

# E-DEVLET UYGULAMALARININ HİZMET KALİTESİNE ETKİLERİ

Dr. H. Alpay Karasoy

## ÖZET

Ülkemizde üzerinde yeni yeni durulmaya başlanan e-devlet, verimliliği artırmak amacıyla ve çağdaş toplum olmanın bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Bu anlamda yönetenlerle yönetilenler arasındaki her türlü ödev ve yükümlülüklerin karşılıklı olarak “dijital ortamda” sürekli ve güvenli bir biçimde gerçekleştirilmesi anlamına gelmektedir. Küreselleşme, dünya ülkelerinin birçok alanda birbirine bağımlı hale gelmelerini ifade etmektedir. Böylelikle dünyada siyasal sınırlar ortadan kalkmış ve dünya küresel bir köy haline gelmiştir. Bu yapıda devletler, etkinliklerini artırmak için, bilişim teknolojilerinin alt yapılarından yararlanarak, hizmetlerini elektronik ortamda sürdürmeye başlamıştır. Bu uygulamaların tamamı E-Devlet kavramıyla anılmaktadır.

İnternet kullanımı hayatımızda birçok kolaylıklar sağlamanın yanında bir takım sorunlara da yol açmıştır. İnternet kullanımının yaygınlaşması e-devlet uygulamasına geçişi de hızlandırmıştır. Günümüz kamu yönetiminin vazgeçilmezi haline gelen e-devlet birçok kamu hizmetinin görülmesinde hız ve etkinlik sağlamıştır. Bu çalışmada, internetin Türkiye’de gelişimi ve bunun sonucu olarak ortaya çıkan e- devletin gelişimi ele alınıp incelenecektir.

**Anahtar kelimeler:** İnternet, E-devlet, kalite

## THE EFFECTS OF E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY APPS

### ABSTRACT

E- Government which has recently been significant in our country emerged as a must of being a modern society and to increase efficiency. in that manner, it means the realization of mutual duties and responsibilities between people who govern and those who are governed in the “digital space”. However, it seems that, the concept of e-government that we defined in a general manner is discussed in various places where different aspects of it are emphasized. Globalization, become dependent each other of world countries in many areas is stated. In this way political boundaries have disappeared and the world has become a global village. These states taking advantage of their information technology infrastructure and has begun to pursue their services on electronic context for increase their effectiveness. All of these applications be called with E-Government concept.

Beside the facilities,the internet usage,also gives rise to some kinds of problems in our lifes.Becoming prevalent of the internet usage also hastaned the transition to e-state pracïces.the e-state practices which are today indispensable for public adminirastions,bring inomentum and efficiency. In this paper the emergence, development in Turkey and the problems of the internet will be analized.

**Key words:** Internet, E-government, Qality

## **1- GİRİŞ**

Çağımız koşullarında devletlerin yapısı hizmet devletinden çok refah devletine dönüşmektedir. Bu bağlamda, devletin esas unsurunu teşkil eden bireyler ve kurumlar için en etkin hizmet şekli - vakit nakittir ilkesinden hareketle - hızlı ve etkin bir biçimde istenilene yerine getirmektir. Bunu yapabilmek için devletler ve kurumlar, teknolojik gelişmeleri sürekli takip ederek bürokrasi basamaklarını mümkün olan en alt seviyeye indirmeye çalışmaktadırlar. Etkin ve hızlı karar alabilen ve bunları uygulamada başarı sağlayan toplumlar önemli yerlere gelmişlerdir.

Günümüzde organizasyonların başarılı olmalarının en önemli koşulu, sunulan ürün ve hizmetin hedef kitleye, en düşük maliyetle, hızlı ve kaliteli bir şekilde sunulmasına bağlı olduğu büyük çoğunluk tarafından kabul edilmektedir. Kalite-Maliyet-Terinin üçlüsü hayatın her alanında karar verme aşamasında karşımıza çıkmaktadır. Kamu yönetiminde yeni yeni uygulanmaya başlanan E-Devlet uygulamaları ile devletin hedef kitlesine sunduğu hizmetlerde bilginin en bilinen paylaşımı olan internet tabanlı bilişim teknolojilerinden faydalanılmakta, bürokratik engeller azaltılarak kalite-maliyet-termin üçlüsü en iyi şekilde birleştirilmektedir

Bu çalışmada E-Devlet sistemi, bu sistemin ortaya çıkışı, işlevleri, uygulama aşamaları ve karşılaşılan sorunlar ile E-Devlet yardımıyla hizmetlerde kalitenin nasıl yükseltilebileceği konularına açıklık getirilmeye çalışılmıştır. E-Devletin özelliklerinden yola çıkarak Türk kamu yönetimi hizmetleri üzerine etkileri ve E-Devlet uygulamaları, dünyadan örneklerle kıyaslanmıştır. E-Devletin önündeki engeller ve E-Devlet uygulamalarının temel bileşenlerinden olan, internet ve diğer teknolojilerin kullanımı anlatılmıştır.

## **2- E-DEVLET'İN ORTAYA ÇIKIŞI VE İŞLEVLERİ**

### **2.1. E-DEVLET'İN ORTAYA ÇIKIŞI**

Elektronik devlet, birey ve kurumların herkesin ulaşabildiği veya kısıtlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, erişilebilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür.

E-Devlet, kamu kurumlarının bilişim teknolojileri (en yaygın örnek olarak, interneti, mobil iletişim vb.) kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini devam ettirmesidir. (Erdal,2002:165-180)

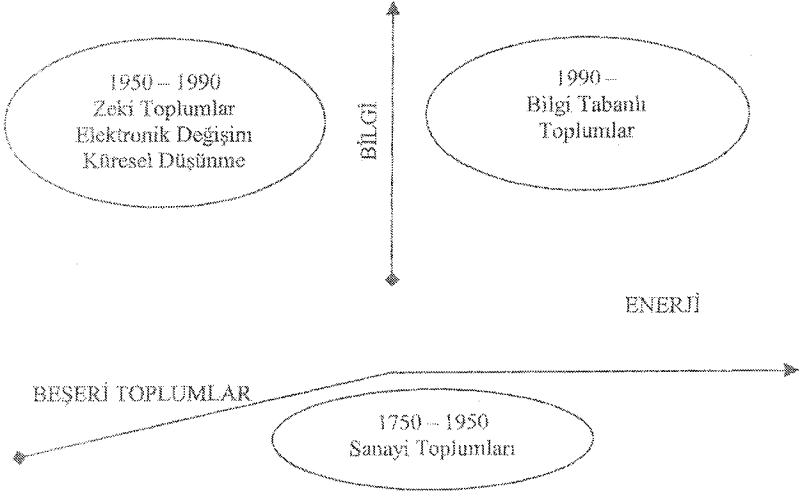
Kamu yönetimine ait verilere ulaşmada vatandaşlara, örgütlere ve Örgüt çalışanlarına kısaca tüm kuruluşlara kamu hizmetlerinin sunulmasında bilişim teknolojilerinin ve özellikle de internet uygulamalarının kullanılması E-Devlet olarak tanımlanabilir. (Stowers, 2003)

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmeler, devletin elektronik hizmetleri kullanmasının başlıca sebeplerindendir. Buradan hareketle E-Devleti, bilgi iletişim teknolojilerinin kamusal faaliyetleri desteklemesi amacıyla kullanılmaktadır şeklinde de tanımlayabiliriz. (Saga,2003)E-Devletin bugünkü konuma gelmesi bir süreç içinde olmuştur. Bu süreci üç dönem halinde inceleyebiliriz: (Leigh ve Atkinson,2003)

Dönem 1: İnternetin Bilgi Paylaşımı Amacıyla Kullanılması(1993 - 1998): Bu dönemde bilgi sunma amacıyla ortaya çıkan E-Devlet tam olarak vatandaşlara interaktif bir hizmet sunmamıştır.

Dönem 2: Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulması(1998 - 2001): Kamu yönetimine ait siteler doksanlı yılların sonlarından itibaren bilgi sağlayıcı konumundan işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Elektronik posta ile bilgi gönderimi online işlem tamamlamaları çeşitli vergileri, sigorta primlerinin belgelerini internet yoluyla elde edebilme bu dönemin önemli hizmetlerindendir.

Dönem 3: Web Sitelerinin Bütünleşmesi (2001 - 2004): Bu dönemde kamu kuruluşları, kendilerinin üretmedikleri hizmetlerde dâhil olmak üzere web siteleri vasıtasıyla vatandaşlara geniş kapsamlı hizmet vermeye başlamışlardır.



Şekil 1: Bilgi Çağında İlişkilerin Yeni Açılımı

**Kaynak: E-Governance - an İT Enablerd Theme Of Governance, www.adb.org/Documents, s:2 Erişim: 20.01.2003**

E-Devlet; kamu hizmetlerinin erişim ve yaygınlığını, hizmet üretim ve yönetim sürecine vatandaşların katılımını artırmak, devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli işlemlerini sağlamak gibi üç amaca hizmet eder. İnternet ve hizmetlerinin yaygınlaşması sayesinde kamu kurumlarında çalışanların ve çalışmalarının verimliliği büyük ölçüde artarken, devlet-vatandaş ilişkisinin boyutu da değişmektedir.

E-Devlet uygulamalarıyla, devlet daha etkin çalışacaktır. Yeni iletişim araçları ile çalışanların iletişimini ve bilgilerin paylaşım imkânlarını güçlendirecektir. Uzaktan öğrenme gibi teknolojik araçlar ile yer ve zamandan bağımsız iletişim kurulabilecektir. Ayrıca, veri görselleştirmesi, veri entegrasyonu ve dijital kütüphane teknolojileri gibi bilgi yönetimi araçları, bilginin kullanımı ve yaygınlaştırılmasına olumlu katkılarda bulunacaktır. Veri ambarları gibi teknolojiler, farklı kaynaklardan bilgiyi bir araya getirecek, bunun yanı sıra veri yönetimi ve bilgi arama araçları, birçok konuda planlama ve değerlendirme amaçlı olarak kullanılabilir. (Bilen ve Şanver,2002:101-118)

## 2.2. E-DEVLET UYGULAMASININ İŞLEVLERİ

Devletlerin, yapıları ve doğaları gereği kapalı bir sisteme sahip oldukları görülmüştür. Bu yapılarından dolayı denetimci ve bilgiyi paylaşmayan mekanizmalardır. İçerik kapalı bu sistem, vatandaşlar tarafından çeşitli vasıtaları yardımıyla kırılmaya çalışılmıştır. E-Devlet uygulamasının en önemli işlevi

devleti açık hale getirmesi bir anlamda saydamlaştırmasıdır. E-Devlet, bu işlevi nedeniyle vatandaşına olabildiğince yakın, olabildiğince saydam ve olabildiğince etkin hizmet sunan devlet olarak tanımlanmaktadır. Bilgiye erişme hakkı, çağdaş devletlerde tüm bireylerin hakkı olarak kabul görmekte ve devletin dünü, bugünü ve yarını ile ilgili bilgi edinme olanakları, kendilerine sunulmaktadır. İstenilen bilgiye, istenilen zamanda, doğru bir şekilde ulaşmayı sağlamaktadır.

E-Devletin işlevlerinden biri de işlem maliyetlerini ve sürelerini azaltmasıdır. Devlet yerine getirmesi gereken faaliyetleri E-Devlet uygulamasıyla, daha ucuza, daha kaliteli ve daha kısa sürede yapabilecektir. Giderek bürokratikleşen devlet kurumları, yükü taşıyamaz duruma gelmektedir. Kâğıda dayalı işlemler, işlem süresini uzatmakta, ayrıca işlem maliyetlerini bir hayli artırmaktadır. E-Devlet uygulamaları, bu maliyetleri ve süreleri azaltacak, etkinlik ve verimliliği arttıracak aynı zamanda vatandaş oturduğu yerden her türlü işini halledebilecektir.

E-Devlet her düzeyde vatandaşın yönetime katılımını sağlayacaktır. Bilişim kültürünün yaygınlaşması ile katılımcılık kültürü de gelişecektir. (Yüçetürk,2002:145-164)

E-Devlet doküman yönetimine de kolaylık getirecektir. Bugün birçok gelişmiş ülkede hızla kâğıtsız ofis ortamı çalışmaları sürdürülmektedir. Türkiye’de arşivler kâğıtlarla doludur ve bu arşivler gün geçtikçe dolmaktadır. E-Devlet uygulaması ile bu yüklerden kurtulmak mümkündür.(Yüçetürk,2002:145-164)

E-Devlet uygulamasının başarısı, telekomünikasyon altyapısı, yasal-düzenleyici ortam, mali kaynaklar ve kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile olan ilişkileri gibi alanlardaki gelişmelere bağlıdır (www.sayıştay.gov.tr):

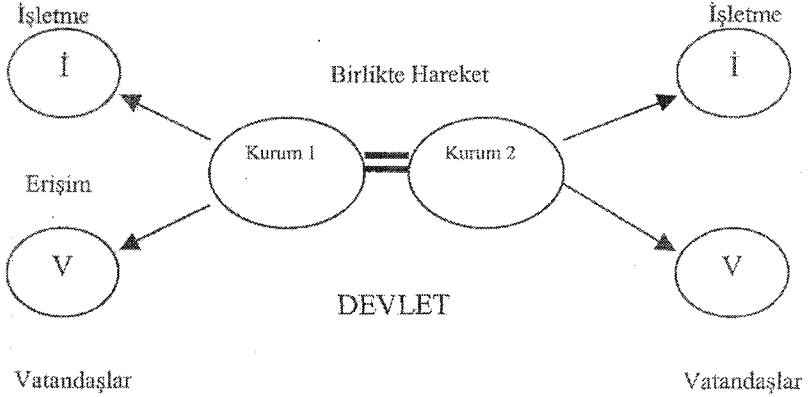
**Telekomünikasyon altyapısı:** Dijital ağ şebekeleri olmadan E-Devlete girmek mümkün değildir. Ülkenin fiziksel koşulları ve telekomünikasyon alt yapısı bilinerek E-Devlet çalışmaları şekillendirilebilir.

**Yasal ve düzenleyici çevre:** Telekomünikasyon altyapısının E-Devlete uygun olarak geliştirilmesi veya yeniden yapılandırılması çok büyük yatırımlar gerektirir. Oysa birçok ülkenin bu maliyeti karşılayabilecek gücü yoktur. Bu yüzden özel yatırımlar teşvik edilmeli ve kanuni düzenlemelerle internet servis sağlayıcıların arasındaki rekabet yükseltilmelidir. Mali kaynaklar: Kamu kurumları kamusal hizmetleri çevrimiçi sağlarsa, bunun için hazine tarafından desteklenmeleri gerekir. E-Hizmet tesliminin bedeli tamamen karşılanamaz ise, kamu kurumları hizmetleri sunmak için fiyat talep edecekler ya da hizmetin teslimi özel sektörçe yerine getirilecektir.

Kamu organizasyonlarının bilgi teknolojileri ile ilişkisi: Devlet kurumlarının bilgi teknolojileri ile olan bağlantısı bilinirse E-Devleti ve etkinliğini anlamak daha kolay olacaktır. Kamusal organizasyonların etkinliği, yönetim kalitesi ve üyelerin performansına bağlıdır.

### 3- E-DEVLETİN YAPISI ve AŞAMALARI

E-Devletin kamu idari birimleri arasındaki ilişkileri ve çalışanları arasındaki ilişkileri ile vatandaşlar ve özel işletmeler arasındaki işlemlerden oluşan bir yapısı vardır.



Şekil 2: Vatandaş - Devlet- İşletme İlişkisi

**Kaynak: E-Governance - an İT enaberd Theme Of Governance,**  
www.adb.org/Documents, s:6 Erişim: 20.01.2003

E- Devletin aşamalarını sıralayacak olursak(larrain, 2003:14);

- Vatandaş ve işletmelerin internet ortamından yararlı bilgilere ulaşması,
- İç finans yönetim sistemlerinin bütünleştirilmesi,
- Direkt iletişim için gerekli yapılanma (firmalar, devlet ve vatandaş arasında)
- Elektronik hizmetlerin sağlanması,
- Devletin, geniş portallar oluşturma sıralanabilir.

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de bütün kurumlar çağın gerektirdiği hız ve etkililiğe ulaşabilmek için bilgi teknolojilerine büyük yatırımlar yapmaktadırlar. Türkiye’de yapılan bu yatırımlar sadece kamu kurumlarının hızlı ve etkili kamu hizmet sağlamalarının bir sonucu değil aynı zamanda Avrupa Birliği ile olan uyum çabalarının bir sonucudur. Türk kamu yönetiminde hem merkezi yönetimler düzeyinde hem de yerel yönetimler

düzeyinde e-devlet ve e- bürokrasi uygulamaları mevcuttur (Leblebici vd.2003:501-512)

#### 4- E-DEVLET UYGULAMALARININ SORUNLARI

E-Devlet uygulamalarını e-iş uygulamalarından ayıran en önemli faktör uygulamanın çok yönlülüğü ve çeşitliğidir. Bir devlet uygulaması hem vatandaşları, hem şirketleri hem de birçok kamu kurumunu aynı anda içine alabilmektedir. 20 ülkede yapılan bir araştırmada E-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunların birbirleriyle paralellik gösterdiği tespit edilmiştir (Jupp,2000:1) Bu sorunların başında E-Devlet uygulamasına nereden başlanacağı ve nasıl başlanacağı gelmektedir.

E-Devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunları; politik sorunlar, sosyal sorunlar, ekonomik sorunlar ve teknolojik sorunlar olmak üzere 4 ana başlıkta toplayabiliriz. (Backus,2001:3). Bunları açıklayacak olursak:

**Politik Sorunlar:** gelişmekte olan ülkelerde E-Devlet uygulamaları demokratikleşme reformları ile birlikte uygulanmaktadır. İnternet bu konuda itici bir güç ve modernleşme simgesidir. Ancak gelişmekte olan ülkelerin kısıtlı bütçeleri internetle ilgili kanuni düzenlemelerinin olmayışı, bir problem çıktığında bunu devlette bir üst düzey birimin sahiplenmeyişi, karar verme mekanizmasının işlemez derecede yavaş olması ve seçimlere dayalı kısa vadeli hükümet stratejileri bu ülkelerin E-Devlet uygulamalarının ötündeki politik engeller olarak sayılabilir.

**Sosyal Sorunlar:** E-Devlet uygulamaları için yetişmiş insan gücü gerekmektedir. Gelişmekte olan ülkeler, bu konuda insanları yetiştirmek isteyecek ama gelişmiş ülkelere göre çok yetersiz kalacaktır. Ayrıca, nitelikli insanları devlet kurumlarında tutmak için, özel kurumlarla rekabet edilmesi zorunda kalınacaktır. Ayrıca gelişmekte olan ülkelerdeki diğer sorunları, beyin göçü, değişime tepki, kişilik haklarının çiğnenmesi şeklinde sıralayabiliriz.

**Ekonomik Sorunlar:** Özel kurumlar, ister yerli ister yabancı olsun, yaptıkları yatırımları değerlendirmek isteyecek bunun sonucunda, hükümetin esnekliğini önleyecektir. Ancak bütçeler kontrol edilmezse, bu yolsuzluklara yol açacaktır.

**Teknolojik Sorunlar:** Yetişmiş iş gücünün bulunması zorluğu, yüksek maliyetlerde bilgi erişim, lisanssız yazılımlar, verilerin karmaşıklığı gibi birçok sorun vardır.

#### 5- HİZMET KALİTESİ VE E-DEVLET İLİŞKİSİ

Kalite kavramı, kişiden kişiye ve kuruluştan kuruluşa, değişen amaçlara göre, zaman ve mekan farklılıkları da göz önünde tutularak, farklı biçimlerde tanımlanmıştır. Kalite konusunda herkesin kabul ettiği ortak tanımları şöyle sıralayabiliriz;

- Juran'a göre kalite, kusursuzluktur, ürün ve hizmetlerin kullanıma olan uygunluk derecesidir, müşteri tatminini sağlamak amacıyla ürün ve hizmetlerin müşteri gereksinimlerine uyum koşullarını tanımlayan özelliktir. (Juran,1988: 22)
- Crosby'e göre kalite, üretilen ürünün belirtilmelerini karşılama gerektğini ortaya koyar ve bir ürün veya hizmete ait yerine getirilmesi gereken asgari karakteristikleri belirtir. (Crosby, 1979:26)
- Taguchi'ye göre kalite, üretilmiş olan ürün ve hizmetlerin dağıtımdan sonra toplumda neden olduğu minimum zarardır (Bozkurt, 1998: 13)
- Ishikawa'ya göre ise kalite kontrolü uygulamak, en ekonomik ve kullanışlı ve tüketiciyi daima tatmin eden kaliteli ürünü geliştirmek, tasarımı yapmak ve üretmek ,satış sonrası hizmetleri vermektir. (Tekin:1999:64)
- Yine benzer şekilde kalite, bir ürün yada hizmetin, önceden belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.(Efil,1998:6).

Bu tanımlar incelendiğinde, kalite ile ilgili dört temel faktörün öne çıktığı görülmektedir. Bu faktörler;

- Ürün ve Hizmet: Ürün bir mamul veya hizmet olabilir ve bir sürecin amacına ve türüne göre, elde edilen temel çıktıdır.
- Ürün ve Hizmet Özelliği: Ürün veya hizmetlerin müşteri beklentilerini karşılayabilme özelliğidir. Hizmet sunumu veya mamul üretimi yapılırken verilmesi gereken tüm özelliklerdir.
- Müşteri: Ürün veya hizmet, tüketen veya kullananların tamamıdır.
- Uygunluk: Ürün ve hizmetlerin, Müşteri tatmini sağlayacak niteliklere ve gerekliliklere olan ulaşma derecesidir.

Hizmet kalitesi ise; müşteri beklentileriyle gerçekleşen hizmet performansının karşılaştırılmasıdır(Diken: 1998,97). Hizmet kalitesi için net bir tanım yapmak ve kaliteyi ölçmek oldukça zor bir iştir, zira üretilen hizmetlerin kalitesinin nasıl olduğu üreticilerden çok o hizmeti alan tüketiciler tarafından belirlenir ve üretilen hizmet tüketicinin beklentilerine cevap verdiği ölçüde beğeni kazanır(Karahan:2000:116)

Günümüzde birçok gelişmiş ya da gelişmemiş ülke de, hantal bir şekilde büyüyen devlet, kronikleşen kamu açıkları ve ekonomik istikrarsızlıklarla, vatandaşların beklentileri arasında güç bir seçim yapmak durumunda kalmıştır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, sosyal devlet anlayışı



doğrultusunda hükümetlerin etkin olamamaları eğitim, sağlık ve altyapı gibi temel kamu hizmetlerini yerine getirememeleri veya yerine getirmek için yeterli sayıda ve yeterli donanıma sahip personeli istihdam edememelerinin olumsuz etkileri görülmektedir. Bu durum, devletçe sağlanan hizmetlerin birçoğunun etkin olmamasına ve sosyal amaçlar açısından başarısızlığa, üretimin özel sektöre kıyasla daha kalitesiz, daha pahalı yapılmasına ve devlet yapısında politik yozlaşmalara yol açmaktadır. Devlet hizmetlerinde etkinliği ve kaliteyi artırabilmenin yolu, kırtasiyeciliği azaltmaktan ve hizmet kalitesini yönetmekten geçer. Toplam Kalite Yönetimi ise, bu yönetim için en etkili araçların başında gelmektedir. (Gökbunar ve Kovancılar,1998,251-266)

TKY uygulamaları ile kamu yönteminde, maliyeti yüksek ve vatandaşları memnun etmeyen hizmetlerin iyileştirilmesi yoluyla hem bütçe hedeflerinin yakalanması hem de hizmet üretim maliyetlerinin düşürülmesi sağlanabilmektedir. Ayrıca, hizmet sunulan müşteri kitlesinin tanımlanması ve kuruma vatandaş yönelimli bir hizmet anlayışının kazandırılması ile kıt olan kaynakların doğru alanlara yönlendirilmesini mümkün kılmaktadır. Tanı katılım, performans ölçümü gibi toplam kalite uygulamaları sayesinde, personelin kuruma ve vatandaşlara, hizmet konusundaki genel anlamdaki kayıtsızlığı azaltılabilmektedir. (Tak,2002:143-159).

TKY'nin temel araçlarından olan "sıfır hata, müşteri odaklı yönetim, önce insan anlayışı ve sürekli geliştirmeye dayalı kalite" anlayışını kamu yönetiminde uygulanabilirliğini oluşturabilecek araçlardan biri de E-Devlet uygulamalarıdır. E-Devlet uygulamaları sayesinde hem kırtasiyeciliğin önüne geçilebilecek hem de teknolojik imkânlardan faydalanılarak daha kısa sürede daha fazla iş yapılabilecektir. Yine bu uygulamalar sayesinde yapılan hataların anında kontrolü mümkün olabilecektir.

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişimi özellikle internet adı verilen küresel iletişim ağı, yönetişim sürecini geliştirecek, kamu yönetimini etkili ve verimli kılacak, katılımcı ve etkin demokrasiye yeni imkânlar sunacak bir modelin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu modelin adı "e- devlet"tir(www.stradigma.com).

Devlet, milletin; sağlık, güvenlik, eğitim, savunma, haberleşme gibi temel gereksinimlerini karşılamak üzere mal ve hizmetleri üretir. Ekonomik kalkınma ve toplumsal refahın atmasıyla birlikte, toplumun, devletin yerine getirdiği hizmetlerin kalitesine olan beklentisi artmaktadır. Vatandaşlar, hükümetlerden çalışmalarında şeffaf olmalarını, kamuda kendilerine daha fazla söz hakkı tanınmasını ve ödedikleri vergilerin iyi değerlendirilmesini istemektedirler. Fakat bunun için daha fazla vergi vermeyi de kabullenmemektedirler. Hükümetler, işleri daha az maliyetle daha kaliteli yapmak zorundadırlar.(Gökbunar ve Kovancılar, 1998,251-266) Diğer yandan, devletin vatandaşlarının beklentilerine olan d uyarısızlığı, hizmeti erin kalitesinde düşüşe yol açmaktadır. Daha kaliteli hizmet sunmanın yolu Toplam

Kalite Yönetimi Uygulamalarından geçmekte iken, daha hızlı ve daha az maliyetle hizmet sunmanın yolu ise E-Devlet Uygulamalarından geçmektedir. Bu uygulamalar sayesinde kalitenin yanı sıra hizmetlerde esnekliği ve etkinliği de sağlamak mümkün olabilecektir.

Bir yönetim modeli olarak e-devletin nihai hedefi, “e-demokrasi” olarak konumlanmaktadır. Bu bağlamda, e-devlet anlayışı birer “müşteri” olarak görülen yurttaşlara, etkili, verimli ve düşük maliyetli süreçlerle “kaliteli hizmet” sunmak birinci hedef olmaktadır. Bunun yanı sıra etkin bir yönetim süreci olmasının zorunlu sonucu olarak, “her bir yurttaşta demokratik sürece katılmak için güçlendirilmiş fırsatlar sunmak ve hükümetin temsil ettiği halkın görüş, bilgi ve deneyimlerine ulaşması” için en iyi yol olarak görülmektedir (www.stradigma.com).

## 6- TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI

Türk Telekom’un yapmış olduğu araştırmaya göre,Türkiye de internet bağlantısına sahip kişi sayısı 4-5 milyon gibi bir rakamla sınırlıdır.(www.genbilim.com, 27.01.2009). Bu rakamlar yetmiş milyon nüfuslu bir ülkede son derece komik rakamlardır.Bu rakamların geliştirilmesi E-devlet uygulamaları bakımından son derece önemlidir.Ülkemizde E-Devletle ilgili faaliyetlerden bazıları şöyledir: (Cevdet vd,119-130)

- Emekli Sağlık Projesi (www.em.ekli.gov.tr) : Sağlık işlemleri otomasyon altına alınacak, harcamalara denetim getirilecek ve kişisel bazda izleme yapılacaktır. Bu sistemle %35, günlük işlem tutan ise 2 Trilyon’dur.
- Gelirler Genel Müdürlüğü Bilgi İşlem Projeleri (VEDOP: Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi, (www.gelirler.gov.tr): 21 ilde 153 vergi dairesi elektronik ortamda hizmet vermekte ve vergi gelirlerinin %80’i bu illerden sağlanmaktadır.
- MOTOP (Nakil Vasıtaları Vergi Daireleri Otomasyon Projesi): Mükellef bilgileri, vergi ve trafik cezalarının izlenmesini sağlamaktadır.
- Maliye Bakanlığı Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Projesi (say2000i): Kamu harcamalarının etkin denetimini sağlamak amacıyla 3 Mart 1999’da başlatılmıştır.
- Çiftçi Kayıt Sistemi ve Tanm-net Projesi: Tarım üretiminin denetimini sağlamak amacıyla kurulmuştur ve 10 milyon dolann üzerinde bir proje bedeli vardır.
- Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS): Arazi envanterinin bilinmesi amacıyla kurulmuştur.

Tüm bu çalışmalara karşın Türkiye E-Devlet ve internet kullanımı sıralamasında son sıralarda yer almaktadır. Türkiye zaman kaybetmeden Bilgi Toplumu Bakanlığı kurarak bu faaliyetlerin etkin ve tek elden kontrolünü sağlamalıdır.

Yukarıda sözü edilen projelerden VEDOP, Bilişim Zirvesi 2002 de "Devletten Bireye kategorisinde" büyük ödüle layık görülmüştür. Bugüne kadar 83 milyon dolar harcanan projenin ikinci aşamasına yakın tarihlerde geçilecektir. Bu uygulamayla vergi toplama oranının %95'lere ulaşacağı öngörülmektedir. (BT Haber,2002:8)

Türkiye'nin bugüne kadar ki en büyük çaplı E-Devlet uygulaması ise kısaca MERNİS olarak ifade edilen Merkezi Nüfus İdare Sistemi'dir. İlk aşaması başladıktan 30 yıl sonra tamamlanan çalışmada, hayatta olan ve olmayan herkese birer kimlik numarası verilmiştir. Projenin esas amacı, nüfus işlemlerinin bilgisayarda yapılması, merkezi veritabanının oluşturulması, kimlik numarası verilmesi, taklit edilemeyecek kimlik kartları oluşturmak, her türlü istatistiksel verinin hızlı ve güvenli biçimde elde edilmesidir.

Projeye kapsamında halen Ankara ve ilçelerinde, nüfusa yapılan başvurularda, kayıtlı olduğu yere bakılmaksızın, vatandaşların işlemleri gerçekleştiriliyor. 2003 - 2004 yılında ise, veritabanını kamu kurum ve kuruluşlarına açmak, teknolojik gelişmelere uyumu sağlamak ve yeni nüfus cüzdanı projesinin başlatılması amaçlanıyor. (Bt Haber,2003:6)

## **7- E-DEVLET UYGULAMALARININ TÜRK KAMU YÖNETİMİNİN HİZMET KALİTESİNE ETKİLERİ**

Türkiye'nin E-Devlet yapılanması dünya sürecine tam anlamıyla hazır değildir. Ülkemiz E-Devlet konusunda mesafe kat etmiştir. Ancak bunun yeterli olduğunu söyleyemeyiz ve aynı zamanda bunun tabana yayılması da gerekmektedir.

E-Devlet kullanımının artması için kişisel bilgisayar sahipliği ve internet kullanımının da artması gerekmektedir. TNS(2001) tarafından yapılan ve 36 ülkeyi kapsayan "Global E-Ticaret Raporu'nda" araştırma yapılan ülkelerde ortalama olarak toplam nüfusun % 31'i internet kullanmaktadır.(Ulusoy ve Karakurt, 2002:131-144) Bu çalışmada Türkiye'de internet kullanımı 2000 yılında %18 iken 2001'de % 16ya düşmüştür. Online alışveriş ortalama % 15 iken Türkiye'de % 1 ile en düşük seviyededir.

Ülkemizde belediyelerin web sayfalarını konu alan bir araştırma yapılmış ve bunun sonuçlarına göre web sayfalarında sadece yörelerin tarihi ve turistik güzelliklerinin tanıtıldığı görülmüştür. Buna karşın E-Devlet uygulamalarının yönetsel bilgi ve hizmetler ile geri bildirim özelliklerine göre tasarlanmış sayfaların az sayıda belediye web sayfasında bulunduğu tespit edilmiştir. Bunun en büyük

sebebinin belediyelerdeki yetişmiş personel eksikliği ve halkımızın bu yönde bir hizmet talebinin olmayışından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Günümüzde, dünya ülkelerinde özel sektörün olduğu kadar, devletle ilgili işlemlerin çoğu da elektronik ortamlarda gerçekleştirilmektedir. Memur ve işçi alımı, vergi ödemek, vergi iadelerini almak, emeklilik formları doldurmak, evlilik işlemleri bunun en açık örnekleridir.

Türkiye’de özel sektör ve vatandaş, bürokratik yapının ağırlığı yüzünden kararlarında isteksizlik göstermektedir. Yapılan bir araştırmadan elde edilen bulgulara göre Türkiye, dünyada bürokratik işlemlerin yoğunluğu bakımından 13’nc ülke konumundadır. Türkiye’de yapılan bir yatırıma tamamlamak için 172 adet imzaya ihtiyaç duyulmaktadır. İşletmelerin faaliyet süreleri toplamının yüzde 20’si bürokrasi tarafından heba edilmektedir. Bu bürokratik yapı zaman kaybı, işlem kaybı, kaynak kaybı, moral kaybı anlamına gelmektedir. Türkiye’de resmi bir rakam olmamasına rağmen, bürokrasinin maliyetinin çok önemli boyutlara ulaştığı bir gerçektir. Bu bürokrasinin sonucunda ise etkinlik oranı düşmektedir. Kamu tarafından yapılan yazışmalarda harcanan, kağıt, mürekkep, zarf, dosya, moral ve zaman kaybı dikkate alındığında müthiş bir israfın olduğu anlaşılmaktadır.(Ulusoy ve Karakurt, 2002:131-144)

Devleti, hantal yapısından ve etkinsizlikten kurtarmak için, küçük, dinamik ve güçlü kurumlarla çalışabilen bir yapıya kavuşturmak gerekmektedir. E-Devlet uygulamalarının bürokrasi kaynaklı engelleri ortadan kaldıracadığı ve devletin daha etkin bir işleyişe kavuşturadığı muhtemeldir. Devletler sadece internet teknolojisinden yararlanmakla kalmayıp, aynı zamanda internet ekonomisinde yol gösterici olmaları gerekmektedir(Ulusoy ve Karakurt, 2002:131-144).

E-Devlet hükümetin kamu hizmetleri yapısını değiştirmek ve modernleştirmek için kullandığı bir araç olarak algılanmalıdır. E- Devlet,halka daha iyi hizmet sunmak için geliştirilen iletişim kanallarının tümü olarak algılanmalıdır.E-Devlet kamu hizmetlerindeki sorunları mucizev bir Şekilde çözen donanım/yazılım ürünlerinin tümü ya da kamu hizmetindeki elektronik ve teknolojik hedefleri yakalamak değildir.E- devlet kamu hizmetlerinin halka odaklanmasıdır(www.genbilim.com).

## SONUÇ

Küreselleşme günümüzün en önemli kavramlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Küreselleşme, dünya ülkelerinin birçok alanda birbirine bağımlı hale gelmelerini ifade etmektedir. Böylelikle dünyada siyasal sınırlar ortadan kalkmış ve dünya küresel bir köy haline gelmiştir. Bu yapıda devletler, etkinliklerini artırmak için, bilişim teknolojilerinin alt yapılarından yararlanarak, hizmetlerim elektronik ortamda sürdürmeye başlamıştır. Bu uygulamaların tamamı E-Devlet kavramıyla anılmaktadır.

Türkiye’de internete dayalı uygulamaların gelişmemesinin en önemli nedenleri, yasal düzenlemelerin yetersiz oluşu, erişimin yavaş oluşu ve verimli olmayışı, yetişmiş insan yetersizliği olarak gösterilebilir. Ülkemizde internet kullanım oranını artırmak için bu sorunlar giderilmelidir. Ayrıca internet kullanmayı bilmeyen vatandaşlar için kurslar açılmalı broşürler bastırılmalı ve bu konuda eğitilmeleri sağlanmalıdır.

E-Devlet aracılığıyla yönetimler, daha hızlı, daha verimli ve daha etkin hizmet sunarak ülkeler arasında, hizmet düzeyinde rekabet etmektedirler. Vatandaşlar ise, bu sayede resmi evraklarla, bürokratik yapı ve bürokratik işlemler ile daha az uğraşarak, yönetim kavramına uygun olarak aktif bir şekilde karar alma mekanizmalarında yer almaktadırlar.

Ülkemizi uygarlık alanında ileri seviyelere taşımak için, güncel donanımlara sahip, bilgiyi uluslar arası kullanım standartlarına göre elde eden, işleyen, saklayabilen bir yönetim sistemi yaratarak evrensel düzeylere ulaştıran ve eksikliklerini gideren uygulamalar yürürlüğe konmalıdır. Bu amaçla dünyadaki teknolojik gelişim ve değişimlere ayak uyduran yönetim modelleri benimsenmelidir.

## **KAYNAKLAR**

BACKUS, Michiel, “**E-governance in Developing Countries**”, **International Institute for Communication and Development Research Brief**, No: 1 March 2001

BİLEN, Mahmut, Cahit Şanver, “Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet”, **1.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 10-11 Mayıs 2002,Hereke - İzmit

BOZKURT, Rıdvan, **Kalite İyileştirme Araç ve Yöntemleri**, MPM Yayını, No:630, Ankara, 199 8

CROSBY, Philip, **Quality is Free**, Mc-Graw Hill Company, New York 1979

DİKEN, Ahmet, **Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi**, Konya Ticaret Odası Kültür ve Eğitim Yayınları Yayın no:8, Konya 1998

EFİL, İsmail, **Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvencesi Sistemi**, 3. baskı, VipaşYayın Sıra No:1, Ceylan Matbaacılık,Bursa Şubat 1998

**E-Governance - an IT Enablerd Theme Of Governance**, [www.adb.org/Documents](http://www.adb.org/Documents), 7.9.2000, Erişim: 20.01.2003

**En İyi E- Devlet Projesi:VEDOP**, BTHaber, sayı 387, 16-22 Eylül 2002

ERDAL, Murat, , “Elektronik Bilgi Çağında Kamu Yönetimi Ve Bir Yerel Yönetim Uygulaması : İstanbul Büyük Şehir Belediyesi”, **1.Ulusal**

**Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 10-11 Mayıs 2002,Hereke - İzmit

GÖKBUNAR, Ramazan, Birol Kovancılar, “Sosyal Refah Devleti ve Değişim”, **Süleyman Demirci Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**,Y. 1998, S. 3(Güz)

JUPP, Vivienne, “Implementing E-government Rhetoric and Reality” , **Accenture Issue**, No:2 June 2000.

JURAN, J.M (1988), **Quality Control Handbook**, 4th Edition, Mc-Graw Hill Int.Edition, New York

KARAHAN, **Kasım,Hizmet Pazarlaması**, Beta Basım Yayım, İstanbul 2000

LEBLEBİCİ, Doğan N., Mustafa Kemal Öktem, Mehmet Devrim Aydın, “Türkiye’de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E-Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerine Etkiler”, **Kamu Yönetiminde Kalite 3.Ulusal Kongresi**, Todaie 1. Baskı, Kasım 2003

LARRAIN, Claudia Orrego., **E-Government in Developing Countries: Achievements and Prospects**, The Transition to E-government: The Comprehensive Strategy of Chile, [www1.worldbank.org/publicsector/egov/orregp\\_keynote.pdf](http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/orregp_keynote.pdf) Erişim Tarihi: 20.01.2003

LEIGH, Andrew, Robert D. Atkinson, **Breaaking Down Bureaucratic Barries: The Next**

**Phase of Digital Govenment**, Progresive Policy İnstitute, Technology and New Economy Project,November 2001, [www.ppionline.org/documents/digigov\\_JSlovOl.pdf](http://www.ppionline.org/documents/digigov_JSlovOl.pdf) Erişim Tarihi: 20.01.2003

SAĞA, Kenji, **Vision and Strategy for e-Government**, Digital Oppurtunity Forum Session 3, Tokyo, JAPAN, 6 November, 2001.

[vwww.glocom.ac.jp/dotforce/dof/handouts\\_final/Sağa\\_final.pdf](http://vwww.glocom.ac.jp/dotforce/dof/handouts_final/Sağa_final.pdf), Erişim : 19.01.2003

STOWERS, Genie N,L., **Commerce Comes To Government On The Desktop: E-Commerce ApplicatiosİN The Public Sector**, The Price Waterhouse Coopers Endowment for the Business of Government, February 2001

[www.endownrment.pcwglobal.COm/pdfs/stowerrepoerts.pdf](http://www.endownrment.pcwglobal.COm/pdfs/stowerrepoerts.pdf). Erişim Tarihi: 25.01.2003

**Otuz Yıllık RüyarMERNİS**, BTHaber-Dosya, sayı 405, 27 Ocak - 2 Şubat 2003.

TAK, Bilçin, “Kamu Kuruluşlarında Müşteri Odaklı Yönetim Anlayışına Geçiş Aracı Olarak Vatandaş Tatmin Araştırmaları ve Bursa Halkına Yönelik Görgül Bir Çalışma” **Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt XXI, Sayı 2, 2002.

TEKİN, Mahmut, **Üretim Yönetimi** (Cilt II), An Ofset, 4.Baskı, Konya :1999

ULUSOY, Ahmet, Birol KARAKURT , Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu, **1. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 10-11 Mayıs 2002,Hereke - İzmit.

YÜCETÜRK, E. Elif, “Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları Ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme : Bolu Örneği”, **1. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, 10-11 Mayıs 2002, Hereke - İzmit

[www.stradigma.com/turkce/haziran2003/print\\_09html](http://www.stradigma.com/turkce/haziran2003/print_09html) erişim tarihi 27.01.2009

[www.genbilim.com](http://www.genbilim.com).Erişim tarihi,27.01.2009

<http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der61m6.pdf>

