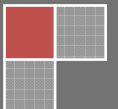


# İKİV DEĞERLENDİRME NOTU

Avrupa Birliği'nin E-Devlet Politikası

**Selen AKSES**

**İKTİSADİ KALKINMA VAKFI**



## AVRUPA BİRLİĞİ'NİN E-DEVLET POLİTİKASI

Ne zaman ki vatandaşların ya da işletmelerin kamu kurumlarına veya devlet dairelerine yolu düşse, günlerce süren evrak toplama telaşının yanı sıra, başvuru günü geldiğinde işlemlerini halletmek için saatlerce kuyruk sıralarında bekleme ile geçen zorlu bir süreç de onları beklemektedir. Vatandaşlar ve işletmeler tarafından, bu uygulamaların gereksiz ek masraflar ve anlamsız zaman kaybına yol açtığı konusundaki şikâyetler, sıkça her platformda dile getiriliyor. Bazı AB Üye Devletlerinde yaşanan ekonomik kriz nedeniyle, uygulanan kemer sıkma politikaları kapsamında bütçeye getirilen kısıtlamalar, devlet dairelerini de kamu hizmetlerinin daha uygun maliyetle sunulması yollarının aranması konusunda teşvik ediyor. Bu kapsamda devlet dairelerinin, Bilgi ve İletişim Teknoloji'lerine başvurmak suretiyle kamu hizmetlerini vatandaşlara ve işletmelere daha kolay, etkin ve verimli bir şekilde sunabilecekleri kanaati ortaya çıkmıştır. Nitekim 2000'li yılların başından beri, Lizbon Stratejisi kapsamında, Avrupa Birliği'nin bilgiye dayalı bir ekonomiye dönüşme hedefinin belirlenmesi ile Avrupa Komisyonu, kapsayıcı bir Avrupa Bilgi Toplumu'nun oluşmasını teşvik etmek adına, daha uygun maliyetle ve kolay erişim sağlayacak daha kaliteli kamu hizmeti sunulmasını desteklemektedir.

Avrupa Komisyonu, e-Devlet hizmetlerini geliştirerek (bir başka deyişle kamu hizmetlerini sanal ortamda sunarak) bir yandan hem işletmelerin, hem de kamu kurumlarının maliyetlerinin düşürülmesini diğer yandan da onların üzerinde bulunan idari ve bürokratik yükün hafifletilmesini amaçlamaktadır. Böylelikle kamu sektörünün ve özel sektörün rekabet gücünün artırılmasına da katkı sağlanması beklenmektedir. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ile vatandaşların da kamu kuruluşlarına daha kolay erişmelerine imkân verilerek, karar mekanizmasına katılımlarının da teşvik edileceği düşünülmektedir.

*Ne zaman ki vatandaşların ya da işletmelerin kamu kurumlarına veya devlet dairelerine yolu düşse, günlerce süren evrak toplama telaşının yanı sıra, başvuru günü geldiğinde işlemlerini halletmek için saatlerce kuyruk sıralarında bekleme ile geçen zorlu bir süreç de onları beklemektedir. Vatandaşlar ve işletmeler tarafından, bu uygulamaların gereksiz ek masraflar ve anlamsız zaman kaybına yol açtığı konusundaki şikâyetler, sıkça her platformda dile getiriliyor. Bazı AB Üye Devletlerinde yaşanan ekonomik kriz nedeniyle, uygulanan kemer sıkma politikaları kapsamında bütçeye getirilen kısıtlamalar, devlet dairelerini de kamu hizmetlerinin daha uygun maliyetle sunulması yollarının aranması konusunda teşvik ediyor. Bu kapsamda devlet dairelerinin, Bilgi ve İletişim Teknoloji'lerine başvurmak suretiyle kamu hizmetlerini vatandaşlara ve işletmelere daha kolay, etkin ve verimli bir sunabilecekleri kanaati ortaya çıkmıştır.*

Böylelikle her şeyden önce, Birlikte e-Devlet hizmetleri geliştirilerek, vatandaşların ve işletmelerin kamu kuruluşlarına yakınlaştırılmaları sağlanmış olacaktır. Bunun için de, Avrupa Birliği genelinde, en temel kamu hizmetlerinin vatandaşlara ve işletmelere elektronik ortamda erişilebilir hale getirilmesi hedeflenmektedir.

### **Avrupa Birliği'nin ilk e-Devlet Eylem Planı (2006–2010)**

Avrupa Komisyonu, 2006 yılında, e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi için 2006-2010 yıllarını kapsayan ilk e-Devlet eylem planını kabul etmiştir<sup>1</sup>. Söz konusu eylem planında beş öncelik bulunmaktadır. Avrupa Komisyonu'nun ilk önceliği, "kapsamlı e-Devlet hizmetleri geliştirilmesi" olarak ifade edilmiştir. Bu bağlamda, toplumun tüm kesimleri tarafından kamu bilgilerine ve hizmetlerine kolayca erişimi sağlayacak, yenilikçi Bilgi ve İletişim Teknoloji'lerinin geliştirilmesinin teşvik edilmesi öngörülmüştür. Eylem planının ikinci önceliği, e-Devlet'in sunduğu hizmetler ile kullanıcı memnuniyetinin yüksek düzeyde sağlanması; işletmelerin ve vatandaşların idari yüklerinin azaltılması; şeffaflığın sağlanması olarak belirlenmiştir. Avrupa Komisyonu'nun üçüncü önceliği, kullanıcıların ihtiyaçlarına göre tasarlanmış e-Tedarik hizmetlerinin geliştirilmesi olarak tanımlanmıştır. Bu kapsamda, 2010 yılına kadar Avrupa Birliği'nce tüm kamu kurumları tarafından hizmet sunumlarının tümünün elektronik ortamda yapılması ve hizmetlerin en az yüzde 50'sinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir. Dördüncü öncelik ise, tüm bu sağlanan hizmetlere, Avrupa Birliği'nin her yerinden vatandaşlar ve işletmeler tarafından kolayca ve güvenilir bir şekilde erişilebilirliğin sağlanması olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda, Üye Devletler tarafından Birlik çapında kabul edilen elektronik kimlik kullanımı için gerekli yasal çerçevenin oluşturulması (özellikle Elektronik Kimlik Yönetimi, *Electronic Identity Management* veya kısa adıyla *e-IDM* ile elektronik imza) ve verilerin güvenliğinin sağlanmasına ilişkin önemli adımlar atılması hedeflenmiştir. Son olarak, AB Üye Devlet hükümetleri, vatandaşların karar mekanizmasının her aşamasına dâhil olma imkânına sahip olmalarına büyük önem vermektedir. Buna göre, Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin, toplumun daha geniş bir kitlesinin yöresel, bölgesel, ulusal ve Avrupa Birliği çapında kamu tartışmalarına katılmalarını sağlayacağı düşünülmektedir. Yukarıda belirtilen öncelikler doğrultusunda, Avrupa Komisyonu vatandaşlar ve şirketler için en az 20 temel hizmetin, elektronik ortamda erişilebilir hale getirilmesini amaçlamaktadır. Bu hizmetler aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> Avrupa Komisyonu. "i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All". COM (2006) 173 final. 25 Nisan 2006.

<sup>2</sup> Avrupa Komisyonu. "Common list of basic public services". Erişim: 21 Şubat 2011.  
<[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2002/action\\_plan/pdf/basicpublicservices.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/basicpublicservices.pdf)>

Vatandaşlar için:

Gelir vergi beyannameleri, iş arama hizmetleri, Sosyal Güvenlik Katılımları, kişisel evrak, araç kayıtları, inşaat ruhsatı başvuruları, polise bildirim ve şikâyetler, halk kütüphaneleri, kişisel halleri (doğum, evlilik gibi), yüksek eğitim / üniversite kayıt işlemleri, taşınma duyuruları (adres değişikliği) ve sağlık ile ilgili hizmetler;

Şirketler için:

Yeni kurulan şirketlerin ticarî sicile kaydı, çalışanlar için sosyal katkılar, kurumlar vergisi, KDV, istatistikî ofislere veri bildirimini, gümrük beyanları, çevre ile ilgili izinler ve raporlar, kamu ihaleleri duyuruları.

**Avrupa Birliği'nde e-Devlet alanındaki gelişmeler**

Son on yıl zarfında, Avrupa Birliği'nin, vatandaşların ve işletmelerin kamu hizmetlerine elektronik ortamda erişebilmeleri konusunda kayda değer ilerleme sağlamış olduğu gözleniyor. Yukarıda belirtilen 20 temel kamu hizmetine, elektronik ortamda erişebilirlik oranı Avrupa Birliği genelinde 2009 yılında yüzde 74 iken, bu oran 2010 yılında yüzde 82'ye ulaşmış durumda. AB-15 Üye Devletleri çerçevesinde bu oranın özellikle 2002 yılındaki yüzde 36'dan, 2009 yılında yüzde 81'e yükseldiği dikkat çekmektedir. Temel hizmetlere elektronik ortamda erişebilirlik oranının önemli derecede artmış olmasında, vatandaşlardan ziyade işletmelerin bu hizmetlerden yararlanmasının katkısı büyük. Örneğin 2009 yılı verilerine bakıldığında, Avrupa işletmelerinin yüzde 74'ü e-Devlet hizmetlerinden faydalanırken, Avrupa vatandaşları için bu oran sadece yüzde 30. Bunun yanı sıra, 2007 yılından bu yana, söz konusu oranın vatandaşlar açısından yüzde 30'lar civarında kaldığına da dikkat çekilmekte. Ancak vurgulanması gereken önemli bir nokta, Avrupa Birliği'nde Üye Devletler arasında homojen bir yapının bulunmadığı. Bir örnek vermek gerekirse; farklı dönemlerde Avrupa Birliği'ne katılan Avusturya, İngiltere, Malta ve Portekiz'de 20 temel kamu hizmetine elektronik ortamda erişebilirlik tam olarak sağlanmış olsa da, Malta'da, işletmeler bu ortamdan vatandaşlardan daha çok yararlanırken; İngiltere'de tam tersi bir tablo mevcut. Buna göre, Bilgi ve İletişim Teknolojileri kullananların sayısı Avrupa Birliği'nde önemli derecede artmış olsa da, bazı kesimlerin bu gelişmeden hiç faydalanmadığı göze çarpıyor. Bu durum da, işletmelerin ve vatandaşların e-Devlet hizmetlerine erişimini yakından etkiliyor. Bazı bölgelerde (özellikle az gelişmiş ve kırsal bölgelerde), genişbant altyapılarının yeterince geliştirilmediği gözlenmektedir. Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin tüm kesimlere ulaşamaması durumu sadece coğrafi veya bölgesel altyapıların yetersiz olması hali ile sınırlı kalmamaktadır. Şöyle ki; farklı sosyo-ekonomik düzeydeki bireylerin, aynı düzeyde iletişim teknolojilerine erişememesi ve bu teknolojileri kullanamaması konunun farklı bir yönünü yansıtmaktadır. Bu teknolojilerin maliyetli olması ve kullanımı için özel bir eğitim gereksinimi, ne yazık ki toplumun belirli bir kesiminin teknoloji devrimi sürecinin dışında kalmasına neden olmakta ve böylelikle hâlihazırda eşitsiz olan bu duruma bir başka eşitsizlik daha eklenmektedir. Bu bağlamda, Avrupa Komisyonu bu dijital uçurumu kapatmaya yönelik çalışmaları hızlandırma gereksinimi duymaktadır. İlk e-Devlet Eylem Planı'nda da belirtildiği üzere Avrupa Komisyonu, kapsamlı e-Devlet hizmetleri geliştirilmesini amaçlamaktaydı. Kamu desteğine en çok ihtiyaç duyan vatandaşlara Avrupa

Komisyonu tarafından erişilemediğinden, Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin, toplumun bu alanda dışlanmış kesimlerine (işsiz, yaşlı, eğitim düzeyi düşük ve engelli vatandaşlar) ulaşabileceği ve bu kesimlerin bu teknolojileri kullanabileceği şekilde geliştirilmesine yönelik çalışmaların yürütülmesi büyük önem teşkil etmektedir.

Bir başka konu ise, e-Devlet Eylem Planı'na ilişkin hazırlanan ilerleme raporunda<sup>3</sup>, e-Tedarik hizmetlerine yönelik belirlenen hedeflere her Üye Devlet tarafından ulaşılamamasıdır. 2009 yılı başında, Avrupa Birliği genelinde kamu hizmet sunumu *online* ulaşılabilirlik oranının yüzde 63'ü, kullanma oranının da ancak yüzde 30'u geçtiği belirtilmiştir. Raporda ayrıca Üye Devletler arasında tespit edilen farklılıklara dikkat çekilmiştir. Bu alanda gelişmeleri yavaşlatan engeller arasında, internet ve genişbant yaygınlık oranının sınırlı kalmasının yanı sıra, kullanıcıların gerekli becerilere sahip olmamaları ve veri güvenliğinin sağlandığı konusunda güven eksikliği gibi hususlar ön planda yer almaktadır. Bir başka önemli konu ise, ulusal alanda geliştirilen Bilgi ve İletişim Teknolojileri standartlarının Avrupa Birliği tarafından sunulan e-Devlet hizmetleri ile birlikte çalışabilir sistemlerin oluşturulmasıdır. Örneğin çoğu Üye Devlet, Elektronik Kimlik Yönetim sistemleri geliştirip yöresel, bölgesel ve ulusal alandaki *online* hizmetler için uygulamaya başlamış olsalar da, üye ülkeler açısından farklı ulusal uygulamaların birbiriyle çalışabilirliğinin ve uyumunun sağlanması gerekmektedir. Özellikle Avrupa vatandaşlarına tanınan serbest dolaşım hakkı sonucunda, vatandaşlar Birlik içinde seyahat ettiklerinde veya Birlik sınırları içerisinde başka bir yere yerleştiklerinde, ulusal elektronik kimliklerinin diğer Üye Devletlerin kamu kurumları tarafından da tanınması gerekmektedir.

Tüm bunların yanı sıra, e-Devlet uygulamasının bir adım ilerisini oluşturan e-Katılım'ın hızla geliştiği gözlemleniyor. Gelişen e-Katılım uygulamaları kapsamında, yeni bilgi ve iletişim teknolojileri ile vatandaşlar ve karar alıcılar arasında ilişki ve etkileşim güçlenirken, bireylerin kendi isteklerini daha iyi duyurabilmeleri için bir platform oluşturulması suretiyle Avrupa Birliği'nin karar mekanizmasına daha etkin bir şekilde dâhil olabilmeleri sağlanmaktadır. Lizbon Antlaşması ile Avrupa Birliği'nin, vatandaşlarının Birliğin siyasi süreçlerine dâhil olmalarına ne kadar çok önem verdiği göz önünde tutulduğunda, e-Katılım olgusunun da önümüzdeki dönemlerde daha çok gelişmesi beklenmektedir.

---

<sup>3</sup>Avrupa Komisyonu. DG Information Society and Media. eGovernment unit. "i2010 eGovernment Action Plan Progress Study Summary Report". Kasım 2009.

**Tablo: e-Devlet hizmetlerine ilişkin temel göstergeler**

	20 temel kamu hizmetine elektronik ortamda erişebilirlik oranı 2009 (%)	İşletmeler tarafından e-Devlet kullanım oranı 2009 (%)	Vatandaşlar tarafından e-Devlet kullanım oranı 2010 (%)
AB-27	74	72	32
AB-15	81	74	35
Almanya	74	65	37
Avusturya	100	79	39
Belçika	70	81	32
Bulgaristan	40	60	15
Çek Cumhuriyeti	60	66	17
Danimarka	84	90	72
Estonya	90	79	48
Fransa	80	75	37
Finlandiya	89	96	58
GKRY	50	72	22
Hollanda	79	83	59
İngiltere	100	68	40
İrlanda	83	89	27
İspanya	80	65	32
İsveç	95	86	62
İtalya	70	83	17
Letonya	65	64	31
Litvanya	60	91	22
Lüksemburg	68	89	55
Macaristan	63	68	28
Malta	100	79	28
Polonya	53	61	21

<b>Portekiz</b>	100	77	23
<b>Romanya</b>	45	41	7
<b>Slovenya</b>	95	89	40
<b>Slovakya</b>	55	92	35
<b>Yunanistan</b>	45	81	13

Kaynak: Eurostat

### **Avrupa Birliği'nin ikinci e-Devlet Eylem Planı (2011–2015)**

Avrupa Komisyonu, 15 Aralık 2010 tarihinde, Üye Devletlerin kamu kurumlarının internet üzerinden sundukları hizmetleri artırmayı ve bu hizmetlerin kapsamını genişletmeyi amaçlayan yeni bir eylem planı oluşturduğunu açıklamıştır.<sup>4</sup> Önümüzdeki beş yılı kapsayan bu yeni eylem planı çerçevesinde, bu alanda 40 ayrı önlem alınması öngörülmüştür. Söz konusu eylem planı ile; 2015 yılına kadar, Avrupa vatandaşlarının e-Devlet hizmetlerini kullanma oranının yüzde 50'ye, Birlikte faaliyet gösteren şirketlerin kullanma oranının ise yüzde 80'e çıkarılması hedefleniyor. Avrupa Komisyonu önümüzdeki beş yıllık süre zarfında, bir yandan yüksek nitelikli kamu hizmetlerinin internetten erişilir duruma getirilmesini, öte yandan da Avrupa vatandaşlarının ve şirketlerinin internet bağlantısı olan herhangi bir yerden kolaylıkla tüm kamu ile ilgili işlemlerini yürütmeye devam edebilmelerini sağlamayı hedefliyor.

2011-2015 yıllarını kapsayan Komisyon'un ikinci e-Devlet eylem planında, dört önceliğe ağırlık verilmekte. Buna göre Avrupa Komisyonu'nun ilk önceliği, vatandaşların ve şirketlerin ihtiyaçlarına göre tasarlanmış e-Devlet hizmetleriyle kullanıcıları güçlendirmek. Bu kapsamda, kamu bilgilerine erişimin de kolaylaştırılması ve şeffaflığın güçlendirilmesi öngörülmüştür. Avrupa Komisyonu'nun bu çerçevedeki önceliği, toplumda oluşan dijital uçurumu kapatmak amacıyla e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi olarak belirlenmiş durumda. Ancak, bu süreçte iş dünyası, sivil toplum örgütleri ve vatandaşlar ile bu alanda işbirliğinin artırılması hedefleniyor. Böylelikle, vatandaşların ve şirketlerin karar alma sürecine dâhil edilmelerine ne kadar önem verildiği de bir kez daha ortaya çıkıyor.

Eylem planının ikinci önceliği, kesintisiz e-Devlet hizmetleriyle Tek Pazar'da dolaşımın sağlanmasıyla, Avrupa Birliği'nin herhangi bir yerinde şirketlerin işlerini yürütmelerinde kolaylık sağlanması ve vatandaşlar öğrenim, iş veya emeklilik için bir başka Üye Devlete gittiklerinde, onlara sınırötesi hizmetlerden yararlanma imkânının verilmesi. Avrupa Komisyonu'nun üçüncü önceliği ise, vatandaşların ve işletmelerin idari yüklerinin azaltılması, Bilgi ve İletişim Teknolojileri kullanımıyla organizasyon sürecinin geliştirilmesi ve sürdürülebilir düşük karbonlu ekonominin teşviki ile kamu kurumlarının etkinliğinin artırılması olarak belirlenmiştir. Bunların yanı sıra, sınırötesi işlemleri kolaylaştırmak için Birlik çapında kullanılacak ulusal elektronik kimliklerin geliştirilmesi de teşvik ediliyor. Son olarak, bu önceliklerin yerine getirilmesi için gerekli yasal ve teknik altyapının da oluşturulması hedeflenmektedir.

<sup>4</sup> Avrupa Komisyonu. "The European eGovernment Action Plan 2011-2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable and innovative Government". COM(2010) 743. 25 Nisan 2010.



## Türkiye’de e-Devlet uygulamaları

Gerek vatandaşlara gerekse şirketlere yönelik e-Devlet hizmeti sunumunun geliştirilmesi konusunda, Avrupa Birliği çerçevesinde kaydedilen hızlı gelişmeler ışığında, konunun Türkiye açısından da gözden geçirilmesi yararlı olacaktır.

Bilindiği üzere, Türkiye’nin AB üyelik müzakere sürecinde, e-Devlet alanını da kapsayan “Bilgi Toplumu ve Medya”, müzakerelere açılan 13 başlık arasında yer almaktadır. Bu bağlamda, e-Devlet hizmetlerinin Türkiye’deki son gelişimine baktığımızda, bu alandaki hızlı gelişim dikkat çekmektedir. Devlet Planlama Teşkilatı’nın 2006 ve 2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı’nda “verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli olarak gözeten, ülke koşullarına uygun örgüt ve süreç yapılanmalarına sahip etkin bir e-Devlet oluşumunun, bilgi ve iletişim teknolojileri desteğiyle hayata geçirilmesi”<sup>5</sup> hedeflenmiştir. Bu kapsamda, 18 Aralık 2008 tarihinde Türkiye’de kamu hizmetlerine internetten tek adresten ulaşımı sağlayacak e-Devlet uygulamasının<sup>6</sup> hizmete sunulmasıyla, Türkiye’de e-Devlet alanında önemli gelişme sağlanmıştır. Kısa bir süre zarfında, ülkemizde bu alanda önemli yol kat edildiği görülmektedir. Avrupa Birliği genelinde yüzde 82 olan 20 temel kamu hizmetine elektronik ortamda erişebilirlik oranının Türkiye’de yüzde 89’a ulaşması bunun açık bir göstergesidir. Bu açıdan Türkiye birçok AB üyesi ülkenin önüne geçmiş bulunuyor. Ancak, dikkat çekici bir husus da, yararlanma açısından Türk işletmelerinin payı yüzde 66 iken, Türk vatandaşlarının payının sadece yüzde 11 olması. Bunun bir açıklaması da, Türkiye’de internet ve genişbant erişim kullanımının vatandaşlardan ziyade işletmeler arasında yaygın olması.

Konuyu, Türkiye’de e-Tedarik açısından incelediğimizde ise, Avrupa Birliği’nin 9’uncu e-Devlet kıyaslama çalışma raporunda<sup>7</sup>, Türkiye’nin 2010 yılı sonundan itibaren, Elektronik Kamu Alımları Platformu’nu hizmete sunmuş olduğuna, tüm kamu kurumları tarafından kullanılmasının zorunlu kılındığına, ancak söz konusu platformun daha tam olarak gelişmiş durumda olmadığına ve bazı hizmetlerin ancak birkaç yıllık süre zarfında faaliyete geçebileceğine dikkat çekiliyor. Bu bakımdan, Türkiye’nin özellikle e-Tedarik hizmetlerini geliştirmesi ve vatandaşlarını e-Devlet hizmetlerini kullanmaya teşvik etmenin yöntemlerini bulması gerekiyor.

Öte yandan, Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı’nın (OECD) Türkiye’deki e-Devlet uygulamalarına ilişkin hazırladığı raporda<sup>8</sup>, her ne kadar Türkiye’de e-Devlet olgusunun hızla geliştiği ifade edilse de, bu gelişmenin sürdürülebilir bir nitelik kazanması için, Türkiye’nin gerekli yasal ve teknik altyapıyı oluşturması gerektiğine değinilmiştir. Avrupa Birliği’nin ikinci e-Devlet Eylem Planı’nda hedeflendiği üzere, Türkiye’nin de bu alandaki çalışmaları teşvik etmesi gerekmektedir. Örneğin, e-Devlet hizmetlerinin geliştirilmesi açısından, Türkiye’de 2010 yılında hanelerin sadece yüzde 34’ü genişbant erişim imkânına sahip iken, Avrupa Birliği’nde bu oran yüzde 61. Bu fark göz önüne alınırsa, vatandaşlar için internet ve genişbant erişiminin artırılması, Türkiye’nin önceliği olmalı. Bu oran Türkiye’deki şirketler için yüzde 89 seviyesine ulaştığı için, şirketlerin internet ve genişbant erişimi herhangi bir endişeye yol açmamakta. OECD’nin raporunda Türkiye’de e-Devlet hizmetlerinin gelişmesinin sağlanması açısından vurgulanan bir diğer husus da, kişisel verilerin korunması ve birlikte çalışabilir, uyumlu sistemlerin geliştirilmesi. Devlet Planlama Teşkilatı tarafından 2011 yılı sonrası

<sup>5</sup> Devlet Planlama Teşkilatı. “Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)”. Temmuz 2006

<sup>6</sup> Erişim: 22 Şubat 2011. <www.turkiye.gov.tr>

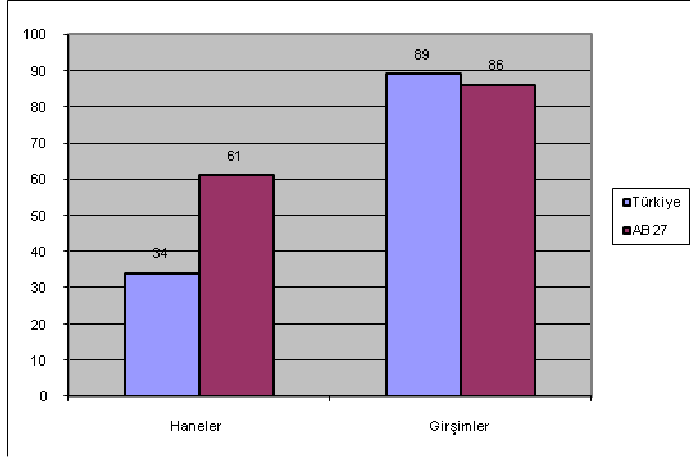
<sup>7</sup> Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI. “Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action / 9<sup>th</sup> Benchmark Measurement”. Aralık 2010

<sup>8</sup> OECD. “OECD e-Government Studies, Turkey”. 2007



Türkiye için oluşturulacak Bilgi Toplum Stratejisi Eylem Planı'nda bu konulara ağırlık verilmesi önem arz ediyor.

**Grafik: 2010 yılında hanelerin ve girişimlerin genişbant erişim oranı (yüzde olarak)**



*Kaynak: Eurostat; Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTI. "Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action / 9<sup>th</sup> Benchmark Measurement". Aralık 2010*