Turkish Studies

Economics, Finance, Politics

Volume 14 Issue 3, 2019, p. 843-868

DOI: 10.29228/TurkishStudies.23309

ISSN: 2667-5625

Skopje/MACEDONIA-Ankara/TURKEY

INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

EXCELLENCE FOR THE FUTURE
IBU.EDU.MK

Research Article / Araştırma Makalesi

Article Info / Makale Bilgisi

✍ *Received/Geliş:* 10.06.2019

✓ *Accepted/Kabul:* 10.09.2019

✍ *Report Dates/Rapor Tarihleri:* Referee 1 (22.07.2019)-Referee 2 (23.07.2019)

This article was checked by intihal.net.

HIRVATİSTAN'DA E-DEVLET POLİTİKA VE UYGULAMALARININ AB GÖSTERGELERİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

*Hatice KOÇ**

ÖZ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin, interaktif hizmet sunumu, verimlilik ve etkinlik, etkileşim, adem-i merkezîyetçilik, şeffaflık ve hesap verilebilirlik için kolektif bir yapı oluşturmaya yardımcı olmak gibi muazzam bir “idari” potansiyeli olduğu kabul edilmektedir. Hizmet sunumunda yoğun bilgi ve iletişim teknolojileri kullanmayı ifade eden elektronik devlet (e-devlet) tüm bu işlevleri kapsayıcı özelliğinin yanı sıra vatandaşların kamu kurumları ile ilgili bilgilere gelişmiş bir erişim sağlamasına yardımcı olmaktadır. Sahip olduğu bu faydalar nedeniyle devletler, devletten e-devlete dönüşüm sürecine girmiştir. AB’de diğer devletler gibi, üye ve aday ülkelerde e-dönüşüm için standartlar ve eylem planları belirlemiştir. Bu yazıda, Hırvatistan Cumhuriyeti’nde e-devlet uygulamaları AB standartları açısından değerlendirilmiştir.

Bu makalenin amacı, Hırvatistan’daki e-devlet uygulamalarının yasal, kurumsal ve uygulamalar açısından mevcut durumunu analiz ederek, e-devletin geliştirilebilmesi için bir perspektif geliştirmektir. Bu amaçla e-devlet bağlamı ile ilgili kısa bir tarihçe verildikten sonra makalede, 2007 Stratejisine kadar olan çalışmalar değerlendirilmiştir. Ayrıca, 2020 Stratejisine kadar yapılan çalışmalar bu alanda önerilen bazı temel problemler tanımlanarak analiz edilmiştir. Ardından, e-Devlet alanındaki ilerlemelerdeki Avrupa Komisyonunun kullanıcı merkezlilik, hesap verebilirlik, sınır ötesi hareketlilik ve anahtar yönlendiriciler göstergeleri aracılığıyla mevcut durum değerlendirilmiştir. Ardından, e-Hırvatistan 2020 Program projeleri tartışılmıştır. Son olarak, e-Devlet ile ilgili devlet-vatandaş etkileşimi, vatandaşlara sunulan e-hizmetlerin düzeyi gibi önemli konular, gelecekte yapılacak çalışmalar için faydalı olabilecek verilerle birlikte özetlenmiştir.

* Dr., Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu, E-posta: haticemineozkan@gmail.com

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, BİT, Hırvatistan, AB Göstergeleri

ASSESSMENT OF E-GOVERNMENT POLICIES AND PRACTICES IN CROATIA THROUGH THE PERSPECTIVE OF EU INDICATORS

ABSTRACT

Information and communication Technologies are recognized to have tremendous 'administrative' potential like helping to create a networked structure for interconnectivity, service delivery, efficiency and effectiveness, interactivity, decentralization, transparency and accountability. Electronic government (e-government) cover all these functions and, generally speaking, refers to the intensive use of ICT in providing the citizens an improved access to information related to public administrations as well as in providing them superb service quality. Because of these benefits states launched to make transformation from government to e-government. EU determined standards and action plans to e-transformation for the member states and candidate states. In this paper it is presented a review of e-government concept and its application in the Republic of Croatia through the EU indicators.

The aim of this article is to provide insights into the current legal, institutional level, implementations and possibilities for further improvements of e-government in Croatia. After introducing a brief e-government context, it is given brief historical outline of the efforts undertaken so far within the framework of 2007 Strategy. Also, it is analysed so far 2020 Strategy identifying certain key problems and development potentials in this area. Then, results of the evaluation of the progress in the field of e-Government are presented by means of the European Commission's indicator for online user centricity, accountability, cross border mobility and key enablers. Next, the projects within the e-Croatia 2020 Programme are discussed. Finally, key issues concerning e-Government, state-citizen interaction, level of e-services offered to citizens are summed up in the conclusion, along with the data for future work.

STRUCTURED ABSTRACT

Information and communication Technologies are recognized to have tremendous 'administrative' potential like helping to create a networked structure for interconnectivity, service delivery, efficiency and effectiveness, interactivity, decentralization, transparency and accountability. Electronic government (e-government) cover all these functions and, generally speaking, refers to the intensive use of ICT in providing the citizens an improved access to information related to public administrations as well as in providing them superb service quality. Because of these benefits states launched to make transformation from government to e-government. EU determined standards and action plans to e-transformation for the member states and candidate states. In this

paper it is presented a review of e-government concept and its application in the Republic of Croatia through the EU indicators.

The aim of this article is to provide insights into the current legal, institutional level, implementations and possibilities for further improvements of e-government in Croatia. After introducing a brief e-government context, it is given brief historical outline of the efforts undertaken so far within the framework of 2007 Strategy. Also, it is analyzed so far 2020 Strategy identifying certain key problems and development potentials in this area. Then, results of the evaluation of the progress in the field of e-Government are presented by means of the European Commission's indicator for online user centricity, accountability, cross border mobility and key enablers. Next, the projects within the e-Croatia 2020 Program are discussed. Finally, key issues concerning e-Government, state-citizen interaction, level of e-services offered to citizens are summed up in the conclusion, along with the data for future work.

The main conclusion of this research is Croatian e-transformation is lower than EU indicators.

At the first stage of transformation Croatia and EU draw a framework called 2007 Strategy. But as highly new government, Croatia was confront of transparency issue beside participation to decision making processes. In this period, Croatia, like other transition countries, has set out to address the problems of infrastructure development of e-government, such as low levels of accountability and corruption, problems in standardization and performance measures in services, low national income and low internet use. In other word, for Croatia, e-Government was a problem not only for public officials but also for its citizens at that time. These problems also caused important problems on the way to EU integration. Even if the laws required for accession were enacted, there were weaknesses in their implementation. As a matter of fact, when the performance of the e-government studies were measured in 2006, Croatia had made progress but it was far behind the EU and very slowly.

While the 2009 and 2011 strategies adopted after the 2007 strategy should be the continuation of the 2007 strategy, when the priorities are considered, they are the revision of the previous strategy due to the lack of performance expected from the 2007 strategy.

In 2013, the analysis of e-government studies revealed that there were disruptions in the management of investments in the ICT sector, and even that the investments were of poor quality and inefficient. ICT projects were used separately in the ministries without systematic coordination and common use of resources, and the systems used by the ministries used a very low proportion of the ICT infrastructure and instead the central government management bodies worked by creating their own system of closed data to other units. This practice caused the same type of data to be re-collected and recorded from different institutions, and moreover, the institutions whose services should be integrated to each other could not access the data they have. In order to solve these problems, the e-Citizen platform was launched in 2014, which enables e-services to be gathered under a single roof in the virtual world.

In 2015, a survey on satisfaction with e-services did not reach 40% of satisfaction with e-services, and the problems of institutionalization, infrastructure problems, human resources problems, budgetary insufficiency, weaknesses in the integration of public institutions, problems have been identified. In 2016, the 2020 strategy was adopted in order to eliminate these deficiencies and to harmonize with the EU implementations. When the objectives of the 2020 Strategy are examined, it is seen that some of the objectives that have been going on since 2007 strategy have been repeated and therefore it can be said the implementation of these strategies is inadequate.

Looking at the current indicators, although the e-government utilization rate is 38%, its effectiveness is still 23%, indicating that e-services have not yet reached sufficient quality.

From the point of view of key activators, it is observed that the ratio of the components which are actually the basis of the e-government is not low but almost not. Based on this data, it can be said that e-government applications are inefficient due to lack of infrastructure and studies cannot meet this prerequisite.

When evaluated in terms of e-government usage rates, personal internet usage rate and information acquisition, which is the basis for e-government, is low compared to the EU, but it is promising for its progress. However, considering the form download and form filling rates, which represent bilateral interaction, it is an important way for e-government.

Considering the whole process, Croatia, which is a very young state, has had to deal with the problems of corruption, transition to democracy, institutionalization and their electronicization at the same time from the first day of departure with the concern of adaptation to the EU. The 2007 strategy and subsequent strategies, although promising for integration into the EU, seem to have turned into unrealizable goals, as they are very large and need to be solved together with other problems. Instead of broader strategies, institutions and services would be ready for e-services, the infrastructure would be ready for e-government, and starting from areas related to basic infrastructure such as human resource training would perhaps lead to better management of the process.

Keywords: e-government, ICT, Croatia, EU indicators

Giriş

İletişim teknolojilerinin gelişimi ve toplumun bilgi toplumuna dönüşümünü yaşadığımız günümüzde, BİT yaşamın her alanını şekillendirmeye başlamıştır. İnternetin bu vazgeçilmez özelliği başlarda sadece hizmetlerin etkinleştirilmesi için kamu kurumlarında bilgisayar kullanımıyla başlasa da bugün hem uygulamada hem de literatürde başka bir içeriğe sahiptir.

Kamu yönetimi açısından İnternetin, sayısız kullanım alanı nedeniyle (Web tarama, e-posta, elektronik transfer, elektronik tartışma grupları, vb.) yönetim açısından geliştirici potansiyele sahip olduğu görülmüştür. Örneğin, BİT'ler ara bağlantı, hizmet sunumu, etkinlik ve etkililik, etkileşim, demokrasi merkezilik, şeffaflık ve hesap verebilirlik için kamu kurumlarına altyapı sağlayabilmektedir. E-devlet, bu potansiyeli nedeniyle kamu yönetiminde önemi giderek artan bir konu olmuştur (Yıldız, 2016, s.2).

E-devlet (Yıldız, 2016, s. 3), “Vatandaşlara bilgi ve hizmet sağlamak için ülke ve dünya çapında internet ağı kullanılması” olarak tanımlanabilir; buna ek olarak “Veri tabanı, ağ iletişimi, tartışma desteği, multimedya, otomasyon, izleme ve kişisel tanımlama teknolojileri” alanlarında BİT kullanılmasını da içerir. Kamu kurumlarında veritabanı kullanımından vatandaşa interaktif hizmet vermeye kadar pek çok bileşeni olan e-devlet için literatürde genel kabul görmüş dört temel düzey vardır (UN, 2010, s.95).

İnternette Bilgi Sunumu: Kamu kurumları web sitelerinde kamusal politikalar, düzenlemeler, yasalar, ilgili dokümanlar ve hizmetler hakkında bilgi paylaşılır ve vatandaşların bu siteler aracılığıyla kurum ve gelişmeler hakkında bilgi edinmesi sağlanır.

Gelişmiş bilgi hizmetleri: Kamu hizmetlerine başvuru formlarının indirilmesi gibi tek taraflı ya da kişisel bilgi ya da elektronik olmayan taleplerin maille cevaplanması gibi sınırlı e-hizmetlerle basit olarak çift taraflı e-iletişim imkanı sunulmaktadır.

İşlem Hizmetleri: Kamu kurumlarına ait web sitelerinden vatandaşlarla online başvuru formları doldurup gönderme gibi konularda çift yönlü iletişim kurulabilmektedir.

Tümleşik hizmetler: Devlet ile yurttaşlar arasındaki iletişim şekli web siteleri tarafından değiştirilir. Kamusal web sitelerinde E-hizmetler ve e-çözümler, “kesintisiz” bir şekilde sunulur. Veri, enformasyon ve bilgi entegre edilmiş uygulamalar aracılığıyla bağımsız düzenleyici kurumlara aktarılır.

Son yirmi yılda, devletler kamu hizmetleri sunumunda e-hizmet yöntemini benimsemeye başlamıştır ve günümüzde dünyadaki pek çok ülke online kamu yönetimi ve devlet hizmetleri sunmaktadır. Ne var ki e-devlet konusunda ne literatürde ne de uygulamalarda tek bir yöntemden ya da modelden söz etmek mümkün değildir (Sinjeri, 2012, s.274). Ülkeler ve uluslararası kuruluşlar e-devlet konusunda kimi zaman yardımlaşma, kimi zaman yardım alma, kimi zaman örnekleme, kimi zaman ise (AB örneğinde olduğu gibi) işbirliği ya da entegrasyon için ön koşul olarak e-devlet hakkında çeşitli projeler geliştirmiş ve uygulamaya koymuşlardır¹.

E-dönüşümde tek bir yöntemin olmamasının yanında dijital uçurum olarak literatürde yer alan dünyanın genelinde ülkeler arası, ülkeler düzeyinde, bölgeler, örgütler ve bireyler arası teknoloji sahibi olma ve olamama arasındaki uçurum e-devletten beklenen performansın önünde önemli bir engeldir (Yıldız, 2009a, s.75).

Bu konuda başka bir sorun alanı da kişisel verilerin gizliliğinin korun(a)maması sorunudur. E-dönüşüm süreci, ortaya veri-tabanlı bir toplum (data-based society) çıkarmış, gerçek ve tüzel kişiler hakkında tutulan özel bilgilerin (güvenlik, sağlık, eğitim gibi) veri tabanlarından sızması, kaybedilmesi veya çalınması önemli bir risk alanıdır. Bunun yanında, sorumlularının ulusal sınırlar arkasına saklanmaya çalıştığı kişisel verilerin yasadışı elde edilmesi ve ticareti, günümüzde engellenmesi uluslararası işbirliği gerektiren küresel bir faaliyet alanı haline gelmiştir (Yıldız, 2009b, s. 72).

E-devletten beklenen faydanın sağlanmasında başka bir sorun alanı da teknolojik ve kurumsal altyapının sağlanmasıdır. E-dönüşümden önce kurumların kendi iç süreçlerini ve hizmetlerini elektronik ortamda sunmaya hazır hale getirmesi ve teknolojik altyapının da buna uygun olması gerekmektedir. Gerekli altyapıyı sağlamanın yanı sıra yeni hizmetlerin kullanılmasında vatandaşların ve işletmelerin beklentileri, hizmetlerle ilgili gerekli bilgilendirmenin yapılması ve eğitim göz önünde bulundurulmalıdır. Bu sayede donanım sorunlarından ziyade çoğunlukla bilgi ve eğitim eksikliğinden kaynaklanan teknoloji değiştirme maliyetlerinin önüne geçilebilir (Kayalı ve Yereli, 2002, s.120). Sadece altyapıya odaklanmış bir uygulamada E-devlet performansı düşük olacaktır. Altyapı, bilgi verme-eğitim-kurumsal reformlar ve gerekli teknolojik donanımın sağlanması bileşenlerinden oluşmalıdır.

İnternet kullanan ve internete güvenen vatandaşlar için e-devlet yeni bir yoldur ve web siteleri politika oluşturmada vatandaşların katılımı için bir platform görevi görebilmektedir. Web sitelerinde

doğrudan demokrasinin olası göstergeleri, temsili teori ve çoğulcu teorisinin, çevrimiçi tartışma forumlarının, e-danışmaların, gönüllü hizmet fırsatlarının ve sanal toplantıların göstergeleridir (Bebić D. ve Vučković M., 2011, ss.149,150). Ancak doğrudan demokrasi, aynı zamanda, vatandaşların kolektif bilgi ve bağlılığını yansıtan hükümet politikaları ve programlarına ihtiyaç duymaktadır.

Bu genel sorunlar yanı sıra gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasında da e-devletle ilgili farklı sorunlar yaşanmaktadır. Gelişmekte olan ülkeler, yetersiz e-devlet altyapısı sorunuyla karşı karşıya kalırken, gelişmiş ülkeler, mevcut e-devlet hizmetlerinin kullanımını ve vatandaş katılımını artırmaya yönelik sorunlar yaşamaktadır. BM'nin 2008 raporu, AB'nin bir bölge olarak e-yönetişime hazırlık konusunda diğer bölgelere kıyasla net bir avantajı olduğunu göstermektedir (Şimurina vd., 2008, s. 224). Ancak bu avantajın yönetişime dönüşebilmesi için AB ve üye ülkelerinin önünde de uzun bir yol görünmektedir. Zira nihai hedef olarak tüm birliğin birbirine entegre olmasını hedefleyen AB bu çalışmada Hırvatistan örneğinde de inceleneceği gibi hem ülkelerin tek tek hem de AB ile senkronize politika geliştirmesi zorunluluğunu getirmekte bu zorunluluk kimi zaman sürece ivme kazandırır da kimi zaman gelişimin önüne geçebilmektedir.

1980'lerde Hırvatistan, Batı Avrupa'daki ülkelerin ekonomik ve demokratik gelişmişlik düzeyinden uzak, komünist ülkelere biri idi. Yugoslavya'nın çok uluslu bir ülke olarak dağılması, savaşın tırmanması Hırvatistan'da sosyal, ekonomik ve politik sorunların yoğunlaşmasına neden oldu. Bu, Hırvatistan'ın Yugoslavya'nın dağılmasının ardından AB'ye girmesi için itici güçlerden biri olmuştur. Fakat bağımsızlığının ilanı ve AB'ye girmesi gündeme geldiğinde Hırvatistan, Batı Balkanlar'daki demokrasi hareketi açısından önemli bir istikrar faktörü olarak görülmüştür. AB'ye giriş sürecinde en önemli sorun alanları yargıda reform, yolsuzlukla mücadele ve etnik azınlık haklarının korunması olmuştur (Kliček ve Vukovac, 2007, s. 367). Bu dönemde E-devlet, AB'ye entegrasyon sürecinde hizmetlerin kalitesinin artırılması ve standartların AB'ye uydurulması potansiyeli nedeniyle itici bir güç olarak görülmüştür.

Hırvatistan'da e-hizmetler 2003 yılında "e-Hırvatistan 2007" projesiyle başlamıştır. 2003 yılı öncesinde, Hırvatistan'da e-hizmetler ve e-Devlet üzerinde yoğunlaşan birkaç pilot proje olsa da sistematik yaklaşım ilk e-Devlet stratejisiyle başlamıştır. Hırvatistan, e-devlet stratejisini belirlerken AB kriterlerinin yanında iyi uygulama örneklerinden de yararlanmış. Stratejisini oluştururken altyapı, internet toplumunun oluşturulması, entegre kamu kurumları, kamu kurumları ile entegre iş dünyası, e-güvenlik gibi e-dönüşüm için hayati önem taşıyan konulara öncelik vermiştir (Hajdin ve Vrček, 2010, s.319). Bu konuda en önemli hedef ise AB kriterlerine uygun hizmetler tasarlayarak AB ile e-entegrasyonun sağlanması olduğu söylenebilir.

Bu çalışmada Hırvatistan'ın e-devlet yolunda kat ettiği aşamaları ve güncel verilerle bugünkü durumunu resmetmek amaçlanmaktadır. Bu çerçevede öncelikle e-devlet çalışmaları için temel kilometre taşı olan 2007 Strateji programı öncesi adımlar incelenecek, ardından 2007 Strateji Programının öngördüğü e-devlet yapısı ve projeleri ele alınarak değerlendirilecektir. Bu başlıktan sonra hali hazırda uygulamada olan 2020 stratejisine kadar olan dönemdeki uygulamalar incelenecek ardından 2020 stratejisinin amaçları ve güncel göstergeler doğrultusunda Hırvatistan'da e-devletin bugünkü durumu sorgulanacaktır.

E-Avrupa'ya Uyum Yolunda 2007 Stratejisi ve Öncesi İlk Adımlar

70'lerin ortalarında, devlet idaresi ve büyük şirketler bilgi ve telekomünikasyon teknolojilerine (BİT) yatırım yapmaya başlamış, 80'li yılların ortalarında BİT küçük ve orta ölçekli işletmelere girmiştir. Ancak 1990'ların başlarında, BİT sektörü ve stratejileri savaş, durgunluk ve hatta gerileme nedeniyle bir yana bırakılmıştı (Kliček ve Vukovac, 2007, s. 367).

Hırvatistan'ın e-devlet dönüşümünün ilk adımları denilebilecek strateji ve programlar aşağıdaki gibidir (Tušetić ve Luić, 2011, s.2).

- Bilgi ve İletişim Teknolojileri Stratejisi (2002),
- e-Hırvatistan 2007 (2003),
- HITRO.hr Program Stratejisi (2004),
- Bilgi Güvenliğinde Ulusal Program (2005),
- Açık Kaynak Yazılım Politikası (2006),
- Genişbant Stratejisi (2006),
- Arşiv, Kütüphane ve Müze Mirasının Dijitalleştirilmesi Ulusal Programı (2006),
- e-Ticaretin Geliştirilmesi için Ulusal Strateji.

2001 yılında imzalanan Hırvatistan ile Avrupa Birliği arasındaki İstikrar ve Ortaklık Anlaşması, AB ülkeleriyle daha güçlü ilişkiler kurmanın ilk adımı oldu. Ayrıca, bilgi toplumunu, yasal ve kurumsal çerçeveler oluşturarak ve gelişimin ölçümü için gerekli standartların belirlenmesi ile ilgili de önemli bir adım atıldı. Ocak 2002'de Hırvat Parlamentosu 21. Yüzyılda Hırvatistan - Bilgi ve İletişim Teknolojisi adlı bir stratejiyi kabul ederek Bilgi Toplumunun Gelişimi İçin Genel Önlemleri belirlemiştir. Hırvatistan'da e-devlet için temel altyapı teşkil eden Sayısal İmza Yasası, vatandaşlar, şirketler ve kamu kurumları için Ocak 2002'de kabul edildi. Ticaret Bakanlığı'nda e-imzalar için Ulusal Sertifika Merkezi oluşturuldu. Bu şekilde, Hırvatistan altyapısı 1999/93/EC sayılı AB Direktifi (Şimurina vd., 2007, s. 132) ile uyumlu hale getirildi.

2002 yılında öncelik olarak sağlık hizmetlerinde Sağlıkta Bilişim Programı oluşturuldu. Sağlık sektöründe bilgisayarlaştırma projesi ve hastane sistemleri bilgisayarlaştırma projesinden oluşan program Hükümetlerin sık değişmesi ve fon eksikliği nedeniyle konu ile ilgili birçok proje gibi askıya alındı (Şimurina vd., 2007, s. 132).

2003 yılı sonunda, Hırvatistan e-Croatia 2007 Programını, 2005 Sonrası Eylem Planı (2005 yılı ötesindeki eGovernment) ile ilgili önerilerle desteklenen ve nihayet Avrupa Komisyonunun i2010 Girişimi ile uyumlu hale getirilen Eylem Planı e-Europe 2005'in kılavuzlarını izleyerek kabul etmiştir (Kličekve Vukovac, 2007, s. 367).

2003 yılının sonunda Hırvatistan Avrupa Birliğine uyum süreci çerçevesinde e-dönüşüm için kurumlar kurmaya başladı. Oldukça genç bir demokrasi olan Hırvatistan, hükümetin karar vermede katılımın yanı sıra şeffaflık sorunuyla karşı karşıyaydı. 2006 yılında Uluslararası Şeffaflık Yolsuzluk Algısı Raporuna göre Hırvatistan, 3,4 puanla dünya çapında 163 ülke arasında 69'uncu sırada idi. Bu dönemde diğer geçiş ekonomilerinde olduğu gibi, şeffaflık sorunları, uygulama ve yolsuzluk sorunları da baskındır (Şimurina J. vd., 2008, s. 225). Bu dönemde Hırvatistan, diğer geçiş ülkeleri gibi düşük seviyedeki hesap verebilirlik ve yolsuzluğun yanında hizmetlerde standardizasyon ve performans ölçümlerinde yaşanan sorunlar, düşük milli gelir ve düşük internet kullanım oranı gibi e-devletin gelişiminin altyapısı için çözülmesi gereken sorunlarla yola çıkmıştır (Şimurina J. vd., 2007, s. 129). Hırvatistan açısından, o dönemde e-Devlet sadece kamu görevlileri için değil, vatandaşları için de bir sorundur (Şimurina J. vd., 2008, s. 225). Bu sorunlar AB'ye katılım yolunda da önemli sorunlara neden olmuştur. Katılım için gerekli yasaların çıkarılması sağlansa bile uygulanmaları noktasında zafiyetler oluşmuştur.

Bu dönemde, internet üzerinden kamu hizmetlerinin sunumu ve kamu kurumlarının bilgilendirilmesinde önemli ilerlemeler kaydedilmiştir. Şirketlerin kurulması alanında kamu kurumları ile iletişim kurulması için One Stop Shop hizmetleri (HITRO.HR) Mayıs ve Haziran 2005'te açılmıştır. Ayrıca, Adalet Bakanlığı Dijital için on-line hizmeti başlatmıştır. Arkasından tapu sicili hizmeti e-

hizmetlere taşınmıştır. Dijital medya siciline ait on-line arama için medyaya özel modül hazırlanmıştır (Spremic ve Brzica, 2008, s.4).

Avrupa Komisyonu vatandaşlara yönelik on iki temel hizmet grubundan ve işletmeler için sekiz temel hizmet grubundan oluşan bir dizi hizmet tanımladı. E-devlet ve HITRO.HR projesinin e-Hırvatistan girişiminin uygulanması çerçevesinde hizmetlerinin geliştirilmesine temel oluşturdu. Vatandaşlar için en önemli kamu hizmetleri alanında belirli ilerleme kaydedildi, ör. emeklilik bürosu hizmetleri, sosyal yardımlar, kimlik belgelerinin verilmesi, araç ruhsatı verilmesi, inşaat ruhsatlarının verilmesi, doğum belgeleri, yüksek öğrenim kurumlarına kabuller, adres değişikliği ve sağlık hizmetleri bilgisi (Spremic vd., 2009, s. 424). Ayrıca, işletme hizmetleri alanında öncelikle vergi beyannamesi, katma değer vergisi, çalışanların sosyal sigortası, istatistik Bürosu'na verilerin gönderilmesi, gümrük raporları, kamu ihaleleri gibi konularda ilerlemeler kaydedildi.

Ağ altyapısını organize etmek için süreç Hükümet düzeyinde yürütülmesi gerekliliği nedeniyle e-dönüşüm için gerekli programları oluşturacak ve dönüşüm stratejisi doğrultusunda bakanlıklar, merkezi hükümet-yerel yönetimler-iş dünyası ve vatandaş arasındaki ilişkileri koordine etmek için “e-Hırvatistan İçin Merkezi Devlet İdari Ofisi” (Central State Administrative Office for eCroatia) kurulmuştur (Tušetić ve Luić, 2011, s.4). Başkanlığa Devlet Sekreteri ve Ofise atanan iki Devlet Sekreter Yardımcısı başkanlık eder. Ofis’in nihai hedefi, Avrupa Birliği ve Lizbon Gündemi tavsiyelerini takiben bilgi toplumuna daha hızlı adımlar atmak için e-Hırvatistan hükümet programlarının faaliyetlerini koordine etmek ve uygulamaktır (Klasinc, 2013, s. 1218). Merkezi Hükümet İdari Ofisinin e-Hükümet İç Yapıları ile ilgili olarak, üç bölüm oluşturulmuştur: Bilgi Ve İletişim Teknolojileri Yatırımlarının Rasyonalize Edilmesi Birimi, E-Hırvatistan İnisiyatifinin Uygulanması Koordinasyonu Birimi Ve Uluslararası İşbirliği Birimiⁱⁱ.

E-Hırvatistan Merkezi Devlet Dairesi, 2003 yılından itibaren e-Hırvatistan Programı aracılığıyla e-Devlet alanında faaliyetleri koordine etmiştir. Merkezi devlet organlarında hazırlanan tüm faaliyetler toplanarak entegre bir sisteme dönüştürülmeye ve e-hizmetler geliştirilmeye çalışılmıştır. 2007 stratejisine kadar Hırvatistan’da BİT gelişimi ve özel ve ticari sektördeki finansal kuruluş kanunu, elektronik imza kanunu, e- Ticaret Kanunu, Kayıt Numarası Yasası, Kişisel Veri Koruma Kanunu, Telekomünikasyon Kanunu, vb. kanunlar yasal altyapı oluşturulmuştur (Tušetić ve Luić, 2011, s.4). Bunun yanında seçmenlerin sayısal kaydı ile ilgili, Kamu İdaresi Merkezi İdare Ofisi (SDDU) web servisi oluşturulmuş, servis Hükümet Seçim Komitesi tarafından vatandaşların yerel ve ulusal seçimlerle ilgili verilere erişmesini sağlamıştır (Şimurina J. vd., 2007, s. 132). Elektronik HITRO.HR hizmetler, internette ilk kamu hizmetleri: e-REGOS (Sigortalı Kişilerin Merkezi Sicili), 2006 eVAT ve eRegistration (emeklilik sigortasına kayıt) olmuştur. Bu adımlar, e-Hırvatistan 2007'nin kamu hizmetlerini modernleştirmeyi, üretkenliği başlatmayı ve özel yatırımlar için elverişli bir ortam yaratmayı ve 2007'nin sonuna kadar istihdamı artırmayı amaçlayan vizyonunun bir parçasıydı (Spremic, Brzica, 2008, s.3). Hırvatistan'da elektronik kamu hizmetleri şu alanlarda belirlenebilir: e-Adalet, e-İş, e-Devlet, e-Sağlık ve e-Eğitim.

2007 Strateji Programı Bileşenleri

E-Hırvatistan 2007 Programı iki ana alana ayrılmıştır (Tušetić ve Luić, 2011, s.4):

- Genişbant, Birlikte Çalışabilirlik, Bilgi güvenliği ve HITRONet Ağı'nı içeren altyapı;
- E-Devlet, e-Adalet, e-ticaret, e-Eğitim ve e-Sağlık gibi projeler.

Her iki alandaki amaçları gerçekleştirmek için kurumsal bir çerçevenin yanı sıra mevzuata da gerek duyulmuş, bu bağlamda Hırvatistan, BİT gelişimini ve özel sektör ve iş sektöründeki uygulamalarını desteklemek için çeşitli faaliyetlerde bulunmuş, örneğin Mali Ajans Yasası, Elektronik İmza Yasası, e- Ticaret Yasası, Sicil Numarası Yasası, Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun, Telekomünikasyon Yasası, vb. yasaları kabul etmiştir

Genişbant (Broadband)

2006 yılının Ekim ayında Hırvatistan, 2008 yılına kadar Genişbant İnternet Erişimi Geliştirme Stratejisini ve 2007 yılı için Stratejinin Uygulama Eylem Planını kabul etmiştir. Teknolojinin hızlandırılmış gelişimi ve benimsenmesi ve Genişbant İnternet erişiminin geliştirilmesi için Strateji ve Eylem Planında, Hırvatistan ve AB ülkeleri arasındaki uçurumu azaltmanın yanı sıra, tüm Hırvat bölgeleri ve nüfus kategorileri arasında dengeli bir gelişmeyi teşvik etmek amaç olarak belirlenmiştir. Böylelikle Hırvatistan, telekomünikasyon operatörlerinin çıkarlarının düşük kalmaya devam ettiği, kırsal alanlar ve adalar gibi yerlerde genişbant altyapısının geliştirilmesi için yaklaşık 5 milyon avro teşvik edilmesine karar vermiştir (Klicek ve Vukovac, 2007, s.370). Stratejiyle, bilgi toplumu ve bilgi tabanlı ekonominin ekonomik alt yapısı olarak temel bir alt yapısı yüksek hızlı İnternet erişimi ile her vatandaş için ev, okul, şirket ve kamu yönetimi için uygun fiyatlı ve kullanışlı olması amaçlanmıştır.

Bu dönemde Hırvatistan'daki İnternet pazarı giderek büyüye de uzun süre devam eden Hırvatistan'daki (T-com) önde gelen telekomünikasyon şirketinin tekel pozisyonundan dolayı gelişimi yetersiz kalmıştır. Hırvat Telekomünikasyon Ajansı'nın kurulması ve telekomünikasyon hizmetleri pazarının serbestleştirilmesi ile telekom servis sağlayıcıları ile alternatif İnternet erişim teknolojilerini içeren operatörler (özellikle Wi-MAX erişimi için) arasında bir rekabet mümkün olmuştur. Piyasa açılışı, internet genişbant kullanıcılarının temelde 100 000'e (2.35 penetrasyon) kadar yükselmesini sağlayarak tetiklemiş, Mart 2007'nin başında Hırvatistan'ın genişbant kullanıcılarının % 6.25'i (yaklaşık 275.000 kullanıcı) internet kullanmaya başlamıştır. Bu rakamlarla Hırvatistan, Avrupa ülkeleri arasında sıralamanın en altındaydı. 2008 yılına kadar Hırvatistan'da geniş bant İnternet erişiminin gelişim stratejisi ve 2008 yılında 500.000 genişbant kullanıcıya ulaşmak için eylem planı (Spremic, Brzica, 2008, s.3) geliştirilmiştir.

Bilgi Güvenliği ve Birlikte çalışabilirlik

E-Devlet uygulaması için önkoşul veri alışverişi olduğundan, bilgi güvenliği ile ilgili politika ve standart oluşturma ve bilginin korunması için gerekli mevzuatın oluşturulması için Hırvatistan, Ulusal Bilgi Güvenliği Programının yanı sıra 2005 yılında Ulusal Bilgi Güvenliği Programının Uygulanması Planını kabul etmiştir. Ulusal Programda, bilgi güvenliği için ulusal düzeyde, bilgi güvenliği alanında belirli kurumların yetki ve görevleri ile birlikte, tüm bilgi güvenliği faktörlerinin gerekli karşılıklı koordinasyonu ve hedefleri belirlenmiştir. 2007 yılında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin uygulanması ile ilgili uygun güvenlik normlarının güçlendirilmesine odaklanılmıştır. Buna göre, iki ISO normu kabul edildi: 'Bilgi teknolojisi - Güvenlik teknikleri - Bilgi güvenliği için kod ve uygulama yönetim (HRN ISO / IEC 17799, 2006) 've' Bilgi teknolojisi - Güvenlik teknikleri - Bilgi güvenliği yönetim sistemleri - Gereksinimler (HRN ISO / IEC 27001, 2006) '(Klicek ve Vukovac, 2007, s.370).

Hırvatistan'da, Hırvat Standartları Enstitüsü standartlarını uluslararası kuruluşların standardizasyon önerilerine göre geliştirmekten ve bunlara uymaktan sorumludur. Yapılandırılmış Bilgi Standartlarının Geliştirilmesi Organizasyonu tarafından (OASIS), World Wide Web Konsorsiyumu (W3C) tarafından geliştirilen ve sürdürülen Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzları 1.0 (tüm kamu idaresi web sitelerinde uygulanmaktadır) gibi bazı açık standartlar uygulanmaya başlanmıştır. Hırvatistan, aynı zamanda, AB ülkelerinin IS'leri ile ulusal bilgi sistemlerine (IS) katılmaya yönelik bir dizi kamu yönetimi (Gümrük İdaresi, Vergi İdaresi, Mekansal Veri ulusal altyapısı) için birlikte çalışabilirlik çerçevesi geliştirmeye başlamıştır (Tušetić ve Luić, 2011, s.4).

HITRONet Network ve e-Devlet (e-uprava)

HITRONet Network, kamu kurumlarını birbirine bağlamak, ortak internet erişimi, uzak kullanıcılar tarafından erişim, kullanıcılara yardım, sistem güvenliği, sistemi denetleme ve yönetme, ortak ağ ve uygulama hizmetleri alt sistemi sağlamak amacıyla kurulmuştur. 2007'nin sonunda

HITRONet içindeki merkezi kamu kurumlarının e-devlet hizmetlerinin% 80'ini oluşturduğu tahmin edilmektedir (Kliček ve Vukovac, 2007, s.370). HITRO.HR web sitesinde, gerekli belgelerin yanı sıra formlar ve para emirleri ile ilgili tüm bilgiler vatandaşlara ve iş dünyasına "one-stop-shop" konseptiyle sunulmaktadır ve e-Regos (Sigortalı Kişilerin Merkezi Sicili), e-Vergi, eVAT, e-Emeklilik, e-Kadastro ve e-Köşe (Corner) gibi modüllerle hizmet vermektedir. Söz konusu hizmetlerin büyük bir kısmı kimlik doğrulama sistemine göre çalışmaktadır. Hükümet yönetim organlarında yer alan diğer projeler, e-Kayıt, Seçim Kayıt Defteri, Kişisel Veriler Merkezi Veri Tabanı ve Eurovoc Thesaurus'dur.

E-Yargı

Yargı sistemine bilgi ve iletişim teknolojilerini tanıtmak için e-adalet projeleri başlatılmıştır. Projeler, yasal veritabanlarına ve kayıtlara erişim sağlayarak vatandaşlara, hakimlere ve diğer yargı mensuplarına hizmet etmek amacıyla tasarlanmıştır. Adalet Bakanlığı ePortali, yargı sisteminin faaliyetleri, reformları ve işleyişi hakkında bilgi vermektedir. Faaliyette olan bazı projeler şunlardır: Mahkeme davalarını yönetmek için entegre iletişim sistemi (ICMS), e-Tapu Tescil Belgeleri Projesi, e-Kadastro Projesi, e-Mahkeme kayıt projesi, e-Proje Uygulama Veritabanı Projesi, Hakimler Web vb (Kliček ve Vukovac, 2007, s. 371).

2005 yılı sonunda Dijital tapu sicili için on-line hizmet vermek amacıyla 87 mahkeme dijital tapu sicillerini erişime açmıştır ve tüm Belediye mahkemelerine, tapu kayıt verilerinin dijital olarak girilmesi için gerekli donanım sağlanmıştır. E-Kadastro - Devlet Jeodezik Direktörlüğü Merkez Ofisi, 115 kadastro dairesinden gelen tüm verileri birleştirerek Hırvatistan kadastro verisini dijitalleştirmiştir. Kasım 2005'te, e-Kadastro projesi kapsamında kadastro verileri için bir tarayıcı oluşturulmuş ve böylece İnternet üzerinden Hırvatistan'ın merkezi kadastro veri tabanı oluşturulmuştur. Kadastro veritabanı, web tarayıcısı kullanılarak tamamen erişilebilen 16 milyondan fazla kayıtlı araziye sahiptir. Kullanımının ilk iki gününde bu web sitesini neredeyse 2 milyon kişi ziyaret etmiştir. E-Adli Uygulama - E-Adli Uygulama sitesi, Yüksek Mahkemenin matbu içtihatlarını dijital ortamda yayınlamaktadır, ayrıca 1993'ten beri Hırvatistan Yüksek Mahkemesinin kararları hakkındaki metinlerin tamamına erişim mümkündür. Mahkeme sicili - Mahkeme sicili, ticaret şirketleri, kooperatifler, kurumlar, vb. dahil olmak üzere kurulmuş olan tüm tüzel kişileri kapsamaktadır. Yargıçlar Web - Yargıçlar Web, Mahkeme işlemlerinin kalitesini arttırmak ve iyileştirmek ve mahkeme işlemlerine ilişkin bilgileri kamuya açık hale getirme amacına uygun olarak modern teknolojiyi kullanmak olan sivil toplum kuruluşu ve kâr amacı gütmeyen bir kuruluştur. E-Kayıt- Hırvat Emeklilik Sigortası Kurumu emeklilik sigortasına kaydın elektronik olarak sunmaktadır. E-yargı dokümantasyonu - e-Spis, Hırvatistan'daki adli belgelerin yönetimi için kurulmuş bir BT sistemidir (Spremic ve Brzica, 2008, s.5).

E-Ticaret

E-Hırvatistan Programının uygulanması yoluyla Hükümet, e-KDV (katma değer vergisi), e-Mürettebat (yat kiralama için servis), e-Tapu Sicili (örneğin, yat kiralamaları), e-Kadastro, e-Gümrük (nakliye acenteleri için çevrimiçi hizmetler), e-REGOS (emeklilik sigortası yapan kişilerin merkezi kayıtlarına ilişkin çevrimiçi hükümler), e-Emeklilik (Hırvat Emeklilik Sigortasına çevrimiçi veri sağlama) ve diğer ulusal kayıtlara çevrimiçi erişim gibi vatandaşlar ve işletmeler için çok sayıda çevrimiçi hizmet sunmuştur (Šimić, 2007, s.12).

Ancak, elektronik ticaret ile ilgili genel tutum olumlu olmasına rağmen internetin avantajlarının yeterince kullanılmadığı tespit edilmiştir. Yapılan bir araştırmadaⁱⁱⁱ, kamu hizmetlerinin işletmeler için kullanılmamasının temel nedenleri olarak hizmetlerle ilgili bilgi eksikliği, geleneksel şekilde iş yapma alışkanlığı, şirketlerin e-ticaret ve bilgi güvenliği konularında yeterli teknik şartlara sahip olmadığı algısı olarak belirlenmiştir.

E-Eğitim

Hırvat okullarındaki ağ ve ekipman altyapısı üzerine Bilim, Eğitim ve Spor Bakanlığı (MSES) ilköğretim ve ortaöğretim için iki portal inşa etmiştir. Okullar için CARNet portalı ve Uzaktan eğitim için merkezi portal “Nikola Tesla, öğretmenler, öğrenciler ve veliler için bilgi ve dijital içerik değişimi için yaygın bir web sitesidir (Šimić, 2007, p.12). E-eğitim içinde şu projeler de yer almaktadır (Tušetić ve Luić, 2011, s.5): Yüksek Öğrenim Kurumları İçin BİT (ISVU), GigaCARNet, Mobile CARNet, öğrenci yurtları için ücretsiz internet erişimi (StuDOM), Hırvatistan Ulusal Eğitim Standardı (HNOS), ECDL (European Computer Driving Licence) projesi, e-İndeks (öğrenciler için elektronik kart) vs.

E-Sağlık

Ulusal sağlık sisteminin bilgisayarlaştırılması ve entegrasyonu, hastalara daha iyi hizmet vermek ve sağlık sisteminin maliyetlerini düşürmek stratejik hedeflerden biridir. Birincil sağlık hizmetleri için entegre bir bilgisayar sistemi zaten 350 tıp uygulamasında yayınlanmıştır ve çeşitli avantajlar sağlamıştır: Doktorlar hastaların tıbbi kayıtlarına erişebilmekte, laboratuvar test sonuçları hastaların doktorlarına iletilmekte ve hastalar İnternet üzerinden randevu alabilmektedir. 2008'in sonunda tüm temel sağlık kurumları entegre bilgisayar sistemine bağlanmıştır. Hastane bilgi sisteminin (IBIS) yanı sıra sosyal refah sisteminin de bilgilendirilmesi de sürmektedir. HZZO Portalı (Sağlık Sigortası Enstitüsü, <http://www.hzzo-net.hr/>) elektronik sağlık sigortası formu doldurma imkanı sunmaktadır (Kliček ve Vukovac, 2007, s.370).

2007 Stratejisinin Performansı

E-devlet sitelerinin etkileşim derecesini ölçmek için çok sayıda araştırma yapılmıştır. Analiz edilen en yaygın web siteleri devlet ve yerel yönetimler ve parlamentolardan oluşmuştur. 19 OECD ülkesinde hükümet ve parlamento internet sitelerini mali hesap verebilirlik, politik boyut ve vatandaş diyalogundan oluşan üç ana değişkene göre yapılan bir araştırmada: BİT'lerin mali hesap verebilirliğinin yasal gerekliliklerin ötesine geçemediği tespit edilmiştir.

Hırvatistan'daki web erişilebilirliği ile ilgili olarak, Eylül 2006'da yıllık bir araştırma yapılmıştır^{iv}. Toplam 20 e-yönetim alanı (kamu yönetimi), 12 vatandaşa yönelik hizmet ve 8 iş dünyasına yönelik hizmet baz alınmıştır. Hizmetler, 4 farklı kümeye ayrılmıştır: Gelir Oluşturma kümesi, Kayıt kümesi, İade kümesi ve İzin kümesi. Genel sonuçlar, işletmeler için çevrimiçi hizmete vatandaşlara % 60 ila %46 oranında çevrimiçi hizmetler sunmaktadır. AB'ye kıyasla, 2006 yılında Hırvatistan tüm kümelerde puanlar düşüktür. Gelir kümesi% 65 (AB% 94) olarak gerçekleşmiştir, ancak bu bir önceki yıla göre% 47 ve 2004'te sadece% 3 olan önemli bir gelişme olmuştur. Kayıt kümesi % 40 (AB% 72) puan almıştır, ancak yine bu kümelenme önemli bir ilerleme göstermiştir. Bir yıl önce (% 35) ve özellikle 2004'ten sonra skor sadece % 1 idi. Benzer model diğer iki kümede de geçerli olmuştur. İzin kümesi (% 37, AB% 61) 2004'te% 1'den önemli bir ilerleme göstermiştir. AB'de % 61 ve % 71 oranlarında kümelenme getirilmiştir. Yine bu göstergede, 2004'te % 11'den büyük bir ilerleme kaydedilmiştir. Araştırma, Hırvatistan'ın ilerleme kaydettiğini ancak AB ortalamasına göre düşük göstergelere sahip olduğunu göstermiştir.

2007-2016 Arasındaki 2020 Stratejisi Öncesi Dönem

2008 ilkbaharında Hükümet tarafından kabul edilen Devlet İdare Reform Stratejisi hazırlanmıştır. Stratejinin temel unsurları, AB standartlarına uygun iyi yönetim ilkelerinin benimsenmesi, yasal sistemin iyileştirilmesi ve hizmetlerin kalitesinin artırılmasıdır. Strateji, e-Devletin gelişmesine büyük önem vermiştir ve E-Hırvatistan için Merkezi Devlet Ofisi bünyesinde e-dönüşüm için mevcut durum analizi ve strateji geliştirmek üzere bir çalışma grubu oluşturuldu^v. Bu doğrultuda 2009-2012 dönemi için e-Devlet Geliştirme Stratejisi oluşturulmuş ve Ocak 2009'da kabul edilmiştir.

Strateji, e-dönüşüm için altyapı oluşturacak bilgi ve iletişim altyapısına yatırım yapmayı, veri ve bilgi dokümantasyonunu, elektronik hizmetlere erişilebilirliği ve sayılan üç maddeyi gerçekleştirecek insan kaynağı yetiştirmeyi öncelik olarak belirlemiştir. Alt yapının yanında, E-Devlet, e-Adalet, e-İş, e-Eğitim ve e-Sağlık projeleri oluşturmuştur (Tušetić ve Luić, 2011, s.4). 2007 stratejisinin devamı niteliği taşıması gereken bu stratejideki öncelikler, 2007 stratejisinden beklenen performansın gerçekleşmemesi nedeniyle önceki stratejinin revizyonu özelliği taşımaktadır.

2011 yılında 2011-2015 dönemi için Devlet İdaresi'ndeki kalkınma hedefleri için yeni bir strateji kararı kabul edildi. Hükümet, bu kararı e-Devlet'in AB'nin 2011-2015 Devlet Eylem Planı e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve yatırımların etkinliği için kabul etmiştir^{vi}.

Starejide, devlet kurumları ve özel sektörün aşağıdaki seviyeye ulaşması öngörülmüştür:

- Hem AB'nin hem de Üye Devletlerinin idari organlarıyla elektronik iletişim ve veri alışverişi;
- Vatandaşların seyahat, çalışma ve yaşama haklarının desteklenmesinde e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi yanında işletmelerin herhangi bir AB Üyesi Devlette kurma ve sunma özgürlüğü.

Ayrıca, bu karar, vatandaşların ve işletmelerin ihtiyaçlarına yönelik bir sistemin oluşturulmasını kolaylaştırmayı ve e-Devlet'in ülkede sürekli ve uyumlu bir şekilde gelişmesini sağlamayı amaçlanmıştır.

2013'e gelindiğinde e-devlet çalışmalarının analizi, BİT sektöründeki yatırımların yönetiminde aksaklıkların bulunduğu hatta yatırımların maliyetli kalitesiz ve verimsiz olduğu tespit edildi. BİT projeleri, sistematik bir koordinasyon ve kaynakların ortak kullanımı olmaksızın bakanlıklarda ayrı ayrı kullanıldığı, bakanlıkların kullandığı sistemlerin BİT altyapısının çok düşük bir oranını kullandığı bunun yerine merkezi devlet yönetim organlarının diğer birimlere kapalı verilerden oluşan kendi sistemlerini oluşturarak çalıştığı tespit edilmiştir (MPA, 2016, s.25). Bu uygulama, aynı türden verinin farklı kurumlar ve kurumlar içinden yeniden toplanmasına, kaydedilmesine dahası hizmetleri birbirine entegre olması gereken kurumların sahip oldukları verilere ilgili diğer kurumların ulaşamamasına neden olmuştur.

BİT sistem yönetimindeki algılanan sorunları çözmek için Hırvat Hükümeti, tek bir Paylaşılan Hizmetler Merkezi (Single Shared System) kurulmasını önerdi; böylece devlet BİT gelişiminin yönetimi ve koordinasyonu, BİT sistemlerinin entegrasyonunu sağlamlaştırmak ve birleşik bir BİT altyapısının kullanılmasını sağlamak için tek bir stratejik portalde toplamayı öngörmüştür. Bu sayede kamu kurumlarının birleşik BİT sistemi aracılığıyla ortak iş süreçlerini standartlaştırarak temel faaliyetlerine daha fazla odaklanması, sistemin şeffaflaştırılması ve özel sektör için yeni iş olanakları yaratma hedeflenmiştir (MPA, 2016, s.26).

15 Temmuz 2014'te, Devlet Bilgi Altyapısı Kanunu kabul edildi. Kanun, sanal dünyada tek bir irtibat noktası olarak merkezi bir hükümet portal sistemi kurmayı öngörmektedir. Yasa aynı zamanda vatandaşlara devlet uzantılı bir posta adresi vererek kamu kurumları ve vatandaş iletişimi için doğrudan bir kanal kurmayı, ulusal kimlik ve kimlik doğrulama sistemi kurmayı, temel ve kamusal kayıtlar sistemi kurmayı, Devlet Bilgi Altyapısı (ProDII) için kurulan projelerin koordinasyonunu sağlayarak "Kağıtsız Devlet" projesi için ön koşulları oluşturmayı öngörmektedir (EU, 2015, s.8).

Ayrıca, 13 Kasım 2014'te, Devlet Enformasyon Altyapısı Üzerinde Projelerin Koordinasyonu için Kamu Kayıt Kurulmasına Dair bir kararname kabul edilmiştir. Kararname, devlet bilgi altyapısı ile ilgili tüm faaliyet ve projelerin rasyonelasyon, geliştirme yön ve koordinasyonunu sağlamak, aynı zamanda kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak ve gelecekte aynı veya benzer projelerin uygulanmasını amacıyla kurulmuştur^{vii}.

10 Haziran 2014'te sanal dünyada e-servislerin tek bir çatı altında toplanmasını sağlayan e-Citizen platformu başlatıldı. Merkezi web portalı gov.hr, Ulusal Kimlik ve Kimlik Doğrulama Sistemi (NIAS) ve hükümetin vatandaşlarla iletişimi amaçlayan bir kişisel posta kutusundan oluşmaktadır. Bu platform aracılığıyla, tüm devlet kurumlarının tüm e-hizmetlerine kimlik doğrulama (NIAS) ile ulaşılabilmektedir. NIAS işlevleri AB'nin STORK projesiyle uyumludur ve uygulama tarafından ihtiyaç duyulan güvenlik seviyesine bağlı olarak 1'den 4'e kadar kimlik doğrulama seviyeleri sağlamaktadır. Platform, vatandaşlar tarafından memnuniyetle karşılandı ve 131.000'den fazla vatandaş platforma erişim sağladı (EU, 2015, ss.8-9).

E-Citizens platformu ile sistemde kimlik oluşturma ve doğrulama (NIAS) işleminden sonra ulusal çapta 23 e-hizmete erişim sağlandı (EU, 2015, ss.8-9; MPA, 2016, s.36):

- Hesabım - Sigortalı kişilerin kaydı
- Ena - Elektronik hizmetler sistemi - Sigortalı kişilerin kaydı
- Kullanıcı web sayfaları - Hırvat Emekli Sandığı
- ERPS - Elektronik istihdam durumu - Hırvat Emekli Sandığı
- İş piyasası - Hırvat İstihdam Ajansı
- e-Günlük - CARNet
- e-Doktor - Hırvat Sağlık Sigortası
- EKZO - AB Sağlık Sigortası Kartı - Hırvat Sağlık Sigortası
- Son 6 ayda kullanılan uyuşturuculara genel bakış - Hırvat Sağlık Sigortası
- E-PKK - Vergi Kartı
- e-Kayıtlar (doğum, evlenme) - Kamu Yönetimi Bakanlığı
- e-Seçmenler - Kamu Yönetimi Bakanlığı
- Seçmen listesine e-Geçici kayıt - Bakanlık ve mesajlar:
- REGOS - e-belge hakkında bilgi ...
- Hırvat Emekli Sandığı - durum değişikliği ile ilgili bilgi
- Hırvat Sağlık Sigortası - ek sigortanın sona ermesi
- Hırvat İş Ajansı - check-in, check-out bilgileri
- İçişleri Bakanlığı - belgelerin süresi (pasaport, kişisel kimlik, araç izni)
- Adalet Bakanlığı - Bülten tahtaları mahkemelerinden bilgi
- Kamu İdaresi Bakanlığı - Yoklama istasyonu hakkında bilgi
- Tarım Bakanlığı - Balıkçılık sisteminden bilgi
- Vergiler - e-Vergiler sisteminden yapılan bildirimler
- e-Dergi - Ebeveynler için bilgi

Platformun erişime açılmasından sonra Ulusal İstatistik Bürosunun veri analizi, İnternet'e giren vatandaşların 2013'den 2014'e % 37'den % 47'ye yükseldiğini gösterse de devlet tarafından 5000 kişi

üzerinde yapılan bir araştırmada halkın %59'unun kamu hizmetlerine erişimi önemli bulmadığını göstermiştir.

Şekil 1: Kamu Hizmetlerine İnternette Erişimin Önemi

Kaynak: Ministry of Public Administration, “Strategy e-Croatia 2020”, 35

Şekilde de görüldüğü gibi ilk sırada, sağlık hizmetleri için randevu almak ve sağlık hizmetleri ile ilgili kişisel verilere erişmek için alınan hizmetler yer almaktadır. Bunu çevrimiçi oylama, yargı kayıtlarına ve hizmetlerine erişim, e-İnşaat İzni, e-Eğitim, tüketici tavsiyesi ve iş ilanları izliyor.

Yapılan araştırmada aynı zamanda e-hizmetlerden memnuniyet oranı da ölçülmüştür.

Şekil 2: Kamu Kurumları ile Online Etkileşimden Memnuniyet Düzeyi

Kaynak: Ministry of Public Administration, “Strategy e-Croatia 2020”, 39

Şekil, sadece %37 oranında bir memnuniyete işaret etmekte, çok sayıda vatandaşın çevrimiçi isteklerin işleme biçiminden tatmin olmamasına işaret etmektedir. Bununla birlikte, tüm talebi işlemenin imkansız olduğu da görülebilir. Bu nedenle, bilgi sistemlerinin ara bağlantılarına ve karmaşık e-hizmetlere daha yoğun bir şekilde çalışmak gereklidir.

Strateji belgesinin mevcut durum analizinde aşağıdaki zayıflıklar belirlenmiştir (MPA, 2016, ss.41,42):

- Hırvat Hükümeti düzeyinde Başkanı doğrudan Başbakanı cevap verecek BİT görevlerinden sorumlu bir organ eksikliği,
- Kamu politikasının uygulanması ve kamu hizmetleri sunumunda merkezi hükümetin ve yerel ve bölgesel özerk yönetimin etkinliği, etkinliği, şeffaflığı ve sorumluluğunun yetersizliği,
- AB ortalamasına göre nispeten düşük düzeyde e-hizmetler sağlanması ve bireysel kullanıcıların uyum eksikliği,
- Kamu kurumları arasında kısıtlı veri değişimi
- Savaş gazileri de dahil olmak üzere özürli insanlara ve dezavantajlı gruplara bilgi erişimi için gereken özenin gösterilmemesi,
- Sistemin kamusal bilgilerin ve verilerin yeniden kullanımı için yetersiz olması,
- Bilişim sistemlerinin birlikte çalışabilirliği ve entegrasyonunun yanı sıra, kamuda BİT maliyeti ve yatırım yönetiminin verimsizliği ile sonuçlanan sistematik koordinasyon eksikliği veya ortak yazılım ve donanım kaynaklarını kullanma imkânının bulunmaması,
- Merkezi hükümette ve yerel ve bölgesel özyönetimde BİT projeleri için bir eşgüdüm mekanizmasının olmaması
- AB ile bilgi sistemlerinin kapsamlı bir şekilde entegrasyonunun ilk aşamasında olunması,
- Kamu kurumları çalışanlarının e-devlet ile ilgili farkındalığının yetersiz olması, ekonominin rekabet gücü ve sosyal sermayesinin artırılmasında paylaşılan içerik ve e-hizmetlerin yetersizliği,
- BİT kullanımı ve geliştirilmesi alanında insan kaynağı ve eğitim yetersizliği,
- Stratejik düşünme ve kamu kurumlarında BİT ve e-hizmetler hakkında doğrudan cevap verecek kurum eksikliği,
- Kamu yönetiminde iş süreçleri ve kamu kurumlarının idare usüllerinin entegre olamaması,
- İş süreçlerinin BİT'e göre değil de manuel süreçlere göre düzenlenmiş olması,
- Ulusal bilgi altyapısının geliştirilmesi için benimsenen teknik standartların eksikliği
- İnternet erişiminin AB'ye göre göreceli olarak düşük olması ve bölgelerarası internet erişimindeki eşitsizlikler,
- Kamusal kurumların hizmetlerine ve verisine elektronik erişimin yaygınlaştırılması ve modernize edilmesi sürecinin sistem yerine bireylere bağlı olması,
- Uzun süren satın alma prosedürleri veya diğer resmi ve prosedürel yönlerden dolayı Strateji sonuçlarına katkıda bulunan kilit BİT projelerinin zamanında yürütülmesindeki gecikmeler,

- Kapasite yetersizliği nedeniyle Strateji sonuçlarına katkıda bulunan kilit BİT projelerinin zamanında yürütülmesindeki gecikmeler,
- Kamu kayıtlarının depolanması ve saklanması ile ilgili, operasyonlarda süreklilik konusu ile ilgili, özellikle kamu kurumlarının birbiriyle entegre çalışması ile ilgili kriterlerin tanımlanamaması,
- BİT projeleri için devlet bütçesindeki kaynakların yetersizliği,
- AB tarafından finanse edilen projelerin eş finansmanı için devlet bütçesindeki kaynakların eksikliği,
- Dijital Gündem hedeflerinin uygulanmasında diğer AB Üye Devletleriyle karşılaştırıldığında yeterince hızlı ilerleme kaydedilememesi,
- BİT alanında gerçekleştirilen her şeyin servisinde yetersizlik.

Strateji belgesinin belirttiği eksikliklerden yola çıkarak, e-devlet konusunda halen devam eden kurumsallaşma sorunları, altyapı sorunları, insan kaynakları sorunları, bütçe yetersizliği, kamu kurumlarının entegrasyonunda zafiyet, hesapverebilirlikle ilgili yaşanan sorunlardan söz edilebilir.

2020 Stratejisi ve Güncel Göstergeler

Yukarıdaki göstergelere ek olarak, Avrupa 2020 stratejisi, mevcut modern çevrimiçi hizmetlerin (örneğin e-Devlet, e-sağlık, akıllı evler, dijital beceriler, güvenlik vb.) geliştirilmesini vurgulamaktadır. Komisyon tarafından sunulan BİT ve e-Devlet Pozisyon raporunda uygulama geliştirme, e-Sağlık, ekonomik ve sosyal zorlukları kolaylaştırıcı önlemler almayı, ayrıca inovasyonun geliştirilmesi, kamu yönetimi modernizasyonu ve vatandaşlar ve işletmeler için hizmetlere erişim gibi hizmetlerin geliştirilmesini önermektedir. Bu nedenle 2015 Ulusal Reform Programını AB'nin 2020 reformu ile uyumlu bir hale getirmek ve eksiklikleri gidermek için 2016-2020 strateji belgesi kabul edilmiştir (MPA, 2016, s.41).

Stratejik planda Operasyonel hedefler aşağıdaki gibi belirtilmiştir (MPA, 2016, ss. 44-45):

- 1 Bulut bilişim teknolojisi üzerinde hizmet, donanım, lisans ve yazılım paylaşımını sağlamak
 - a. e-hizmetlerin geliştirilmesi ve uygulanması için bir temel olarak bulut bilişim teknolojisine, yani Paylaşılan Hizmetler Merkezi aracılığıyla sunulan hizmetlere göre paylaşılan, güvenilir ve ölçeklenebilir bilgi ve iletişim altyapısını kullanma imkânını tüm kamu kurumlarına sunma;
 - b. Tüm kamu sektörü kuruluşlarına, bilgisayarlarının ve iletişim ekipmanlarının Güvenilir bir şekilde yerleşimini Paylaşılmış Hizmetler Merkezinde kullanma olanağı vermek;
 - c. Yeni teknolojik çözümlerin geliştirilmesi ve uygulanmasına yardımcı olmak üzere Paylaşılan Hizmetler Merkezi aracılığıyla danışmanlık hizmetlerinin kullanılabilirliğini sağlamak;
2. Kamu kurumlarının iş / idari usullerini uyumlu hale getirmek ve kamu idaresinin verimliliğini ve şeffaflığını arttırmak amacıyla merkezi (bulut) uygulanabilir çözümler ve platformlar sağlamak;
3. Merkezi bir birlikte işlerlik sistemi (Government Service Bus) vasıtasıyla tüm kamu sektörü kurumları için güvenli veri alışverişini sağlamak;
4. e-hizmetlerin kullanımı için istikrarlı ve güvenli bir ortam sağlayacak bilgi güvenliği yönetimi için merkezi bir sistemin geliştirilmesini sağlamak,
5. İlgili verilere dayalı kararlar almak için gerekli olan veri ve bilgileri Hırvat Hükümetince güvence altına almak;

6. Herkes için ve özellikle dezavantajlı gruplara yönelik kamusal veri ve bilgilere erişim sağlamak;

7. Ticari ve ticari olmayan amaçlar için yeniden kamuya açık veriler ve bilgilere erişim sağlamak;

8. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili tüm paydaşların farkındalığını arttırmak ve kamu sektörü kuruluşlarının işbirliğiyle uygulamalarını sağlamak için bilgi birikiminin toplanmasını ve paylaşılmasını sağlamak

9. Tüm kamu sektörü kurumlarına, karşılıklı veri alışverişi için güvenli bir iletişim altyapısı ve çevrimiçi hizmetler sağlamak ve tanımlanan birlikte işlerlik standartlarına dayalı olarak HITRONet aracılığıyla servislerin birbirine bağlanmasını sağlamak.

Stratejinin amaçlarına bakıldığında 2007 stratejisinden beri devam eden kimi amaçların tekrar edildiği, bu nedenle stratejilerin uygulamalarında yetersiz kaldığı görülmektedir.

Bu amaçları uygulayabilmek için aşağıdaki anahtar aktiviteler belirlenmiştir (MPA, 2016, s. 53):

- Vatandaşlar ve işletmeler için e-hizmetlerin geliştirilmesi ve toplam kullanıcı odaklı hizmetlerin geliştirilmesinin eşgüdümü ile müşterek e-hizmet işlevlerinin hazırlanması.
- Kamu politikalarının oluşturulmasında vatandaşların ve işletmelerin katılımı için bir sistem oluşturarak, yeniden kullanım için verileri açarak ve eğitim ile idari alanın geliştirilmesi ve sivil sektörün geliştirilmesi.
- Merkezi bir birlikte çalışabilirlik sistemi (Government Service Bus) geliştirerek ulusal bilgi altyapısının sanayileşmesi ve ara bağlantılandırılması ve güvenli bulut bilişim altyapısının "hükümet bulutu" içerisindeki güvenli iletişim sistemleri tarafından mümkün olan en uygun maliyetli şekilde erişilebilir kılınmasının sağlanması.
- Ortak kamusal hizmetler vasıtasıyla ortak işlevsellikler sunmak ve belge yönetimi, kamu alımları, insan kaynakları yönetimi gibi kamu kurumlarının aynı tür görevleri için programlama çözümleri geliştirerek görevlerin standartlaştırılacağını ve böylece İş Zekası çözümleri ve dolayısıyla değişim yönetimi ile görevlerin yerine getirilmesi için Hırvat Hükümetine kontrol etme olanağı sunulması.
- Uygulanan e-hizmetlerin kamusal sunumunun yoğunlaştırılması.

Kilit aktivitelerde altyapı eksikliği hemen göze çarparken, e-hizmetlerin tasarımı ve politika belirlemede beklentilerin bilinmesine ihtiyaç olduğu gözlenmektedir. Bunun yanında henüz hizmetlerin ve kurumların birbirine entegre edilemediği de söylenebilir.

Şekil 3: Hırvatistan'da E-devletin Etkililiği

Kaynak: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5546, 12.03.2019

E-devlet kullanımı: e-hizmetlerin kullanım oranının göstergesidir ve ortalaması AB'den çok düşük değildir ancak E-devlet etkinliğine bakıldığında (devletin çevrimiçi kullanıcılarının beklentisini karşılama ve yeniden kullanmayı sağlama oranının göstergesi) kullanıcıların %15'inin tekrar kullanma ihtimalinin düşük olduğu, ayrıca bu gösterge açısından Hırvatistan ortalamasının AB ortalamasından çok düşük olduğu görülmektedir.

Etki, algılanan fayda ile yeniden kullanım olasılığı arasındaki farkın birbirine yakınlığının göstergesidir ve AB ile aynı seviyededir. Grafik, Hırvatistan'da e-devlet etkinliğinin artırılması ihtiyacını göstermektedir.

Şekil 4: Politika Önceliklerine Göre E-Devlet Performansı

Kaynak: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5546 , 12.03.2019

Yukardaki şekilde, bir hizmetin çevrimiçi ortamda ne ölçüde sağlandığını ve bunun nasıl algılandığını gösteren Kullanıcı merkezlilik açısından bakıldığında, Çevrimiçi kullanılabilirlik ve Çevrimiçi erişilebilirlik (destek, yardım ve (etkileşimli) geri bildirim işlevlerinin çevrimiçi olup olmaması) oranlarının AB düzeyinde olmasa da %50'nin üzerinde olduğu görülmektedir

Şeffaflık göstergelerinde, kişisel bilgilerin şeffaflığının sağlanmasında ve kamu kurumlarının kendi şeffaflıklarını sağlamada AB'ye çok yakın olduğu ancak hizmet sunumunda yeterince şeffaflığı sağlayamadığı, bu kriterde AB ile arasında önemli bir fark olduğu gözlemlenmektedir.

AB vatandaşlarının başka bir ülkedeki çevrimiçi hizmetleri ne ölçüde kullanabileceğini gösteren Sınır ötesi hareketlilik açısından bakıldığında çevrimiçi erişilebilirlik oranının çok düşük olduğu ve AB ile bu göstergede önemli bir fark olduğu gözlemlenmektedir. Ancak erişilebilen hizmetlerin kullanılabilirliği AB oranlarına yakındır.

Kilit etkinleştiriciler, 5 teknik projenin çevrimiçi kullanımını ifade eder. Bunlar:

Authentic Sources: Özgün Kaynaklar

SSO: Tek Oturum Açma

eID: Elektronik Kimlik

eDocuments: Elektronik belgeler

eSafe: Elektronik güvenlik

Kilit etkinleştiriciler açısından bakıldığında aslında e-devletin temeli olan bileşenlerin oranının düşük değil neredeyse olmadığı gözlemlenmektedir. Bu veriden yola çıkılarak e-devlet uygulamalarının altyapıdan yoksun ve çalışmaların da bu ön şartı sağlayamadığı için etkin olmadığı söylenebilir.

Şekil 5: E-Hizmet Kategorilerine Göre E-Hizmetlerin Değerlendirilmesi

Kaynak: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5546 , 12.03.2019

İş Bulma (2012): Bu program işsiz kalındığında yapılacak ödemeler ve başvuruları içerir. Ayrıca, iş bulma ve eğitim programlarına katılarak insanlara bir iş bulmalarını destekleme konusunda çeşitli hizmetleri de içeren 22 hizmetten oluşan bir settir. Bu modül göstergelerine bakıldığında kullanıcı merkezilik oranı AB'den düşük olsa da %50'yi geçmektedir. Ancak şeffaflık oranı düşüktür. Ayrıca bu modülde kilit etkinleştirici kullanımı %1'dir. Yani altyapısı olmayan bir modüldür.

İş kurma ve ticaret öncesi işlemleri (2012): Bu hizmet, girişimcinin işine başlamasına olanak tanıyan 33 hizmetten hem zorunlu olanları hem de bilgi ihtiyaçlarını kapsar. Yönlendirme, idari ve kayıt şartları ile vergi ve sigorta ile ilgili konuları kapsar. Ticaret öncesi işlemler, çalışanların çalıştırılması ve çevre izni talep edilmesi ile ilgili faaliyetleri ifade eder. Bu hizmet kullanıcı merkezilik, şeffaflık ve sınır ötesinde kullanım açısından %50'nin üzerinde kullanılmakta ve %9 kullanım oranı ile kilit etkinleştiriciler açısından da hiç kullanılmayan hizmetlerden daha iyi durumdadır.

Rutin Şirket işlemleri (2013): İdari ve vergi gereksinimleri, insan kaynakları ve KDV iadesi gibi düzenli iş faaliyetleriyle ilgili 11 hizmeti kapsayan e-hizmettir. Kullanıcı merkeziliği %72 ile en yüksek hizmettir. Şeffaflık açısından da ikinci sırada gelmektedir (bu oranlar AB oranlarına yakındır). Sınır ötesi kullanımda %26 ile AB'nin çok gerisinde kalan bu hizmet şirket kurmanın sınır ötesi kullanımında da düşüktür. %12 kullanım oranı ile kilit etkinleştiriciler açısından da hiç kullanılmayan hizmetlerden daha iyi durumdadır.

Şikâyetle Başvuru (2013): Bu hizmet, Adalet alanının bir parçasıdır ve küçük bir hak talebi prosedürüne başlamak isteyen birinin hukuki prosedürü başlatması ile kararlara itirazı içerir. Bu hizmetin kullanıcı merkezliliği %43, şeffaflığı ve sınır ötesi kullanımı düşüktür ve kilit etkinleştiriciler kullanılmamaktadır.

Araç Kaydı ve Ehliyet Alma (2013): bu modül, bir arabanın satın alınması ve tescil edilmesi ve para cezalarının uygulanması, araba vergileri, otopark izinleri ve diğer idari ihtiyaçlarla ilgili toplam 12 hizmeti içerir. Bu hizmetin kullanıcı merkezliliği %44, şeffaflığı %34 ve sınır ötesi kullanımı %7 oranlarıyla AB ile arasında önemli bir fark vardır ve kilit etkinleştiriciler kullanılmamaktadır.

Çalışma (2012): 14 hizmetten oluşan bu modülde, yükseköğretime kayıtların çevrimiçi yapılması, kabul şartlarının net bir şekilde anlaşılması için gereken bilginin verilmesi, eğitim sırasında destek hizmetleri, örneğin yurtdışında eğitim görürken öğrenci tavsiyesinin kariyer tavsiyesi ve taşınabilirliği gibi hizmetleri de içerir. Bu hizmet, tüm göstergeler açısından en iyi rakamlara sahiptir. Bu hizmetin kullanıcı merkezliliği %66 ile AB'ye çok yakınken, %63 şeffaflığı ve %62 sınır ötesi kullanımı ile AB'yi geçmekte ve %28 kilit etkinleştirici kullanımı ile diğer hizmetlerin en üst seviyesindedir.

Taşınma (2013): Bu modül, yer değiştirme durumunda kayıt kaldırma işleminden yeni şehre kayıt olma ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarına bildirimleri içerir. Bu hizmetin kullanıcı merkezliliği %44, şeffaflığı %27 oranlarıyla AB ile arasında önemli bir fark vardır, sınır ötesinde kullanılmamaktadır ve kilit etkinleştiriciler kullanılmamaktadır.

Hırvatistan'da e-devlet kullanım göstergeleri açısından önemli bir gösterge kişisel kullanım oranıdır.

Şekil 6: Hırvatistan'daki kamu kurumlarıyla iletişim kurmak için interneti kullanan kişilerin yüzdesi

Kaynak: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en

2009-2019 arası kişisel kullanımının yaklaşık %15-%30 arası bir ilerleme kaydetmiştir. Bu oran, AB ortalamasından düşük olsa da iki katı bir ilerleme kaydettiği göz önüne alındığında mevcut kullanım için yetersiz olsa da gelecek için umut vaad etmektedir.

Kamu kurumlarından bilgi edinmek için internet kullanım oranı da e-devletin ilk aşaması olan bilgi verme açısından önemlidir.

Şekil 7: Hırvatistan'da Kamu Kurumlarından Bilgi Edinmek İçin İnternet Kullanım Oranı

Kaynak: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en

2012 yılına kadar AB'nin çok altında ve düşük olan kullanım oranı günümüzde iki katını geçmiştir.

Tek taraflı etkileşimi içeren form indirmek için internet kullanım oranı e-devletin ikinci aşamasıdır.

Şekil 8: Hırvatistan'da Kamu Kurumlarından Form İndirmek İçin İnternet Kullanım Oranı

Kaynak: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en

Form indirme oranı AB'den düşük olsa da 2011'den sonra iki katını geçmiştir.

Çift taraflı etkileşimi ifade eden doldurulmuş fonların gönderimi için internet kullanımı gelinmesi arzu edilen son aşamadır.

Şekil 9: Hırvatistan'da Kamu Kurumlarına Doldurulmuş Formları Göndermek İçin İnternet Kullanım Oranı

Kaynak: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en

Fonların gönderimi için internet kullanımı, halen %16 gibi çok düşük düzeydedir.

Yukarıdaki dört şekilden de anlaşılacağı üzere e-devlet için temel teşkil eden kişisel internet kullanım oranı ve bilgi edinme AB'ye nazaran düşük olsa da kaydettiği ilerleme açısından umut vaat etmektedir. Ancak form indirme ve form doldurma oranlarına bakıldığında e-devlet açısından henüz kat edilmesi gereken önemli bir yol olduğu görülmektedir.

Sonuç

2003 yılına kadar birkaç pilot proje ile e-devlet çalışmalarını başlatan Hırvatistan'da e-hizmetler 2003 yılında "e-Hırvatistan 2007" projesiyle başlamıştır. 2007 stratejisinin ana amacı Hırvatistan'ın e-hizmetler yoluyla AB'ye entegre olmasıydı. Bu nedenle stratejisini oluştururken altyapı, internet toplumunun oluşturulması, entegre kamu kurumları, kamu kurumları ile entegre iş dünyası, e-güvenlik gibi e-dönüşüm için hayati önem taşıyan konulara öncelik vermiştir.

Strateji çerçevesinde Avrupa Komisyonu vatandaşlara yönelik on iki temel hizmet grubundan ve işletmeler için sekiz temel hizmet grubundan oluşan bir dizi hizmet tanımladı ve E-devlet ve HITRO.HR projesinin e-Hırvatistan girişiminin uygulanması çerçevesinde hizmetlerinin geliştirilmesine temel oluşturdu. Hırvatistan'da elektronik kamu hizmetleri şu alanlarda belirlenebilir: e-Adalet, e-İş, e-Devlet, e-Sağlık ve e-Eğitim. Bu dönemde, vatandaşlar için emeklilik bürosu hizmetleri, sosyal yardımlar gibi hizmetlerle şirketler için vergi beyannamesi, katma değer vergisi gibi en önemli kamu hizmetleri alanında belirli ilerleme kaydedildi. Ayrıca e-devlet projesi "e- Hırvatistan için Merkezi Devlet İdari Ofisi" (Central State Administrative Office for eCroatia) kurularak kurumsal bir yapıya kavuşmuştur.

Oldukça genç bir demokrasi olan Hırvatistan, hükümetin karar vermede katılımın yanı sıra şeffaflık sorunuyla karşı karşıyaydı. Bu dönemde Hırvatistan, diğer geçiş ülkeleri gibi düşük seviyedeki

hesapverebilirlik ve yolsuzluğun yanında hizmetlerde standardizasyon ve performans ölçümlerinde yaşanan sorunlar, düşük milli gelir ve düşük internet kullanım oranı gibi e-devletin gelişiminin altyapısı için çözülmesi gereken sorunlarla yola çıkmıştır. Hırvatistan açısından, o dönemde e-Devlet sadece kamu görevlileri için değil, vatandaşları için de bir sorundur. Bu sorunlar AB’ye katılım yolunda da önemli sorunlara neden olmuştur. Katılım için gerekli yasaların çıkarılması sağlansa bile uygulamaları noktasında zafiyetler oluşmuştur. Nitekim 2006 yılına gelindiğinde e-devlet çalışmalarının performansı ölçüldüğünde Hırvatistan’ın ilerleme kaydetse de hem AB’nin çok gerisinde hem de çok yavaş ilerlediği tespit edilmiştir.

2007 stratejisinden sonra kabul edilen 2009 ve 2011 stratejileri 2007 stratejisinin devamı niteliği taşıması gerekirken önceliklere bakıldığında, 2007 stratejisinden beklenen performansın gerçekleşmemesi nedeniyle önceki stratejinin revizyonu özelliği taşımaktadır.

2013’e gelindiğinde e-devlet çalışmalarının analizi, BİT sektöründeki yatırımların yönetiminde aksaklıkların bulunduğu hatta yatırımların maliyetli kalitesiz ve verimsiz olduğu tespit edildi. BİT projeleri, sistematik bir koordinasyon ve kaynakların ortak kullanımı olmaksızın bakanlıklarda ayrı ayrı kullanıldığı, bakanlıkların kullandığı sistemlerin BİT altyapısının çok düşük bir oranını kullandığı bunun yerine merkezi devlet yönetim organlarının diğer birimlere kapalı verilerden oluşan kendi sistemlerini oluşturarak çalıştığı tespit edilmiştir. Bu uygulama, aynı türden verinin farklı kurumlar ve kurumlar içinden yeniden toplanmasına, kaydedilmesine dahası hizmetleri birbirine entegre olması gereken kurumların sahip oldukları verilere ulaşamamasına neden olmuştur. Bu sorunların çözümü için 2014’te sanal dünyada e-servislerin tek bir çatı altında toplanmasını sağlayan e-Citizen platformu başlatılmıştır.

2015 yılına gelindiğinde e-servislerden memnuniyetle ilgili yapılan bir araştırmada e-servislerden memnuniyetin %40’a bile ulaşmadığı ve e-devlet konusunda halen devam eden kurumsallaşma sorunları, altyapı sorunları, insan kaynakları sorunları, bütçe yetersizliği, kamu kurumlarının entegrasyonunda zafiyet, hesapverebilirlikle ilgili yaşanan sorunların olduğu tespit edilmiştir. Bu eksiklerin giderilmesi ve AB’ye uyum çerçevesinde 2016 yılında 2020 stratejisi kabul edilmiştir. 2020 Stratejisinin amaçlarına bakıldığında 2007 stratejisinden beri devam eden kimi amaçların tekrar edildiği, bu nedenle stratejilerin uygulamalarında yetersiz kaldığı görülmüştür.

Güncel göstergelere bakıldığında e-devlet kullanım oranının %38 olmasına rağmen etkinliğinin %23 olması, hizmetlerin Kullanıcı merkezliliği oranlarının AB düzeyinde olmasa da %50’nin üzerinde olması olumlu bir göstergeyken şeffaflık göstergelerinde, kişisel bilgilerin şeffaflığının sağlanmasında ve kamu kurumlarının kendi şeffaflıklarını sağlamada AB’ye çok yakın olduğu ancak hizmet sunumunda yeterince şeffaflığı sağlayamadığı, bu kriterde AB ile arasında önemli bir fark olduğu gözlemlenmektedir. E-hizmetlerin sınır ötesi kullanımının çok düşük olduğu ve AB ile bu göstergede önemli bir fark olduğu görülmüştür.

Kilit etkinleştiriciler açısından bakıldığında aslında e-devletin temeli olan bileşenlerin oranının düşük değil neredeyse olmadığı gözlemlenmektedir. Bu veriden yola çıkılarak e-devlet uygulamalarının altyapıdan yoksun ve çalışmaların da bu ön şartı sağlayamadığı için etkin olmadığı söylenebilir.

E-devlet kullanım oranları açısından değerlendirildiğinde e-devlet için temel teşkil eden kişisel internet kullanım oranı ve bilgi edinme AB’ye nazaran düşük olsa da kaydettiği ilerleme açısından umut vaat etmektedir. Ancak Çift taraflı etkileşimi ifade eden form indirme ve form doldurma oranlarına bakıldığında e-devlet açısından henüz kat edilmesi gereken önemli bir yol olduğu görülmektedir.

Kamu sektörünün kendine has özellikleri nedeniyle değişim projeleri, hizmet süreçleri ve organizasyonel yapıdaki radikal değişiklikler hemen gerçekleşmemektedir. Yasal bir altyapı kurulsaydı birden çok kuruluş söz konusu olduğunda, her kurum, iç süreçlerini örgütler arası süreçlerle (Hırvatistan örneğinde aynı zamanda AB kurumları ile) eşgüdümü ve entegrasyonu amaçlamaktadır. Bu

yaklaşım, örgütsel süreçlerde önemli bir değişim gerektirir ve çeşitli paydaşlar üzerinde “dalgalanma etkileri” yaratır (Vuksic vd, 2010, s. 424). Tüm süreç değerlendirildiğinde henüz çok genç bir devlet olan Hırvatistan, üyesi olduğu AB’ye uyum kaygısıyla yola çıktığı ilk günden itibaren aynı anda hem yolsuzluk, hem demokrasiye geçiş, hem kurumsallaşma hem de bunların elektronikleşme sorunlarıyla uğraşmak zorunda kalmıştır. 2007 stratejisi ve takip eden stratejiler her ne kadar AB’ye entegrasyon için umut vaat edici hedefler içerse de çok geniş çaplı olması ve diğer sorunlarla birlikte çözülmesi gerekmesi nedeniyle gerçekleştirilemez hedeflere dönüşmüş görünmektedir. Geniş çaplı stratejiler yerine kurumların ve hizmetlerin e-hizmetlere hazır hale getirilmesi, altyapının e-devlete hazır hale getirilmesi ve insan kaynağı eğitimi gibi temel altyapı ile ilgili alanlardan başlanması belki de sürecin daha iyi yönetilmesini sağlayacaktı.

KAYNAKÇA

- Bebić D.ve Vučković M., (2011). E-government and e-participation: City web sites – the case of croatia, *INFuture2011:Information Sciences and e-Society* 1, 147-157.
- Benchmarking study online availability of public services, 2006, http://www.e-hrvatska.hr/sdu/en/Dokumenti/StrategijeIProgrami/categoryParagraph/06/document/Bench_2006_english.pdf, 12.03.2019.
- Central State Administrative Office for e-Croatia, *Operational Plan for Execution of e-Croatia Program with Overview of Activities in 2007*. <http://www.ehrvatska.hr/sdu/hr/ehrv>, 12.03.2019
- EU (2015). eGovernment in Croatia, https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_croatia_-_january_2015_-_v_12_0_final.pdf, 12.03.2019.
- Gfk Group: Public services on the Internet – obstacles for utilization and priorities for informatization. September 2006. Retrieved May 13, 2007, from http://www.e-hrvatska.hr/epozitorij/dokumenti/downloads/Istrazivanje_prioriteta_i_prepreka_u_koristenju_javni_h_e-usluga.pdf, 12.03.2019.
- Hajdin, G.ve Vrček, N. (2010). Methodologies for measuring e-government development: the Croatian case, *Proceedings of the 21st Central European Conference on Information and Intelligent Systems / Aurer, Boris ; Bača, Miroslav ; Schatten, Markus (ur.)*, 319-325.
- http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en , 12.03.2019.
- http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5546 , 12.03.2019.
- <https://joinup.ec.europa.eu/news/croatia-adopted-decision>, 12.03.2019.
- Kayalı, C. A.ve Yereli, A. N. (2002). Türkiye’de bilgi toplumu yaratılması ve e-devlet uygulamalarına genel bir bakış I. *Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, İzmit, ss.119-130.
- Klasinc A., (2013). Effects of e-government in Croatia *Conference on Information & Communication Technology Electronics & Microelectronics (MIPRO)*, 1217-1219.
- Kliček, B. ve Vukovac, D.P., (2007). Information society and egovernment developments in Croatia, *Informatica* 31, 367-372.
- Pina, V., vd (2007). Are ICTs promoting government accountability? A comparative analysis of e-governance developments in 19 OECD countries, *Critical Perspectives on Accounting*, Vol. 18, Issue 5, 583-602.

- Šimić, D. (2007). e-Croatia 2007 – fostering the development of information society in Croatia *Conference on INFUTURE2007: "Digital Information and Heritage"*.
- Šimurina J. vd., (2007). E-government in Croatia. *6th WSEAS International Conference on E-ACTIVITIES*, Tenerife, Spain, December 14-16, 129-133.
- Simurina, J. vd. (2008). E-government in Croatia: A comparative Analysis, *Wseas Transactions On Business And Economics*, Issue 5, Volume 5, 223-232.
- Sinjeri L. vd. (2012). "Maturity of towns' web sites in Croatia according to the evolutionary e-government maturity model, *Central European Conference on Information and Intelligent Systems*, 273-493.
- Spremic, M. (2009). "E-Government in transition economies", *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences* Vol:3, No:5, 417-425.
- Spremic, M. ve Brzica, H. (2008). E-government and its application in the Republic of Croatia", *Proceedings of the 7th WSEAS International Conference on Applied Computer and Applied Computational Science*.
- The Ministry of Public Administration, (2016). *Strategy e-Croatia 2020*, [https://uprava.gov.hr/UserDocsImages/e-Hrvatska/e-Croatia%202020%20Strategy%20\(20.01.2016.\).pdf](https://uprava.gov.hr/UserDocsImages/e-Hrvatska/e-Croatia%202020%20Strategy%20(20.01.2016.).pdf), 12.03.2019.
- Tušetić, A. ve Luić, L. (2011). The strategic importance of e-government in the construction of e-society (based on the example of e-croatia), *1st International Conference on Information Society, Technology and Management*.
- UN, *United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis*, www.unpan.org/egovkb/global_reports/10report, 62, 09.03.2019.
- Vuksic V. B. vd. (2010). E-government policy and implementation in Croatia" *Proceedings of the ITI 2010 32nd Int. Conf. on Information Technology Interfaces, June 21-24, Cavtat, Croatia*, 423-428.
- Yıldız, Mete (2007). Uluslararası kuruluşların Türkiye'nin e-devlet siyasalarına etkisi, *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2): 39-55.
- Yıldız, M. (2009a). Digital divide in Turkey: a general assessment in Ferro E. et al. (Ed.) *Handbook of Research on Overcoming Digital Divides: Constructing an Equitable and Competitive Information Society*, 75-89.
- Yıldız, M. (2009b). E-devletin karanlık bir yüzü: Abd ve Türkiye'de yerel yönetimlerde sanal kamusal teşhir. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 18(3): 69-83.
- Yıldız, M (2016). e-government: informatization of government and politics, in A. Farazmand (ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*, Springer International Publishing Switzerland, 1-7.

ⁱ Bu konuda geniş bilgi için bakınız Yıldız, Mete (2007), "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasalarına Etkisi", *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2): 39-55.

ⁱⁱ Central State Administrative Office for e-Croatia, Operational Plan for Execution of e-Croatia Program with Overview of Activities in 2007. <http://www.ehrvatska.hr/sdu/hr/ehrv>

ⁱⁱⁱ GfK Group: Public services on the Internet – obstacles for utilization and priorities for informatization. September 2006. Retrieved May 13, 2007, from http://www.e-hrvatska.hr/epozitorij/dokumenti/downloads/Istrazivanje_prioriteta_i_prepreka_u_koristenju_javni_h_e_usluga.pdf

^{iv} Benchmarking study online availability of public services, 2006, http://www.e-hrvatska.hr/sdu/en/Dokumenti/StrategijeIProgrami/categoryParagraph/06/document/Bench_2006_english.pdf

^v Central State Administrative Office for e-Croatia, Operational Plan for Execution of e-Croatia Program with Overview of Activities in 2007. <http://www.ehrvatska.hr/sdu/hr/ehrv>

^{vi} <https://joinup.ec.europa.eu/news/croatia-adopted-decision>

^{vii} *ibid*