

Türkiye ve Birleşik Krallık'taki E-devlet Uygulamalarının Karşılaştırılması

Meltem DİŞLİ

Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara

meltem.disli@hacettepe.edu.tr

Özet: Küreselleşen dünyada yer edinmek isteyen ülkeler çağın gereği olarak bilgi toplumu olma yolunda adımlar atmaktadır. Zamanın çok kıymetli olduğu, insanların istedikleri bilgilere en kolay yoldan erişebildiği bir dünyada kamu kurumları da bu hıza ayak uydurmak zorunda kalmıştır. Vatandaşlar kamu hizmetlerine de hızlı ve kolay bir şekilde erişebilmek istemektedir. Kamu kurumları vatandaşın beklentilerini karşılayabilmek için hizmetlerini elektronik ortamdan vermektedir. Vatandaşın kamu hizmetlerini istedikleri yerden ve istedikleri zamanda güvenli bir şekilde alabilmesini sağlayan e-devleti kullanmak, ülkelerin bilgi toplumu olma yolunda yapması gerekenlerin başında yer almaktadır. Bu bağlamda, ülkemizdeki e-devlet hizmetlerinin değerlendirilmesi ve sorunların saptanması önemlidir. Bu çalışmada, Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi'nde (2016) 1.sırada yer alan Birleşik Krallık'ın e-devlet uygulamaları ve 68. sırada yer alan Türkiye'nin e-devlet uygulamaları karşılaştırılmış, e-devlet gelişimine etki eden unsurlar saptanarak Türkiye'deki e-devlet kullanımının artırılması için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Elektronik kamu hizmetleri, Elektronik devlet, Birleşik Krallık e-devlet, Türkiye e-devlet

The Comparison of e-Government Applications in Turkey and the UK

Abstract: Countries which are seeking to take a place in the globalising world are taking steps towards becoming an information society as a necessity of the time. Public institutions have to adapt themselves to the pace in a world where time is precious and people can access the information they want by the easiest way. Citizens want to be able to access public services quickly and easily, too. Public institutions provide their services electronically in order to meet the expectations of the citizen. Using the e-government that allows citizens to take public services by where they want and when they want safely, is the first thing to be done in the way of becoming an information society. In this context, it is important to evaluate e-government services and identify problems in our country. In this research, The United Kingdom which is located in the first rank of the United Nation E-government Development Index (2016) and Turkey which is located in the 68th rank (2016) are compared with regard to their e-government implementations and made suggestion for increasing of using e-government by determined the factors have an effect upon e-government development.

Keywords: E-government, Electronic public services, Electronic government, E-government in the United Kingdom, E-government in Turkey

Giriş

Değişen toplum ihtiyaçları ve gelişen teknoloji ile birlikte tüm kurum ve kuruluşlar faaliyetlerini gerçekleştirirken elektronik ortamlardan faydalanmaya başlamıştır. Küresel rekabet ortamında başarı sağlayabilmek için bilgi teknolojilerinin etkin kullanılması çok önemlidir. Bilgi çağında devlet kurumları da bu gelişmelere kayıtsız kalamamakta ve iş süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmaktadır. Vatandaşın, özel kuruluşların ve diğer kamu kurumlarının bilgi ve belge ihtiyacının en hızlı, güvenilir ve şeffaf şekilde karşılanması için kamu kurumları e-devlet hizmetlerine geçiş yapmışlardır. Artık hemen hemen tüm kamu kurumları belgelerini elektronik ortamda oluşturmakta veya basılı belgelerini elektronik ortama aktarmaktadır. Kurumların elektronik ortamda sahip oldukları bu belgelere vatandaşların da güvenli bir şekilde erişmesini sağlamak için e-devlet hizmetleri verilmektedir.

Bilgi hizmetlerinin internet ortamından verilmesi istenilen yerde ve istenilen zamanda bilgiye erişimi mümkün kılmaktadır. Kamu hizmetlerinin vatandaşlara ve kamu kurumlarına internet ortamından sunulmasını sağlayan e-devlet iş süreçlerini kısaltmakta ve kolaylaştırmakta, hizmet kalitesini artırmakta, vatandaş-devlet etkileşimini daha etkin bir hale getirmektedir.

Türkiye’de bilgi teknolojilerinin hayatımızdaki yeri hızla artmakta ancak e-devlet kullanımları aynı hızda artmamaktadır. E-devlet kullanımının Türkiye’de Birleşik Krallık kadar yüksek olmaması internete karşı güven eksikliği, internet kullanımı konusundaki bilgi eksikliği, altyapı eksikliği, e-devlet hizmetlerinin verildiği web sitelerinin kullanıcı arayüzlü tasarlanmaması, vatandaşın e-devlet hakkında bilgisizliği veya e-devlet kapsamında verilen hizmetlerin beklentileri karşılamaması gibi bir çok nedenden kaynaklanabilmektedir. E-devlet hizmetlerinin etkin kullanılması gelişmiş bir ülkenin olmazsa olmazıdır. Kamu kurumlarının teknolojiyi doğru ve etkin kullanması; vatandaşın ihtiyacını en kolay ve hızlı biçimde karşılaması ve iş süreçlerinde şeffaflık sağlaması açısından çok önemlidir.

Bu araştırmanın amacı Türkiye ve Birleşik Krallık’ın e-devlet hizmetlerindeki mevcut durumunu ortaya koymak, iki ülkedeki e-devlet hizmetlerini karşılaştırarak e-devlet kullanımına etki eden sebepleri belirlemek ve kullanımı artırmak için önerilerde bulunmaktır.

Kavramsal arka plan

Karşılaştırmalı çalışmalar

Sosyal bilimlerde yapılan araştırmalar insanları etkilediğinden araştırma yapmak fen bilimlerine göre daha zordur. Hem fen bilimlerindeki gibi deneme yanılma yöntemleri ile çalışmak imkansızdır hem de araştırma yapılacak kişileri ikna etmek gibi sorunlarla uğraşmaktadır. Bu sebeple, zaten var olan olgular üzerinde çalışmalar yapmak sosyal bilimler için önemlidir.

Fen bilimlerindeki gibi deneme-yanılma yöntemi ile sosyal bilimlerde çalışmak imkansızdır. Ayrıca insanları her deneyde kullanmak mümkün değildir. Bu sebeple zaten var olan modelleri karşılaştırarak yapılan çalışmalar sosyal bilimler için önemlidir.

Var olan olguların değişkenleri arasındaki farklılık ve benzerliklerin incelenmesini, bu farklılık ve benzerliklerin sebeplerinin yorumlanmasını içeren karşılaştırmalı çalışmalar sosyal bilimlerde önemli bir yere sahiptir. Karşılaştırmalı çalışma, olgular arasındaki benzerlik ve farklılıkların saptanması ve bunlara sebep olan toplumsal koşulların

belirlenmesidir (Çakın, 1989, s. 114). Bir başka tanımla karşılaştırmalı çalışma en az iki topluluktan karşılaştırılabilir verilerin toplumsal değişimleri anlamak, açıklamak ve yorumlamak için kullanıldığı yöntemdir (Ragin, 2014, s.6).

Karşılaştırmalı çalışma belirli bir olguyu açıklamakla kalmamakta, aynı zamanda bu olguyu genel kararlar, topluluk eğilimleri veya belirli bir durum ile ilişkilendirerek anlamaktadır (Radcliffe, 1951, s.22). Bu anlamlandırma sürecinde, farklılıklar ve benzerliklerin saptanması gerekmektedir. Ancak karşılaştırmalı çalışmanın amacı farklılık ve benzerliklerin nedenlerini de açıklamaktır (Arslantekin, 1988, s.79).

Çakın (1982, s.8) karşılaştırmalı kütüphaneciliğin amaçlarını “*Uygulamalara anlam ve canlılık kazandırmak, farklı koşullarda oluşmuş kütüphane sistemlerinin gelişim nedenlerini açıklamak, kütüphane sistemlerinin gelişme, yönlendirme ve düzenlenmelerine olanak sağlamak, problemlere en uygun çözüm yolunu bulmak, kütüphanecilik bilim teorisinin oluşmasına yardımcı olmak*” şeklinde belirtmiştir. Bu bağlamda karşılaştırmalı çalışmaların amaçlarını aynı şekilde uygulamalara anlam ve canlılık kazandırmak, farklılıkların nedenlerini ortaya koymak, gelişme ve düzenlemelere katkıda bulunmak, sorunların çözümleri için öneriler sunmak ve kuram geliştirmeye yardımcı olmak şeklinde belirtmek yanlış olmayacaktır. Karşılaştırmalı çalışmalar ile özel durumlardan genel bir sonuca, genelden daha genele ve sonunda evrensel sonuçlara ulaşmak mümkündür (Radcliffe, 1951, s.22). Böylece karşılaştırmalı çalışmalar yeni tümevarımsal hipotezler ve kuramlar oluşturmaya katkıda bulunmaktadır (Collier, 1993).

E-Devlet

Bilgi toplumu olma yolunda tüm devletler kamu hizmetlerini elektronik ortamdan verdikleri e-devlete geçiş yapmaktadır. E-devlet kamu hizmetlerinin teknoloji temelinde yeniden biçimlendirilmesi ve devletin vatandaş, özel kuruluşlar ve diğer kamu kurumları ile iletişimini artırma yoluyla bürokratik süreçlerin otomasyona aktarılmasıdır (Baştan ve Gökbnar, 2004, s.72). Bir başka tanımla e-devlet, devletin vatandaşa karşı getirmekle yükümlü olduğu görev ve sorumluluklar ve vatandaşın devlete karşı getirmekle yükümlü olduğu görev ve sorumlulukların elektronik ortamda güvenli bir şekilde yürütülmesidir (Çarıkçı, 2010, s.98). E-devlet geleneksel devlet hizmetlerinin verildiği ortamı değiştirmekte ancak aynı hizmetleri vermeye devam etmektedir. Kamu kurumlarında e-devlet ile birlikte daha kaliteli ve etkin hizmetler verilebilmekte, herkese eşit hizmet sunumu sağlayarak demokratikleşmeye katkı sağlanmakta ve vatandaşın çok daha kısa sürede işlemlerini gerçekleştirebilmesini sağlamaktadır.

E-devlet harcamalardan tasarruf etmeyi, hizmetlerde şeffaflığı ve kaliteyi artırmayı, 7/24 vatandaşa hizmet verebilmeyi, vatandaşın daha çok kamu hizmetlerinden yararlanmasını, daha kolay ve hızlı erişimi amaçlamaktadır (Demirel, 2006, s.87).

Gizlilik ve güvenlik konuları, web sitelerinin iyi çalışmaması, çok fazla bilgi ortaya çıkması ve bunu yönetme zorlukları, soru sormak için çalışanlarla etkileşime geçememe, meslekleri tehdit etmesi, farkındalığın düşük olması, vatandaşın güvenini kazanmak gibi konular e-devletin mücadele etmesi gereken sorunlardandır (Reddick, 2010, s.8). Ancak e-devlet ülkelere sorundan çok yarar getirmektedir. E-devlet ile ülkedeki kamu kurumları arasında bütünleşme sağlanmakta, hizmetler daha kaliteli, hızlı, verimli ve şeffaf yürütülmekte, herkese 7/24 eşit hizmet verilebilmekte, kağıt kullanımını ve personeli azaltarak kurumlarda maliyetler düşürülmekte ve dolayısıyla ülke ekonomisine katkı sağlanmakta, vatandaşın ihtiyaç ve beklentileri en kolay yoldan karşılanmaktadır.

E-devletin kamu kurumlarına sağladığı bu faydalar göz önünde bulundurulduğunda etkin bir e-devlet sisteminin ne denli gerekli olduğu görülmektedir. E-devlet hizmetlerinde

sürekli gelişmeyi sağlamak mevcut durumu değerlendirip dünyadaki örneklerle karşılaştırmakla mümkündür. Ülkelerin e-devlet gelişimini, verilen hizmetlerin kalitesini ve kapasitesini ölçen Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi'nde ülkelerin e-devlet kapasitesi online hizmetlerin kapsamı ve kalitesi, telekomünikasyon altyapısının gelişme durumu, insan kaynakları olmak üzere 3 boyutta incelenmektedir. (TÜİK, 2016) Bu araştırmada Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi'nde kullanılan göstergeler de göz önünde bulundurularak Türkiye ve Birleşik Krallık e-devlet hizmetleri değerlendirilmiştir.

İlgili çalışmalar

Literatürde ülkelerin e-devlet süreçlerini değerlendiren bir çok araştırma yapılmıştır. Yapılan çalışmaların bir çoğu mevcut durumu ortaya koymak açısından çok önemli olsa da; bu durumun sebeplerini irdeleyen, farklılıkları yorumlayan karşılaştırmalı çalışmalar azdır.

2006 yılında Demirel'in yapmış olduğu çalışmada ABD, Finlandiya, Singapur, Somali ve Avustralya'nın e-devlet gelişiminde ne aşamada oldukları araştırılmıştır (Demirel, 2006). Yine benzer bir çalışma 2007 yılında yapılmıştır. Bu çalışmada Avrupa, ABD, Çin ve Japonya'nın e-devlete geçiş süreçlerinden, projelerinden bahsedilmiş ve Türkiye'deki e-devlet uygulamalarını bilgi güvenliği ve gizlilik açısından değerlendirilmiştir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007). Tüzel 2003 yılında yazmış olduğu tezinde, o dönemde Avrupa Birliği, ABD, Singapur, Portekiz ve Türkiye'nin e-devlet ile ilgili yapmış oldukları çalışmalar ve projelere değinmiştir (Tüzel, 2003).

Saylan'ın (2009) çalışması karşılaştırmalı çalışmalar için iyi bir örnektir. Bu çalışmada Türkiye ve İtalya'daki e-devlet ve e-demokrasi ilişkisi ile bu ilişkinin vatandaşın katılımını ne yönde etkilediği, ülkeler ve uygulamalar arasındaki benzerlik ve farklılıklar yorumlanarak ortaya konmuştur (Saylan, 2009).

E-devlet uygulama ve hizmetlerinin karşılaştırıldığı en geniş çalışmalardan biri olan Comparative e-Government kitabı 32 bölümden oluşmakta ve kitapta birçok ülkenin e-devletteki mevcut durumu saptandığı farklı çalışmalar bulunmaktadır. Ancak farklılıkların neden kaynaklandığına her çalışmada değinilmemiştir (Reddick, 2010). 2015'te yapılan bir araştırmada Kore, Singapur, Japonya, Hindistan, Pakistan ve Bangladeş'in Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi ve E-katılım Endeksi karşılaştırılmıştır (Seo ve Hasan, 2015).

Araştırma planı

E-devlet hizmetlerinin etkin kullanımını sağlamak devletin kalkınmasına da fayda sağlayacaktır. Bu sebeple e-devlet hizmetlerinin değerlendirilip iyileştirilmesi önemlidir. Türkiye'de e-devlet hizmetlerinin kullanımı çok kötü olmamakla beraber gelişmiş ülkeler düzeyine gelememiştir. Türkiye'nin e-devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi ve e-devlet kullanımının artırılması için yapılan araştırmada karşılaştırmalı yöntem kullanılmıştır.

Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi'nde 1. sırada yer alan Birleşik Krallık'ın e-devlet hizmetleri ile Türkiye'deki e-devlet hizmetleri karşılaştırılmıştır. Bu bağlamda, öncelikle ülkelerden kısaca bahsedilmiş ve bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmakta ne durumda oldukları saptanmış, daha sonra e-devlet gelişim süreçleri, e-devlet hizmetleri ve e-devlet kullanım durumları ortaya konmuştur. Son olarak iki ülkenin verileri karşılaştırılarak benzerlik ve farklılıklar saptanmış ve farklılıkların sebepleri yorumlanmıştır. Sonuçlar ışığında Türkiye'nin e-devlette iyileştirilmesi için öneriler sunulmuştur.

Birleşik Krallık

Birleşik Krallık İngiltere, Galler, İskoçya ve Kuzey İrlanda'yı içine alan bir ülkedir. Birleşik Krallık'ın 65 milyon nüfusu olmakla birlikte, %85'i İngiltere'de yaşamaktadır. Ülkenin başkenti de Londra'dır. Bu sebeple çoğu zaman Birleşik Krallık İngiltere şeklinde ifade edilse de, İngiltere Birleşik Krallık'ı oluşturan ülkelerden biridir. Anayasal monarşi ile yönetilmektedir. Kraliçe resmi devlet başkanı konumunda olsa da yasama, yürütme ve yargıya etkisi yoktur. Kraliyet olgusu sadece semboliktir. Kraliçe İngiliz Milletler Topluluğu'na dahil Yeni Zelanda, Kanada, Avustralya gibi ülkelerin de devlet başkanı konumundadır. Ayrıca Birleşik Krallık'ın seçimle gelen milletvekillerinden oluşan Avam Kamarası ve Kraliçe'nin ataması ile gelen Lordlar Kamarası'ndan meydana gelen bir parlamentosu vardır.

Birleşik Krallık dünyanın beşinci, Avrupa'nın ikinci en büyük ekonomisine sahiptir. 2015 World Bank verilerine göre gayri safi yurtiçi hasılası 2,86 trilyon \$, kişi başına düşen geliri 41,458 \$'dır. Kişi başına düşen gelirden dünyada 37. sıradadır (CIA The World Factbook, 2016).

CIA The World Factbook 2015 verilerine göre Birleşik Krallık okuryazar oranı hem kadınlarda hem erkeklerde %99'dur. Zorunlu eğitim süresi 13 yıldır. Okullarda bilgisayar başına düşen ortalama öğrenci sayısı 1,4'tür (OECD, 2015).

Birleşik Krallık'ta bilgi teknolojilerine önem verilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında istihdam edilen uzman sayısı 1,542,600'dir (Eurostat, 2015).

Birleşik Krallık'ta bireylerin bilgisayar kullanım oranı %92, internet kullanım oranı %93 ve hanehalkı internet erişimi %91'dir. (Eurostat, 2015). Hayatında hiç bilgisayar kullanmayan birey sadece %6'dır (Eurostat, 2015). Bireylerin bilgisayar kullanım becerileri kes, kopyala, yapıştır, çoğalt, taşı gibi basit işlemlerle ölçülmüş ve %73'lük bir başarı görülmüştür (Eurostat, 2014). Arama motorundan bir bilgiyi bulma görevi ile de internet kullanım becerileri ölçülmüş, %86 başarılı olmuştur (Eurostat, 2013).

Birleşik Krallık'ta e-devlet

Birleşik Krallık'ta e-devlete geçiş süreci 1994'te Bilgisayar ve Telekomünikasyon Kurumu'nun kamu kurumlarının web sitelerine yönlendiren bir merkezi web sitesi (open.gov.uk) oluşturmasıyla başlamıştır (European Commission, 2014, s.10). 1998 yılında e-Devlet: Bilgi Teknolojileri ve Vatandaş raporu, 1999'da Devleti Modernleştirme Eylem Planı yayınlanmıştır. 2000 yılında resmi e-devlet stratejisi "e-devlet: bilgi çağında kamu hizmetleri için stratejik bir çerçeve" yayınlanmıştır. Buna göre tüm kamu kurumları e-devlet stratejilerini geliştirmeye zorlanırken, devletin de gerekli altyapı ve liderliği sağlaması istenmiştir (European Commission, 2014, s.10). 2002 yılında elektronik imza kanunu ile elektronik imza ile ıslak imza eşit kabul edilmiştir (e-gov2.0, 2017).

2003 yılında işletmeler için e-devlet portalı BusinessLink.gov.uk, 2004 yılında vatandaş ile kamu hizmetlerini bir araya getiren e-devlet portalı Directgov açılmıştır (European Commission, 2014, s.9). 2005 yılında yerel kamu kurumlarının vatandaşlarla, birbirleriyle ve merkezi kurumlarla daha etkin bir şekilde etkileşim içinde olması için Government Connect açılmıştır (European Commission, 2014, s.8). 2010'lu yıllara kadar birçok stratejik plan hazırlanmış, kamu kurumlarının web siteleri geliştirilmiş ve e-devlet portalının kullanılabilirliğini artırmak için çalışmalar yapılmıştır.

2011'de İngiliz Ulusal Arşivi, kamu kurumlarının dijital bilgiyi anlaması, yönetmesi ve dijital bilginin sürekliliğinin sağlanması için korunmasına rehberlik eden Dijital Süreklilik

Çerçevesi'ni geliştirmiştir (European Commission, 2014, s. 5). Yine 2011'de standartları zorunlu kılmak, devlet BİT sözleşmelerine daha fazla KOBİ katılımını teşvik etmek amaçlarıyla "Devlet Bilgi ve İletişim Teknolojileri Strateji"si yayınlanmıştır (European Commission, 2014, s. 5). Birleşik Krallık kamu hizmetlerinin yeniden yapılandırılması için 2012 yılında Birleşik Krallık Dijital Stratejisi yayınlanmıştır (e-gov2.0, 2017).

2013 yılında hastanelere hasta bilgilerinin dijitalleştirilip Ulusal Sağlık Sistemi'ne aktarılması için 260 milyon \$'lık yeni bir fon ayrılmıştır (European Commission, 2014, s.4). 2014 yılında işletmelerin iş süreçlerini çevrimiçi ortamda güvenle yürütmesini, internet tabanlı risklerin azaltılmasını amaçlayan yeni bir şema yayınlanmıştır (European Commission, 2014, s. 4). Hükümet kamuda şeffaflığı artırmak için bilgilerini elektronik ortama aktarmak isteyen kurumlara destek olmak için de fon ayırmıştır. (European Commission, 2014, s. 4).

Birleşik Krallık e-devlet için çok fazla yatırım yapmakta ve bunun karşılığını görmektedir. Birleşik Krallık'ın Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi'ne baktığımızda 2008'den beri sürekli yükselişte olduğu ve 2016'da 1.sıraya yükseldiği görülmektedir (UN E-Governmen Knowledge Database, 2017).

2012'de kullanıma açılan Birleşik Krallık'ın resmi e-devlet portalı "gov.uk" 25 bakanlık ve 374 kamu kuruluşunun hizmetlerini tek bir sistem üzerinden vermesine olanak tanımaktadır. Toplamda 804 farklı hizmet verilmekte ve senelik 2,4 milyar işlem gerçekleştirilmektedir. Siteye aylık ortalama 50 milyon ziyaret olmaktadır (gov.uk, 2017).

E-devlet portalı en çok iş arama, okul bulma ve karşılaştırma, çocuk bakım ücreti hesaplama, öğrenci finans hizmetleri, vergi ödeme, işsizlik maaşı, pasaport harçları, bir firma hakkında bilgi edinme işlemleri için kullanılmaktadır. Ayrıca e-devlet portalından politikalara erişmek de mümkündür. En çok ceza yargı reformu, göçmenler ve sınırlar, siber güvenlik, obezite ve sağlıklı beslenme, bina yönetmelikleri, çocuk bakımı ve erken eğitim politikalarına erişilmektedir (gov.uk, 2017).

Birleşik Krallık'ta bireylerin %49'u e-devleti kullanmakta (Eurostat, 2015 ve %34'ü e-devletten bilgiyi bulma kolaylığı açısından memnun kalmaktadır (Eurostat, 2013). E-devlet kullanan bireylerin %16'sı e-devlet sitelerinde yılda en az 1 kez sorunla karşılaşmıştır (Eurostat, 2013). Güvenlik kaygıları sebebiyle e-devlet kullanmayan bireylerin oranı ise %11'dir (Eurostat, 2015).

Türkiye

Topraklarının büyük bölümü Anadolu'da olan Türkiye Cumhuriyeti Bulgaristan, Yunanistan, Gürcistan, Ermenistan, İran, Nahçıvan, Irak ve Suriye'nin komşu ülkesidir. Pek çok komşusu olması ve Avrupa ile Asya kıtalarının kesişme noktasında olması tarih boyunca önemli bir jeopolitik konumda olmuştur. Türkiye Cumhuriyeti, Osmanlı İmparatorluğu'nun yıkılışıyla 1923 yılında kurulmuştur. Başkenti Ankara olan ülke parlamenter cumhuriyet ile yönetilmektedir. Türkiye'de yürütme gücü başbakanın başkanlığıyla Bakanlar Kurulu'nda, yasama gücü Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde iken yargı, yasama ve yürütme güçlerinden bağımsızdır.

Türkiye'nin gayri safi yurtiçi hasılası 751 milyar \$ ve kişi başına düşen geliri 21.100 \$ ve kişi başına düşen gelirden 85. sıradadır. (CIA The World Factbook, 2016).

80 milyon nüfusa sahip Türkiye Cumhuriyeti dünyanın en kalabalık 20. Ülkesidir. Okuryazar oranı kadınlarda %92, erkeklerde %98 olmak üzere %95'tir (CIA The World

Factbook, 2015). Türkiye’de zorunlu eğitim süresi 12 yıldır. PISA 2012 verilerine göre Türkiye’de okullarda bilgisayar başına 45 öğrenci düşmektedir (OECD, 2015).

Türkiye’de bireylerin %50’si bilgisayar kullanırken, %45’i hayatlarında hiç bilgisayar kullanmamıştır (Eurostat, 2015). Bireylerin sadece %36’sı kes, kopyala, yapıştır, çoğalt, taşı işlemlerinden oluşan bilgisayar kullanım becerisi testinde başarılı olabilmıştır (Eurostat, 2013). Hanehalkı internet erişimi %70 iken internet kullanım oranı %54’tür (Eurostat, 2015). Bireylerin %47’si arama motorunda bilgiyi bulma görevinden oluşan internet kullanım becerisi testinde başarılı olmuştur (Eurostat, 2013).

Türkiye’de e-devlet

Türkiye’de e-devlet çalışmaları, 1993’te Dünya Bankası işbirliği ile hazırlanan kamuda teknoloji kullanımını daha etkin bir hale getirmeyi amaçlayan Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu ile başlamıştır. 1999 yılında Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı Sonuç Raporu yayınlanmış, 2002 yılında e-Devlete Geçiş Eylem Planı hazırlanmıştır (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016, s.2).

2005 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı hazırlanmıştır. 2006 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında hazırlanan 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı’nda e-devlet uygulamalarına ilişkin eylemlere de yer verilmiştir. 2011 yılında e-devlete ilişkin görev ve sorumluluklar Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’na verilmiştir. 2014 yılında yayınlanan Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı’nda e-devlet hizmetlerinde kullanıcı odaklılık ve etkinlik üzerine hedefler bulunmaktadır (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016, s.3).

Son olarak Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016, s.4).

Türkiye Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi’nde 2012’de 80., 2014’te 71.sıradayken 2016’da 68. sıraya yükselmiştir (UN E-Governmen Knowledge Database, 2017).

Türkiye’nin e-devlet portalı “turkiye.gov.tr” 2008 yılında hizmete açılmıştır. Dokuz yıldır devlet hizmetleri elektronik ortamda tek bir sistem üzerinden sağlanmaktadır. E-devlet kapısı üzerinde 296 kurum tarafından 1767 hizmet sunulmaktadır. Sisteme her ay yaklaşık 30 milyon giriş yapılmaktadır (E-devlet Kapısı, 2017).

Adli sicil kaydı sorgulama, adres değişikliği bildirimini ve ikametgah adresi sorgulama, burs sorgulama, kayıp/çalıntı ihbar bildirimini, mobil hat sorgulama, Cumhurbaşkanına yazma, sendika üyelik işlemleri, ihale sorgulama, KPSS tercih işlemleri, poliçe sorgulama, araç ceza sorgulama, bilgi edinme başvurusu, insan hakları ihlali bildirimini, e-bordro işlemleri, aile yardımı bildirimini, öğrenci belgesi ve diploma sorgulama, MEB sınav sonuçları sorgulama, ÖSYM aday işlemleri, hizmet dökümü, emeklilik belgeleri sorgulama, tapu bilgileri sorgulama, KYK kredi, burs ve yurt başvuruları, üniversite kayıt işlemleri e-devlet kapısı üzerinden en çok kullanılan hizmetlerdendir (E-devlet Kapısı, 2017).

Türkiye’de bireylerin %28’i e-devleti kullanmaktadır (Eurostat, 2015). Bireylerin %6’sı güvenlik kaygıları sebebiyle e-devleti kullanmamaktadır (Eurostat, 2015). E-devlet kullanan bireylerin %9’u e-devlet websitelerinde yılda en az 1 kez sorunla karşılaşmıştır. E-devletten bilgiyi bulma kolaylığı açısından memnuniyet düzeyi ise %16’dır (Eurostat, 2013).

Bulgular ve yorum

Araştırmanın bu bölümünde önceki bölümlerde toplanan veriler karşılaştırmalı olarak verilmekte ve yorumlanmaktadır. Tablo 1’de ülke profilleri, Tablo 2’de ülkelerin bilgi toplumu göstergeleri ve Tablo 3’te e-devlet göstergeleri karşılaştırılmıştır.

Tablo 1. Birleşik Krallık ve Türkiye profilleri

Ülke profilleri	Birleşik Krallık	Türkiye
Kuruluş	1603	1923
Yönetim şekli	Anayasal Monarşi	Parlamentar Cumhuriyet
Nüfus	65 milyon	80 milyon
GSYİH	2,86 triyon \$	751 milyar \$
Kişi başına düşen gelir	41,458 \$	21,100 \$
Kişi başına düşen gelir sıralaması	37	85
Dünya nüfus yoğunluğu sıralaması	23	20
15-64 yaş arası nüfus	%64	%68
Okuryazar oranı	%99	%95
Zorunlu eğitim süresi	13 yıl	12 yıl

Tablo 1’de görüldüğü gibi Birleşik Krallık ve Türkiye’nin nüfusu, 15-64 yaş arası nüfusu, okuryazar oranı, zorunlu eğitim süreleri arasında çok büyük farklılıklar yoktur. Birleşik Krallık ve Türkiye arasında görülen en büyük farklılık ekonomisidir. Birleşik Krallık’ın kişi başına düşen geliri (41.458\$) yaklaşık olarak Türkiye’nin kişi başına düşen gelirin (21.100\$) iki katıdır. Bu durumun e-devlet uygulamalarına etki edip etmediğini anlamak için Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi’nde ilk onda yer alan ülkeler ile CIA The World Factbook verilerinde kişi başına düşen gelir sıralamasında ilk onda yer alan ülkeler karşılaştırılmıştır. Yalnızca bir ülkenin (Singapur) her iki listede de ilk onda yer aldığı görülmektedir. Zaten E-devlet Kalkınma Endeksi’nde 1. sırada yer alan Birleşik Krallık kişi başına düşen gelirden 37. sıradadır (CIA The World Factbook, 2016).

Tablo 2. Birleşik Krallık ve Türkiye bilgi toplumu göstergeleri

Bilgi Toplumu Göstergeleri	Birleşik Krallık	Türkiye
Hanehalkı internet erişimi	%91	%70
Bilgisayar kullanımı	%92	%50
İnternet kullanımı	%93	%54
Hiç bilgisayar kullanmamış bireyler	%6	%45
Bilgisayar kullanım becerisi (Kes, kopyala, yapıştır, çoğalt, taşı)	%73	%36
İnternet kullanım becerisi (Arama motorunda bir bilgi bulma)	%86	%47
Okullarda bilgisayar başına düşen öğrenci sayısı	1,4	45
Bilgi ve İletişim Teknolojisi uzmanı	1,542,600	247,700

Tablo 2’de e-devlet uygulamalarını en çok etkileyen göstergeler yer almaktadır. E-devlet kullanımının artması için öncelikle bireylerin internet erişimi ile bilgisayar ve internet kullanım becerisi olması gerekmektedir. Bu veriler Tablo 3’teki e-devlet göstergeleri ile birlikte yorumlanmıştır.

Tablo 3. Birleşik Krallık ve Türkiye e-devlet göstergeleri

E-devlet Göstergeleri	Birleşik Krallık	Türkiye
Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi	1	68
Bireylerin e-devlet faaliyetleri	%49	%28
E-devlet web sitelerini kullanırken sorunla karşılaşma(yılda en az 1)	%16	%9
E-devlet memnuniyeti (bilgiyi bulma kolaylığı)	%34	%16
Güvenlik kaygıları sebebiyle internet üzerinden ürün veya hizmet almama	%11	%6
E-devlet portalı kullanımı (aylık)	50 milyon	30 milyon
E-devlet portalında verilen hizmet sayısı	804	1767

Tablo 3'te görüldüğü gibi Birleşmiş Milletler E-devlet Kalkınma Endeksi'nde Birleşik Krallık 1.sıradayken, Türkiye 68.sıradadır. Bu fark, Birleşik Krallık ve Türkiye'de vatandaşların internet ve bilgisayar kullanım durumlarından kaynaklanmaktadır.

E-devlet portalında verilen hizmet sayısının Türkiye'de Birleşik Krallık'ın çok üstünde olduğu görülmektedir. Ancak buna rağmen Birleşik Krallık'ta e-devlet portalı aylık ortalama 50 milyon defa kullanılırken, Türkiye'de 30 milyon defa kullanılmaktadır. Birleşik Krallık'ta daha çok kullanım olmaktadır fakat bilgisayar kullanım durumuna bakıldığında Türkiye'de vatandaşın %45'inin hiç bilgisayar kullanmadığı, Birleşik Krallık'ta bu oranın yalnızca %6 olduğu ve Türkiye'de hane halkı internet erişiminin %70, Birleşik Krallık'ta ise %91 olduğu görülmektedir. Bu durumu göz önünde bulundurduğumuzda Türkiye'de e-devlet portalının kullanımının çok düşük olmadığı anlaşılmaktadır.

Bilgiyi bulma kolaylığı açısından e-devlet memnuniyeti ölçüldüğünde Birleşik Krallık'ta bireylerin %34'ünün, Türkiye'de ise %16'sının memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. E-devlette bilgiyi bulmada memnuniyet düzeyinin Türkiye'de düşük olma sebebi vatandaşın bilgisayar ve internet kullanım becerisinin düşük olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bilgisayar kullanım becerisinin ölçülmesinde yalnızca kes, kopyala, yapıştır, taşı gibi temel bilgilerin ölçülmesine rağmen Türkiye'de sadece vatandaşın %36'sı başarılı olmuştur, Birleşik Krallık'ta ise %73'lük bir başarı sağlanmıştır. İnternet kullanım becerisinin ölçülmesinde ise arama motorunda bir bilginin bulunması istenmiş, Türkiye'de %47, Birleşik Krallık'ta %86'lık bir başarı sağlanmıştır. Bilgisayar ve internet kullanımında en temel bilgilerin bilinmediği görülmektedir. Bu durumda Türkiye'de bilgisayar kullanım becerisi olmayan %64'ün e-devlette bilgiyi bulması zaten beklenemez.

E-devlet web sitelerini kullanırken sorunla karşılaşma ve güvenlik kaygıları sebebiyle internet üzerinden ürün veya hizmet almama oranları Birleşik Krallık'ta Türkiye'den daha yüksektir. Türkiye'de vatandaşlar e-devlete güvenmektedir.

Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojileri alanında istihdam edilen uzmanların da Birleşik Krallık'a göre çok düşük olduğu görülmektedir. 65 milyon nüfusu olan Birleşik Krallık'ta 1.542.600 (toplam istihdamın %5'i) bireyin bilgi ve iletişim teknolojileri alanında çalışması ve 78 milyon nüfuslu bir ülke olan Türkiye'de sadece 247.700 (toplam istihdamın %0,9'u) bireyin çalışması Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojilerine Birleşik Krallık kadar önem verilmediğini göstermektedir. Okullardaki bilgisayar başına düşen öğrenci sayısına da bakıldığında bu durum çok net görülmektedir. Türkiye'de bilgisayar başına 45 öğrenci düşerken, Birleşik Krallık'ta bilgisayar başına yalnızca 1,4 öğrenci düşmektedir.

E-devlet Kalkında Endeksi'nde ilk onda yer alan ülkeler ile okullarda bilgisayar başına düşen öğrenci sayısı sıralaması karşılaştırıldığında aralarında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Birleşik Krallık, Avustralya, Yeni Zelanda, Singapur, Hollanda ve Danimarka'nın her ikisinde de ilk sıralarda yer almaktadır.

Sonuç ve öneriler

Türkiye ve Birleşik Krallık'ın e-devlet tarihçesi göz önünde bulundurulduğunda her ikisinde de 90'lı yıllarda e-devlet çalışmalarına başlandığı ancak e-devlet portallarının ilk temellerinin Birleşik Krallık'ta (2003), Türkiye'den (2008) daha erken atıldığı görülmektedir. Ayrıca yaklaşık 25 senelik süreçte Birleşik Krallık'ta e-devlet ile ilgili çok daha fazla çalışma yapılmıştır. Son yıllarda Türkiye'de de e-devlete verilen önemin arttığı, daha fazla çalışma yapıldığı gözlemlenmiştir.

E-devlet sürecinde bilgi toplumu altyapısının oluşturulması için ekonomi önemli de olsa, bulgular ekonominin temel etkenlerden olmadığını göstermiştir. Ekonomik açıdan

gelişmiş ülkelerin E-devlet Kalkınma Endeksi'nde ilk sıralarda yer almadığı, E-devlet Kalkınma Endeksi'nde ilk ona giren ülkelerin de hepsinin ekonomisinin çok iyi olmadığı görülmüştür.

E-devlet portallarının kullanımında Türkiye Birleşik Krallık'ın gerisinde kalmıştır. Türkiye'de hem herkesin internet erişimi olmaması hem de hiç bilgisayar kullanmamış bireylerin çok fazla olması E-devlet Kapısı'nın daha az kullanılmasına sebep olmaktadır.

Türkiye'de e-devletin kullanımının düşük olma sebepleri e-devlete olan güven eksikliği veya e-devlet web sitelerinin kullanılabilir olmamasından kaynaklanmaktadır. Vatandaşların çoğu e-devlete güvendiklerini ve web sitelerinde sorun yaşamadıklarını belirtmiştir. Bireylerin %30'unun evinde internet erişimi olmadığı görülmektedir. Evinde internet erişimi olmayan vatandaşlar kamu hizmetlerini kurumlara giderek almayı tercih edecektir. Hane halkı internet erişiminin artırılması için çalışmalar yapılmalıdır.

Türkiye'de e-devlette bilgi bulma açısından memnuniyet düzeyinin Birleşik Krallık'a göre daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durumun temel sebebi e-devlet web sitelerinin yetersizliği değil, vatandaşın temel bilgisayar ve internet kullanım becerisinin düşük olmasıdır. Bu sebeple e-devlet kullanımının geliştirilmesinde yapılması gerekenlerden biri de halka bilgisayar ve internet kullanımı eğitimleri verilmesidir.

Bulgular ışığında eğitimde bilgisayar ve iletişim teknolojilerine ağırlık verilmesinin daha etkin bir e-devlet sistemi için önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Gelecekte etkin bir e-devlet sistemine sahip olmak için, genç neslin okullarda iyi bir bilgisayar ve internet eğitimi alması gerekmektedir. Bu kapsamda, okullardaki bilgisayar sayılarının artırılması ve bilgi teknolojileri alanındaki derslere daha fazla ağırlık verilmesi önerilmektedir.

Genel olarak sonuçlara bakıldığında, e-devlet kullanımının artırılması için yapılması gerekenler;

- bireylerin internet erişimini artırmak,
- okullarda bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı bir eğitim vermek,
- yetişkinlerin bilgisayar ve internet kullanım becerilerini geliştirmek için girişimlerde bulunmaktır.

Teşekkür

Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'nde yüksek lisans programında aldığım BBY 623 Karşılaştırmalı Çalışmalar dersi kapsamında hazırlamış olduğum bu çalışmada bana yol gösteren çok kıymetli Hocam Prof. Dr. İrfan Çakın'a teşekkür ederim.

Kaynaklar

- Arslantekin, S. (1988). Karşılaştırmalı kütüphanecilik, *Türk Kütüphaneciliği*, 2(2), 74-83.
- Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümleşik e-devlet sistemlerine doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 71-89.
- CIA The World Factbook. 17 Ocak 2017 tarihinde <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/xx.html> adresinden erişildi.
- Collier, D. (1993). *The comparative method*. Washington, D.C.: American Political Science Association. 17 Ocak 2017 tarihinde

<http://polisci.berkeley.edu/sites/default/files/people/u3827/APSA-TheComparativeMethod.pdf> adresinden erişildi.

- Çakın, İ. (1982). Karşılaştırmalı kütüphanecilik: Teorik bir yaklaşım. *Türk Kütüphaneciliği*, 31(1), 6-10.
- Çakın, İ. (1989). Karşılaştırmalı kütüphanecilik: Yöntemi ve özellikleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 6(1-2), 113-130.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61(6), 83-118.
- E-devlet Kapısı. 17 Ocak 2017 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden erişildi.
- Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007). E-devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219-236.
- e-gov2.0. 15 Ocak 2017 tarihinde <http://egov2.eu/knowledge-base/e-government-acts-for-the-united-kingdom/> adresinden erişildi.
- European Union, European Commission. (2014). *eGovernment in the United Kingdom*. 15 Aralık 2017 tarihinde <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/98/c1/99/eGov%20in%20UK%20May%202014%20v.16.0.pdf> adresinden erişildi.
- Gov.uk. 17 Ocak 2017 tarihinde <https://www.gov.uk/> adresinden erişildi.
- OECD. (2015). *Students, computers and learning: making the connection*, In series: PISA. 19 Ocak 2017 tarihinde <http://www.oecd.org/education/students-computers-and-learning-9789264239555-en.htm> adresinden erişildi.
- Ragin, C. (2014). *The comparative method: Moving beyond qualitative and quantitative strategies, with a new introduction*. California: University of California Press. 16 Ocak 2017 tarihinde <http://content.ucpress.edu/chapters/2152001.ch01.pdf> adresinden erişildi.
- Reddick, C. G. (Ed.). (2010). *Comparative e-government (Vol. 25)*. Springer Science & Business Media.
- Saylan, İ. (2009). İnternet: demokrasiye açılan kapı? türkiye ve italya örnekleri çerçevesinde e-devlet uygulamaları. *Amme İdaresi Dergisi*, 42(3), 141-162.
- Seo, J. W. ve Hasan, G. M. (2015). Where are e-governments in south asian countries? a comparative approach. *South Asian Studies*, 30(2), 7-24.
- T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2016). *2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı*. 2 Aralık 2016 tarihinde <http://www.edevlet.gov.tr/2016/07/25/2016-2019-ulusal-e-devlet-stratejisi-ve-eylem-planı/> adresinden erişildi.
- The World Bank Database. (2016). *GDP per capita, PPP (current international \$)*. 18 Ocak 2017 tarihinde <http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.PP.CD> adresinden erişildi.
- TÜİK. (2016). *E-devlet Kalkınma Endeksi*. 2 Aralık 2016 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=istendeks> adresinden erişildi.
- Tüzel, A. (2015). E-devlet’in yararları ve vatandaşın beklentileri: İTÜ İşletme Fakültesinde bir alan araştırması (Doktora tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul).
- UN E-Government Knowledge Database. 18 Aralık 2016 tarihinde <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016> adresinden erişildi.