

# Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları

## öğrenme çıktıları

1

### Bilgi Toplumu

- 1 Bilgi toplumunu tanımlayabilme

2

### e-Vatandaşlık

- 2 e-Vatandaşlık kavramını açıklayabilme

### e-Devlet

3

- 3 E-devlet kavramını açıklayabilme
- 4 Geleneksel devlet ve e-devlet özelliklerini ayırt edebilme

Anahtar Sözcükler: • Bilgi toplumu • e-Vatandaşlık • e-Kimlik • e-Devlet



## GİRİŞ

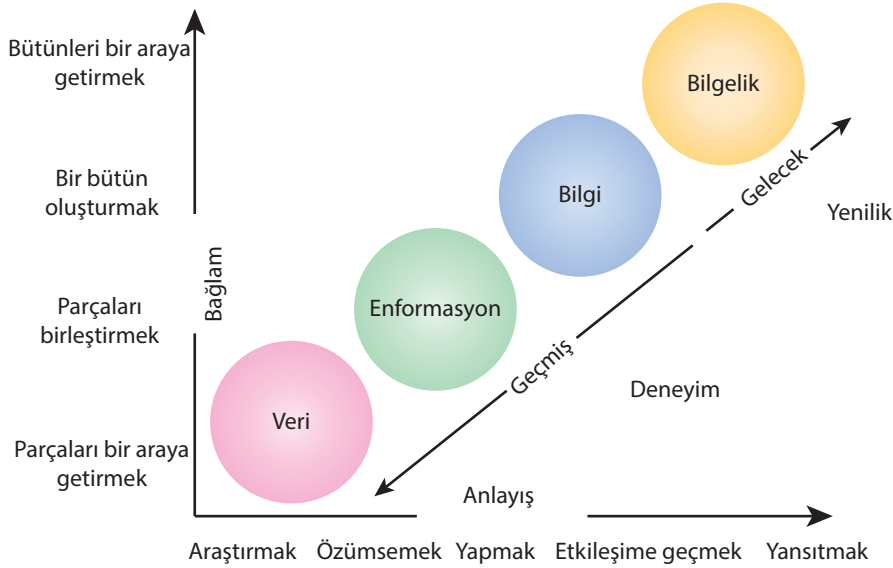
İnsanlık tarihi incelendiğinde değişimin ve ilerlemenin merkezinde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler olduğu görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler toplumsal hayatta paradigma değişiminin önünü açmış ve 2000’li yıllar belirli özellikleri gösterebilen toplumların “bilgi toplumu” olarak adlandırıldığı bir zaman olmuştur. Günümüz bilgi toplumunda bilginin, bilgiye sahip olmanın, bilgiyi yönetebilmenin ve bilgiyi kullanabilmenin bir gereklilik olduğunu görmekteyiz. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan iki önemli olay (bilgisayar ve internetin icadı) değişimin ve ilerlemenin sadece hızlı olmakla kalmamasını, aynı zamanda katlanarak ilerlemesini sağlamıştır. Bilginin, değişim ve ilerlemenin ham maddesi olduğu bilgi toplumunda bilgisayar ve internet ile gelen ağ teknolojileri, bilginin insanlar, kurumlar ve devletler arasında çok hızlı dolaşmasına neden olmuş, bu gelişmeler ise yeni ihtiyaçları doğurmuştur. E-öğrenme, e-ticaret gibi kavramlarla bu ihtiyaçlar karşılanırken kamusal alanda ki ihtiyaçlar ise e-Devlet kavramıyla

gelen yeniliklerle karşılanmıştır. e-Devlet hizmetleriyle beraber modern yaşamın bir gereği olan bilgi ve iletişim teknolojileri devletlerce de kullanılmaya başlanmış, böylece geleneksel devlet anlayışından daha etkin, şeffaf ve demokratik bir anlayışa geçilmeye başlanmıştır.

## BİLGİ TOPLUMU

### Bilgi Kavramı

Bilgi toplumu kavramını incelemeyen önce kavramsal olarak bilginin ne olduğunun incelenmesi gerekmektedir. Bilgi kavramı, Latince ‘informatio’ kökünden gelmekte olup; şekillendirme, biçim verme, bilgi veya haber verme eylemi olarak tanımlanmaktadır (Balay, 2004). Günümüzde bilginin sahip olduğu farklı düzeyleri ve süreçleri ifade etmek için bilgiyi tanımlayan farklı kavramlar kullanılmaktadır. Şekil 5.1’de de gösterildiği üzere bu kavramlar sırasıyla veri (data), enformasyon (information), bilgi (knowledge) ve bilgellik (wisdom) (Clark 2004; Cleveland, 1982).



Şekil 5.1 Veri, enformasyon, bilgi ve bilgellik kavramları

**Kaynak:** Clark, 2004.

Türkçe kullanımında “enformasyon” ve “bilgi” ifadeleri birbirinin yerine kullanılmasına karşın anlam olarak farklı tanımlamalara sahiptir. Her ne kadar bu kavramlar birbirinden farklı tanımlara sahip olsalar da aralarındaki sınırlar çok belirgin ve keskin değildir (Shedroff, 2001). Clark (2004) bu kavramları aşağıdaki gibi açıklamaktadır.

- Veri: Araştırma, yaratma, toplama ve keşif yoluyla elde edilir. Yapılandırılmamış, işlenmemiş ham gerçeklerdir.

- Enformasyon: Bir bağlam içerisinde yer alan veri enformasyondur. Çıkarım yapabilmek için organize edilen veridir. Enformasyon veriye göre daha fazla yapılandırılmıştır ve daha fazla anlamı vardır.
- Bilgi: Farklı açılardan bakma ve deneyim yoluyla oluşur. Enformasyonun statik yapısına karşın, bilgi anlam yüklediği için dinamiktir.
- Bilgelik: Anlamanın nihai aşamasıdır. Bilgi gibi bilgelik de kişiyle anlam bulur, kişinin içinde yaşar.

### Bilgi Toplumu Nedir?

İnsanlık tarihini şekillendiren üç önemli dalga vardır. Bunlar topraktan alınan güçle ilerleyen tarıma dayalı hayat tarzı (birinci dalga); makinadan ve buhardan alınan güçle ilerleyen ve sanayileşmeye dayalı hayat tarzı (ikinci dalga) ve son olarak bilgiden alınan güçle ilerleyen; bilgi ve bilgi üretmeye dayalı hayat tarzıdır (üçüncü dalga) (Toffler, 1981). Bu yaşam tarzlarına bağlı olarak geçmişten günümüze üç temel toplum çeşidi olduğu söylenebilir.

Bunlar: Tarım toplumu, endüstri toplumu ve bilgi toplumdur.

Bilgi toplumu; *bilginin* sermaye, hammadde, enerji ve insan gücü gibi üretim unsurlarından biri haline dönüştüğü, ekonomide hammadde ve ürün olarak kullanıldığı, herkes tarafından paylaşıldığı, toplum içerisinde kültürel bir değer olarak kabul edildiği, bilgi ve iletişim teknolojilerinin her alanda kullanılmaya başlandığı toplum yapısıdır (Rukancı ve Anameriç, 2004). Bu toplum yapısına göre çağımızın en önemli ve değerli teması bilgidir; lider bir toplum olmanın yolu ise sahip olunan bilginin kalitesiyle belirlenmektedir (Emiroğlu, 2007). Bu bakış açısıyla ele alındığında günümüzde bilgi dünyayı yönetmekte, bilgiyi yönetebilirse güce sahip olmaktadır. Dolayısıyla rekabetin ve rekabet sonucu ayakta kalmanın önemli olduğu günümüzde, bilgiye olan ihtiyaç ve bağımlılık bu durumun doğal bir sonucu olarak artmaktadır (Bozkurt, 2014).

✓ Bilgi toplumu, değişimin, dönüşümün ve gelişmenin merkezinde bilginin hammadde olarak kullanıldığı toplum yapısıdır.



### araştırmalarla ilişkilendir

#### Bilgi Toplununun Tarihçesi

Kabile topluluklarından oluşan ilkel toplumlarda konuşarak ve işaretlerle aktarılan bilgi, daha sonraki aşamalarda değişik biçimlerde yazıya dökülerek eski uygarlıkları doğurmuştur. Matbaanın bulunmasıyla okur-yazarlık artmış, Rönesans tüm Avrupa'ya yayılmıştır. Aydınlanma çağında bilim alanındaki gelişmeler sanayi kesimine de yansımış, yeni enerji kaynakları, yeni makineler ve yeni yöntemler kullanılması, sanayi devriminin gerçekleşmesine neden olmuştur. İletişim araçlarının ortaya çıkması ile çağdaş hayata geçilmiş, son aşamada bilgisayar ve iletişim teknolojisinin geliştirilmesi ile yeni bir çağa ulaşılmıştır.

Bilgi her çağda var olmuş ve değerlendirilmiştir. Öyleyse nasıl oluyor da bilgi, içinde yaşadığımız dönemin bir simgesi olarak kabul edilmektedir. Elbette ki son yıllarda meydana gelen bilgi patlaması, araştırma-geliştirme alanında gerçekleşen ilerlemeler, bilgisayar ve iletişim ala-

nındaki gelişmeler, uydular, elektronik ofisler evlere kadar uzanan bilgi ağları ve bilgisayar bağlantıları içinde yaşanan çağın önemli özelliklerinden sadece bazılarıdır. Bilgi toplumunda yaşayan insanların bilgiye daha fazla duyarlı olduğu, bilginin denetimi için gerekli teknolojik ortamın yaratıldığı, bilgi ekonomisinin bir sektör olarak ortaya çıktığı, insanların amaçları ve değer yargılarının bilgiye yönelik geliştiği görülmektedir.

Teknoloji ve bilgi kavramları üzerine kurulu bilgi toplumunun temel özellikleri ve geleceğe olan etkileri ise şu şekilde belirtilebilir:

- Bilgi toplumunun gelişme dinamiğini bilgisayar teknolojisi yönlendirir. Bilgi toplumunun simgesi, bilgisayara dayalı, enformasyon şebekeleriyle veri bankalarından oluşan kamusal altyapıdır.
- Bilgi toplumunda sosyo-ekonomik sistem alt yapısının üstünlüğü ile kendini gösteren gönlüllü bir sivil toplumdan oluşur.

- Bilgi toplumu, yüksek seviyede, kitlesel bilgi üreten bir toplumdur.
- Bilgi toplumunda, bilgi önemli ve temel kaynaktır. Bireyler ve toplumlar bu temel kaynağa sahip olmak için yarış halindedirler.
- Bilgi toplumunda hızlı bilgi artışı, değişme ve gelişmenin temel kaynağıdır.
- Bilgi üretimi ve bilgilerin pazarlanması, bilgi toplumunda yeni iş alanlarının başında gelmektedir.
- İş dünyasında bilgi üretenlerin ve çalışanların sayısı çoğalmakta, bilgi birikimi; bilgide seçiciliğe yol açmaktadır.
- Eğitim öğretimde süreklilik yerleşmekte, okul öğrenimi yanında, yaşamın başlangıcından sonuna kadar aktif öğrenme gereksinimi ön plana çıkmaktadır.
- Belirli konuları öğrenme yerine, öğrenmeyi öğrenmek ve bireysel öğrenme eğitiminin temeli olmaktadır.
- İşlevleri çok gelişmiş bilgisayarlar, çeşitli yayın olanakları, bilgi iletişimi ve haberleşmeyi daha kolay hale getirmekte ve bu alanda uzaklıklar azalarak dünya gerçekten küçülmektedir.
- Sürekli yeni bilgilerin ortaya çıkması nedeniyle artan miktarda ve nitelikli yayınların üretilmesi gerekmektedir.

**Kaynak:** Aydın, T. (1997). Bilgi Toplumu ve Demokrasi, Trabzon: Efor Yayınları.

Rukancı, F., & Anameriç, H. (2004). Bilgi toplumu ve toplumun bilgilenmesinde kütüphanelerin rolü. Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu, 21-24 Ekim 2004, Ankara.

Y, Ünal. (2009). Bilgi Toplumu Tarihi. Tarih Okulu Dergisi, V, 123-144. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/usakjhs/article/viewFile/5000039820/5000038704>



### Öğrenme Çıktısı

#### 1 Bilgi toplumunu tanımlayabilme

##### Araştır 1

Bilgi toplumunu, tarım toplumu ve endüstri toplumundan ayıran temel özellikleri açıklayınız.

##### İlişkilendir

Bilgi toplumu ile elde edilen kazanımları günlük hayatınızda yaptığınız işlerle ilişkilendiriniz.

##### Anlat/Paylaş

Bilgi toplumunun günlük hayatınıza yansımaları üzerine düşününüz.

### E-VATANDAŞLIK

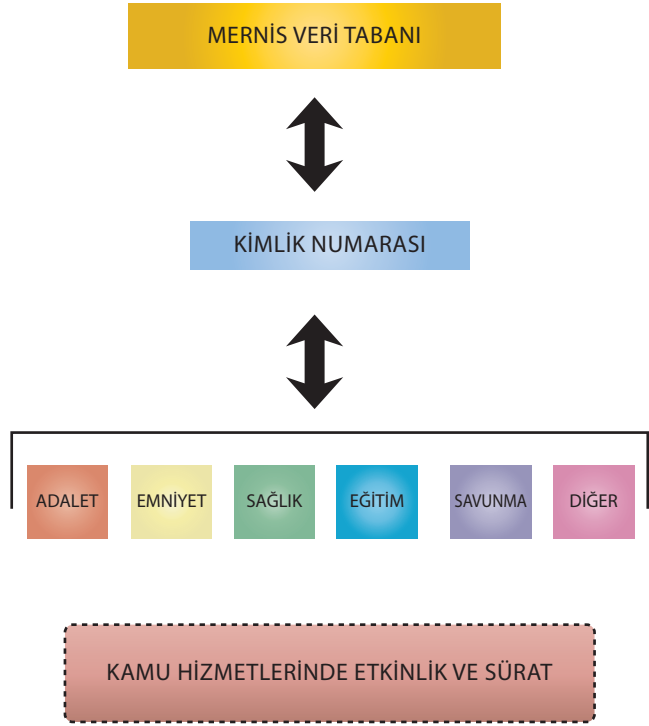
Görüldüğü üzere bilgi toplumu kavramı toplumların teknoloji entegrasyonundan entelektüel kapasitelerine kadar birçok konuyu kapsayan çok boyutlu bir kavramdır. Kitabın bu başlığında ülkemizde bilgi toplumuna geçişin ve e-vatandaşlık kavramının önemli süreçlerinden olan MERNİS Projesi ve e-vatandaşlık kavramı altında Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ve e-kimlik konuları ele alınmıştır.

### MERNİS Projesi

MERNİS Projesi tüm vatandaş bilgilerini elektronik ortama aktaran ve ülkenin her tarafından ilgili bilgilerin anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan bir projedir. MERNİS projesi ile vatandaş bilgilerinin güvenli paylaşımı, bilgilerin hızlı güncellenmesi ve vatandaşa verilen hizmetteki hızın ve verimin artması amaçlanmıştır (Şekil 5.2).

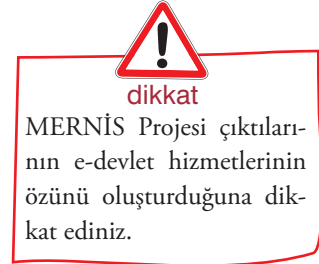
Proje kapsamında ülkemizde kurumların vatandaşlarımız için kullandığı farklı numaralar da birlik sağlanmış ve vatandaşlarımızın her kurumda kullandıkları farklı numara ve işaretler de sona erdirilmiştir. Proje güvenilir bilgi desteği ile devletin iş ve işlemlerinde hızın artmasını sağladığı gibi uyguladıkları elektronik devlet projelerinin de giriş anahtarı olmuştur. Bu kapsamda projenin devamı niteliğinde olan Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi ile birlikte veri tabanında yer alan bilgileri kurumların kullanımına açarak güvenilir, hızlı, verimli bir hizmetin yanı sıra gereksiz kırtasiyeciliğin de önlenmesi sağlanmıştır. MERNİS Projesinin genel anlamıyla sağladığı hizmetler şunlardır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017a);

- Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktararak ilçe nüfus veri tabanlarının oluşturulması ve hizmetin modernizasyonu sağlamak.
- Nüfus hizmetlerinin ilçelerde bilişim teknolojileri kullanılarak verilmesini; ilçe nüfus veri tabanlarını merkezde bütünleştirilerek merkezi nüfus veri tabanını kurulmasını gerçekleştirmek.
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına birer kimlik numarası verilmesini sağlamak.
- Kimlik numaraları aracılığıyla, kamu ve özel kesim bilişim projeleri arası kişi bilgileri alışverişinin, kişilerin biricik tanımlandığı bir alt yapı üzerinde çevrimiçi yürütülmesini sağlamak.
- Nüfus istatistiklerinin bilişim teknolojileri ile daha sağlıklı elde edilmesini sağlamak.
- Kimlik bilgilerini kamu kurum ve kuruluşları ile kamu hizmeti veren kurumlarla paylaşarak hizmet akışını hızlandırmak, güvenilir hale getirmek ve vatandaşlarımızın hizmetlerini kolay, hızlı ve güvenilir olarak almasını sağlamak,
- Bürokrasiyi azaltıcı, devletle vatandaşları yakınlaştıran bir hizmet güvenliği sağlamak.



Şekil 5.2 Kamu kuruluşları MERNİS ilişkisi

**Kaynak:** (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017a)



## MERNİS Projesinin Tarihi

MERNİS Projesi her ne kadar aktif olarak 2000’li yıllardan sonra kullanılmaya başlansa da projenin geçmişi daha eski tarihlere uzanmaktadır. Aşağıda MERNİS Projesinin tarihinde yer alan önemli gelişmeler kısaca sıralanmıştır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017b).

- 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu ile MERNİS projesi fikri doğdu.
- 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından projelendirildi.
- 1980 yılında proje Ortadoğu Teknik Üniversite’sine (ODTÜ) ihale edildi.
- 1982 yılında projeyi uygulama çalışmaları başladı.
- 1982-1996 yılları arasında proje çalışmalarına devam edildi.

- 1996 yılında Dünya Bankası MERNİS Projesini özelleştirme ve Sosyal Güvenlik Ağı (PIAL) kapsamına aldı ve proje fizibilite çalışması yapıldı.
- 1997 yılında yürürlüğe giren 4300 sayılı kanunla sağlanan ödeneğin kullanılması ile MERNİS Projesi hız kazandı.
- MERNİS Projesi yönetim şeması oluşturuldu.
- 1997 yılında Dünya bankası MERNİS Projesine kaynak aktardı.
- 1997-1999 yılları arasında Genel Müdürlük ve 923 İlçe Nüfus Müdürlüğü'nün altyapısı tamamlanarak bilgisayar sistemleri kuruldu.
- Genel Müdürlük ile İlçe Nüfus Müdürlüklerinde bulunan Sunucu ve Kişisel Bilgisayarlara İşletim Sistemleri ve Veri Tabanı Yönetim Sistemleri kuruldu.
- 1997-1999 yılları arasında nüfus kayıtları bilgisayar ortamına aktarıldı.
- 1998 yılında İlçe Nüfus Müdürlükleri'ne destek vermek amacıyla Acil Destek Merkezi kuruldu.
- 1998-2000 yılları arasında MERNİS uygulama yazılımları gerçekleştirildi.
- 1997-2002 tarihleri arasında 6500 personele bilgisayar teknolojileri konusunda eğitim verildi.
- 28 Ekim 2000 tarihinde Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası tüm nüfus kayıtlarına verildi.
- Eylül 2000 tarihinde merkezi sunucu sistemi, depolama sistemi ve yedekleme sistemleri satın alınarak 16 Kasım 2000 tarihinde hizmete açıldı.
- Kamu kurum ve kuruluşlarına ve vatandaşlara Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasını yaygınlaştırmak amacıyla Nüfus Bilgi Bankası kuruldu.
- 13 Aralık 2001 tarihinde İlçe Nüfus İdareleri'nin merkezle çevrimiçi çalışmasını sağlamak amacıyla Nüfus İdareleri'nin iletişim alt yapısının kurulması ve çevrimiçi uygulaması ihalesi yapıldı.
- 18 Mart 2002 tarihinden itibaren çevrimiçi uygulama Ankara ve Kırıkkale iline bağlı ilçelerde pilot uygulama olarak başlanarak, 2002 yılı sonu itibariyle projenin bitirilmesi hedeflendi.
- Kasım 2002 sonu itibariyle MERNİS veri tabanı kuruldu ve MERNİS sistemin çevrimiçi olarak çalışması sağlandı.

### MERNİS Projesinin Amaç ve Hedefleri

MERNİS Projesi e-devlet hizmetlerinin sağlanması bağlamında stratejik öneme sahip bir projedir. Bu bağlamda MERNİS projesinin amaçları kısaca aşağıdaki gibi sıralanabilir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017c):

- Nüfus mevzuatına uygun olarak merkez ve ilçe birimlerinde nüfus işlemlerinin bilgisayar ortamında yapılması ve merkezi veri tabanının oluşturulması,
- Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının verilmesi,
- Kolay taşınabilir, kolay taklit edilemez çağdaş nüfus kimlik kartlarının verilmesi,
- Nüfus ve aile istatistiklerinin hızlı ve sağlıklı alınması,
- Kamu kuruluşlarına ve vatandaşa elektronik ortamda bilgi hizmetinin verilmesi.

MERNİS Projesi ile ulaşılmaları planlanan hedefler ise aşağıdaki gibidir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017c):

- Nüfus kütükleri üzerinde tam bir denetim kurmak ve nüfus kütüklerini güvenilir belgeler haline getirerek hizmette sürat ve verimlilik sağlamak.
- Merkezde bir bilgi bankası oluşturmak ve bu yoldan nüfus kütüklerindeki bilgileri kamu hizmetleri açısından değerlendirmek.
- Nüfus kütüklerindeki bilgileri istatistik verileri olarak değerlendirerek, nüfus ve aile istatistiklerini elde etmek.
- Her vatandaşa bir Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası vermek suretiyle isim benzerliğinden dolayı ortaya çıkan aksaklıkları gidermek ve kamu kuruluşları arasındaki bilgi alışverişini hızlandırmak.
- Mevcut nüfus cüzdanlarını dünya standartlarına uygun şekilde kart şeklinde nüfus cüzdanlarına dönüştürmek.

## MERNİS Projesi Kazanımları

MERNİS Projesi üç bağlamda kazanım sağlamaktadır. Bu kazanımlar nüfus idareleri, vatandaş ve kamu kuruluşları yönünden kısaca aşağıdaki gibidir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017a):

- Nüfus idareleri yönünden:
  - Çevrimiçi sisteminin devreye girmesi ile nüfus olayları kişinin kayıtlı olduğu ilçe müdürlüğü yerine kişinin ikamet ettiği ilçe müdürlüğünden yapılabilmektedir. Böylece posta ve kırtasiye işlemleri tamamen kalkmış durumdadır.
  - Merkezi Veri Tabanının kurulması ile beraber nüfus ve hayat istatistiklerinin alınması en son güncellenmiş haliyle birlikte anında alınabilmekte ve ilgili kurumlara gönderilmektedir.
  - Nüfus işlemlerinde yapılması gereken hukuki denetimler bilgisayar ortamında otomatik olarak yapılmakta ve bilgi tutarsızlıkları önlenmektedir. Ayrıca yapılan tüm işlemler anında merkezden izlenebilmekte ve hatalı işlemler konusunda gerekli birimlere uyarı yapılmaktadır.
- Vatandaş yönünden:
  - Tüm nüfus işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesinden dolayı zaman kaybı en aza indirgenmiş olup, üretilen dokümanlardaki bilgi hatası sıfırlanmıştır.
  - Vatandaşlar nüfus kayıt örnekleri ve nüfus cüzdanlarını anında ikamet ettiği ilçe nüfus idaresinden alabilmektedir. Daha önce elle yazılan nüfus cüzdanları bilgisayardan yazdırılmakta ve elle yapılan hatalar önlenmiş bulunmaktadır.
  - Kimlik Paylaşım Sisteminin devreye girmesi ile birlikte vatandaşın kamu kuruluşlarındaki işlemleri ayrıca belge istenmeden otomatik olarak gerçekleşebilmektedir.
- Kamu kuruluşları yönünden: Kamu kuruluşları vatandaşlarla ilgili işlemleri en kısa zamanda ve etkili şekilde gerçekleştirebileceklerdir. Kamu kuruluşlarının Kimlik Paylaşım Sistemini kullanmaları sonucunda elde edecekleri faydalardan bir kısmı aşağıda belirtilmiştir.
  - Ekonomik ve mali yönden: Vergi tahsilatı ve denetimi kolaylaşacak, kayıt dışı ekonomi kontrol altına alınacak; noter, tapu ve banka işlemlerinde sahtecilik kalkacaktır. Banka ve noterler, MERNİS veri tabanına erişerek kişilerin kayıtlarının doğruluğunu tespit edebileceklerdir. Böylece dolandırma ve sahtecilik olaylarına son verilebilecektir.
  - Yatırım ve planlama yönünden: Yatırımcı her kuruluş gelecek için yapacağı yatırım ve planlarda MERNİS Veri Tabanından yaş guruplarına, nüfus sayısına ve bilgilere göre yararlanabilecek ve gerçek bilgiler ışığında doğru planlamalar yapabileceklerdir.
  - Güvenlik yönünden: Ülkemize giriş ve çıkışların takibinde, sabıkalı kişilerin izlenmesi ve kanun kaçaklarının, trafik suçu işleyen, can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan sürücülerin takip ve yakalanmasında kolaylık sağlayacaktır. Güvenlik birimleri bilgisayar terminali aracılığıyla aranan kişilerin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası veya adı soyadı gibi bilgilerini girerek kişinin MERNİS veri tabanındaki kaydına ulaşarak kimlik tespiti yapabileceklerdir. Böylece sahte kimlikler tespit edilebilecektir.
  - Askerlik yönünden: Askerlik çağına gelen kişilerin listeleri ASAL (Asker Alma) tarafından zamanında MERNİS veri tabanından alınacağından askere alma ve asker kaçaklarının takibi kolaylaşacaktır. Ayrıca yaş guruplarına göre erkek nüfus bilgileri MERNİS veri tabanında elde edileceğinden ileri ki yıllarda ne kadar askere ihtiyaç olduğu tespit edilecek ve planlar bu doğrultuda yapılabilecektir.
  - Sağlık yönünden: Her vatandaş için sağlık kuruluşlarında açılan dosyalar kimlik numarası esasına göre açılacağından kişinin sağlık bilgilerinin bir bütün halinde tutulabilmesi mümkün olabilecektir. Planlama açısından sağlık politikaları MERNİS veri tabanındaki gerçek bilgiler ışığında planlanabilecektir.
  - Eğitim yönünden: Eğitimle ilgili bayan-erkek her türlü istatistiki bilgiler gerek ülke genelinde gerekse bölgeler itibarıyla anında alınabileceğinden, eğitimle ilgili planlama ve politikalar daha sağlıklı bir biçimde belirlenecektir.

- Sosyal güvenlik yönünden: Sosyal Güvenlik Kurumları da MERNİS veri tabanını kullanacaklarından, bu kurumların nüfus idarelerinden istemiş oldukları nüfus ve aile kayıt örnekleri aynı şekilde elektronik ortamda verilebilecek, kurumlar arası yazışmalar ortadan kalkacak, böylece vatandaşlara verilen hizmetlerde sürat ve verimlilik sağlanacaktır. Ayrıca bir kişinin birden fazla sosyal güvenlik kuruluşuna üye olması ya da sahte kimlik bilgileriyle üye olma vb. girişimleri tek Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasıyla tanımlanması suretiyle büyük ölçüde önlenmiş olabilecektir.
- Seçmen kütükleri yönünden: Seçme ve Seçilme yaşında bulunan vatandaşların listeleri her an çıkartılabileceğinden, seçmen kütüklerinin düzenlenmesinde kolaylık sağlanacaktır.
- Adalet yönünden: Davaların mahkemelerde görülmesi sırasında yapılan kimlik tespitleri mahkemelere konulacak bilgisayar terminalleri aracılığıyla MERNİS veri tabanından yapılabilecektir. Ayrıca veraset davalarında istenen kişi ve aile kayıt örneklerine aynı şekilde ulaşılabilecektir. Böylece davaların daha hızlı şekilde görülmesi sağlanacaktır.

Sonuç olarak MERNİS Projesi'nin, kapsamı ve etkilediği kesimler dikkate alındığında Türkiye'nin en büyük bilişim projelerinden birisi olduğu görülmektedir. MERNİS Projesi kişi bilgileri bazında, e-devlet çalışmalarının temelini teşkil etmektedir. MERNİS Projesi ile e-devlet hizmetlerinin temeli atıldığı gibi e-vatandaşlık kavramının günlük hayatımızda yerini alması da sağlanmıştır.

## e-Vatandaşlık

E-vatandaşlık en basit tanımıyla fiziksel hayatta sahip olunan hakların elektronik ortamlarda da kullanılmasıdır (Biasiotti ve Nannucci, 2004). Bu bakış açısıyla ele alındığında e-vatandaşlık mevcut vatandaşlık haklarının bağlamını genişleten, daha etkili ve daha hızlı erişim olanaklarına sahip olmasını sağlayan bir süreçtir (Roots ve Dumbrava, 2016). E-vatandaşlık hizmetlerinin sağlanabilmesi için tüm vatandaşların elektronik ortamda tanınıp

temsil edilebilmelerine olanak sağlayan bir sisteme ihtiyaç duyulmaktadır. Ülkemizde yapılan çalışma ise her vatandaşa verilen Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasıdır (TCKN). Vatandaşlar Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numaraları'nı ibraz ederek resmi işlerini daha hızlı bir şekilde tamamlayabildikleri gibi özellikle e-vatandaşlık bağlamında hizmetlere ulaşabilmektedirler. Ayrıca sahip oldukları Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ile e-devlet ortamında temsil edilmektedirler.

## Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası

1587 Sayılı Nüfus Kanununa 3080 Sayılı Kanunla eklenen ek-4 madde ile "İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Merkezde Nüfus İdare Sisteminin uygulanmasına geçilen yerlerden başlamak üzere, Türk vatandaşlarına nüfus kütüklerinde bilgi alışverişini kolaylaştırmak ve kamu kuruluşlarında tutulan kayıtlar arasında bağ oluşturmaya esas olacak bir numara sistemi geliştirir. Bu numara bütün kamu kurum ve kuruluşlarının kayıtlarında esas alınır." hükmü getirilmiştir. Bu hüküm çerçevesinde kamu kurumları arasında kimlik numarası kullanımı ile ilgili koordinasyon İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nce sağlanmaktadır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2017a).

Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası 11 basamaktan oluşan ve her vatandaşa sadece bir kez verilen bir numaradır. Son iki rakamı doğrulama sayısıdır. Bu son iki basamak ilk dokuz basamaktan bir algoritma ile hesaplanmaktadır. Doğrulama sayısı algoritması, sadece bir numaranın tarafımızdan verilen bir Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası olup olmadığı hakkında bilgi vermektedir. Bu algoritma Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numaraları'nın doğruluğunu kontrol etmeleri için diğer kamu kurum ve kuruluşları ile de paylaşılmaktadır.

2000 yılında vatandaşlarımıza verilmek üzere Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası havuzu oluşturulmuştur.

Oluşturulan havuzdaki Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numaraları, ilçe, cilt, aile sıra numarası ve birey sıra numarasına göre sıralı olarak kaydedilmiş ve vatandaşlara



**dikkat**

Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numaralarının tıpkı bir parmak izi gibi bireye özgü bir numara olduğuna dikkat ediniz.



verilmiştir. Bir kişinin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası’ndan akrabası olan başka bir kişinin kimlik bilgilerini elde etmek mümkün değildir. Ayrıca kişilerin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numaraları’nda kişinin kim olduğu, cinsiyeti, yaşı, dini ve doğum yeri gibi anlamlı bilgiler yoktur (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2016a). Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası Projesi başarıyla uygulanmış ve devamında e-kimlik kartlarıyla ilgili çalışmalara hız kazandırılmıştır.

## e-Kimlik Kartları

Türkiye Cumhuriyeti e-Kimlik Kartı (TCKK) uygulamasına 2017 tarihi itibarıyla ülke genelinde başlanmıştır. Mevcut nüfus cüzdanlarının yerine kullanılan yeni kimlik kartları, 10 yıllık kullanım ömrüne sahip, polikarbon materyalden oluşan, temaslı ve temassız yonga içeren ve uluslararası standartlara uygun (ICAO) en gelişmiş güvenlik öğelerini içinde barındıran bir yapıdadır. E-kimlik kartları vatandaşa ait nüfus, fotoğraf ve biyometrik verinin kart üzerindeki temaslı yongaya güvenli bir şekilde kaydedilmesi ve bu işlemten sonra yetkisiz kimseler tarafından kartın yeniden üretilmesini ya da kart içindeki bilgilerin değiştirilmesini olanaksız hale getirecek şekilde tasarlanmıştır.

Kimlik kartı ile sağlanan hizmetlerde, hizmetin özelliğine göre görsel, elektronik ve biyometrik olmak üzere farklı güvenlik seviyelerinde kimlik doğrulama yöntemleri kullanılmaktadır. Yonga üzerinde biyometrik veri yer almaktadır. Bu sayede farklı kurum ve kuruluşların güvenli kimlik doğrulaması yapmasına imkân sağlanmaktadır.

E-Kimlik Kartı tasarımında taşıma kolaylığı açısından kredi kartı büyüklüğünde ve uluslararası normlarda tasarlanan kimlik kartı, yüksek dayanıma sahip ve uzun süreli kullanıma uygun malzemeden üretilmiştir. Selçuklu çizgilerinden, Osmanlı motiflerine ve Cumhuriyetimizin modern çizgilerine sahip çıkılarak oluşturulan grafikler, banknot basımında kullanılan tekniklerle birleştirilerek kimlik kartına uygulanmıştır. Uluslararası kamuoyunda ülkemizin kabul görmüş rengi olarak turkuaz rengi tercih edilmiştir. Aynı zamanda cinsiyet ayrımına yer vermeden tüm kadın ve erkek vatandaşlarımız için aynı renk ve tasarım benimsenmiştir (Şekil 5.3) (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2016b).



Şekil 5.3 E-kimlik kartları

TCKK, yeni dünyanın gelişmelerine paralel olarak teknolojik gelişmelere uygun ve güvenli kimlik doğrulama alanında sayısız fayda sağlamakla birlikte, aynı zamanda yeni kullanım alanlarına açık bir mimaride tasarlanmış olup temaslı ve temassız yongaya (çip) sahiptir. Vatandaşlarımızın kimlik ve biyometrik verileri bu şekilde yüksek güvenlikle muhafaza edilmektedir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2016b).

Sahip olduğu üst seviye fiziksel, görsel ve elektronik güvenlik özelliklerine sahip kimlik kartı ile vatandaşlarımızın kimlik sahteciliğinden kaynaklı hak kaybından ve suiistimallerden korunması amaçlanmıştır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2016b). Yeni kimlik kartları ile;

- Güvenli kimlik doğrulaması yapılabilecek,
- Sahtecilikten kaynaklanan vatandaş mağduriyeti önlenecek,
- E-Devlet kapsamında sunulan hizmetlere internetin bulunduğu her yerden kimlik kartı ile erişilebilecek,
- İkili anlaşmalar ile seyahat belgesi olarak kullanılabilir,
- Kimlik kartı, elektronik imza olarak da kullanılabilir.



## yaşamla ilişkilendir

### E-dönüşüme çip dopingi

**Yeni kimlik kartı ile e-Devlet hizmetlerine her yerden erişilebilecek:** Yeni kimlikler e-Devlet kapısı sistemine entegre edilecek. E-Devlet kapsamında sunulan hizmetlere, internetin bulunduğu her yerden kimlik kartı ile erişilebilecek. Vatandaşlar şifre almadan kimlik kartı ile sisteme giriş yapabilecek. 1 GB'a kadar veri depolanabilecek yeni kimlik kartlarında, banka hesap numaraları, ehliyet, maaş ve sağlık bilgilerinin olduğu şifreli bir çip te yer alacak. Otelde, hastanelere, bankalarda, okullarda, GSM operatörlerinde, emniyet işlemlerinde ve noterlerde kullanılacak yeni kimlik kartları vatandaşa kolaylık sağlayacak. Sahte ya da çalıntı kimlikle hat çıkarma riski sona erecek. Kimlik kartı sahibinden başka birinin eline geçse dahi kullanılmayacak, anında bloke edilebilecek. Kimlik kartı ile vatandaş farklı belge, kart taşımak durumunda kalmadan kimlik doğrulaması yapılabilecek.

**Sahtecilik ve dolandırıcılık yapılamayacak, vatandaş mağdur olmayacak:** Yeni kimlik kartlarının biyometrik veri kaydı (sağ ve sol el parmak izi, parmak damar izi, el ayası damar izi) özelliğiyle sahtecilik ve dolandırıcılık işlemlerinin önlenmesi planlanıyor. Noterde, tapuda, emniyette, okullarda veya kamu kurumlarında kimlik kartını gösteren vatandaş önce şifresini girecek, şifrenin 3 kez yanlış girilmesi durumunda kart bloke olacak. Yeni kimliklerin üzerinde bulunan güvenlik unsurları sayesinde taklit ve tahrif edilemeyeceği için vatandaşlar kimlik sahteciliği nedeniyle mağdur olmayacak.

**Yeni kimliklerde e-imza da olacak, işlemler kolayca yapılacaktır:** Vize istemeyen ülkelerde seyahat belgesi olarak kullanılacak Kimlik kartının ön ve arka yüzünde yer alan bilgiler, Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü ICAO 9303-3 standardına uygun şekilde basılıyor. Temassız yonga içeriğindeki bilgiler sayesinde kart, vize istemeyen ülkelerde seyahat belgesi olarak kullanılabilir. Bunun için sınır kapılarından ve havalimanlarından çıkış yapılırken biyometrik veri kaydını okuyacak cihazların kurulması ve vatandaşın kimlik doğrulaması için el okumasını yaptırması gerekiyor.

**TÜBİTAK tarafından geliştirilen işletim sistemiyle çalışıyor:** Birçok doğrulama yöntemiyle donatılan yeni kimlik kartlarında kişiye özel şifre bulunacak. Başvuru esnasında pin zarfıyla verilecek şifreyi vatandaşlar daha sonra Nüfus Müdürlükleri'nden kendi istedikleri şifre ile değiştirebilecek. Yeni kimlik kartlarında kart sahibine ait nüfus bilgileri, biyometrik veri kaydı ile karta ait bilgilerin yer aldığı bir temassız bir de temassız olmak üzere fiziksel olarak birbirinden bağımsız iki çip bulunuyor. Kimlik kartı halen kullanılmakta olan nüfus cüzdanının yerini alacağı için kartın ön ve arka yüzünde kart sahibine ait kimlik bilgileri ile fotoğraf bulunacak. Görsel olarak kimlik doğrulamada kullanılacak bu bilgiler ileri baskı teknolojisiyle koruma altına alınacak. Güvenlik sistemi sayesinde herhangi birinin eline geçen çipli kimliklerin bilgileri hiçbir şekilde kopyalanamayacak.

**E-imza vatandaşa ne tür faydalar sağlıyor?:** Türkiye'de e-dönüşüm ve e-devlet uygulamalarının kullanımı hızla yaygınlaşıyor. 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ve ilgili yasal düzenlemeler kapsamında, e-imza senet hükmünde kesin delil niteliğinde ve elle atılan imza ile aynı hukuki özelliklere sahip. E-imza, elektronik belgelerin yasal geçerli ve güvenli olmasını sağlıyor. Kimlik doğrulama, bütünlük ve inkâr edilemezlik özellikleri de bulunan e-imza sayesinde, kullanıcılar elektronik belgeleri imzalayarak, ilgili iş süreçlerini, daha güvenilir, hızlı, kolay gerçekleştiriyor ve uzaktan işlem yaparak önemli avantajlar elde ediyor. İş süreçlerinin verimli ve tasarruflu yürütülmesini sağlayan e-imza ve Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sayesinde; elektronik ortamda resmi, hukuki, ticari yazışmalar ve belge gönderimleri "yasal geçerli" ve güvenli biçimde gerçekleştirilebiliyor. Özel sektöre ve vatandaşa önemli katma değerler sağlayan E-imza ve KEP kullanımı, %50-%90 arasında maliyet tasarrufu sağlıyor ve doğanın korunmasına da katkıda bulunuyor.

**Kaynak:** Vatan Gazetesi. (2016, Mart). E-dönüşüme çip dopingi. <http://www.gazetevatan.com/e-donusume-cip-dopingi-924352-teknoloji/> adresinden erişilmiştir.

## Öğrenme Çıktısı

## 2 E-vatandaşlık kavramını açıklayabilme

## Araştır 2

E-vatandaşlık kavramı kapsamında MERNİS Projesi, Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ve e-kimlik ile ne tür fırsatlar yakaladığınızı araştırınız.

## İlişkilendir

E-vatandaşlık kavramı kapsamında ortaya çıkan fırsatları vatandaş ve devlet bağlamında karşılaştırınız.

## Anlat/Paylaş

Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ile kamu kuruluşlarında ve özel kuruluşlarda yaptığınız işlerde elde ettiğinizi kazanımlar ve size olan faydası üzerine düşününüz.

## e-DEVLET

Kullanılan teknolojik altyapıdan dolayı “e-devlet” olarak kısaltılan “elektronik devlet” kavramı ile ortaya çıkan sonuçlar öngörüldüğünden daha fazladır. E-devletin dört ana vurgusu vardır. Bunlar (Kuran, 2001):

- Bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı
- Vatandaş ve kurumlarla elektronik ortamda iletişimde bulunma
- Verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlama
- Yeniden yapılanma

Bu maddeleri incelediğimizde bilişim *teknolojilerinin stratejik kullanımı ve vatandaş ve kurumlarla elektronik ortamda iletişimde bulunma* temalarının ilgili süreçlerde teknoloji kullanımına vurgu yaptığı görülmektedir. Bununla beraber e-devlet ile *verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlama ve yeniden yapılanma* temaları e-devlet hizmetleri ile ortaya çıkan sonuçların teknoloji kullanımından daha fazla sonuca vurgu yaptırdığını göstermektedir. Geleneksel devlet ve e-devlet karşılaştırılması yapıldığında nelerin değişebileceğini Tablo 5.1’de kısaca özetlenmiştir.

Tablo 5.1 Geleneksel devlet ve e-devletin karşılaştırılması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
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, (2003).

## e-Devlet Kavramı

E-devletin ne olduğuna yönelik birçok tanım yapılmıştır. En geniş anlamıyla “e-devlet, yönetimde bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumları (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir” şeklinde tanımlanmaktadır (Kuran, 2005: 11). Ülkemizde e-devlet hizmetlerinin sunulduğu [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) adresinde ise “e-Devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması” şeklinde tanımlanmaktadır. Bu sayede, devlet hizmetlerinin vatandaşa en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaştırılması hedeflenmektedir. Bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini almaya başlayan e-devlet anlayışı ile her kurumun ve her bireyin bilgi ve iletişim teknolojileri ile devlet kurumlarına ve kurumlarca sunulan hizmetlere kolayca erişmesi hedeflenmektedir.



## e-Devlet'in Amaçları

E-devlet hizmetleriyle birçok amaç gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır (Koç, 2010). Bu amaçlara yönelik hizmetler kısaca aşağıdaki gibi sıralanabilir (Aktan, 2003).

- Devlet (kamu yönetimi) tarafından daha kolay ve erişilebilir bilgiler sunmak,
- Vatandaşların hem kamu kurum ve kuruluşları hem de onların sunduğu hizmetler hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamak,
- Kamu hizmetlerine olan talebin daha hızlı bir şekilde karşılanmasını sağlamak,
- Vatandaşların istek ve taleplerini daha etkin değerlendirerek, müşteri (kullanıcı) memnuniyetini daha kolay bir şekilde tespit etmek,

- Bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla tele-demokrasi anlayışını kurumsallaştırmak; katılımcı demokrasiye daha fazla yakınlaşmak,
- Kamu hizmetlerinin sunumu sırasında var olan gereksiz işlem maliyetlerini (bürokrasi, kırtasiyecilik vs.) azaltmak ve
- Saydam (şeffaf) bir kamu yönetimini hayata geçirebilmektir.

Daha genel bir bakış açısıyla ele alındığında e-devlet politikasını doğuran nedenler, “kamu örgütlerinin dışından kaynaklanan nedenler” ve “örgütlerinin içinden kaynaklanan nedenler” olmak üzere iki temel gruba ayrılarak incelenebilir. Kamu örgütlerinin dışından kaynaklanan nedenler şu şekilde sıralanabilir (Demirhan, 2011):

- Nüfusun hemen hemen bütün ülkelerde her geçen gün artış eğilimi göstermesi ve dolayısıyla kamu hizmetinin potansiyel alıcılarının hacminde meydana gelen gelişme,
- Teknolojide meydana gelen gelişmelerin tüm alanları etkilediği gibi kamu örgütlerini de etkilemesi nedeniyle bir araç olarak kamu örgütlerinde de kullanılması zorunluluğunun artması,
- Teknoloji üreticilerinin ülkelere bu teknolojiyi önermesi, pazarlaması, dayatması veya onları bu teknolojiye sahip olmaya adeta mecbur bırakması,
- Ekonomi alanında iyileşmeler sağlanması,
- Vatandaşların kamu kurumlarından daha iyi kamu hizmeti sunumu beklentisi,
- Kamu örgütlerinin amacı, kamu hizmetlerinin uygulama süreci ve varlığına ilişkin eleştiri ve müdahaleler,
- Devletin rolünün sorgulanması,
- Özel yönetim alanında ortaya çıkan kimi yönetim ilke ve uygulamalarının dayatması veya çekici gösterilmesi
- Uluslararası bazı kuruluşların bu yöndeki öneri ve teşvikleridir.

Kamu Örgütlerinin içinden kaynaklanan nedenler ise şunlardır (Demirhan 2011):

- Kamu örgütlerinin hizmetlerini daha iyi yollarla, daha hızlı ve az maliyetli sunma arayışı,
- Yönetim süreçlerini daha rasyonel, daha verimli etkin hale getirme arayışları,

- Kamu çalışanını teknoloji ürünü araçların sağladığı imkânlarla ikame etme arayışı,
- Kamu kurumlarında meydana gelen yozlaşma ve bozulmaları aşma arayışı,
- Kamu kurumlarının kamu çalışanları ve hizmet götördükleri kesim üzerindeki doğrudan denetim ve kontrol kurma arayışıdır.

## e-Devlet’in Üstünlükleri ve Sınırlılıkları

E-devlet hizmetleri bir takım üstünlüklere ve sınırlılıklara sahiptir. E-devlet hizmetleriyle ortaya çıkan üstünlükler etkileşimin yönü, etkileşim alanları ve avantajlar bağlamında Tablo 5.2’de verilmiştir.

Tablo 5.2 E-devlet hizmetleriyle sağlanan üstünlükler

Etkileşimin Yönü	Etkileşim Alanları	Avantajlar
Devletten vatandaşa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilgilendirme</li> <li>• Vergi</li> <li>• Sağlık</li> <li>• Eğitim</li> <li>• Kültür</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternatif dağıtım kanallarının kullanılması</li> <li>• Kişiselleştirilmiş, hızlı ve kolay hizmetler</li> <li>• Açıklık</li> <li>• Düşük işlem maliyetleri</li> </ul>
Devletten ticari kurumlara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destek programları</li> <li>• Tavsiye ve yol gösterme</li> <li>• Düzenlemeler</li> <li>• Vergi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hızlı ve etkin etkileşim</li> <li>• Daha az bürokrasi</li> <li>• Düşük işlem maliyetleri</li> </ul>
Devlet ve tedarikçiler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E- satın alma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verimlilikte artış</li> <li>• Düşük işlem maliyetleri</li> </ul>
Kamu kuruluşları	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamu kurumları arası iletişim</li> <li>• Merkezi ve yerel yönetimler arası iletişim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verimlilikte artış</li> <li>• Etkin bilgi paylaşımı</li> <li>• Esnek çalışma ortamı</li> </ul>

**Kaynak:** Aktan (2003).

Tablodan anlaşılacağı üzere elektronik devlet ile devlet ve vatandaşlar, devlet ve ticari kurumlar, devlet ve tedarikçiler ve de kamu kurum ve kuruluşlarının kendi içerisinde bir etkileşim söz konusudur. Kişi ve kurumlar arasında eğitimden sağlık hizmetlerine, tapu hizmetlerinden vergilendirmeye ilişkin işlere kadar çok sayıda hizmet alanında bir etkileşim ortaya çıkmaktadır (Aktan, 2003). Bu etkileşimin doğal bir sonucu olarak ise e-devlet kapsamındaki tüm paydaşlar avantaj elde etmektedir.

E-devlet hizmetleriyle bir takım avantajlar elde edilmesine karşın bazı sınırlılıklar da vardır. Bu sınırlılıklar ise kısaca aşağıdaki gibi sıralanabilir (Demirhan 2011):

- Sayısal (dijital) bölünme (teknoloji sahipliği ve kullanımında eşitsizlik): Vatandaşların e-devlet hizmetlerine erişebilme noktasında gerekli teknolojik altyapıya erişememe durumudur.

- Teknolojinin kötüye kullanımı ve güvenlikle ilgili sorunlar: Mevcut teknolojileri etkili biçimde kullanan kişi veya grupların kendi çıkarları için siber saldırılar yapması, kişisel verileri çalması vs. durumlardır.
- Ekonomik, politik ve kültürel özelliklere dayalı sorun alanları: Sosyo-kültürel özellikler, bireysel tercihler, ekonomik gereksinimler veya ekonomik kaynaklar, benimsenen politikalar çoğu zaman bir sınırlılık olarak ortaya çıkabilmektedir.

## e-Devlet Hizmetlerinden Elde Edilen Kazanımlar

E-devlet hizmetleri birçok bağlamda tasarruf yapılabilmesine olanak sağlamaktadır (Akcagündüz, 2013). Genel olarak değerlendirildiğinde e-devlet hizmetlerinin iş ve işlem miktarına, işlem süresi ve işlem basamaklarına, kırtasiyecilik üzerine, istihda-

ma, kurumsal verimliliğe, e-devlet hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar üzerinde bir etkisi vardır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014). E-devletin bürokrasiden kaynaklanan hantallığı aşması yanında bürokrasinin yapılanmasından kaynaklanan israfı ve aşırı kaynak kullanımını da önlemesi beklenmektedir. Bu alandaki en önemli tasarruf kâğıt kullanımında olacaktır. Kurumların kendi içlerinde, diğer kamu kurumlarıyla ve özel kurumlarla ve vatandaşlarla iletişimde, yazışmalarında ve bazı belgelerin takdiminde kâğıt kullanmak yerine elektronik araçları, özellikle de internet temelli teknolojiyi kullanması durumunda kâğıt kullanımından önemli ölçüde tasarruf edilecektir. E-devletin planlama kolaylığı sağlaması ile aynı işin/projenin iki farklı kurum tarafından yapılması, yani mükerrerlik de önlenecektir. Kamu hizmetlerinde teknolojinin kullanılmasıyla posta ücretleri, ulaşım gibi masrafların da önüne geçilecek, işlem süreleri kısalaçağı için, bürokrasi hız kazanacak ve zamandan ciddi anlamda tasarruf edilecektir (Metin, 2012).

## Türkiye’de e-Devlet Hizmetleri

Kare Kod

Ülkemizde e-devlet hizmetleri “e-Devlet Kapısı” şeklinde tanımlanan site üzerinden e-devlet şifresi, mobil imza, e-imza, Türkiye Cumhuriyeti e-kimlik kartı, internet bankacılığı şifresi gibi farklı kimlik doğrulama seçenekleriyle giriş yapılarak sağlanmaktadır. E-Devlet Kapısı, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan bir internet sitesidir (Şekil 5.4). E-Devlet Kapısı’nın amacı kamu hizmetlerini vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır. E-Devlet Kapısını kullanan vatandaşlar merkezi yönetim (Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık ve diğer bakanlıklar), yerel yönetim (belediyeler) ve özel kuruluşlar tarafından sağlanan birçok hizmete e-devlet hizmetleri kapsamında ulaşabilirler (Şekil 5.5).

Tüm vatandaşların e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlere daha kolay, hızlı ve kaliteli erişimlerinin sağlanmasının yanı sıra dört temel yetersizlik grubu (görsel, işitsel, fiziksel ve zihinsel yetersizlik), yaşlı bireyler ve diğer sebepler ile web içeriğine erişim güçlüğü yaşayan vatandaşların da bu hizmetlere erişiminin sağlanması amacıyla e-Devlet Kapısı evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda hizmet veren bir sitedir. E-Devlet Kapısına Web üzerinden erişileceği gibi mobil uygulama ile de erişim mümkündür.

Hog geldiniz, sunulan hizmetlerden faydalanmak için sisteme giriş yapabilirsiniz. **Sisteme Giriş**

**türkiye.gov.tr**

Hizmet Adı, Anahtar Kelime, Plaka No... Sosyal Medya Non-Citizens

**e-Hizmetler** >  
**Kamu Kurumları** >  
**Belediyeler** >  
**İletişim ve Yardım Merkezi** >

**Mesleki Yeterlilik Kurumu**  
 MYK Mesleki Yeterlilik Belgesi ile ilgili hizmetlere e-Devlet Kapısı üzerinden ulaşabilirsiniz.

**Haber ve Duyurular** Tüm Haberler

**Belge Doğrulama**  
 e-Devlet Kapısı'ndan alınan barkodlu belgeleri burada doğrulayın.

**Mobil Cihazlar için e-Devlet Kapısı**  
 Android ve iOS cihazlarınız ile 7/24 hizmete ulaşabilirsiniz.

**e-Devlet'te Engel Yok**  
 e-Devlet'te Engel Yok Çağrı Merkezimize artık işaret dili kullanarak da ulaşabilirsiniz.

**Hizmet Öneri Anketi**  
 En çok talep edilen hizmetleri oylayın veya siz de bir hizmet önerin.

**Yeni Hizmetler**  
 e-Devlet Kapısı'na eklenen en yeni hizmetlere bu listeden ulaşın.

**Güvenlik Uyarısı**  
 e-Devlet Şifrenizi alırken ve kullanırken bunlara dikkat edin.

**En Çok Kullanılan Hizmetler ve Kurumlar**

**Sosyal Güvenlik Kurumu**  
 4A Hizmet Dökümü

**Adalet Bakanlığı**  
 Mahkeme Davası Dosyası S...

**Gelir İdaresi Başkanlığı**  
 Vergi Borcu Sorgulama

**Sosyal Güvenlik Kurumu**

**Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kur.**  
 Mobil Hat Sorgulama

**Mevlevî Genel Müdürlüğü**  
 3 Günlük Hava Tahmini

**Türkiye Cumhuriyet Merkez Ban...**  
 Günlük Döviz Kurları

**Adalet Bakanlığı**

**Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü**  
 Tapu Bilgileri Sorgulama

**Emniyet Genel Müdürlüğü**  
 Araç Plakasına Yazılan C...

**Sosyal Güvenlik Kurumu**  
 SGK Tesli ve Hizmet Dök...

**Gelir İdaresi Başkanlığı**

**"türkiye.gov.tr" kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek noktadan hızlı ve güvenli erişim...**

**Bana Özel**  
 Kullandığınız hizmetlere ait sonuçları özelleştirebildiğiniz sayfada

**Erişilebilirlik**  
 Yardım programları ile tüm hizmetleri kullanabilir, içerikten faydalanabilirsiniz

**Yüksek Güvenlik**  
 Bu sistem bir çok katmandan oluşan güvenlik mimarisıyla korunmaktadır

**32.996.855** 2.027 332  
 Kayıtlı Kullanıcı Hizmet Kurum

**Tek Tıklı Giriş**  
 Farklı kurumların e-Devlet hizmetleri için T.C. Kimlik numaranız ve girme yeteri

**Entegrasyon**  
 Portal birçok kurumdan bilgileri güvenle size sunar, bu iletişimi kesintisiz sağlar

**Bilgi Paylaşımı**  
 Bizim kişisel bilgilerimizi başka kişilerle paylaşmaya izin vermiyoruz

**e-Devlet Kapısı ile ilgili sorularınız için 160** asayabilirsiniz.

**160** e-Devlet Kapısı ile ilgili sorularınız için 160' asayabilirsiniz.

**TS EN ISO 9241-151 TS ISO/IEC 40500:2012**

**e-Devlet Kapısı İDİG** ortaklarıdır

**e-Devlet Kapısı**  
 Ana Sayfa  
 Hakkımızda  
 Yasal Bildirim  
 Gizlilik ve Kullanım

**e-Hizmetler**  
 Sık Kullanılan Hizmetler  
 Yeni Eklenen Hizmetler  
 Belediye Hizmetleri  
 Tüm Hizmetler

**Kamu Kurumları**  
 Tüm Kurumlar  
 Ana Kurumlar  
 Belediyeler  
 Kamu Hizmet Erişimleri

**Yardım**  
 Genel Yardım  
 Sıkça Sorulanlar  
 Politikalarımız  
 Güvenliğiniz İçin

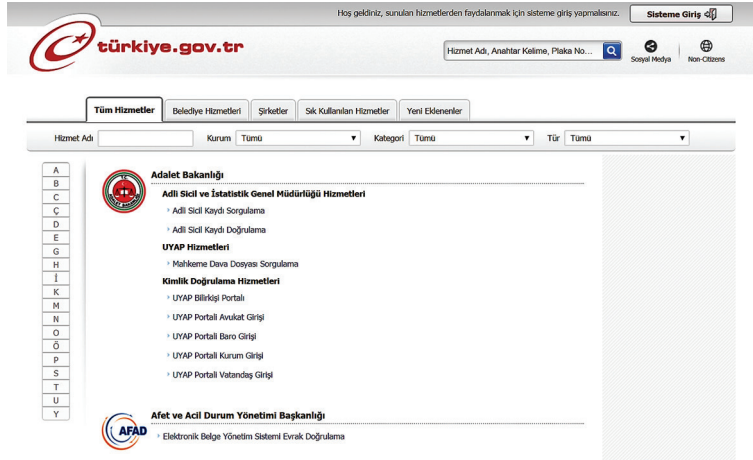
**Bize Ulaşın**  
 İletişim  
 BİMER Beyanuru  
 Help For Non-Citizens

**Erişilebilirlik**  
 Salt Metin Sürümü  
 Büyük Yazı Tipi  
 Klavye Kısayolları  
 Site Haritası

Şekil 5.4 E-Devlet başlangıç sayfası

Kare Kod

e-Devlet Kapısının sunduğu bir diğer avantaj ise e-katılımcılığı desteklemesidir. Vatandaşlar e-Devlet Kapısı üzerinden ilgili kurumlara çeşitli konulardaki istek, fikir, şikâyet ve isteklerini iletebilmektedirler. Bu hizmetleri kullanarak vatandaşlar karar alma, çözüm üretme ve politika oluşturma süreçlerine doğrudan dâhil olabilmeye şansını yakalamakta ve sorunların çözümü konusunda katkı sağlayabilmektedirler.



Şekil 5.5 E-devlet hizmetleri

Temmuz 2017 tarihi itibarıyla yaklaşık 33 milyon kullanıcı 332 kurum tarafından verilen 2165 adet hizmetten yararlanabilmektedirler. Bununla beraber bu rakamların sabit olmadığı, her geçen gün kullanıcı, kurum ve hizmet sayısının arttığı unutulmamalıdır. E-Devlet Kapısı üzerinden verilen hizmetleri inceleyebilmek için <https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler> adresini kullanabilir ve güncel hizmet listesine ulaşabilirsiniz. Tablo 5.3’de Temmuz 2017 tarihi itibarıyla e-devlet kapısında sık kullanılan hizmetler örnek olarak verilmiştir.



<https://www.turkiye.gov.tr/hizmetler> adresinden sürekli güncellenen e-devlet hizmetlerine ulaşabilirsiniz.

Tablo 5.3 Sık kullanılan e-devlet hizmetleri listesi

<p><b>Adalet Bakanlığı</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adli Sicil Kaydı Sorgulama</li> </ul> </li> <li>• UYAP Hizmetleri <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobil Hat Sorgulama</li> </ul>
<p><b>Emniyet Genel Müdürlüğü</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trafik <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adıma Tescilli Araç Sorgulama</li> <li>- Araç Plakasına Yazılan Ceza Sorgulama</li> <li>- Sürücü Belgesi ve Şahıslara Yazılan Ceza Sorgulama</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Gelir İdaresi Başkanlığı</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergi Borcu Sorgulama</li> </ul>
<p><b>Maliye Bakanlığı</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti</li> </ul>

<b>Meteoroloji Genel Müdürlüğü</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Günlük Hava Tahmini</li> </ul>
<b>Milli Eğitim Bakanlığı</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Milli Eğitim Bakanlığı Öğrenci Bilgi Sistemi</li> </ul>
<b>Milli Savunma Bakanlığı</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Askerlik Durum Belgesi İşlemleri</li> <li>• Askerlik Durum Belgesi Sorgulama</li> </ul>
<b>Sosyal Güvenlik Kurumu</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ortak (4A/4B/4C) Hizmetler <ul style="list-style-type: none"> <li>- SGK Tescil ve Hizmet Dökümü</li> <li>- 4A/4B İşgöremezlik Ödemesi Görme</li> </ul> </li> <li>• 4A Hizmetleri <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4A Emekli Aylık Bilgisi</li> <li>- 4A Emekli Ödeme Bilgileri</li> <li>- 4A Hizmet Dökümü</li> </ul> </li> <li>• Diğer Hizmetler <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genel Sağlık Sigortası Tescil ve Prim Borcu Sorgulama</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapu Bilgileri Sorgulama</li> </ul>
<b>Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Günlük Döviz Kurları</li> </ul>
<b>Yargıtay</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dava Dosya Sorgulama</li> </ul>

## Öğrenme Çıktısı



3 E-devlet kavramını açıklayabilme  
4 Geleneksel devlet ve e-devlet özelliklerini ayırt edebilme

Araştır 3

E-devlet kavramının faydalarını yerel ve küresel bağlamda araştırınız.

İlişkilendir

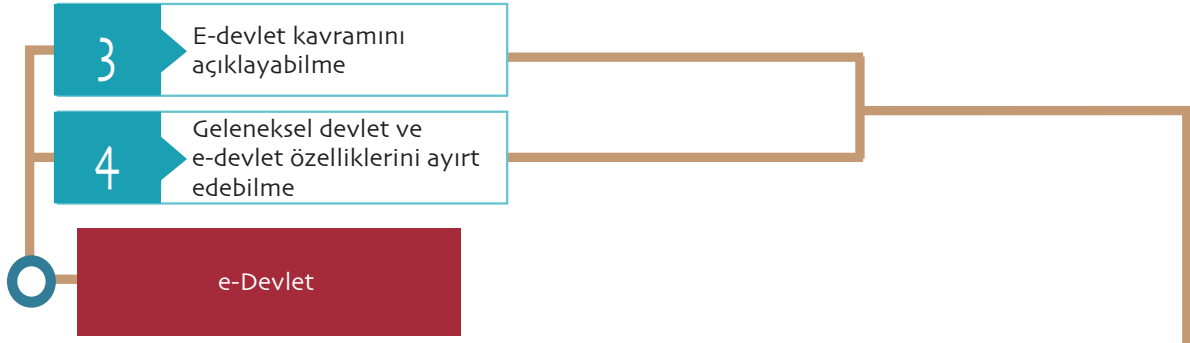
E-devlet hizmetleriyle elde ettiğiniz kazanımları zaman ve maliyet boyutlarıyla ilişkilendiriniz.

Anlat/Paylaş

E-devlet hizmetleri kapsamında sağlanan hizmetlerin ülke ekonomisine faydaları üzerine düşününüz.







3 E-devlet kavramı “elektronik devlet” ifadesinin kısaltmasıdır ve en basit haliyle devlet tarafından sağlanan hizmetlerin elektronik ortamda da sunulmasını niteleyen bir kavramdır. Ülkemizde e-devlet hizmetleri [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) adresinden sunulmaktadır. E-devlet hizmetlerinin amaçları kısaca aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Devlet (kamu yönetimi) tarafından daha kolay ve erişilebilir bilgiler sunmak,
- Vatandaşların hem kamu kurum ve kuruluşları hem de onların sunduğu hizmetler hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamak,
- Kamu hizmetlerine olan talebin daha hızlı bir şekilde karşılanmasını sağlamak,
- Vatandaşların istek ve taleplerini daha etkin değerlendirerek, müşteri (kullanıcı) memnuniyetini daha kolay bir şekilde tespit etmek,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla tele-demokrasi anlayışını kurumsallaştırmak; katılımcı demokrasiye daha fazla yakınlaşmak,
- Kamu hizmetlerinin sunumu sırasında var olan gereksiz işlem maliyetlerini (bürokrasi, kırtasiyecilik vs.) azaltmak ve
- Saydam (şeffaf) bir kamu yönetimini hayata geçirebilmektir.

4	Geleneksel Devlet	E-Devlet
	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

1 Aşağıdaki kavramlardan hangisi işlenmemiş, ham bilgiyi nitelemektedir?

- A. Veri
- B. Enformasyon
- C. Bilgi
- D. Bilgelik
- E. Ustalık

2 Aşağıdakilerden hangisi anlamanın nihai aşamasını nitelemektedir?

- A. Veri
- B. Enformasyon
- C. Bilgi
- D. Bilgelik
- E. Ustalık

3 Bilgi toplumunda değişimin ve ilerlemenin hammaddesi aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Toprak
- B. Makina
- C. Buhar
- D. Bilgi
- E. İletişim

4 Aşağıdakilerden hangisi MERNİS Projesi’nin temel amaçlarından biri **değildir**?

- A. Vatandaş bilgilerini elektronik ortama aktarmak.
- B. Çevrimiçi ortamda vatandaşların kişisel verilerini takip etmek.
- C. Vatandaş bilgilerini ilgili kurumlarla paylaşmak.
- D. Vatandaş bilgilerinin hızlı bir şekilde güncellenmesi.
- E. Vatandaşlara verilen hizmetlerde hız ve verimi arttırmak.

5 MERNİS Projesi fikri ilk olarak hangi tarihte ortaya çıkmıştır?

- A. 2017
- B. 2002
- C. 1997
- D. 1982
- E. 1972

6 Aşağıdakilerden hangisi MERNİS Projesinin kamu kuruluşları yönünden gerçekleşen kazanımlarından biri **değildir**?

- A. Ekonomik ve mali
- B. Yatırım ve planlama
- C. Kişisel geliri arttırma
- D. Sosyal güvenlik
- E. Eğitim

7 Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?

- A. 11 basamaktan oluşan bir numaradır.
- B. Rakamlardan yola çıkarak kişisel bilgilere ulaşılabilir.
- C. Doğrulama algoritması özelliğine sahiptir.
- D. Her vatandaş için sadece bir kez verilir.
- E. Son iki rakamı ilk dokuz rakama göre hesaplanır.

8 Türkiye Cumhuriyeti e-Kimlik Kartı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?

- A. Cinsiyete göre farklı renklerde düzenlenir.
- B. Kredi kartı büyüklüğündedir.
- C. Farklı kimlik doğrulama yöntemlerine sahiptir.
- D. 10 yıllık kullanım ömrüne sahiptir.
- E. Nüfus, fotoğraf ve biyometrik bilgileri barındırır.

9 Aşağıdakilerden hangisi e-devletin özelliklerinden biri **değildir**?

- A. Açık devlet
- B. Katılım ilişkisi
- C. Aktif yurttaş
- D. Düşük işlem maliyetleri
- E. Tek yönlü iletişim

10 Aşağıdakilerden hangisi e-devlet hizmetlerinde etkileşim yönlerinden biri **değildir**?

- A. Devletten vatandaşa
- B. Devletten ticari kurumlara
- C. Vatandaşlar arasında
- D. Devlet ve tedarikçiler arasında
- E. Kamu kuruluşları arasında

1. A	Yanıtınız yanlış ise “Bilgi Kavramı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	6. C	Yanıtınız yanlış ise “MERNİS Projesi Kazanımları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
2. D	Yanıtınız yanlış ise “Bilgi Kavramı” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	7. B	Yanıtınız yanlış ise “Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
3. D	Yanıtınız yanlış ise “Bilgi Toplumu Nedir?” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	8. A	Yanıtınız yanlış ise “e-Kimlik Kartları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
4. B	Yanıtınız yanlış ise “MERNİS Projesi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	9. E	Yanıtınız yanlış ise “e-Devlet” konusunu yeniden gözden geçiriniz.
5. E	Yanıtınız yanlış ise “MERNİS Projesinin Tarihi” konusunu yeniden gözden geçiriniz.	10. C	Yanıtınız yanlış ise “e-Devlet’in üstünlükleri ve sınırlılıkları” konusunu yeniden gözden geçiriniz.



## Kaynakça

- Akcagündüz, E. (2013). Türkiye’de e-devlet sistemine farklı bir bakış: e-devlet ve tasarruf ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(2), 127-140.
- Aktan, C. C. (2003). *Etkin Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, M. K. & Ayvalı, A. (2002). *E-devlet yolunda Türkiye*. Ankara: Türkiye Bilişim Derneği yayınları.
- Balay, R. (2004). Küreselleşme, bilgi toplumu ve eğitim. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37(2), 61-82.
- Biasiotti, M. A., & Nannucci, R. (2004). E-democracy prospects: e-citizenship within the European and Italian policies. *e-Society 2004*, 2, 859-862.
- Bozkurt, A. (2014). Ağ toplumu ve bilgi. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 28(4), 510-525.
- Clark D. (2004). *Understanding and performance*. <http://www.nwlink.com/~donclark/performance/understanding.html>
- Cleveland, H. (1982). Information as a Resource. *Futurist*, 16(6), 34-39.
- Demirhan, Y. (2011). Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası ve Yönetimi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı.
- Demirhan, Y., & Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235-256.
- Emiroğlu, B. G. (2007). Türkiye ve Dünya’da Bilgi Toplumu ve Ekonomisi: Süreçler ve Değişimler. *XII. “Türkiye’de İnternet” Konferansı*, 8-10 Kasım 2007, Ankara.
- Koç, F. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği. Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Kuran, N. H. (2001). *Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Kuran, N. H. (2005). *Türkiye için e-devlet modeli*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Metin, A. (2012). Türkiye’de E-Devlet Uygulaması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 97-108.
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2016a). T.C. Kimlik No İşlemleri. <https://www.nvi.gov.tr/sikca-sorulan-sorular/tc-kimlik-no-islemleri>
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2016b). Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı (TCKK). <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/tc-kimlik-karti/turkiye-cumhuriyeti-kimlik-karti>
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2017a). Genel Olarak MERNİS. <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/genel-olarak-mernis>
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2017b). Dünden Bugüne MERNİS. <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/dunden-bugune-mernis>
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü. (2017c). MERNİS Projesi Hedefleri. <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/mernis-projesi-hedefleri>
- Roots, L., & Dumbrava, C. (2016). E-Citizenship Opportunities in the Changing Technological Environment. In *The Future of Law and eTechnologies* (pp. 45-56). Springer International Publishing.
- Rukancı, F., & Anameriç, H. (2004). Bilgi toplumu ve toplumun bilgilenmesinde kütüphanelerin rolü. Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu Bildiriler, <http://acikarsiv.ankara.edu.tr/fulltext/165.htm>
- Shedroff, N. (2001). An overview of understanding. In R.S. Wurman (Ed.), *Information anxiety 2* (pp. 27-29). Indianapolis, IN: Que.
- Toffler, A. (1981). *Üçüncü Dalga*, (Çev. Ali Seden). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Uçkan, Ö. (2003). *e-Demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

## ■ internet kaynakları

<https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/dunden-bugune-mernis>

<https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/genel-olarak-mernis>

<https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/mernis-projesi-hedefleri>

<https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/tc-kimlik-karti/turkiye-cumhuriyeti-kimlik-karti>

<https://www.nvi.gov.tr/sikca-sorulan-sorular/tc-kimlik-no-islemleri>

<https://www.turkiye.gov.tr/>

<https://www.turkiye.gov.tr/cok-kullanilan-hizmetler>