

Seferoğlu, S. S., Çelen, F. K. ve Çelik, A. (2011). Türkiye'de e-devlet uygulamalarında e-öğrenmenin yeri. B. B. Demirci, G. T. Yamamoto ve U. Demiray (Ed.) içinde, Türkiye'de e-öğrenme: Gelişmeler ve uygulamalar II, Bölüm 19, ss. 281-308. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

## BÖLÜM 19

# TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz

*S. Sadi SEFEROĞLU*

*Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi,  
BÖTE Bölümü, 06800, Beytepe-Ankara  
[sadi@hacettepe.edu.tr](mailto:sadi@hacettepe.edu.tr)*

*Fatma Kübra ÇELEN*

*Bilişim Teknolojileri Öğretmeni, Ankara  
[kcelen@hacettepe.edu.tr](mailto:kcelen@hacettepe.edu.tr)*

*Aygül ÇELİK*

*Bilişim Teknolojileri Öğretmeni, Ankara  
[aygulcelik@hacettepe.edu.tr](mailto:aygulcelik@hacettepe.edu.tr)*

### ÖZET

Kamu kurumlarıyla olan mal, hizmet ve bilgi alışverişi işlemlerinin bilişim teknolojileri aracılığıyla elektronik ortamda gerçekleştirilmesi genel olarak e-devlet olarak adlandırılmaktadır. Bilişim teknolojileri özellikle son yıllarda günlük yaşamın birçok alanını belirgin bir şekilde etkiler bir konuma gelmiştir. Bu konuda gelişmiş ülkelerde yaşanan uygulamalara paralel olarak Türkiye'de de e-devlet uygulamaları yaşama geçirilmiş bulunmaktadır. Örneğin, çok sayıda kamu kurumunda bilgi işlem merkezleri kurulmuş veya var olanlar güçlendirilmiş, kurumların web siteleri hazırlanmış, bilginin işlenmesi ve depolanması süreçlerinde elektronik ortamlar kullanılmaya başlanmıştır.

Ayrıca bilgi toplumu olma yolunda belirlenen hedeflere uygun olarak, 2003 yılında e-dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmış ve bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngörülmüştür.

Bu bağlamda, kamu internet sitelerinin, devlet ile bireyler ve/veya kurumlar arasındaki dolaysız iletişimi sağlayan pencereler olarak önemi artmıştır.

Öte yandan e-devlet uygulamalarını yaşama geçirmenin kolay olmadığı da açıktır. e-Devlet uygulamaları için gerekli olan teknik altyapının yüksek maliyetli olması nedeniyle, bu uygulamalarda beklenen başarıya ulaşmada bir takım olumsuzluklar gündeme gelebilmektedir. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerdeki “bilgisayar okuryazarlığı düzeyinin düşük olması, yeni teknolojilere ayak uydurmada yaşanan sıkıntılar, hantal devlet yapısına alışık olan çalışanların yeni yapıya uyum sağlamada göstereceği direnç” gibi durumlar e-devlet olma sürecinde aşılması gereken sıkıntılar olarak kendisini göstermektedir.

Bu çalışmada e-devlet kavramının ne olduğu, Türkiye’de sunulan e-devlet hizmetlerinin neler olduğu ve e-devlet uygulama sürecinde yaşanan engeller üzerinde durulmuştur. Çalışmada ayrıca e-devlet uygulamalarının başarılı olması için çeşitli kişi ve kurumlara düşen sorumluluklar irdelenmiş ve çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

## **GİRİŞ**

Özellikle 1990’lı yılların başından itibaren bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler ve bu gelişmelerin toplumsal yaşama yansımaları; eğitim, sağlık, tarım ve sanayi başta olmak üzere bütün toplumsal alanları, örgütlenme ve yaşam tarzını önemli ölçüde değiştirmiştir. Bu dönemde birçok ülkede, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş bir amaç olarak belirlenmiş ve bu amacı gerçekleştirmek için eylem planları hazırlanmıştır. Bu gelişmeler doğrultusunda, kamu yönetimi anlayışı da değişmiş; kamu kurumlarının hizmet sunumunda bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) kullanılmaya başlanmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında batı dünyasında yaşanan gelişmelere paralel olarak, ülkemizde de birçok kamu kurumunda bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturulmuş ve bilgiler bilgisayar ortamında depolanmaya başlanmıştır.

AB’nin bilgi toplumu olma yolunda belirlediği hedeflere uygun olarak, 2003 yılında “e-Dönüşüm Türkiye” projesi başlatılmış, bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngörülmüştür.

Bu bağlamda, kamu internet sitelerinin devlet ile vatandaş arasındaki dolaysız iletişim ve etkileşimi sağlayan pencereler olarak önemi artmıştır (DPT-BTDB, 2010).

### e-DEVLET NEDİR?

Kamu internet sitelerinin devlet ile vatandaşlar arasındaki iletişimini sağlama işlevi alanyazında çeşitli şekillerde tanımlanmakla birlikte en yaygın kullanılan kavram e-devlet olmuştur. e-Devlet, en genel tanımıyla devlet hizmetlerinin en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde elektronik ortamda sunulması (e-Devlet Kapısı, 2011) demektir. Günümüz insanı hızlı bir şekilde ve düşük maliyetle ihtiyaçlarını karşılayacağı kurumlara ihtiyaç duymaktadır. Bu ihtiyaçların düşük maliyetle, hızlı ve güvenli bir şekilde karşılanması elektronik ortamların kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Bu da e-devlet kavramını ortaya çıkarmaktadır (Bilge, 2004).

Tablo: 1  
Geleneksel ve e-Devlet Yapılanmaları

<i>Geleneksel Devlet</i>	<i>e-Devlet</i>
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri Yurttaş
Kâğıt temelli iletişim	Elektronik iletişim
Dikey/Hiyerarşik yapılanma	Yatay/koordineli ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzman yardımı
Eleman temelli denetim mekanizması	Otomatik veri güncellemesiyle denetim
Nakit akışı/çek	Elektronik fon transferi (EFT)
Tek tip hizmet	Kişiselleştirilmiş/farklılaştırılmış hizmet
Bölümlenmiş kesintili hizmet	Bütünsel/sürekli/tek-duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

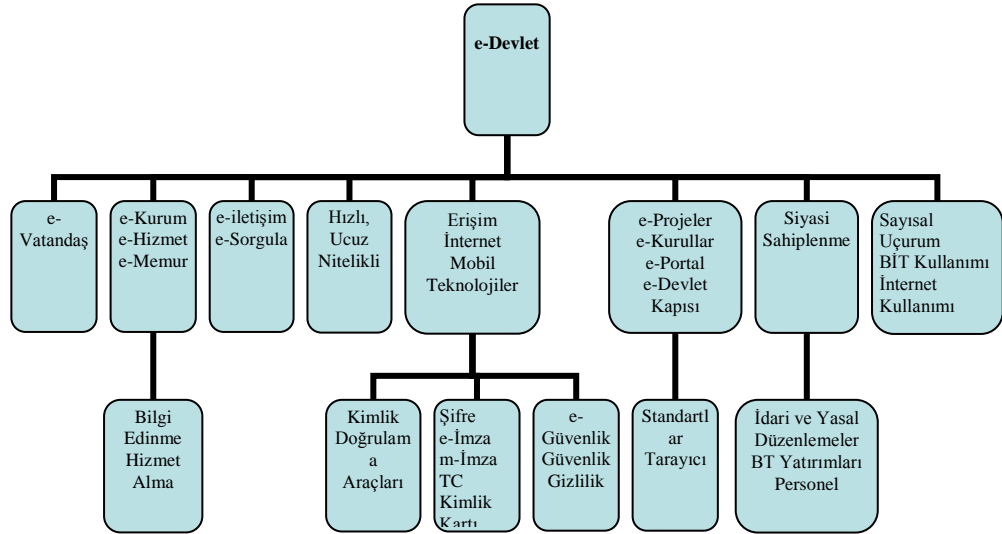
Kaynak: Uçkan, Ö. (2003). *e-Devlet, e-demokrasi ve Türkiye: Kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I*. Literatür Yayınları, İstanbul.

Tablo: 1’den, kamu yönetiminde bilişim teknolojilerinin kullanılmasının, “hizmeti sunma ve hizmetten yararlanma maliyetinin düşük olması, hizmetin yüksek nitelikli olması, hizmeti alanların daha fazla memnuniyet, daha fazla

güven ve daha fazla katılım” gibi açılardan belirgin artışlarının olduğu anlaşılmaktadır.

Kamu kurumları ile bireyler arasındaki etkileşim (iş süreçleri) geleneksel olarak ilgili birimlerle yüz yüze görüşerek dilekçe yazma, form doldurma, birimler arasında evrak dolaştırma gibi etkinlikleri içerirken, e-devlet yapılanmasında bu işlemler büyük ölçüde ortadan kalkmaktadır (Bakınız Şekil 1). Geleneksel devlet ile e-devlet özellikle hizmet sunanla hizmetten yararlananların ilişkileri açısından temel farklılıkları olan iki yapılanmadır. Bu iki yapılanma arasındaki farklar Tablo 1’de belirtildiği gibi karşılaştırmalı bir şekilde özetlenebilir (Uçkan, 2003, s. 47).

Elektronik yolla sunulan hizmetler “Bilgi Verme Hizmetleri”, “İletişim Hizmetleri” ve “Çevrim-içi İşlemler” şeklinde üç temel işleve göre gruplandırılabilir. Elektronik hizmetlerin devlet tarafından sunulması durumunda, yapılan sınıflamaya farklı uygulama alanları da eklenecektir (Aichholzer, Schmutzer, & Hochgerner, 1998).



Şekil: 1  
e-Devletin Bileşenler

Elektronik yolla sunulan hizmetlerle ilgili sınıflamalar Tablo: 2’de tümleşik bir şekilde sunulmaktadır.

Tablo: 2  
Elektronik Kamu Hizmet Türleri

<i>Kullanım Alanları</i>	<i>Bilgi Verme Hizmetleri</i>	<i>İletişim Hizmetleri</i>	<i>Çevrim-içi İşlemler</i>
<b>Günlük Yaşam</b>	İş hayatı, barınma, eğitim, sağlık, kültür, ulaşım, çevre vb. konular hakkında bilgiler	Günlük yaşamla ilgili konularda tartışmalar İş ya da barınma konuları	Bilet rezervasyonu Ders kayıtları
<b>Uzaktan Yönetim</b>	Kamu hizmetleri rehberi Yönetimsel süreçler için rehberler Kamu kayıtları ve veri tabanları	Kamu görevlileri ile e-posta aracılığıyla iletişim kurma	Formların elektronik ortamda doldurulması
<b>Politik Katılım</b>	Yasal düzenlemeler, meclis kayıtları, siyasi programlar, görüş metinleri, Karar alma süreçleriyle ilgili bilgiler	Siyasi konularla ilgili tartışmalar Politikacılarla e-posta yoluyla iletişim kurma	Referandum Seçimler Görüş almak için anketler

Kaynak: Aichholzer, G., Schmutzer, R., & Hochgerner, J. (1998). *Bringing public administration closer to the citizens*. Background Paper to the Conference of the Information Society Forum of the European Commission WG 5: “Public Administration“, Vienna, 12-13 November 1998.

Tablo: 2 incelendiğinde çevrim-içi işlemler bölümündeki bilet rezervasyonu bölümü dikkat çekecektir. Aichholzer, Schmutzer ve Hochgerner 1998 yılında yayımlanan çalışmalarında “Almanya’da gerçekleştirilen bir araştırma kapsamında görüşülen uzmanlara göre çevrim-içi işlemler bölümünde belirtilen işlemler 10 yıl içinde gerçek olabilecektir.” demektedirler. Türkiye’de günümüzde yaygın olmasa bile birçok üniversitede ders kayıtları çevrim-içi yapılmakta, tren biletleri çevrim-içi ortamlarda ayırılabilen ve/veya satın alınabilmektedir. Ancak henüz “seçim” gibi bir işlemin uygulamaya geçirilebilmesi için biraz daha zamana ihtiyaç bulunduğu söylenebilir.

## **TÜRKİYE’DE e-DEVLET UYGULAMALARI**

Son yıllarda özellikle bilişimle ilgili toplantılarda ve kongrelerde e-devlet olma yönünde çeşitli ilkelerin ve uygulamaların yürürlüğe konulmasının üzerinde sıklıkla durulduğu gözlenmektedir. Türkiye’de de birçok diğer ülkede yaşanan gelişmelere paralel olarak e-devletleşme sürecinde ülke çapında üretilen verilerin, erişim yetkileri göz önünde bulundurularak

kullanıcılara açılması ve uygun standartlarda üretilmesinin sağlanmasının koordinasyonu amacıyla Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) oluşturulmuştur (Banger, 2000). Ayrıca, Türkiye Ulusal Bilgi Sistemlerinin yapı taşları sayılabilecek projelere destek verilmiş, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yeterli insan gücünü yetiştirmek, halkın bilinçlendirilmesi gibi konularda çalışmak üzere çalışma grupları oluşturulmuştur. Türkiye'nin e-leştirilmesi sürecine katkıda bulunmak üzere birçok kurul ve birim oluşturulmuş ve projeler geliştirilmiştir. Bu kurulların bir kısmı birkaç toplantıdan sonra kendiliğinden dağılmış, bir kısmı da sadece kâğıt üstünde kalmıştır. Bu süreçte önemli sayılabilecek birim-kurul ve projelere örnek olarak; *Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması (Dünya Bankası-1993)*, *Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) (Ulaştırma Bakanlığı, TÜBİTAK-1999)*, *e-Ticaret Koordinasyon Kurulu (DTM-1998-2002)*, *Kamu-Net Üst Kurulu (Başbakanlık-1998-2002)*, *Türkiye Bilişim Şurası, e-Türkiye Girişimi (Başbakanlık-2201-2003)*, *e-Dönüşüm Türkiye Projesi (DPT-BTD-2003)*, *Bilgi Toplumu Dairesi, e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)*”, (Kuran, 2005; Naralan, 2008) verilebilir.

Türkiye’de e-devlet hizmetleri incelenirken öncelikle bugünkü duruma geliş sürecinde yaşananlar ve geliştirilen projelerin de incelenmesinde yarar vardır. Türkiye’de e-devlet bağlamında gerçekleştirilen çalışmaların bir kısmı proje isimleri ve işlevleriyle birlikte aşağıdaki şekilde özetlenebilir (DPT, 2004; Kuran, 2005; Naralan, 2008; Uçkan, 2003):

- **MERNİS:** Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) 1972 yılında başlatılan bir projedir. 1997 Yılında bilgi girilmeye başlanan sistem 2002 yılında yani başlangıcından 30 yıl sonra çevrim-içi kullanılmaya başlanmıştır. Bu proje başladığında bir e-devlet projesi olmamasına rağmen, hizmete açıldığında Türkiye’deki e-devlet çalışmalarının önemli bir ayağı olmuştur. Diğer kamu kurumları kimlik bilgilerini MERNİS ile doğrulamakta ve bu bilgilere dayanarak işlemler yapmaktadırlar. Bu proje sayesinde MERNİS’ten alınabilecek bilgiler farklı kamu kurumları tarafından tekrar üretilmeyecek ve böylece bu iş için harcanacak zaman, teknik araç-gereç ve iletişim harcamalarından tasarruf edilebilecektir.
- **SAYOTO–say2000i:** Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon projesi SAYOTO 1985 yılında başlatılan bir

projedir. Bu proje 2000 yılında görevi say200i projesine devretmiştir. Say2000i projesi sayesinde Türkiye'deki devletin gelir-gider hesaplarını yapan saymanlıklar otomasyona geçirilmiş, merkezle ve birbirleriyle sürekli iletişimleri sağlanmıştır. Bu projeyle tüm kamu çalışmalarının personel ve maaş bilgileri merkezi bir veritabanında tutulması olanaklı hale gelmiştir.

- **VEDOP:** Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) 1998 yılında başlatılmıştır. Bu projede amaç vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılmasını sağlamaktır. Proje ile tahakkuk, tahsilat, borç sorgulama vb gibi vergi dairesi işlemleri bilgisayar ortamında izlenebilecektir.
- **POLNET:** 2002 Yılında hizmete açılan POLNET projesinin amacı polisin görevinin gerekli kıldığı her türlü bilgiye en hızlı, kolay ve güvenilir şekilde ulaşmasını sağlamaktır. Bu projeyle ayrıca, bürokrasiyi azaltmak, maliyetleri düşürmek, vatandaşa ihtiyaç duyacağı bilgiye ulaşma olanağı vermek, pasaport ve ruhsat benzeri işlemlerin çevrim-içi yapılabilmesi amaçlanmaktadır.
- **GİMOP:** Gümrük Müsteşarlığı Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP) kurumla ilgili her türlü iş ve işlemlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini amaçlayan bir projedir.
- **MEB-NET:** Milli Eğitim Bakanlığının Türk Telekomünikasyon A.Ş. ile 5 Aralık 2003 tarihinde imzaladığı bir protokolle aşamalı bir şekilde Türkiye'deki tüm okulların İnternet erişimlerinin sağlanması amaçlanmıştır. MEB İnternet Erişim Projesi kapsamında 2008 yılı sonu itibari ile 33.018 okul/kuruma geniş bant ADSL internet erişimi, 4.870 okul/kuruma uydu internet erişimi olmak üzere toplam 37.888 okul/kuruma geniş bant internet erişimi sağlanmıştır. MEB web sayfasında, lise ve dengi okulların öğrencilerinin % 100'ünün ve İlköğretim okulları öğrencilerinin % 94'ü olmak üzere yaklaşık 12 milyon öğrencinin ve 621.000 bilgisayarın İnternet erişiminin sağlanmış bulunduğu belirtilmektedir (MEB, Tarihsiz).
- **MEBBİS:** Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Bilişim Sistemleri (MEBBİS) isimli bu proje ile Bakanlığın atama,

sicil, terfi, bütçe, tahakkuk, yüksek öğrenim gibi konularla ilgili birçok işlemlerde bilgi teknolojilerinden faydalanması, işlemlerde hız sağlanması amaçlanmıştır. Bu sistemin web adresi: <http://mebbis.meb.gov.tr/> dir. İl ve ilçe düzeyinde bilgi girişinin ve kontrolünün yapıldığı İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS) ve öğrenci bilgilerini ve ders notlarını içeren e-Okul sistemi de bu yapının altındadır.

- **TAKBİS:** Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS) isimli proje ile güvenilir arazi bilgilerinin temini, tapu kayıtlarının ve kadastro haritalarının sayısal ortama aktarılması, oluşturulan veritabanının kurum birimleri ve diğer kamu kurumlarının hizmetine sunulması amaçlanmaktadır.
- **UYAP:** Ulusal Yargı Ağı Projesi, Adalet Bakanlığı bünyesinde yürütülen ve yargı teşkilatındaki birimleri birbirine bağlayarak işlemlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamaya yönelik bir projedir.

Yukarıda özetlenen e-devlet projelerinin yanında yerel yönetimler tarafından hayata geçirilen çok sayıda uygulama da bulunmaktadır. Bu konuda daha ayrıntılı bir listeye Devlet Planlama Teşkilatı tarafından yayımlanan “e-Devlet Proje ve Uygulamaları” (DPT, 2004) başlıklı çalışmada ulaşılabilir [Çevrim-içi:

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400\\_Eylem32.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400_Eylem32.pdf)].

#### **Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları: e-Devlet Kapısı**

Türkiye’de e-devlet hizmetlerinin sunulması kapsamında kurulan ve <http://www.turkiye.gov.tr> alan adı verilen bir site bulunmaktadır. "e-Devlet Kapısı" olarak adlandırılan bu site, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim olanağı sağlayan bir internet sitesidir.

Bu sitenin amacı kamu hizmetlerinin vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunulmasını sağlamaktır.

e-Devlet Kapısı üzerinden kullanıcılar hem bilgilendirme amaçlı hizmetlere hem de elektronik kamu hizmetlerine ulaşabilmektedirler. Bilgilendirme amaçlı içeriklere erişim için web sayfasına girip ilgili bölümü görüntülemek yeterli olmaktadır.



Elektronik kamu hizmetlerine erişim için ise “şifre, e-imza veya mobil imza” gibi kimlik doğrulama araçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Sistemde tek bir kimlik doğrulama işlemiyle, kullanıcılar çok sayıda kamu hizmetine erişme olanağı elde edebilmektedirler.

e-Devlet Kapısı üzerinden alınacak bazı elektronik hizmetler için (vergi, harç vs.) ödeme yapılması, ödeme birimi hizmeti sayesinde güvenli bir ortamda gerçekleştirilebilmektedir.

Elektronik kamu hizmetlerine erişim için yakın gelecekte kullanılacak diğer bir kimlik doğrulama aracı da “T.C. Kimlik Kartı”dır.

T.C. Kimlik Kartı, nüfus cüzdanının yerine geçerek, vatandaşlık kartı olarak kullanılacaktır. T.C Kimlik Kartı, yapılan pilot uygulama kapsamında şu anda Bolu ilinde ikamet eden vatandaşlara verilmektedir.

e-Devlet kapısı olarak adlandırılan yapıdaki elektronik kamu hizmetlerine erişmek için gerekli olan “şifre”, üzerinde T.C. kimlik numarasının bulunduğu bir kimlikle PTT Merkez Müdürlüklerinden bizzat başvurarak elde edilebilmektedir.

Diğer kimlik doğrulama aracı olan elektronik imza (e-imza) ise, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından e-imza sertifikası dağıtmaya yetkilendirilmiş kuruluşlar (bkz.<http://www.tk.gov.tr/eimza/eshs.htm>) tarafından verilmektedir.

Kimlik doğrulama araçlarından şifre için herhangi bir ücret alınmamakta ancak e-imza karşılığında bireylerden kullanma ücreti talep edilmektedir. Elektronik kamu hizmetlerine erişmek için gereken bir diğer kimlik doğrulama aracı ise “mobil imza”dır.

Mobil elektronik imza GSM işletmecileri tarafından (Turkcell ve Avea) sunulan bir hizmettir. e-İmza 5070 sayılı “Elektronik İmza Kanunu” uyarınca ıslak imza ile eşdeğerdedir. Bu uygulama için cep telefonu ve GSM SIM kartı gerekmektedir.

Devletin Kısayolu olarak adlandırılan ve <http://www.turkiye.gov.tr> alan adının kullanıldığı sitede “Vatandaş Rehberi” başlıklı bir bölüm bulunmaktadır. “e-Devlet Portalı” olarak da adlandırılan bu bölümün genel yapısı Tablo: 3’teki gibi özetlenebilir.

Tablo: 3  
e-Devlet Kapısında Vatandaşlara Sunulan Hizmetler

<b>Hizmet Grubu</b>	<b>Bilgilendirme Hizmetleri</b>
<b>Doğum</b>	Aile kurmak isteyen vatandaşlar için kapsamlı bilgiler yer almaktadır. Doğum bildirimi ve aile tesciline kayıt, ana-çocuk sağlığı, doğum öncesi ve sonrası izinler ve aile planlaması ile ebeveyn olacıklara ilişkin bilgilere buradan erişilebilir.
<b>Eğitim</b>	Okul öncesi eğitim, ilk ve orta öğretim, ÖSYM, açık öğretim, yurt dışında eğitim programları, burslar ve kütüphaneler gibi konulara ilişkin bilgilere buradan erişilebilir.
<b>Askeralma ve Seferberlik</b>	Askerlik işlemleri, er ve yedek subaylık işlemleri, yurt dışı işlemleri, dövizle askerlik, şehit ve gazilerimiz, nakdi tazminat gibi konulara ait bilgilere buradan erişilebilir.
<b>İş ve Kariyer</b>	Çalışma hayatı ve meslekler hakkında bilgiler sunulmaktadır. İş arama, mesleki beceri kazanma eğitimleri, istihdam hizmetleri ve işsizlik sigortası gibi konulara ait bilgilere buradan erişilebilir.
<b>Sosyal Güvenlik</b>	Çalışanlar için sigortalılık işlemleri konusunda bilgiler bulunmaktadır. SSK işlemleri, emekli sandığı ve BAĞKUR işlemleri gibi sosyal güvenlik konusuna dair bilgilere bu kategoriden erişilebilir.
<b>Aile</b>	Bu bölümden aile sağlığı ve planlaması, aile destek hizmetleri, aile ve iletişim, aileye yönelik politikalar, nüfus işlemleri, çocuklar ve gençler gibi konulara ait bilgilere erişilebilir.
<b>Birey ve Toplum</b>	Toplumun tamamını ya da bireyleri ilgilendiren konuları içermektedir. Sokakta yaşayan çocuklar, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, kötü alışkanlıklar, konut edinme, yaşlılık, şans oyunları, sivil savunma faaliyetleri, afetlerden ve kazalardan korunma, diyanet hizmetleri vb.
<b>Sağlık</b>	Sağlıklı bir yaşam için bilinmesi gereken konular, sağlık hizmeti veren kurumlar ve çeşitli hastalıklar hakkında bilgiler bulunmaktadır. Aile planlaması ve sağlığı, toplum sağlığı, sosyal güvenlik sağlık hizmetleri, ağız ve diş sağlığı, beslenme, gıda sağlığı ve güvenliği gibi konulara ait bilgilere buradan erişilebilir.
<b>Özürlü Vatandaşlar</b>	Bedensel veya zihinsel engelleri bulunan vatandaşlara yönelik özel hizmetler ve bilgiler bulunmaktadır. Sağlık, eğitim, istihdam, sosyal haklar ve hizmetler, bakım hizmetleri, ulaşılabilirlik, özürlülere hizmet veren kurum

	ve kuruluşlar gibi konulara ait bilgilere buradan erişilebilir.
<b>Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma</b>	Yoksul ve sosyal güvenceden yoksun vatandaşlara yönelik sosyal yardım programları, proje destek programları gibi bilgiler yer almaktadır. Eğitim, sağlık, aile yardımları, özürli yardımları ile yoksul vatandaşlara yönelik sosyal hizmet, istihdam eğitimi projeleri bilgilerine bu kategoriden erişilebilir.
<b>Seyahat ve Turizm</b>	Türkiye hakkında genel bilgiler, Türkiye'nin tarihi ve turistik bölgeleri, turizm çeşitleri, yurt dışı işlemleri gibi konulara ait bilgilere buradan erişilebilir.
<b>Çevre Konuları</b>	Bu kategoriden orman, ormancılık, köy işleri, çevre yönetimi, doğa koruma, milli parklar, ağaçlandırma, erozyon kontrolü, çölleşmeyle mücadele, su, toprak, hava ve biyolojik çeşitlilik ile ilgili bilgilere erişilebilir.
<b>Kültür- Sanat ve Spor</b>	Kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklere ilişkin bilgiler bulunmaktadır. Kültürel miras, kültürel etkinlikler, tiyatrolar, festivaller, fuarlar, yerel etkinlikler ve spor etkinlikleri gibi konulara ait bilgilere buradan erişilebilir.
<b>Yasal İşlemler, Haklar ve Korunması</b>	Birey ve vatandaş olarak sahip olduğumuz haklar ile hukuki işlemler konusunda bilgileriçeren kategoridir. Mahkeme karar sorgulamaları, tüketici hakları ve seçmenlik işlemleri ile ilgili bilgilere buradan erişilebilir.
<b>Yurt Dışında Yaşayan Türk Vatandaşları</b>	Bu kategori, yurt dışında yaşayan Türk vatandaşlarına yönelik olarak konsolosluk, askerlik, nüfus ve evlilik işlemleri hakkında bilgiler içermektedir.
<b>Yabancılar</b>	Türk vatandaşı olmayıp çeşitli nedenlerle Türkiye'de bulunan veya Türkiye'ye seyahat edecek yabancılar ile Türk vatandaşlığını alacak olan yabancıların ihtiyaç duyabilecekleri; çalışma izinleri, sosyal güvenlik, eğitim, evlilik, doğum, ikamet, vize ve pasaport işlemleri, seyahat ve sağlık gibi konulara ait bilgilere buradan erişilebilir.

Kaynak: e-Devlet Kapısı (2011). *Devletin kısa yolu*.  
<https://www.turkiye.gov.tr> Erişim tarihi: 18 Mart 2011.

Devletin Kısayolu olarak adlandırılan ve <http://www.turkiye.gov.tr> alan adının kullandığı sitede sunulan hizmetler (çevrimiçi hizmetler listesi) ise Tablo 4'teki gibi özetlenebilir.

Tablo: 4  
e-Devlet Hizmetini Sunan Kurumlar ve Yapılan İşlemler

<i>e-Devlet Hizmetini Sunan Kurumlar</i>	<i>Yapılan İşlemlere Örnekler</i>
<b>Adalet Bakanlığı</b>	Adalet Bakanlığı Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama
<b>Başbakanlık</b>	Başbakanlık İletişim Merkezi Yeni Başvuru ve/veya Başvuru Sonucu Sorgulama
<b>Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu</b>	IMEI - MSISDN Eşleşme Sorgulama
<b>Cumhurbaşkanlığı</b>	Cumhurbaşkanına yazılı olarak erişim
<b>Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı</b>	Yabancıların Çalışma İzinleri Otomasyon Sistemi
<b>Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü</b>	Hava Tahminleri
<b>Dışişleri Bakanlığı</b>	Akredite Misyolar, Uluslararası Kuruluşlar ve Yurt Dışındaki Temsilciliklerimiz
<b>Emniyet Genel Müdürlüğü</b>	Emniyet Genel Müdürlüğü e-Pasaport Gönderi Takibi, Araç Sorgulama, Sürücü Belgesi ve Ceza Puanı Sorgulama
<b>Gelir İdaresi Başkanlığı</b>	e-Vergi Levhası Sorgulama
<b>İçişleri Bakanlığı</b>	İçişleri Bakanlığı e-İçişleri Projesi Evrak Takibi
<b>İŞKUR</b>	Açık İş Sorgulama ve İş Başvurusu
<b>Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü</b>	Kıyı Emniyeti Yerleşim Planı
<b>KOSGEB</b>	İşletme Durum Sorgulama
<b>Maliye Bakanlığı</b>	Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti
<b>Millî Savunma Bakanlığı</b>	ASAL Hizmetleri ve Diğer Kurumsal e-Devlet Hizmetleri
<b>Millî Eğitim Bakanlığı</b>	Millî Eğitim Bakanlığı Öğrenci Bilgi Sistemi, MEB Sınav Yeri/Sonuç Sorgulama
<b>Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü</b>	Adres Değişikliği Bildirimi
<b>PTT</b>	PTT Kayıtlı Gönderi Takibi
<b>Sağlık Bakanlığı</b>	Aile Hekim Bilgisi Sorgulama, Organ Nakli Bilgisi Sorgulama, Yeşil Kart Durum Bilgisi Sorgulama
<b>Sanayi ve Ticaret Bakanlığı</b>	Online Tüketici Şikâyet sorgulama ve diğer Tüketici İşlemleri
<b>Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü</b>	Uçuş Mürettebatı Lisans/Rating Müracaatı
<b>Sosyal Güvenlik Kurumu</b>	Emekli hizmetleri ve ödemeleri
<b>Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü</b>	Tapu Bilgileri Sorgulama
<b>TBMM Başkanlığı</b>	TBMM İnternet Üzerinden Randevu ve TBMM e-Dilekçe Hizmeti
<b>TCDD</b>	TCDD e-Bilet Rezervasyon ve Satış
<b>T.C. Merkez Bankası</b>	Günlük Döviz Kurları
<b>Ulaştırma Bakanlığı</b>	Araç Muayene İşlemleri, Ceza Sorgulama, Firma Sorgulama
<b>Denizcilik Müsteşarlığı</b>	Booklet Plan ve Dökümantasyon Tetkik ve Onayları ve diğer işlemler

Kaynak: e-Devlet Kapısı (2011). *Devletin kısa yolu.*

Avrupa Birliğinin (AB) çevrim-içi ortamda sunulmasını uygun gördüğü 20 temel kamu hizmeti bulunmaktadır (DPT, 2004; European Commission (2011).

AB'nin kabul ettiği ilgili bu hizmetlerle ilgili listelerdeki rakamlar incelendiğinde, Tablo 3 ve Tablo 4'te ayrıntılı bilgilerin verildiği Türkiye'deki e-devlet çalışmalarının sunulan hizmetler açısından iyi bir pozisyonda olduğu söylenebilir.

### **e-Devlet Hizmetlerinde Sorgulama Yapma**

Hizmetlerin kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde vatandaşlara ulaştırılması e-devlet sisteminin temel amacıdır. Bireylerin bazı bilgi ve hizmetlerle ilgili olarak sorgulama yapabilmeleri de bu kapsamda değerlendirilebilir.

Türkiye'de bireyler tarafından yaygın olarak kullanılan e-devlet sorgulama hizmetlerinden bir kısmı aşağıda listelenmektedir:

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| TC Kimlik Numarası Sorgulama         | ➤ Çalıntı Kayıp Cep Telefonu Sorgulama    |
| SSK Hizmet Sicil Sorgulama           | ➤ Gelir Vergisi Sorgulama                 |
| SSK Emeklilik Günü Sorgulama         | ➤ Gelir Vergisi Gecikme Zammı Sorgulaması |
| Sağlık Karnesi Sorgulama             | ➤ Bağkur Emeklilik Sorgulaması            |
| Araç Vergi Borcunu Sorgulama         | ➤ Emekli Sandığı Hizmet Süresi Sorgulama  |
| Ceza ve MTV Sorgulama                | ➤ Sigortalı Hizmet Dökümü Sorgulama       |
| ➤ Doğalgaz Fatura Sorgulama          | ➤ SSK Hizmet Sicil Sorgulama              |
| ➤ A.Ö.F. Sınav Sonuçlarını Sorgulama | ➤ SSK Emeklilik Gün Hesabı                |
| ➤ LES Sonuçlarını Sorgulama          | ➤ Emekli Maaşını Sorgulama                |
| ➤ ÖSYS Sonuçlarını Sorgulama         | ➤ İGDAŞ Borç Sorma Servisi                |
| ➤ KPDS Sonuçlarını Sorgulama         | ➤ İSKİ Borç Sorma                         |
| ➤ PTT Posta Kodu Sorgulama           | ➤ Vergi Kimlik Kartı Sorgulama            |
| ➤ Vergi Kimlik Numarası Sorgulama    | ➤ Milli Eğitim Bakanlığı Portalı          |
| ➤ Kayıp Şahıs Sorgulama              | ➤ Y.Ö.K.-Tez Arama                        |
| ➤ Sürücü Ceza Puanı Sorgulama        | ➤ Milli Kütüphane Veritabanı              |
| ➤ OGS Bakiye Bilgi Sorgulama         | ➤ Çalıntı Araç Sorgulama                  |
| ➤ Emeklilik Yaşı Sorgulama           | ➤ Kazaya Karışan Araç Sorgulama           |
| ➤ Emeklilik Maaşı Sorgulama          | ➤ Kredi Yurtlar Kurumu Bilgi Sorgulama    |

Kaynak: Online sorgulama (2009). Online sorgulama servisleri, fatura borç bilgi sorgulama işlemleri.

## **E-DEVLET HİZMETLERİNİN KULLANIMIYLA İLGİLİ SAYISAL VERİLER**

TÜİK 2005 (DPT, 2009) verilerine göre, İnternet ortamında sunulan devlet hizmetlerine ulaşanlar incelendiğinde, bireylerin %38'inin bilgi almak, %11'inin form almak, %6'sının ise doldurduğu formları teslim etmek amacıyla bu hizmetleri kullandığı anlaşılmaktadır. Öte yandan firmaların %90'ının bilgi almak, %85'inin form almak, %66'sının ise doldurduğu formları teslim etmek amacıyla sistemi kullandıkları görülmektedir.

TÜİK'in 16-74 yaş grubuyla gerçekleştirdiği 2007 ve 2008 yıllarına ait "Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketi"nin sonuçları ile 2004, 2006 ve 2007 yıllarına ait "Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketi"nin sonuçları vatandaş ya da kurumların kamu hizmetlerine elektronik ortamlardan erişim düzeyleri konusunda bilgiler içermektedir. Çalışılan yaş grubunda, 2002 yılında (son üç ay içindeki) %5,4 olan internet kullanım oranı 2010 yılında %37,6'ya ulaşmıştır. Son bir yıl içinde herhangi bir dönemdeki internet kullanım oranı ise 2009 yılında %38,1 iken 2010 yılında %41,6 olarak gerçekleşmiştir. Özellikle Avrupa Birliği (AB) tarafından izlenen ve "her gün veya haftada en az bir defa internet kullandığını beyan edenlerin oranı" olan düzenli internet kullanım oranı ise %33,3'tür.

2006-2007 döneminde, İnternet erişimi bulunan girişimlerde kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişim için İnterneti kullanma oranının %66,2'den %68,8'e yükseldiği görülmektedir. Bireylerin ve girişimlerin kamuyla işlemlerinde İnterneti kullanma oranları yıllar itibarıyla önemli ölçüde değişim göstermemektedir. Son 3 ay içinde kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullanan hane halkı bireylerinin, kullanım amaçları arasında kamu kurum ve kuruluşlarının İnternet sitelerinden bilgi edinmenin birinci sırada yer aldığı görülürken (%89,1); resmi form ya da doküman indirme %33,5), form doldurma veya doldurulmuş formu gönderme faaliyetleri ise %31,8 oranla bunu izlemektedir (DPT, 2009).

## **E-DEVLET HİZMETLERİNİN YAYGINLAŞMASININ ÖNÜNDEKİ ENGELLER**

Kamu hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması kamu hizmetlerinin verimliliğini ve etkinliğini artırmada önemli bir unsurdur. e-Devlet kapsamında kamu hizmetlerinin sunulması devlet-vatandaş ilişkileri

açısından yeni bir döneme girilmesini, daha hızlı ve daha ucuz hizmet sunulmasını dolayısıyla kaynak tasarrufu yapılmasını olanaklı kılmaktadır (Acar ve Kumaş, 2008). Öte yandan kamu kurumları ile toplum arasında e-devlet bağlamında bağlantının sağlanmasında önemli bir işlevi olan Internet bu bağlantının etkili bir şekilde kullanılabilmesi için yeterli bir değişken değildir. Bireylerin ve kurumların e-devlet hizmetlerinden en üst düzeyde yararlanabilmeleri için yani toplum ve kamunun kaynaştırılması için kurumsal, örgütsel ve kültürel destek gereklidir (Naralan, 2008). Konunun günümüzdeki önemi nedeniyle kamu hizmetlerinin elektronik ortamda bireylere ve kurumlara ulaştırılması sürecinin yani e-devletleşme sürecinin önündeki engellerin incelenmesinin önemli olduğunu söylemek mümkündür. Naralan sürecin önündeki engelleri,

- Yönetimin isteksizliği,
- Sayısal uçurum,
- Hedeflerin ve amaçların belirsizliği,
- Internet kullanımı,
- Hizmet kanallarının ve kullanıcıların hazır olmaması,
- Standart eksikliği,
- Bilgi teknolojileri yatırımı ve personel sıkıntısı,
- İdari ve yasal düzenlemeler,
- Güvenlik ve gizlilik,
- Kurumsal isteksizlik ve
- Finansman sorunu.

şeklinde ele almaktadır.

Örneğin, e-devletin çeşitli aşamalarında yavaş işleyiş etkili bir liderliğin olmayışı şeklinde yani yönetimin isteksizliği şeklinde yorumlanabilir. Bireylerin ve kurumların bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimindeki adaletsizlik olarak tanımlanabilen sayısal uçurum toplumun belli bir kesiminin e-devlet hizmetlerinden yararlanmadığı anlamına gelmektedir. Bu kesimdeki bireylerin ve kurumların oranının yüksek olması e-devletleşme sürecinin önünde bir engel olarak görülebilir. Toplum genelinin, e-devletin neyi amaçladığı konusunda bir fikir sahibi olmayışı da e-devletin yaygınlaşmasının önünde bir engeldir.

Çünkü e-devletin hedeflerinin neler olduğunu ve ne tür kolaylıklar sağladığının bilincinde olmayan bireyler, e-devleti kullanmayacaklardır. Öte yandan kullanıcısı az olan sistemlerde yeterli düzeyde geri bildirim de

olamaz. Bunun sonucu olarak sunulan hizmetlerle ilgili güncelleme ve geliştirme çalışmaları aksayabilir.

e-Devlet sürecinin gelişmesinin önündeki engellerden birisi de e-devlet hizmetlerinin sunum kanalı olan İnternet'in kullanımıyla ilgilidir. Bireylerin İnternet'e erişimlerinin yaygın olmayışı ve bu yapıyı etkin bir şekilde kullanamamaları nedeniyle geleneksel yöntemleri tercih etmeleri söz konusu olmaktadır.

Nitekim, TÜİK'in 16-74 yaş grubuyla gerçekleştirdiği "Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketi" ile "Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketi"nin (DPT, 2009) sonuçlarına göre, bireylerin e-Devlet hizmetlerini kullanmayı tercih etmelerini engelleyen başlıca unsurun %71,8 oranla kamu hizmetleri ile ilgili işlemlerin ilgili kamu birimlerinde yüz yüze yürütülmek istenmesi olduğu anlaşılmaktadır. Aynı çalışmanın diğer sonuçlarına göre ilgili kamu hizmetine İnternet üzerinden erişimin güç olmasının ya da talep edilen hizmetin çevrimiçi sunulmuyor oluşunun ise %16,8 oranla ikinci en büyük engel olduğu anlaşılmaktadır. Anket sonuçlarına göre güvenlik ve maliyetle ilgili kaygıların düşük düzeyde olduğu görülmektedir (sırasıyla, %5,4 ve %0,9) (DPT, 2009).

TÜİK'in araştırmasındaki (DPT, 2009) bireylerin kamu hizmetleriyle iletişimde geleneksel yolları tercih etmesi şeklindeki bulgu aynı zamanda bireylerde yeterli düzeyde bir farkındalığın oluşmadığının bir göstergesi de olabilir. Bu bireyler aynı zamanda temel bilgisayar okuryazarlığı becerilerinden de yoksun olabilirler.

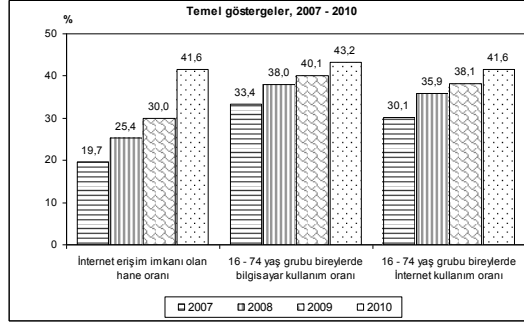
Bu durum, kullanıcıların sunulan hizmetleri kullanmaya hazır olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. "2010 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması" sonuçlarına göre (bkz. Şekil 2) (TÜİK, 2010) İnternete erişimi olan hane, bilgisayar ve İnternet kullanma oranları 2007 yılından 2010 yılına kadar giderek yükselen bir eğilim göstermektedir. Ancak bu eğilimin günümüz koşulları için yeterli düzeyde olmadığı söylenebilir.

E-Devlet sürecinde karşılaşılan engellerden birisi de kurumsal yapılanmalarda ve sistemler arasında bir takım standartların olmayışıdır. Kamu kurumlarının birbirlerinden bağımsız şekilde geliştirdikleri e-devlet projelerinde kurumlar arasında veri paylaşımında sorunların yaşanmasına yol açabilecek durumlar;



- verilerin tanımlanma şekillerindeki farklılıklar,
- sistemlerde farklı ve birbirleriyle uyumsuz yazılımların kullanılmış olması,
- bilgilerin güvenliği, gizlilik ve kimlik doğrulama gibi konularda belirli bir standardın olmayışı,
- farklı kurumsal mimari ve teknik standartların varlığı vb.
- şeklinde sıralanabilir.

Bu durumun ayrıca e-devlet hizmetlerinden yararlanmak isteyen kişi ve kurumlar için de sorunlara yol açması söz konusu olabilecektir.



Şekil: 2

2010 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları  
 Kaynak: TÜİK (2010). 2010 Yılı hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçları. *T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni*, 148, 18 Ağustos 2010.

Bu standartların eksikliği yanında, kurumların bağımsız bütçelerinin oluşu ve kurumların bütçelerine uygun yapılanmaları başka sorunları beraberinde getirecektir. Genel bütçeden büyük bir pay alan kurumlar e-devlet konusunda başarılı sayılabilecek uygulamalar geliştirebilirken ve bu uygulamaları için yeterli teknik destek elemanı istihdam edebilirken; küçük bütçeli kurumlar bu konuda geri planda kalabilmektedir. Bu da, sadece bütçesi küçük olan kurumun hizmetlerini değil bütün yapıyı olumsuz etkileyebilecektir.

E-Devlet hizmetlerinin bireyler ve kurumlar tarafından kullanılarak sistemin yaygınlaşabilmesi için bir takım idari ve yasal düzenlemelerin yapılması gereklidir, hatta bazı durumlar için bir zorunluluktur.

Hukuki sonuçlar doğurabilecek bazı işlemler için gerekli yasal düzenlemelerin gerçekleştirilmemesi durumunda, e-devletin istenen düzeyde yaygınlaşması da söz konusu olamaz. Örneğin ıslak imza yerine bazı işlemlerde e-imzanın kullanılması ve bazı işlemlerin e-ortamda yapılmasıyla ilgili yasal düzenlemelerin yapılmamış olması durumunda, hizmeti alanlar bu konuda çeşitli nedenlerle çekingen davranabilirler.

e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmaması ve güvenlik ve gizlilikle de ilgilidir. e-Devlet uygulamalarının sayısının artmasıyla internet üzerinden bilgilere erişim kolaylaşmış gerek kişisel gerek kurumsal işlemler mekândan ve zamandan bağımsız hale gelmiştir. e-Devlet uygulamalarında bilgiye erişimin Internet gibi güvensizlik duygusu yaratan ortamlar üzerinden yapılması, bu ortamlarda ve uygulamalarda üst düzeyde bilgi güvenliğinin sağlanmasını zorunlu kılmaktadır (Vural, 2007). e-Devlet kapsamında üzerinde durulması gereken en önemli uygulamalardan birisi bilgi güvenliğidir. e-Devlet uygulamaları yaygınlaştıkça güvenlik sorunları her geçen gün daha fazla artmakta ve yüksek düzeyde kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanması e-devlet açısından kritik bir öneme sahip olmaktadır.

Yüksek düzeyde kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanabilmesi için yöneticilere, çalışanlara, bilgi teknolojisi personeline ve kullanıcılara önemli görevler düşmektedir. e-Devlet güvenliği, en az coğrafi sınırların güvenliği kadar önemlidir (Sağıroğlu, 2010). e-Devlet uygulamalarında kişisel bilgilerin hizmet sağlayan kurumların denetiminde bulunması bilgi güvenliği açısından çok büyük öneme sahiptir. e-Devlet hizmetlerinde kamu kurumlarından kaynaklanan güvenlik açıkları nedeniyle kişilerin özel bilgilerinin başkalarının eline geçmesi ya da kişilerin özel bilgilerinin izni olmadan açığa çıkması en çok karışılan sorunlardandır. Özellikle kamu kurumlarının web sitelerinde yapılan sorgulamalar sonucunda istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bazı e-devlet uygulamalarında bir sorgulama işlemi sonucunda, istenmediği halde birçok kişisel ve kurumsal bilgi ortaya çıkmakta ve bu durum bilgi güvenliği açısından önemli bir tehlike oluşturmaktadır (Efendioğlu ve Sezgin, 2007).

e-Devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve önceliği çok yüksek uygulamalardan biridir. Bilgi güvenliği konusunda en belirgin ve yaygın uygulama elektronik imza ve sayısal imza konularıdır. Elektronik imza bir anlamda elektronik noter oluşumunun da temelini oluşturmaktadır.

Sayısal imza ise elektronik imzanın özel bir çeşidi olup bir anahtar çifti ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkâr edilemezler (Efendioğlu ve Sezgin, 2007).

Baştan ve Gökbnar (2004) ise “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda e-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümleşik e-Devlet Sistemlerine Doğru” başlıklı çalışmalarında Türkiye’deki e-devlet yapılanmasında gözlenen sorunların çözümünü için çeşitli öneriler sunmuşlardır.

Bu öneriler aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- Bakanlık düzeyinde ya da koordinasyonu sağlayacak bir kurumsal yapı aracılığıyla, çalışmalar merkezi bir karar mekanizmasına bağlanmalıdır.
- Çeşitli kamu kurumları bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı ile ilgili yatırım ve uygulamalarında belirli standartlar oluşturulmalıdır.
- e-Devlet hizmetlerini kullanmak isteyen kullanıcılar için doğru web sitesine kolayca erişebilme ve tek bir yerden bütün bilgilere ulaşabilme imkanı veren bütüncül bir sistem kurulmalıdır.
- Sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik ekonomik önlemler alınmalıdır
- e-Devlet hizmetlerine ulaşması beklenen vatandaş ya da kurumların kamu hizmetlerine kolayca ulaşabilecekleri şekilde bir bilgi altyapısı kurulmalıdır.
- Vatandaşlara elektronik devlet hizmetlerinden üst düzeyde yararlanabilmeleri için teknoloji konusunda bilgi ve becerilerini artırma amaçlı eğitimler verilmelidir.

e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması sürecinde gözlenen sorunların çözümleriyle ilgili yukarıdaki öneriler incelendiğinde, bu önerilerin bir kısmının “e-Devlet Kapısı” gibi bir düzenlemeyle yaşama geçirildiği görülmektedir.

Ancak “sayısal uçurumun azaltılmasına yönelik önlemler” ve “bireylere e-devlet hizmetlerinden üst düzeyde yararlanabilmeleri için eğitimlerin verilmesi” gibi bir takım önerilerin de halen uygulamayı beklediği görülmektedir.

## **TÜRKİYE'DEKİ e-DEVLET UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ**

Bilgi toplumu eylem planı değerlendirme raporuna göre (DPT, 2006), 2006-2010 için gerçekleştirilmesi öngörülen 111 eylemden 3 tanesi tamamlanmış, 51 eylemin çalışmaları devam etmekte, 34 eylemle ilgili çalışmalar başlangıç aşamasında, 23 eyleme ise henüz başlanmamıştır.

Dünya Ekonomi Forumu tarafından 2001 (DPT-BTDB, 2010) yılından bu yana hazırlanan "Küresel Bilgi Teknolojisi" raporlarında, ülkelerin bilgi toplumuna geçişteki hazırlıkları ve bu konudaki çeşitli göstergeler dikkate alınarak bir sıralama yapılmaktadır. Bu sıralamanın yapılmasında, teknik altyapı göstergeleri kadar, ülkelerin hizmetlerin sunumu ve geliştirilmesindeki durumu, teknoloji üretme yetenekleri, insan sermayesi, hukuki düzenlemeleri gibi pek çok ölçüt değerlendirilmektedir.

OECD tarafından 2006 yılında tamamlanan e-Devlet Türkiye Araştırmasına (DPT-BTDB, 2010) göre, Türkiye e-Devlet uygulamasında büyük çaplı ilerlemeler kaydetmektedir.

Türkiye e-Devlet alanında devleti daha etkin, etkili, şeffaf ve hesap verebilir kılmaya yönelik önemli kazanımlar elde etmiş bulunmaktadır. Türkiye, bu amaca yönelik olarak aşağıdaki hususlara odaklanmıştır:

- Mümkün olduğu kadar çok e-hizmet gerçekleştirmek yerine, elektronik ihale, sosyal güvenlik ve sağlık ödemelerinin elektronik ortamda yapılması, gümrük ve vergi tahsilatı gibi yüksek hacimli/yüksek getirisi olan hizmetlerin elektronik ortama taşınması.
- Vergi daireleri, Maliye Bakanlığı muhasebe birimleri, ulusal yargı ağı ve ulusal polis ağı gibi BİT ağları ile e-Devletin altyapısının kurulması.
- Kimlik bilgilerinin yetkili kamu kurumlarınca paylaşılmasını sağlayacak, her gerçek ve tüzel kişiye tek bir kimlik numarası tahsisi yapılmasına dayanan vatandaş ve vergi numarası veri tabanının hazırlanması

OECD'nin raporuna göre Türkiye'de başarılı bu gelişmeler ve gerçekleştirilen projeler e-devletin gelişmesinde önemli kolaylaştırıcı unsurlar olmuştur.

## TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

İçinde bulunduğumuz yüzyılın toplumsal yapısını ve yaşam tarzını etkileyen en önemli unsurlardan birisi bilgi ve iletişim teknolojileri olmuştur. Bu alandaki hızlı değişim, ülkelerin geleceğe yönelik politikalarını da etkilemiş; bilgi ve iletişim teknolojileri alt yapısının geliştirilmesi ve bunların yaygın kullanımının teşvik edilmesi, pek çok ülkenin öncelikleri arasına girmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında batı dünyasındaki gelişmelere paralel olarak, özellikle e-devlet konusunda Türkiye’de de çok sayıda birim-kurul oluşturulmuş ve projeler geliştirilmiştir.

e-Devlet, bilişim teknolojilerinin stratejik bir şekilde kullanımı sayesinde bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumlarla elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir. Bu modelde, vatandaşlara daha kaliteli, hızlı, ekonomik ve daha iyi hizmet sunulmakta ve sunulan hizmetlerle ilgili olarak devlet daha az maliyetle daha çok iş yapabilir hale getirilmektedir. Kamu hizmetlerinin sunulmasında e-devlet uygulamalarına geçilmesinin, kamu sektörü ile ilgili bilgilere, yasa ve yönetmeliklere daha geniş erişimin sağlanması, sunulan hizmetlerde hızlilik ve kalitenin göz önünde bulundurulması, daha açık ve şeffaf bir kamu yönetiminin oluşması gibi artıları bulunmaktadır.

Ancak e-devlete geçiş kolay olmamaktadır. e-Devlet uygulamalarına geçiş aşamasının uzun olması ve teknik altyapının kurulmasının yüksek maliyetli olması gibi nedenlerden dolayı e-devlet uygulamalarında istenen başarıya ulaşamama olasılığı da bulunmaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki bilgisayar okuryazarlığı düzeyinin düşük olması, yeni teknolojilere ayak uydurmadaki sıkıntılar, hantal devlet yapısına alışık olan çalışanların yeni yapıya uyum sağlamada göstereceği direnç gibi unsurlar e-devletin yaygınlaşması sürecinde üstünden gelinmesi gereken zorluklardandır.

e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması sürecinde çeşitli başka sorunlar da yaşanabilmektedir. Özellikle e-devlet hizmetlerinin sunum kanalı olan İnternet’in kullanımı konusundaki bilgi eksikliği en önemli sorun olarak kendisini göstermektedir. Öte yandan kullanıcıların güvenlik endişeleri diğer bir sorun kaynağıdır. “2010 Yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması” sonuçlarına göre İnternet kullanan iki kişiden birisi bilişim güvenliği sorunu ile karşılaşmıştır (TÜİK, 2010). Bu durum sisteme karşı ciddi düzeyde güvensizlik duyulmasına neden olmaktadır. Bu nedenle çevrim-içi hizmetlere olan güvenin sağlanması konusunda gerekli önlemlerin

alınmasının sistemin geleceği açısından yaşamsal önem taşıdığı söylenebilir. Ancak yüksek düzeyde bilgi güvenliği için sadece teknolojinin yeterli olmadığı teknolojiyle beraber, eğitim ve insan unsurunun da dikkate alınması gerektiği unutulmamalıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ve üretiminde istenen düzeyde olmayan ülkemizde e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması için toplumda farkındalığın yaratılması için bilgisayar teknolojilerinin kullanımıyla ilgili eğitimlerin düzenli olarak verilmesi ve sunulan bu eğitimlerin en üst düzeyde yarar sağlaması için izleme ve değerlendirme süreçlerinin işletilmesi gerekir.

e-Devlet hizmetlerinin kullanımı toplum ve kamunun kaynaştırılması anlamına gelir. Ancak bu kaynaştırmanın sağlanabilmesi için kurumsal, örgütsel ve kültürel destek gereklidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimindeki adaletsizlik olarak tanımlanabilen sayısal uçurum toplumun belli bir kesiminin e-devlet hizmetlerinden yararlanmadığı anlamına gelmektedir. Bu durumun yaratacağı olumsuzlukları en az düzeye indirecek önlemlerin alınması e-devletleşme süreci için önemli bir yapı taşıdır.

e-Devlet sürecinin gelişmesinin önündeki engellerden birisi de e-devlet hizmetlerinin sunum kanalı olan İnternete erişimle ilgilidir. İnternet'e kolayca erişemeyen bireylerin geleneksel yöntemleri e-devlete tercih etmeleri söz konusu olacaktır. Bu nedenle devletin İnternet hizmetlerinin yaygınlaşması ve erişim ücretlerinin düşürülmesiyle ilgili önlemleri alması önem arz etmektedir. Öte yandan e-devlet hizmetlerinin bireyler ve kurumlar tarafından yaygın bir şekilde kullanılması için bir takım idari ve yasal düzenlemelerin yapılması da gerekmektedir.

Alanyazının incelenmesinden sayısal uçurumun e-devletin yaygınlaşmasının önündeki en somut engellerden birisi olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle, bu uçurumun azaltılmasına yönelik olarak gerekli ekonomik ve idari önlemlerin alınmasının kayda değer bir öneri olduğu söylenebilir.

e-Devlet hizmetlerinin yaygınlaşabilmesi için hukuki sonuçlar doğurabilecek bazı işlemler için gerekli yasal düzenlemelerin gerçekleştirilmesi gereklidir. Bu düzenlemeler, özellikle bilgilerin gizliliği ve güvenlik kaygılarıyla sistemi kullanma konusunda çekingen davranan bireyleri de rahatlatarak ve e-devletin yaygınlaşmasına katkıda bulunabilecektir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla ilgili yapılan araştırmaların sonuçları ve özellikle TÜİK'in "Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanımı Anketi"nin sonuçları bu konuda daha çok yol alınması gerektiğini göstermektedir. Özellikle bireylere elektronik devlet hizmetlerinden üst düzeyde yararlanabilmeleri için teknoloji kullanımıyla ilgili bilgi ve becerilerini artırma amaçlı eğitimler verilmelidir. Bu konuda Bilişim Teknolojileri öğretmenleri aracılığıyla ilköğretim okullarından itibaren her yaştan bireylerin sürekli eğitimleri sağlanabilir.

Ancak bunun için de Milli Eğitim Bakanlığının okulların programlarından kaldırmış olduğu Bilişim Teknolojileri dersini yeniden zorunlu ders haline getirmesi ve daha fazla Bilişim Teknolojileri öğretmeni ataması yapması gerekmektedir. Bilişim Teknolojileri öğretmenleri okullarda temel bilgisayar becerilerinin öğretilmesi ve bilgi teknolojilerinin okullardaki öğretim programlarıyla kaynaştırılması konusunda destek sağlayabilecek yetkinliğe sahip tek öğretmen grubudur. Bu öğretmenler ayrıca bilgisayar programcılığı, ağ güvenliği, bilgi güvenliği, bilgisayar bağımlılığı, güvenli İnternet kullanımı, İnternet'te çocuklara yönelik tehditler, sanal zorbalık, sanal saldırılar gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı sonucu karşılaşılabilecek sorunlar konusunda kuramsal ve teknik bilgiyle de donanmış durumdadırlar. Bilişim Teknolojileri öğretmenleri, sahip oldukları bu bilgi ve becerilerle hem okullarda geleceğin e-devlet hizmetlerini kullanacak çocukların eğitimlerini üstlenebilirler, hem de toplumun her kesiminden bireylere verecekleri eğitimlerle bu konuda önemli katkılar sağlayabilirler.

e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşmasına katkı getireceği düşünölen bir öneri de kamu kurumlarının sundukları e-devlet hizmetlerinin sunum kanalı olan İnternet aracı olan web siteleriyle ilgili yapılabilir. Bütün kamu kurumlarının hizmetleri sundukları web sitelerinin düzenli olarak gözden geçirmeleri, örneğin web'in güncel özelliklerini eklemeleri sistemi güçlü kılacaktır.

Öte yandan kamu hizmetlerine ulaşırken girilen web sitelerinin güncel web standartlarına uygun olmaları, platform ve tarayıcı bağımsız bir şekilde çalışabiliyor olmaları da önemlidir.

Bu sayede kullanıcılar hem sunulan hizmetlerden daha rahat yararlanabilirler, hem de sisteme karşı güven duyguları güçlenmiş olur. Kısacası bu sürecin izlenip değerlendirilmesi ve belli aralıklarla gözden

geçirilerek gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlayacak süreklilik taşıyan bir sistem kurulmalıdır.

Cep telefonu ve çeşitli diğer mobil araçların kullanımı diğer iletişim araçlarına göre dünya genelinde hızla artan bir eğilim göstermektedir (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, 2010). Mobil teknolojilerin eğitim ve kültür hizmetlerinde, örneğin yüksek öğretimde kayıt, yurt ve burs başvuru işlemlerinin yapılmasında kütüphane hizmetlerinde, katalog tarama ve içeriğe erişim hizmetlerinde kullanılması yakın gelecek söz konusu olabilecektir (Aykaç vd., 2007). Ancak bu araçların kullanıcılarının da e-devlet hizmetlerini kullanma konusunda toplumun genelinde var olan çekinceleri olacaktır.

Bu nedenle mobil araçların e-devlet hizmetlerin erişimin önünde engel olarak durabilecek durumlarla ilgili gerekli teknik ve yasal düzenlemeler yapılmalıdır.

Bilim ve teknoloji stratejilerinin etkili bir şekilde uygulanmalarında siyasi sahiplenme ve toplumsal farkındalığın yaratılması unsurları başarıyı yakalayabilme ve sonuca ulaşma açılarından oldukça önemlidir. TÜBİTAK tarafından hazırlanan Vizyon 2023 (TÜBİTAK, 2004) strateji belgesinde üstüne vurgu yapılarak belirtilen bu durum e-devlet sürecinin yaygınlaşması ve başarılı olması için de bir zorunluluktur.

## KAYNAKÇA

Acar, M. ve Kumaş, E. (2008). Türkiye'nin dönüşüm sürecinde anahtar bir mekanizma olarak e-Devlet, e-dönüşüm ve entegrasyon standartları. 2. Ulusal İktisat Kongresi. Erişim tarihi 29 Aralık 2010.  
[http://www.deu.edu.tr/userweb/iibf\\_kongre/dosyalar/acar.pdf](http://www.deu.edu.tr/userweb/iibf_kongre/dosyalar/acar.pdf)

Aichholzer, G., Schmutzer, R. & Hochgerner, J. (1998). Bringing public administration closer to the citizens. Background Paper to the Conference of the Information Society Forum of the European Commission WG 5: "Public Administration", Vienna, 12-13 November 1998.

Aykaç, Ö., Eryarsoy, E., Kasap, N., Kervenoael, R. ve Selcen, D. (2007). *Türkiye'de e-devlet hizmetleri için mobil telefonların kullanımı*. Altıncı Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 26-28 Aralık 2007, İstanbul. Erişim tarihi 29 Aralık 2010.



[http://people.sabanciuniv.edu/nihatk/NihatKasap\\_BEYKON\\_2007.pdf](http://people.sabanciuniv.edu/nihatk/NihatKasap_BEYKON_2007.pdf) ve  
<http://www.epractice.eu/files/SSRN-id1362521.pdf>

Banger, G. (2000). *Türkiye ulusal bilgi sistemi: Genel esaslar*. Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi, Ankara. Erişim tarihi 20 Mart 2011  
[http://www.hssgm.gov.tr/stratejikonetim/egitim\\_dokumanlari/turkiye\\_ulusal\\_bilgi\\_sistemi\\_esaslari.pdf](http://www.hssgm.gov.tr/stratejikonetim/egitim_dokumanlari/turkiye_ulusal_bilgi_sistemi_esaslari.pdf).

Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümlleşik e-devlet sistemlerine doğru. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1). Erişim tarihi 29 Aralık 2010.  
[http://www.iibf.deu.edu.tr/dergi/1141030834\\_1.pdf](http://www.iibf.deu.edu.tr/dergi/1141030834_1.pdf)

Bilge, S. (2004). e-Devlet uygulamaları kapsamında gelirler genel müdürlüğü web sitesinin “TÜBİTAK web sitesi yarışma kriterleri” açısından değerlendirilmesi. 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (2010). *Üç aylık pazar verileri raporu. 2010 Yılı 2. çeyrek, Nisan-Mayıs-Haziran, Sayı: 10*. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı, Ankara. Erişim tarihi 19 Nisan 2011.  
[http://www.tk.gov.tr/yayin/pv/ucaylik10\\_2.pdf](http://www.tk.gov.tr/yayin/pv/ucaylik10_2.pdf)

*Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)* (2004). *e-Devlet proje ve uygulamaları*. T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara.  
[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400\\_Eylem32.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400_Eylem32.pdf)  
Erişim tarihi: 17 Nisan 2011.

*Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)* (2006). *Bilgi toplumu stratejisi. Eylem planı (2006-2010)*. Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, ANKARA.  
[Çevrim-içi:  
[http://www.dpt.gov.tr/DocObjects/Download/2227/Eylem\\_Planı.pdf](http://www.dpt.gov.tr/DocObjects/Download/2227/Eylem_Planı.pdf)],  
Erişim tarihi: 25 Aralık 2010.

*Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)* (2009). *Bilgi toplumu istatistikleri. Bilgi toplumu stratejisi (2006-2010)*. Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Ankara. Erişim tarihi 22 Mart 2011.  
[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT\\_Strateji/Haberler/090500\\_BilgiToplumuIstatistikleri.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/BT_Strateji/Haberler/090500_BilgiToplumuIstatistikleri.pdf)

**Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)** (DPT-BTDB) (2010). *e-Dönüşüm Türkiye projesi*. DPT, Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Ankara.  
<http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Portal.aspx?value=UE9SVEFMSUQ9MSZQQUdFSUQ9MTUwJIBBR0VWRVJTSU9OPS0xJk1PREU9UFVCTEITSEVEX1ZFUINJT04> Erişim tarihi: 23 Mart 2011

e-Devlet Kapısı (2011). *Devletin kısa yolu*. <https://www.turkiye.gov.tr>  
Erişim tarihi 18 Mart 2011.

Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007). e-Devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği, *Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219-236, <http://pol.atilim.edu.tr/files/e devlet/e devletbilgi guvenligi.pdf> Erişim tarihi 25 Aralık 2010.

European Commission (2011). *E-government on-line availability. Percentage of online availability of 20 basic public services*. European Commission, Eurostat. Erişim tarihi 23 Mart 2011.  
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsiir120>

Kuran, N. H. (2005). *Türkiye için e-devlet modeli: Analiz ve model önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

**Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)** (Tarihsiz). MEB İnternete erişim projesi. [http://www.meb.gov.tr/ADSL/adsl\\_index.html](http://www.meb.gov.tr/ADSL/adsl_index.html)], Erişim tarihi 17 Nisan 2011.

Naralan, A. (2008). *e-Devlet ve algılanışı üzerine bir araştırma*. Ankara: İmaj Yayınevi.

Online sorgulama (2009). *Online sorgulama servisleri, fatura borç bilgi sorgulama işlemleri*. <http://www.onlinesorgulama.com> Erişim tarihi 25 Aralık 2010.

Sağiroğlu, Ş. (2010). e-Devlette bilgi güvenliği. *Telekom Dünyası Dergisi*, Nisan 2010. <http://www.telekomdunyasi.com/?action=koseyazisi&id=41>  
Erişim tarihi 25 Aralık 2010.

**Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK)** (2004). *Ulusal bilim ve teknoloji politikaları: 2003-2023 Strateji belgesi*.

[http://www.tubitak.gov.tr/tubitak\\_content\\_files//vizyon2023/Vizyon2023\\_St\\_rateji\\_Belgesi.pdf](http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files//vizyon2023/Vizyon2023_St_rateji_Belgesi.pdf) Erişim tarihi 25 Aralık 2010.

**Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)** (2010). 2010 Yılı hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçları. *T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni*, 148, 18 Ağustos 2010. Erişim tarihi: 25 Aralık 2010. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=6308>

Uçkan, Ö. (2003). *e-Devlet, e-demokrasi ve Türkiye: Kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I*. Literatür Yayınları İstanbul

Vural, Y. (2007). Kurumsal bilgi güvenliği ve sızma testleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniv., Fen Bil. Ens., Ankara.

Vural, Y. ve Sağiroğlu, Ş. (2008). *e-Devlet güvenliği: Güncel tehditler*. 17. İstatistik Araştırma Sempozyumu, 7 Mayıs 2008, Ankara. Erişim tarihi 25 Aralık 2010. [www.tuik.gov.tr/ias/ias08/bildiriler/I\\_OTURUM/Yilmaz\\_Vural.doc](http://www.tuik.gov.tr/ias/ias08/bildiriler/I_OTURUM/Yilmaz_Vural.doc)],

## YAZARLARA İLİŞKİN

**Doç. Dr. S. Sadi SEFEROĞLU, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.**



Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, BÖTE Bölümü S. Sadi SEFEROĞLU A.İ.T.İ.A. Gazetecilik ve Halkla İlişkiler Yüksek Okulu Radyo-TV Bölümünü 1980 yılında; Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, EYTPE Anabilim Dalındaki lisans öğrenimini de 1985 yılında tamamladı. Yüksek Lisans derecelerini 1989 ve 1993 yıllarında, doktora derecesini de 1996 yılında New York'ta Columbia Üniversitesi-Teachers College'dan aldı. Columbia Üniversitesinde bulunduğu yıllarda üniversite personeline ve öğrencilere giriş düzeyinde bilgisayar, internet ve web tasarımı konularında dersler verdi. Yine aynı üniversite bünyesinde bulunan "National Center for Restructuring Education, Schools, and Teaching" isimli birimde "Eğitimde Teknoloji Kullanımı" konusunda doktora sonrası çalışmalarda bulundu. Eğitimde yeni teknolojiler, web tasarımı ve çoklu ortamlar konularında Columbia Üniversitesi ve Hunter College'da çeşitli projelerde görev aldı. 1998 yılında Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri bölümünde çalışmaya başladı. Halen aynı fakültenin Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümünde öğretim üyesi olarak çalışmaktadır. 2009 Yılından beri Hacettepe Üniversitesi Dijital Medya Araştırma ve Uygulama

Merkezi Müdürlüğü görevini yürütmektedir. Eğitimde teknoloji uygulamaları, teknoloji politikaları, öğretim materyali geliştirme, öğretmen eğitimi, meslek içinde eğitim ve iletişim teknolojileri ilgi alanları arasındadır.

E-Posta: [sadi@hacettepe.edu.tr](mailto:sadi@hacettepe.edu.tr)

Web: <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~sadi/>

**Fatma Kübra ÇELEN, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni, Ankara.**



F. Kübra ÇELEN Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans öğrencisidir. Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde Bilişim Teknolojileri Öğretmeni olarak çalışmaktadır. Eğitimde teknoloji uygulamaları, güvenli internet kullanımı, eğitsel bilgisayar oyunları tasarımı, eğitimde istatistik ve araştırma ilgi alanları arasındadır.

E-Posta adresi: [kcelen@hacettepe.edu.tr](mailto:kcelen@hacettepe.edu.tr)

**Aygül ÇELİK, Bilişim Teknolojileri Öğretmeni, Ankara.**



Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans öğrencisidir. Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde Bilişim Teknolojileri Öğretmeni olarak çalışmaktadır. Bilişim sistemleri, eğitimde teknoloji uygulamaları, eğitsel oyun tasarımı ve teknoloji politikaları ilgi alanları arasındadır.

E-Posta adresi: [aygulcelik@hacettepe.edu.tr](mailto:aygulcelik@hacettepe.edu.tr)