleri alıyoruz. Özellikle üniversitemizdeki bütün personelin kullandığı EBYS programı sayesinde, iş ve işlemlerde bir hızlanma oldu.

Soru 2: Bu uygulamaların faydaları nelerdir?

Katırcı, Bu uygulamalardaki en büyük fayda zamandan tasarruf sağlaması. Bunun yanında maliyet olarak da çok büyük faydaları var, kağıt gideri ortadan kalktı, bununla birlikte ilçelerden Rektörlüğümüze gelen ve giden evraklar için araç ve personel görevlendiriliyordu. Bunlar bitti. Personel otomasyonuna girilen terfiler, hizmet birleştirmeler vb. işleri turkiye.gov.tr üzerinden Sosyal Güvenlik Kurumu uygulaması olan Hizmet Takip Sisteminde görebiliyorsunuz. Bir eksiklik ya da hata varsa düzeltilmesini isteyebiliyorsunuz Personel Daire Başkanlığımızdan. Önceden böyle bir imkan olmadığı için eksik ya da hatalı işlemler görülmüyordu yada bilinmiyordu. Bu nedenle de mağdur olan kişiler oluyordu.

Yine aynı şekilde öğrenci bilgi sistemi ile birlikte öğrenci kayıtları, ders seçimleri, mezuniyet işlemleri gibi bir sürü işlem güvenli, hızlı ve doğru bir şekilde yapılabilir. Bizim yaptığımız akademik bilgi sistemi programı ile akademik personelimizin unvanları, akademik çalışmaları, yaş, cinsiyet gibi konularda istenen veriyi kolaylıkla oluşturabiliyoruz. Bunun gibi faydaları var kullandığımız uygulamaların.

1



Soru 3: E-devlet uygulamalarında karşılaşılan güçlükler nelerdir?

Katırcı, *bizim açımızdan karşılaşılan güçlüklerin başında sistemin güvenliği sağlamak geliyor. Bu programların, sistemlerin çökmesi önlemek, siber saldırılara karşı önlemler almak zorundayız. Kişisel verilerin korunması kanunu ile birlikte sistemlerde tutulan bütün kişisel verilerin güvenliğini sağlamak, üçüncü kişilerin eline geçmesini engellemek görevimiz dahilinde. Bunların yaparken de belli bir maliyetle karşılaşıyoruz. Hem sistemin güvenliğini ve yedeklemelerini sağlamadaki maliyet hem de personelin yetiştirilmesindeki maliyet. Bunları çözdüğümüzde bizim için güçlüğü yok.*

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Katırcı, *Aslında bütün üniversiteler ortak programlar kullansa, programı yapanlar içinde kullananlar içinde kolaylıklar olur. Üniversitelerin birbiri ile bağlantıları kurulmuş olur. Personelin eğitimi ve deneyim kazanması sağlanır. Örneğin, Milli Eğitim Bakanlığı'nın kullandığı MEBBİS yazılımı. Bütün çalışanların ve öğretmenlerin özlük bilgileri, yazışmalar hepsi bu program üzerinden yapılıyor. Kars'tan yazılan bir yazı imzalandığı anda Edirne'de görülebiliyor. Bu hem hızı sağlıyor hem de kurum içindeki işleyişin her yerde ilçede, ilde aynı olmasını aynı şekilde ilerlemesini sağlıyor. Üniversitelerin kullandıkları ya da kullanacakları programların uygunluğunun hukuki açıdan olsun kullanılabilirlik açısından olsun denetlenmesi lazım. Harcanan emeğin ya da paranın boşa gitmemesi için.*

Bunun dışında e-uygulamalar hayatımızda çoğaldıkça bunun hukuki alt yapısı da geliyor. Bu da artık sadece bizim yani Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın tek başına işlem yapamaması anlamına geliyor. Çünkü işin hukuki boyutunu bizim bilme ya da takip etme gibi bir imkanımız yok. Bunun için de biz danışmanlık alıyoruz. ISO27001 belgesine sahibiz. Bu belgeyi alabilmemiz için firma bizi denetliyor ve bize yapılması gerekenler hakkında bilgiler veriyor. Yıllık olarak denetimler yapıyorlar ve eksiklikleri bildiriyorlar.

Üniversitelerde, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun gibi bizi de ilgilendiren kanunlar yada yönetmeliklerle ilgili eğitimler verilebilir. Bir komisyon kurulabilir bizden, Hukuk Müşavirliğinden yada diğer ilgili birimlerden ve ilgili kanun ve yönetmelikler çerçevesinde üniversitelerde gerekli düzenlemeler yapılabilir böylece.


2


İsmail KATIRCI
Şube Müdür V.

önlemleri almak zorundayız. Yıllık bir adet pentest (sızma testi) yaptırıyoruz, sistem açığı var mı yok mu diye. Maliyeti dışında çok da bir güçlüğü yok aslında bu sistemlerin. Bir de çökme durumu var bu sistemlerin. Çökme yaşanmasın diye yedekleme üniteleri alıyoruz. Onlara yedekleme yapıyoruz. Felaket kurtarma merkezleri oluşturuyoruz. Bir bölgede yada binada çökme, yıkılma gibi bir durum olursa, diğer bina üzerinden sistemler çalışsın diye oluşturulan bir sistem. Fiziksel yedek alıyoruz ayrıyeten. Gidiyoruz cihaza takıyoruz, verileri çekerek dış ortamda harddisklerde falan muhafaza ediyoruz bu e-uygulamaların bir çoğunu. Bunlara baktığımızda bizim açımızdan güçlükleri ekstra iş yükü oluşturuyor, maliyet çıkıyor ve zaman kaybı (yedeklemeler).

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Doğan, üniversitelerde e-devlet uygulamaları için birinci önerim, bunların hepsinin TÜBİTAK yada programları geliştirecek bir birim oluşturup, o birim tarafından geliştirilmesi taraftarıyım. Böylelikle bizim üniversite ayrı bir maliyet harcıyor bu e-uygulamalar için, diğer üniversiteler ayrı maliyet harcıyor. Bu maliyetler dışında işte deminde bahsettiğim firewall'undan tut da harddiskine kadar bize maliyeti olduğu gibi diğer üniversitelere de maliyeti oluyor. Bunların hepsi bir yerde olsa tüm üniversitelerden bu yük kalkacak. Sistemlerin korunması da orada olacak. Çünkü bütün üniversiteler bunları korumak için ekstra önlemler alıyor. Böylece çok büyük tasarruf sağlanacağını düşünüyorum. Bunun dışında devletin e-uygulamalar konusunda gerekli adımları atması gerekiyor.


YASIN DOĞAN

Murat YAYLA

Kastamonu Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Yazılım Grubu

Programcı

Soru 1: Üniversitenizdeki e-devlet uygulamaları hakkında bilgi verir misiniz?

Yayla, üniversitemiz bünyesinde Akademik Bilgi Sistemi (ABİS), Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Öğrenci Bilgi Sistemi, Mezun Bilgi Sistemi, personel bilgi sistemi, uzaktan eğitim sistemi, e-kütüphane gibi birçok e-uygulamamız mevcuttur. E-devlet uygulamaları mevcut sistemle kullanıcı arasında köprü görevi üstlenen web tabanlı sistemlerdir. Kullanıcı, bu sistemlere her yerden (cep telefonu, pc, tablet) ulaşabilir.

Soru 2: Bu uygulamaların faydaları nelerdir?

Yayla, bu uygulamaların birçoğu şu anda bulut (Cloud) sistemler üzerinden çalışmaktadır. Buradaki en büyük avantaj sistemlerin kesintisiz hizmet vermesi ve maliyetin düşük olmasıdır. Ayrıca personel sıkıntısı da yaşamıyoruz. Her şey ile, yazılım güncellemeleri, lisanslar gibi onlar ilgileniyor. Eğer siz bu serveri kendiniz alsanız, bu server¹ devamlı çalışacak, elektrik maliyeti var, satın alma maliyeti, lisans maliyeti, bakım maliyeti gibi bir sürü maliyet var. Birde bunu yedeklemeniz gerekiyor. Ama bulut sistemin en büyük özelliği kullandığın kadar ödemen. Bir de örneğin Azure²'un dünyada 54 farklı yerde serveri var, Türkiye'de yok. Ben bulut sistemini kullanırken diyorum ki mesela benim bilgilerim Almanya'daki serverda tutulsun ama yedeklemeler de Hindistan'daki servera yapılsın. Buna cluster deniliyor. Bu şekilde eğer benim ana bilgilerimin bulunduğu sistemde bir saldırı yada problem olursa yedek server üzerinden işlemlere devam edebiliyoruz.

Bu uygulamalar ile zamandan tasarruf ediyorsunuz, maliyetten kurtuluyorsunuz, kullanım kolaylığı ve iş gücü gibi avantajları var.

¹ Server; bilgisayar ağlarında, istemcilerin (kullanıcıların) erişebileceği, kullanımına ve paylaşımına açık kaynakları veya bazı servisleri (FTP, E-Posta, Web Sitesi) çalıştıran bilgisayar birimlerine verilen genel bir addir.
² Azure; Microsoft'un Bulut Bilgi İşlem Platformu.

Soru 3: E-devlet uygulamalarında karşılaşılan güçlükler nelerdir?

Yayla, *En büyük güçlük sistemler arasındaki uyumsuzluk. Yani sistemler arasında bir uyumsuzluk var, veri tabanları arasında bir uyumsuzluk var. Bu nedenle uygulamaları etkin ve verimli çalıştırmak için ekstra işler çıkıyor. Bu uygulamaları tek bir yerden yönetemiyorsunuz. Sistem devre dışı kaldığında sistemi ayağa kaldıracak personel de sıkıntı yaşıyorsunuz.*

Soru 4: Üniversitelerde e-devlet uygulamaları hakkındaki önerileriniz nedir?

Yayla, *bir kere bu uygulamaların kullanıcı dostu olması lazım, yani kolay kullanılabilir olması lazım. Bütün cihazlarla entegre çalışabilmesi lazım. Arayüz tasarımlarının responsive tasarımda olması gerekli. Yani web sitesinin mobil ve tablet cihazlardan girildiğinde site içindeki resim, yazı gibi elementlerin ekran genişliğine göre yeniden şekillenip ekrana tam oturması gerekli. Bu tasarım bunu sağlıyor. Görme engelli personele uygun olarak düzenlenmeli. Bir de kullanıcı deneyimi testleri yapılmalı. Bununla ilgili UI ve UX tasarımları var. Burada kısaca sayfayı ziyaret eden kişilerin nerelerde daha fazla vakit harcadığı, nerelere dikkat ettiği üzerinden sayfa düzenlemeleri değiştirilmelidir.*



ÖZGEÇMİŞ

Ahmet KILIÇÇEKEN, 03.01.1985 tarihinde Kastamonu'da doğdu. Kastamonu Mustafa Kaya Anadolu Lisesi'ni bitirdikten sonra 2003 yılında girdiği Kocaeli Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümünden 2007 yılında mezun oldu. 2009 yılında Kastamonu Üniversitesinde idari personel olarak göreve başlayan KILIÇÇEKEN, 2016 yılında Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi bölümünde Yüksek lisans eğitimine başladı. Evli ve iki çocuk babasıdır.